

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

## INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2015



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. No conformidad	Descripción
NC-48-2015 AI-02-2015	<p>La norma ISO 9001:2008 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Al revisar el procedimiento para llevar a cabo la capacitación y desarrollo del personal PR-CD-01/REV.16, se detectó en sus políticas, en el punto 6.1 todos los eventos requeridos por las dependencias y unidades académicas de la UAN serán preferentemente impartidos por instructores internos y jubilados a fin de evitar que sean con cargo al presupuesto de la misma. Y dicha política ya no se aplica, ni el informe se realiza de forma cuatrimestral.</p>
NC-49-2015 AI-02-2015	<p>La norma ISO 9001:2008 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Al revisar el procedimiento para llevar a cabo la capacitación y desarrollo del personal PR-CD-01/REV.16, se detectó en sus políticas, en el punto 6.1 todos los eventos requeridos por las dependencias y unidades académicas de la UAN serán preferentemente impartidos por instructores internos y jubilados a fin de evitar que sean con cargo al presupuesto de la misma. Y dicha política ya no se aplica, ni el informe se realiza de forma cuatrimestral.</p>
NC-50-2015 AI-02-2015	<p>La norma ISO 9001:2008 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Al revisar el procedimiento para llevar a cabo la capacitación y desarrollo del personal PR-CD-01/REV.16, se detectó en sus políticas, en el punto 6.1 todos los eventos requeridos por las dependencias y unidades académicas de la UAN serán preferentemente impartidos por instructores internos y jubilados a fin de evitar que sean con cargo al presupuesto de la misma. Y dicha política ya no se aplica, ni el informe se realiza de forma cuatrimestral.</p>

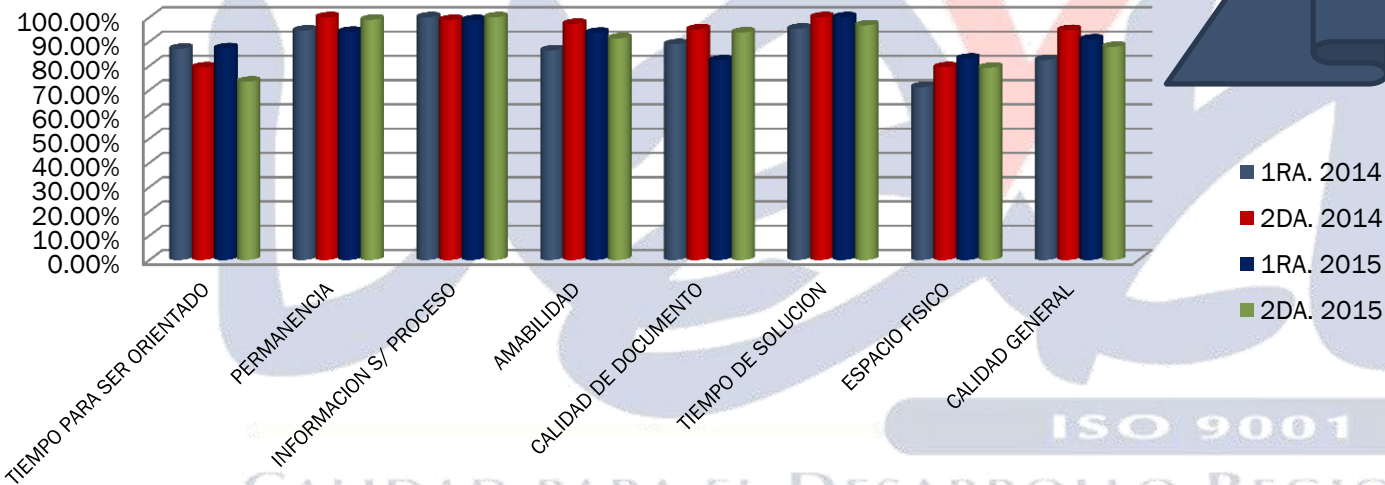
# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

No. No conformidad	Descripción
NC-51-2015 AI-02-2015	<p>La norma ISO 9001:2008 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Al revisar el procedimiento para llevar a cabo la capacitación y desarrollo del personal PR-CD-01/REV.16, se detectó en sus políticas, en el punto 6.1 todos los eventos requeridos por las dependencias y unidades académicas de la UAN serán preferentemente impartidos por instructores internos y jubilados a fin de evitar que sean con cargo al presupuesto de la misma. Y dicha política ya no se aplica, ni el informe se realiza de forma cuatrimestral.</p>
NC-52-2015 AI-02-2015	<p>La norma ISO 9001:2008 en el punto 7.1 establece que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los procesos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Al revisar el procedimiento para llevar a cabo la capacitación y desarrollo del personal PR-CD-01/REV.16, se detectó en sus políticas, en el punto 6.1 todos los eventos requeridos por las dependencias y unidades académicas de la UAN serán preferentemente impartidos por instructores internos y jubilados a fin de evitar que sean con cargo al presupuesto de la misma. Y dicha política ya no se aplica, ni el informe se realiza de forma cuatrimestral.</p>
NC-55-2015 AI-02-2015	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

# 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

## SATISFACCION AL CLIENTE COMPARATIVO



91.21%

ISO 9001

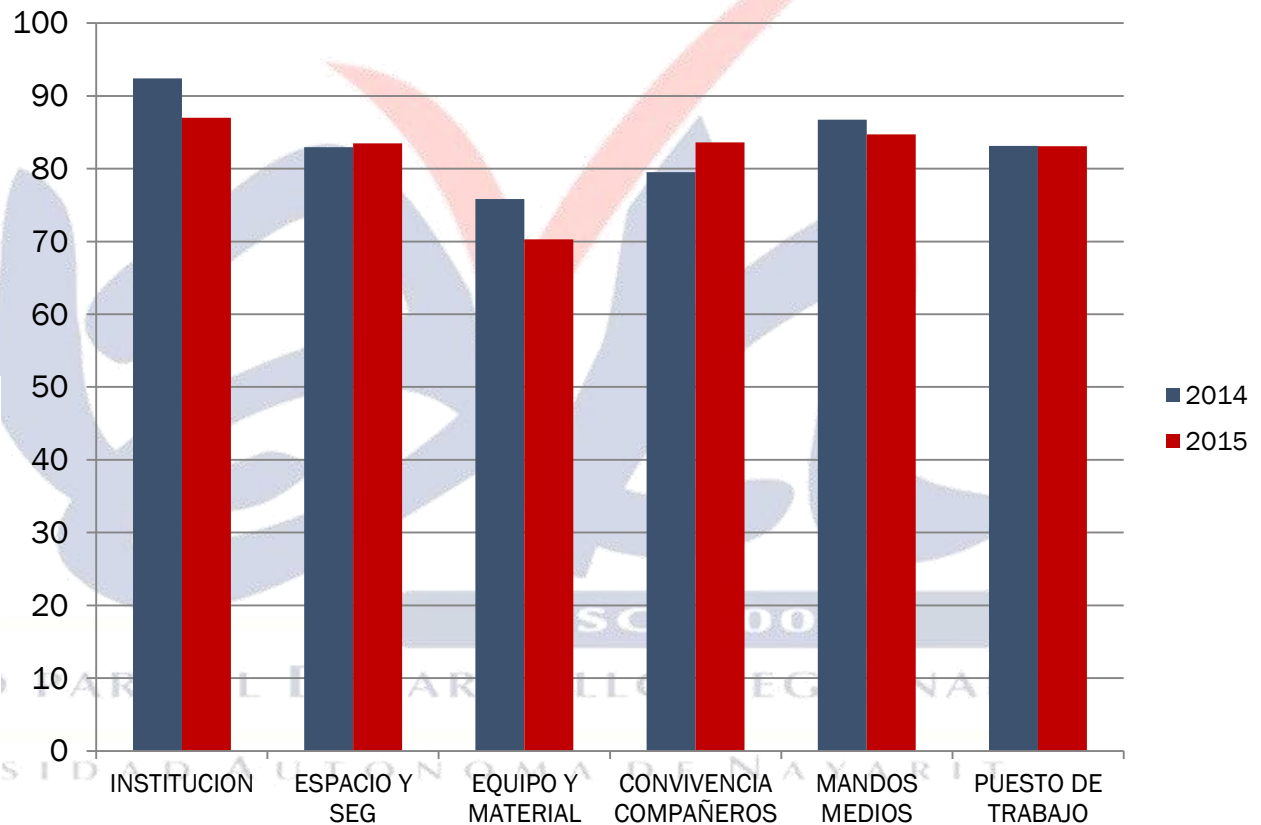
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## RESULTADOS DE AMBIENTE DE TRABAJO DE LA DRH

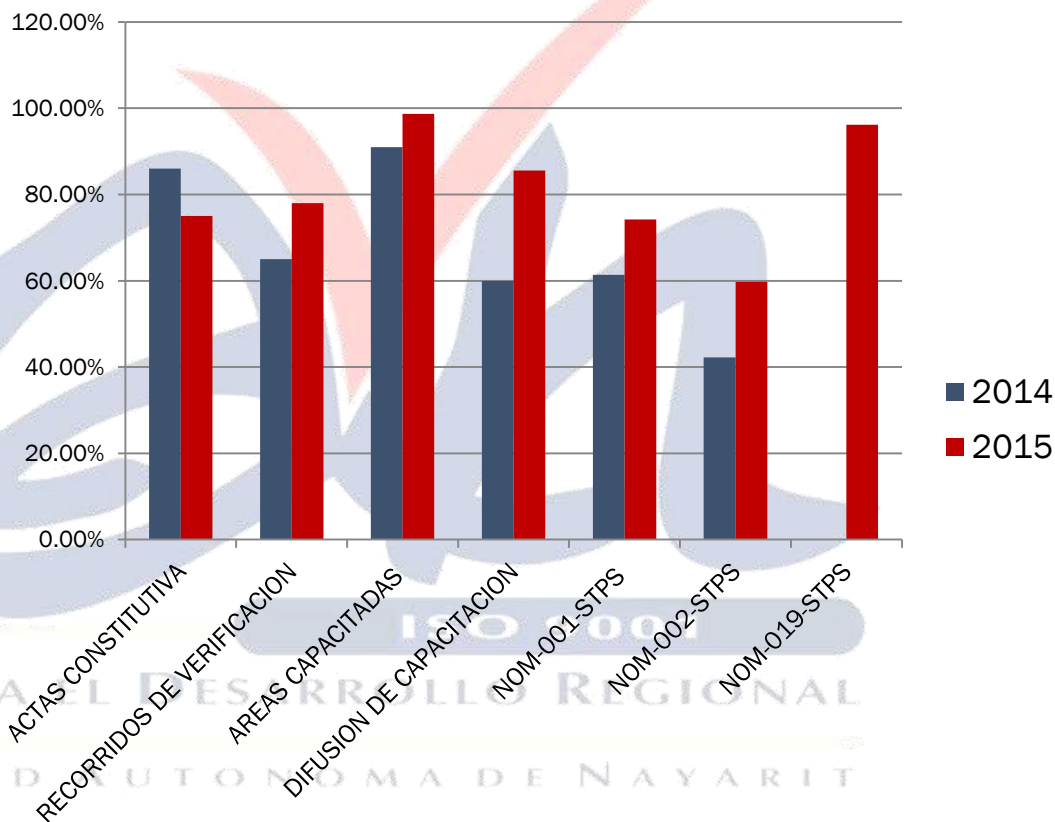
RUBRO	2014	2015
INSTITUCION	92.39	87.01
ESPACIO Y SEGURIDAD	82.96	83.49
EQUIPO Y MATERIAL	75.84	70.30
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	79.51	83.61
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	86.75	84.70
PUESTO DE TRABAJO	83.11	83.08



# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## SEGURIDAD E HIGIENE

CONCEPTO	2014	2015
ACTAS CONSTITUTIVA	86.00%	75%
RECORRIDOS DE VERIFICACION	65%	78%
AREAS CAPACITADAS TEMATICA DE SEGURIDAD E HIGIENE	91%	98.68%
DIFUSION DE CAPACITACION	60%	85.53%
CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL SOBRE LA NOM-001-STPS SEGÚN RECORRIDOS DE VERIFICACION	61.41%	74.24%
CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL SOBRE LA NOM-002-STPS SEGÚN RECORRIDOS DE VERIFICACION	42.23%	59.77%
CUMPLIMINETO INSTITUCIONAL SOBRE LA NOM-019-STPS SEGÚN RECORRIDOS DE VERIFICACION	n/a	96.15%

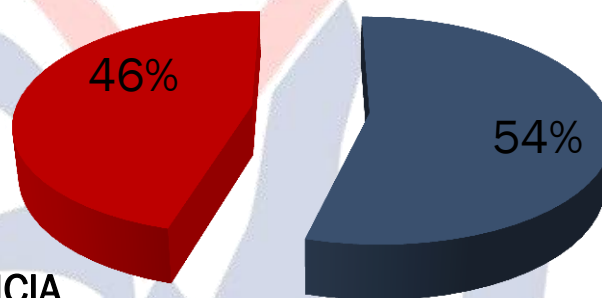


# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL

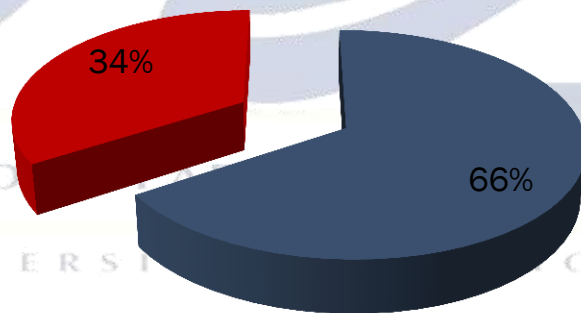
AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION	
CUMPLIMIENTO DEL PAC	54.32%
ASISNTENCIA	65.78%

## CUMPLIMIENTO DEL PAC



- REALIZADOS
- SIN REALIZAR

## ASISTENCIA



- ASISNTENTES
- FALTANTES



# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL

CURSOS DOCUMENTADOS		
TIPO DE CURSO	NUMERO DE CURSOS	PERSONAL CAPACITADO
EXTRAORDINARIOS	13	160
SAC	10	256
SALVAMENTO UNIVERSITARIO	24	343
PAC	44	644

TOTAL DE PERSONAL  
CAPACITADO 2015:

1403 COLABORADORES

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

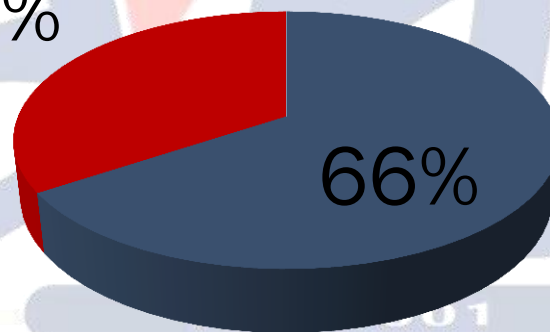
# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## INDUCCION A LA UAN

ASISTENCIA	
NUEVOS INGRESOS	131
PERSONAL INDUCIDO	86

### PORCENTAJE DE PERSONAL INDUCIDO 2015

34%



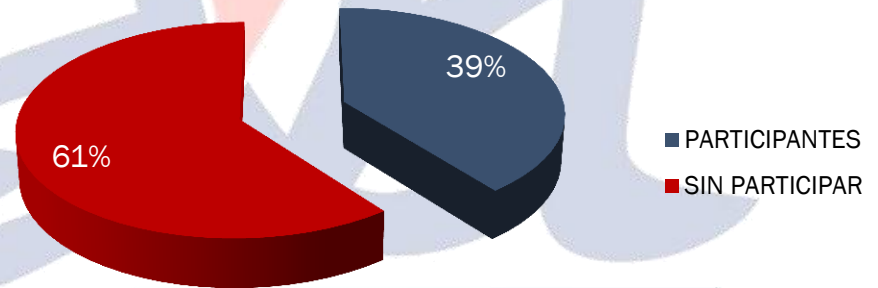
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## EVALUACION AL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

PARTICIPACION	
AREAS CONVOCADAS	70
PARTICIPANTES	28
FALTANTES	43

Aplicación de Cédulas de Evaluación al Desempeño



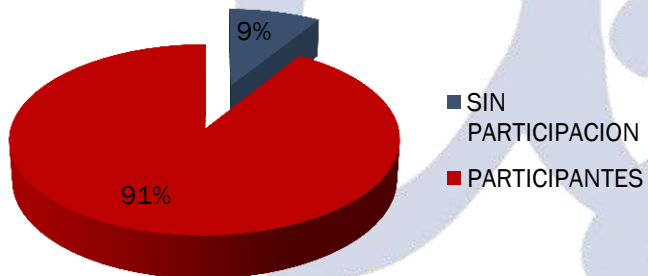
ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

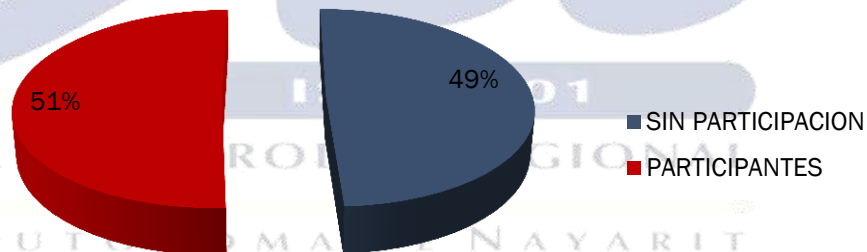
## AMBIENTE DE TRABAJO INSTITUCIONAL

VARIABLE	TOTAL	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
AREAS	79	72	91.14%
COLABORADORES	4785	2429	50.76%

### PARTICIPACION POR AREAS



### PARTICIPACION POR COLABORADOR



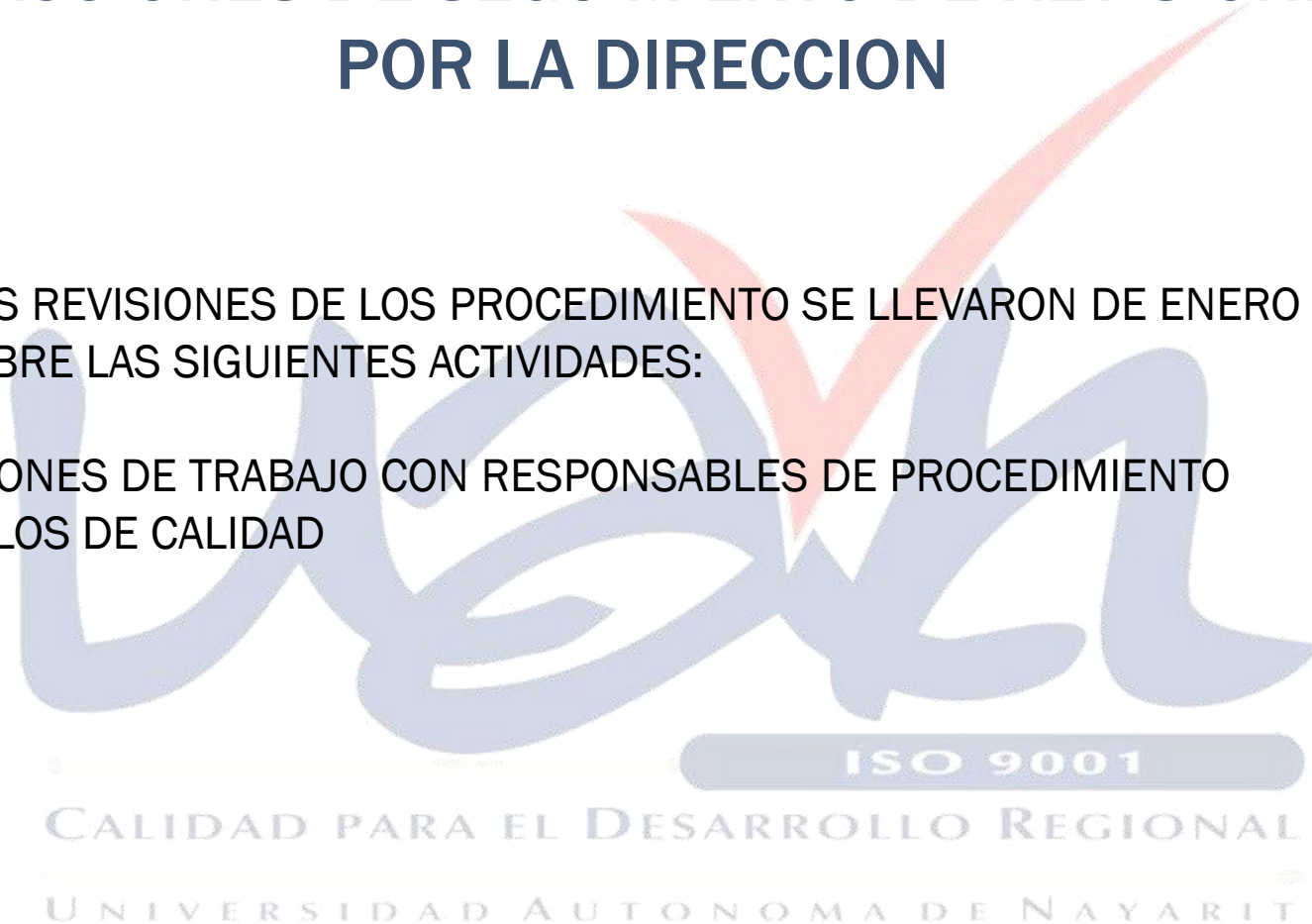
## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2013	AC-25-2013	FALTA DE LINEAMIENTO	PRORROGA	12.2015	EN PROCESOS DE VERIFICAR EFICACIA
AI-02-2013	AC-26-2013	FALTA DE LINEAMIENTO	PRORROGA	30.01.15	EN PROCESOS DE VERIFICAR EFICACIA
AI-02-2013	AC-23-2013	8.2.4 DE LA NORMA ISO 9001:2008	PRORROGA	SEPTIEMBRE 2014	EN PROCESOS DE VERIFICAR EFICACIA
AI-01-2013	AC-32-2013	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION 2012	PRORROGA	AGOSTO 2014	EN PROCEOS DE VERIFICAR EFICACIA
	AC-08-2014	5.4.1 DE LA NORMA ISO 9001:2008	PRORROGA	FEBRERO DE 2015	EN PROCESOS DE VERIFICAR EFICACIA
AI-01-2015	AC-18-2015	8.5.2 F) DE LA NORMA ISO 9001:2008	ABIERTA	MAYO 2016	EN PROCESO

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

PARA LAS REVISIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS SE LLEVARON DE ENERO A NOVIEMBRE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

6 REUNIONES DE TRABAJO CON RESPONSABLES DE PROCEDIMIENTO  
2 CIRCULOS DE CALIDAD



## 6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA



# 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

DENTRO DE LOS PLANES ESTRATEGICOS DE LA DRH, ESTA CONTEMPLADO LA DIGITALIZACION DE LOS EXPEDIENTES DEL PERSONAL, PUDIENDOSE OBTENER LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

- Mayor seguridad en la información.
- Disponibilidad de la información.
- Facilidad en la búsqueda de perfiles definidos para cubrir puestos o materias a impartir, evitándose nuevos contratos

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT