

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA DEL NORTE

**INFORME DE LAS ACTIVIDADES DEL
SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD
JULIO DE 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

Resultado Auditoría AI-01-2015

Auditor J. ISABEL CAMPOS OCHOA	Fecha de Auditoría 28 DE ABRIL DE 2015	Auditoría No. AI-01-2015
Nombre y código del documento auditado: NORMA ISO 9001:2008(REQUISITOS 5, 6.2, 8.2 Y 8.3) MANUAL DE CALIDAD MC-CTC-01(REQUISITOS 5, 6.2, 8.2 Y 8.3) REINSCRIPCION PR-MS-03 APERTURA Y CONTINUACION DEL EXPEDIENTE PR-MS-02		Área Auditada: UNIDAD ACADEMICA ZONA NORTE

No. de No conformidad (NC)	Descripción de la No Conformidad	Requisito/ Documento incumplido
NC-43	NO SE REALIZARON ACCIONES PREVENTIVAS DE ENERO 2014 A MARZO 2015.	5.6.2 DEL MANUAL DE CALIDAD MC-CTC-01/REV.10

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Para conocer la opinión de nuestros usuarios en el área de servicios escolares, se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente, haciendo un corte en Marzo de 2015 y la comparamos con los resultados obtenidos en los periodos anteriores. Todo esto con la intención de tener un referente del comportamiento de la opinión del usuario respecto de la calidad del servicio recibido.

En relación al 2014, se han incrementado los tiempos de espera lo que ha ocasionado que la calificación del servicio como “muy bueno” haya disminuido de 55.74% a 44.26%, sin embargo podemos decir que ha mejorado un poco la atención pues en 2015 no tenemos ningún servicio calificado como “malo” o “muy malo”.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

La mayoría de los servicios proporcionados a los usuarios se concentran en constancias de diversos tipos e historiales académicos, seguidas de las solicitudes de exámenes de recuperación.

Quienes manifiestan que había fila fueron atendidos por la oficial escolar que tiene asignados un mayor número de estudiantes.

Del análisis de los datos se desprende que las cargas de trabajo no son equitativas.

Cabe señalar que en el último ciclo escolar nuestra población estudiantil se duplicó y seguimos trabajando con el mismo personal, por ésta razón también se han incrementado los tiempos de espera.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo

2015

La calificación más baja se encuentra en la administración de las cargas de trabajo, por lo que es necesario, comenzar un proceso de reorganización y buscar el equilibrio de las mismas.

Se observó una menor participación del personal en responder la encuesta en línea, en relación a la participación del año 2014.

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015						
DATOS PERSONALES						
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	42.00					
SEXO:	FEMENINO:	11	MASCULINO:	7		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑO)	12.00					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	10.33					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	1	ADMINISTRATIVAS:	3		
	DOCENTES:	14	DIRECTIVAS:	0		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	16	CONTRATO:	1	SUPLENCIA:	1
ESCOLARIDAD PROMEDIO	LICENCIATURA					
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION			
INSTITUCION	66.20%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	73.13%			
	87.50%	TRABAJO EN EQUIPO	79.31%			
CULTURA ORGANIZACIONAL	87.50%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	73.78%			
IGUALDAD	55.56%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	66.31%			
EQUIDAD DE GENERO	55.56%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	71.42%			
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	81.80%			
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	75.47%	ADMN DE CARGA DE TRABAJO	49.81%			
	78.25%	EVALUACION	79.33%			
ILUMINACION	94.44%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	74.76%			
CLIMA	77.78%	PUESTO DE TRABAJO	88.81%			
NIVELES DE RUIDO	84.89%		89.34%			
ERGONOMIA	67.47%	AGRADO POR EL PUESTO	91.67%			
HIGIENE	69.92%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	90.67%			
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	58.78%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	88.67%			
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	75.00%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	86.83%			
EQUIPO Y MATERIAL	54.31%	CARGA DE TRABAJO	88.89%			
	67.30%	CAPACITACION	86.11%			
PERSONAL DOCENTE	52.90%					
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	68.57%					
EQUIPO	54.43%					
HERRAMIENTAS	35.71%					
PERSONAL ADMINISTRATIVO	51.33%					
	66.00%	CALIFICACION GENERAL:	71.56%			
MATERIAL	55.00%	CALIFICACION DEL AREA:	77.83%			
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	66.00%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	18			
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	33.00%					
PERSONAL MANUAL	83.00%					
		NOMENCLATURA				
MATERIAL	100.00%	PROMEDIO GENERAL				
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	66.00%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA				
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA				

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	NC-43	5.6.2. Del manual de Calidad MC-CTC-01/Rev. 10	Abierta		

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

El jueves 5 de Marzo se celebró una reunión con todo el personal para reforzar la misión, visión y política de calidad de la UAN. Además se les hizo la invitación a portar uniforme y credencial de trabajador, pasar lista, evitar incluir en su lista alumnos que no aparecen, ser puntual, proporcionar un servicio de calidad a los usuarios y colaborar con las actividades del programa de 5's +1

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

Con la finalidad de mejorar la comunicación interna, se creó un grupo en whatsapp con los docentes para difundir e intercambiar información acerca de cursos y reuniones de academias, convocatorias de congresos, etc.

Adicionalmente se creó un grupo en facebook con todo el personal de la Unidad Académica, para difundir información relacionada con la misión, visión, filosofía y políticas de calidad de la UAN, además de información de interés para todo el personal y como medio de comunicación para utilizarlo en conjunto con las circulares, ya que de esta manera el trabajador tiene la información disponible para consultarla en el momento que lo desee.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Es necesario una mayor participación e involucramiento de parte de todos los que colaboramos en ésta Unidad Académica para poder operar adecuadamente el Sistema de Calidad.

Se recomienda reorganizar las áreas y hacer una distribución más equitativa de las cargas de trabajo, para subsanar la falta de personal.

