

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA DE TURISMO.

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN

II INFORME

DIC. 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

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍA 2015

NC	REQ./DOC. INC.	OBSERV.
NC-11	En el procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-CTC-04-REV.04 señala que toda acción correctiva producto de una auditoria interna deberá ser entregada en un máximo de 20 días hábiles, sin embargo en el reporte de la AI-01-2015 se levantaron dos no conformidades de las cuales no hay evidencia que se hayan entregado los formatos correspondientes de Acciones Correctivas/preventivas al SAC.	Procedimiento para llevar a cabo acciones correctivas y preventivas Política 6.7 PR-ctc-04/rev.04.
A1-01-2014 AC-02-2014	Inventario de artículos por área.	
FT-CTC-12	Actualizar inventario en todas las áreas.	NO CONFORMIDADES CERRADAS
AC-12-2013 AI-02-2013	La norma ISO 9001-2008 en el punto 8.2.2 auditoría interna.	

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍA 2015

NC	REQ./DOC. INC.	OBSERV.
AC-03-2011	En el procedimiento PR-CTC-06 Control Escolar del servicio no conforme. En la sección 6 políticas Inciso 6.4 establece que se hará el servicio no conformes de manera bimestral, sin embargo no se mostró evidencia de este análisis de datos.	NO CONFORMIDADES CERRADAS
Ac-04-2011	En el manual de 5S establece un plan de aplicación que se comunicará al personal del Plan de Limpieza de 5 S+1 sin embargo no se encontró evidencia del plan	NO CONFORMIDADES CERRADAS

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍA 2015

Reporte de auditoria interna: FT-CTC-13

AUDITOR: Daniela Maldonado Villaseñor

Fecha Auditoria: AI-02-2015 13 Octubre 2015

Nombre y Código del documento auditado: Ley orgánica de la UAN.

Estatuto de gobierno de la UAN, norma ISO 9001.2008. MANUAL DE Calidad de la UAN, requerimientos contractuales, legales y regulatorios aplicables y procedimientos de los procesos.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

ANALISIS DEL CONCENTRADO DE SERVICIOS NO CONFORMES

Para toma de decisiones 2015

No. DE SERVICIOS NO CONFORMES : 8

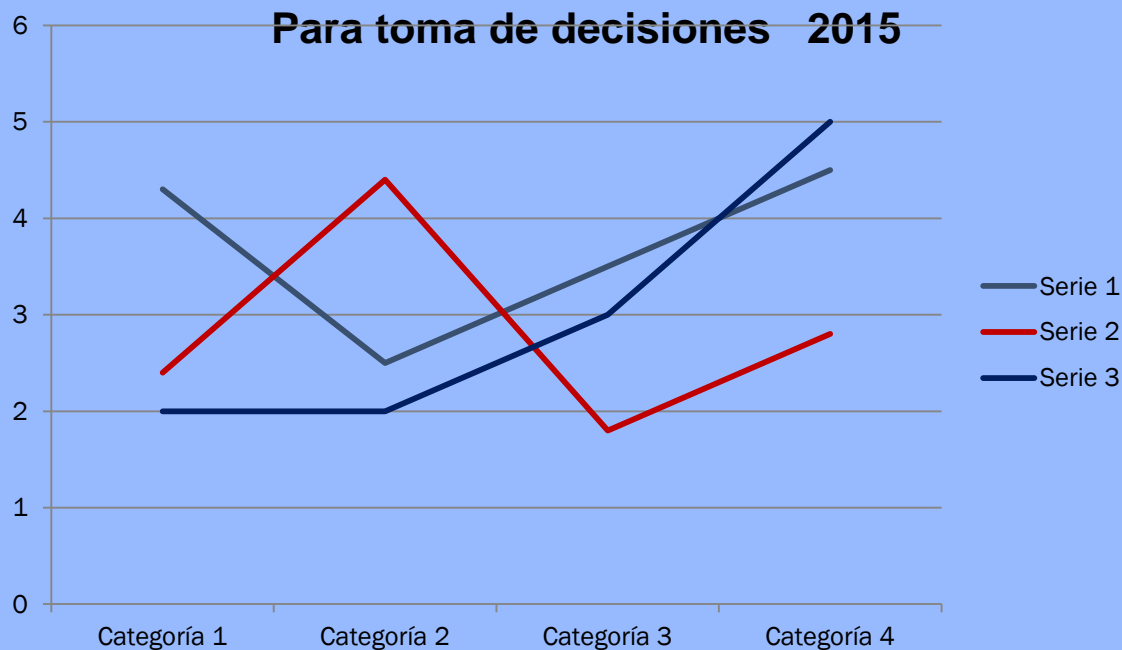
OBJETIVO : *Conocer las áreas de oportunidad para la mejora continua de los documentos otorgados por el departamento a los usuarios.*

ACCIONES A TOMAR DE ACUERDO A ACTA DE CALIDAD:

1. Verificar que los datos proporcionados por el estudiante sean los necesarios para realizar eficazmente el trabajo y así prevenir errores.
2. Solicitar a los estudiantes las especificaciones necesarias para el servicio.
3. Verificar antes de imprimir que el archivo sea correcto con los requerimientos de los alumnos.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

ANALISIS DEL CONCENTRADO DE SERVICIOS NO CONFORMES



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

ANALISIS DEL CONCENTRADO DE SERVICIOS NO CONFORMES

Para toma de decisiones 2015

TRAMITE	
Constancia error nombre	1
Error de número de matrícula	1
Constancia de calif. historial	1
Constancia de egreso error	2
Baja de Unidad de Apdje. (error)	1
Constancia de Estudios (error)	2

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

ANÁLISIS DEL CONCENTRADO DE SERVICIOS NO CONFORMES

OBJETIVO:

CONOCER LAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS DOCUMENTOS GENERADOS POR EL DPTO. CONTROL ESCOLAR A LOS USUARIOS.

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	Código FT-CTC-13	MANUAL DE CALIDAD	Abierta	12/12/2015	Seguimiento
		MC-CTC-01/REV.10 5.3 inciso d) Política de Calidad.			
		NC-09			
	NC-04	5.6.2. DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN. MC-CTC-01/REV.10	Abierta	12/12/2015	Seguimiento

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Cumplimiento de los objetivos de calidad y comprensión de política de calidad.	Aplicación de cuestionario de Política de Calidad	Objetivos
Se realizan círculos de calidad en personal admivo. – Mandos medios y superiores	Se realiza cuestionario a Docentes- Mandos Medios y personal administrativo y Manual	Difusión a través de tríptico y Círculos de Calidad

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

ACCIONES DE MEJORA	CATEGORIAS	OBSERVACIONES
TRIPTICO DE DIFUSION	POLITICA DE CALIDAD (simplificar)	(envio a e-mail)
ENCUESTA	AMBIENTE DE TRABAJO (economizar)	(envio a e-mail)
MANUAL DE LIMPIEZA	Programa de 5Ss+1 (eficientar)	Presencial