



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



AI-02-2015	AUDITOR: L.A. YURI ESMERALDA TAPIA VARELA	AUDITORIA: 12/03/2015
REPORTE AI-02-2014	NO SE LEVANTO NO CONFORMIDAD	DOCUMENTO AUDITADO: NORMA ISO 9001:2008 MANUAL DE CALIDAD REINSCRIPCIÓN PR-MS-03 APERTURA Y CONTINUACIÓN DEL EXPEDIENTE PR-MS-02 SELECCIÓN DE CARGA HORARIA PR-MS-04
AP-13-2015	ACCION EN PROCESO/CONTROL ESCOLAR	



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



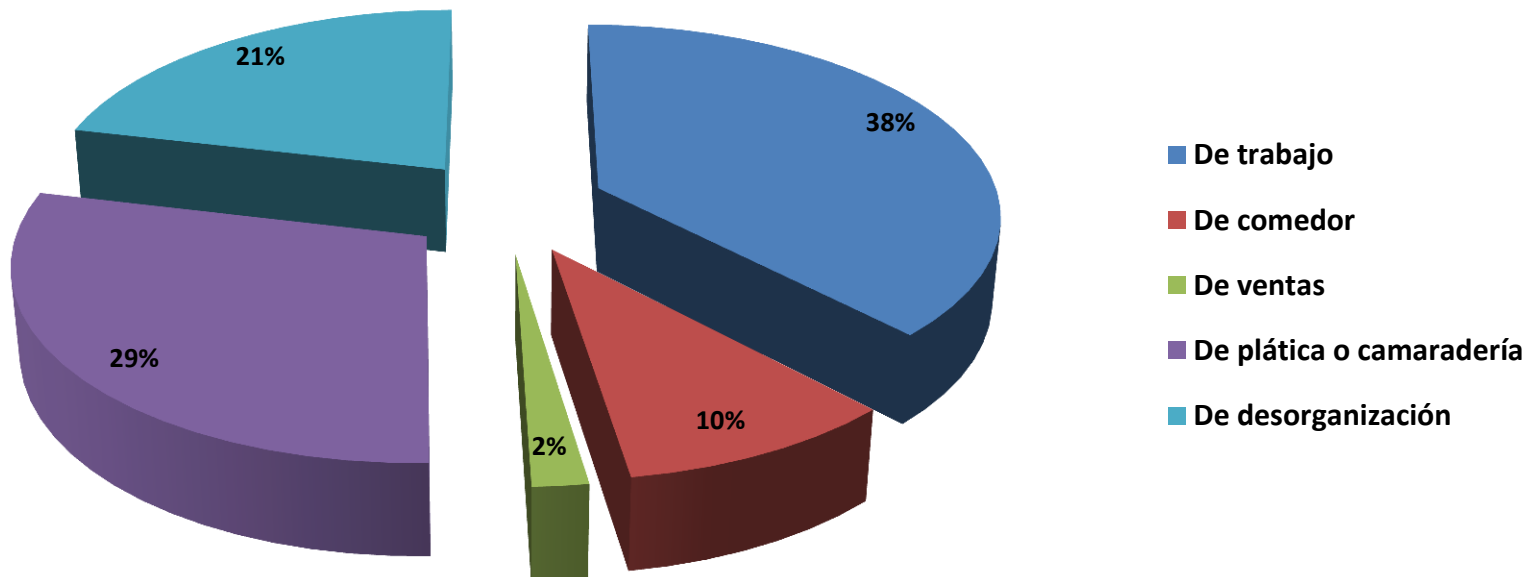
ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE:

SE TOMARON EN CUENTA 6 INDICADORES DE LA ENCUESTA APLICADA A 108 USUARIOS OBTENIENDOSE LOS SIGUIENTES RESULTADOS MOSTRADOS EN LOS GRAFICOS SIGUIENTES:

Cómo percibes el ambiente en control escolar

Código	Significado	Frecuencias	%
1	De trabajo	39	37.86
2	De comedor	10	9.71
3	De ventas	2	1.94
4	De plática o camaradería	30	29.13
5	De desorganización	22	21.36
	Total frecuencias	103	100.00

¿Cómo percibes el ambiente de trabajo en Control Escolar?





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

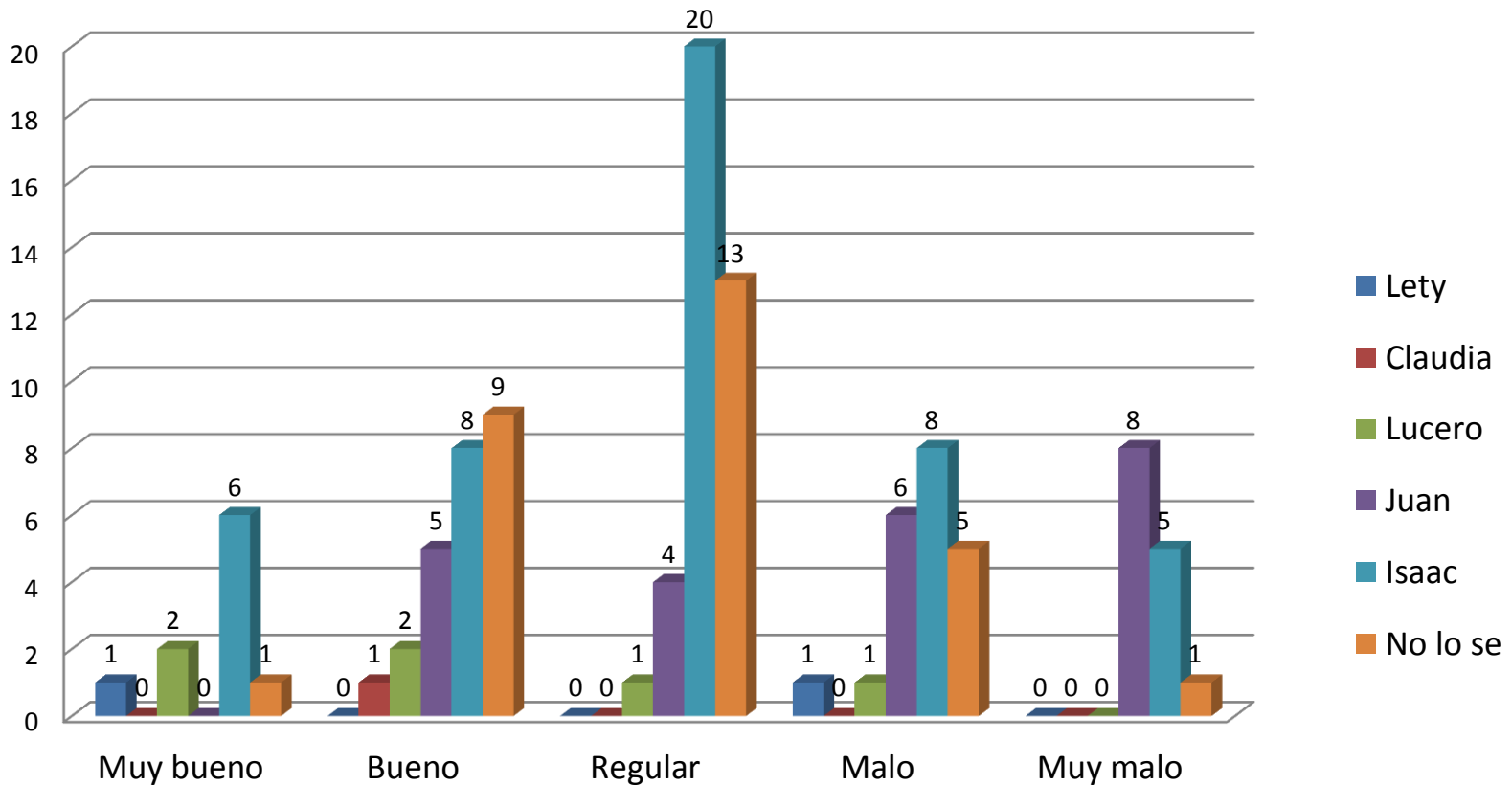
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



Disponibilidad del personal al servicio de Control Escolar

¿Quién lo atendió?		Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a DISPONIBILIDAD									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra
1	Lety	2	1.85	1	10	0	0	0	0	1	4.76	0	0
2	Claudia	1	0.93	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0
3	Lucero	6	5.56	2	20	2	8	1	2.63	1	4.76	0	0
4	Juan	23	21.3	0	0	5	20	4	10.53	6	28.57	8	57.14
5	Isaac	47	43.52	6	60	8	32	20	52.63	8	38.1	5	35.71
6	No lo se	29	26.85	1	10	9	36	13	34.21	5	23.81	1	7.14
	TOTAL	108	100	10	100	25	100	38	100	21	100	14	100

Disponibilidad del personal al servicio de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

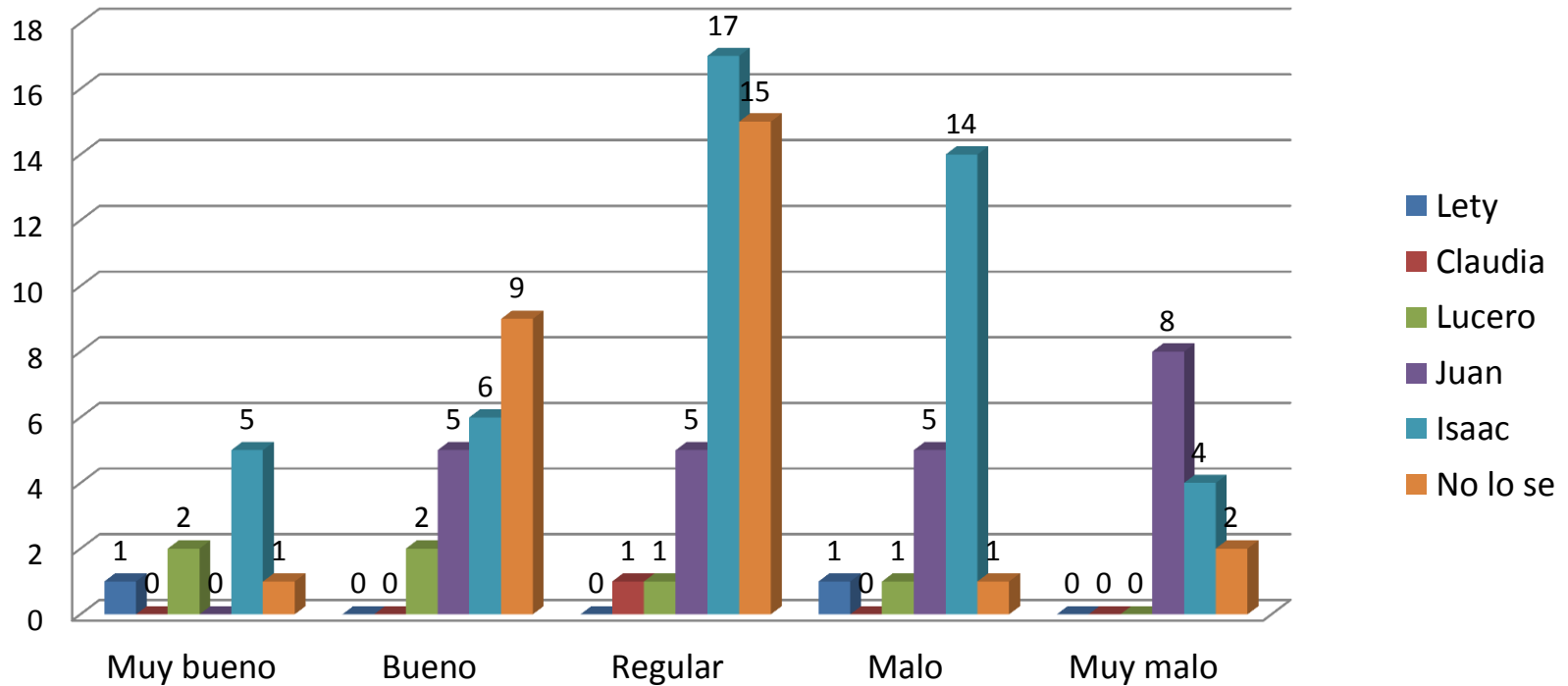
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



Orientación del personal al servicio de Control Escolar

¿Quién lo atendió?		Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACION									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra
1	Lety	2	1.89	1	11.11	0	0	0	0	1	4.55	0	0
2	Claudia	1	0.94	0	0	0	0	1	2.56	0	0	0	0
3	Lucero	6	5.66	2	22.22	2	9.09	1	2.56	1	4.55	0	0
4	Juan	23	21.7	0	0	5	22.73	5	12.82	5	22.73	8	57.14
5	Isaac	46	43.4	5	55.56	6	27.27	17	43.59	14	63.64	4	28.57
6	No lo se	28	26.42	1	11.11	9	40.91	15	38.46	1	4.55	2	14.29
	TOTAL	106	100	9	100	22	100	39	100	22	100	14	100

Orientación del personal al servicio de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

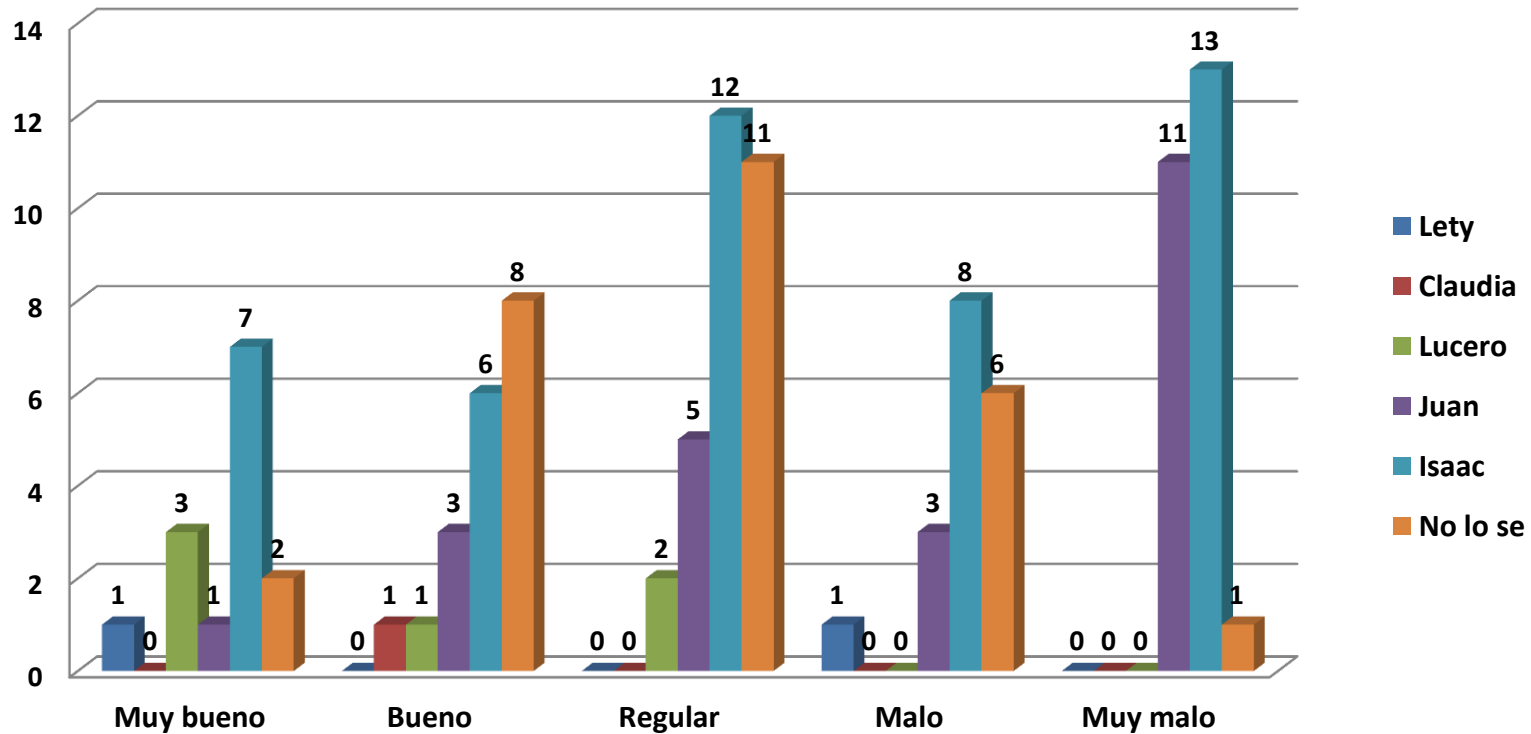
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



Atención del personal al servicio de Control Escolar

¿Quién lo atendió?		Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCION									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra	Frec	% muestra
1	Lety	2	1.89	1	7.14	0	0	0	0	1	5.56	0	0
2	Claudia	1	0.94	0	0	1	5.26	0	0	0	0	0	0
3	Lucero	6	5.66	3	21.43	1	5.26	2	6.67	0	0	0	0
4	Juan	23	21.7	1	7.14	3	15.79	5	16.67	3	16.67	11	44
5	Isaac	46	43.4	7	50	6	31.58	12	40	8	44.44	13	52
6	No lo se	28	26.42	2	14.29	8	42.11	11	36.67	6	33.33	1	4
TOTAL		106	100	14	100	19	100	30	100	18	100	25	100

Atención del personal al servicio de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

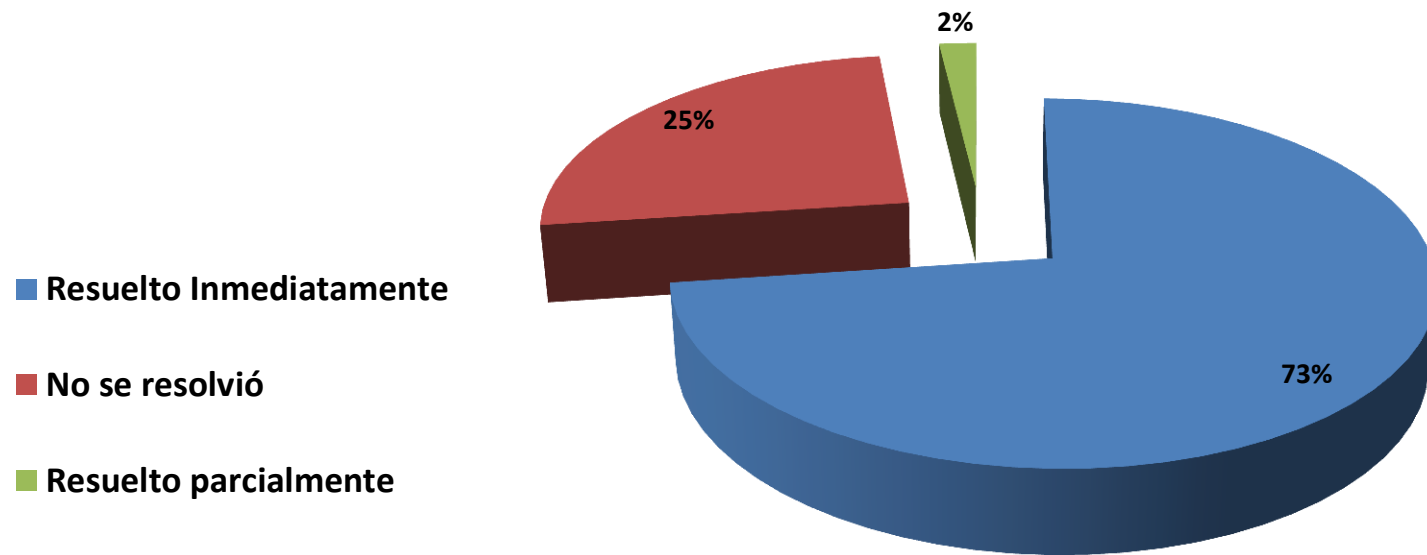
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



El servicio solicitado fue

Significado	Frecuencias	%
Resuelto Inmediatamente	78	74
No se resolvió	27	25
Resuelto parcialmente	2	2
Total frecuencias	107	101

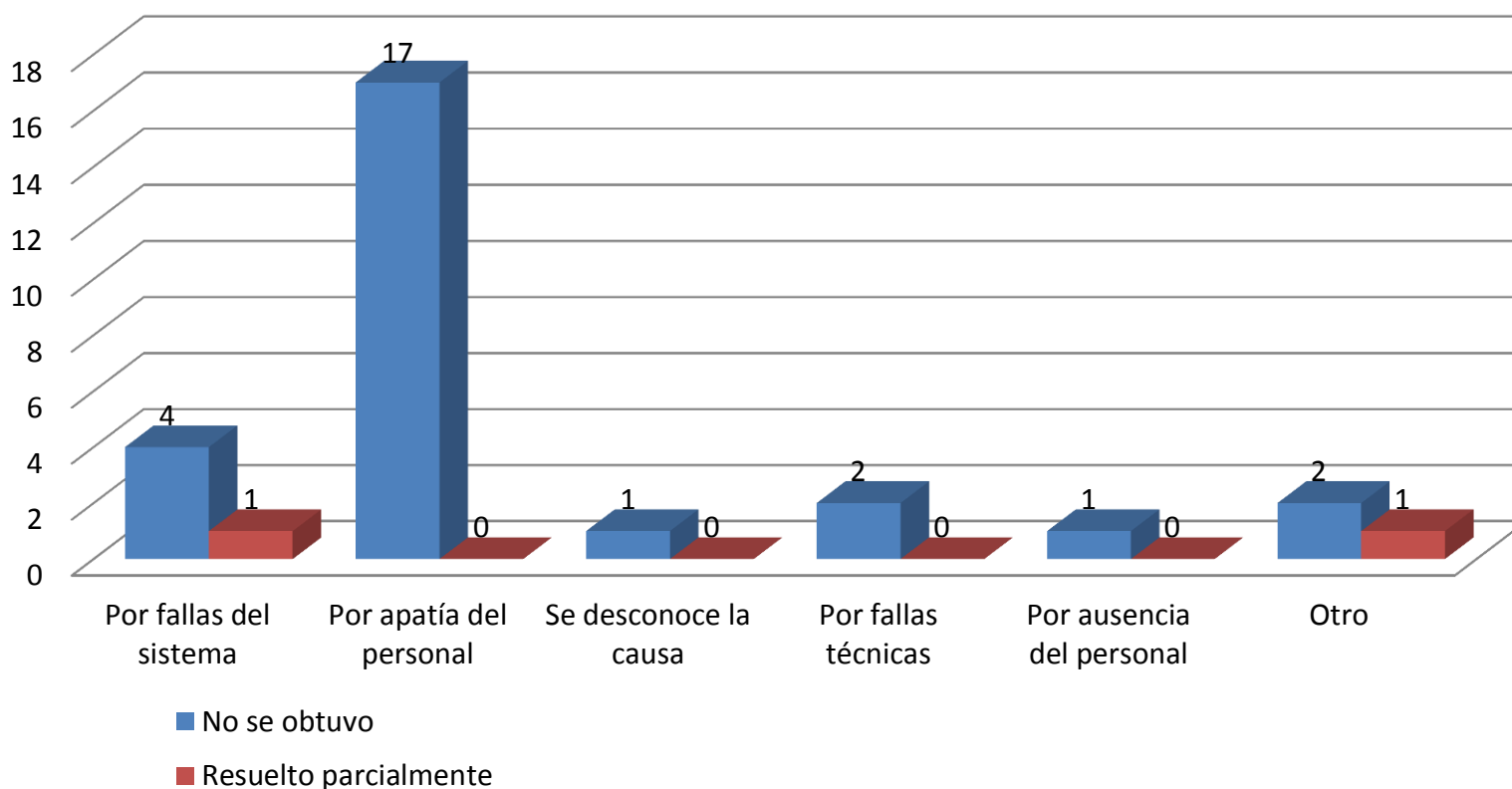
El servicio solicitado fue



Causa por la que no se obtuvo el servicio

El servicio solicitado fue		Total muestra		Si no obtuvo el servicio, ¿la causa se debió?											
				Por fallas del sistema		Por apatía del personal		Se desconoce la causa		Por fallas técnicas		Por ausencia del personal		Otro	
Código	Categorías	Frec	% s/ muestra	Frec.	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra
1	Resuelto Inmediatamente	78	72.9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	No se obtuvo	27	25.23	4	80	17	100	1	100	2	100	1	100	2	66.67
3	Resuelto parcialmente	2	1.87	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33.33
TOTAL		107	100	5	100	17	100	1	100	2	100	1	100	3	100

Causa por la que no se obtuvo el servicio





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

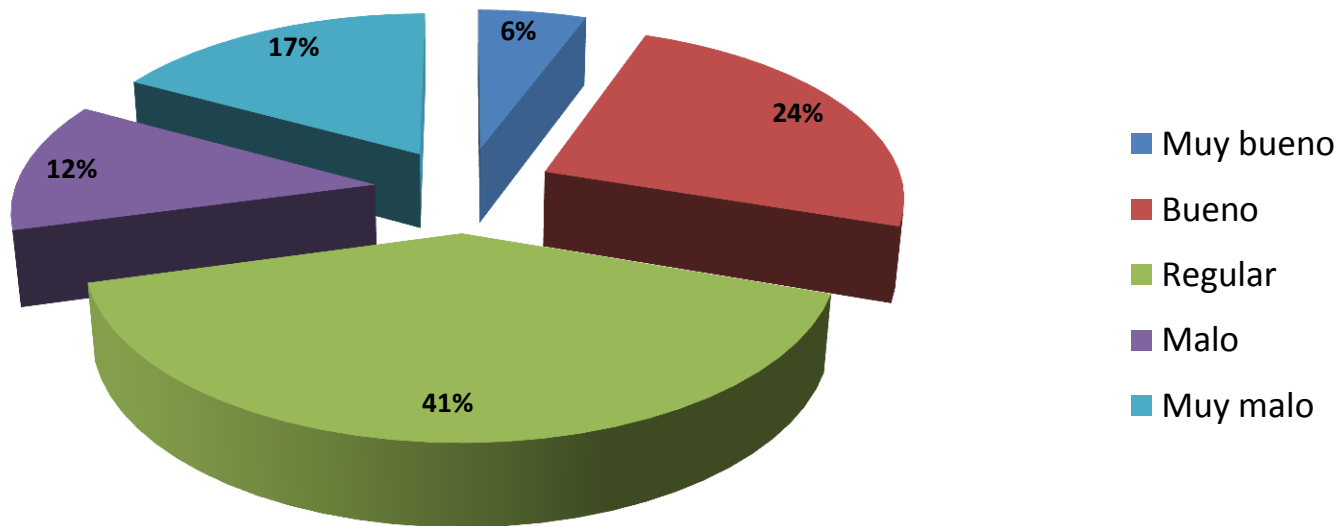
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



En términos generales ¿Cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar?

Significado	Frecuencias	%
Muy bueno	6	6
Bueno	26	25
Regular	43	41
Malo	13	12
Muy malo	18	17
Total frecuencias	106	100

Calificación al servicio de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

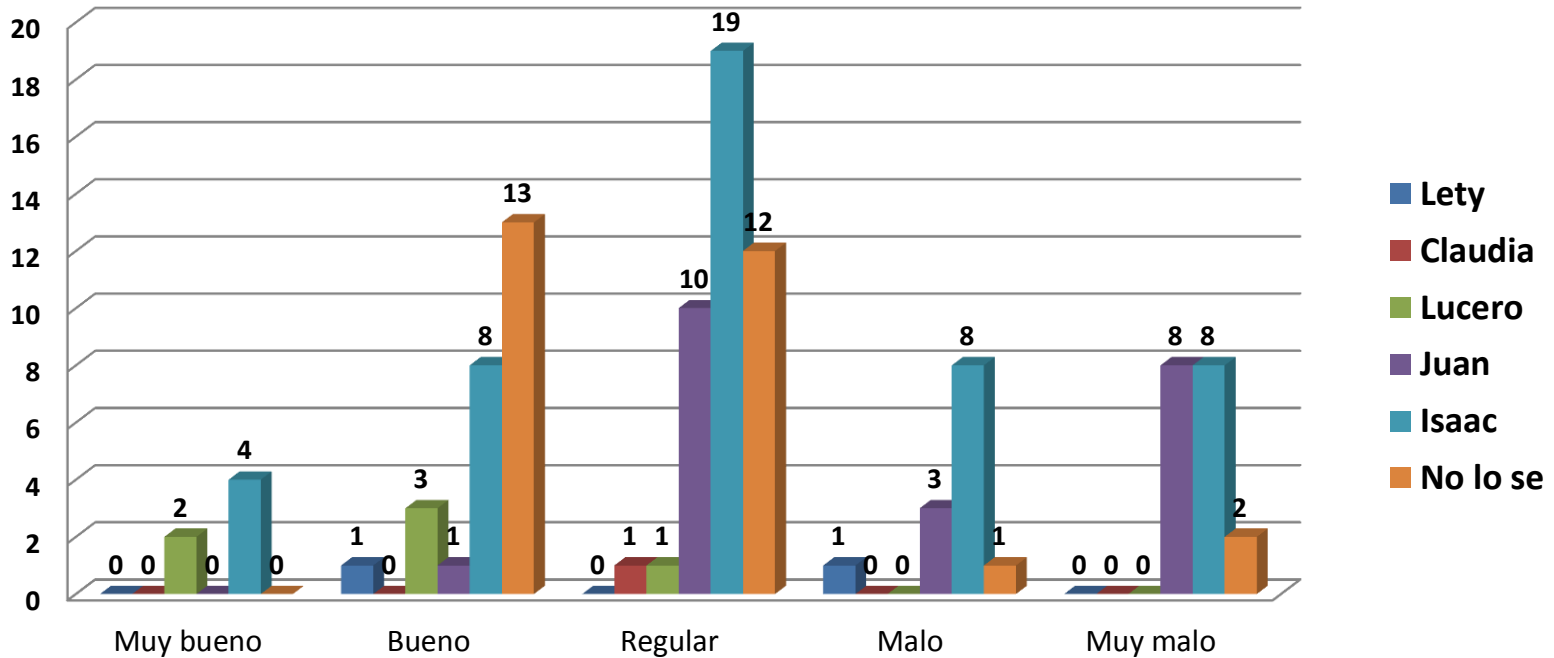
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



Calificación del servicio por el personal de Control Escolar

¿Quién lo atendió?		En términos generales como calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar											
		Total muestra		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
Código	Categorías	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra	Frec	% s/ muestra
1	Lety	2	1.89	0	0	1	3.85	0	0	1	7.69	0	0
2	Claudia	1	0.94	0	0	0	0	1	2.33	0	0	0	0
3	Lucero	6	5.66	2	33.33	3	11.54	1	2.33	0	0	0	0
4	Juan	22	20.75	0	0	1	3.85	10	23.26	3	23.08	8	44.44
5	Isaac	47	44.34	4	66.67	8	30.77	19	44.19	8	61.54	8	44.44
6	No lo se	28	26.42	0	0	13	50	12	27.91	1	7.69	2	11.11
	TOTAL	106	100	6	100	26	100	43	100	13	100	18	100

Calificación del servicio por el personal de Control Escolar





UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Se hizo un comparativo de la encuesta aplicada al mes de septiembre 2014 y otra que corresponde de enero a marzo de 2015.

En relación a **Como percibes el ambiente de trabajo en Control Escolar**, se puede decir que hubo un incremento en la respuesta **de trabajo** pasando de un 27% a un 38%, de **platica o camaradería se bajo** considerablemente de un 42% a un 29%, sin embargo la percepción en cuanto a la **desorganización** permanece igual de un 20% a un 21%.

Sin embargo la **calificación al Servicio de control Escolar** entre **bueno y regular**, hace la diferencia dado que en la aplicación anterior se tuvo mejor calificación en **Muy Buen** servicio con un 34% y actualmente un 17% la califica como **Muy Bueno**, lo que habría que bajar en la percepción de **Regular** que tiene un 41% a un 27% que se obtuvo en resultado de la aplicación anterior.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



En cuanto al **Servicio solicitado** el 73% dijo haberse **resuelto inmediatamente**, pero el 25% respondió que **No se resolvió** por apatía del personal, mientras al 2% se le resolvió parcialmente.

Respecto a la **Disponibilidad del Personal** para atender el 38% lo califica como **Regular**, el 25% como Bueno y el 10% como **Muy bueno**, sin embargo entre **Malo y Muy Malo**, el total del porcentaje es de 21% y 14% lo que indica que el personal debería tener más disponibilidad para dar la atención al usuario.

En la **Orientación** se calificó casi en los mismos porcentajes de la Disponibilidad del Personal, pero en cuanto a la **Atención del Personal al Servicio** el porcentaje más alto lo califica entre Regular con un 30% y Muy Malo con 25%.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



De lo anterior se deduce que aunque hubo mejoras en algunas variables respecto a la aplicación de la encuesta anterior, el personal de Control Escolar se tiene que esforzar un poco más para subir los índices en tratar de mejorar **el servicio** que se solicita, tener más **disponibilidad**, **mejorar la atención** y la **orientación** para dar respuesta satisfactoria al usuario. Derivado de esto se llegó a la conclusión de tomar como **Acción inmediata** un **curso de capacitación de motivación y organización** para el personal de Control Escolar.



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



PLAN DE ACCION

PLAN DE ACCION CORRESPONDIENTE A: SERVICIO NO CONFORME y RESULTADO DE ENCUESTAS DE SERVICIO AL CLIENTE

PERIODO: (02-2015)

OBJETIVO: Elaborar una Acción Preventiva producto del servicio no conforme
Involucrar a la Alta Dirección Adva. y al personal de Control Escolar del Área.

ESTRATEGIAS: Programar círculos de calidad para revisar el servicio no conforme
Programar cursos de capacitación para el personal de Control Escolar

ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Descripción de la acción. Elaborar una acción preventiva resultado del Servicio No Conforme.	Encargado del despacho de la Dirección Administrativa.
Periodo programado: (03/03/2015 al 12/05/2015)	Evaluación de acción: se está realizando
1. Solicitar en Recursos Humanos la autorización para cursos de capacitación al personal administrativo de Control Escolar	Responsable: Encargado del despacho de la Dirección Administrativa.
10/03/2015- 15/06/2015	Acción por realizarse
1. Elaborar un tutorial con contenido de cargas horarias para alumnos de nuevo ingreso	Responsable: Encargado del despacho de la Dirección Administrativa.
04/05/2015 – 29-02-2016)	Acción por realizarse
RESPONSABLE DE LA ACCION Lic. Irma Patricia Pérez Villalobos Coord. de Calidad	AUTORIZO J. Ernesto Villanueva Trejo Resp. de la Direcc. Adva.



PLAN DE ACCION CORRESPONDIENTE A: LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS DE “AMBIENTE DE TRABAJO” DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PERIODO: 12-2014

OBJETIVO: Suministrar los recursos necesarios para desempeñar las actividades del personal del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

ESTRATEGIAS: Gestión de recursos, insumos y materiales así como capacitación.

ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Descripción de la acción. Gestionar Curso de Seguridad e Higiene	Director Administrativo Coordinador de Calidad Coordinador de Seguridad e Higiene
Periodo programado: (15-11-14 -25-06-15)	Evaluación de acción: Realizado 04-03-15
1. Gestión de Soporte Técnico y Mantenimiento de Equipo de computo Software y Hardware.	Director Administrativo Coordinador de Calidad
Periodo programado: (19-01-15 - 12-06-15)	Evaluación de acción: Realizado 25-03-15 Oficio No. ACSH/DGA/077/15 09-03-15
1. Gestión de Curso de Resolución de conflictos, comunicación, manejo de estrés.	Director Administrativo Coordinador de Calidad
Periodo programado: (19-01-15 - 12-06-15)	Evaluación de acción: Realizado 30-04-2015. Oficio No. ACSH/DGA/075/15 06-03-15
1. Solicitud de nuevo personal para cumplir las necesidades y demandas del Centro	Director Administrativo
Periodo programado: (15-11-14 -25-06-15)	Evaluación de acción: Realizado 13-04-15 Oficio No. ACSH/DGA/080/15 11-03-15

RESPONSABLE DE LA ACCION
 Lic. Irma Patricia Pérez Villalobos
 Coord. de Calidad

AUTORIZO
 J. Ernesto Villanueva Trejo
 Resp. de la Direcc. Administrativa