

NOMBRE DE LA UNIDAD , SECRETARIA O DIRECCIÓN.

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN 1 ER. INFORME JULIO.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

1 NO CONFORMIDAD EN EL ÁREA DE CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL.:

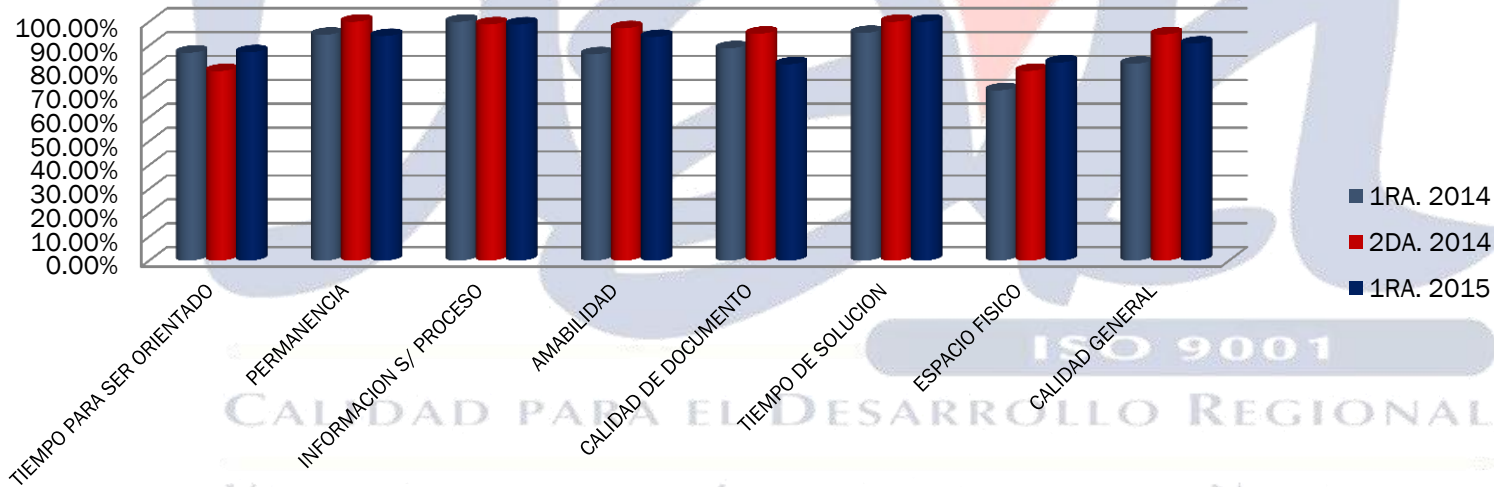
La Norma ISO 9001:2008 en el punto 8.5.2 inciso F) establece que la organización debe revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Sin embargo no mostro evidencia de la acción programada del replanteamiento del objetivo del procedimiento de formación del personal establecido en la acción correctiva AC-08-2014



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

91.74% de Satisfacción del Usuario

SATISFACCION AL CLIENTE COMPARATIVO



ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

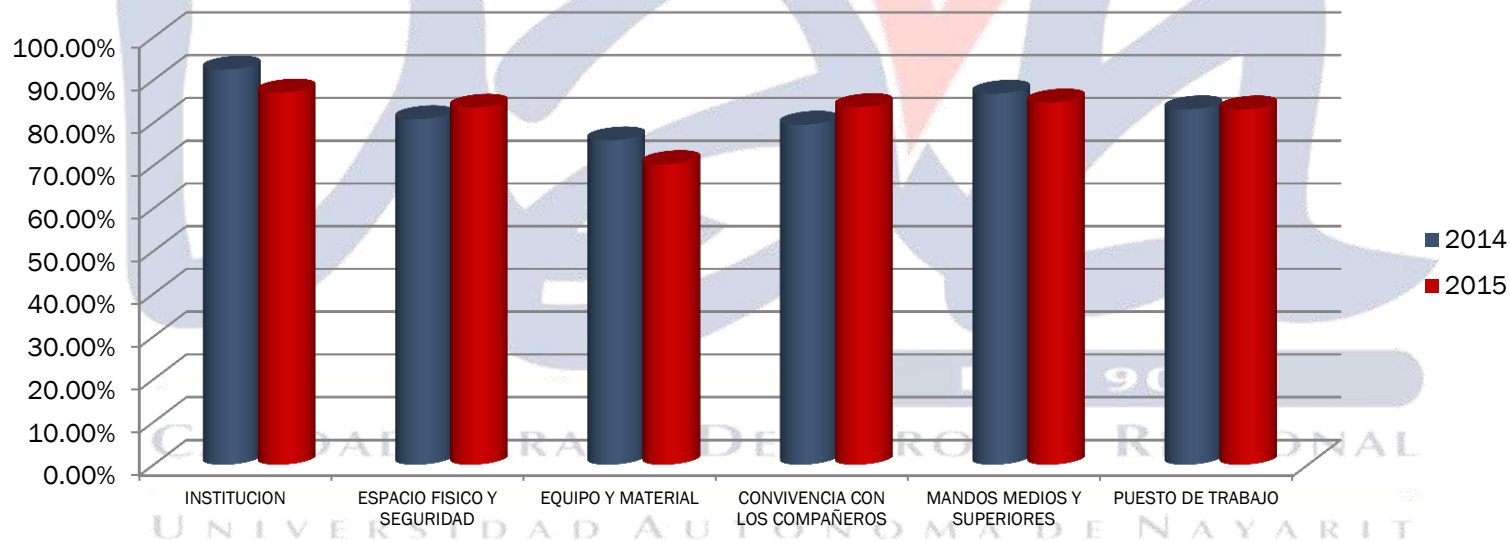
**91.74% de
Satisfacción del Usuario**

Los resultados de la encuesta de Satisfacción del cliente son buenos, pues refleja una percepción favorable de los servicios que prestamos en la Dirección de Recursos Humanos.

Los puntos a considerar para el diseño del plan de acción este periodo serán los mas bajos, los cuales son: calidad de documento entregado como producto de nuestro servicio, el espacio físico que se tiene asignado tanto para los colaboradores de la dirección como para los usuarios, y por ultimo el tiempo para ser orientado para recibir el servicio requerido.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo 2015



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo 2015

Los resultados reflejan un decremento en la percepción de la institución donde se cuestiona sobre la igualdad de oportunidades y equidad de género, otro punto a tratar por decremento es el equipo y material y el espacio asignado a las actividades.

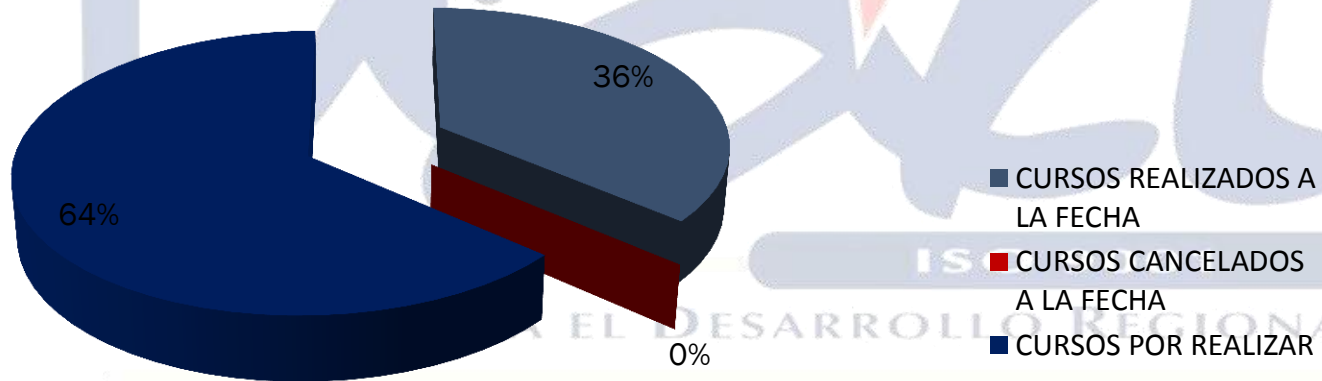
Se encuentra en proceso el plan de acción, pues está programado un taller de análisis de estos resultados, para la próxima semana



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL

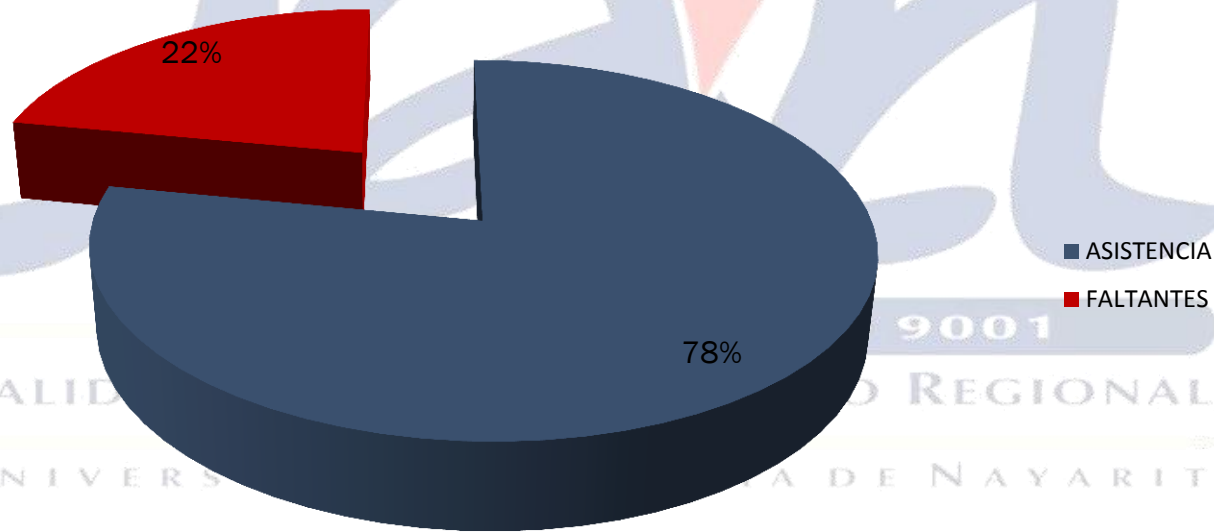
AVANCE DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

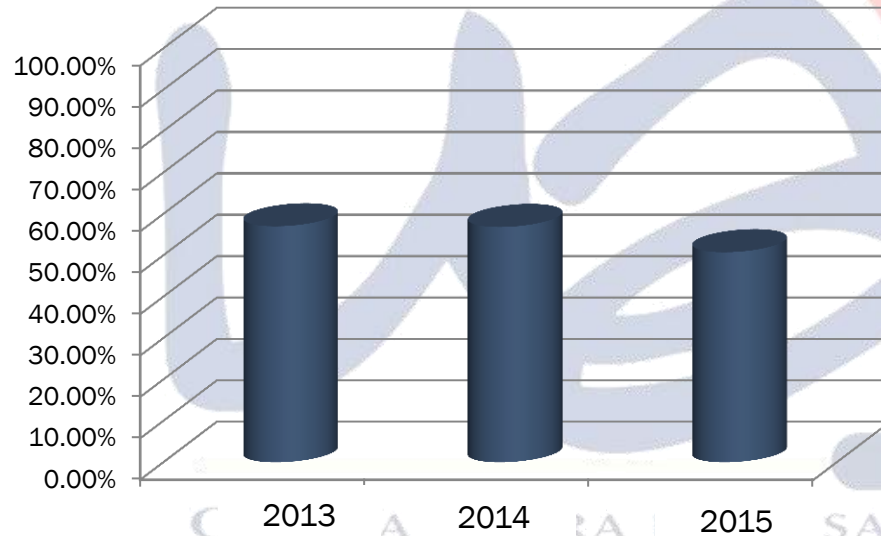
CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL

ASISTENCIA A LOS CURSOS LLEVADOS A CABO



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

AMBIENTE DE TRABAJO INSTITUCIONAL

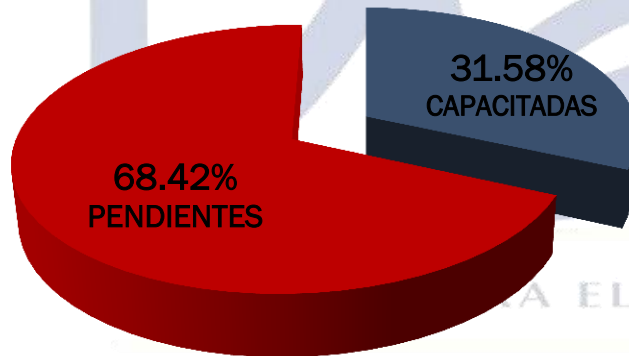


ESTE AÑO SE LOGRO QUE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TABAJO FUESE A TRAVES DE LA PAGINA DE INTERNET DE LA UAN, FACILITANDO ASI LA GENERACIÓN DE RESULTADOS, LO QUE PUEDE SER UN FACTOR IMPORTANTE PARA EL PORCENTAJE DE PARTICIPACION, SIN EMBARGO SE ESPERA QUE INCREMENTE EL SIGUIENTE AÑO.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SEGURIDAD E HIGIENE

**PORCENTAJE DE ÁREAS
CAPACITADAS DE ENERO A 12 JUNIO
2015**



Se hizo la capacitación en la temática:

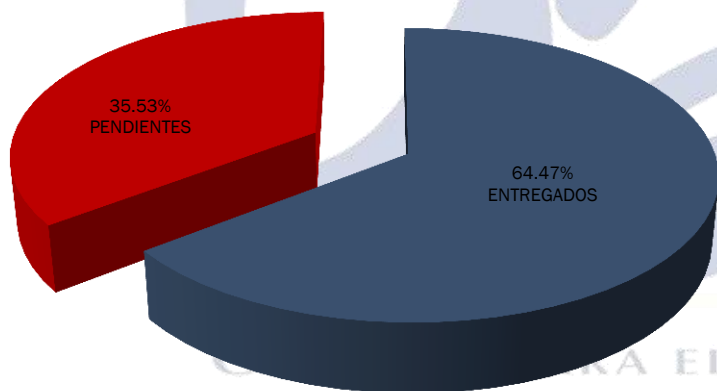
**«MARCO NORMATIVO DE
SEGURIDAD E HIGIENE»**

Capacitándose al 31.58% de las áreas de la UAN

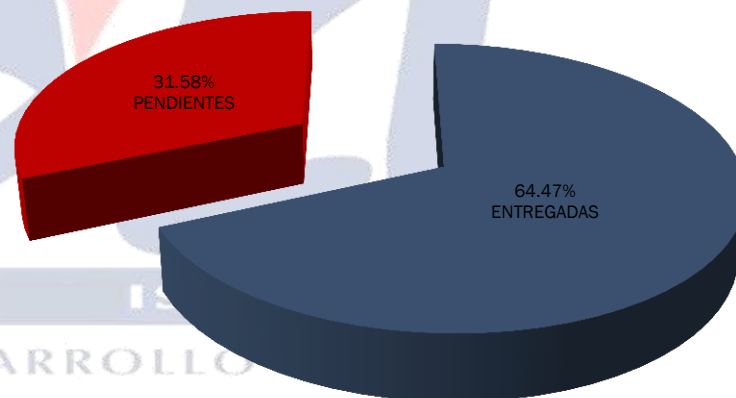
3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SEGURIDAD E HIGIENE

PORCENTAJE DE AREAS QUE YA ENTREGARON SU ACTA CONSTITUTIVA



PORCENTAJE DE ÁREAS QUE YA ENTREGARON SU ACTA DE VERIFICACION

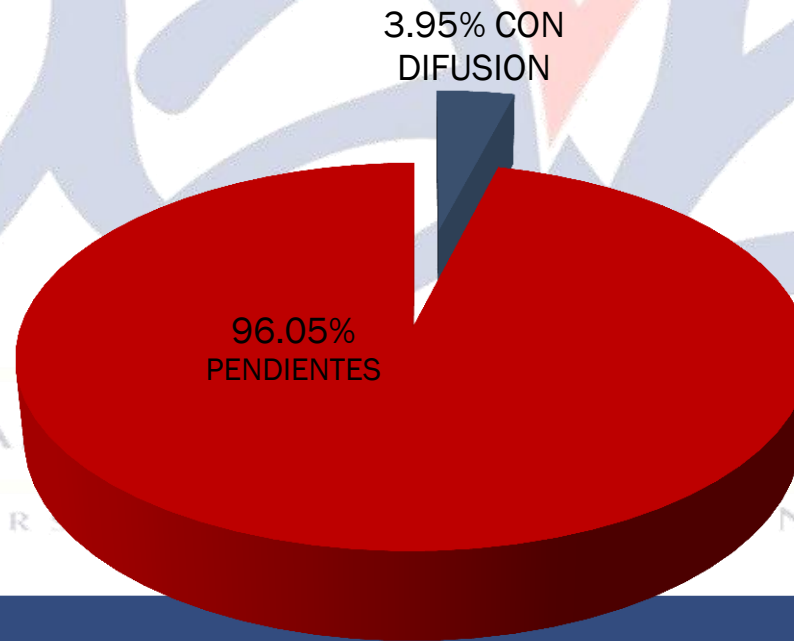


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SEGURIDAD E HIGIENE

PORCENTAJE DE AREAS QUE REALIZARON LA DIFUSION DE LA CAPACITACION DEL TEMA "MARCO NORMATIVO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO"



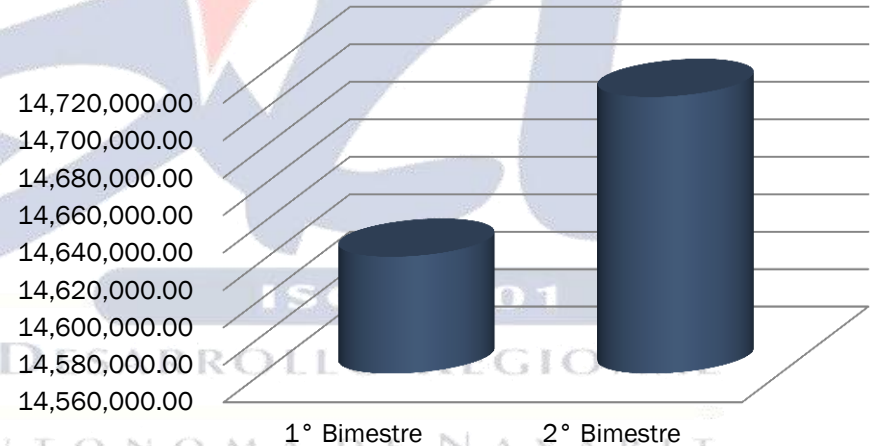
3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PRESTACIONES LABORALES

CUOTAS OBRERO PATRONALES A IMSS 2015

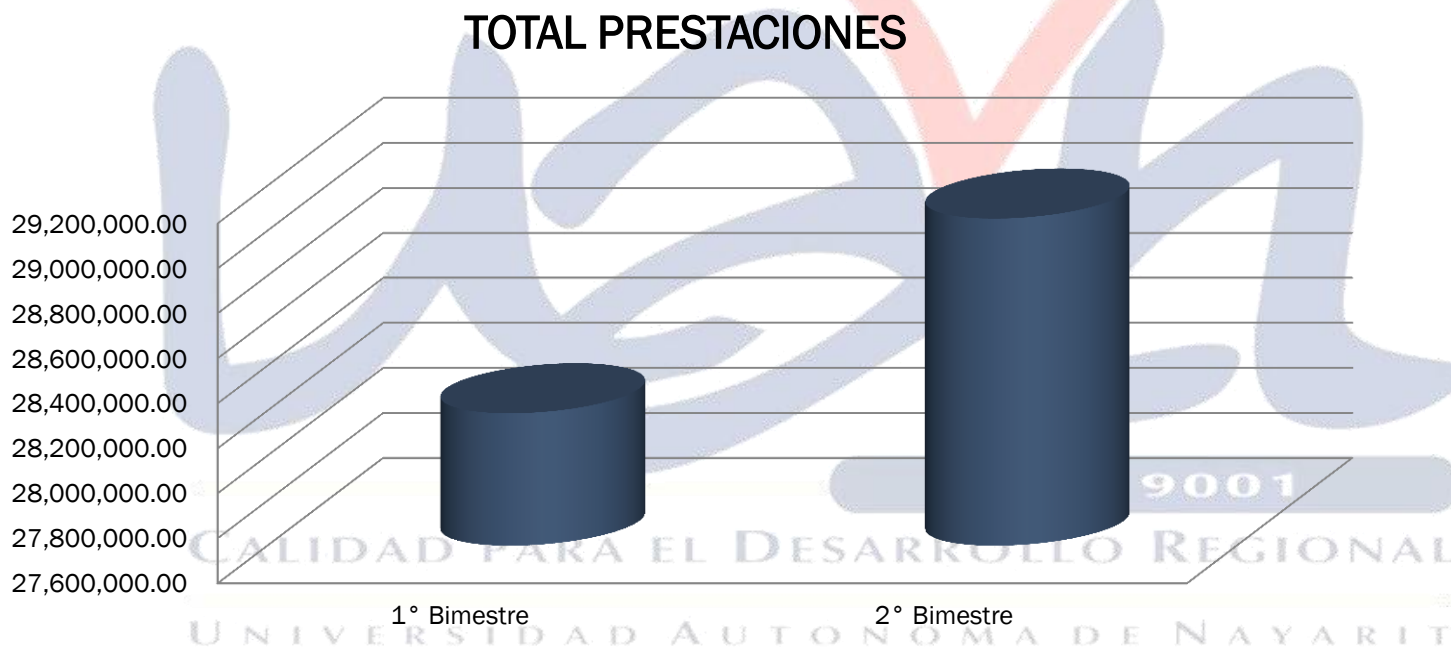


APORTACIONES A INFONAVIT



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PRESTACIONES LABORALES



4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

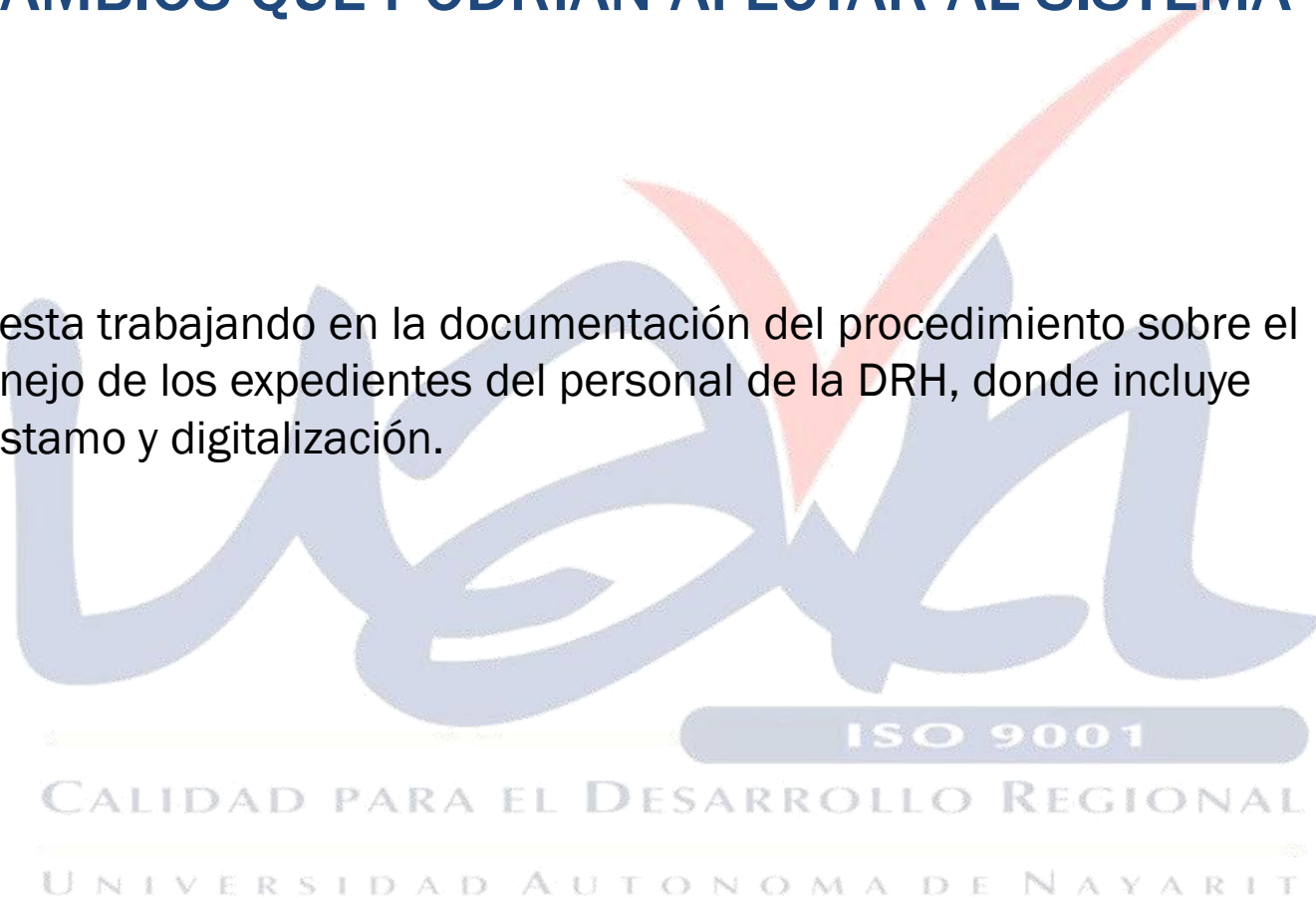
Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2013	AC-32-2013	OBJETIVO DE CALIDAD	Abierta	08.2014	Se espera evaluar si las acciones fueron eficaces
AI-02-2013	AC-23-2013	PR-CD-01	Abierta	08.2014	Se espera evaluar si las acciones fueron eficaces
AI-02-2013	AC-25-2013	LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD E HIGIENE	Abierta	06.2015	
Ai-02-2013	AC-26-2013	OBJETIVO DE INDUCCION	ABIERTA	06.2015	
AI-01-2014	AC-21-2014	6.2.1 DE LA NORMA ISO 9001:2008	ABIERTA	12.02015	Se rediseñó el plan de acción

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

Tipo de acción	SEGUIMIENTO A:
Circulo de calidad Marzo. 2015	Aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente
Reuniones de trabajo con responsables de actividad (4 reuniones febrero – Mayo de 2015)	Plan de trabajo, incluyendo planes de acción de acciones correctivas abiertas
Entrega de indicadores de actividades	Objetivos específicos de la DRH

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- Se esta trabajando en la documentación del procedimiento sobre el manejo de los expedientes del personal de la DRH, donde incluye préstamo y digitalización.



7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- La Dirección de Recursos Humanos visualiza la necesidad de rediseñar el mapa de procesos, con la finalidad de que quede mas claro que procesos son los claves, cuales los de apoyo, etc, así como la interrelación entre todos ellos, para poder incrementar la productividad de nuestro sistema de calidad.
- Además la preparación del personal involucrado el SAC con el diseño, generación e interpretación de indicadores estadísticos.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT