

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

NOMBRE DE LA UNIDAD , SECRETARIA O DIRECCIÓN.

SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD UNIDAD ACADÉMICA ZONA SUR EXTENSION IXTLAN DEL RIO



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

Auditoria Interna AI-01-2015



REPORTE DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FT-CTC-13

Hoja: 1 de 1

Auditor Kenya Indira Garcia Muñoz	Fecha de Auditoria 11/03/2015	Auditoria 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) REINSCRIPCIÓN PR-MS-03 APERTURA Y CONTINUACIÓN DEL EXPEDIENTE PR-MS-02 SELECCIÓN DE CARGA HORARIA PR-MS-04		Área Auditada: Extensión Académica del Sur, Ixtlán del Rio

No. de No conformidad (NC)	Descripción de la No Conformidad	Requisito/ Documento incumplido

Comentarios y Observaciones del Auditor

Dr. Maria Doloros Cosjo Rivera Nombre y firma RESPONSABLE DE ÁREA/PROCEDIMIENTO	Lic. Kenya Indira Garcia Muñoz Nombre y firma AUDITOR
--	---

FT-CTC-13/REV.03

Auditor MTRA. BRENDA FIGUEROA VERDE	Fecha de Auditoría 09 DE MARZO 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)		Área Auditada: VARIAS SEGÚN ANEXO

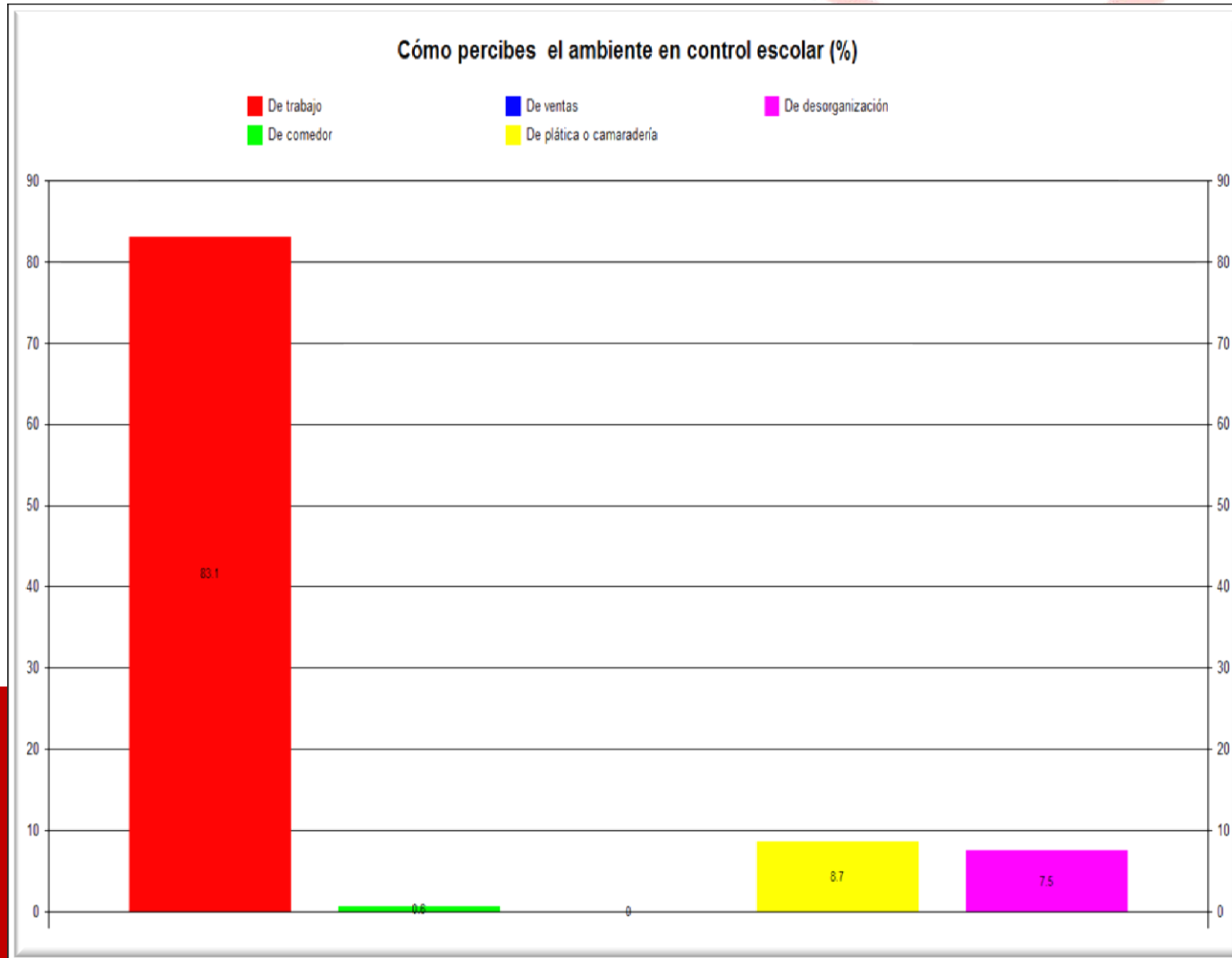
**Auditoria
Interna
AI-01-2015**

No. de No conformidad (NC)	Descripción de la No Conformidad	Requisito/ Documento incumplido
NC-04	<p>EN EL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN MC-CTC-01/REV.10 EN EL PUNTO 5.6.2 ESTABLECE LA INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION. SIN EMBARGO LAS UNIDADES ACADEMICAS Y DEPENDENCIAS NO MOSTRARON EVIDENCIA DE LOS INFORMES DEL AÑO 2014 QUE REALIZAN CON TODOS LOS PUNTOS DE ENTRADA PARA LA REVISION Y TAMPOCO ENVIAN DICHS INFORMES AL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD PARA ACTUALIZAR LA PAGINA calidad.uan.edu.mx . EVIDENCIA DE LOS ULTIMOS INFORMES OBSERVADOS EN LA PAGINA WEB AL 20 DE MARZO DE 2015:</p> <p>ENFERMERIA (MAYO 2012) TURISMO (AGOSTO 2010) UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA No.06 (ABRIL 2012) UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA No.07(MAYO 2012) UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA No.08 (MAYO 2012) UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA No.10 (MAYO 2012) UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA No.11(NINGUNO) DIRECCION DE SERVICIO SOCIAL Y BECAS (MAYO 2012) UNIDAD ACADEMICA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA (MARZO 2011) UNIDAD ACADEMICA DE ODONTOLOGIA (NINGUNO) UACyA (JUNIO 2013) UDI (MAYO 2012) EXT. SUR IXTLAN (MAYO 2012) EXT. SUR AHUACATLAN (JUNIO 2013) Q.F.B. (DICIEMBRE 2012) UNIDAD ACADEMICA DE INGENIERIA PESQUERA (DIC.2012) UNIDAD ACADEMICA DE ECONOMIA (DIC. 2012) AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES (MAYO 2011) SECRETARIA DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR (NINGUNO) SECRETARIA DE VINCULACION Y EXTENSION (2011)</p>	5.6.2 DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN MC-CTC-01/REV.10

Comentarios y Observaciones del Auditor

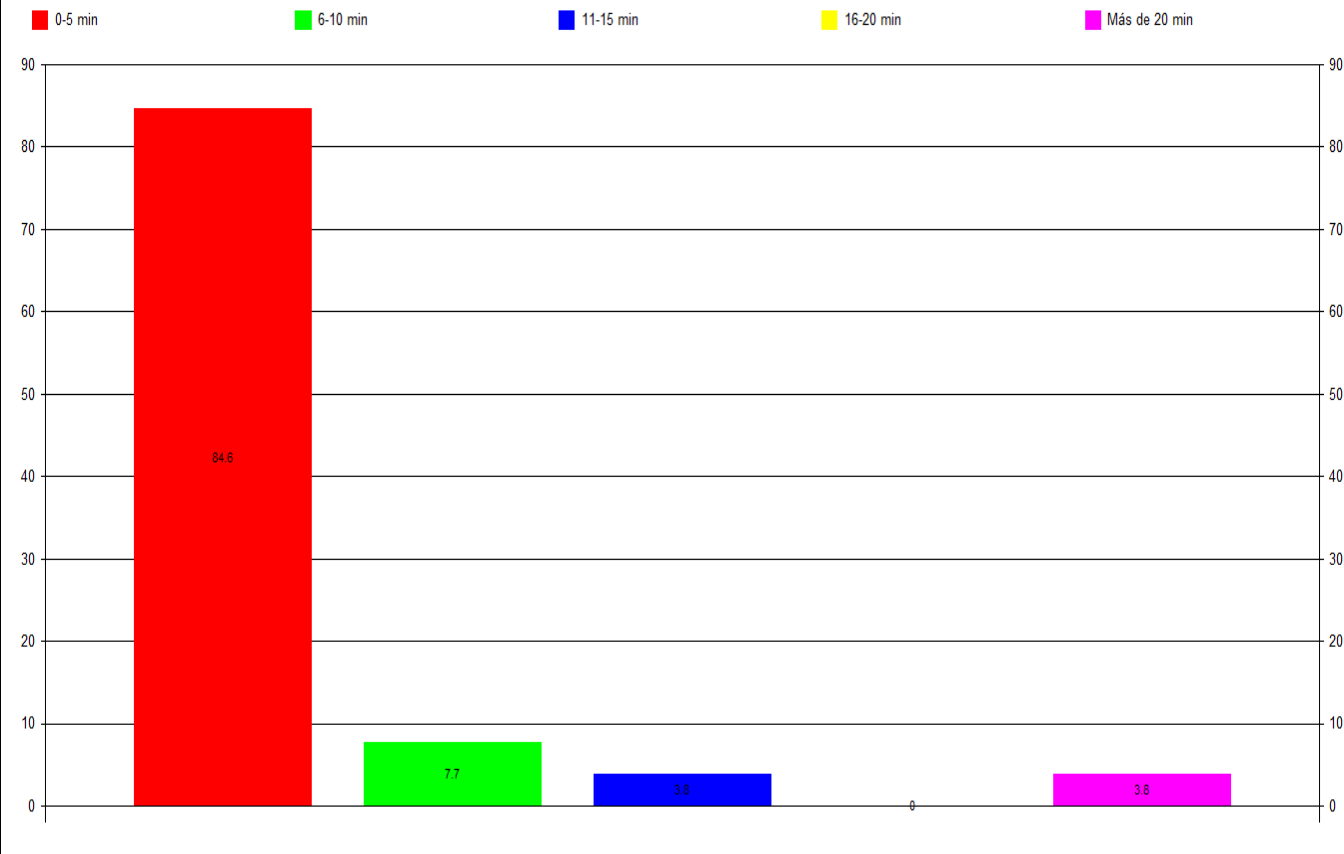
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Más del 80% de los encuestados, respondieron que perciben un ambiente de trabajo en el área de Control escolar.



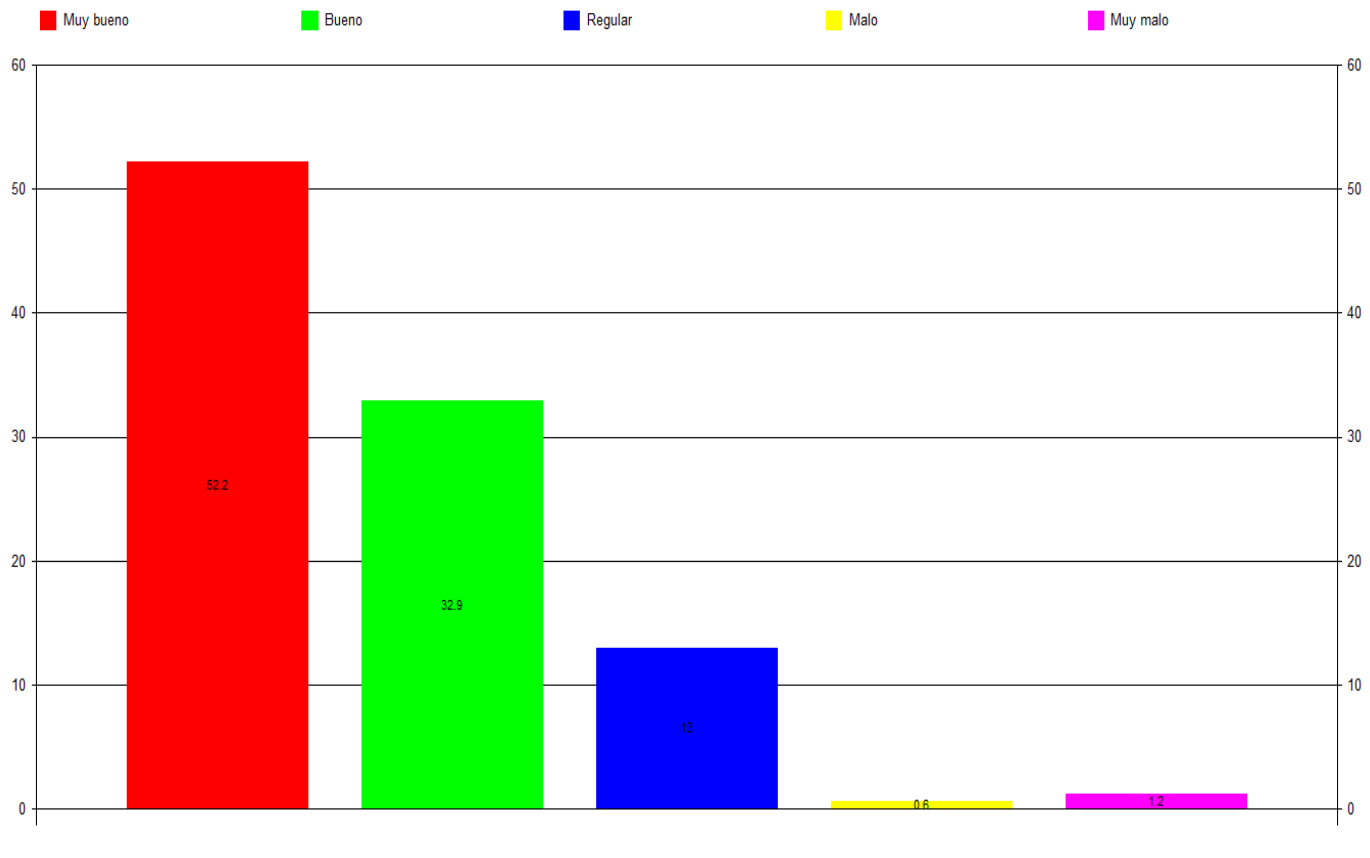
IONAL
YARIT

Cuánto tiempo esperó para que llegaran a atenderlo (%)



En la grafica se refleja que la atención que se le brinda al cliente es satisfactoria, ya que el 85% de los encuestados respondieron que se les atiende de 0 a 5 minutos.

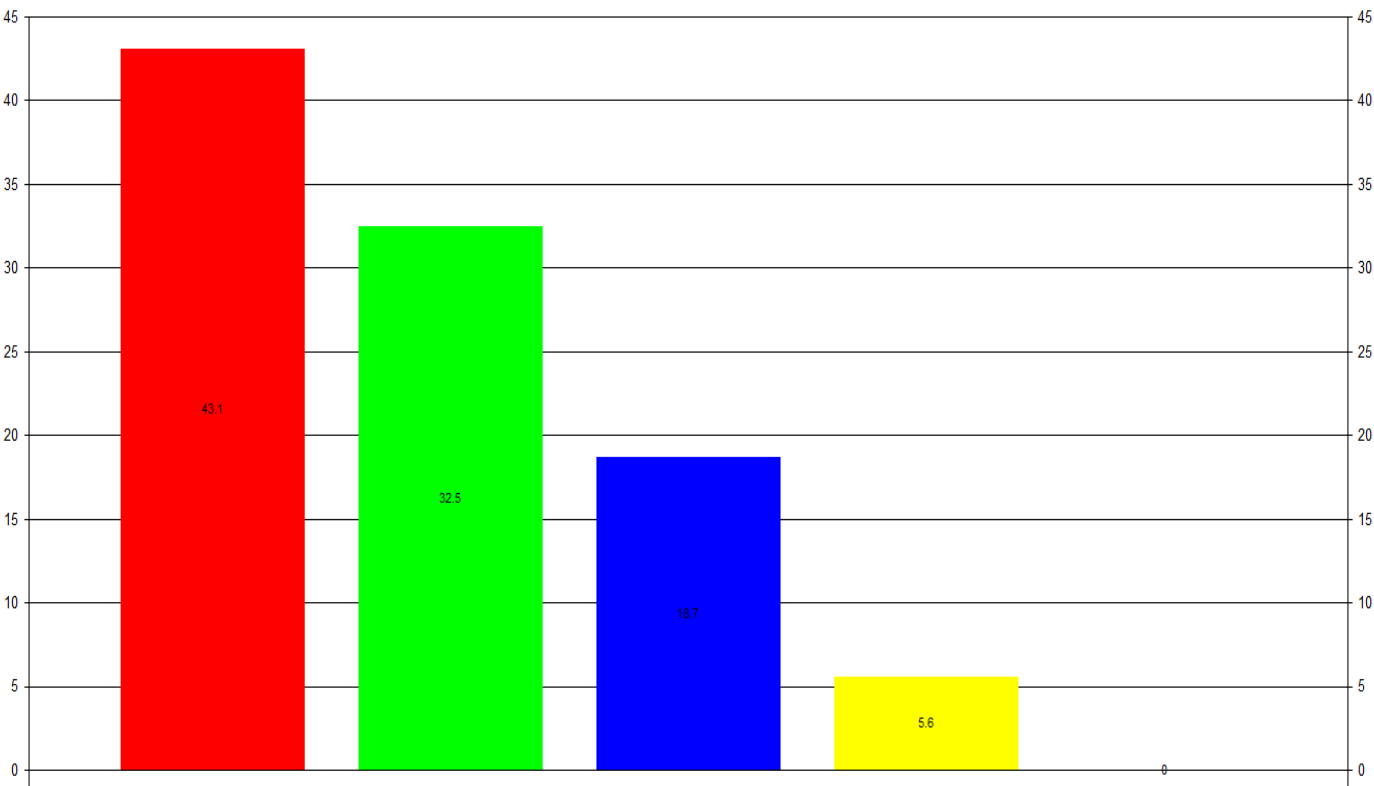
Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a DISPONIBILIDAD (%)



