

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT**

**TRONCO BÁSICO UNIVERSITARIO**  
**INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN**  
**PRIMER INFORME JUNIO 2015**



**S**  
**A**  
**C**

# CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Recomendaciones para la mejora



# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

NO. DE AUDITORÍA	FECHA	OBSERVACIONES
AI-02-2014	19/09/14 y 21/10/14	No se encontraron no conformidades
AI-01-2015	09/03/2015	NC-23 No mostraron evidencia de registro en formato FT-CTC-22 Identificación y control de los servicios no conformes en el año 2014
		NC-24 No se entregó en los tiempos establecidos la cédula de detección de necesidades los cuales fueron del 15 de noviembre al 15 de diciembre

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

## 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En trabajo de círculos de calidad con los involucrados se elaboró el formato de encuesta de satisfacción al cliente, misma que se implementará a partir de los procesos de recuperación y entrega de calificaciones del ciclo escolar enero-junio 2015, así como de las inscripciones a recurso del ciclo agosto-diciembre 2015.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## Servicios no conformes

El 17 de Junio de 2015, parte del personal administrativo tomó el curso-taller del procedimiento de control del Servicio No conforme para iniciar con su uso y aplicación.

## Ambiente de trabajo

En reunión de círculo de calidad se analizaron los resultados, donde el grupo estuvo de acuerdo en reforzar la convivencia entre compañeros mediante una mejora en la resolución de conflictos, acordando realizar una revisión a la normatividad interna a partir de las funciones de cada empleado para establecer los límites y relaciones entre cada puesto.

# TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015

DATOS PERSONALES						
EDAD PROMEDIO (AÑOS)	39.29					
SEXO:	FEMENINO:	15	MASCULINO:	6		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑ)	10.62					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO	5.71					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	0	ADMINISTRATIVAS:	17		
	DOCENTES:	2	DIRECTIVAS:	2		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	17	CONTRATO:	4	SUPLENCIA:	0
SCOLARIDAD PROMEDIO	MAESTRIA					
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION			
<b>INSTITUCION</b>	68.65%	<b>ENVIVENCIA CON COMPAÑER</b>	79.13%			
	91.67%	TRABAJO EN EQUIPO	83.10%			
CULTURA ORGANIZACIONAL	91.67%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	88.76%			
IGUALDAD	61.90%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	65.55%			
EQUIDAD DE GENERO	52.38%	<b>MANDOS MEDIOS Y SUPERIO</b>	<b>83.57%</b>			
REVALALECIEND FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	88.21%			
<b>ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD</b>	82.14%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	72.90%			
	83.46%	EVALUACION	87.24%			
ILUMINACION	85.71%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	85.92%			
CLIMA	83.33%	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>84.07%</b>			
NIVELES DE RUIDO	83.81%		<b>85.29%</b>			
ERGONOMIA	76.86%	AGRADO POR EL PUESTO	84.10%			
HIGIENE	75.81%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	87.14%			
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	74.24%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	88.71%			
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	95.24%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	85.52%			
<b>EQUIPO Y MATERIAL</b>	#DIV/0!	CARGA DE TRABAJO	80.95%			
	#DIV/0!	CAPACITACION	77.98%			
PERSONAL DOCENTE	69.33%					
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	100.00%					
EQUIPO	83.00%					
HERRAMIENTAS	25.00%					
PERSONAL ADMINISTRATIVO	74.82%	<b>CALIFICACION GENERAL:</b>	<b>#DIV/0!</b>			
	78.12%	<b>CALIFICACION DEL AREA:</b>	<b>#DIV/0!</b>			
MATERIAL	58.29%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	<b>21</b>			
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	78.12%					
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPL	88.06%					
PERSONAL MANUAL	#DIV/0!					
MATERIAL	#DIV/0!	<b>NOMENCLATURA</b>				
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	#DIV/0!	PROMEDIO GENERAL				
		PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA				
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA				

# 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2012	AC-06-2012	Calendario escolar 2011-2012	Abierta	20/12/2014	Lista para cerrarse.
AI-01-2014	AC-05-2014	Manual de Calidad 5.1	Abierta	14/12/2015	Falta completar la documentación de los procesos escolares.
AI-01-2014	AC-06-2014	Manual de Calidad 5.1	Abierta	14/05/2015	Lista para cerrarse.
PREVENTIVA 25/02/2015	PENDIENTE	Formato de captura de calificaciones de recuperación	Abierta	12/08/2015	Se modificó el formato, se está verificando el correcto funcionamiento de las modificaciones.
PREVENTIVA 17/10/14	PENDIENTE	CARGA HORARIA	Abierta	11/12/2015	Se abrió el canal de comunicación. Sólo falta verificar el correcto funcionamiento.
AI-01-2015	AC-23-2015	Norma ISO 9001:2008, 8.3	Abierta	15/07/2015	Ya se está usando el formato, falta la retroalimentación.
AI-01-2015	AC-24-2015	Norma ISO 9001:2008, 6.2.2	Abierta	16/12/2015	En proceso.

## 5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

Se aplicó el cuestionario de seguimiento de comprensión de la política de calidad de la UAN en el cual se evidenció que hace falta reforzar la evidencia requerida para demostrar el cumplimiento de la misma. Se dará retroalimentación al grupo en la siguiente reunión de círculo de calidad y se solicitarán propuestas para su cumplimiento.



## 6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

La implementación de la Encuesta de Satisfacción al Cliente, al igual que la detección de servicio no conforme, proporcionarán la retroalimentación necesaria que facilite la toma de decisiones en el proceso de mejora continua del Tronco Básico Universitario.



## 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

En las áreas de atención a estudiantes se están realizando acciones de mejora partiendo de la detección anticipada de servicios no conformes.

De igual forma se sigue trabajando en la definición de los procesos del Tronco Básico Universitario y elaborar los procedimientos para integrarlos al sistema de gestión de calidad general de la UAN, estableciendo qué procedimientos son los claves, cuales los de apoyo y cuales los estratégicos, para una mejor gestión del sistema.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT