



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT**

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR**

**INFORME**  
**ABRIL 2014**

# SERVICIO A CLIENTES



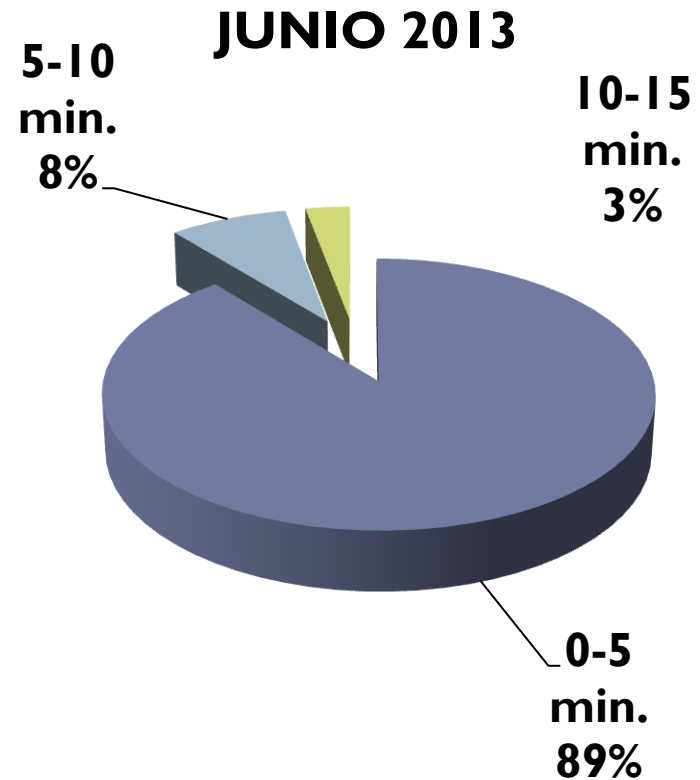
**DICIEMBRE 2013.**

# OBJETIVO DE CALIDAD



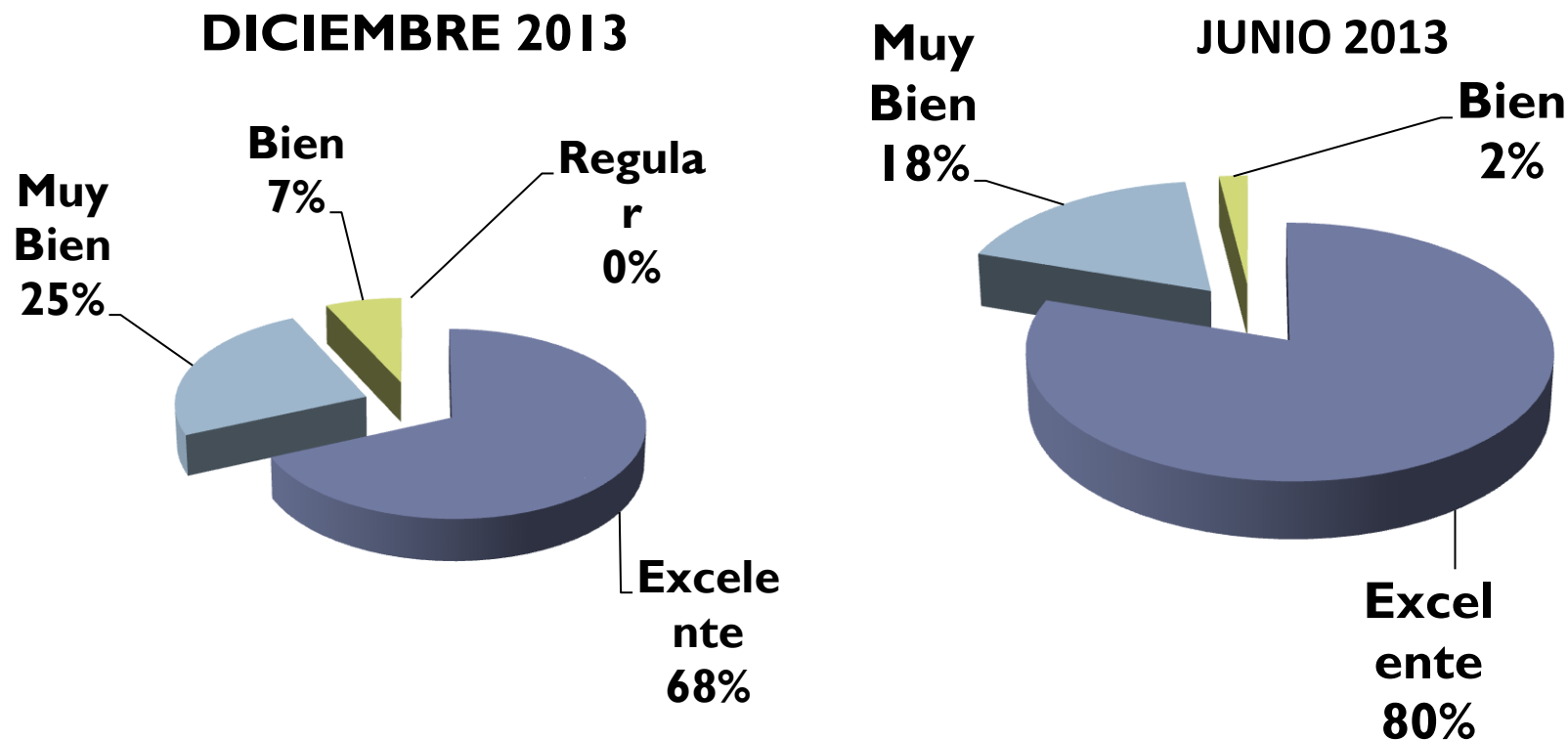
LOGRAR EL 85% EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA D.A.E

# 1.- ¿Tiempo de espera para ser atendido?



Se puede observar que el tiempo de espera para ser atendidos los usuarios es bueno, por lo que no se hace esperar mucho tiempo para ofrecerles nuestros servicios.

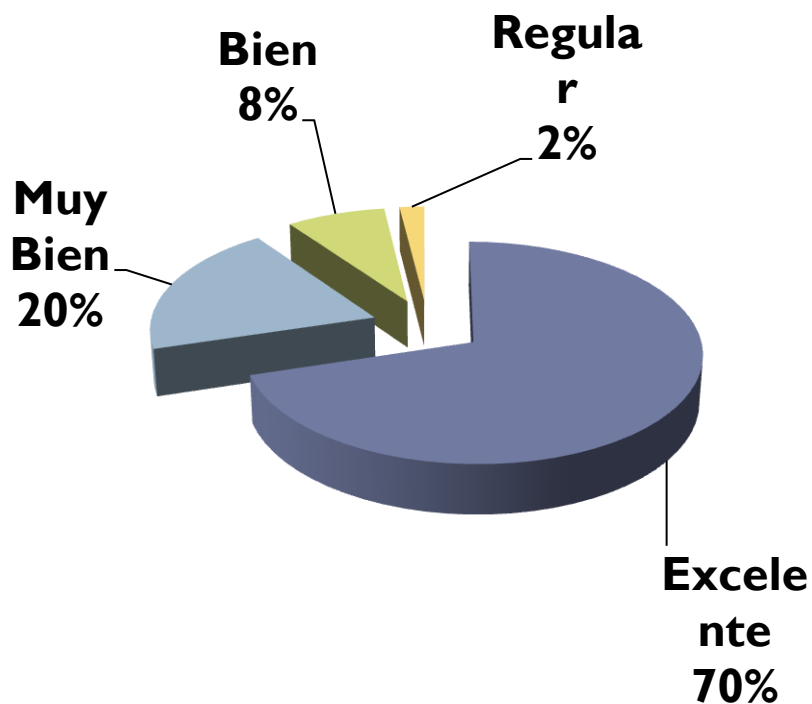
## 2.- Amabilidad del empleado.-



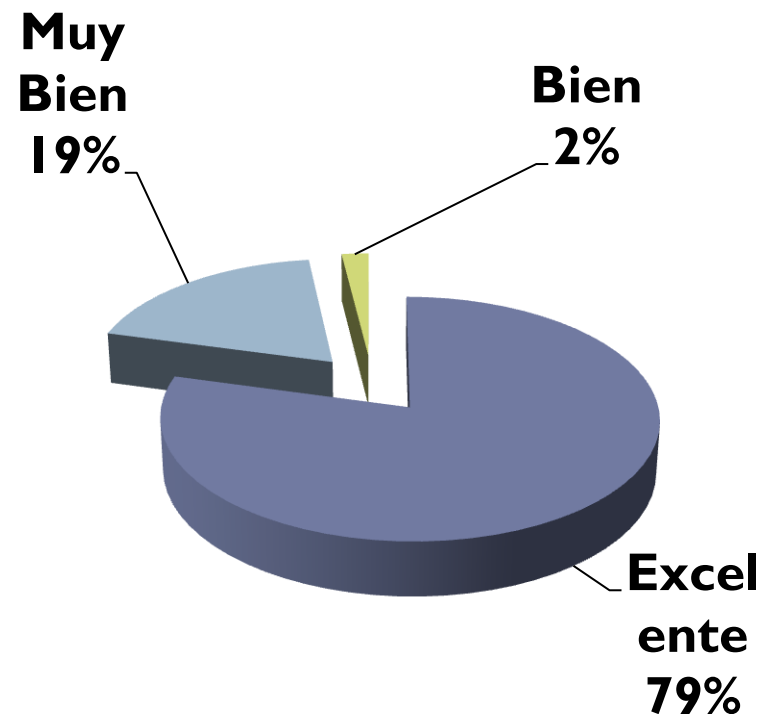
Como se puede apreciar en esta gráfica el personal que conforma la DAE brinda sus servicios con amabilidad hacia los usuarios.

## 5. - Concluyo su tramite satisfactoriamente:

**DICIEMBRE 2013**



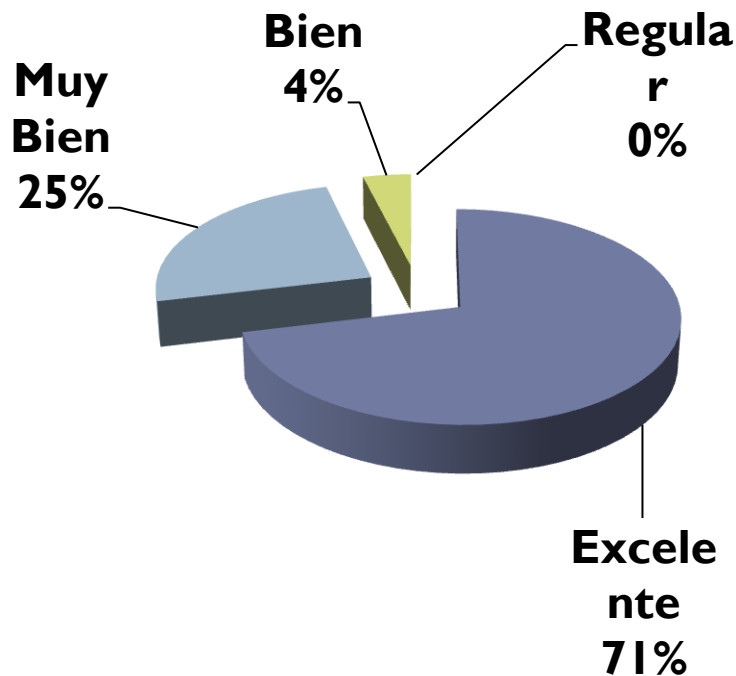
**JUNIO 2013**



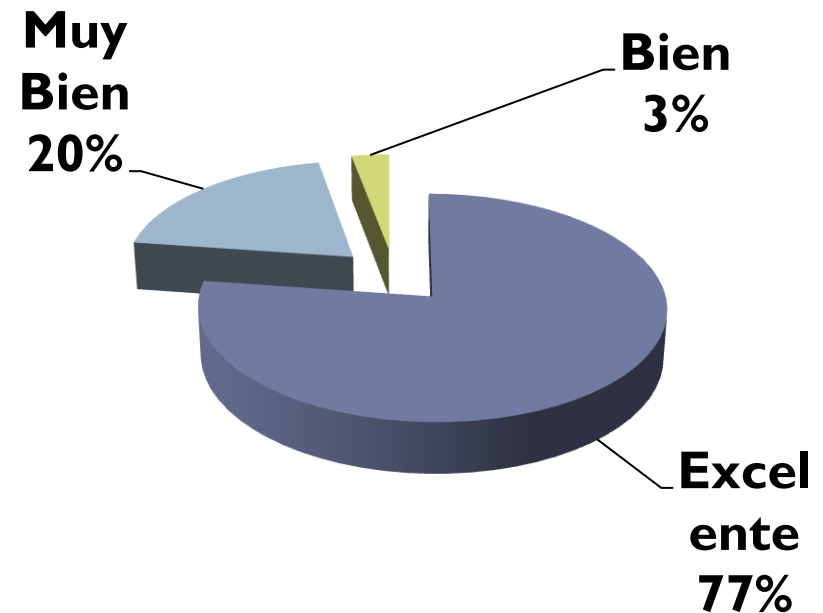
En esta grafica se muestra que los usuarios terminan su trámite satisfactoriamente tomando en cuenta que algunos tramites no se concluyan por causas ajenas a la dirección.

## 4.- La orientación proporcionada para la realización de su trámite fué:

**DICIEMBRE 2013**

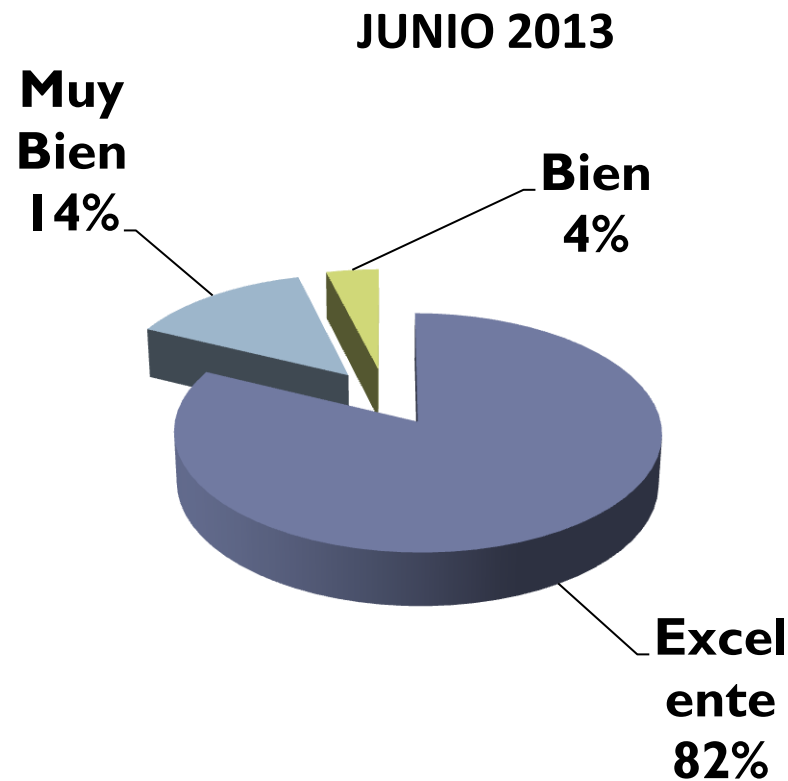
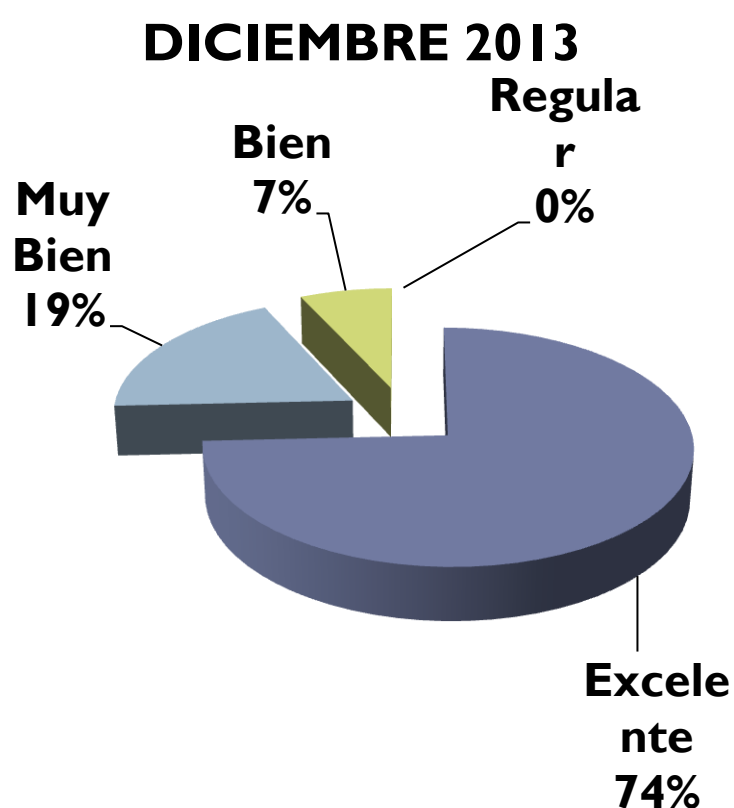