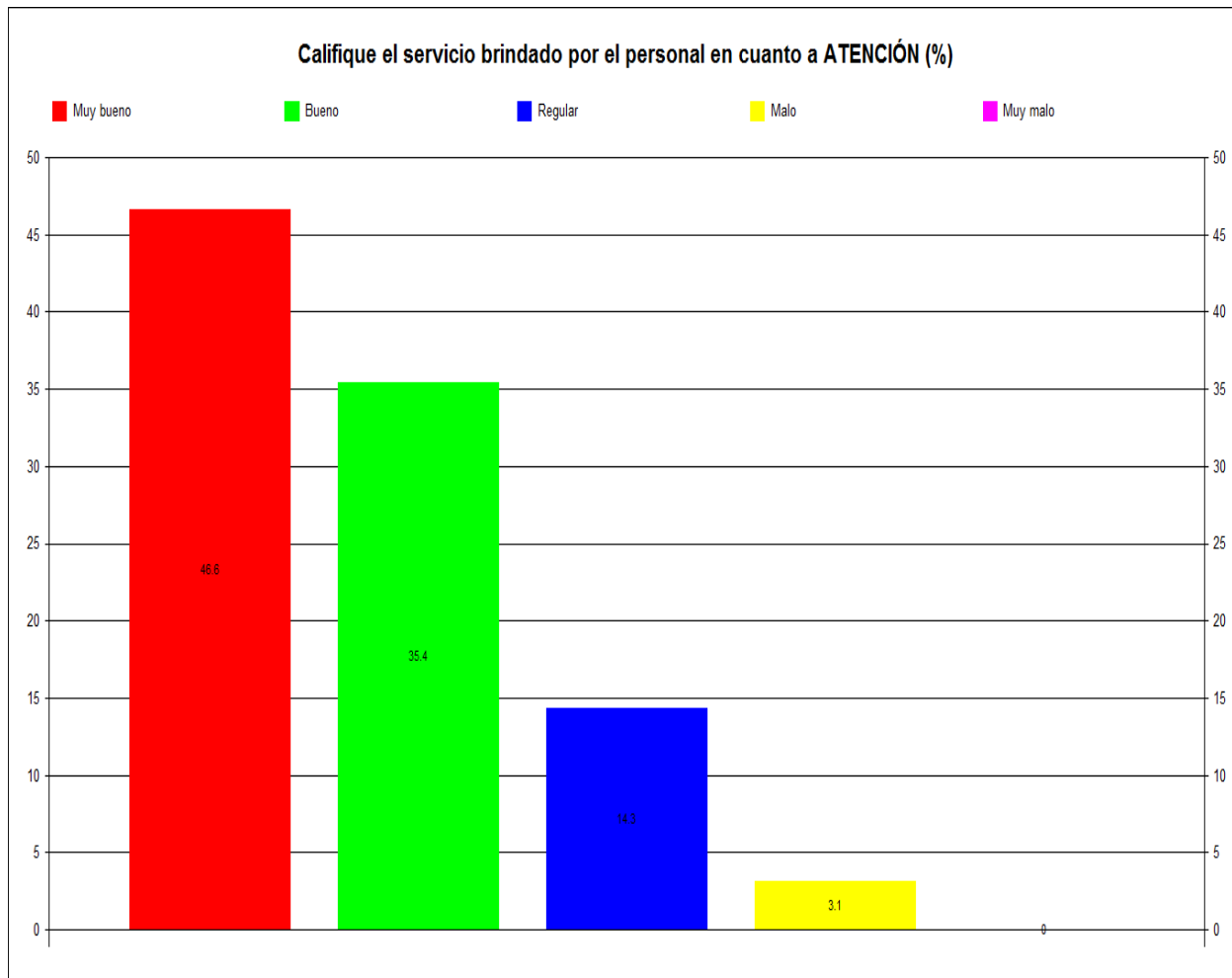
La atención y el servicio brindado por el personal en cuanto a disponibilidad resulto calificado muy bueno por el 52% de los encuestados en tanto que un 35 % de los clientes lo calificaron bueno.

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACIÓN (%)

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo



Se ha calificado el servicio brindado por el personal en un 43% como muy bueno en cuanto a la orientación recibida por el personal de control escolar seguido del 32.5% que opina que le servicio fue bueno en este rubro. Podemos mejorar este rubro en un circulo de calidad .



En cuanto a la atención del personal de control escolar el porcentaje alcanzado de bueno a muy bueno es muy favorable.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

CUADRO COMPARATIVO

RUBRO	JUNIO 2011	JUNIO 2012	JUNIO 2013	JUNIO 2014	JUNIO 2015
LA INSTITUCION	97.61%	93.68%	97.75%	89.97%	86.61%
CONDICIONES AMBIENTALES	92.46%	87.03%	93.05%	91.19%	91.54%
CONDICION DE SEGURIDAD Y BIENESTAR	79.36%	71.16%	78.73%	90.32%	89.84%
INFRAESTRUCTURA	90.27%	85.57%	94.14%	89.38%	86.68%
POSIBILIDAD DE CREATIVIDAD E INICIATIVA	83.06%	94.66%	91.87%	86.05%	86.68%
COMPAÑEROS DE TRABAJO	90.48%	87.35%	94.79%	79.27%	74.92%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	90.77%	94.61%	93.07%	84.61%	78.33%
PUESTO DE TRABAJO	88.69%	85.04%	89.52%	89.18%	91.08%



Los rubros señalados se analizan en el próxima reunión general.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2014						
DATOS PERSONALES						
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	43.14					
SEXO:	FEMENINO:	10	MASCULINO:	11		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑO)	12.24					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	11.43					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	5	ADMINISTRATIVAS:	4		
	DOCENTES:	10	DIRECTIVAS:	2		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	20	CONTRATO:	1	SUPLENCIA:	0
ESCOLARIDAD PROMEDIO	LICENCIATURA					
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION			
INSTITUCION	89.73%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	82.15%			
	89.97%	TRABAJO EN EQUIPO	87.90%			
CULTURA ORGANIZACIONAL	89.97%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	88.76%			
IGUALDAD	95.00%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	69.78%			
EQUIDAD DE GENERO	84.21%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	84.61%			
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	89.25%			
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	90.83%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	70.15%			
	90.44%	EVALUACION	91.16%			
ILUMINACION	100.00%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	87.87%			
CLIMA	78.57%	PUESTO DE TRABAJO	88.07%			
NIVELES DE RUIDO	91.90%		89.18%			
ERGONOMIA	94.38%	AGRADO POR EL PUESTO	88.38%			
HIGIENE	95.14%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	92.73%			
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	93.20%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	79.70%			
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	82.62%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	89.85%			
	85.02%	CARGA DE TRABAJO	95.24%			
EQUIPO Y MATERIAL	89.38%	CAPACITACION	82.50%			
PERSONAL DOCENTE	74.93%					
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIO	90.00%					
EQUIPO	89.80%					
HERRAMIENTAS	45.00%					
PERSONAL ADMINISTRATIVO	100.00%	CALIFICACION GENERAL:	86.13%			
	100.00%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	21			
MATERIAL	100.00%					
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%					
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	100.00%					
PERSONAL MANUAL	93.20%	NOMENCLATURA				
MATERIAL	93.20%	PROMEDIO GENERAL				
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	93.20%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA				
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA				

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015						
DATOS PERSONALES						
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	43.46					
SEXO:	FEMENINO:	15	MASCULINO:	13		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑO)	13.89					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	13.07					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	6	ADMINISTRATIVAS:	2		
	DOCENTES:	20	DIRECTIVAS:	0		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	27	CONTRATO:	1	SUPLENCIA:	0
ESCOLARIDAD PROMEDIO	LICENCIATURA					
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION			
INSTITUCION	87.20%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	74.92%			
	86.61%	TRABAJO EN EQUIPO	80.68%			
CULTURA ORGANIZACIONAL	86.61%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	85.46%			
IGUALDAD	82.14%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	58.63%			
EQUIDAD DE GENERO	92.86%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	78.33%			
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	81.85%			
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	86.15%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	62.32%			
	86.06%	EVALUACION	83.07%			
ILUMINACION	100.00%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	86.10%			
CLIMA	75.00%	PUESTO DE TRABAJO	89.67%			
NIVELES DE RUIDO	91.54%		91.08%			
ERGONOMIA	89.84%	AGRADO POR EL PUESTO	92.86%			
HIGIENE	90.34%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	93.98%			
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	86.68%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	85.46%			
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	69.64%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	86.68%			
	72.88%	CARGA DE TRABAJO	96.43%			
EQUIPO Y MATERIAL	81.23%	CAPACITACION	82.59%			
PERSONAL DOCENTE	71.52%					
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIO	76.35%					
EQUIPO	93.20%					
HERRAMIENTAS	45.00%					
PERSONAL ADMINISTRATIVO	88.67%	CALIFICACION GENERAL:	81.53%			
	100.00%	CALIFICACION DEL AREA:	83.04%			
MATERIAL	83.00%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	28			
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%					
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	83.00%					
PERSONAL MANUAL	72.17%	NOMENCLATURA				
MATERIAL	72.17%	PROMEDIO GENERAL				
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	72.17%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA				
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA				

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

LA EXTENSION SUR NO TIENE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS ABIERTAS AL 2015.

EXISTE UNA NO CONFORMIDAD GLOBAL PERO ESA NO LA REPORTA LA EXTENSION.

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

SE CUENTA CON EVIDENCIA DE LA APLICACIÓN DE LAS CUESTIONARIOS DE COMPRESION DE LAS POLITICAS DE CALIDAD, ASI COMO TODAS LAS MINUTAS DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD QUE SE ENCUENTRAN IMPRESAS Y EN DIGITAL ASI COMO LAS FOTOGRAFIAS QUE SE PUBLICAN EN LA PAGINA DE FACEBOOK DE LA EXTENSIÓN SUR.

EVIDENCIAS QUE FUERON REVISADAS EN LA PASADA AUDITORIA. INTERNAMENTE SE HA DEMOSTRADO EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SAC COMO SON:

- Mantener limpia las áreas de trabajo.
- Dar a conocer la aplicación de la Norma que nos rige.
 - Ofrecer un mejor servicio al cliente.
- Tener los insumos necesarios para un mejor desempeño laboral.
 - Capacitación constante al personal.
 - Implementar la cultura del RECICLAJE.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

De las inquietudes surgidas en los círculos de calidad de han derivado las siguientes acciones de mejora:

- Se han colocado anuncios impresos solicitando a los docentes nos apoyen con la restricción de introducir alimentos a las aulas.
- Se han instalado cerrojos a las puertas de las aulas para mantener las áreas limpias y cerradas.
- Se ha construido una pequeña bodega para guardar los implementos de limpieza y jardinería.
- Se le ha asignado una hidroaspersora al intendente encargado de los baños y del edificio en cuestión, en espera de que mejoren las condiciones de limpieza

