

# Segunda Revisión de la Dirección



Sistema de Gestión de la  
Calidad

**15 DE AGOSTO 2014**

# Orden del día

- a) Resultados de auditoría.
- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Desempeño de los Procesos y la Conformidad del Producto.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento por la Dirección previas.
- f) Cambios que podrían afectar al SGC.
- g) Recomendaciones para la Mejora.
- h) Acuerdos

# Resultados de Auditoría

# RESULTADOS DE AUDITORIAS

Evaluaciones	Fecha	Recomendaciones
Acreditación Licenciatura en Trabajo Social ante la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, AC	12 y 13 de mayo	En espera de dictamen
Visita de verificación del plan de mejora continua de la Licenciatura en Enfermería por Consejo Mexicano para la Acreditación de Enfermería, AC	29 de mayo	Se atendieron las 22 recomendaciones, de las cuales 14 se concluyeron y 8 continúan en proceso.
Certificación docente ante el Consejo Mexicano de Certificación en Enfermería, AC	12 de julio	En espera de dictamen de 16 recertificaciones y 13 certificaciones
Contabilidad	15 de julio	De las 5 recomendaciones 2 se han concluido y 3 están en proceso.

# PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

ALCANCE	ÁREA	PROGRAMADA EN
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	Centro de Tecnologías de Información	Junio (Auditoría Interna)
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Contabilidad, Administración de personal y Coordinación de Programas Educativos	
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Control Escolar y Servicio Social	
Diseño y Provisión de servicios de prácticas académicas y actividades de investigación	Coordinación de Programas Educativos	
	Coordinación de Programas Educativos	
	Coordinación de Programas Educativos	
Provisión de servicios de laboratorios y préstamo de las instalaciones y equipo de laboratorio	Laboratorio de Habilidades	
Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección	
	Coordinación de Documentos	
	Coordinación de Auditorias	
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Contabilidad	Agosto (Auditoría Interna)
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Servicio Social	
Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	Centro de Tecnologías de Información	Septiembre (Auditoría externa)
Provisión de servicios financieros, materiales y humanos	Contabilidad, Administración de personal y Coordinación de Programas Educativos	
Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social	Control Escolar y Servicio Social	
Diseño y Provisión de servicios de prácticas académicas y actividades de investigación	Coordinación de Programas Educativos	
	Coordinación de Programas Educativos	
	Coordinación de Programas Educativos	
Provisión de servicios de laboratorios y préstamo de las instalaciones y equipo de laboratorio	Laboratorio de Habilidades	
Administración del Sistema de Gestión de la Calidad	Dirección	
	Coordinación de Documentos	
	Coordinación de Auditorias	

# RESULTADOS DE 1era. AUDITORIA INTERNA



**5**

## NO CONFORMIDADES

- COORDINACIÓN DE DOCUMENTOS: CE, SAD Y LH (4.2.3)
- CTI (6.3)
- CTI Y LH (7.5.4)
- COORDINACIÓN DE AUDITORIAS: CTI, LH, SAC, SAD, CE
- CTI



**32**

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- SE ELIMINARON AM QUE NO CORRESPONDIAN
- 12 AP
- 10 AM
- 13 AC

Del 11 al 18 de junio

# RESULTADOS DE 2ª AUDITORIA INTERNA

## Contabilidad y Servicio Social

7 No conformidades relacionados con los puntos 4.2.3, 4.2.4., 7.4.1, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3 de la NOM ISO 9001:2008	17 Oportunidades de Mejora	4 Fortalezas
---	-------------------------------	-----------------

Del 7 al 11 de agosto

# **Retroalimentación del Cliente**

# Procedimiento para la Gestión de Campos Prácticos

De acuerdo al Objetivo de Calidad **“Alcanzar y mantener al menos el 85% del índice de satisfacción anual de los usuarios que reciben los servicios de la Facultad de Enfermería”**

El Procedimiento de gestión de Campos Prácticos cumple en un 100% con dicha satisfacción.



El índice de satisfacción se cumple en un 100%

# Encuestas de Satisfacción aplicadas Periodo Enero-Julio 2014

Institución sede	Número de encuestas
<b>HGR# 1</b>	<b>4</b>
<b>HGR# 12</b>	<b>3</b>
HOSPITAL REGIONAL ISSSTE	1
UNIDAD UNIVERSITARIA DE INSERCIÓN SOCIAL	2
HOSPITAL O'HORÁN	1
PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA	1
CENTRO DE REINSERCIÓN SOCIAL	1
<b>ASOCIACIÓN HERMANOS DEL ANCIANO AC. LUPITA BASTERIS DE MOLINA</b>	<b>1</b>
<b>CASA DE DESCANSO LOS ABUELOS</b>	<b>1</b>
<b>HOGAR MIS QUERIDOS VIEJOS</b>	<b>1</b>
<b>CASA PARA EL ADULTO MAYOR LA ESPERANZA</b>	<b>1</b>

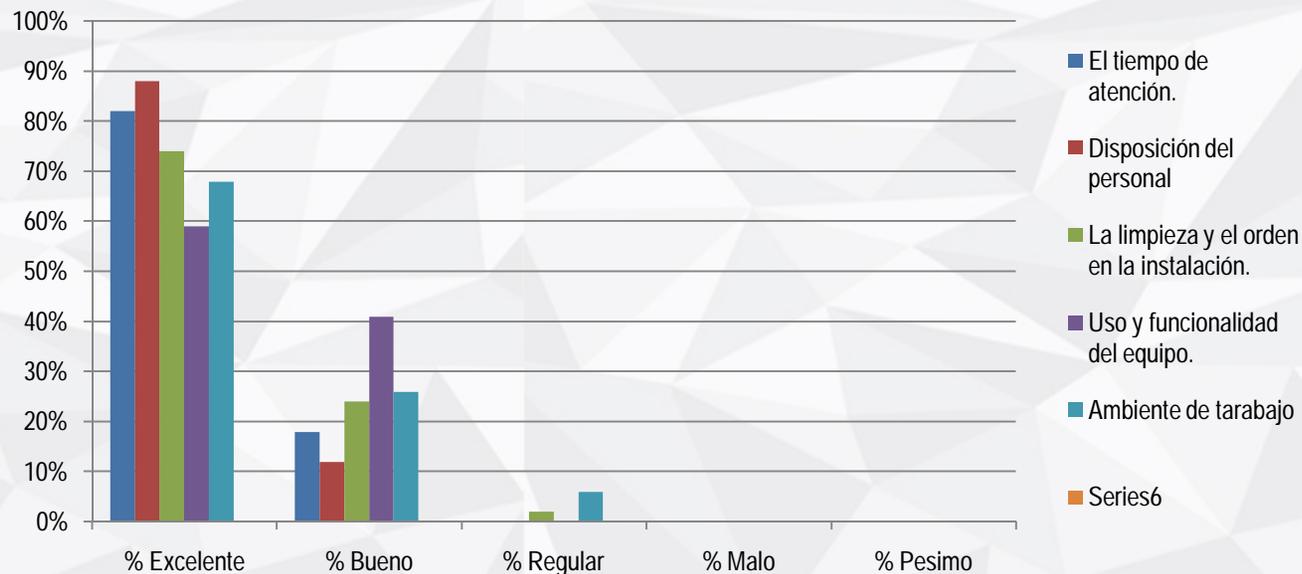
Las instituciones remarcadas corresponden a las encuestas aplicadas en el periodo de mayo a julio de 2014 en virtud de prácticas de posgrado y Trabajo Social

**Total: 17 encuestas**

# Encuestas de Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio de Habilidades

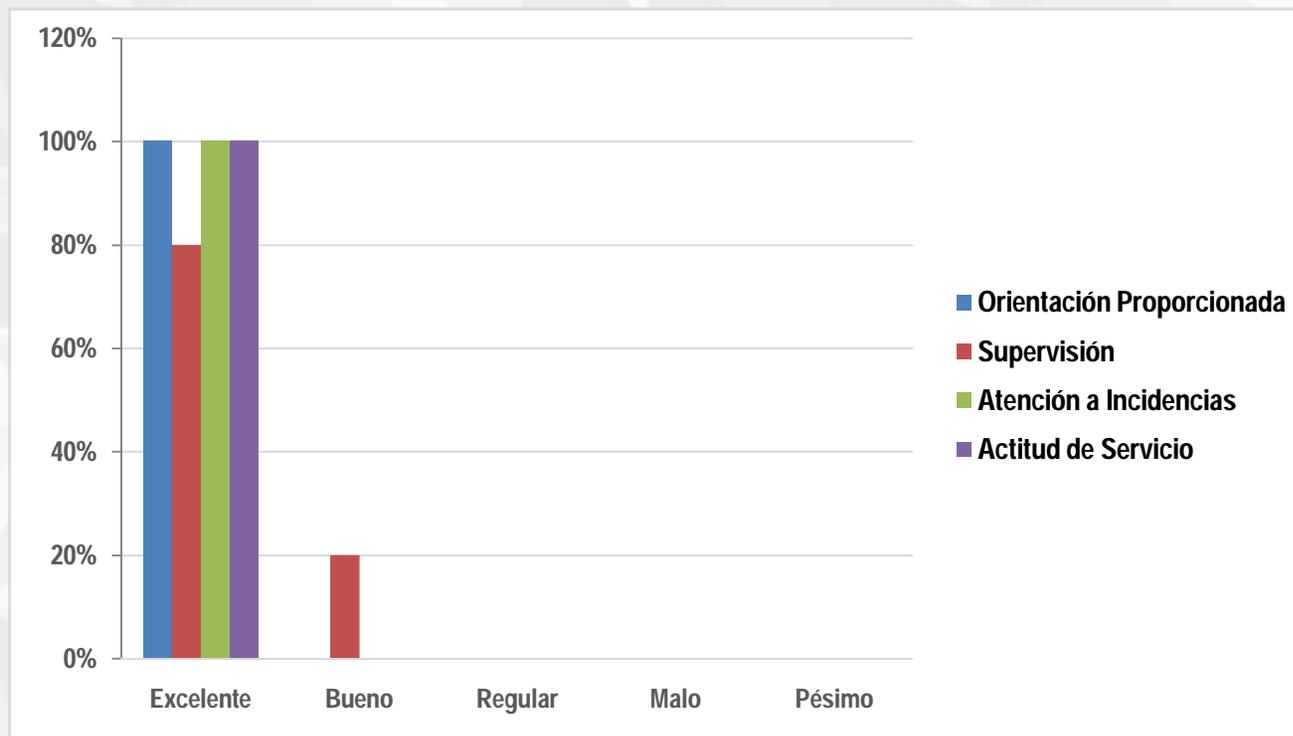
Del total de los usuarios encuestados, el 85% (29 personas) son estudiantes de la Licenciatura en enfermería, el 9% (3 personas) son estudiantes de especialidad y 6% (2 personas) son personal docente.

El índice de satisfacción se cumple en un **98%**



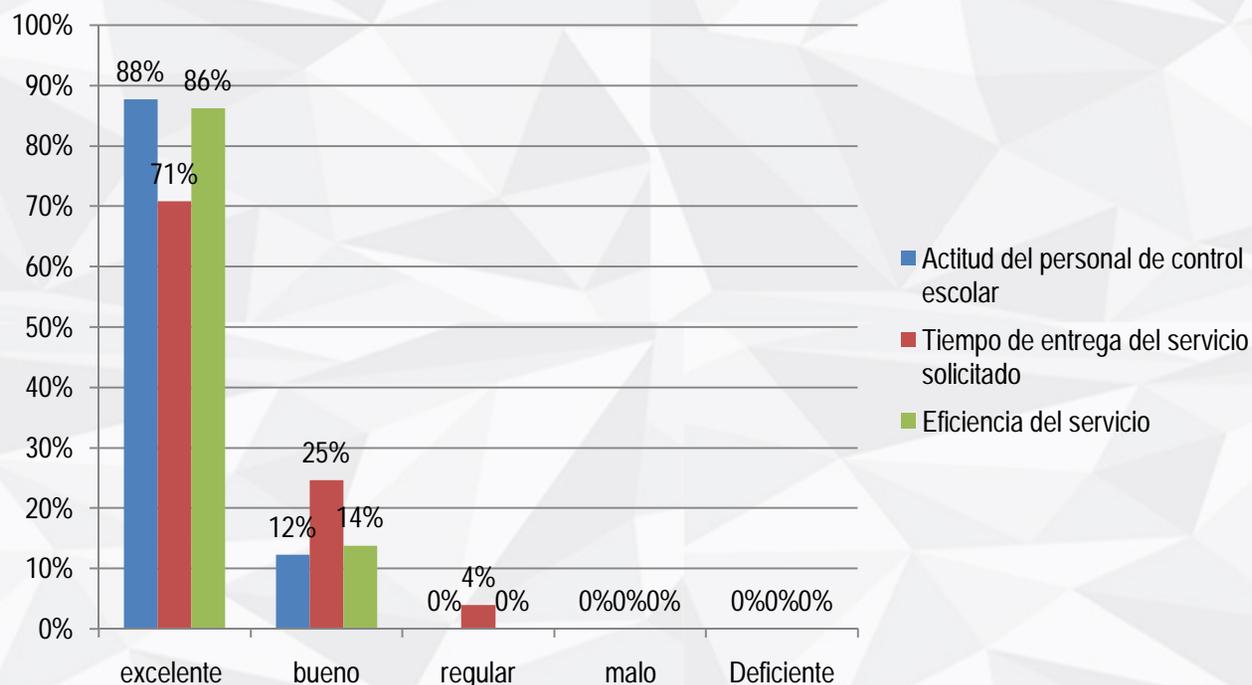
# SERVICIO SOCIAL

Se encuestaron a 5 estudiantes de la Licenciatura en Enfermería que finalizaron su servicio social en el mes de Julio 2014. En la gráfica se observa que el 80% considera que la supervisión es excelente y solo el 20% lo considera bueno, los demás servicios otorgados cumplen con 100% de satisfacción.



El índice de satisfacción se cumple en un **95%**, lo que contribuye al cumplimiento del objetivo de calidad.

# CONTROL ESCOLAR



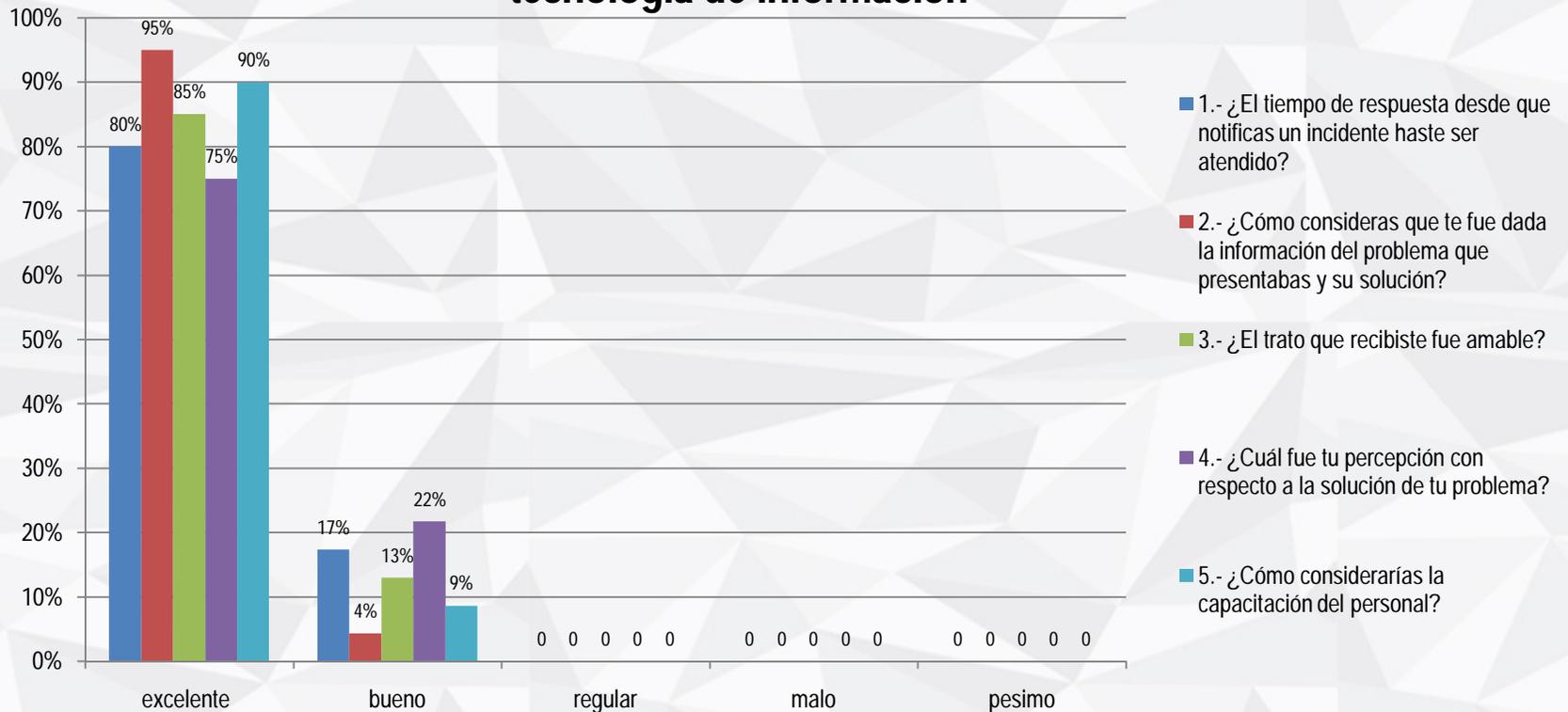
En la gráfica se observa que un 88% considera la actitud del personal como excelente y un 12% como buena. Tomando el tiempo de entrega del servicio un 71% considera que es excelente, un 25% bueno y un 4% como regular. En lo que compete a la eficiencia del servicio, un 86% lo considera como excelente y el otro 14 % como bueno.

descripción

Se puede concluir que el índice de satisfacción del procedimiento es de **88 %**.

# CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

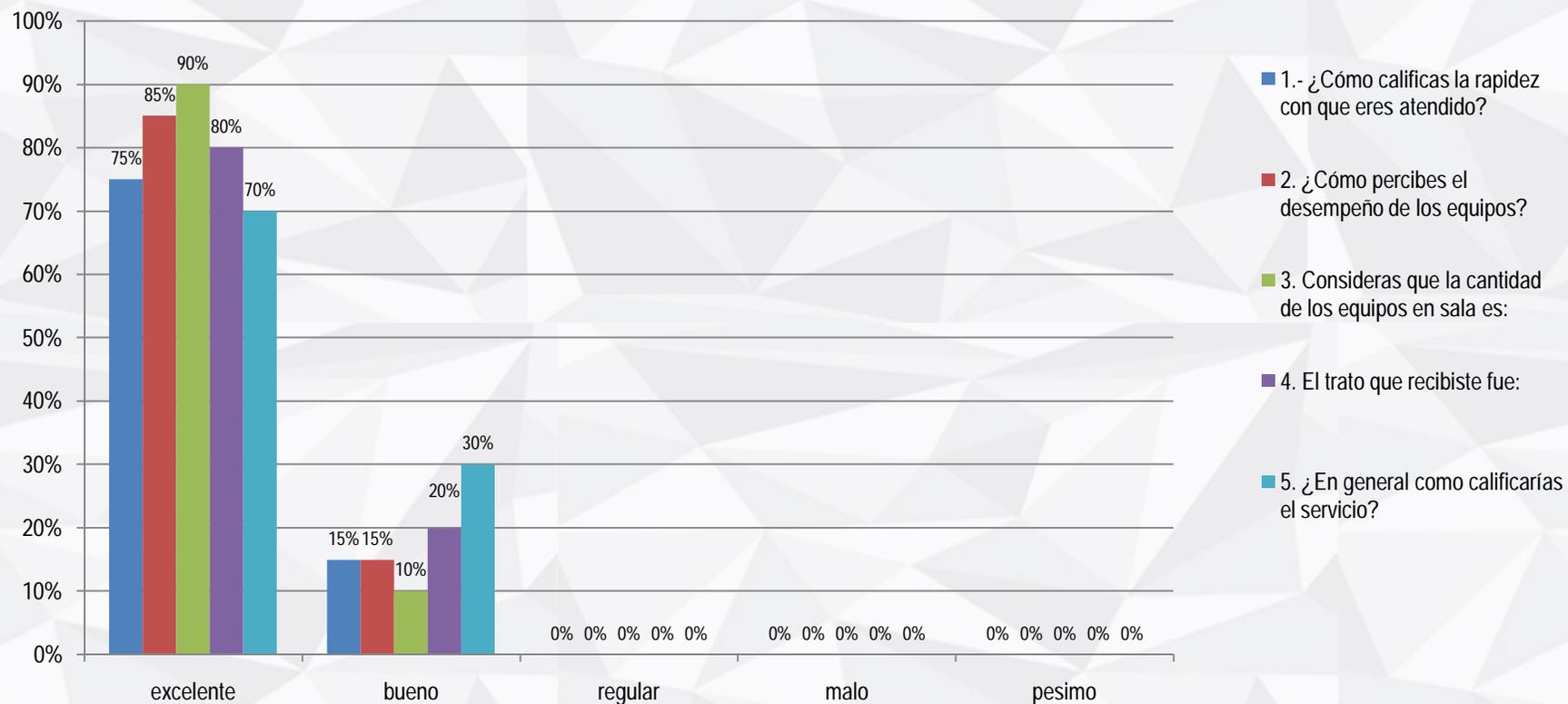
## Procedimiento para la atención a usuarios y soporte de servicios de tecnología de información



**Con relación a los aspectos evaluados, de 20 encuestas aplicadas se obtiene un 85% de satisfacción con calificación de excelencia.**

# CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

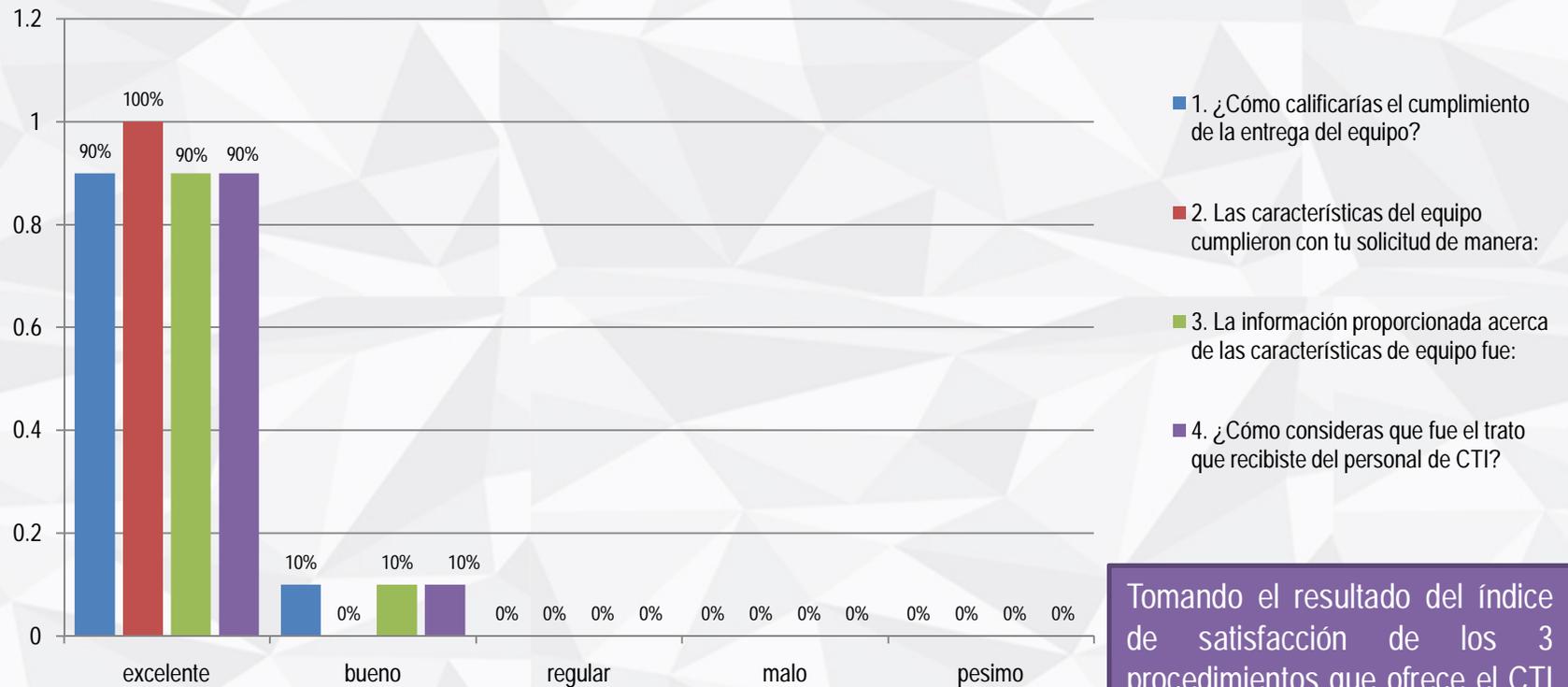
## Procedimiento para proporcionar servicios de cómputo en el CTI



**De acuerdo a la satisfacción de las encuestas se obtiene un promedio de 80% en el rubro de excelencia.**

# CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

## Procedimiento para préstamo de equipos.



Tomando el resultado del índice de satisfacción de los 3 procedimientos que ofrece el CTI podemos concluir un índice del **86%** de satisfacción de los usuarios.

Considerando el rubro de excelencia, se obtiene un 92% de satisfacción del total de encuestas aplicadas.

# PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO



Opción abierta:

Felicitación	5
Comentario	0
Queja	0

5 personas (100%) encuestadas para contratos de Julio - Diciembre respondieron la opción abierta de Felicitación

**Se aplicaron 5 encuestas de satisfacción a aspirantes para personal académico (100%) para el periodo de Julio - Diciembre 2014**

# ATENCIÓN DE QUEJAS

- Con base a los comentarios sobre el ruido en la sala de espera de LH y el servicio de impresión del CTI se retroalimenta a los usuarios en la tercera semana de Junio.



# **Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto**

# SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

**1. Obtener la certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de la Enfermería en el segundo semestre del 2014.**

Ya se están implementando 18 procedimientos y continúan los trabajos del equipo de calidad a fin de obtener la certificación en septiembre próximo.

**2. Alcanzar y mantener al menos el 85% del índice de satisfacción anual de los usuarios que reciben los servicios de la Facultad de Enfermería.**

El índice de satisfacción de los usuarios que reciben los servicios de la Facultad de Enfermería es de 94.5%.

**3. Alcanzar y mantener una calificación promedio de al menos 85 puntos, de los estudiantes que concluyen los campos prácticos.**

La calificación promedio de los estudiantes que concluyen campo práctico es 93.4 puntos.

**4. Participar anualmente con la comunidad en al menos 2 actividades de promoción y educación para la salud.**

La participación con la comunidad se cumple con actividades de promoción y educación para la salud: Campaña de vacunación en el mes de febrero, feria de la salud en marzo y la Intervención comunitaria para la erradicación de pediculosis en una población indígena vulnerable de Yucatán el 9 de julio, estudiantes de ambas licenciaturas, pasantes y profesores.



# **Diseño y Provisión de Servicios de Prácticas Académicas y Actividades de Investigación**

# **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMPOS PRÁCTICOS (P-FENF-SAC-01)**

Responsable: MIS. Laura Ortiz Gómez

# Indicador

Número de estudiantes que aspiran realizar el campo práctico

Licenciatura en Enfermería		
Periodo Agosto-Diciembre 2014		
Campo práctico	Semestre	Número de estudiantes
Enfermería comunitaria	1	45
Enfermería fundamental	2	44
Cuidado materno y del recién nacido	3	<b>76</b>
Cuidado Materno y del Recién Nacido	4	<b>39</b>
Cuidado del Niño	5	<b>90</b>
Cuidado al Adulto Hospitalizado	6	38
Cuidado a la Persona en Estado Crítico	7	<b>78</b>
Administración del Cuidado y de los Servicios de Salud	7	<b>78</b>
<b>Total de Estudiantes</b>		<b>488 Estudiantes</b>

**Licenciatura en Trabajo Social**  
**Periodo Agosto-Diciembre 2014**

<b>Campo práctico</b>	<b>Semestre</b>	<b>Número de estudiantes</b>
Campo Práctico en Instituciones de Desarrollo Social	1	37
Campo Práctico en Programas de Reintegración Social	3	31
Campo Práctico en Instituciones de Educación	5	31
<b>Total de Estudiantes</b>		<b>99 Estudiantes</b>

**Posgrado**  
**Agosto-Diciembre 2014**

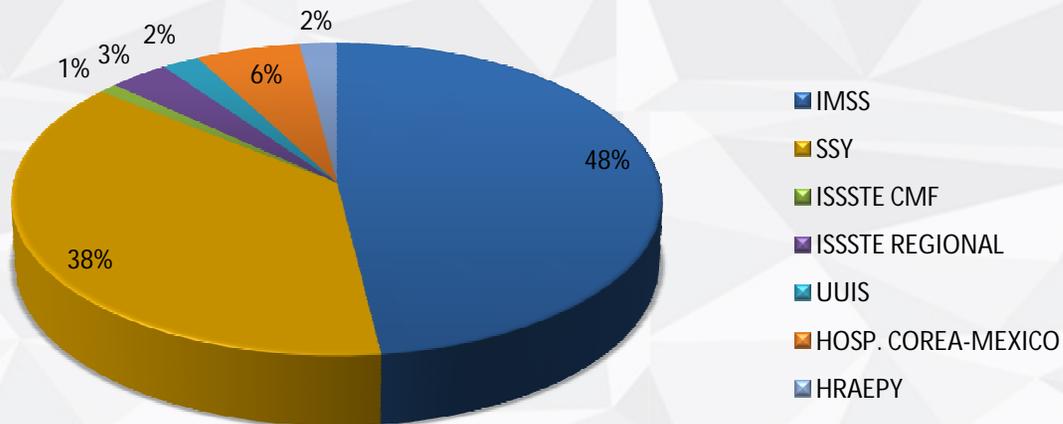
<b>Campo práctico</b>	<b>Número de estudiantes</b>
Especialización en Enfermería Quirúrgica	18

Con respecto a posgrado, actualmente hay 56 aspirantes a realizar campos prácticos, de los cuales 38 lo iniciarán en marzo y abril del 2015 .

# Indicador

Porcentaje de campos autorizados Semestre  
Agosto-Diciembre 2014

Licenciatura  
en Enfermería



IMSS. Instituto Mexicano del Seguro Social (HGR No 1 y HGR No 12 Lic. Benito Juárez García).

SSY: Secretaria de Salud de Yucatán  
ISSSTE CMF: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado Centro Medico Familiar.

ISSSTE REGIONAL: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

UUIS: Unidad Universitaria de Inserción Social  
Hospital Corea- México

HRAEPY: Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán.

En la gráfica anterior, se observa que el mayor porcentaje de campos autorizados para el desarrollo de los campos prácticos los otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) 48%, a través de sus dos hospitales (HGR# 1 y el HGR# 12), le siguen en cantidad de campos autorizados la Secretaría de Salud del Estado de Yucatán, a través de los Centros de Salud Urbanos de Santa Rosa y Kanasín (para los campos comunitarios) y los Hospitales Materno Infantil y el Hospital Dr. Agustín O'Horán.

## Porcentaje de campos prácticos autorizados Agosto-Diciembre 2014

## Licenciatura en Trabajo Social

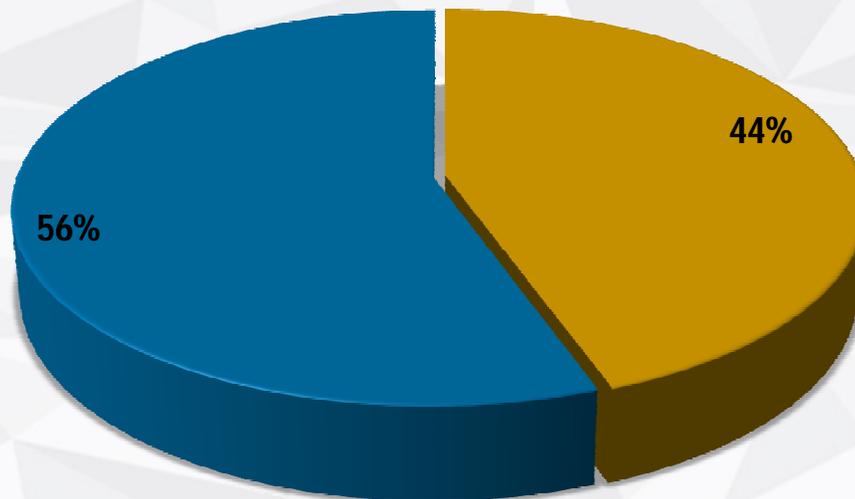
La gestión se encuentra en proceso.

Sede	Numero	%
Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL)	16	16.1
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Estatal)	10	10.1
Instituto Municipal de la Mujer	4	4.0
Dirección de Desarrollo Social	3	3.0
Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE)	4	4.0
Centro de Reinserción Social de Mérida (CERESO)	31	31.3
Escuela Secundaria Técnica No 1	7	7.0
Escuela Secundaria General No 5	8	8.0
Escuela Secundaria General No 1	8	8.0
Escuela Preparatoria No 1	8	8.0
Total	99	100%

# Posgrado

## Porcentaje de campos prácticos autorizados Semestre Agosto-Diciembre 2014

■ IMSS/HGR#12 ■ IMSS/HGR#1



HGR # 1 : Hospital General Regional  
Numero 1.

HGR 12 # : Hospital General Regional N  
12 " Benito Juárez García"

# **PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL CAMPO PRÁCTICO (P-FENF-SAC-02)**

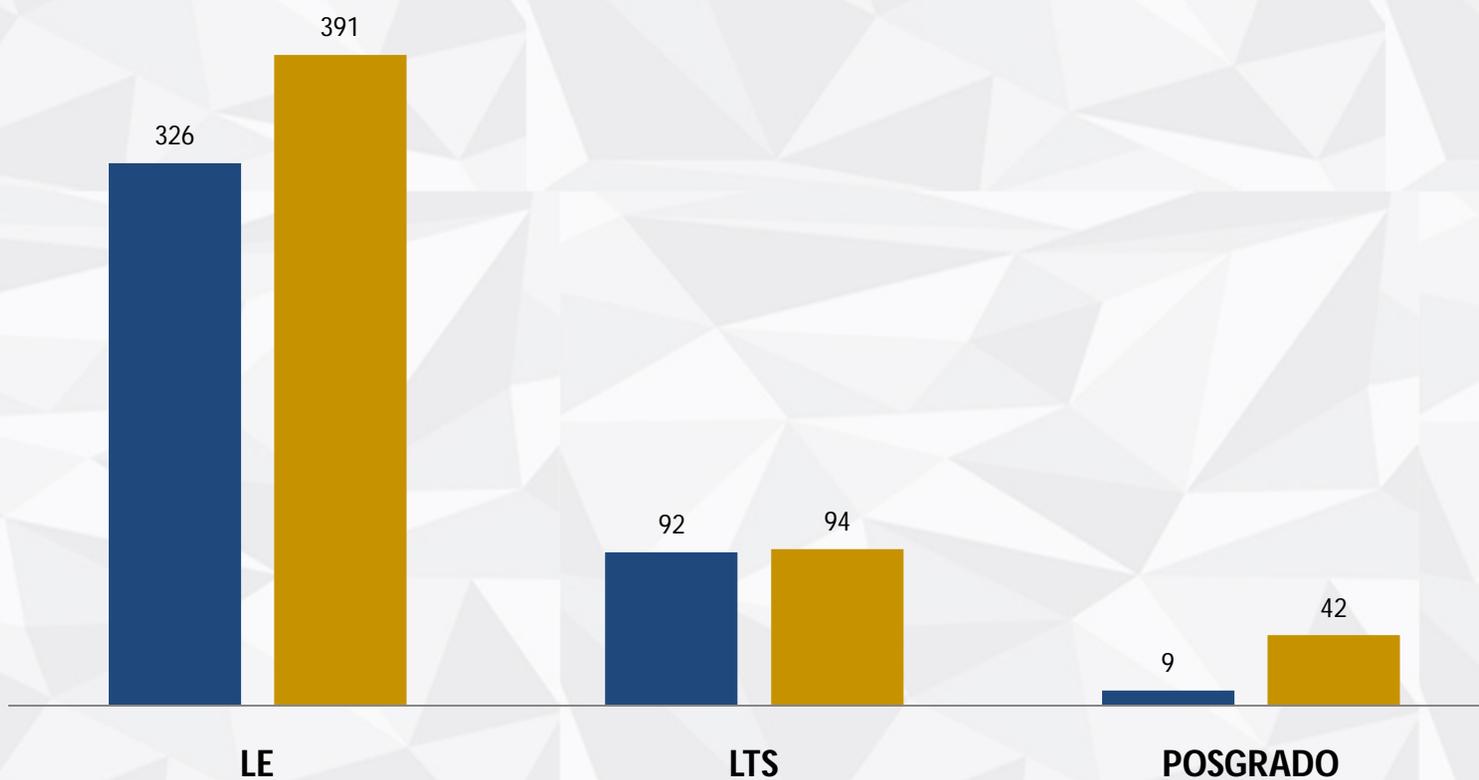
Responsable : L. Psic. y TS. Andrea Serrano Padilla

# Indicador

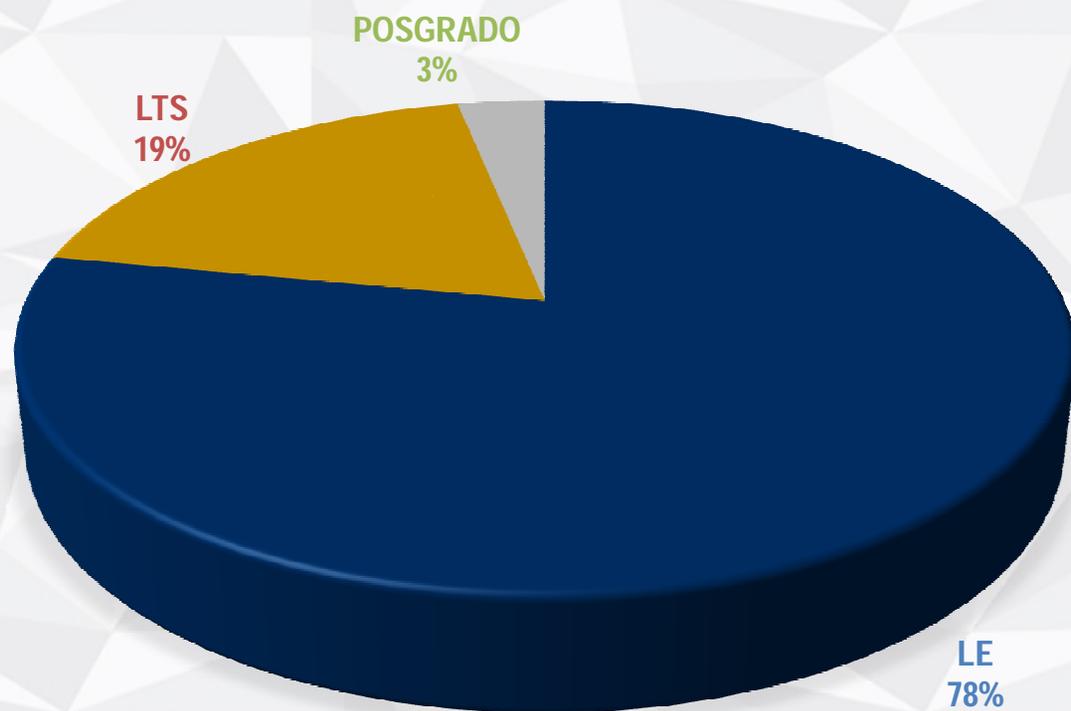
Número de estudiantes que realizan campo práctico por ciclo escolar

■ AGO-DIC 2013

■ ENE-JUL 2014

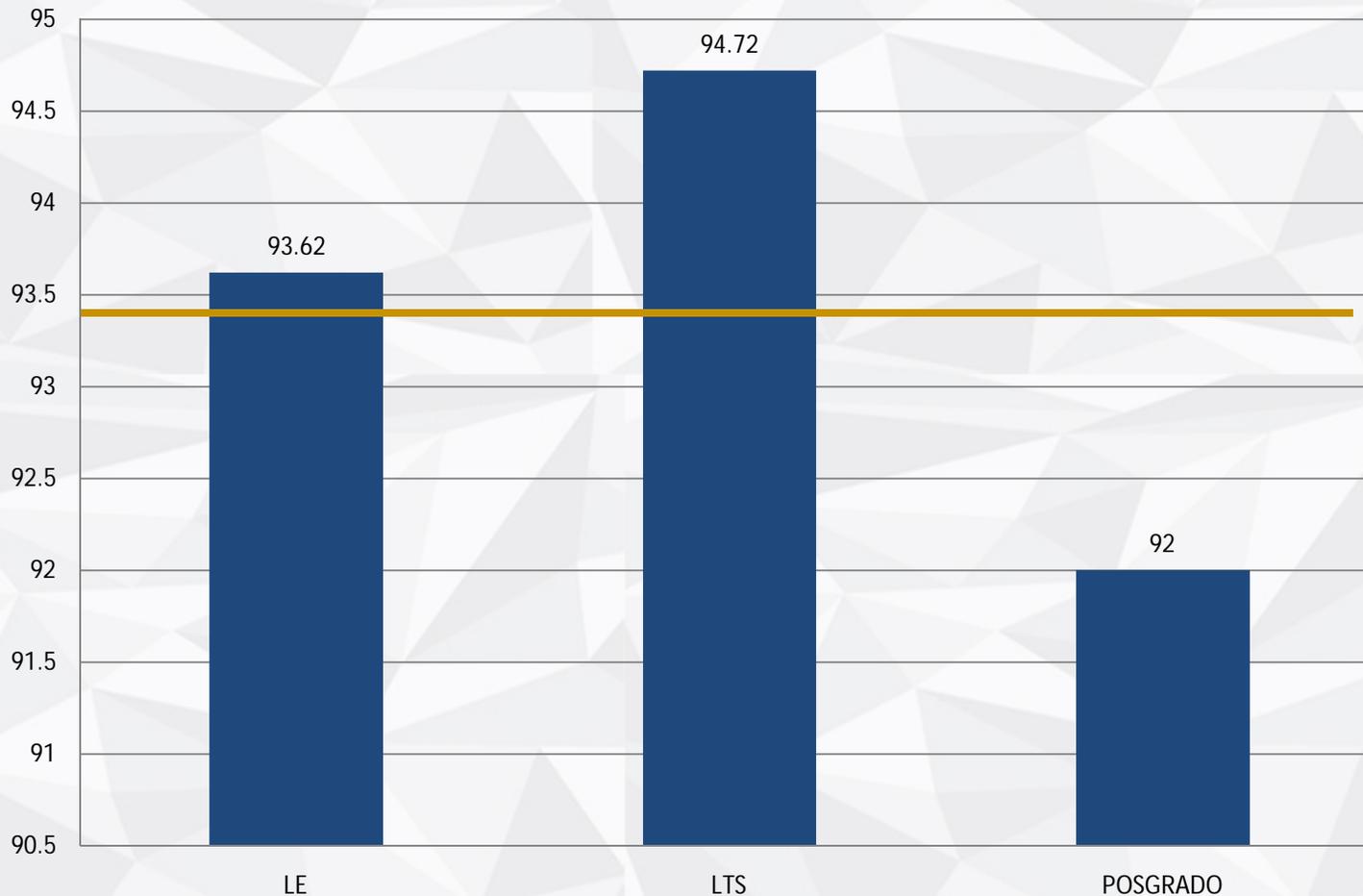


## PORCENTAJE DE ESTUDIANTES QUE REALIZAN CAMPOS PRÁCTICOS POR CICLO ESCOLAR



El porcentaje es acorde al número de matrícula por programa educativo

## Aprovechamiento del campo práctico Semestre Enero-Julio 2014



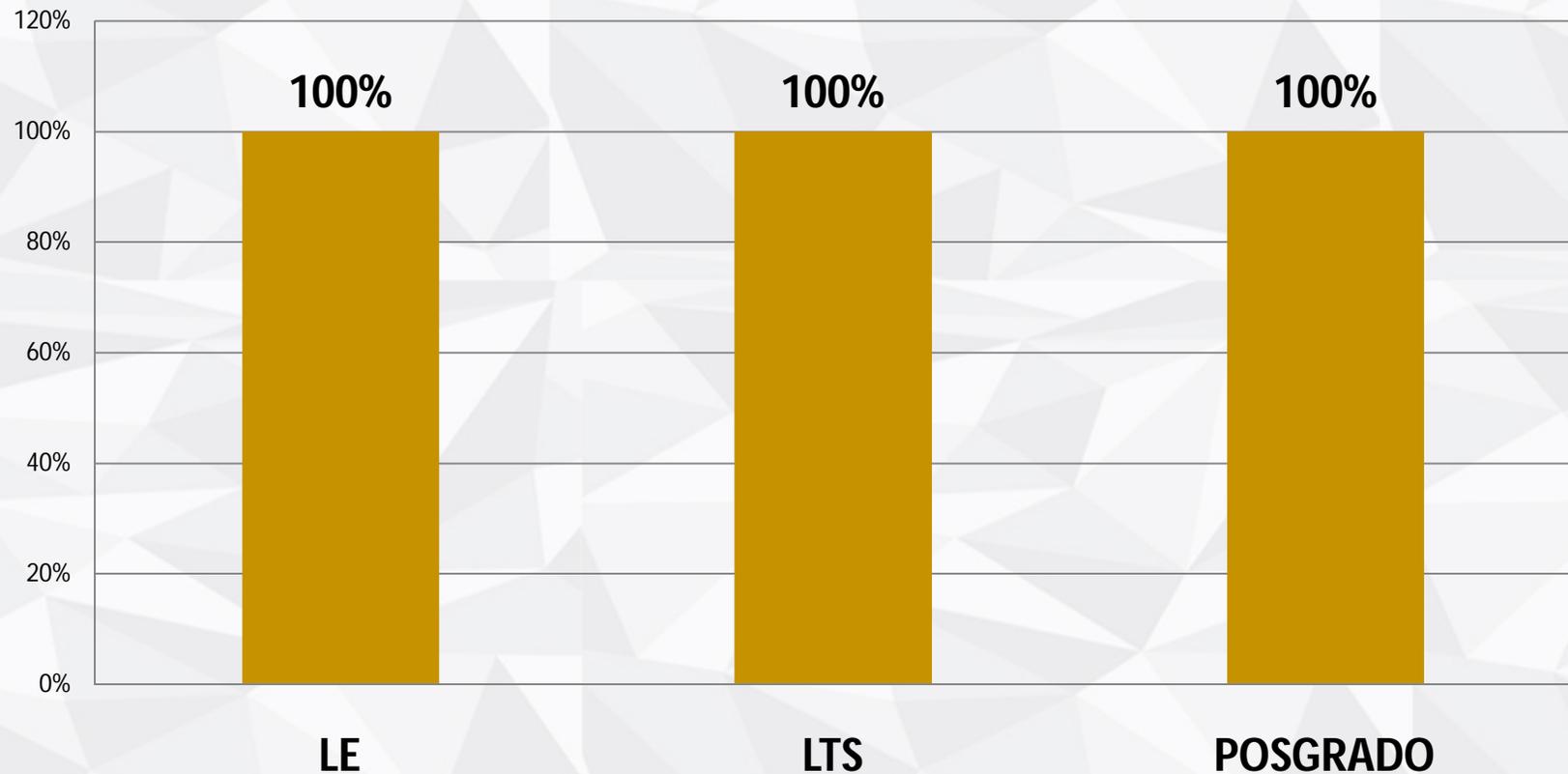
**OBJETIVO  
DE  
CALIDAD  
85%**

**MEDIA 93.4  
PUNTOS**

**PERIODO  
AGOSTO  
DICIEMBRE  
2013  
91 PUNTOS**

# Indicador

## Eficiencia terminal del Campo Práctico Semestre Enero-Julio 2014



**Se mantuvo la eficiencia terminal del campo práctico de los estudiantes de Licenciatura y posgrado**

**PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DEL  
PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN DE NIVEL  
LICENCIATURA (P-FENF-SAC-03)**

Responsable: MIS. Laura Ortiz Gómez

# Indicadores

## Número de protocolos aprobados

En virtud de que los Comités de Ética y de Investigación se fusionaron a partir del 6 de agosto de 2014, aun no se cuenta con protocolos de investigación que hayan sido sometidos para su aprobación. Por lo anterior, se presentan datos de acuerdo a las solicitudes de aprobación de tema y director de tesis.

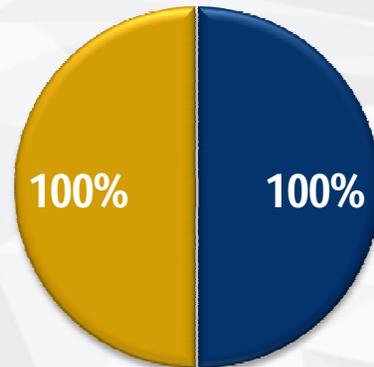
## Número de estudiantes titulados por tesis

Se espera que los protocolos desarrollados con estas autorizaciones, se sometan a la brevedad al Comité de Ética e Investigación.

# Datos hasta el momento...

## Aprobación de tema y director de tesis Licenciatura en Enfermería Enero-Julio 2014

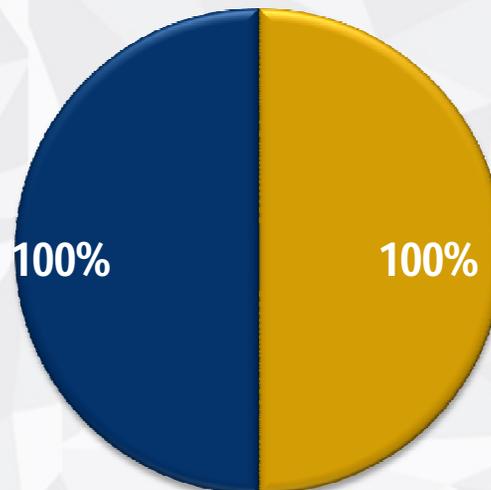
- Solicitud de aprobación de tema y director de tesis
- Aprobación de tema y director de tesis



Hasta el momento solo se cuenta con siete solicitudes de aprobación de tema y director de tesis, de los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería, los cuales han sido aprobados.

## **Aprobación de tema y director de tesis Licenciatura en Trabajo Social**

- Solicitud de aprobación de tema y director de tesis
- Aprobación de tema y director de tesis



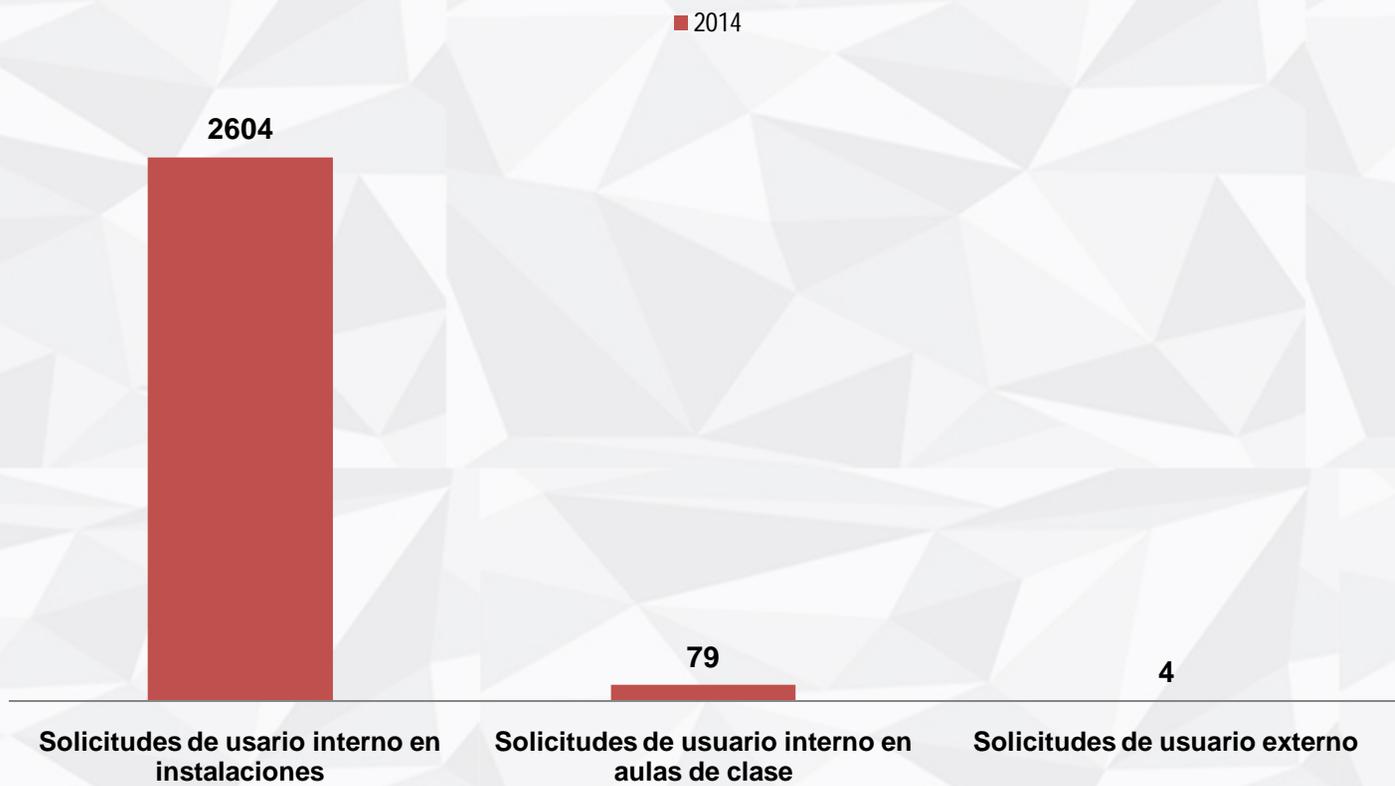
**En el caso de la Licenciatura en Trabajo Social, se han recibido siete solicitudes de aprobación de tema y director de tesis, mismas que han sido autorizadas.**

**Provisión de Servicios de  
Laboratorio  
y Préstamo de Instalaciones y  
Equipo de Laboratorio**

# **PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE MATERIAL Y EQUIPO (P-FENF-LH-01)**

Responsable: LE. Edith Fanny Interian Cocom

## Solicitudes atendidas en el periodo de Enero-Abril 2014



**El segundo semestre del 2014 abarcará del 13 de agosto al 15 de diciembre**

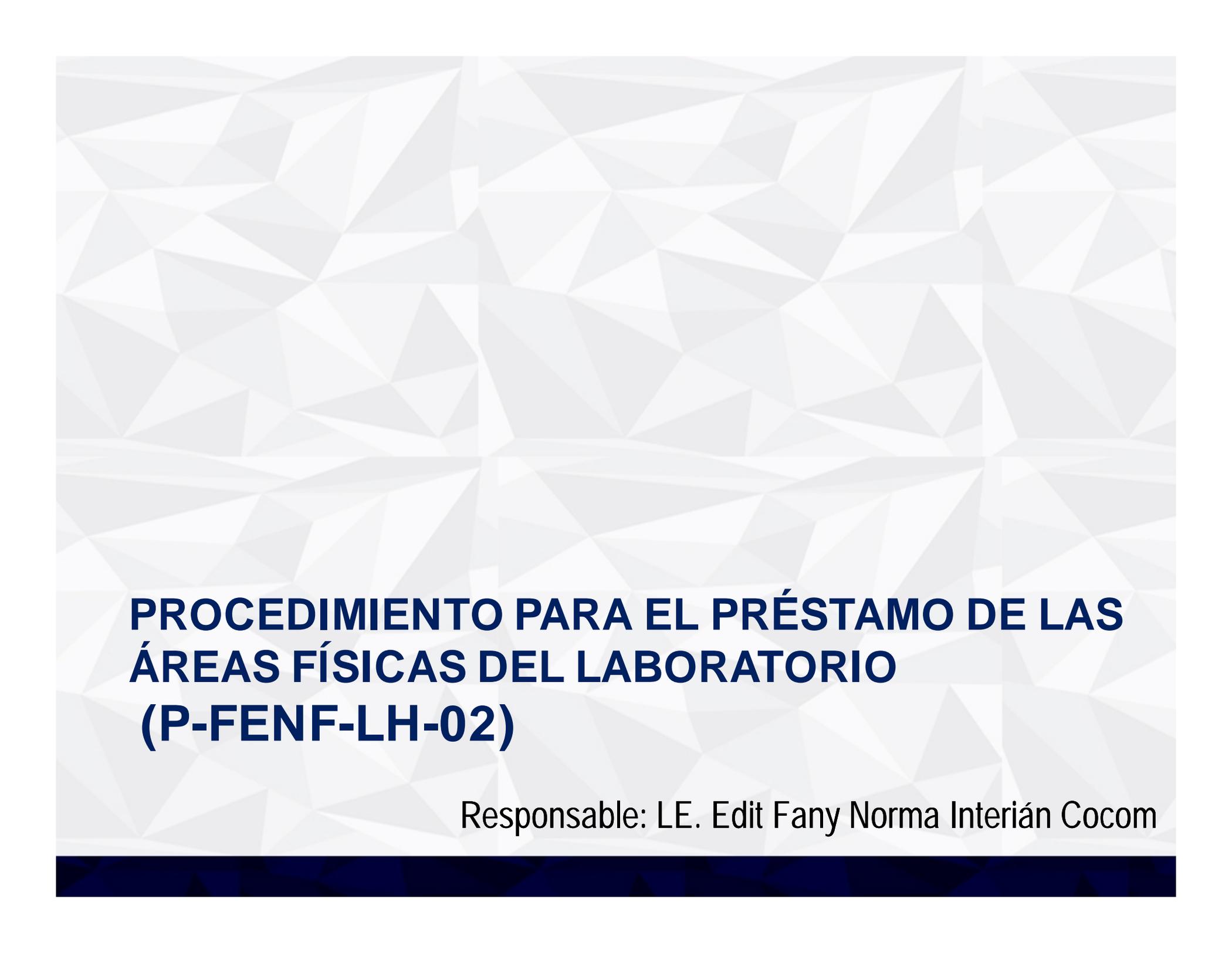
# MODELOS ANATÓMICOS DE MAYOR USO EN EL PERÍODO ENERO-ABRIL 2014

Descripción	Número de veces utilizados Enero-Marzo 2014
1.Modelo anatómico adulto hombre	1350
2.Modelo anatómico adulto femenino	600
3.Modelo anatómico neonatal	600
4.Modelo anatómico prematuro	400
5.Modelo anatómico pediátrico	200
6.Modelo anatómico herida quirúrgica	400
7.Modelo anatómico herida reciente	400
8.Modelo anatómico brazo para canalización	500
9.Modelo anatómico con traqueotomía	300
10.Modelo anatómico para enema	400
11.Modelo anatómico mujer embarazada	150
12.Modelo anatómico para sonda Foley masculino	380
13,Modelo anatómico para sonda Foley femenino	380
14.Modelo anatómico recién nacido a término	380
15.Modelo anatómico pene	280
16.Modelo anatómico vagina	280
17.Modelo anatómico para Catéter Venoso Central	140
18.Modelo anatómico RCP avanzado	100
19.Modelo anatómico para venoclísis pediátrica	120
20. Modelo anatómico con 12 derivaciones	120

# NÚMERO DE EQUIPOS Y MODELOS DE MAYOR USO EN EL PERÍODO ENERO-ABRIL 2014

Descripción	Número de veces utilizadas Enero-Marzo 2014
1. Charola de mayo	2566
2. Mesa Pasteur	2609
3. Camas hospitalarias	2800
4. Torunderos	1200
5. Estetoscopios	900
6. Tripies	800
7. Nebulizador	600
8. Borboteador	600
9. Cómodo	500
10. Pinza de traslado	450
11. Riñonera	400
12. Bascula para bebe SECA	300
13. Pinza Kelly	400
14. Lebrillos	380
15. Vibrador para masaje	340
16. Silla de ruedas	400
17. Glucómetros	280
18. Chaleco para dializar	150
19. Baumanómetros	220
20. Termómetros	180

Descripción	Número de veces utilizadas Enero-Marzo 2014
21. Mesa riñón	120
22. Mesa mayo	120
23. Flaneras	120
24. Bulto de ropa quirúrgica	120
25. Bulto de aseo	120
26. Bulto de bloqueo	120
27. Lápiz de electrocauterio	120
28. Cánula yankawer	120
29. Pinard	140
30. Bombas de infusión	120

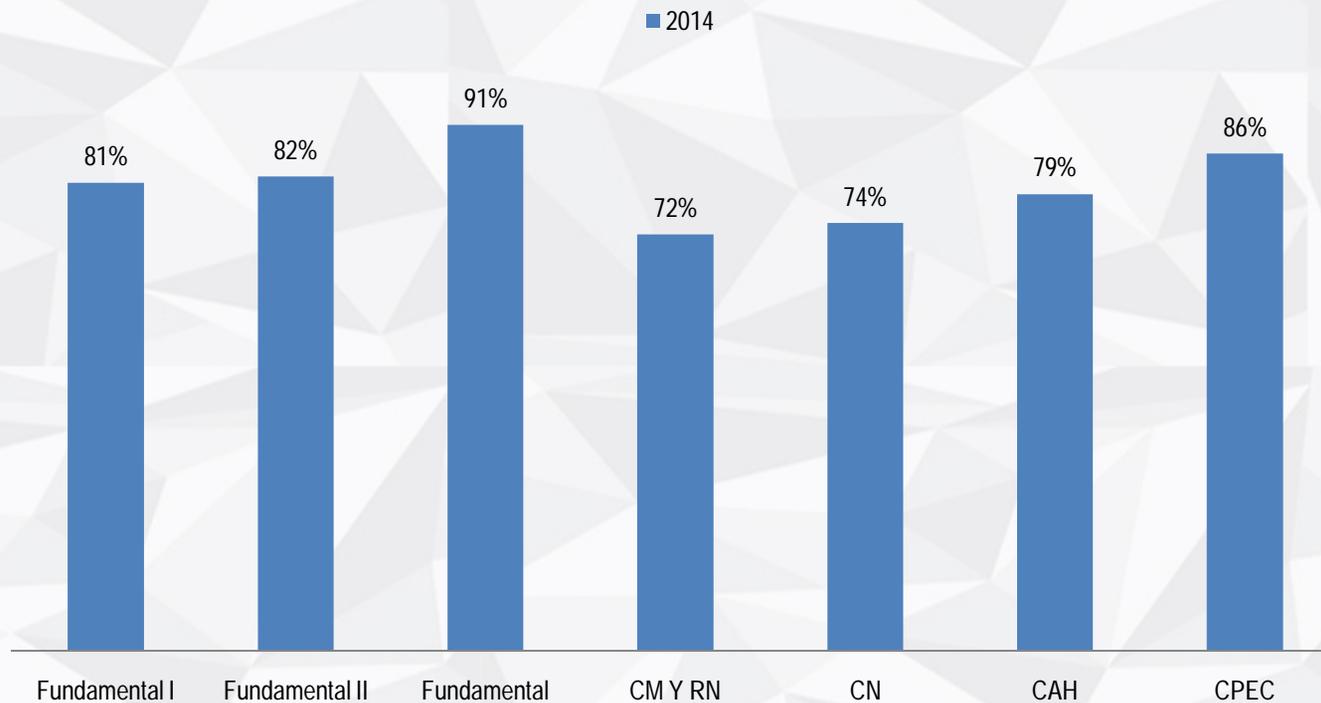


# **PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE LAS ÁREAS FÍSICAS DEL LABORATORIO (P-FENF-LH-02)**

Responsable: LE. Edit Fany Norma Interián Cocom



## UTILIZACIÓN DE LAS ÁREAS DEL LABORATORIO DE HABILIDADES EN EL PERÍODO ENERO-ABRIL 2014



El segundo semestre se inicia a partir del 13 de agosto motivo por el cual no existe información para reportar en este periodo.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE RESIDUOS  
PELIGROSOS BIOLÓGICOS INFECCIOSOS (RPBI)  
DEL LABORATORIO DE HABILIDADES  
(P-FENF-LH-03)**

Responsable: LE. Edit Fany Interián Cocon

- Este procedimiento se implementará a partir del 13 de agosto de 2014, al iniciar las practicas y evaluaciones de los estudiantes al hacer uso de las instalaciones del laboratorio de habilidades.
- La empresa MedAm S de RL de CV se encargará de la recolección y transporte de los RPBI con la que se establecerá un convenio a finales del mes de agosto.
- Se cuenta con los contenedores y bolsas específicos según la NOM-087-ECOL-SSA1-2002

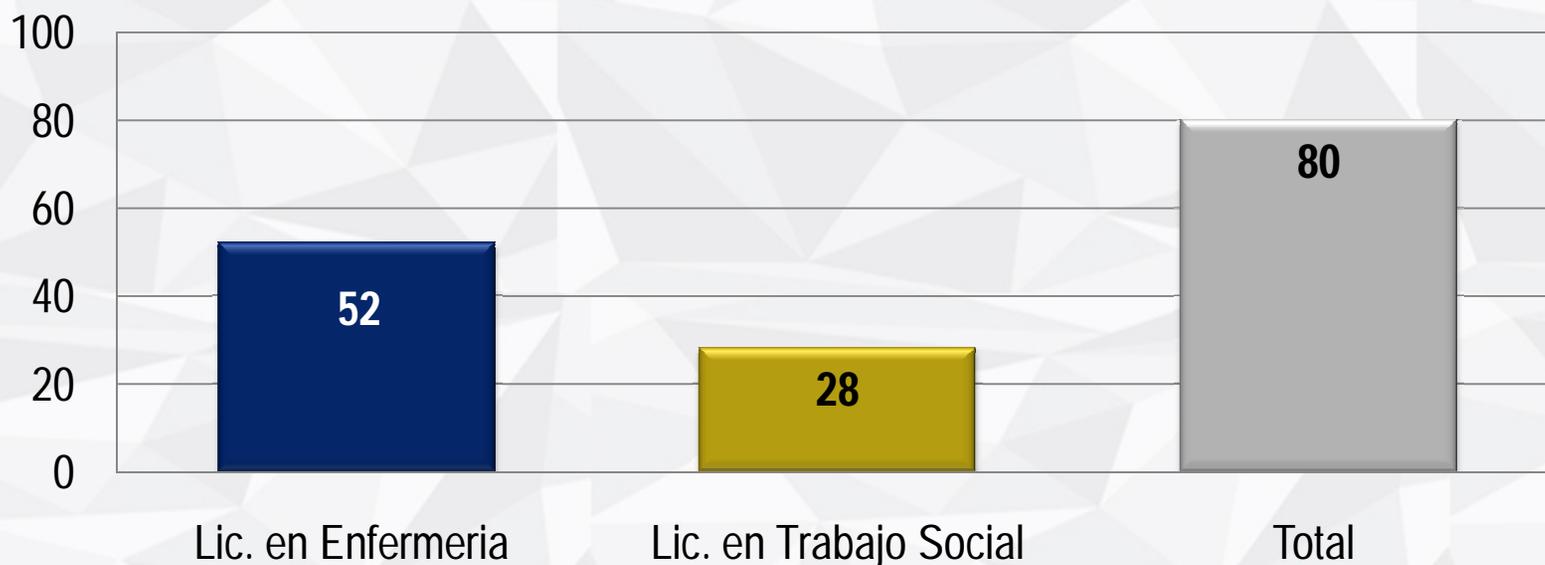


# **Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social**

# **PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE PROYECTOS DE SERVICIO SOCIAL (P-FENF-SS-01)**

Responsable: LE. Freyssi María Uc Cob

## Número de estudiantes asignados a Proyectos de Servicio Social Agosto 2014-Julio 2015

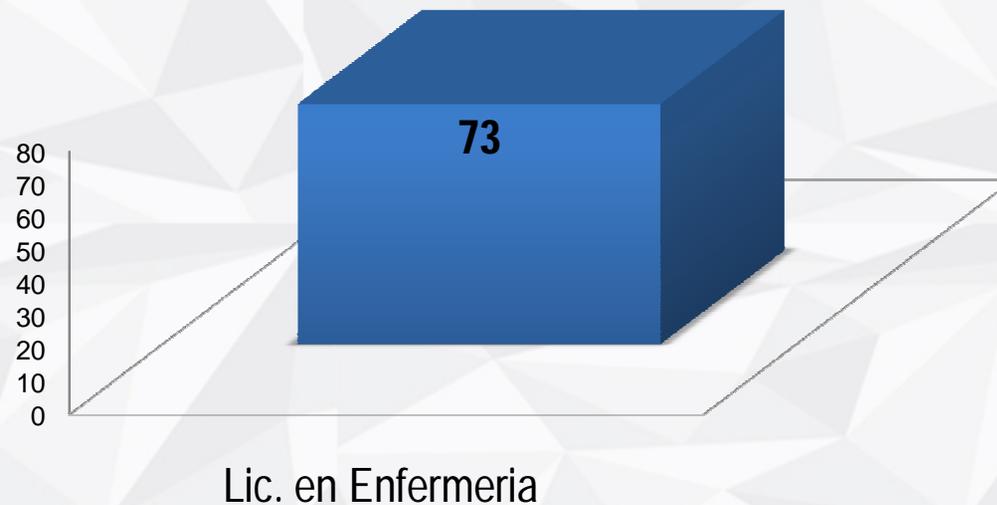


El número total de estudiantes asignados a proyectos de servicio social es de 80, observándose que en la Lic. en Enfermería, el número de estudiantes es mayor.

# **PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE SERVICIO SOCIAL EN LA UNIDAD RECEPTORA (P-FENF-SS-02)**

Responsable: LE. Freyssi María Uc Cob

## Número de supervisiones de Servicio Social realizadas en el período Enero – Julio 2014

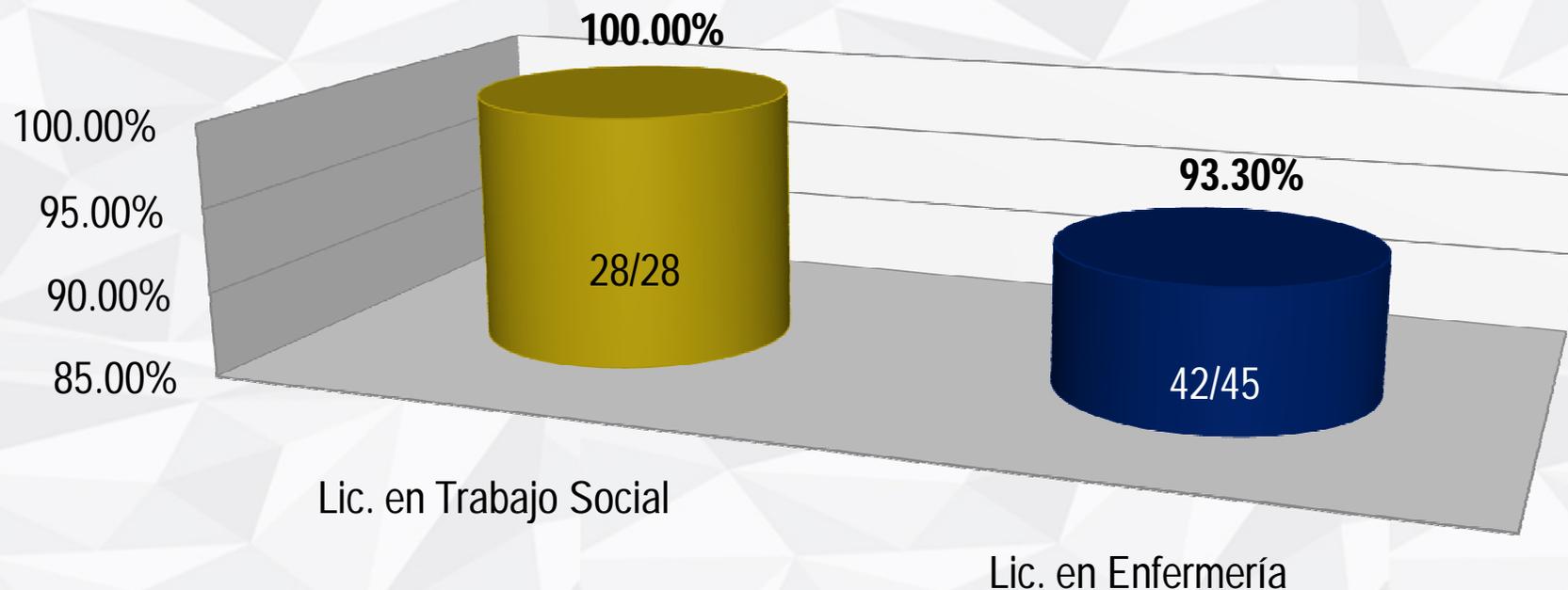


El número de supervisiones programadas para la Lic. en Enfermería se realizaron en el tiempo establecido. Para la Lic. en Trabajo Social no se reportan supervisiones en este periodo debido a que los resultados se obtienen de manera anual.

# **PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE SERVICIO SOCIAL (P-FENF-SS-03)**

Responsable: LE. Freyssi María Uc Cob

## Porcentaje de Eficiencia terminal en la conclusión del Servicio Social Generación Febrero 2013- Enero 2014

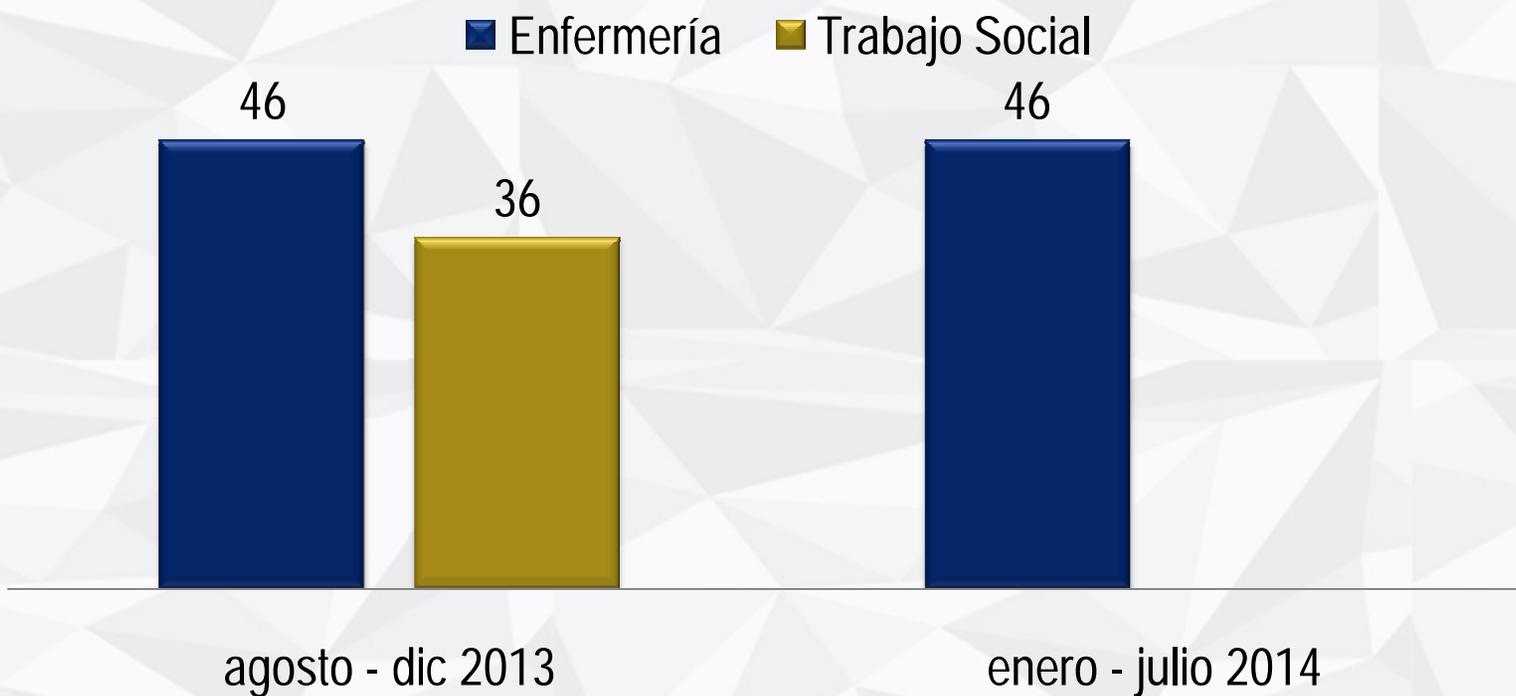


El porcentaje de prestadores que concluyeron el servicio social para la Licenciatura en Trabajo Social es del 100%, para la Licenciatura en Enfermería se mantiene por arriba del 90%.

# **PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN (P-FENF-CE-01)**

Responsable: Br. Cecilia Pérez Flota

## Número de Estudiantes inscritos (Licenciatura)

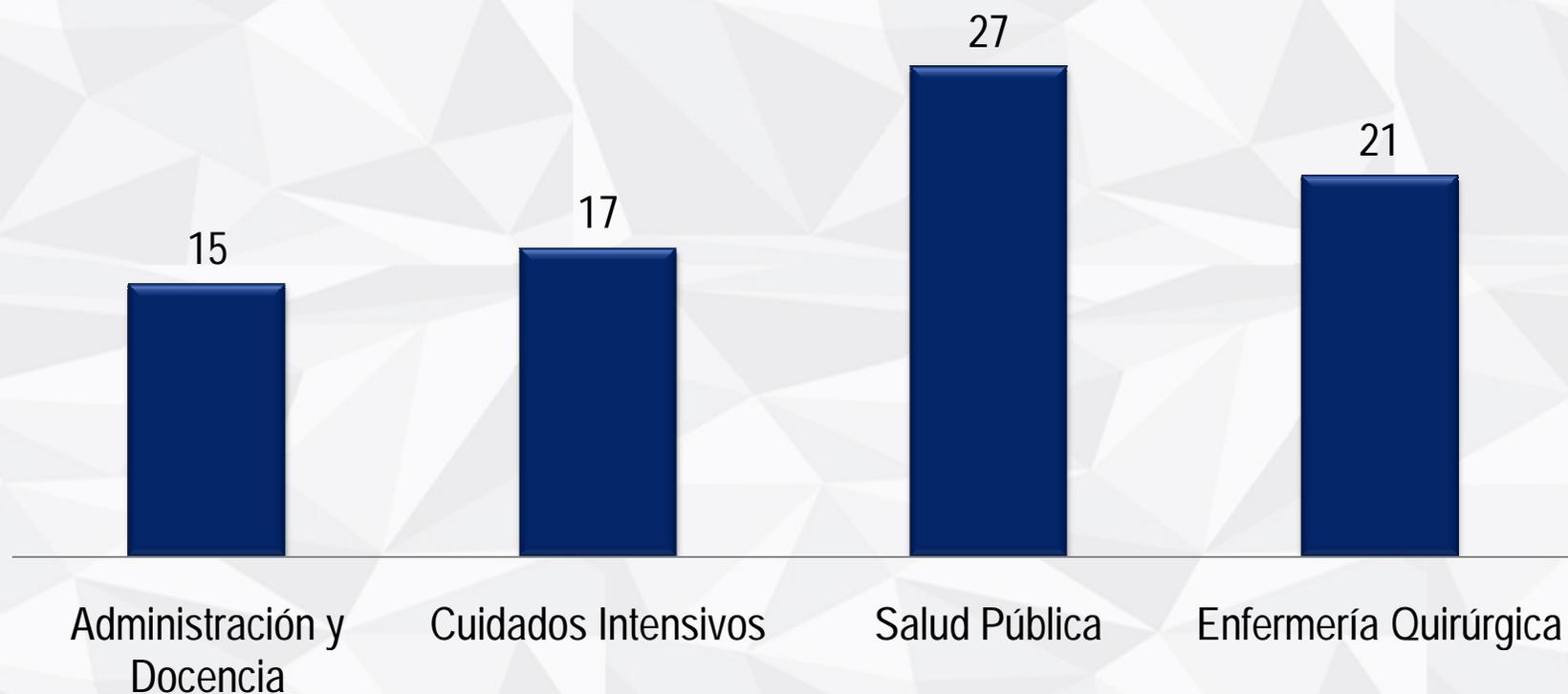


En el ciclo escolar Agosto – Diciembre 2013 se inscribieron 46 estudiantes a la licenciatura en Enfermería y 36 a la Licenciatura en Trabajo Social.

En el ciclo escolar Enero – Julio de 2014 se inscribieron 46 a la Licenciatura de Enfermería; en Trabajo Social la inscripción es anual.

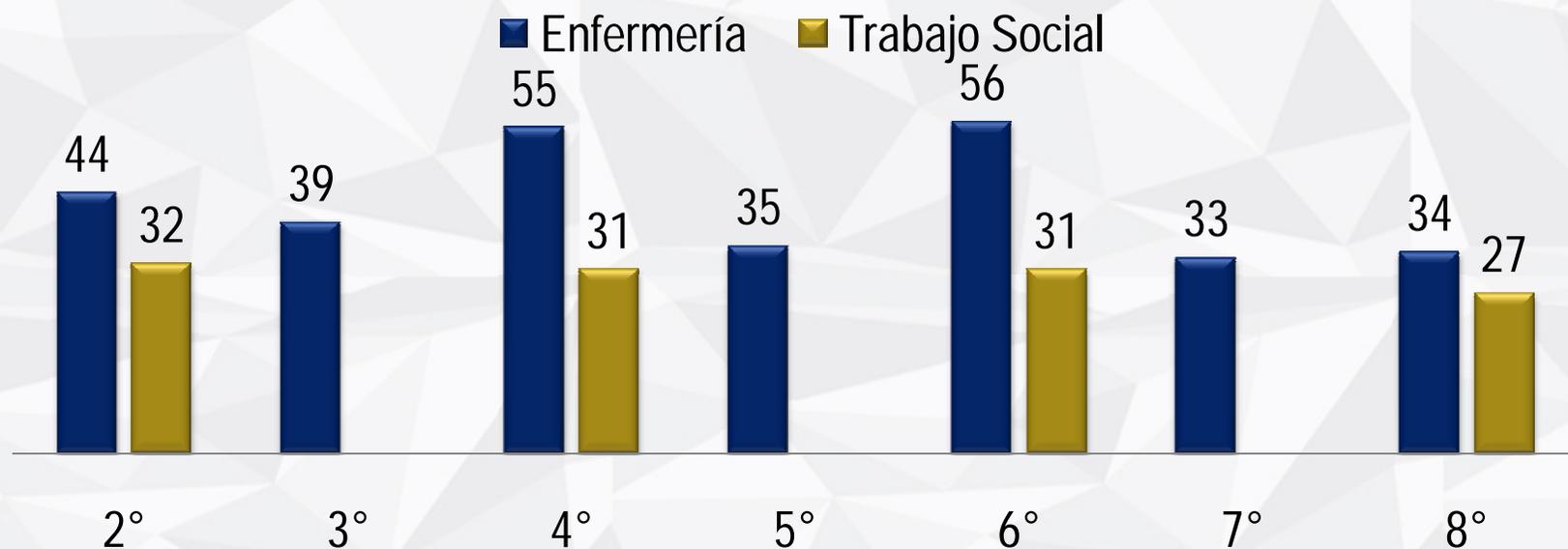
## Número de estudiantes inscritos ( posgrado)

■ agosto 2013 - julio 2014



El Total de estudiantes que se inscribieron a las especialidades de la unidad de posgrado para este ciclo escolar fue de 80 estudiantes .

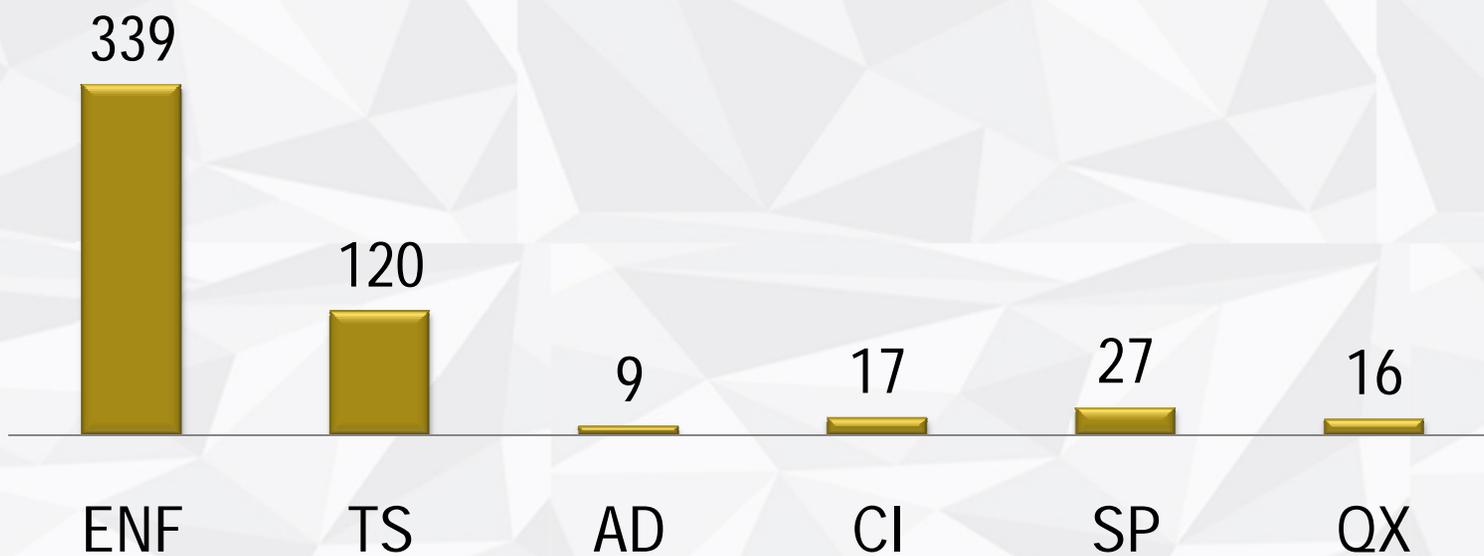
## Número de estudiantes reinscritos Enero - Julio 2014 Licenciatura



En el período Enero – julio de 2014 los estudiantes reinscritos fueron 296 de la Licenciatura en Enfermería y 120 de la Licenciatura en Trabajo Social, donde la inscripción es anual.

## Total de Matrícula por Programa Educativo

■ Enero - Julio 2014

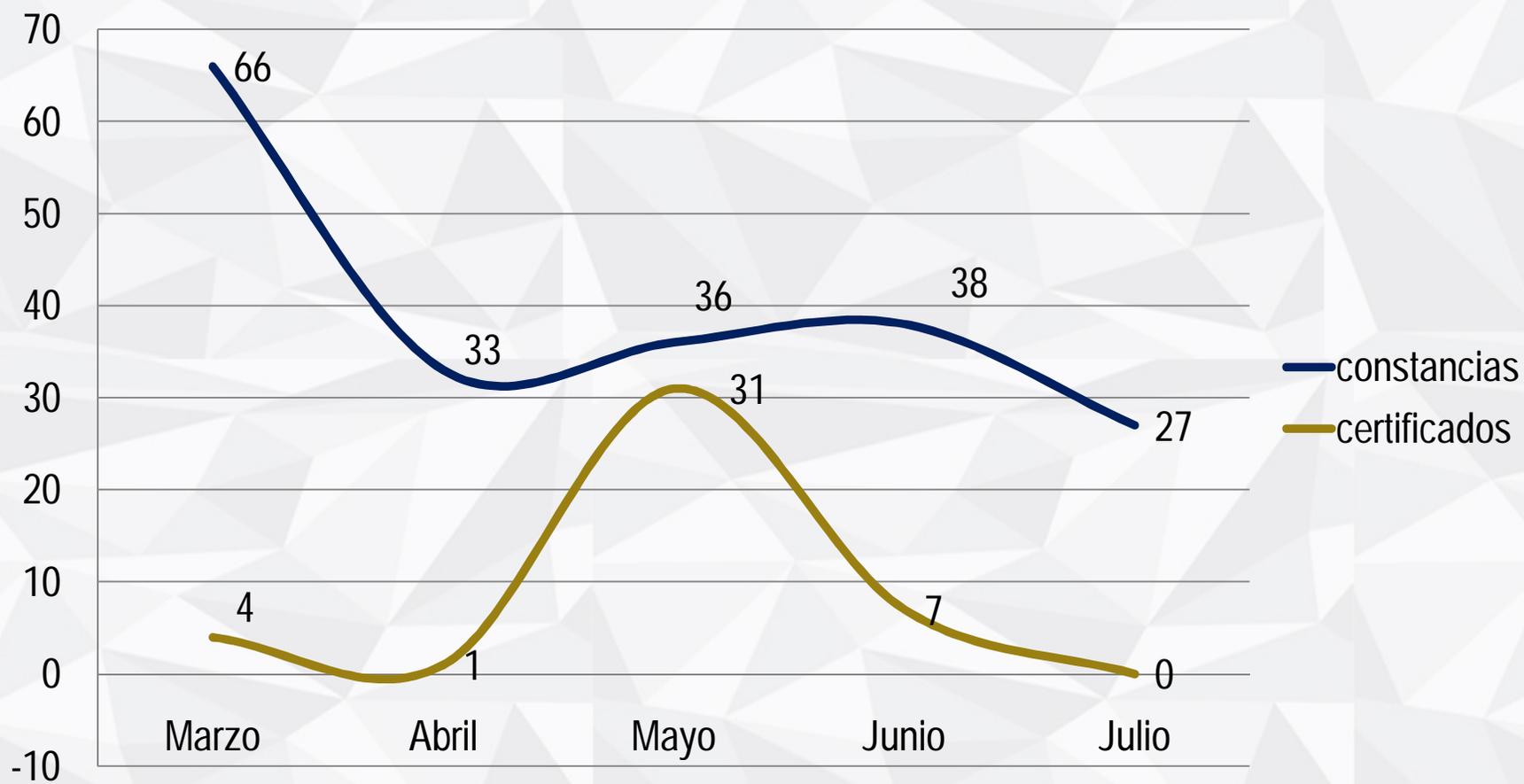


El total de matrícula en el período enero – julio 2014 es de: 528

# **PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS (P-FENF-CE-02)**

Responsable: Br. Cecilia Pérez Flota

## Número de documentos emitidos por su tipo 2014

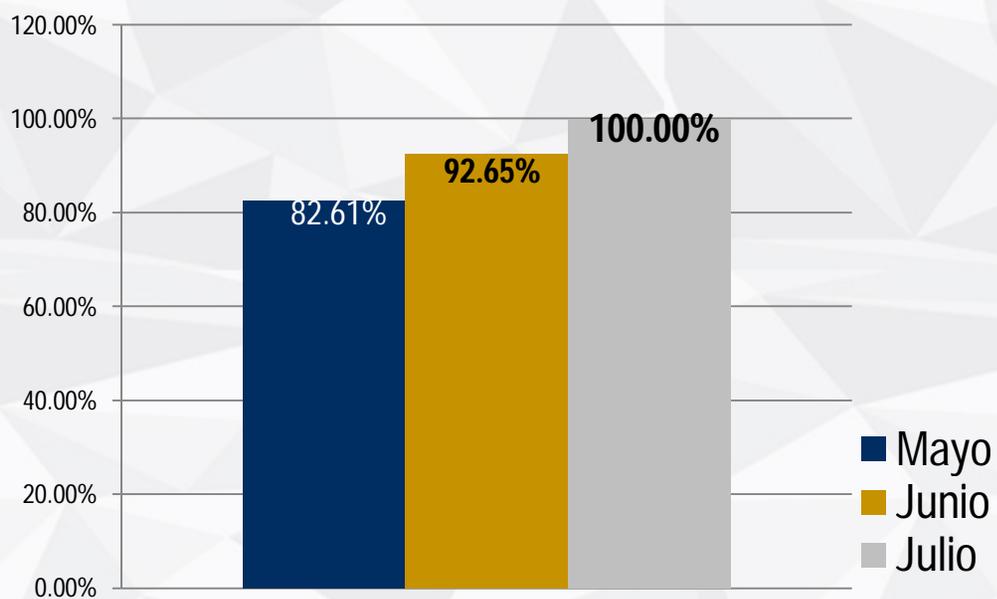


# **Diseño y Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A  
USUARIOS Y SOPORTE DE SERVICIOS DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
(P-FENF-CTI-01)**

Responsable: ISC Glendy Pérez Góngora

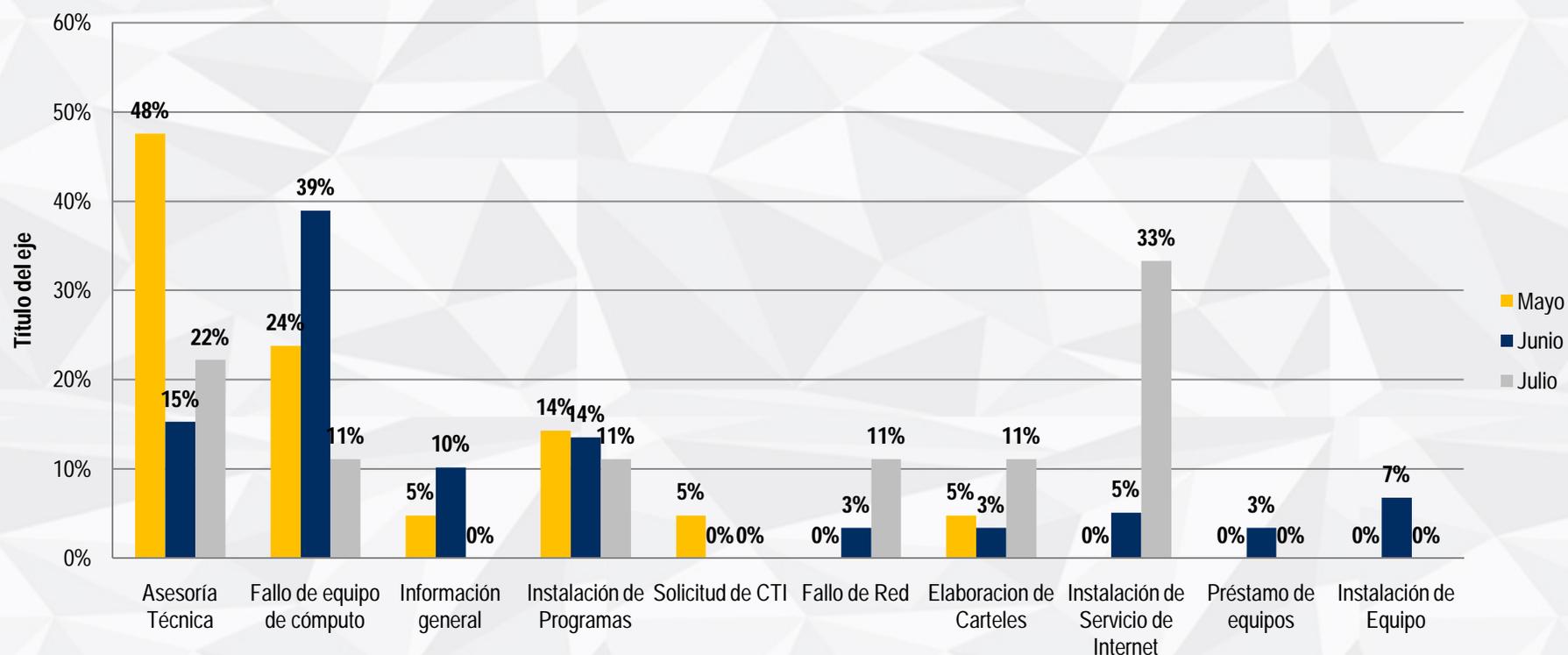
## Porcentaje de solicitudes atendidas en 48 horas ó menos Mayo-Julio 2014



Mes	Total de solicitudes	Solicitudes atendidas
Mayo	23	19
Junio	68	63
Julio	22	22

**En el mes de julio se cumple con el 100% de solicitudes atendidas en 48 horas o menos.**

## Porcentaje de solicitudes atendidas por tipo de servicio Mayo – Julio 2014

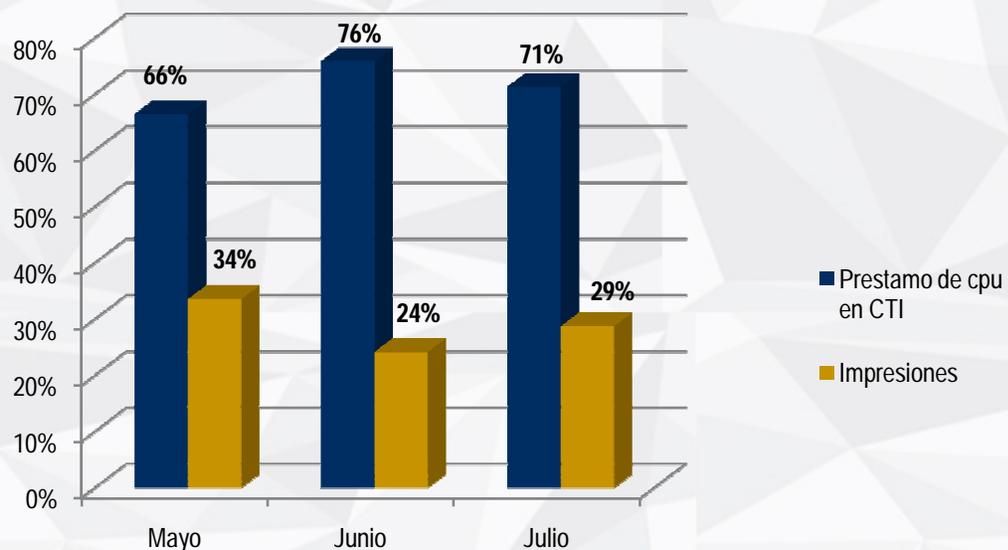


**Se presentan los valores de acuerdo a los tipos de servicio que se tienen, siendo el servicio de mayor demanda en mayo el de Asesoría Técnica, en el mes de junio el de Fallo de equipo de cómputo y en el mes de julio el servicio de Instalación de Red .**

# **PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SERVICIOS DE CÓMPUTO EN EL CTI (P-FENF-CTI-02)**

Responsable: ISC Glendy Pérez Góngora

## Porcentaje de servicios proporcionados en el CTI Período Mayo-Julio 2014



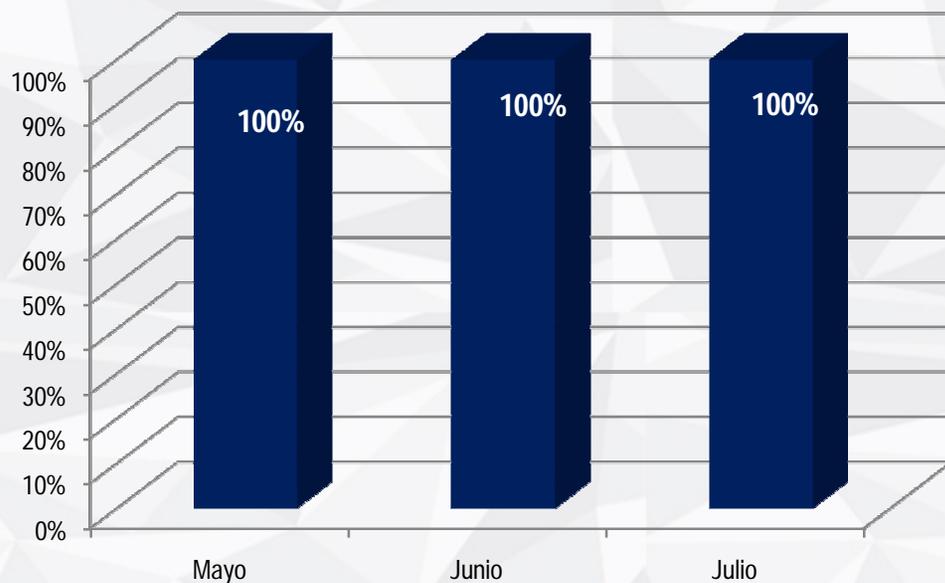
Tipo de Servicio	Mayo	Junio	Julio
Préstamo de CPU en CTI	103	374	206
Impresiones	52	119	83
Total de servicios atendidos	155	493	289

**De los servicios proporcionados en el CTI, el de mayor demanda correspondió al préstamo de equipos.**

# **PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE EQUIPOS (P-FENF-CTI-03)**

Responsable: ISC Glendy Pérez Góngora

## Porcentaje de solicitudes atendidas respecto al préstamo de equipos Mayo-Julio 2014



Solicitudes	Mayo	Junio	Julio
Total	15	29	16
Atendidas	15	29	16

**En este periodo se alcanzó a cubrir el 100% de las solicitudes atendidas respecto al préstamo de equipos.**



**Provisión de Servicios  
Financieros,  
Materiales y Humanos**



# **PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO (P-FENF-SAD-01)**

Responsable: LI Amanda del Rosario Cocom Pech



## Número de Personal Académico contratado

Periodo Enero 2014 - Junio 2014  
(renovación y contrato inicial)

### FRENTE A GRUPO Y SUPERVISIÓN

COORDINACIÓN	TEC. ACAD.		PROF. DE CARR. ASOC.		PROF. CARR. ES TIT.		PAES	Cantidad de personal contratado
	MT	TC	MT	TC	MT	TC		
	LICENCIATURA EN ENFERMERIA	2	2	9	7	0		
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL	0	2	0	4	0	1	2	9
INVESTIGACIÓN	0	0	1	2	0	0	0	3
POSGRADO	0	0	4	0	0	0	0	4
SUPERVISORES PARA LA L.E.	0	0	0	0	0	0	15	15
SUPERVISORES PARA LA L.T.S.	0	0	0	0	0	0	1	1
SUPERVISORES PARA POSGRADO	0	0	3	0	0	0	3	6
<b>TOTAL POR CATEGORIA Y TIEMPO</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>59</b>

La tabla anterior representa el número de académicos contratados (renovación y contrato inicial) dentro del periodo enero 2014 - junio 2014

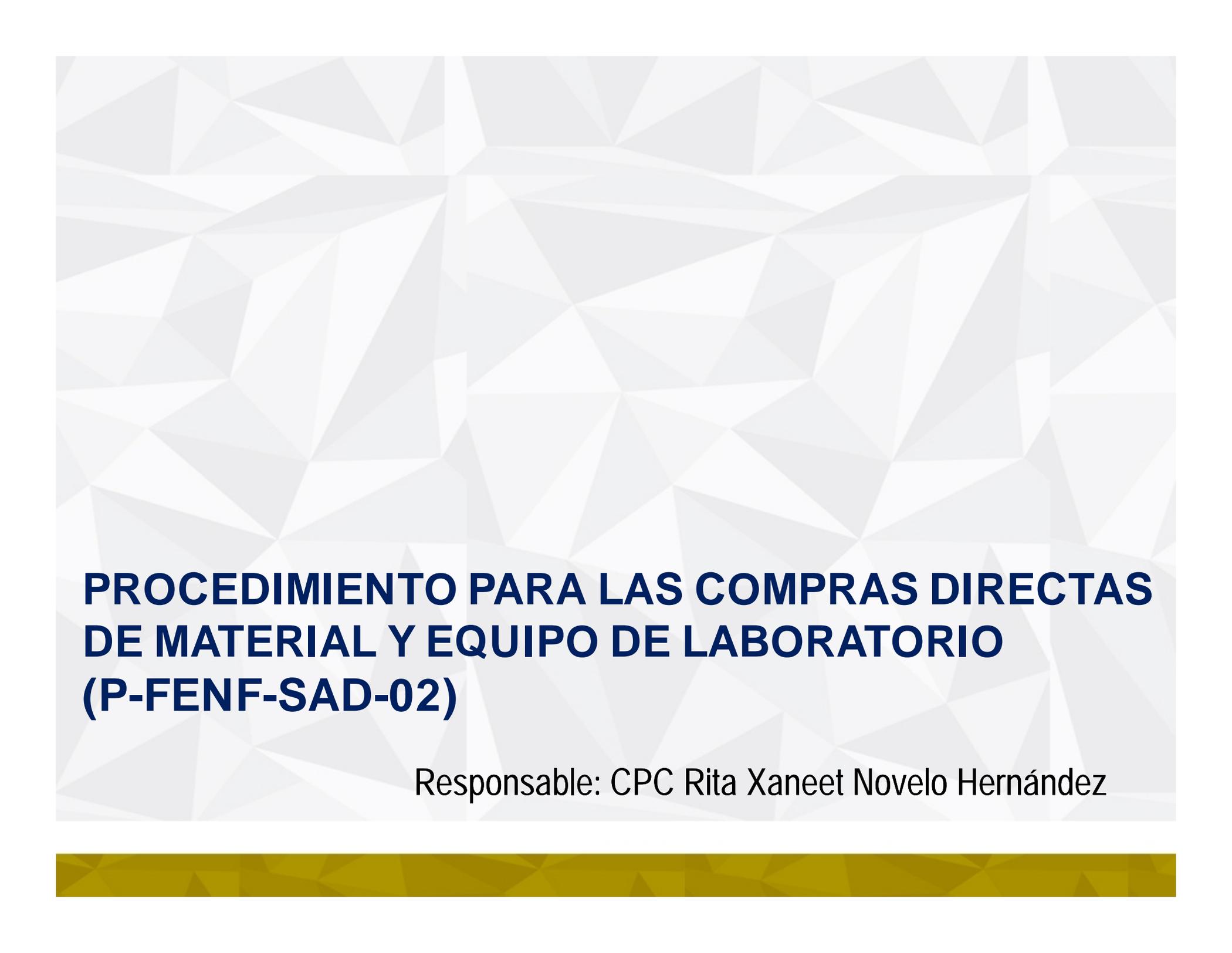
## Número de Personal Académico contratado

Periodo Julio 2014 - Diciembre 2014  
(renovación y contrato inicial)

### FRENTE A GRUPO Y SUPERVISIÓN

	TEC. ACAD.		PROF. DE CARR. ASOC.		PROF. CARR. ES TIT.		PAES	Cantidad de personal contratado	
	MT	TC	MT	TC	MT	TC			
COORDINACIÓN	LICENCIATURA EN ENFERMERIA	1	2	6	9	0	0	2	20
	LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL	0	2	0	4	0	1	0	7
	INVESTIGACIÓN	0	0	1	2	0	0	0	3
	POSGRADO	0	0	3	0	0	0	0	3
	SUPERVISORES PARA LA L.E.	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUPERVISORES PARA LA L.T.S.	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUPERVISORES PARA POSGRADO	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL POR CATEGORIA Y TIEMPO</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33</b>

La tabla anterior representa el número de académicos contratados (renovación y contrato inicial) dentro del periodo julio 2014 - diciembre 2014 (último movimiento realizado el 15 julio 2014 y variará por segundo periodo de contratación de supervisión) .

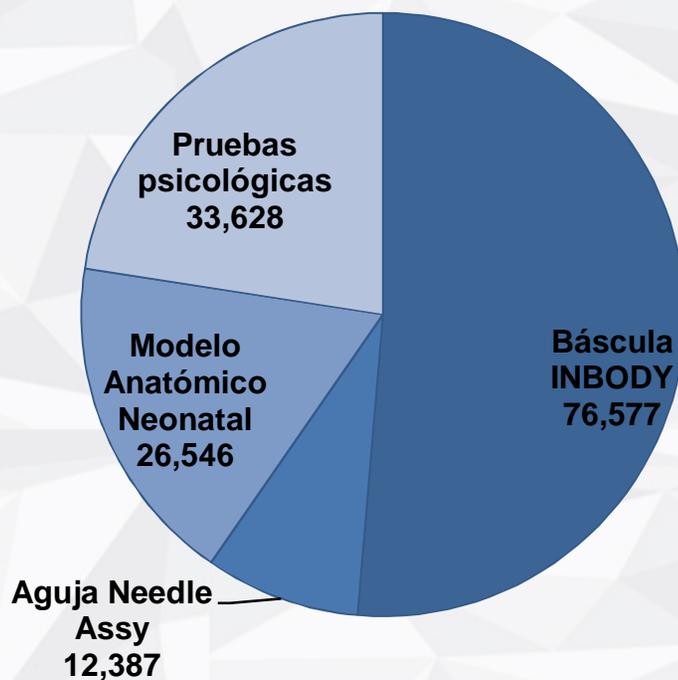
The background of the slide features a complex, low-poly geometric pattern in shades of light gray and white. The pattern consists of numerous irregular polygons of varying sizes and orientations, creating a textured, crystalline effect. The overall color palette is monochromatic and light, providing a clean and professional backdrop for the text.

# **PROCEDIMIENTO PARA LAS COMPRAS DIRECTAS DE MATERIAL Y EQUIPO DE LABORATORIO (P-FENF-SAD-02)**

Responsable: CPC Rita Xaneet Novelo Hernández

A solid, horizontal yellow bar spans the width of the slide at the bottom, serving as a decorative footer element.

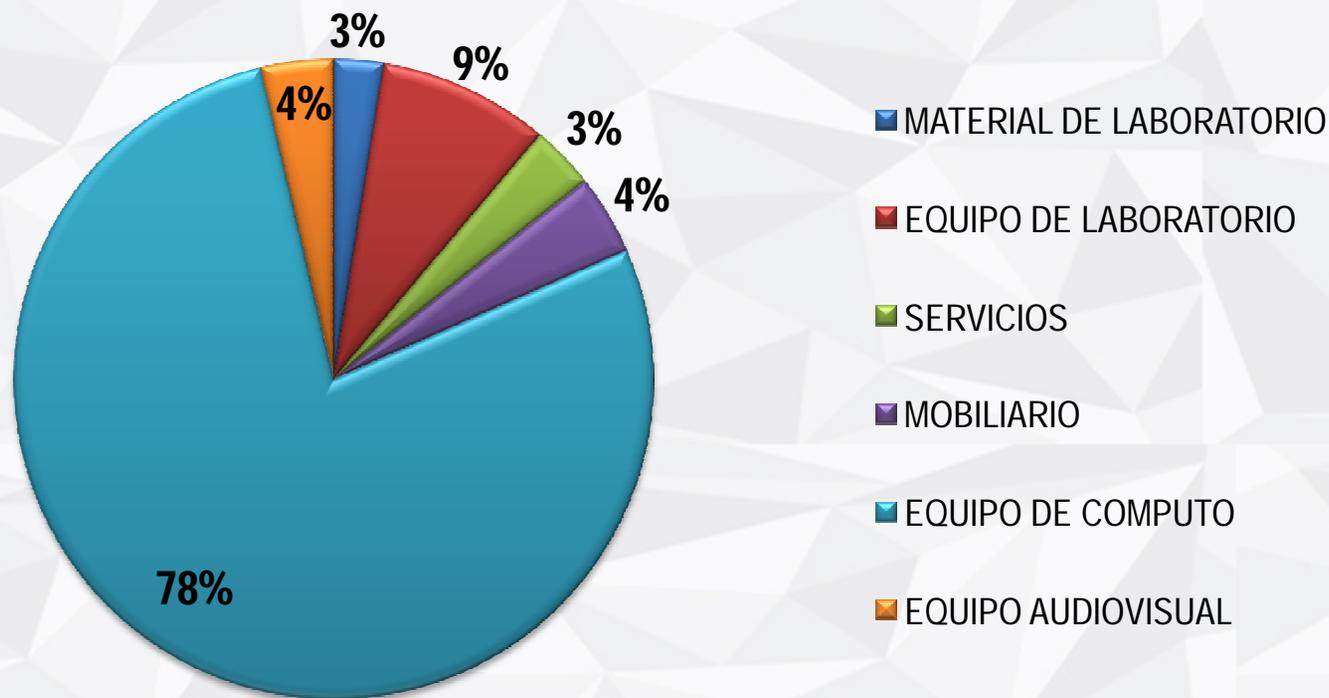
## GASTO REALIZADO POR PRODUCTO DE MAYOR DEMANDA FEBRERO 2014



El producto de mayor demanda de compra directa correspondiente a equipo de laboratorio fue la Báscula INBODY, la cual se adquiere en apoyo a los proyectos de investigación de la Facultad, con un costo de \$76,577.00 (51.35%) de un total ejercido de \$149,138.00.

Durante el período enero- julio 2014 las compras directas realizadas fueron anteriores a la emisión del procedimiento.

## PORCENTAJE DE RECURSO EJERCIDO POR COMPRAS DIRECTAS PERÍODO ENERO – JULIO 2014



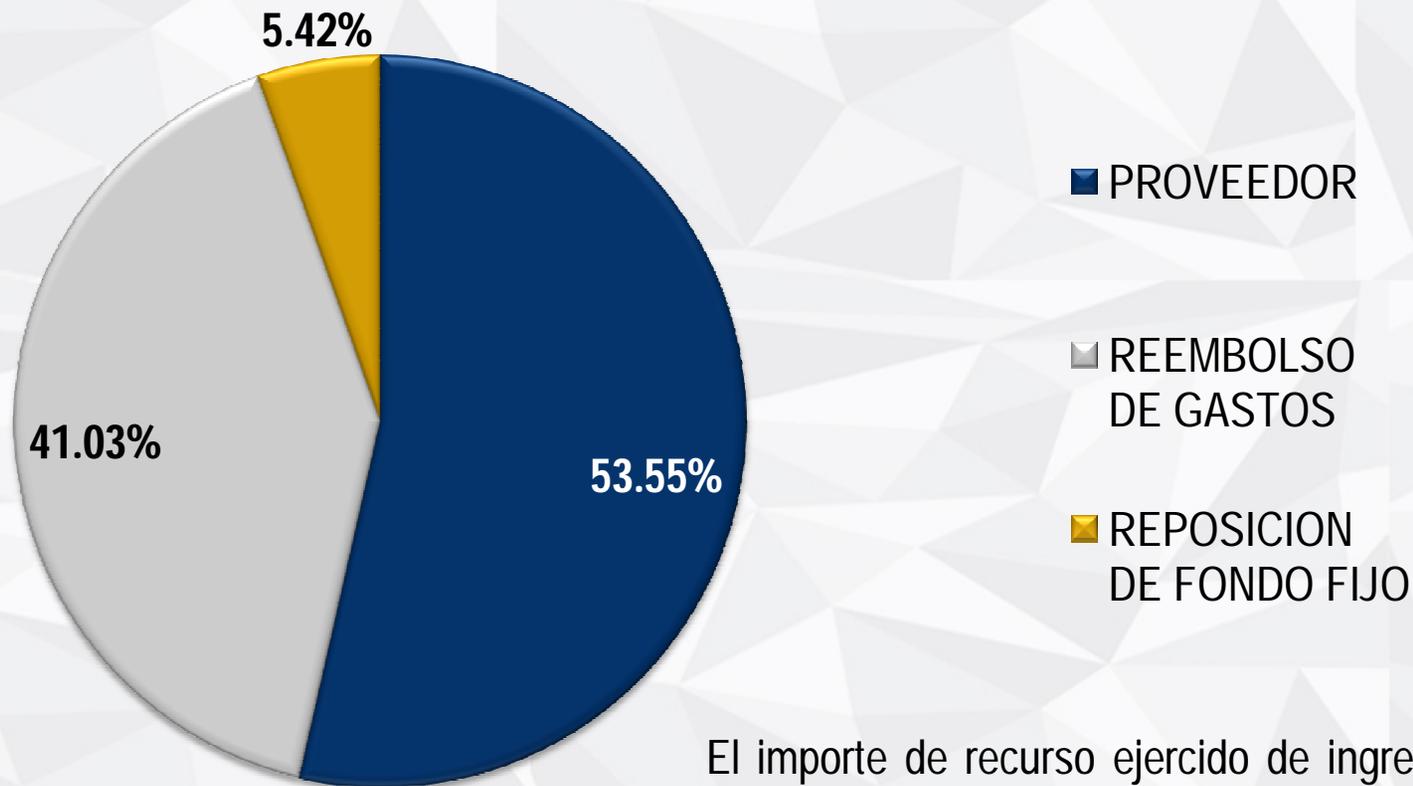
El recurso ejercido por compras directas fue de 12% (Materiales 3% y Equipo de Laboratorio 9%), \$149,138 de un total de recurso PIFI ejercido que corresponde a \$1'335,163.00 .

# **PROCEDIMIENTO PARA PAGO A PROVEEDORES (P-FENF-SAD-03)**

Responsable: CPC Rita Xaneet Novelo Hernández

# Porcentaje de recurso ejercido para pago a proveedores

Periodo: del 9 de Junio al 8 de Agosto de 2014



El importe de recurso ejercido de ingresos propios para pago a proveedores fue de \$295,516 de un total de \$ 551,832.67

# Tiempo de pago a proveedores

Período: del 9 de Junio al 8 de Agosto de 2014



El desfase de pago de 22 días naturales se debió al período vacacional del 15 de julio al 05 de agosto de 2014. El promedio de días de pago a proveedores es de 9.5 días naturales.

El número total de pago a proveedores fue de 56.

**PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y  
SELECCIÓN DE SUPERVISORES DE CAMPO  
PRÁCTICO  
(P-FENF-SAC-04)**

Responsable: MCE. Lourdes J. Yam Quijano

# NÚMERO DE ASPIRANTES SELECCIONADOS

En el período Agosto – Diciembre 2014 se requerirá supervisores de campo práctico a partir del mes de Octubre, por lo que este procedimiento se encuentra en proceso.

En el período Enero – Julio 2014 se seleccionaron a 22 aspirantes.

Licenciatura en Trabajo Social	Licenciatura en Enfermería	Posgrado
1	15	6

# **Estado de las Acciones Correctivas, Preventiva s y de Mejora**

# Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora

A: Abiertas C: Cerradas T: totales

Proceso	Área	Preventivas			Correctivas			De Mejora		
		A	C	T	A	C	T	A	C	T
Varios Comité de Calidad	Varias Comité de Calidad	0	0	0	1	2	3	0	0	0
Diseño Y Provisión De Servicios De Prácticas Académicas Y Actividades De Investigación.	Coordinación de PE	1	1	2	1	1	2	1	0	1
Provisión De Servicios De Laboratorios Y Prestamos De Instalaciones Y Equipo De Laboratorio	Laboratorio de Habilidades	1	0	1	2	0	2	1	0	1
Provisión Y Gestión De Servicios Escolares Y Servicio Social.	Control Escolar	0	1	1	0	2	2			
	Servicio Social	3	0	3	0	0	0	3	0	3
Diseño y provisión de servicios de tecnología de información y comunicaciones	Centro de Tecnologías de la Información	0	0	0	2	3	5	0	0	0
Provisión y servicios financieros, materiales y humanos.	Administración de Personal	0	1	1	0	1	1	0	0	0
	Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Coordinación de PE	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Totales</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

# **Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas**

# Acuerdos de la 1ª. Revisión de Dirección

Acuerdo	Responsable	Fecha de Termino	Estado
Agregar en la agenda de la reunión la revisión de la política de gestión, así como la sección de acuerdos.	ISC. Glendy Pérez Góngora.	23 de Mayo de 2014	Cerrada
Incluir en la presentación la programación de actividades para dar a conocer la política de gestión.	MCE. Dallany Trinidad Tun González MCE. Lordes Yam Quijano	23 de mayo 2014	Cerrada
Incluir en las graficas de satisfacción de usuarios las quejas y felicitaciones, el promedio general del área.	Responsables de procedimientos	9 de Junio de 2014	Cerrada
A partir del análisis de datos identificar acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Responsables de procedimientos	9 de Junio de 2014	Cerrada
Integrar a la información presentada en las graficas un comparativo con periodos anteriores para determinar la tendencia.	Responsables de procedimientos	9 de Junio de 2014	Cerrada

# Continuación...

Acuerdo	Responsable	Fecha de Termino	Estado
Socializar el proyecto de ampliación y modernización de la Facultad a fin de informar oportunamente a los estudiantes a cerca de los cambios de la reubicación temporal de las áreas, servicios que se ofrecen y horarios de atención.	L. Psic y T.S Silvia Andrea Serrano Padilla	4 de Julio de 2014	La reubicación de las áreas se efectuó el 6 de agosto por lo que la socialización se realizó el 9 del mismo mes.
Incluir en el próximo curso de inducción de Servicio Social la socialización del procedimiento para la aprobación del protocolo de investigación de Nivel Licenciatura	MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez	24 de Junio de 2014	Cerrada
Incluir en el Próximo curso de inducción de estudiantes de nuevo ingreso la socialización del SGC.	MCE. Lourdes Yam Quijano	18 Agosto de 2014	Cerrada
Socializar la política del SGC a través de medios de comunicación	ISC. Glendy Pérez Góngora. MCE. Lourdes Yam Quijano	22 de Agosto de 2014	Cerrada

- ❖ Con el fin de implementar el SGC de la FENF se han llevado a cabo reuniones de trabajo semanales en plenaria y de manera específica con las áreas involucradas, contando con la orientación de un Asesor externo y personal de CIPLADE.
- ❖ Como estrategia de reforzamiento al SGC, las Autoridades de la Facultad han realizado visitas de seguimiento a las áreas involucradas.
- ❖ Se gestionó a CIPLADE una sesión específica para Auditores Internos sobre como llevar a cabo el procedimiento de Auditorias Internas.
- ❖ Se estableció una calendarización de reuniones de trabajo con las Auditoras Internas, AIF y la Coordinadora de Auditorías.
- ❖ En el mes de junio, durante la entrega de cargas académicas al personal académico se difundieron los procesos y procedimientos que integran el SGC .
- ❖ Se difundió entre el personal docente, manual y administrativo la Política de Gestión a través del personal de CIPLADE y el Comité de Calidad de la Facultad.

# **Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad**

## Cambios

1era Etapa de la ampliación y modernización de la FENF.

Cambio de Coordinador de Servicio Social de la LTS

# Recomendaciones para la mejora

## Recomendaciones para la mejora

### 1era Etapa de la ampliación y modernización de la FENF

- \* Reubicación de áreas.
- \* Difusión de la reubicación de áreas vía correo electrónico para el personal académico, carteles en aulas y áreas principales para los estudiantes y personal manual y administrativo.
- \* Redistribución de aulas para los estudiantes de los diferentes Programas Educativos.
- \* Instalación de servicios de red en áreas de reubicación.
- \* Restructuración de funciones y áreas de limpieza del personal manual.

### Cambio de Coordinador de Servicio Social de la LTS

- \* Entrega recepción por parte del Coordinador de Servicio Social de la LTS, al personal que asumirá las funciones, en presencia del Coordinador de la Licenciatura en Trabajo Social previa asignación por la Secretaria Académica.
- \* Se asigna a un académico del área disciplinar al Departamento de Servicio Social.

# Acuerdos

<b>Acuerdos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha límite</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con las sesiones de trabajo con el equipo de calidad de la FEUADY con el objetivo de prepararse para la Auditoría Externa</li> </ul>	Equipo de Calidad de la FEUADY Asesor externo CIPLADE	30 de agosto de 2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal en eventos como las III Jornadas Internacionales para la Gestión de la Calidad Educativa</li> </ul>	Comité de Calidad de la FEUADY	30 de septiembre de 2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un diagnóstico y seguimiento de la funcionalidad de los servicios de red en las áreas de reubicación debido al proyecto de ampliación y modernización de la FEUADY</li> </ul>	ISC. Glendy Pérez Góngora	30 de septiembre de 2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar acciones preventivas con respecto a las condiciones actuales de las áreas de reubicación temporal debido al proyecto de ampliación y modernización de la FEUADY (limpieza, líneas telefónicas, sanitarios)</li> </ul>	Comité de Calidad de la FEUADY Asesor externo	30 de septiembre de 2014

# FACULTAD DE ENFERMERÍA



*Gracias por su  
Atención*