

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT



UNIDAD ACADÉMICA # 4 PREPARATORIA  
LUIS CASTILLO LEDON

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD



# POLITICA DE CALIDAD DEL SAC

- **Fomentar la cultura de la innovación y la calidad en todos los procesos académicos y administrativos. Para ello las secretarías, dependencias administrativas, áreas académicas y unidades académicas tenemos como prioridad ofrecer servicios académicos y administrativos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios, conforme a la normatividad aplicable, participando de manera activa en el proceso de la mejora continua.**

CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DE COMPRENSIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD DE LA UAN.

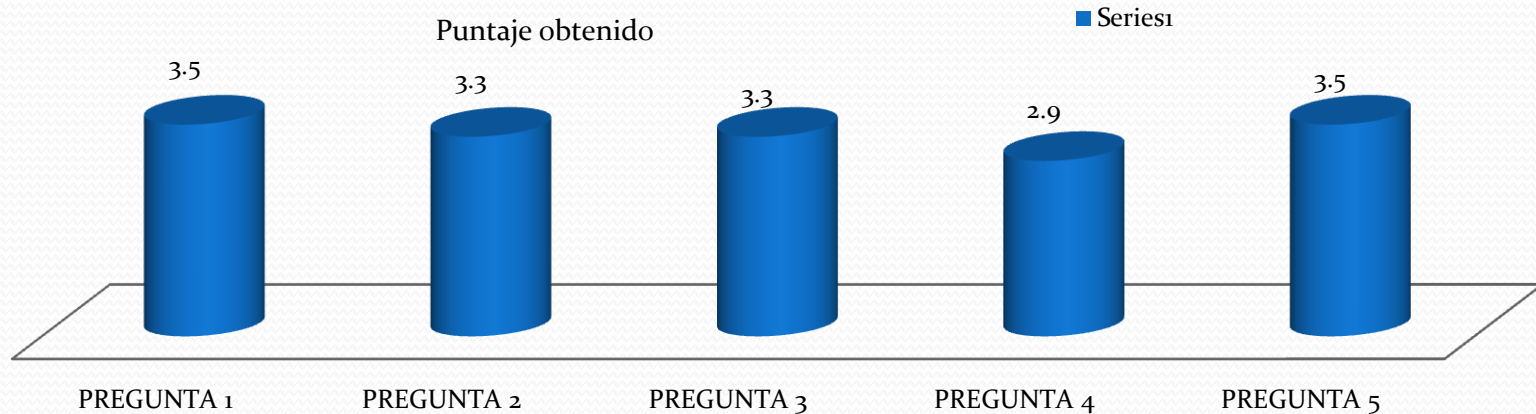
NOMBRE: \_\_\_\_\_

UNIDAD ACADEMICA A LA QUE PERTENECE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

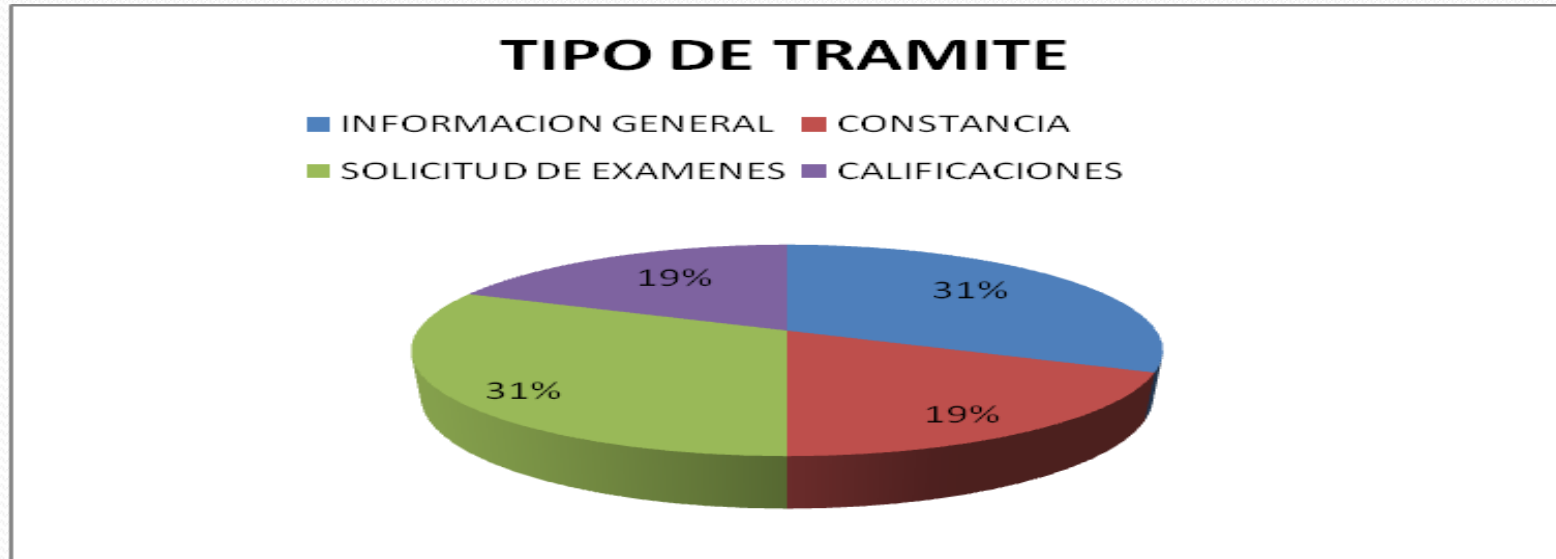
- 1.¿ EXPLIQUE CON SUS PROPIAS PALABRAS QUE ENTIENDE DE LA POLITICA DE CALIDAD DEL SAC ?
- 2.¿ LAS ACTIVIDADES QUE USTED REALIZA, QUE IMPACTO TIENEN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ?
- 3.¿CÓMO DA EVIDENCIA DE QUE EL SERVICIO REALIZADO SATISFACE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?
- 4.¿CÓMO SE ASEGURA DE QUE SE CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD UNIVERSITARIA VIGENTE?
- 5.¿ COMO SE RELACIONA LA POLÍTICA DE LA CALIDAD CON LAS NECESIDADES Y RAZÓN DE SER DE SU DEPENDECIA O UNIDAD ACADEMICA ?

## COMPRESION DE LA POLITICA DE CALIDAD



- Los resultados promedios del cuestionario de la política de calidad que se señalan en la grafica nos dan un total de **16.5** puntos. Por lo que debemos de reforzar la evidencia requerida para demostrar la política de calidad del SAC, para lograr esto debemos de aplicar estrategias que ayuden al personal involucrado a comprender las normas de calidad y la importancia de dar cumplimiento a su aplicación para mejorar nuestros servicios que prestamos a nuestros usuarios.

# ANALISIS DE DATOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE EN LA UNIDAD ACADEMICA PREPARATORIA # 4. (Abril 2013)



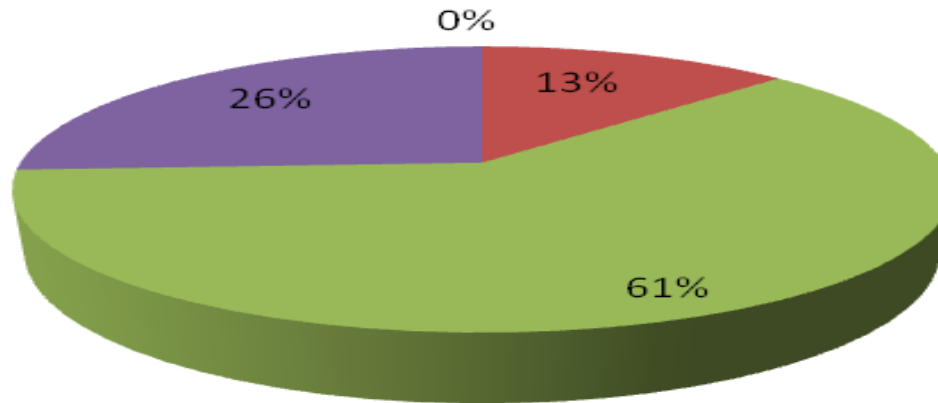
La primera grafica nos muestra que  
El 31% de los usuarios solicitaron información general (requisitos, calificaciones, justificante etc).

El 31% Exámenes de recuperación

El 19% solicitud de constancias. y calificaciones

## TIEMPO DE ESPERA

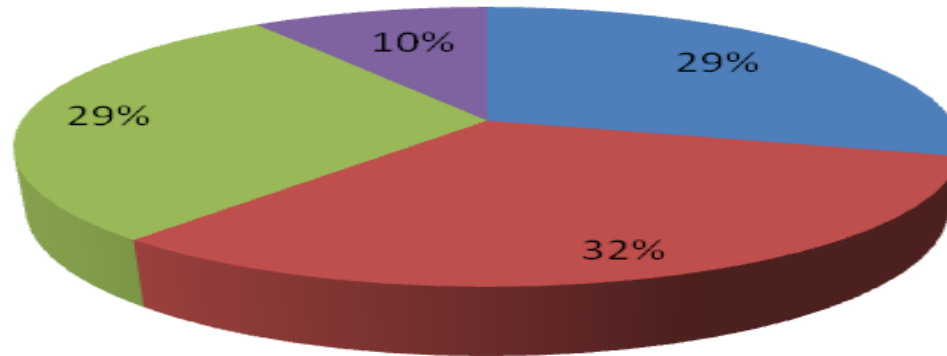
■ 7 (15 - 20 MIN) ■ 8 (10 - 15 MIN) ■ 9 (5 - 10 MIN) ■ 10 (0 - 5 MIN)



- El 61% de los clientes espero máximo de 5 a 10 minutos para ser atendido, el 26% nos indica que espera de 0 a 5 minutos, el 13% espera de 10 a 15 minutos y 0% de 15 a 20 minutos. Esta grafica nos indica que la mayoría de usuarios espera de 5 a 10 min. Esto depende mucho del tipo de tramite que solicitaron por lo que si es necesario reducir esos tiempos.

## AMABILIDAD DEL EMPLEADO

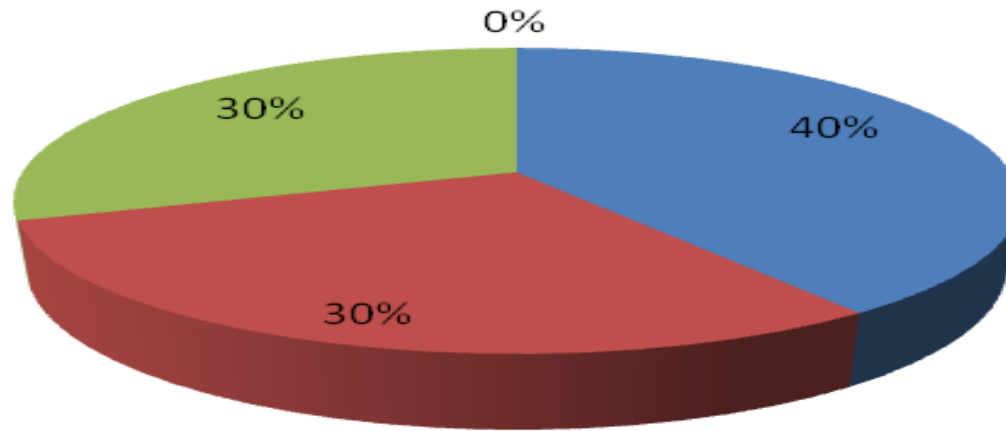
■ 10 EXCELENTE ■ 9 MUY BIEN ■ 8 BIEN ■ 7 REGULAR



La grafica muestra que el 32% de los usuarios del servicio de control escolar indicaron haber recibido un MUY BUEN trato por parte del empleado, el 29% dijo que fue excelente y bueno y el 10% restante dijo que fue regular.

## CONCLUSION DE TRAMITE

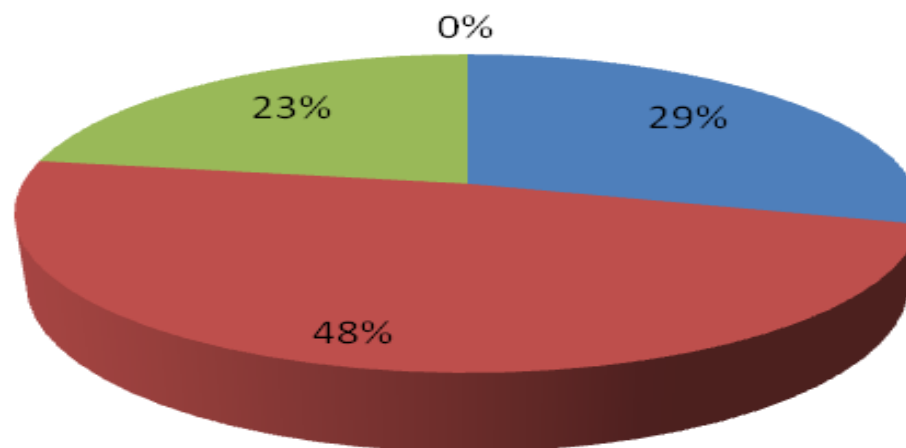
■ 10 EXCELENTE ■ 9 MUY BIEN ■ 8 BIEN ■ 7 REGULAR



- En la grafica 40% de los encuestados nos dice que concluyo su trámite de manera excelente, un 30 % señalaron que fue muy bueno, el 30% dijo que lo concluyo bien y el 0% regular.

## ORIENTACION DEL TRAMITE

■ 10 EXCELENTE ■ 9 MUY BIEN ■ 8 BIEN ■ 7 REGULAR

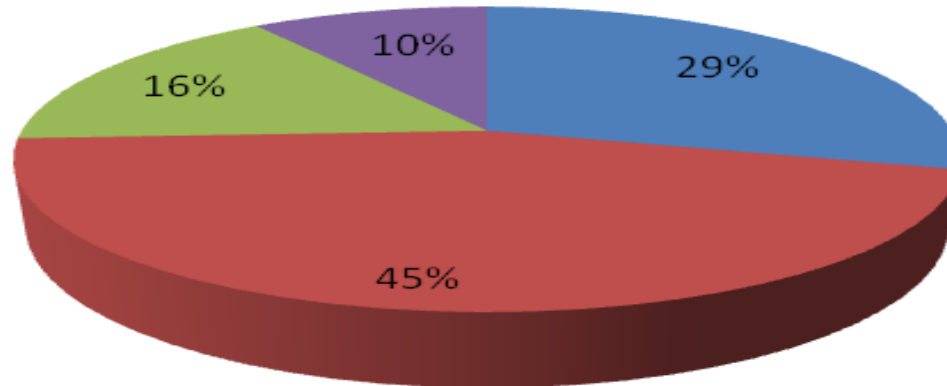


El 48% de los encuestados comentaron que la orientación que recibieron por parte del empleado fue muy buena, el 29% dijo que fue excelente, el 23% dijo que fue bueno y el 0% regular.



## EL SERVICIO RECIBIDO FUE

■ 10 EXCELENTE ■ 9 MUY BIEN ■ 8 BIEN ■ 7 REGULAR



En la gráfica se muestra que el 45% recibió un servicio muy bueno y el 29 % excelente, un 16% en bueno y un 10% de regular

## ▶ CONCLUSION

- ▶ De manera general podemos señalar que el trabajo que desempeñan las oficiales escolares es muy bueno, pues cuentan con la experiencia y conocimientos de las diferentes actividades que realizan sin olvidar que también llevan a cabo tareas que no son sus responsabilidades, pero si se revisan los comentarios que al final de la encuesta dan los estudiantes son muy alentadores para que ellas sigan haciendo su trabajo con eficiencia. Se concluye los tramites de manera excelente, su amabilidad es muy buena, los servicios y la orientación que prestan son aceptables estamos reduciendo los tiempos para lograr una excelente aceptación por parte de nuestros usuarios.

# PLAN DE ACCION CORRESPONDIENTE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE “SATISFACCION DEL CLIENTE” (ABRIL A JULIO DEL 2013)

- **OBJETIVO:** Mejorar los servicios de nuestro departamento para alcanzar los indicadores de calidad del sistema de control escolar.
- **ESTRATEGIAS:** Adecuar y actualizar los servicios escolares a las necesidades de los usuarios como lo manejan las normas de calidad.

<b>ACCIONES:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>
1. Mostrar los resultados de encuestas de satisfacción al cliente a todo el personal involucrado en el departamento escolar para su valoración.	<b>Coordinador de Calidad UAP04</b>
<b>Periodo programado:</b>  (Abril del 2013)	<b>Evaluación de acción:</b>  Ya se realizo

<p>2. Solicitar que continúen los trabajos de revisión en nuestro departamento escolar por parte de la D.A.E.Y el SAC</p>	<p><b>Director de la UAP04</b></p>
<p><b>Periodo programado:</b> (Abril a Julio del 2013)</p>	<p><b>Evaluación de acción:</b> ya esta en proceso</p>
<p>3. Gestionar la Capacitación del nuevo oficial escolar en todas las actividades relacionadas con el departamento escolar.</p>	<p><b>Director de la UAP04</b></p>
<p><b>Periodo programado:</b> (Abril a Julio del 2013)</p>	<p><b>Evaluación de acción:</b> En proceso</p>
<p>4. Gestionar la Capacitación de los nuevos subdirectores en todas las actividades relacionadas con la dirección. (SAC, 5S+1, POA, ETC.)</p>	<p><b>Director de la UAP04</b></p>
<p><b>Periodo programado:</b> (Abril a Julio del 2013)</p>	<p><b>Evaluación de acción:</b> ya esta en proceso</p>

## SERVICIOS NO CONFORMES

Análisis de los servicios no conformes correspondientes a los meses de Enero a marzo del 2013.

Se tienen tres servicios no conformes que son los siguientes:

- En enero se hizo una constancia pero no iba sellada por la institución, en las acciones a realizar se volvió hacer y se entregó ya sellada y firmada al cliente.
- En febrero se giró un oficio de examen de recuperación asignado por error a otro maestro, por lo que se corrigió el oficio al maestro que le corresponde.
- En marzo Recuperación en SADCE se formó los grupos mal por lo que se habló a la DAE para que se corrigieran.

Las recomendaciones que se dan a las oficiales es tomar conciencia de la importancia que tienen su trabajo y deben de estar concentrados al momento de realizar sus actividades y no cometer errores para que estos no se conviertan en servicios no conformes.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- ❖ Continuar realizando círculos de calidad para mejorar la comunicación con el personal docente, administrativo y manual de la UAP04.
- ❖ Revisión de los trabajos realizados en nuestro departamento por parte de la Dirección, DAE, SAC, EMS, etc.
- ❖ Realizar acciones que ayuden a mejorar las áreas de trabajo en nuestra UAP04.
- ❖ Solicitar cursos de capacitación y actualización al personal involucrado relacionados con nuestro trabajo.
- ❖ Mejorar el equipo de computo, impresoras, internet, etc. Para agilizar nuestro trabajo en el departamento escolar.

GRACIAS

