

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA NO. 4  
"LUIS CASTILLOLEDON"

## INFORME DE LA UAP<sub>04</sub> INFORME NO. I DE ENE – DIC

2014

**M.C. AGUSTÍN GÓMEZ HERRERA**



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



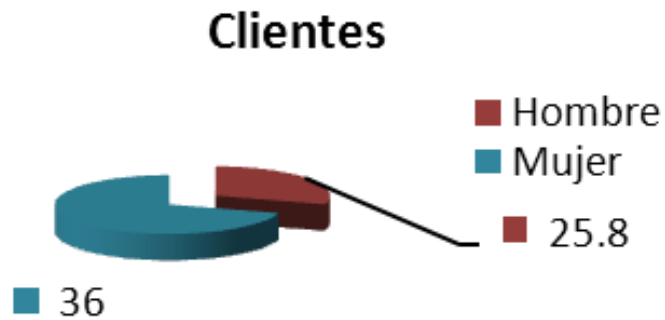
# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

No. NC	Descripción de NC	Documento Incumplido	Auditor
NC-66	CUESTIONARIO DE POLITICA DE CALIDAD	5.6.2	MA. DEL CARMEN CHAVEZ
NC-67	AC.PREVENTIVAS	8.5.3 ISO 9001	MA. DEL CARMEN CHAVEZ
NC-40	CUESTIONARIO DE POLITICA DE CALIDAD	8.52. ISO 9001-2008	LIC. DENISSE PAULINA BARAJAS IBARRA
NC-41	ANALISIS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION AL CLIENTE	8.2.1 ISO 9001-2008	LIC. DENISSE PAULINA BARAJAS IBARRA

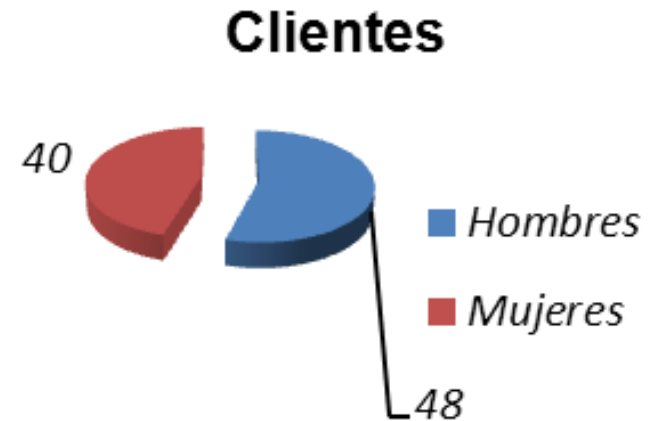
# 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

## ATENCIÓN AL CLIENTE

PRIMERA ENCUESTA



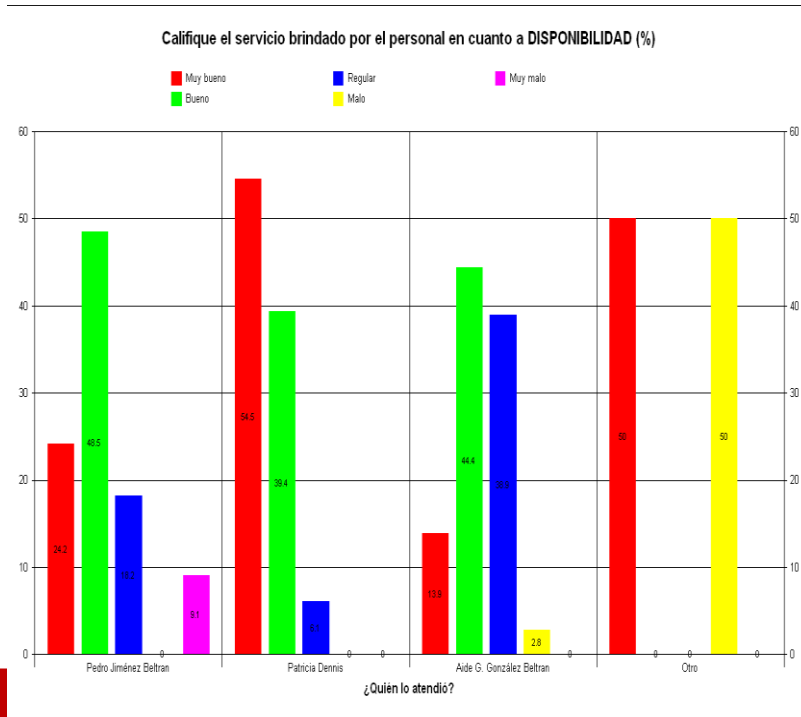
SEGUNDA ENCUESTA



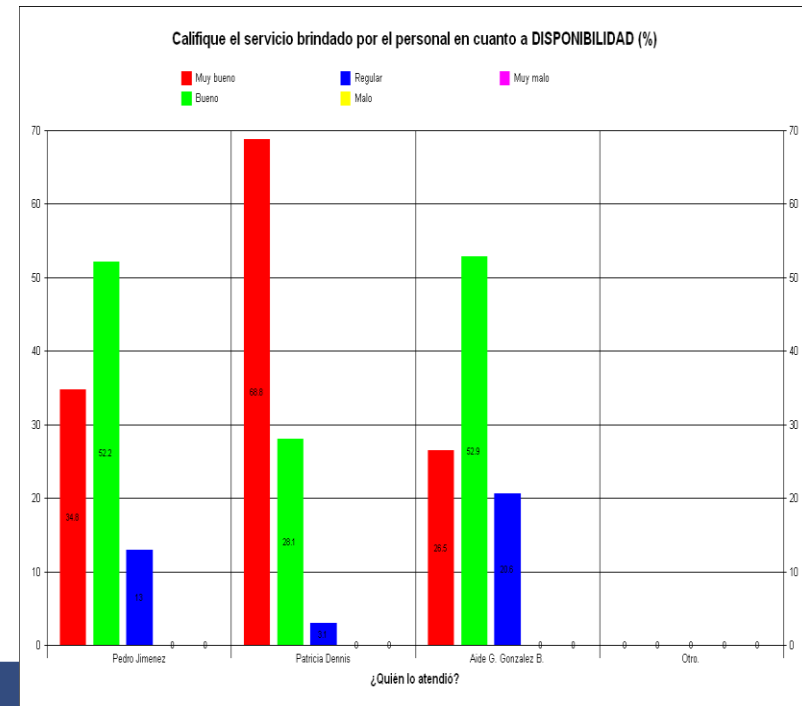
En estas encuestas se refleja claramente la atención que se da a los clientes en los generos de Hombre o Mujer

# DISPONIBILIDAD

Disposición que se tienen de manera particular el personal involucrado en la atención al cliente

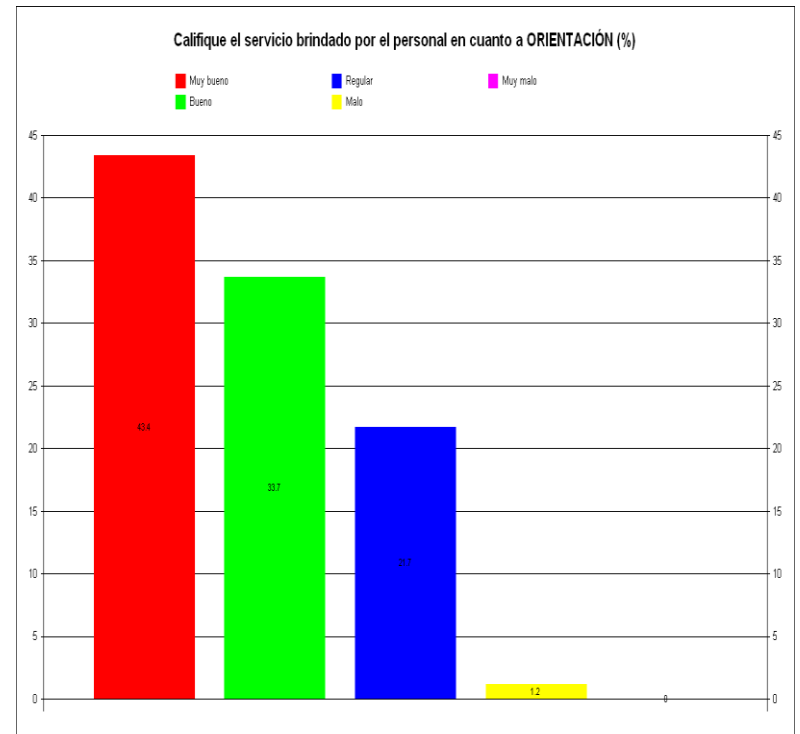
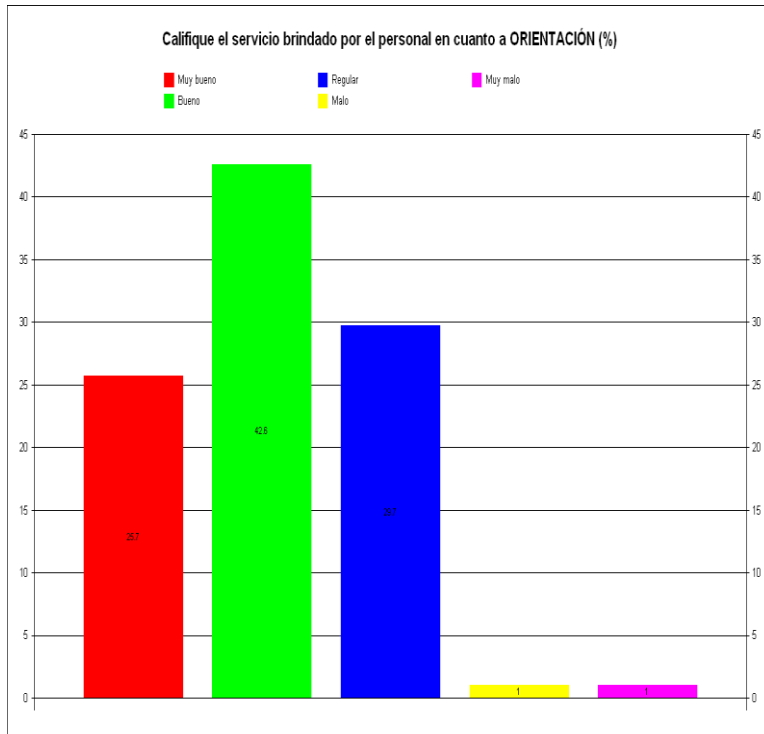


Primera Encuesta

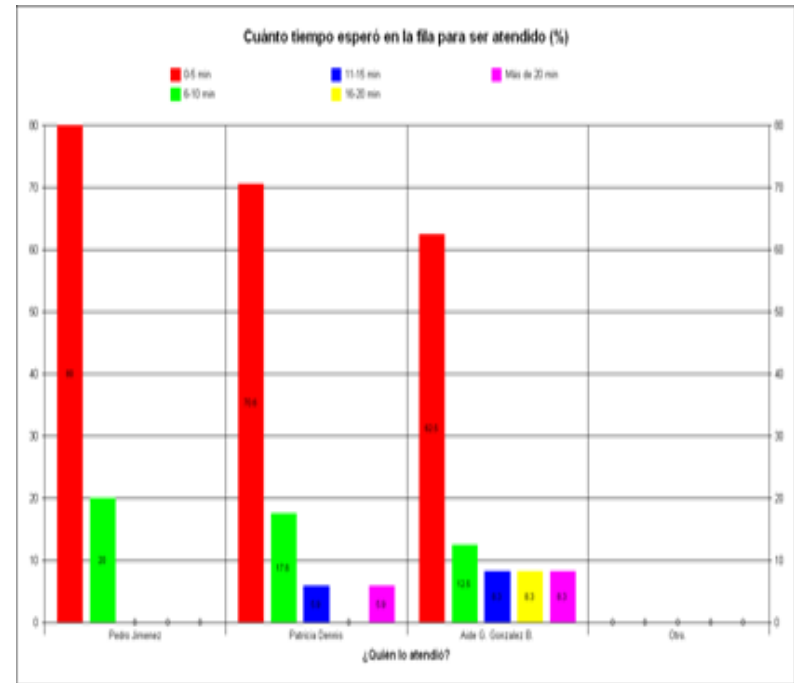
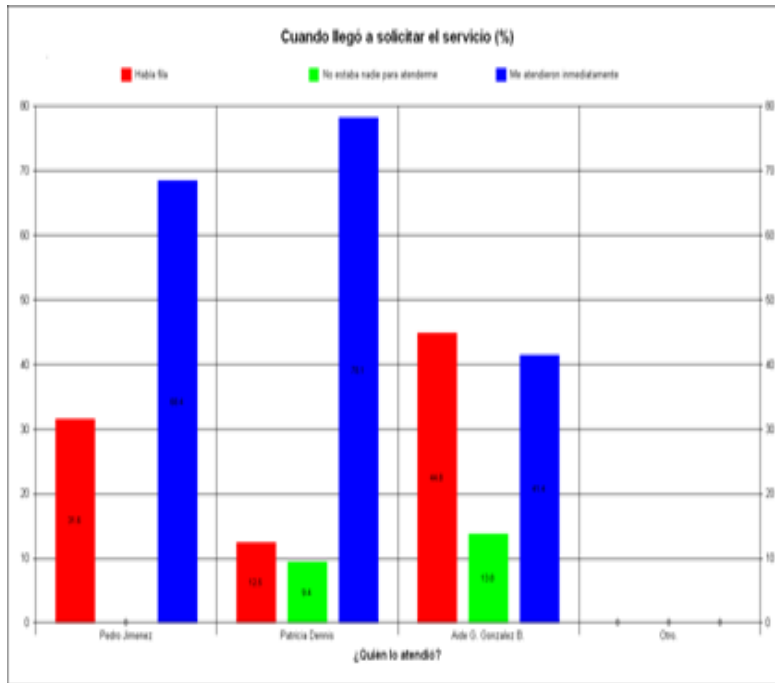


Segunda Encuesta

# ORIENTACION



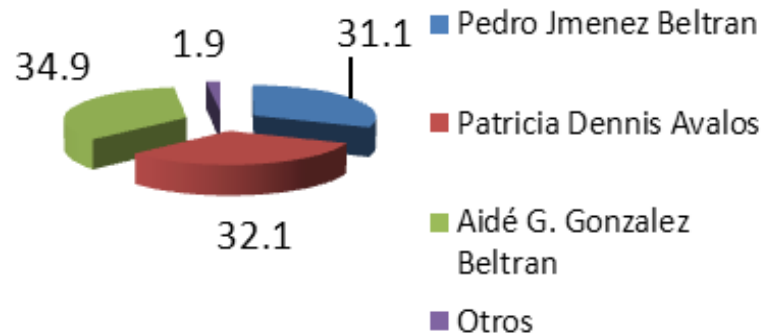
# TIEMPO DE ESPERA



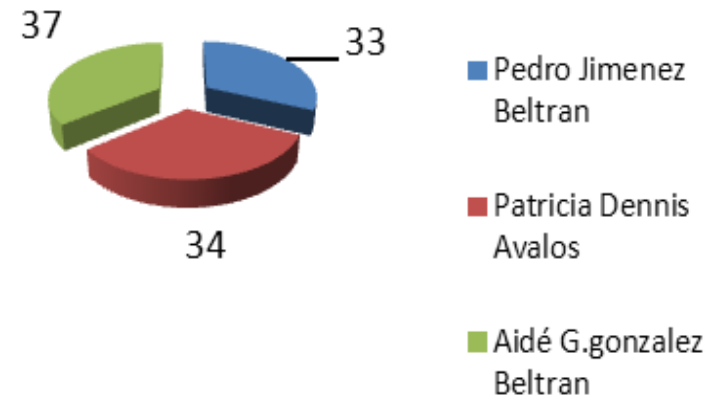
Este resultado es muy variable debido a que se podría conocer como temporal ya que dependiendo de los semestres que se encarga el personal involucrado aumenta o disminuye por eso los tiempos varían y algunos se encuentran demasiado ocupados atendiendo a mas clientes por eso se genera mas tiempo de espera y algunos por fallas en los sistemas o falta de conexión a internet o la lentitud de este.

# QUIEN PRESTA LOS SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE

## ¿Quién lo atendió (%)?



## ¿Quién lo Atendió (%)?



En este punto se hace un análisis particularizado de quien presta el servicio y la cantidad de atenciones que da a cada cliente por lo que actualmente nuestro producto importante es la satisfacción del cliente en donde la segunda encuesta ya no refleja la intervención de otros para brindar mejor calidad de atención



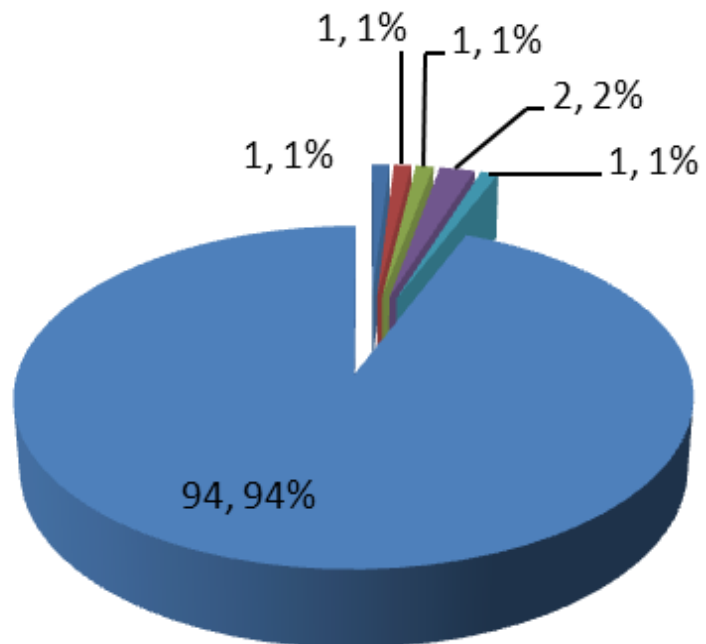
### 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

#### Servicios no Conformes:

Estas acciones se han corregido de manera inmediata y se han eliminado casi por completo estas acciones

	<b>Descripción del SNC</b>	<b>Acciones</b> (Inmediatas)
Agosto 2014	Se entregó al maestro examen de 2 <sup>a</sup> . Recuperación equivocada	Se corrige oficio de entrega a maestro
Agosto 2014	Se captura mal calificación de examen de 2 <sup>a</sup> . Recuperación	Se habla a la DAE para nueva corrección
Septiembre 2014	Se entrega constancia sin sello de la institución	Se recoge constancia y se sella
Septiembre 2014	Se guarda acta Art. 48 especial no se tiene actualizado el nombre del representante de Academia	Se habla a la DAE para nueva corrección
Noviembre 2014	Se entrega constancia sin sello de la Institución	Se recoge constancia y se sella
Diciembre 2014	Se entrega lista de final ordinario de 1er. Sem. Asignado a otro docente	Se corrige oficio de entrega a maestro

## DESCRIPCION DEL SNC



- OFICIO DE RECUPERACION
- EXAMEN DE 2A. RECUPERACION
- MALA CAPTURA
- OFICIO SIN SELLAR
- ACTA SIN NOMBRE
- BUEN SERVICIO

# AMBIENTE DE TRABAJO

Este se percibe de manera con algo de inconformidad de trabajo ya que el docente está solicitando espacios y estructuras muy adecuados a sus asignaturas que imparte y esto genera que algunos temas se pasen por alto y provoca la falta de comunicación con los altos y medios mandos de la UAP04.

AMBIENTE DE TRABAJO	TOTAL	ENCUESTAS	PORCIENTOS
% DE PARTICIPACION	51	31	61
INDUCCION DE PERSONAL	INGRESO	INDUCIDOS	PORCIENTOS
% DE INDUCCION A LA UAN	1	0	0
% DE INDUCCION AL PUESTO	1	0	0
CAPACITACION	REQUERIDOS	REALIZADOS	PORCIENTOS
ENTREGA DE CND	1	1	100
CURSOS REALIZADOS	1	1	100
PERSONAL CAPACITADO	35	35	100

Nuestro personal con respecto a AMBIENTE DE TRABAJO de las 79 Áreas que se Evaluaron ocupamos el lugar 26 en el Reporte de Análisis que la DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DE LA U.A.N.

## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2012	AC-04-2012	8.2.3 Manual de Calidad de la UAN.	Abierta	13/11/2014	
A1-02-2012	AC-41-2013	8.4 Norma ISO 9001-2008	Abierta	09/12/2014	
A1-02-2013	AC-16-2013	8.5.3 Norma ISO 9001-2008	Abierta	11/11/2014	

# 5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

Se informa que el día 17 de octubre del 2014 se presentó la C. Lic. Carmen López Chávez personal auditor de la UAN a esta UAPO4 donde se hizo acreedor como resultado tres inconformidades encontrada por dicha auditora.

1.- no se encontró evidencias sobre lo relacionado a seguridad e higiene ya que el personal involucrado no se encontraba presente.

2.- no se encontró evidencia documental referente a 5´s+1 acción que se resolvió inmediatamente porque se le esta dando seguimiento y había sido reprogramada y esta acción se cancelo

3.- No se encontraron evidencias sobre acciones preventivas y correctivas esta acción también fue corregida el día 6 de diciembre del 2014 con un curso-taller impartido por el M.V.Z. J. Isabel Campos Ochoa Representante de la rectoría para la implementación del SAC

## Retroalimentación del cliente:

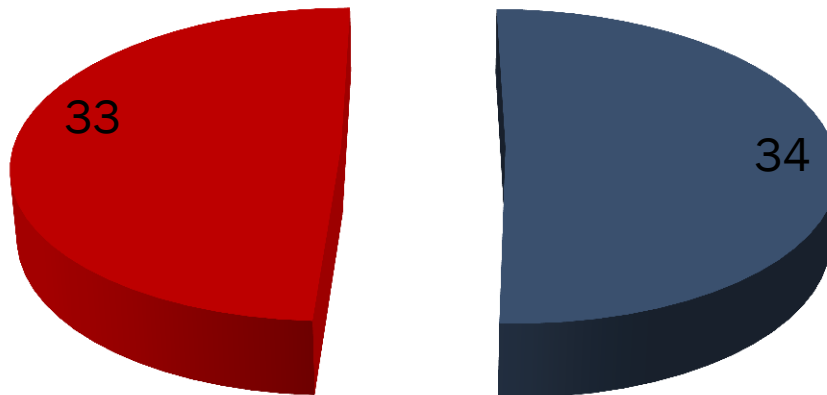
Se observa que el cliente ha llevado la orientación adecuada ya que se esta alimentando día con día sobre los servicios que presta esta UAP04 en donde el cliente sabe de la persona asignada que le brindará su servicio en lo particular (semestre). También se cuenta con el apoyo del departamento de atención a estudiantes que es el que lo motiva a superarse.

## Desempeño de los procesos :

- ✓ Conocer ampliamente la política de Calidad
- ✓ Manual de Calidad

# POLÍTICA DE CALIDAD

## ACCION A EMPRENDER



- FORTALECER LA TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL
- REFORZAR EVIDENCIAS PARA CUMPLIR LA POLITICA DE CALIDAD

## 6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- ✓ Renuencia (actitudinal) al cambio por parte del personal en General.
- ✓ La Disminución de ingresos de alumnos.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT



## 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ La Inducción al Perfil de Puesto al personal.
- ✓ Capacitación Continua al Personal Manual, docentes y Administrativo.
- ✓ Realizar Círculos de calidad mensuales.
- ✓ Analizar la deserción escolar.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT