



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

**INFORME
MAYO 2013**

SERVICIO A CLIENTES

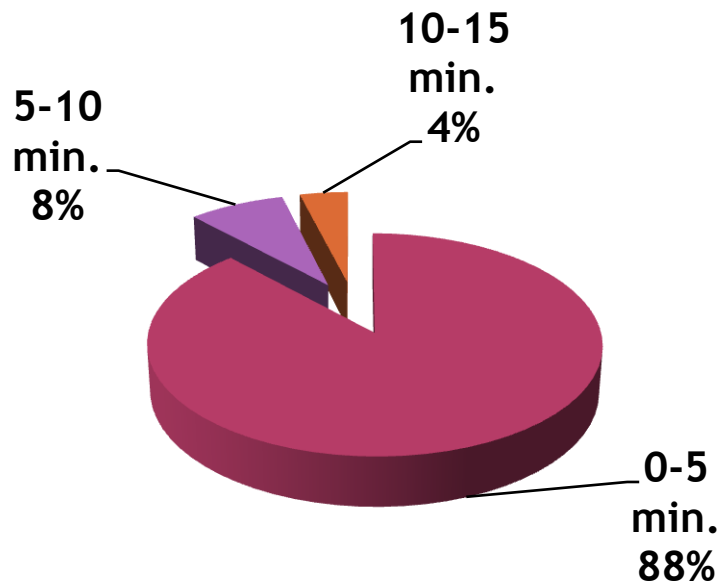
NOVIEMBRE 2012.

OBJETIVO DE CALIDAD

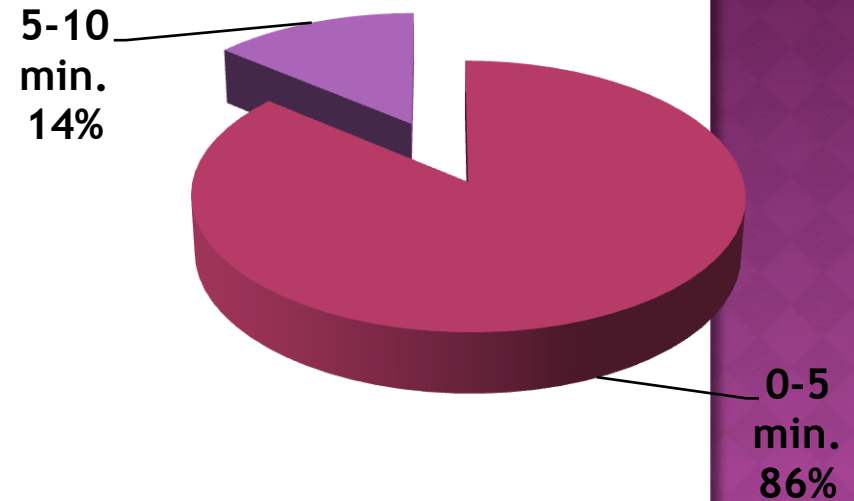
LOGRAR EL 85% EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA D.A.E

1.- ¿TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO?

NOVIEMBRE 2012



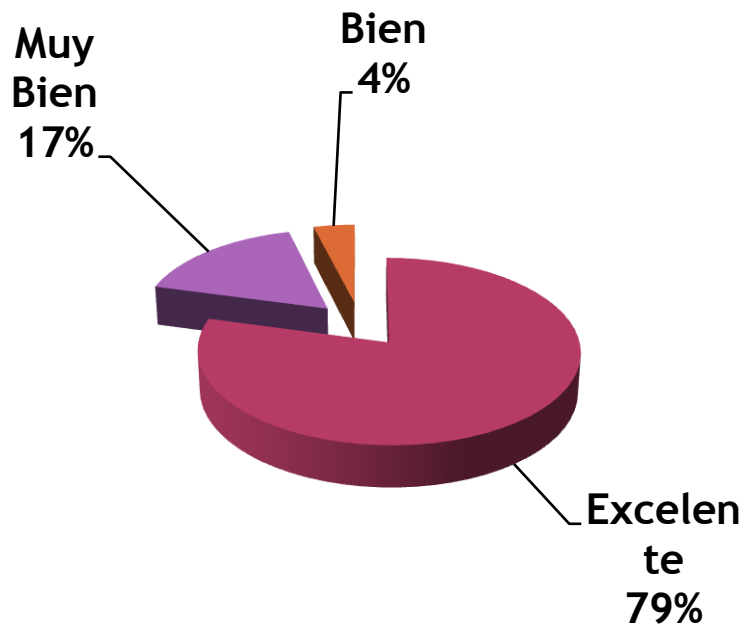
MAYO 2012



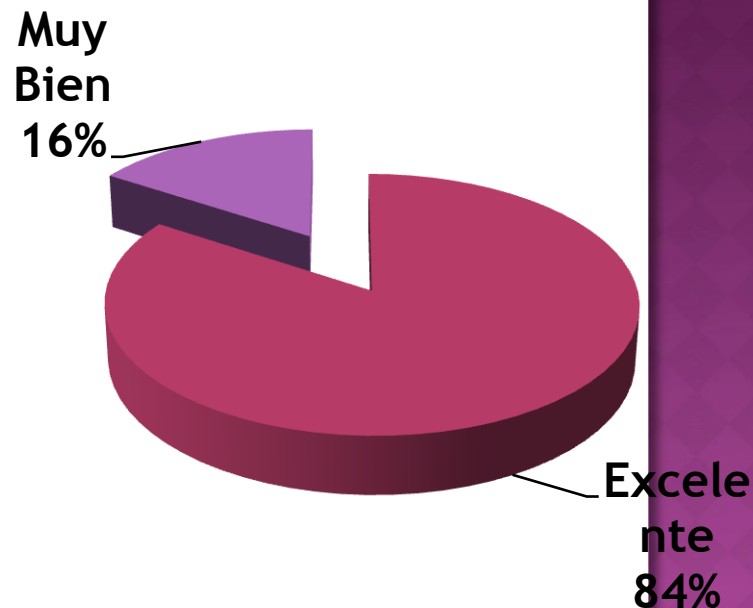
En el mes de Noviembre se observó que hubo un aumento en la espera para ser atendido de 10 – 15 min., debido a que el personal estaba ocupado atendiendo a otra persona.

2.- AMABILIDAD DEL EMPLEADO.-

NOVIEMBRE DE 2012



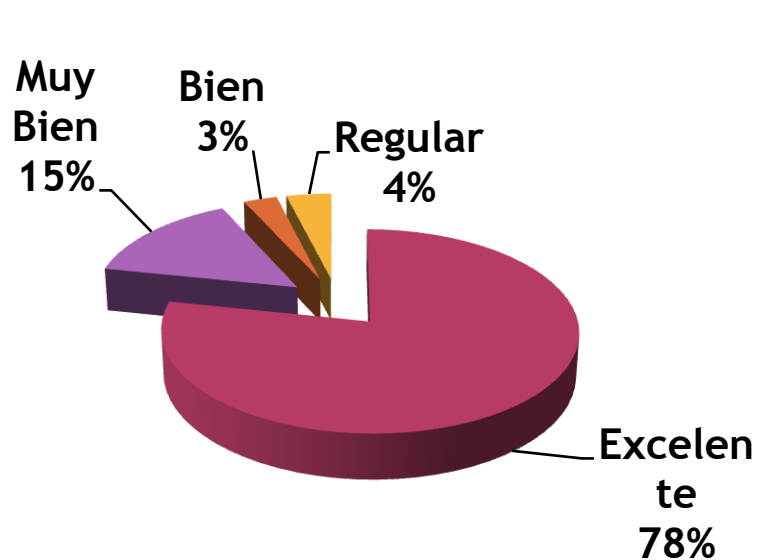
MAYO 2012



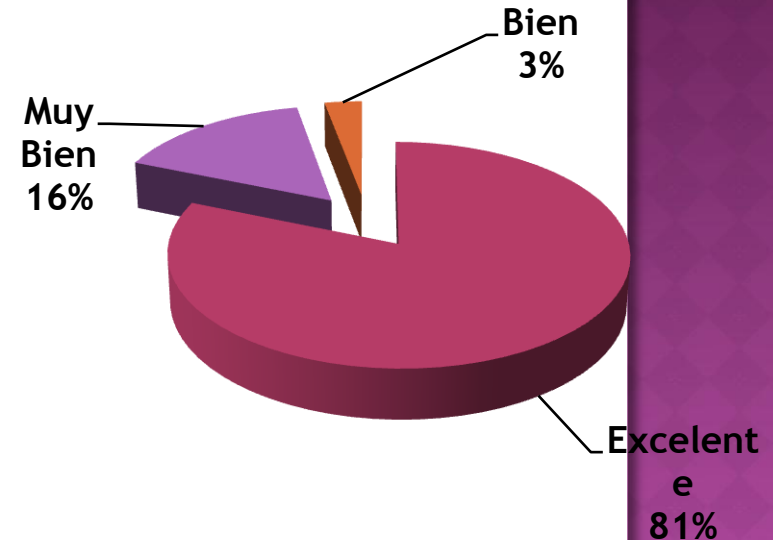
Como se puede apreciar en esta gráfica el personal que conforma la DAE esta capacitado para atender con amabilidad y respeto a todas las personas que van a solicitar un servicio.

3.- CONCLUYÓ SU TRÁMITE SATISFACTORIAMENTE:

NOVIEMBRE DE 2012



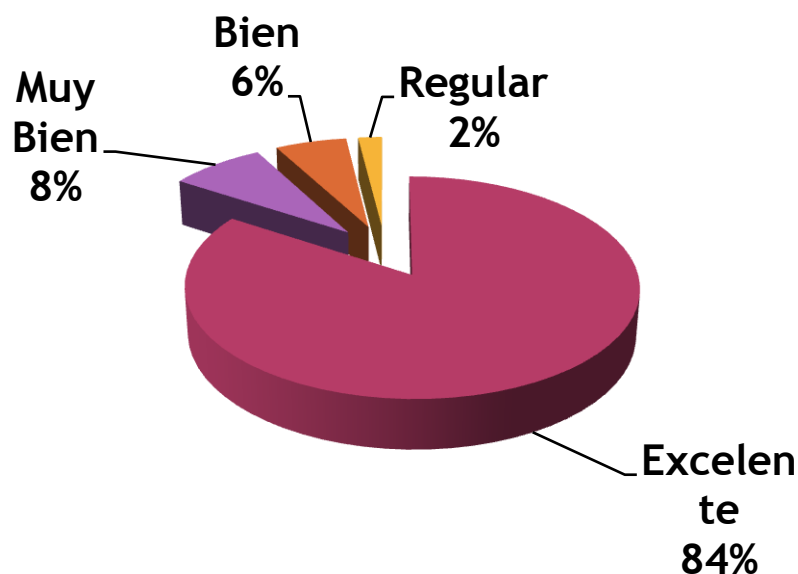
MAYO 2012



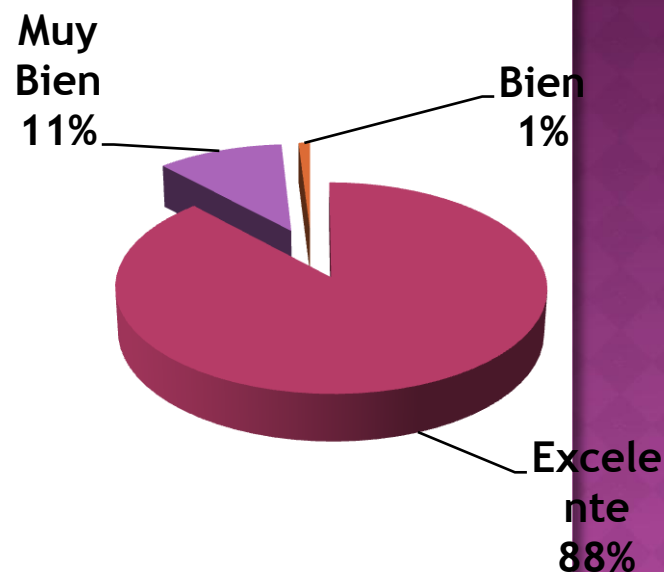
Aquí se muestra que las personas terminan su trámite satisfactoriamente recibiendo el servicio con calidad por parte del personal capacitado con el que cuenta la DAE.

4.- LA ORIENTACIÓN PROPORCIONADA PARA LA REALIZACIÓN DE SU TRÁMITE FUÉ:

NOVIEMBRE DE 2012



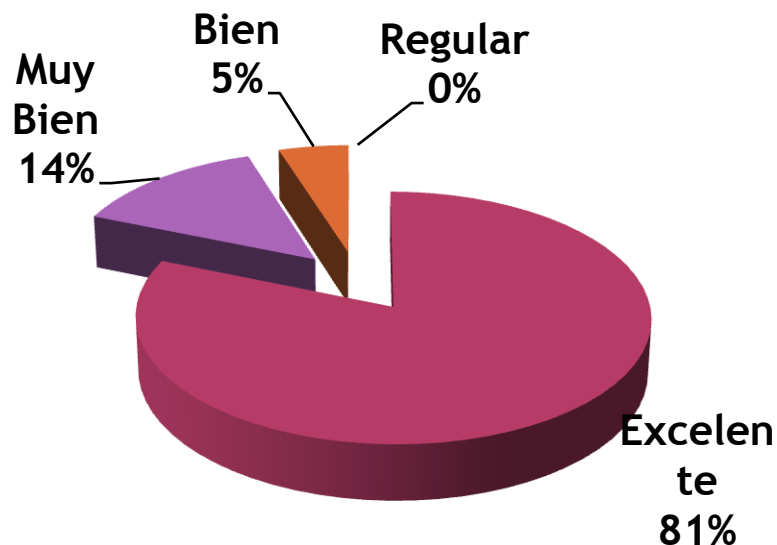
MAYO 2012



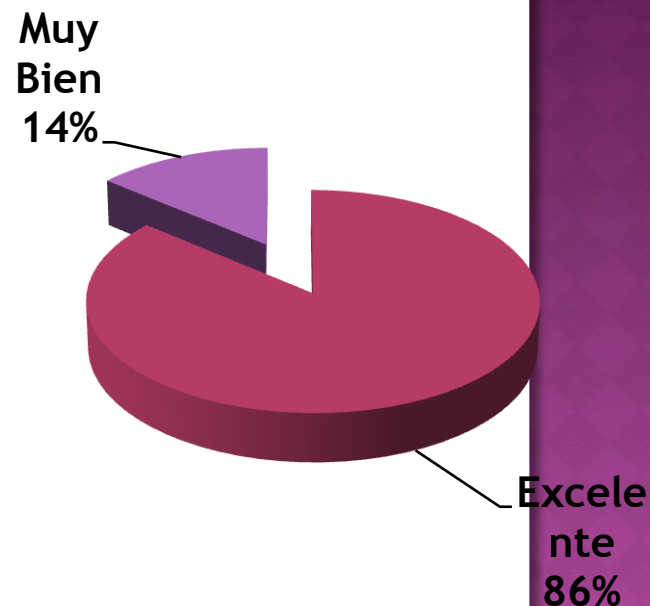
Las encuestas que realizamos a las personas que van a solicitar un servicio a la DAE nos muestran que la orientación que reciben para su trámite por parte del personal sigue siendo muy buena.

5.- EL SERVICIO RECIBIDO FUÉ:

NOVIEMBRE DE 2012



MAYO 2012



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 que los atiende es muy bueno.

SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES ABIERTAS

- ◉ Se encuentran 15 acciones correctivas abiertas, en las cuales 5 son resultado de círculos de calidad, 1 de la Auditoria AI-02-2011, 7 de la auditoria AI-01-2012, 2 de la auditoria AI-02-2012
- ◉ En la Auditoria AI-01-2013 que se llevó a cabo el pasado mes de Abril se obtuvieron 6 no conformidades, las cuales se están trabajando en las acciones correctivas.

AMBIENTE LABORAL

RUBRO	JUNIO 2012	JUNIO 2011
LA INSTITUCION	92.29499791	94.89247312
CONDICIONES AMBIENTALES	59.54190299	71.26344086
CONDICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR	6.27016129	12.90322581
INFRAESTRUCTURA	71.4875252	74.39516129
POSIBILIDAD DE CREATIVIDAD E INICIATIVA	76.171875	60.88709677
COMPAÑEROS DE TRABAJO	92.1875	85
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	90.234375	84.47580645
PUESTO DE TRABAJO	78.91910186	78.36021505

ANALISIS DE 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:

- LA INSTITUCION

- CONDICIONES AMBIENTALES

- CONDICIONES DE SEGURIDAD Y BIENESTAR

- INFRAESTRUCTURA

ACCIONES A REALIZAR

- ◉ 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.
- ◉ Solicitar un curso de capacitación de primeros auxilios para todas las áreas de la DAE.
- ◉ Solicitar un curso de capacitación de identidad universitaria para todas las áreas de la DAE.
- ◉ Solicitar un curso de capacitación de sentido profundo del trabajo.

SERVICIOS NO CONFORMES

DESCRIPCION DE SERVICIOS NO CONFORMES	ACCIONES
•Se manchó un certificado al momento de la impresión.	•Se checo la impresora, se cambio tóner y se imprimió de nuevo el mismo día el certificado.
•Se imprimió un certificado con las letras encimadas, el formato se movió al momento de la impresión	•Se volvió a imprimir el certificado en el momento
•3 cartas de pasante se elaboraron sin nombre de director de la unidad académica y de la DAE.	•Se volvieron a imprimir las cartas de pasante en el momento.

DESCRIPCION DE SERVICIOS NO CONFORMES	ACCIONES
•Un certificado de media superior y se entrego al área de certificación sin firma de la oficial de servicios escolares que lo elaboró.	•Se le regreso a la oficial de servicios escolares para que lo firmara en el momento.
•5 certificados se entregaron al área de certificación sin el ultimo recibo de pago 2012 - 2012.	•Se le solicito a la oficial de servicios escolares se imprimiera en el momento los recibos de pago correspondientes.



Gracias!