**JUNIO 2013**



Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que la orientación que reciben para su trámite por parte del personal es muy buena.

## 5.- El servicio recibido fué:



Al analizar las opiniones de las personas que contestaron la encuesta nos dimos cuenta que el servicio que reciben por parte del personal de la DAE es muy bueno.



# SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES ABIERTAS

A decorative graphic consisting of several horizontal lines of varying colors and thicknesses, including teal, light blue, and white, extending across the width of the slide.

- ◉ Se encuentran 11 acciones correctivas abiertas, en las cuales 9 fueron resultado de auditorias internas y las otras 2 acciones correctivas son de revisión a procedimientos establecidos en la DAE.
- En la Auditoria AI-01-2014 que se llevó a cabo el pasado mes de Marzo se obtuvieron 3 no conformidades, de las cuales se está trabajando en la elaboración de las acciones correctivas correspondientes.

# AMBIENTE LABORAL JUNIO 2013



RUBRO	JUNIO.11	JUNIO.12	JUNIO.13
LA INSTITUCION	94.892473	91.453788	93.126578
CONDICIONES AMBIENTALES	71.263441	70.493197	76.036224
CONDICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR	12.903226	12.354497	8.045977
INFRAESTRUCTURA	74.395161	49.735450	77.840909
POSIBILIDAD DE CREATIVIDAD E INICIATIVA	60.887097	73.660714	78.764205
COMPAÑEROS DE TRABAJO	85.000000	92.142857	90.909091
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	84.475806	90.178571	88.748816
PUESTO DE TRABAJO	78.360215	76.992606	73.659796

# ANALISIS DE AMBIENTE LABORAL



# ANALISIS AMBIENTE LABORAL

- Como se puede apreciar en las gráficas anteriores de acuerdo a las respuestas del personal de la DAE los rubros que bajaron fueron:
- **CONDICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR**
- **COMPAÑEROS DE TRABAJO**
- **MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES**
- **PUESTO DE TRABAJO**

# PLAN DE ACCION 2013

- 1.- Enviar oficio a la Secretaria de Servicios Académicos solicitando analizar las instalaciones así como las condiciones ambientales en que se encuentra la Dirección de Administración Escolar.
- 2.- Solicitar un curso de capacitación Estructura de valores internos para todas las áreas de la Dirección de Administración Escolar.
- 3.- Solicitar un curso de capacitación de valores humanos en la organización para todas las áreas de la Dirección de Administración Escolar.
- 4.- Solicitar un curso de capacitación de manejo de situaciones estresantes en el ámbito laboral para todas las áreas de la Dirección de Administración Escolar.

# SERVICIOS NO CONFORMES





# SERVICIOS NO CONFORMES

<b>DESCRIPCION DE SERVICIOS NO CONFORMES</b>	<b>ACCIONES</b>
•Elaboración de documentos oficiales con periodos mal.	•Se corrige el periodo y se vuelve a elaborar el documento oficial.
•La tinta del toner se estaba acabando y se imprimieron listas de calificaciones mal.	•Se cambio toner a la impresora y se volvieron a imprimir las listas de calificaciones.

# ASUNTOS GENERALES



- Se elaboró el acta constitutiva de la comisión de seguridad e higiene y no se ha elaborado el acta de verificación de la comisión de seguridad e higiene por que se va a realizar el curso de “constitucion, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene el día viernes 4 de abril, posteriormente se elaborará el acta de verificación.



Gracias!