



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT**

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR**

---

**INFORME**  
**NOVIEMBRE 2014**

# SERVICIO A CLIENTES



**DICIEMBRE 2014.**

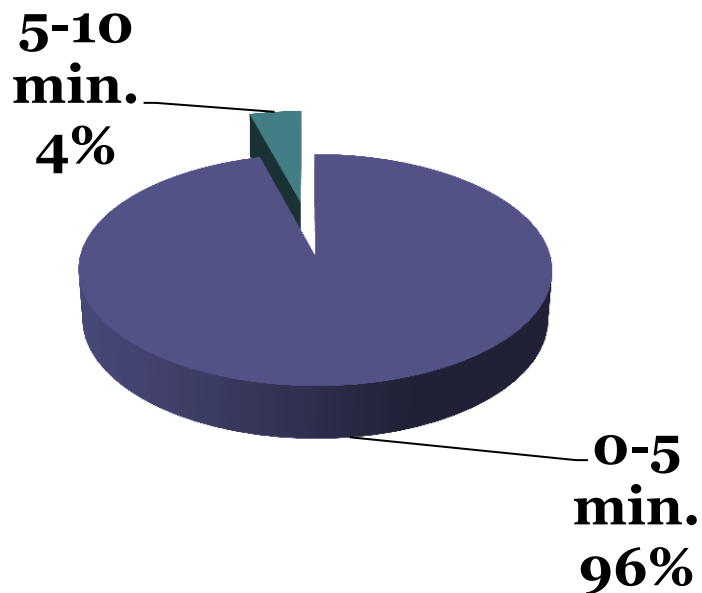
# OBJETIVO DE CALIDAD



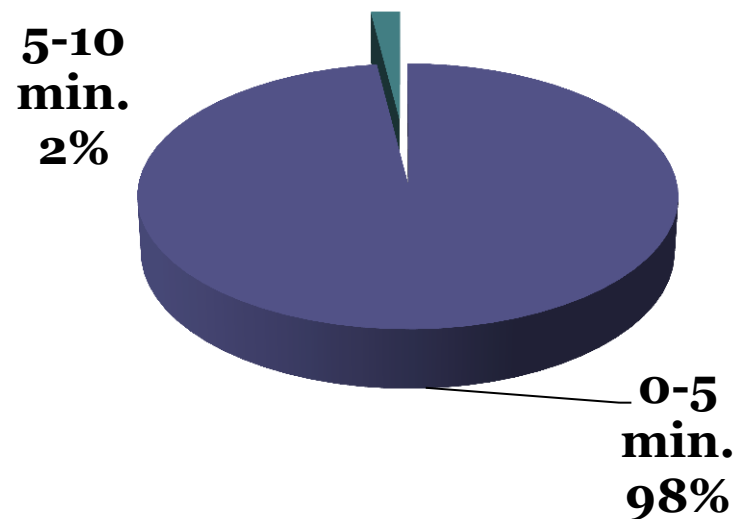
LOGRAR EL 85% EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA D.A.E

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

**DICIEMBRE 2014**



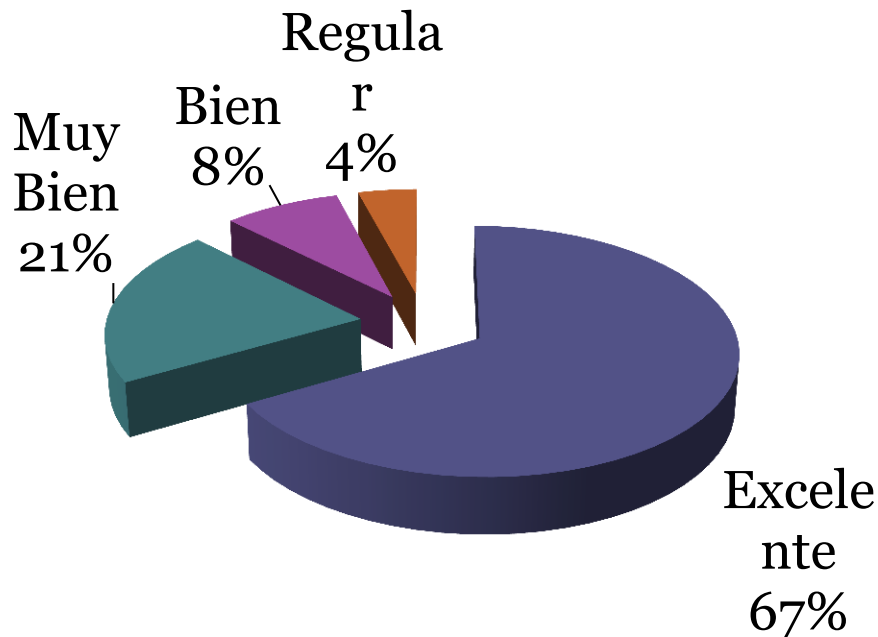
**JUNIO 2014**



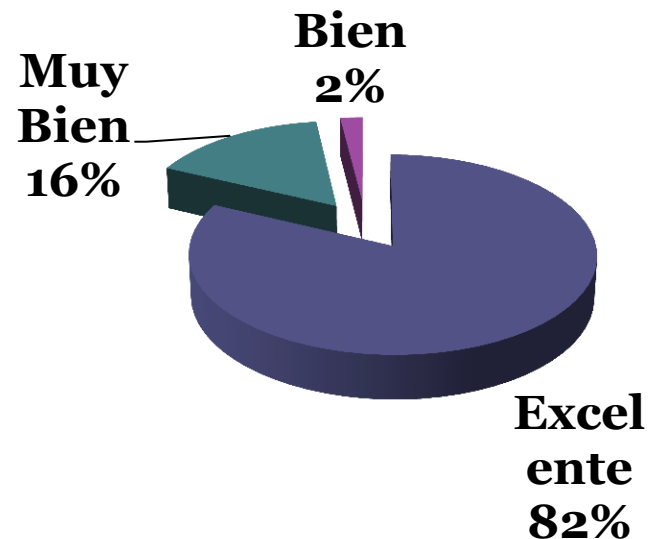
Se puede observar que el tiempo de espera para ser atendidos los usuarios es bueno, por lo que no se hace esperar mucho tiempo para ofrecerles nuestros servicios.

## 2.- Amabilidad del empleado.-

**DICIEMBRE 2014**



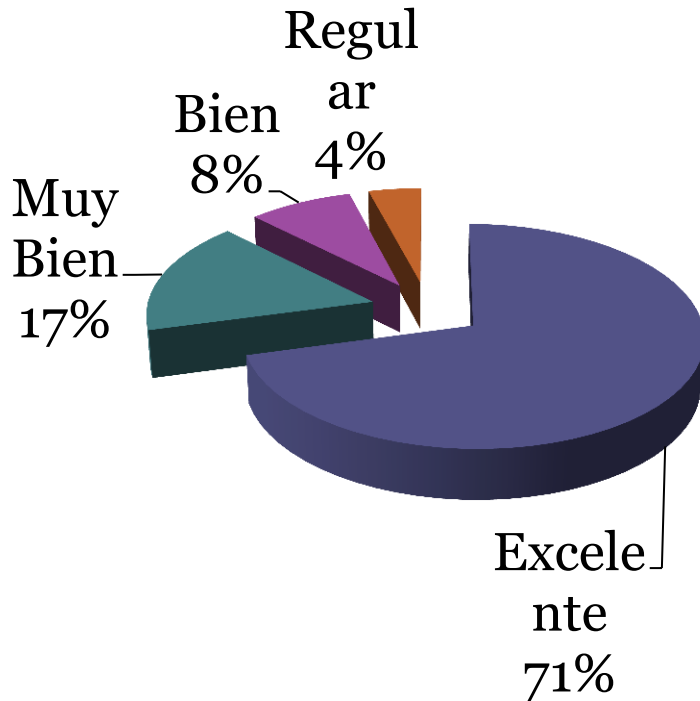
**JUNIO 2014**



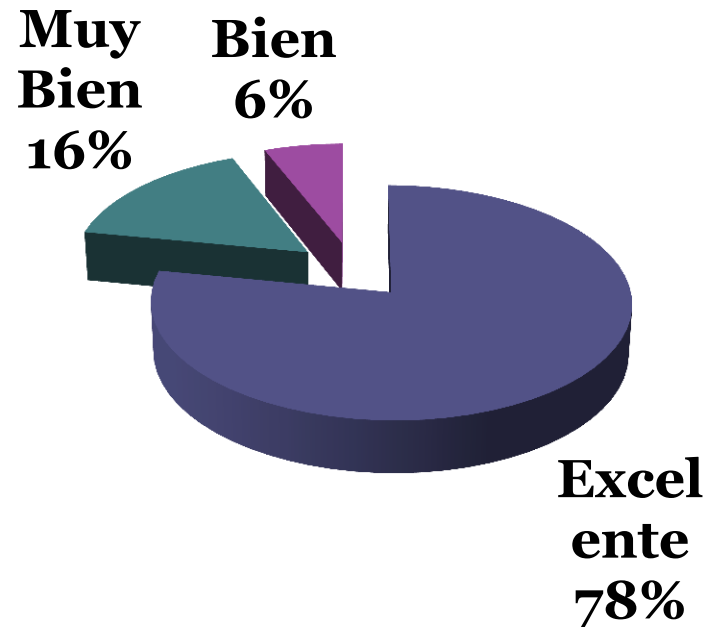
Como se puede apreciar en esta gráfica el personal que conforma la DAE brinda sus servicios con amabilidad hacia los usuarios.

### 3.- Concluyo su tramite satisfactoriamente:

**DICIEMBRE 2014**



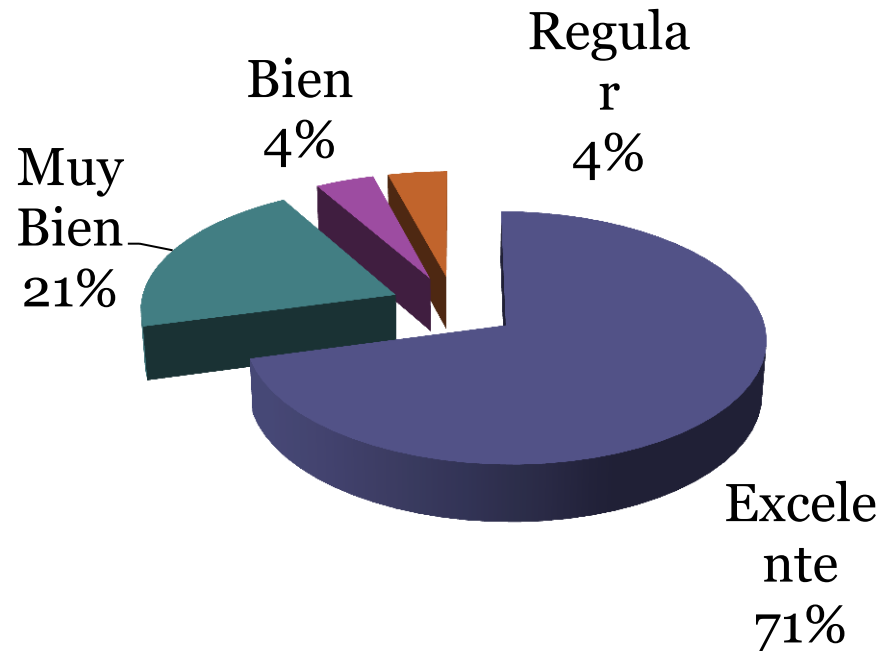
**JUNIO 2014**



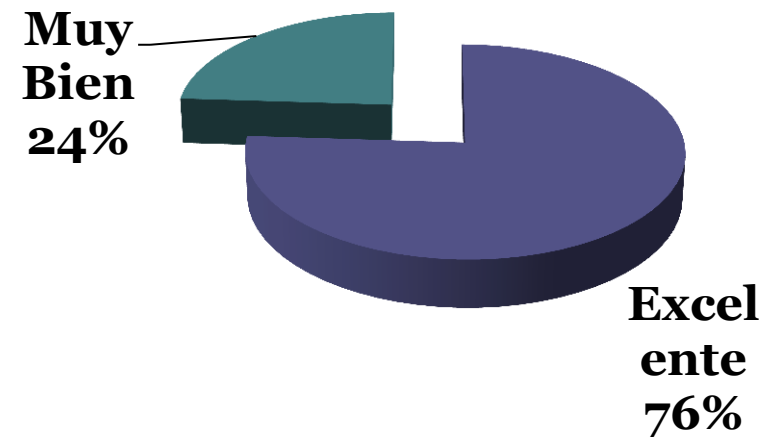
En esta grafica se muestra que los usuarios terminan su trámite satisfactoriamente tomando en cuenta que algunos tramites no se concluyan por causas ajenas a la dirección.

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

**DICIEMBRE 2014**



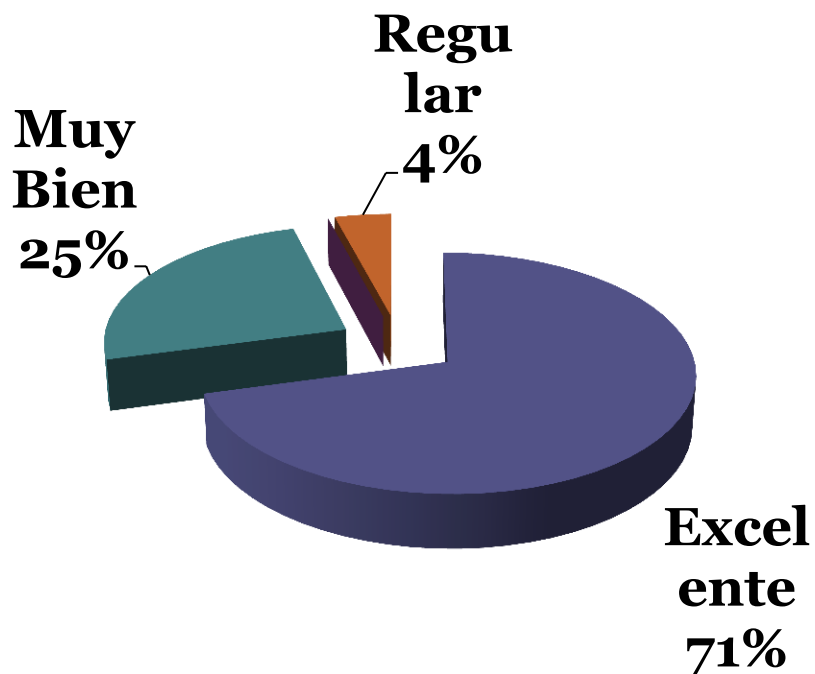
**JUNIO 2014**



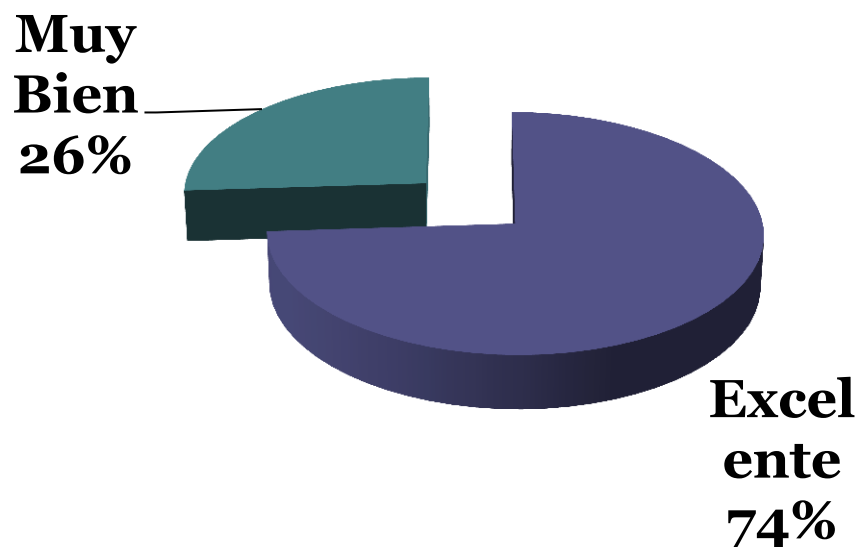
Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que la orientación que reciben para su trámite por parte del personal es muy buena.

# 5.- El servicio recibido fué:

**DICIEMBRE 2014**



**JUNIO 2014**



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.

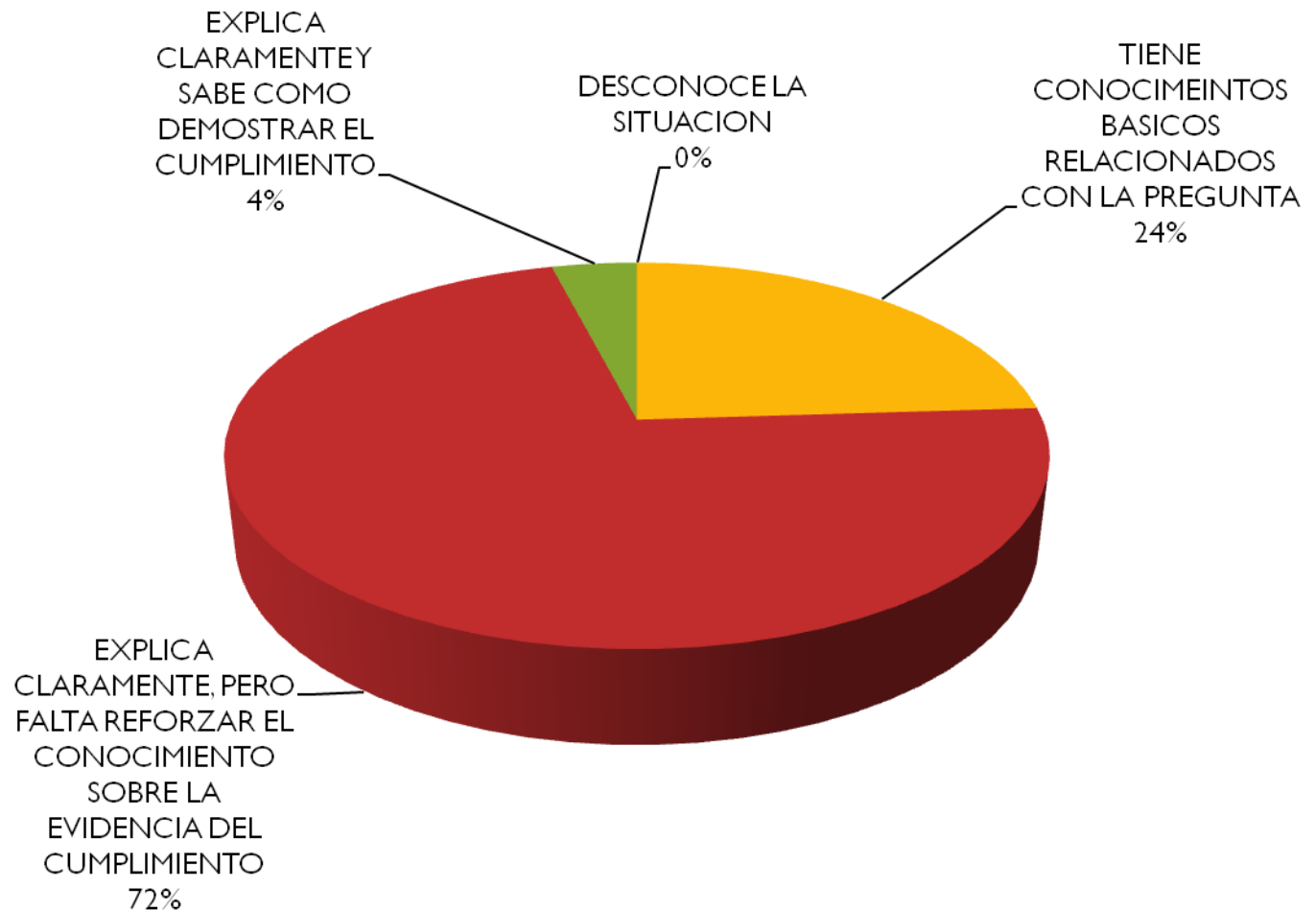


# DIRECCION DE ADMINISTRACION ESCOLAR

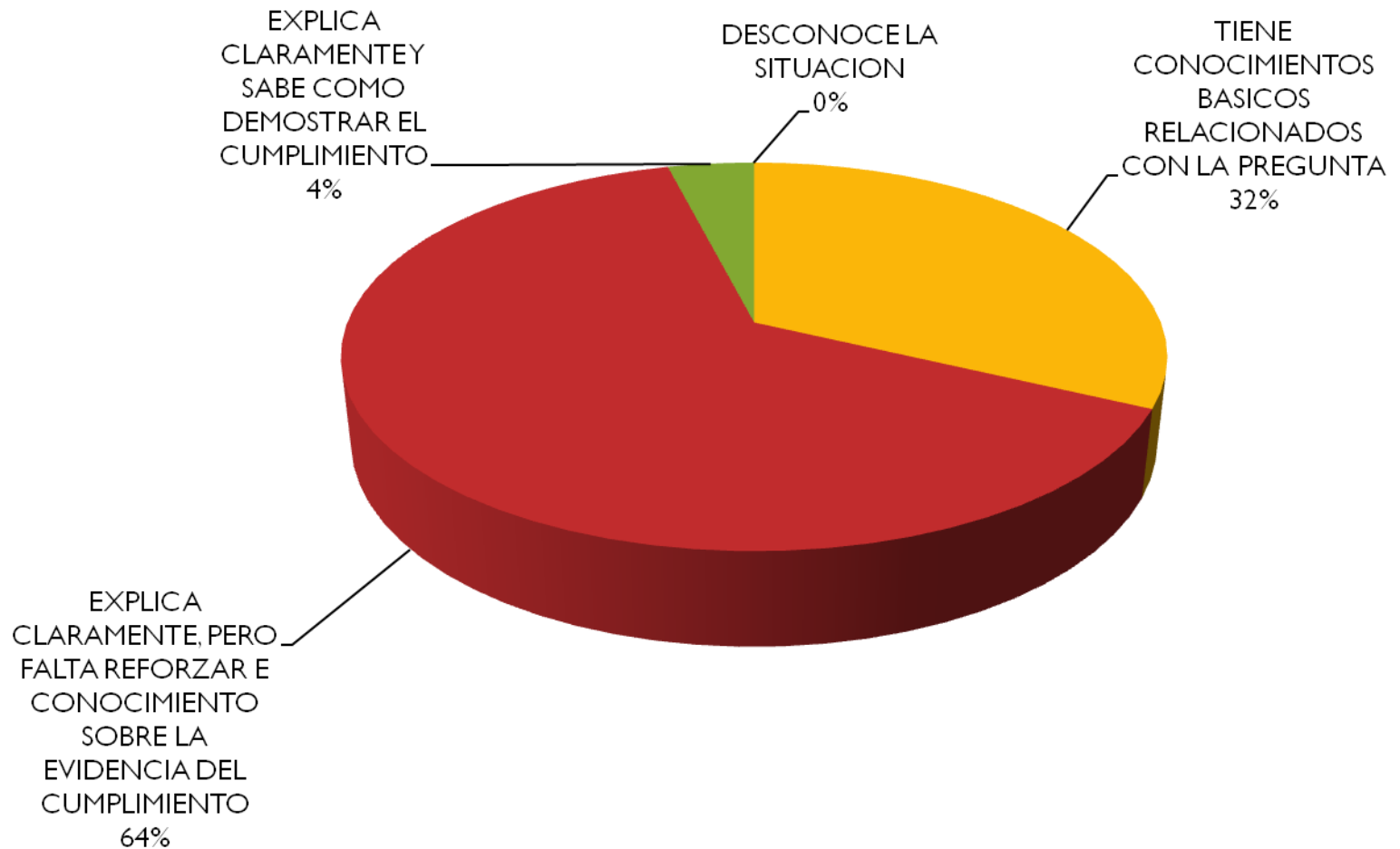
CUESTIONARIO DE POLITICA DE  
CALIDAD



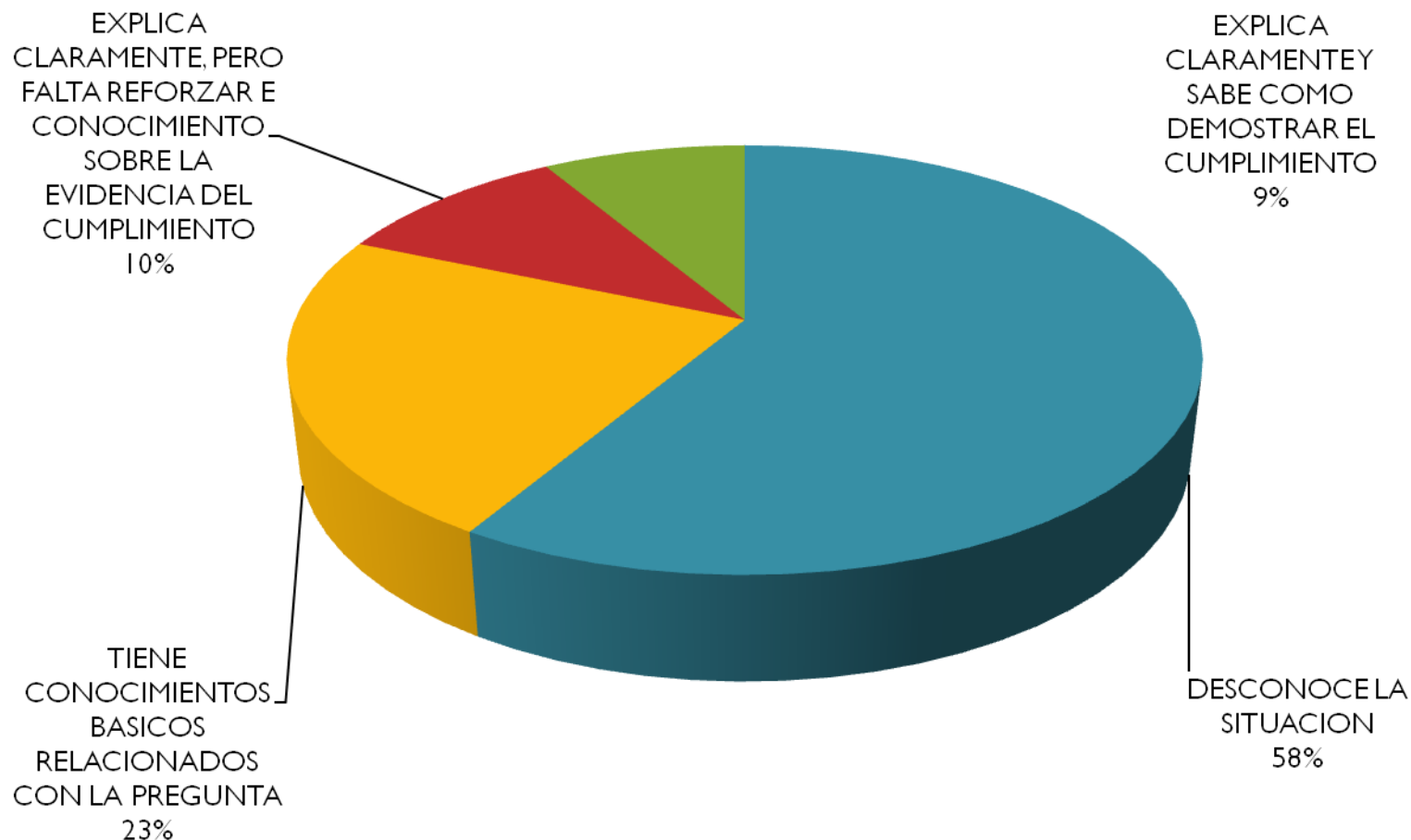
# 1.- Explique con sus propias palabras que entiende de la política de calidad del SAC.



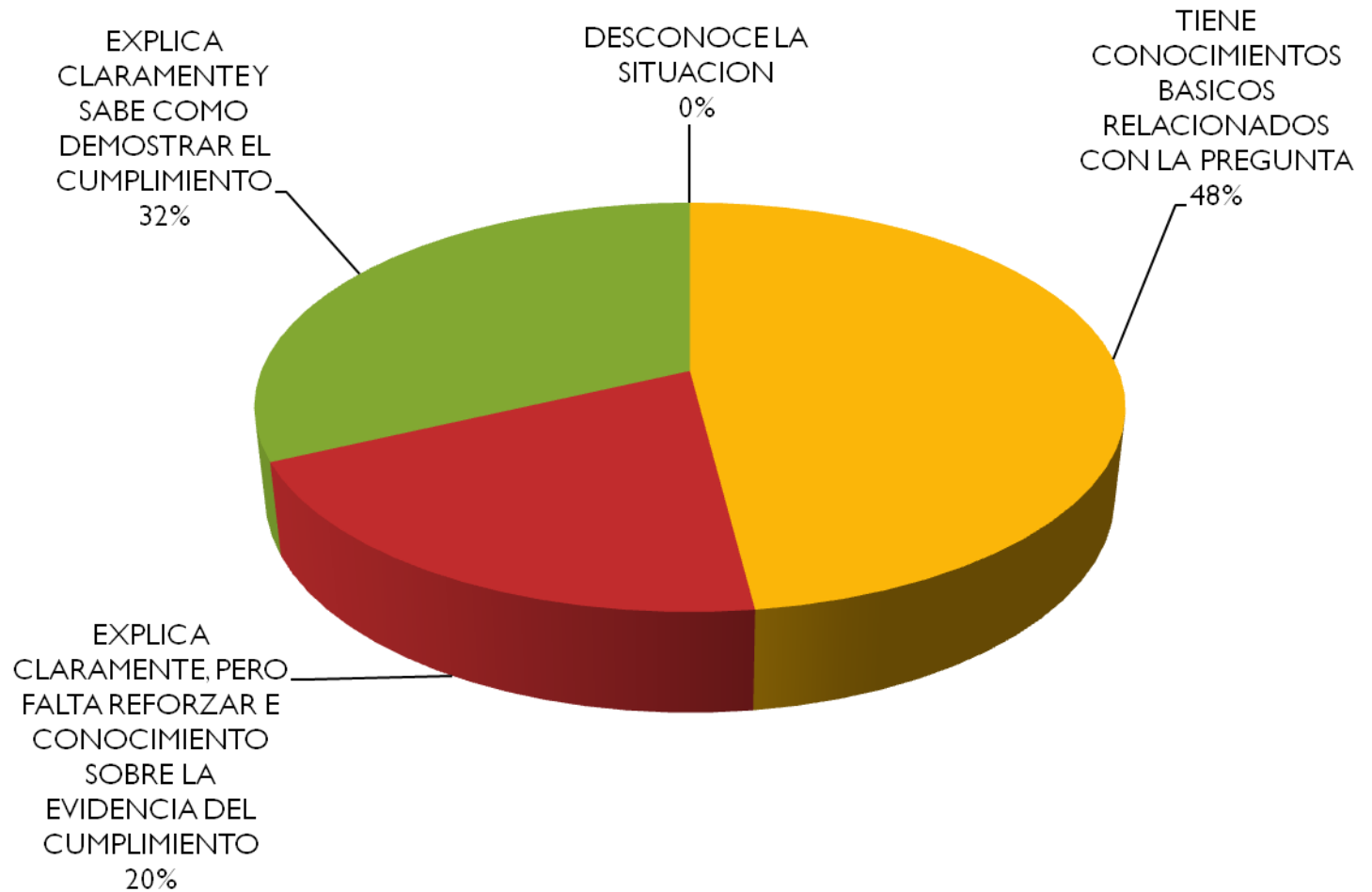
## 2.- LAS ACTIVIDADES QUE USTED REALIZA, QUE IMPACTO TIENEN EN LA SATISFACCION AL USUARIO



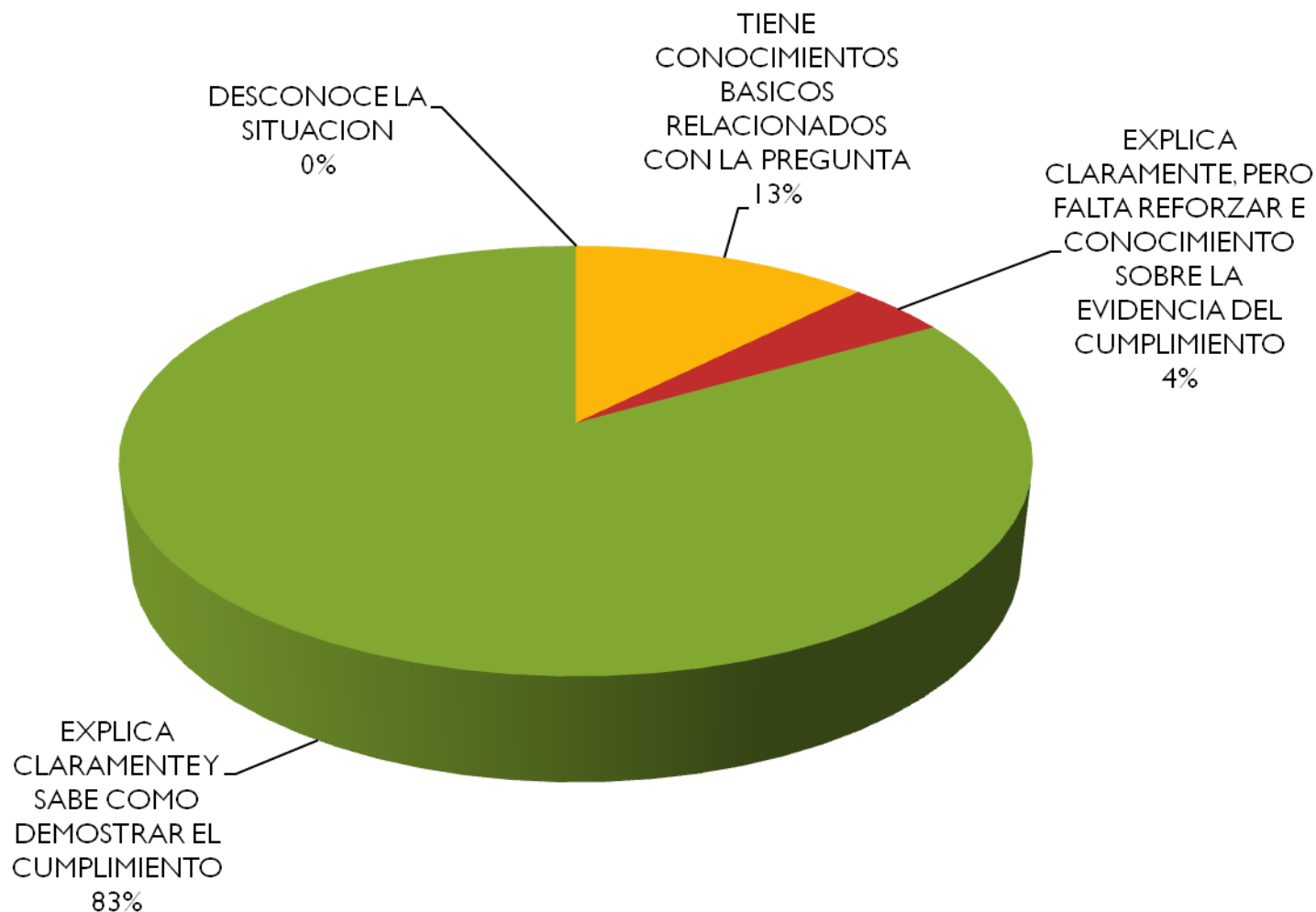
### 3¿COMO DA EVIDENCIA DE QUE EL SERVICIO REALIZADO SATISFACE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?



# 4 ¿COMO SE ASEGURA DE QUE CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD UNIVERSITARIA VIGENTE?



## 5.- COMO SE RELACIONA LA POLITICA DE CALIDAD CON LAS NECESIDADES Y RAZON DE SER DE SU DEPENDENCIA O UNIDAD ACADEMICA



# SEGUIMIENTO A NO CONFORMIDADES ABIERTAS

A decorative graphic consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending across the width of the slide, positioned below the main title.

- ⦿ Se encuentran 18 acciones correctivas abiertas, en las cuales 13 fueron resultado de auditorias internas, 3 acciones correctivas de auditorias externas y las otras 2 acciones correctivas son de revisión a procedimientos establecidos en la DAE.



# 5S' s Y SEGURIDAD E HIGIENE



- Se elaboró el acta constitutiva de la comisión de seguridad e higiene y se elaboró el acta de verificación de la comisión de seguridad e higiene, se envió por medio de oficio a la Dirección de Recursos Humanos REF:696DAE/14 con fecha de 4 de julio de 2014.
- Se están recabando las evidencias del seguimiento de las actividades pendientes a realizar que se detectaron al momento de llenar el acta de verificación.



Gracias!

© 2008