

FACULTAD DE ENFERMERÍA



Tercera Revisión de la Dirección

Sistema de Gestión de la Calidad

7 de Noviembre de 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	Resultados
Acreditación Licenciatura en Trabajo Social ante la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, AC	Periodo acreditado del 13 de agosto 2014 al 13 de agosto de 2019	Se recibieron 22 recomendaciones, mismas que se atenderán mediante un plan de mejora continua.
Visita de verificación del plan de mejora continua de la Licenciatura en Enfermería por Consejo Mexicano para la Acreditación de Enfermería, AC	Pendiente programar la segunda visita de seguimiento por parte del COMACE	8 recomendaciones continúan en proceso.
Certificación Docente ante el Consejo Mexicano de Certificación en Enfermería	7 de noviembre de 2014	Entrega de certificados de idoneidad docente: 16 recertificaciones 11 certificaciones 15 reconocimientos de excelencia, lo que representó el 30% del total de docentes que se sometieron al Proceso.
Contabilidad	Enero 2015	

Resultados de Auditoria Externa

Resultados de Auditoría

Tomando en cuenta los resultados de la Auditoría Externa se encontraron 2 no conformidades las cuales han sido atendidas en tiempo y forma; las cláusulas de la norma ISO 9001-2008 a la cual impactaron fueron la 7.4 (compras) y la 7.4.1 (Proceso de compras).



CALENDARIO DE REVISIONES DE LA DIRECCIÓN DE 2014

Dependencia que realiza: Facultad de Enfermería

Fecha de realización: 14 de mayo de 2014

REUNIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PRIMERA					X							
SEGUNDA								X				
TERCERA											X	

Aprobó:

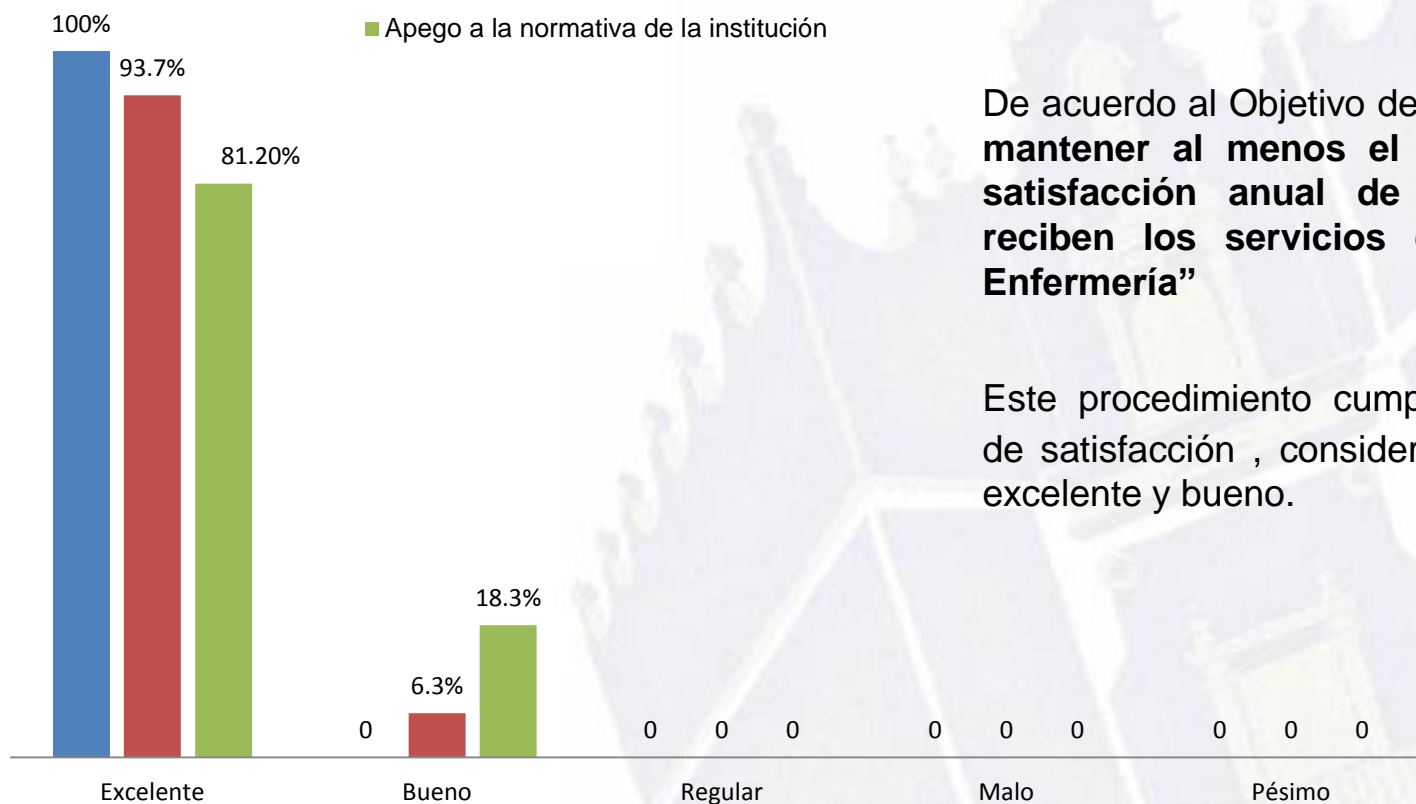
M.C.E Silvia Carola Salas Ortegón

Observaciones:

Retroalimentación del Cliente

Porcentaje de Satisfacción del Procedimiento para la Gestión de Campos Prácticos

- Oportunidad con la que se recibió la solicitud
- Actitud de servicio de las coordinadoras
- Apego a la normativa de la institución



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”

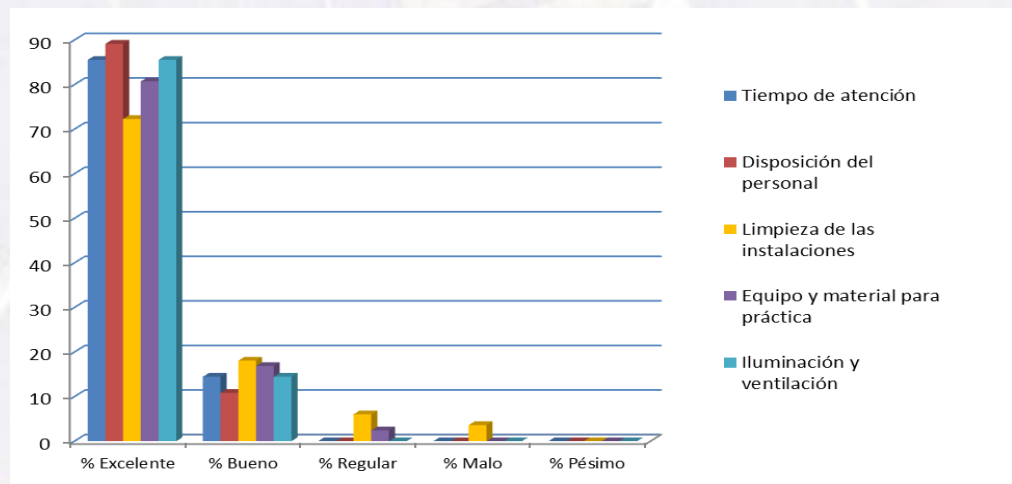
Este procedimiento cumple con el **100%** de satisfacción , considerando las escalas de excelente y bueno.

Encuestas de satisfacción de los usuarios del Laboratorio de Habilidades

- El 86% mencionan que el tiempo de respuesta a la atención es excelente, mientras que el 14% dice que es bueno.
- En cuanto a la disposición del personal del laboratorio de habilidades, el 89% mencionan que es excelente y el 11% que es buena.
- En cuanto a la limpieza y orden del laboratorio, un 72% coincide que es excelente, el 18% que es bueno, el 6% que es regular y un 4% opino que son malas.
- Los resultados en cuanto al equipo y material proporcionado para la práctica el 81% que es excelente, el 17% que es bueno y el 2% que es regular.
- Con respecto al ambiente de trabajo en cuanto a iluminación y ventilación del área física, el 86% que es excelente, el 14% refieren que es bueno.

En La Escala de Excelente el índice de satisfacción de Usuarios es de 82.8%

El índice de satisfacción se cumple en un **98%** considerando Excelente y Bueno



De las 83 personas que respondieron a la encuesta de satisfacción, el 77% (64 usuarios) emitieron un voto de felicitación, un 20% (17 usuarios) optó por un comentario y un 3% (2 usuarios) no opinaron.

Algunas felicitaciones fueron:

Hacen excelente trabajo en el mantenimiento y administración del laboratorio. Es agradable venir y ver todo en orden.

Es muy buena la atención que te dan el personal es muy amable y los materiales siempre están en buenas condiciones.

El área de trabajo es excelente para desenvolverse por que se asimila con el hospital.

Agradezco el tiempo que se toman los pasantes para algunos procedimientos.

Algunos comentarios realizados fueron:

Tal vez en las prácticas poder supervisar a los estudiantes.

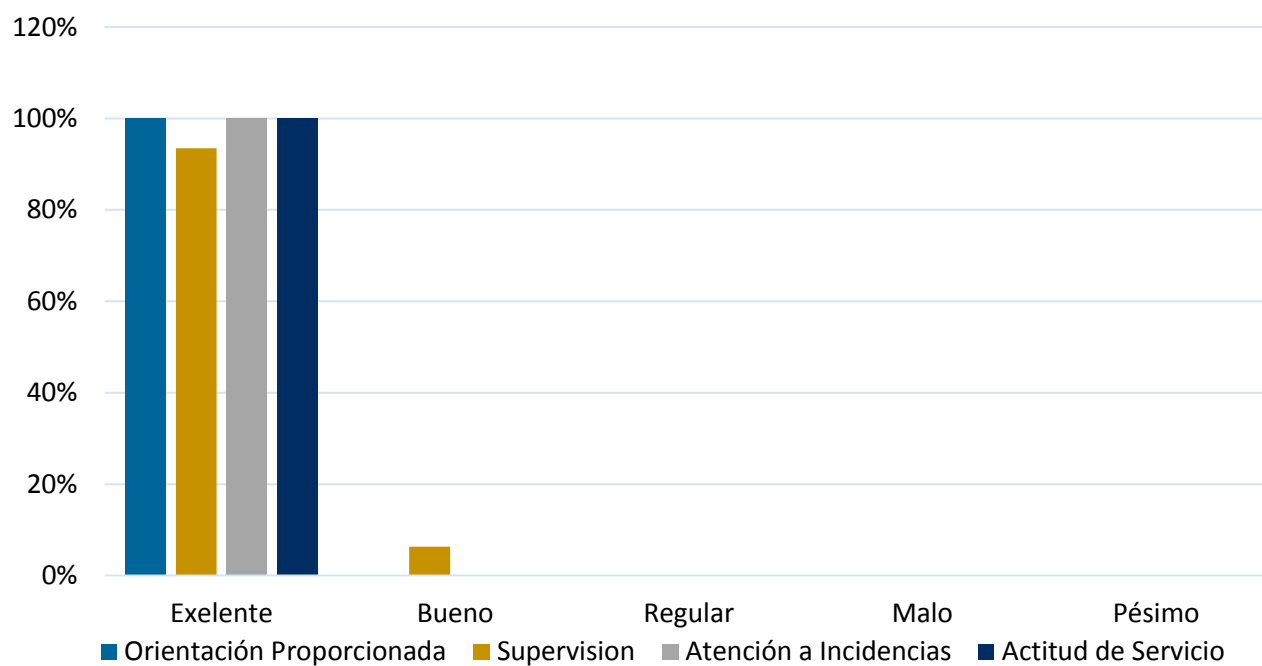
A veces las áreas se encuentran muy sucias y los botes de basura muy llenos, necesita limpieza. El área de perinatos se encuentra sucia a veces. Quirófanos sucios y lavabos muy sucios.

Lo único que recomiendo es que se limpie el laboratorio en las tardes y el sábado.

El aire acondicionado del laboratorio de comunitaria no está en buenas condiciones y el espacio es muy reducido.

Servicio Social

Se encuestaron a 47 estudiantes de ambas licenciaturas que finalizaron el Servicio Social en el mes de Julio de 2014.

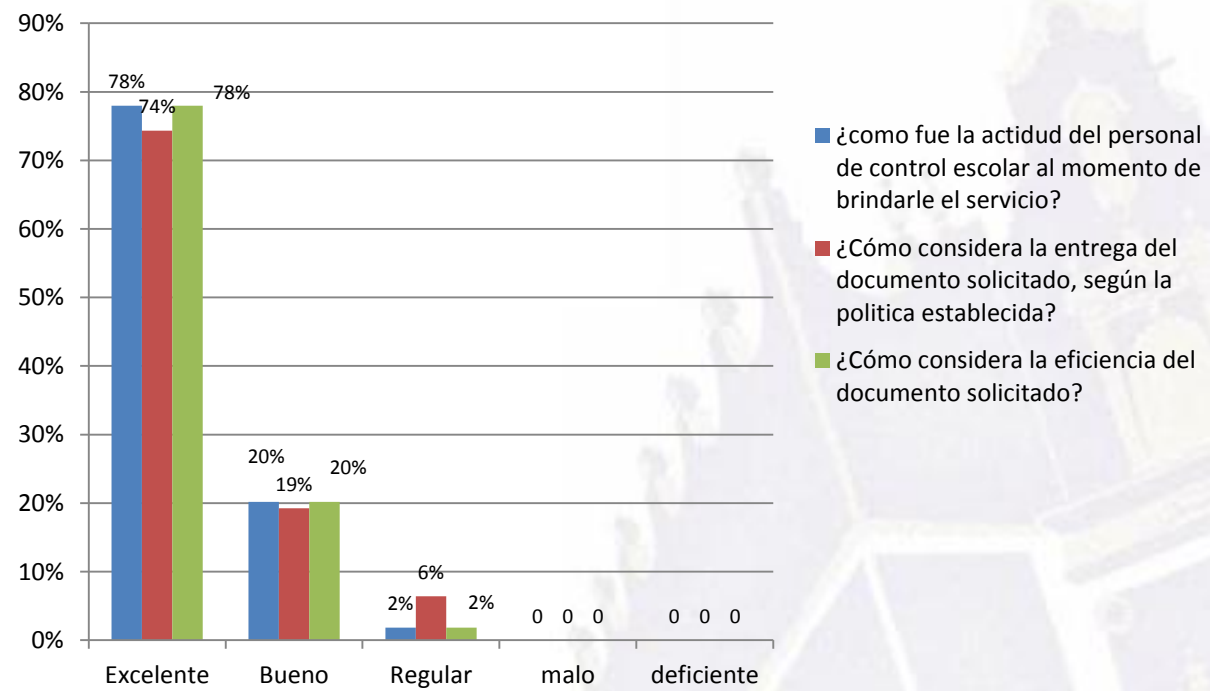


El índice de satisfacción del usuario se cumple en un 100%, considerando las escalas de excelente y bueno

Se observa en la grafica que el 94% considera que la supervisión es excelente y solo el 6% considera que la supervisión es buena, los demás servicios otorgados cumplen con el 100% de satisfacción.

CONTROL ESCOLAR

SATISFACCION DEL USUARIO RESPECTO A LA EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS



En la gráfica se observa que un 78% considera la actitud del personal como excelente, un 20% como buena y un 2% como regular. En el tiempo de entrega del servicio un 74% considera que es excelente, un 19% bueno y un 6% como regular. En la eficiencia del servicio, un 78% lo considera excelente, un 20% como bueno y un 2% regular.

El índice de satisfacción del procedimiento es de 97% considerando las escalas de excelente y bueno

CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

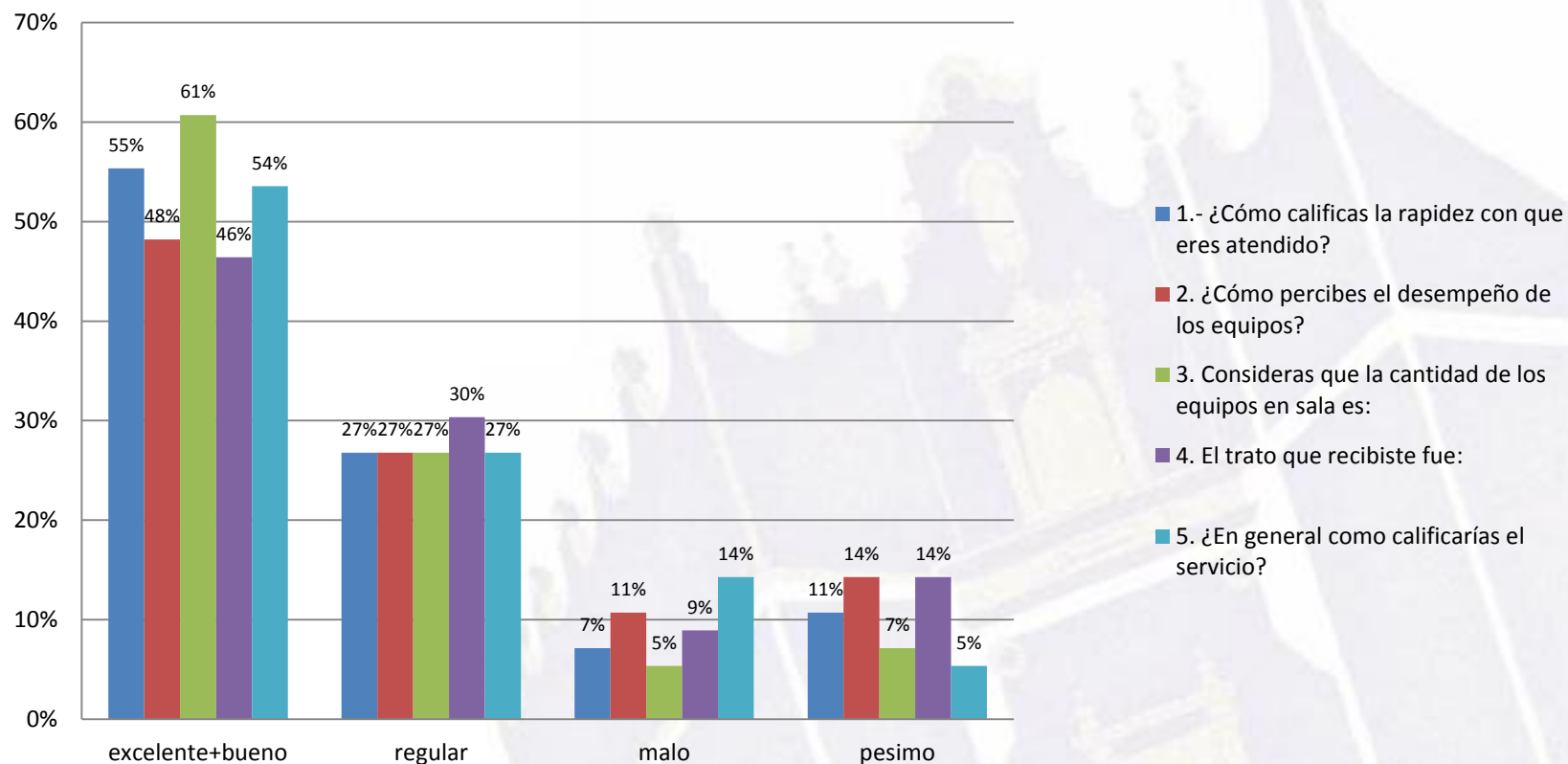
Procedimiento para la atención a usuarios y soporte de servicios de tecnología de información



Se obtiene un 100% de satisfacción de los usuarios considerando las escalas de excelente y bueno.

CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Procedimiento para proporcionar servicios de cómputo en el CTI



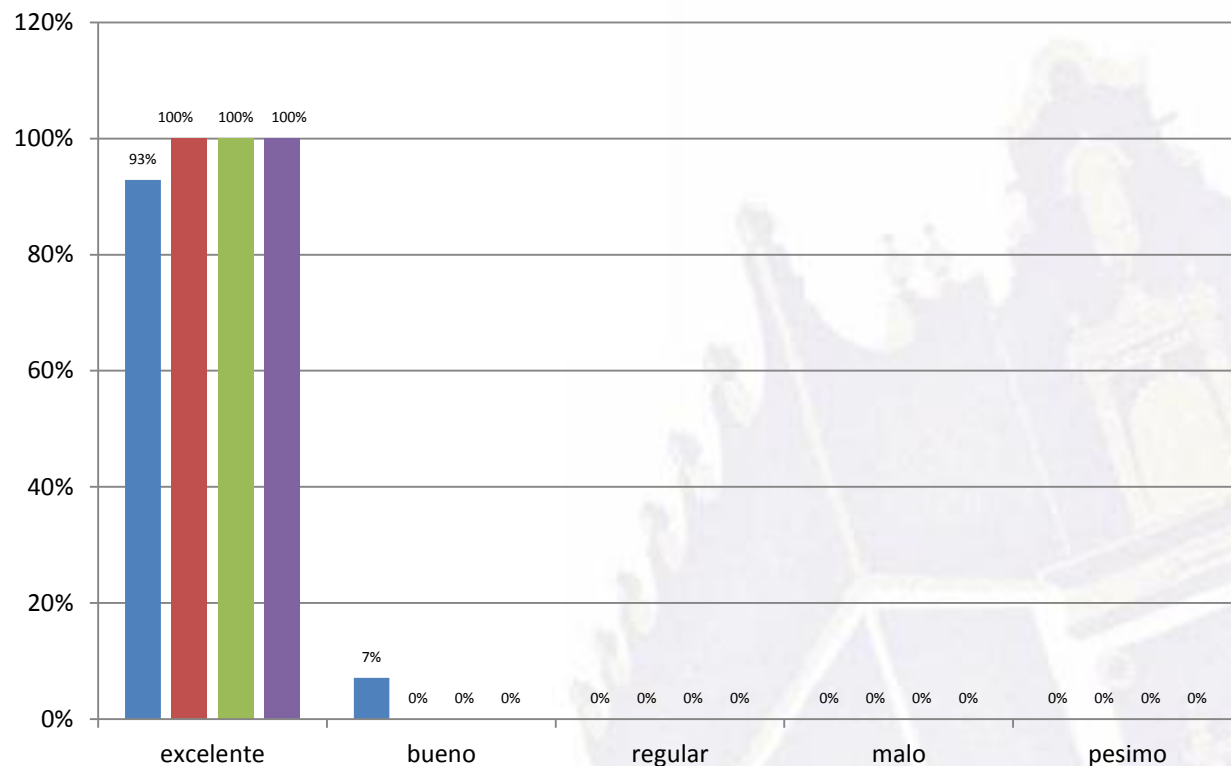
Con relación a los aspectos evaluados, de 56 encuestas aplicadas se obtiene un 53% de satisfacción del usuario considerando las escalas de excelente y bueno.

Quejas

1. La actitud de la persona que atiende la sala de computo no es la adecuada.(22/sep/2014)
2. La señora que atiende es muy pesada.(9/oct/2014)
3. Si nos tratara con un poco mas de amabilidad seria genial, la encargada en ocasiones está malhumorada. (30/sep/2014)
4. Mejorar el estado de ánimo del personal, la encargada en ocasiones no es muy amable. (30/sep/2014)
5. No sirve el internet, no se puede trabajar.(26/sep/2014)
6. No respetan el horario de la caja.(11/sep/2014)
7. La señora chaparrita de la mañana es muy grosera (12/ago/2014)
8. La señora que atiende a los estudiantes es descortés (9/sep/2014)
9. No se respeta el horario de caja y nunca tienen cambio. (9/sep/2014)
10. Es una pérdida de tiempo lo de los lockers y las impresiones.(4/sep/2014)
11. El internet y la rapidez de los equipos atrasa las tareas, el trato de la señora siempre se esta quejando y regañando.(4/sep/2014)
12. El internet es muy lento. (9/sep/2014)
13. La señora que atiende es muy grosera.(8/sep/2014)
14. Hay maneras de dar indicaciones y no de la manera en la que la señora que atiende lo hace, sugeriría que pusieran a alguien mas paciente. (4/sep/2014)
15. El internet es demasiado lento. (26/sep/2014)

Centro de Tecnologías de Información

Procedimiento para préstamo de equipos.

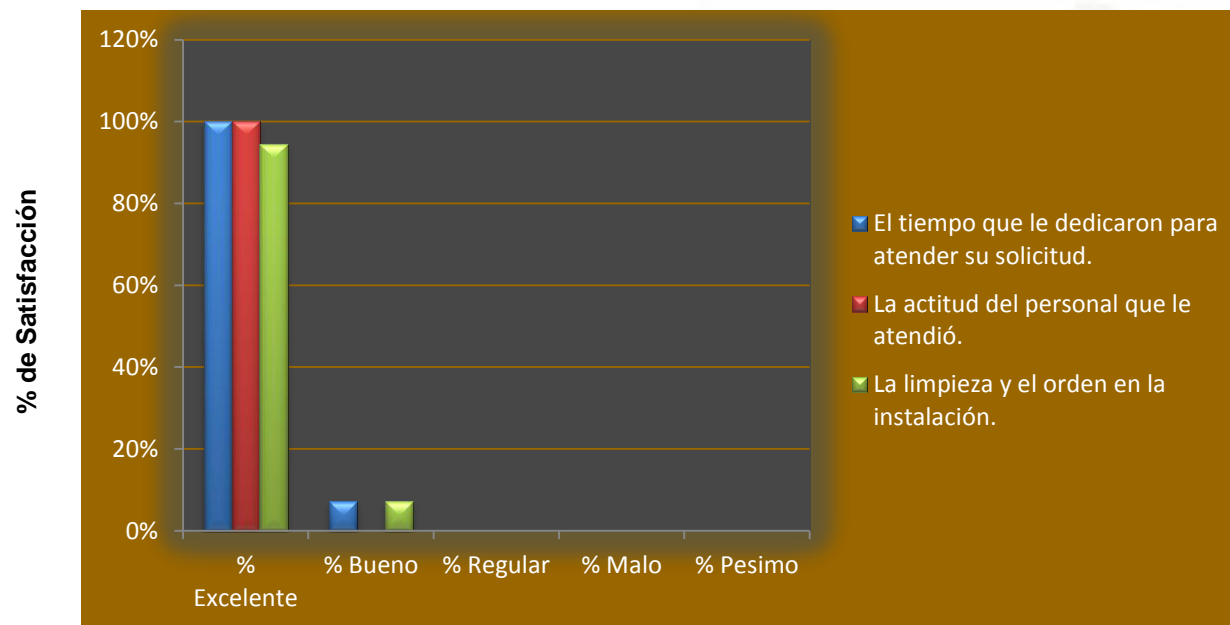


- 1. ¿Cómo calificarías el cumplimiento de la entrega del equipo?
- 2. Las características del equipo cumplieron con tu solicitud de manera:
- 3. La información proporcionada acerca de las características de equipo fue:
- 4. ¿Cómo consideras el trato del personal de CTI?

Considerando el promedio de los 3 procedimientos que ofrece el CTI podemos observar que se logra el **84.33%** de satisfacción de los usuarios.

Considerando las escalas de excelente y bueno, se obtiene un 100% de satisfacción del usuario respecto a este procedimiento.

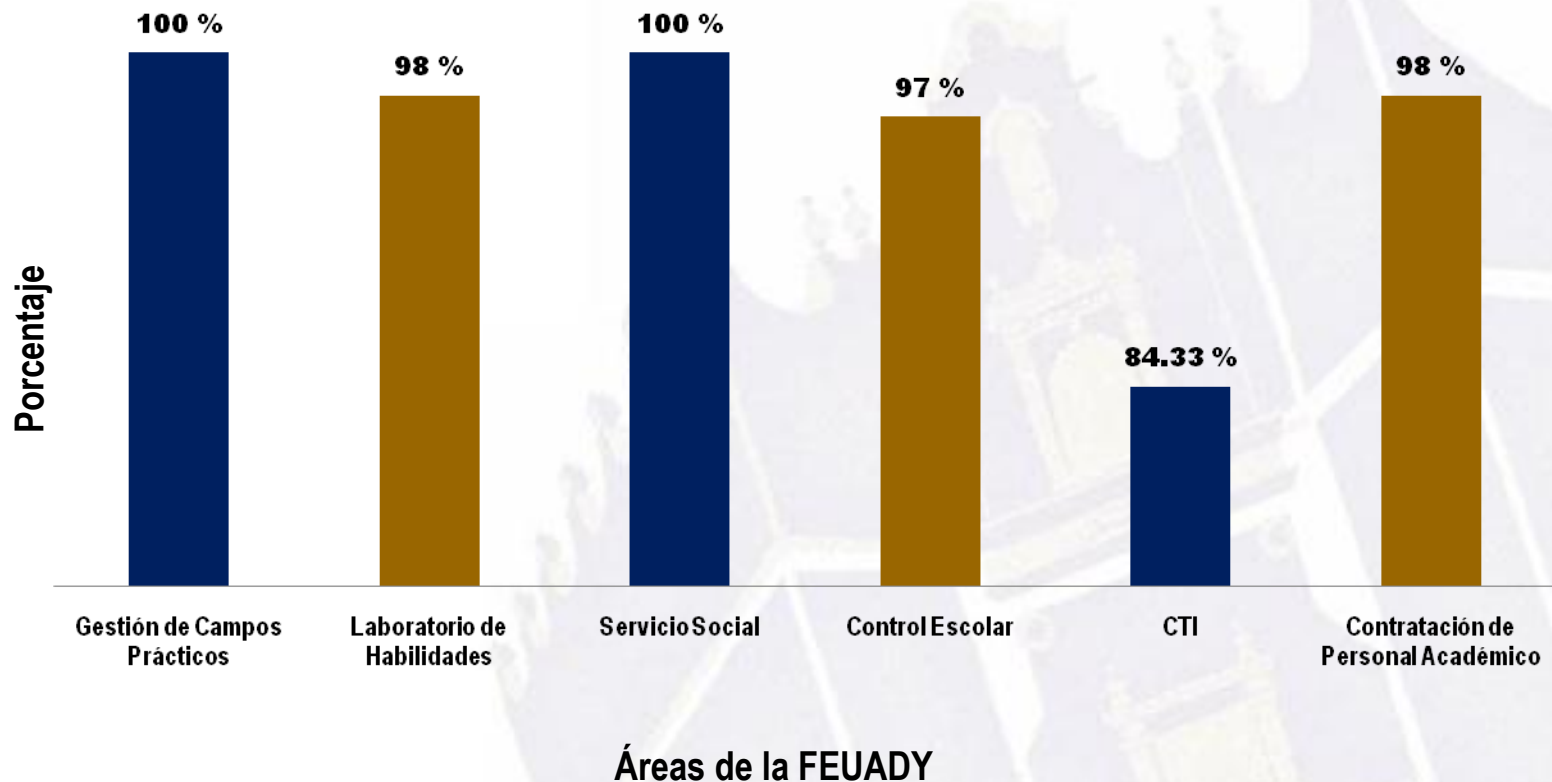
PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO



Considerando únicamente el criterio de excelente, el porcentaje total del índice de satisfacción es del 98% por lo que se cumple con el objetivo de calidad establecido.

Porcentaje de satisfacción de las preguntas aplicadas en la encuesta para contratación de personal académico

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



OPINIÓN DEL USUARIO

Área	Felicitaciones	Quejas	Comentarios	No opinaron	Total
Gestión de Campos Prácticos	12	0	1	3	16
Laboratorio de Habilidades	64	0	17	2	83
Servicio Social	44	0	1	0	47
Control Escolar	23	2	18	0	43
Centro de Tecnologías de Información	38	15	22	0	75
Contratación de Personal Académico	16	0	1	2	19

Fuente: Encuestas de Satisfacción del Usuario

Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto

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

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.

En espera de Certificados de Calidad

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.

En este semestre se obtiene un 96.2% de satisfacción de los usuarios

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

Alumnos en período de campos prácticos

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

Se participó en la Feria de la Salud y en el Perfil de Salud a estudiantes de nuevo ingreso de las licenciatura en Enfermería y Trabajo Social

OBJETIVOS DE CALIDAD EN CONSTRUCCION

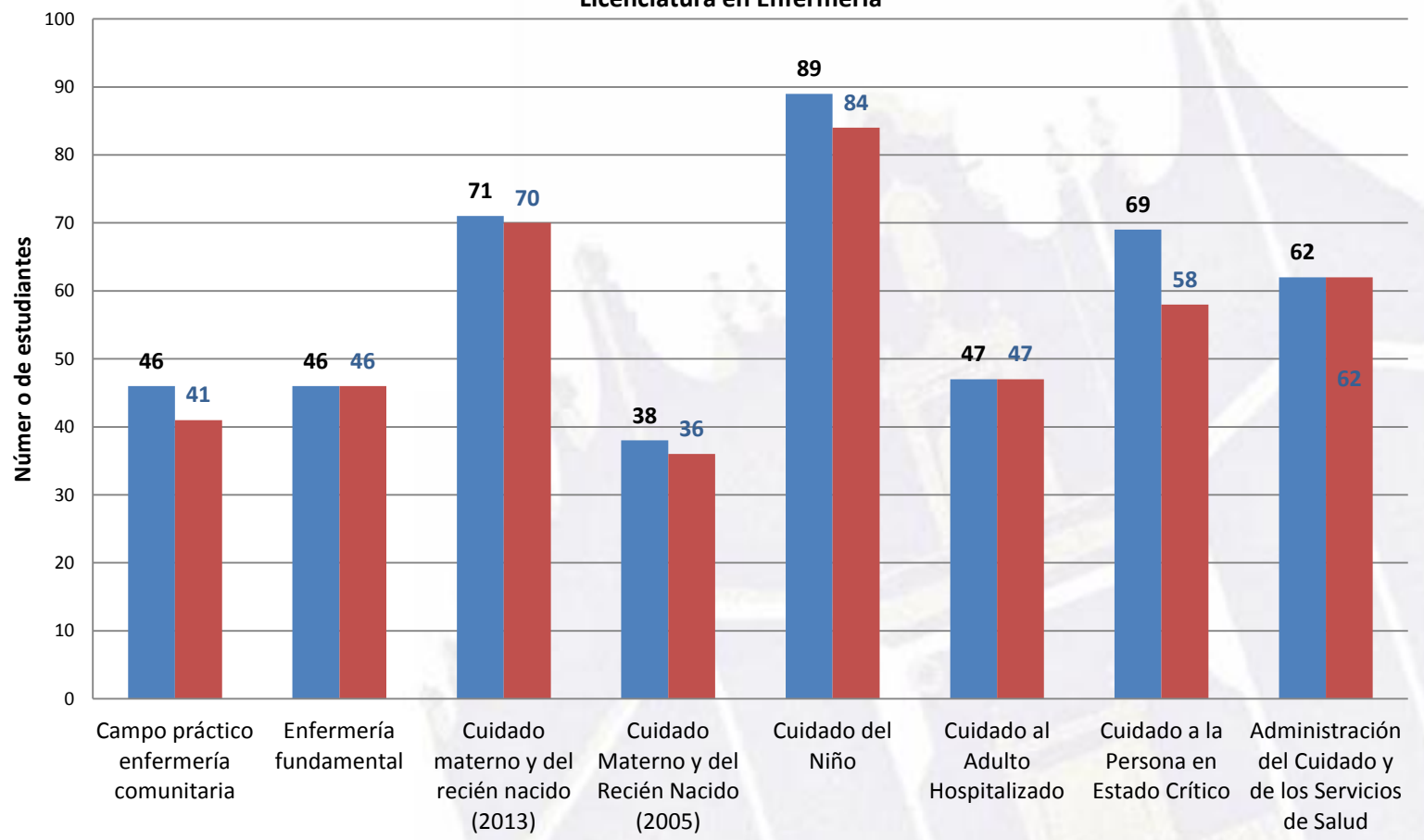
Lograr y mantener semestralmente un índice de satisfacción del 85% de los usuarios que reciben algún servicio de la FENF, en la escala de excelente.


- Mantener semestralmente por debajo del 10% el índice de incidencias por concepto de falta de limpieza del laboratorio de habilidades.

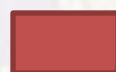
Alcanzar y mantener anualmente una calificación promedio de al menos 90 puntos, de los estudiantes que concluyen los campos prácticos.

- Alcanzar y mantener anualmente el 10% de titulación por opción de tesis de los estudiantes de nivel licenciatura.

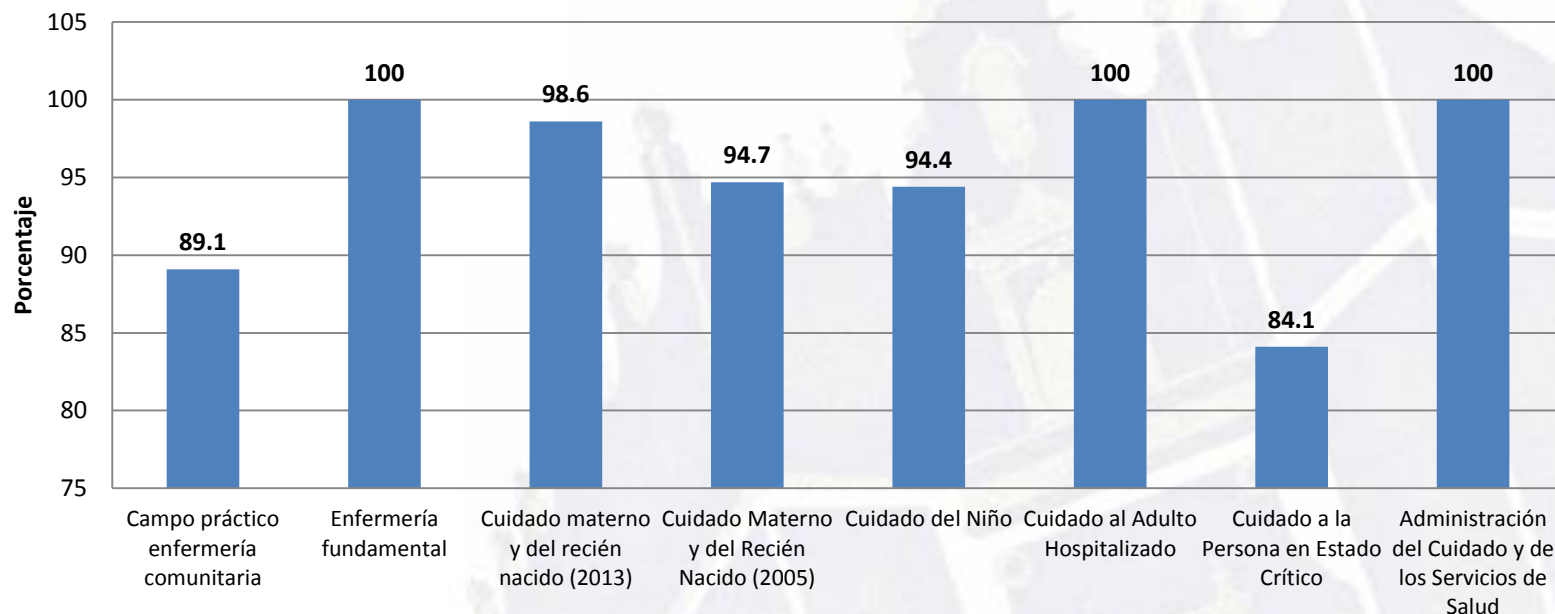
Comparación entre el número de estudiantes aspirantes a realizar campo práctico con respecto a quienes realizaron campo práctico correspondiente
Agosto-Diciembre 2014
Licenciatura en Enfermería



 Número de aspirantes a realizar campo práctico

 Número de aspirantes que realizan campo práctico

Porcentaje de estudiantes que realizaron el campo práctico correspondiente Agosto-diciembre 2014 Licenciatura en Enfermería



No se cumple con el 100% de asistencia al campo práctico debido a que los estudiantes que no aprueban la etapa teórica de sus asignaturas.

Licenciatura en Trabajo Social Periodo Agosto-Diciembre 2014		
Campo práctico	Semestre	Número de estudiantes
Campo Práctico en Instituciones de Desarrollo Social	1	38
Campo Práctico en Programas de Reintegración Social	3	29
Campo Práctico en Instituciones de Educación	5	32
Total de Estudiantes		99 Estudiantes

Posgrado
Agosto-Diciembre 2014

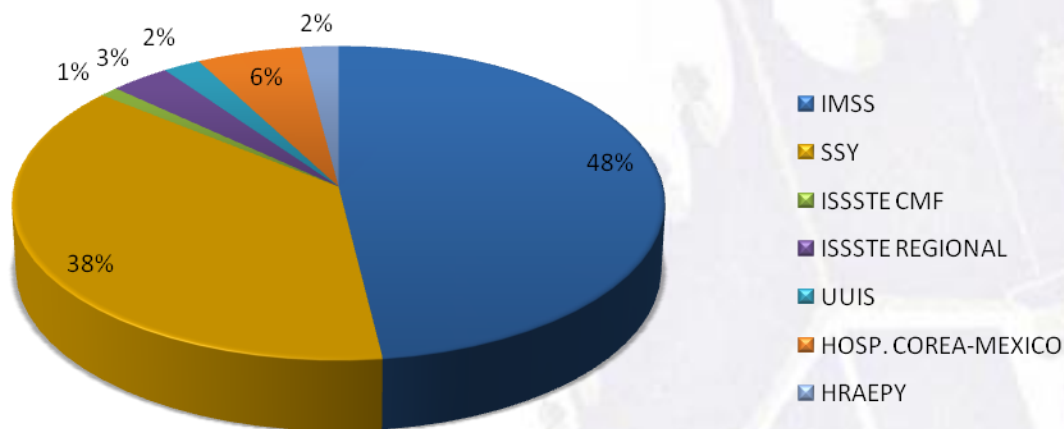
Campo práctico	Número de estudiantes
Especialización en Enfermería Quirúrgica	15

Con respecto a posgrado 48 estudiantes iniciarán campo práctico en el primer semestre de 2015.

Indicador

Licenciatura en Enfermería

Porcentaje de campos autorizados Semestre Agosto-Diciembre 2014



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.

Porcentaje de campos prácticos autorizados Agosto-Diciembre 2014

Licenciatura en Trabajo Social

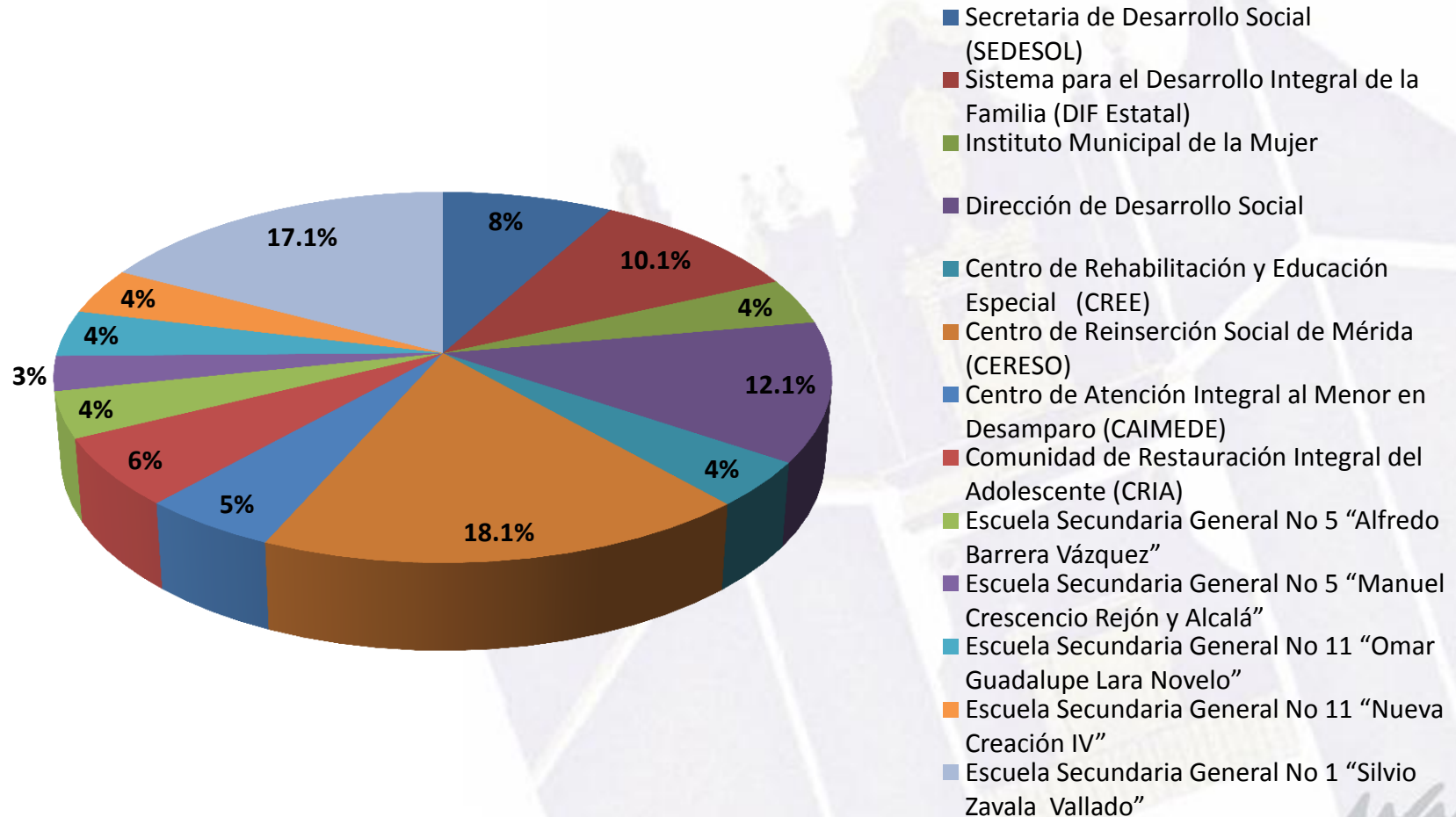
Sede	Numero de espacios autorizados	Porcentaje autorizado
Secretaria de Desarrollo Social(SEDESOL)	8/16	50%
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Estatal)	10	100%
Instituto Municipal de la Mujer	4	100%
Dirección de Desarrollo Social	4+8	100%
Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE)	4	100%
Centro de Reinserción Social de Mérida (CERESO)	18	100%
Centro de Atención Integral al Menor en Desamparo (CAIMEDE)	5	100%
Comunidad de Restauración Integral del Adolescente (CRIA)	6	100%
Escuela Secundaria General No 5 "Alfredo Barrera Vázquez"	4	100%
Escuela Secundaria General No 5 "Manuel Crescencio Rejón y Alcalá"	3	100%
Escuela Secundaria General No 11 "Omar Guadalupe Lara Novelo"	4	100%
Escuela Secundaria General No 11 " Nueva Creación IV"	4	100%
Escuela Secundaria Técnica No 1 "Silvio Zavala Vallado"	17	100%

De los 107 lugares solicitados, se autorizan 99 que representa el 92.5%, por lo que se gestionan los 8 campos prácticos faltantes en la Dirección de Desarrollo Social.

Indicador

Licenciatura en Trabajo Social

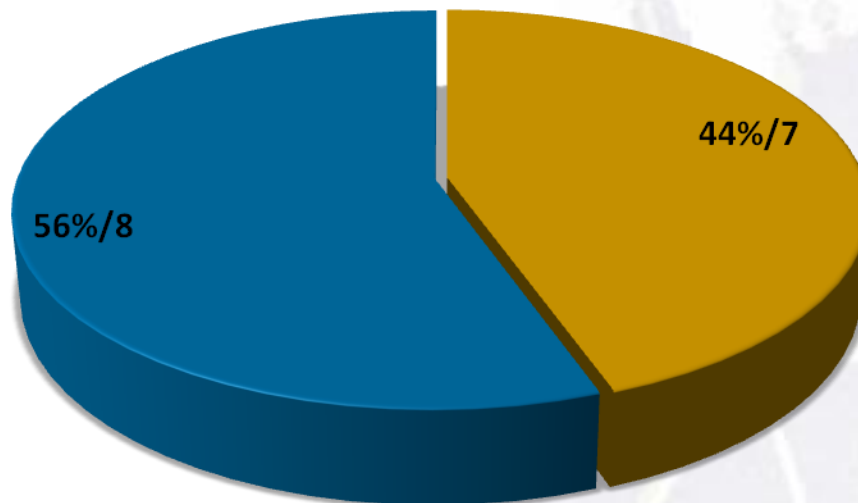
Porcentaje de campos autorizados Semestre Agosto-Diciembre 2014



Posgrado

Porcentaje de campos prácticos autorizados Semestre Agosto-Diciembre 2014

■ IMSS/HGR#12 ■ IMSS/HGR#1



HGR # 1 : Hospital General Regional Numero 1.

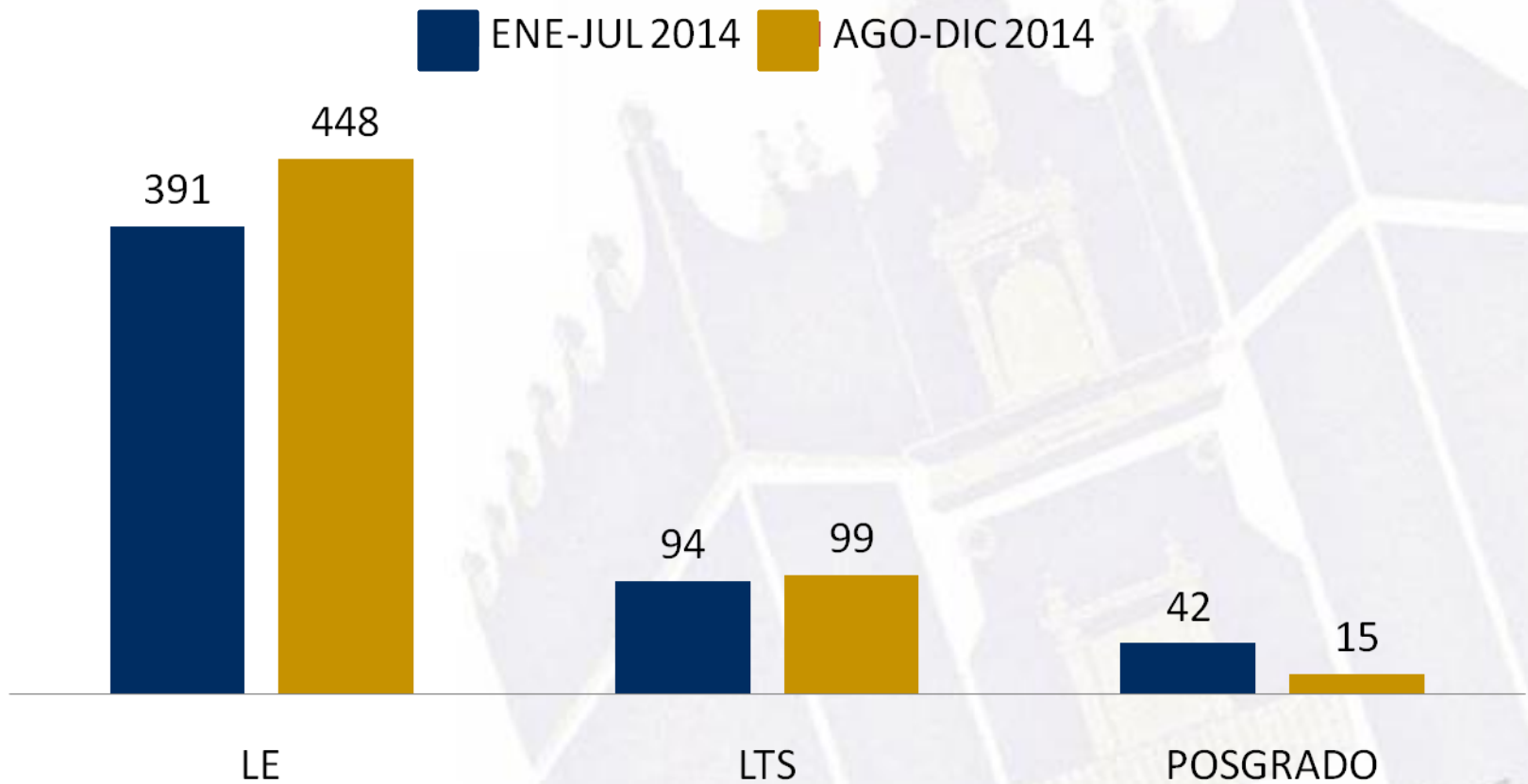
HGR 12 # : Hospital General Regional N 12 " Benito Juárez García"

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

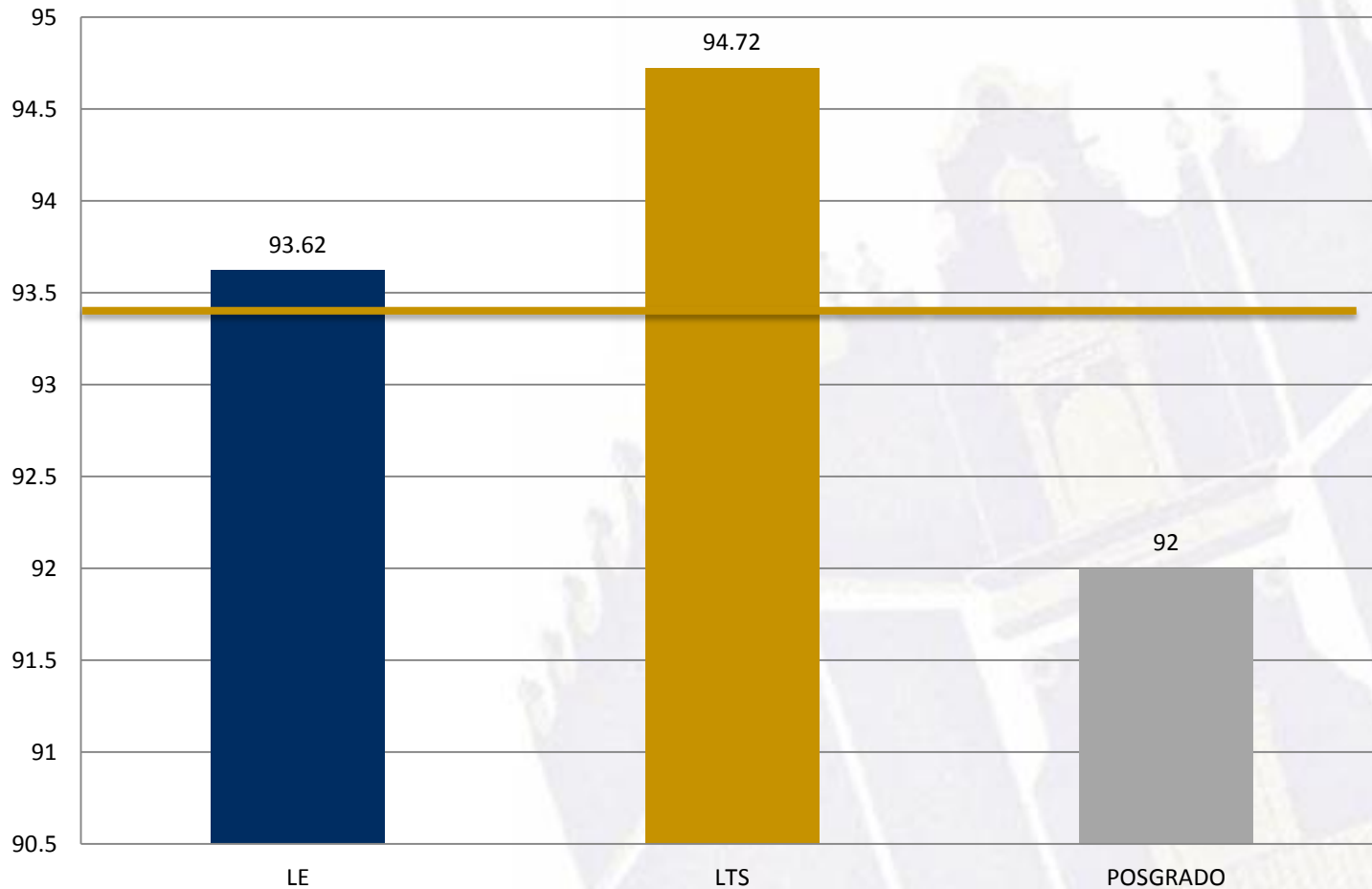
Responsable : L. Psic. y TS. Andrea Serrano Padilla

Indicador

Número de estudiantes que realizan Campo Práctico por ciclo escolar



Aprovechamiento del campo práctico Semestre Enero-Julio 2014



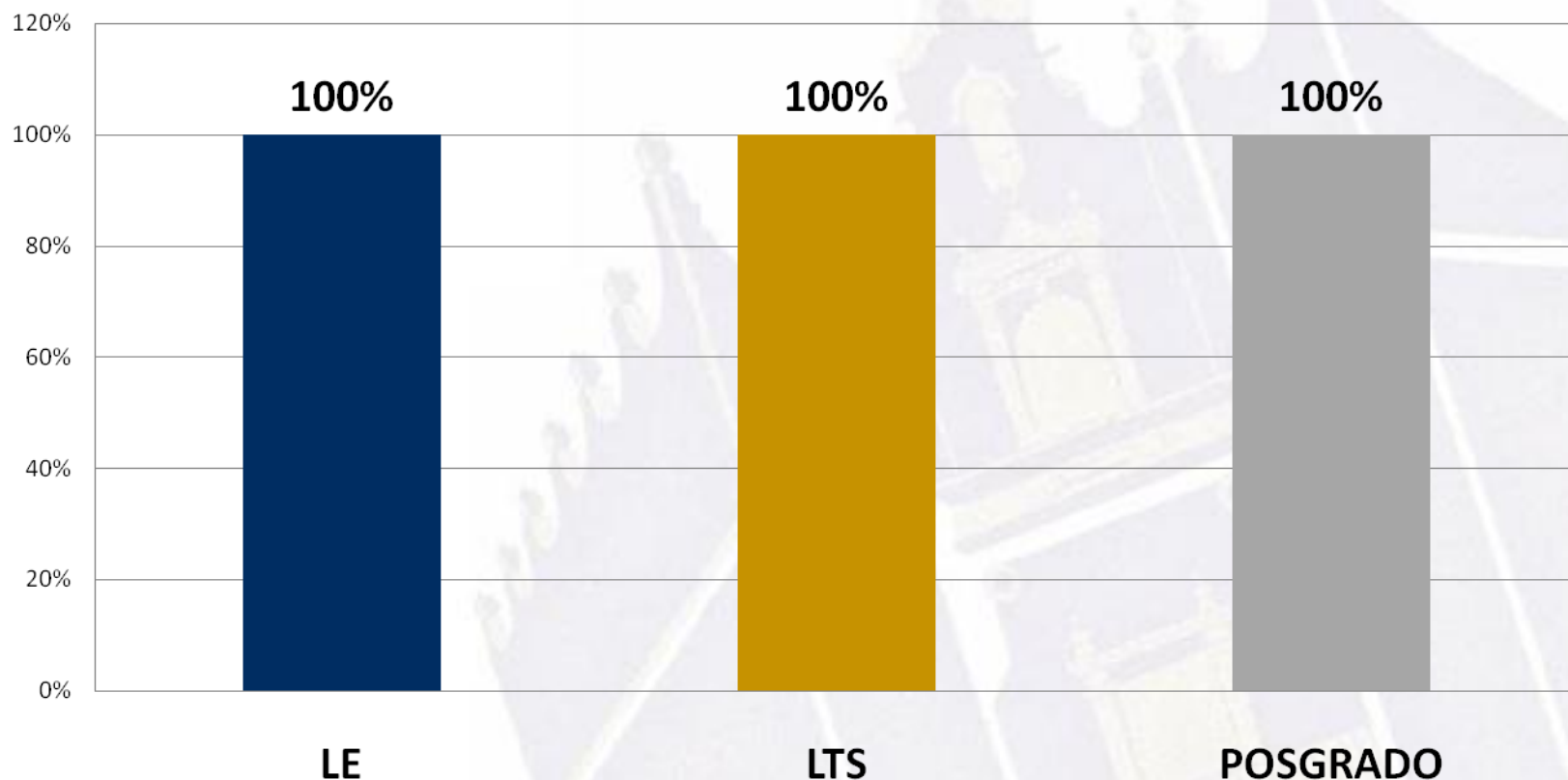
**OBJETIVO
DE
CALIDAD
85%**

**MEDIA 93.4
PUNTOS**

**PERIODO
AGOSTO
DICIEMBRE
2014
PENDIENTE**

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

Aprobación de Protocolos de Nivel Licenciatura

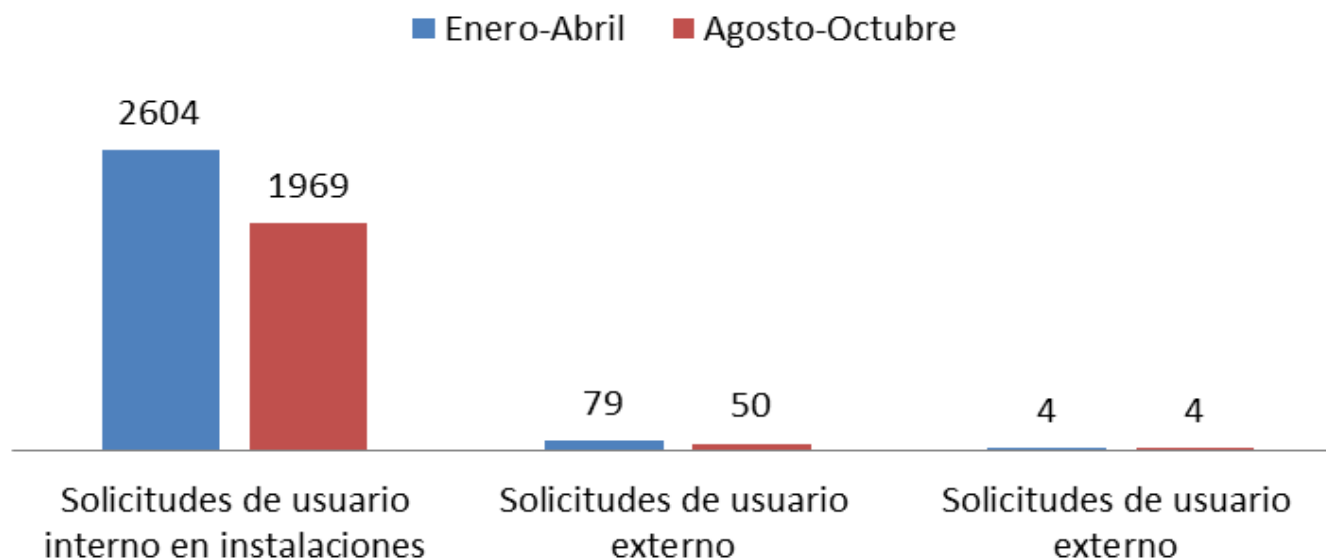
PE	Solicitudes de autorización de tema y director de tesis	Aprobación de tema y director de tesis	Protocolos sometidos al Comité	Protocolos aprobados por el Comité	Condicionado con observaciones mayores	Condicionado con observaciones menores	En revisión	Aprobados en 2ª revisión
LE	11	11	6	0	3	1	2	4
LTS	9	9	3	0	1	0	2	1
Total	20	20	9	0	4	1	4	4

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

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAMO DE MATERIAL Y EQUIPO (P-FENF-LH-01)

Responsable: LE. Edith Fanny Interian Cocom

Solicitudes atendidas en los períodos Enero-Abril y Agosto-October 2014



Se observó una disminución de 635 solicitudes de los usuarios internos debido que en la impartición de las asignaturas de Cuidado del Niño, Cuidado al Adulto Hospitalizado y Cuidado a la Persona en Estado Crítico, el personal docente programó las actividades de los estudiantes de práctica y evaluación en equipos en lugar de parejas.

NÚMERO DE EQUIPOS Y MOBILIARIO DE MAYOR USO DURANTE LOS PERÍODOS ENERO-ABRIL Y AGOSTO-OCTUBRE 2014

Descripción	Número de veces utilizados	
	Enero-Abril	Agosto-Octubre
1. Charola de mayo	2566	2150
1. Mesa Pasteur	2609	2380
1. Camas hospitalarias	2800	2550
1. Torunderos	1200	1130
1. Estetoscopios	900	810
1. Tripies	800	740
1. Nebulizador	600	410
1. Borboteador	600	410
1. Cómodo	500	370
1. Pinza de traslado	450	380
1. Recipiente de RPBI	450	352
1. Riñonera	400	370
1. Incubadora	400	304
1. Pinza Kelly	400	260
1. Silla de ruedas	400	100
1. Lebrillos	380	100
1. Vibrador para masaje	340	220
1. Báscula para bebe SECA	300	180
1. Glucómetros	280	160
1. Baumanómetros	220	150

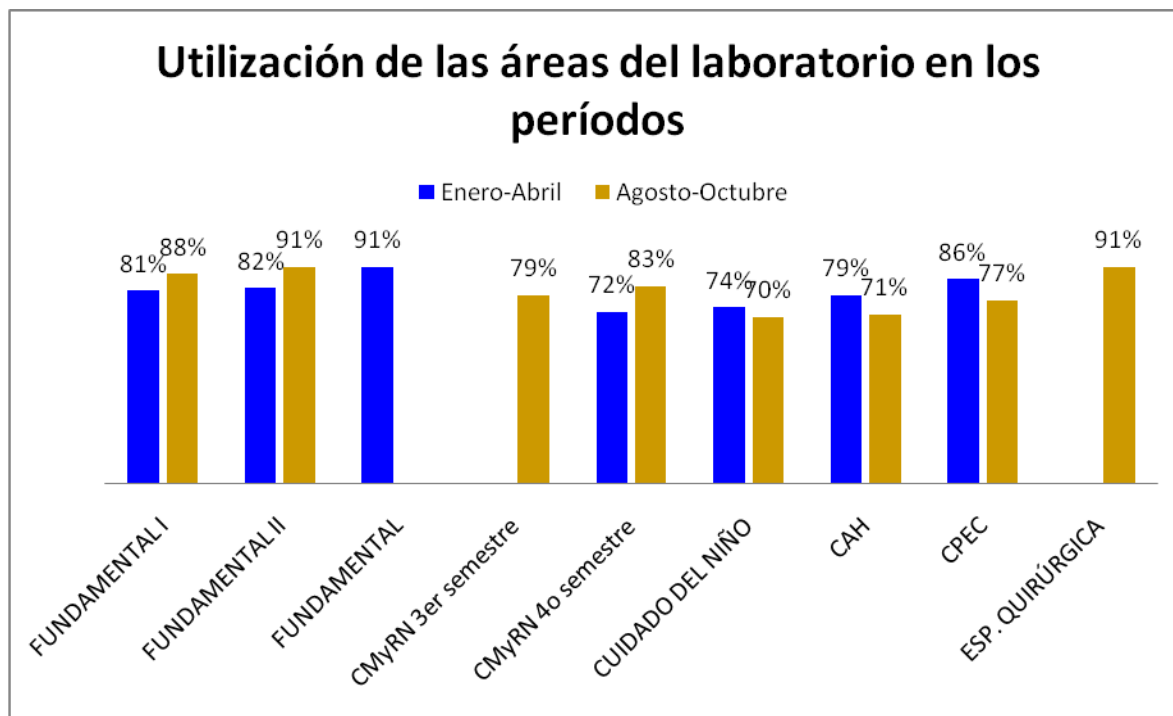
NÚMERO DE EQUIPOS Y MODELOS ANATÓMICOS DE MAYOR USO EN EL PERÍODO ENERO-ABRIL Y AGOSTO-OCTUBRE 2014

Descripción	Número de veces utilizados	
	Enero-Abril	Agosto-Octubre
1. Modelo anatómico adulto hombre	1350	990
1. Modelo anatómico adulto femenino	600	510
1. Modelo anatómico neonatal	600	570
1. Modelo anatómico prematuro	400	320
1. Modelo anatómico pediátrico	200	100
1. Modelo anatómico herida quirúrgica	400	150
1. Modelo anatómico herida reciente	400	150
1. Modelo anatómico brazo para canalización	500	180
1. Modelo anatómico con traqueotomía	300	120
1. Modelo anatómico para enema	400	140
1. Modelo anatómico mujer embarazada	150	250
1. Modelo anatómico para sonda Foley Masculino	380	160
1. Modelo anatómico para sonda Foley Femenino	380	160
1. Modelo anatómico recién nacido a término	380	160
1. Modelo anatómico pene	280	140
1. Modelo anatómico vagina	280	140
1. Modelo anatómico para Catéter Venoso Central	140	120
1. Modelo anatómico RCP avanzado	100	0
1. Modelo anatómico para venoclísis pediátrica	120	100
1. Modelo anatómico con 12 derivaciones	120	110

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

Responsable: LE. Edit Fany Norma Interián Cocon

UTILIZACIÓN DE LAS ÁREAS DEL LABORATORIO DE HABILIDADES



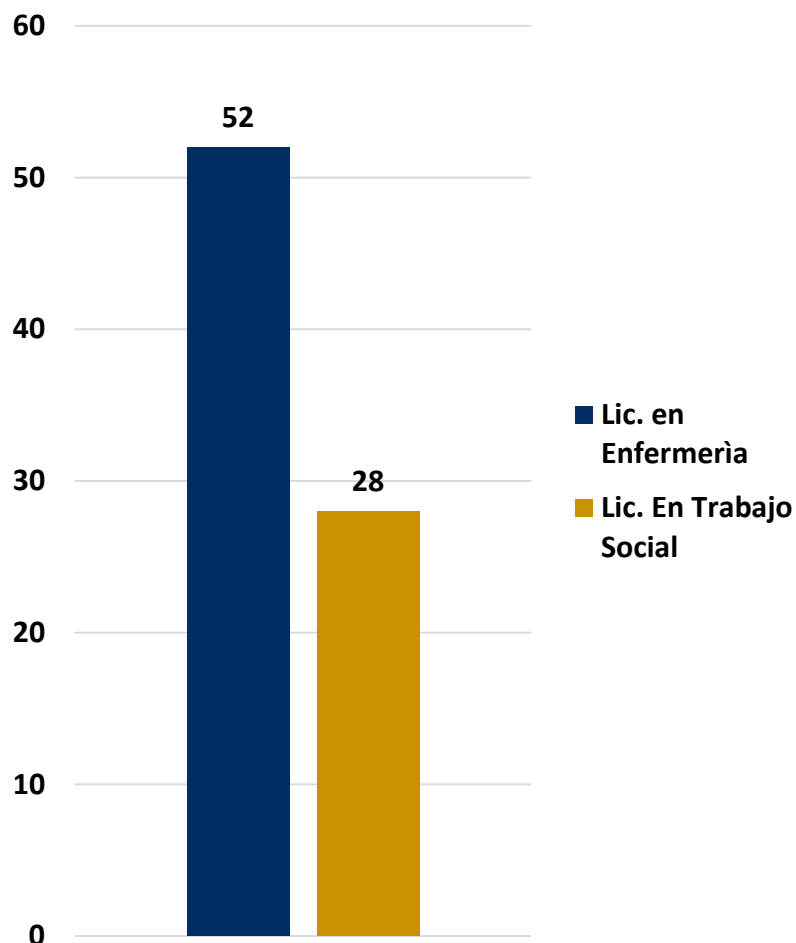
Por la transición de un nuevo plan de estudios se reestructura de manera seriada la asignatura de Fundamental quedando como Fundamental I y II en el plan de estudios 2013. Por esta misma razón, en el semestre Agosto-October 2014 las asignaturas de Cuidado Materno y Recién Nacido se impartieron de manera simultánea.

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 Período Agosto 2014-Julio 2015



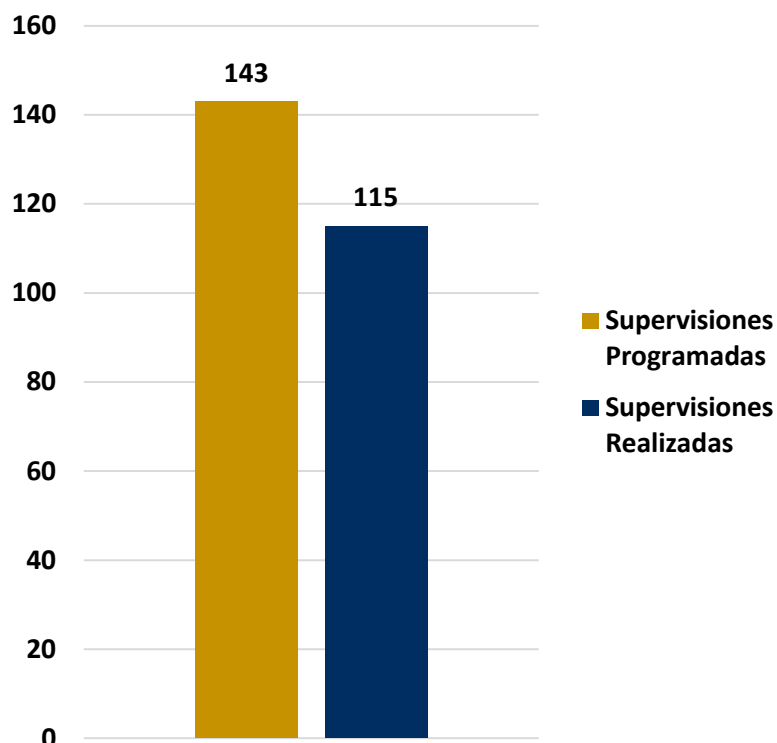
El total de estudiantes asignados a proyectos de Servicio Social es de 80 para ambas Licenciaturas.

Los proyectos corresponden a Instituciones de Salud, Educativas y de Desarrollo Social, como la Secretaria de Salud, la Unidad Académica con Interacción Comunitaria y el DIF.

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 Agosto- Diciembre 2014



El total de supervisiones de Servicio Social son 143 para ambas Licenciaturas. Hasta el día 28 de Octubre se han realizado 115, lo que indica que las supervisiones se están realizando en el tiempo establecido.

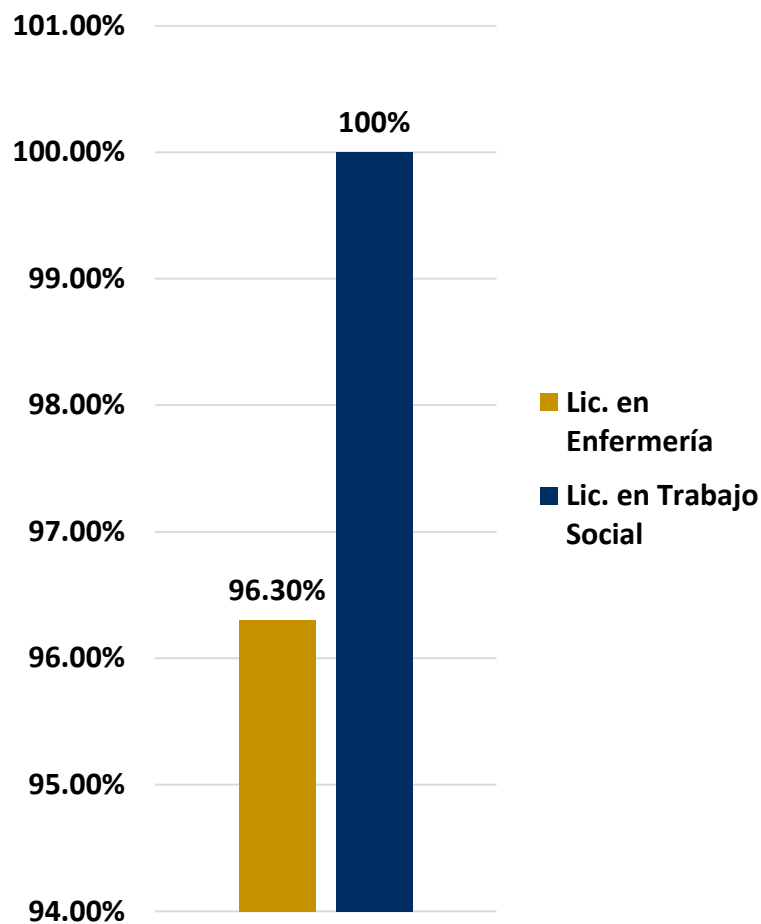
Para la Licenciatura en Enfermería se supervisa a partir del 18 de agosto en unidades receptoras como: Hospital O`Horán, ISSSTE, y DIF, saliendo tres días a la semana.

Para la Licenciatura en Trabajo Social se supervisa a partir del 27 de agosto en unidades receptoras como: PRODEMEFA, Centro del Adulto Mayor y la Unidad Universitaria de Inserción Social UUIS, saliendo una vez a la semana.

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

Responsable: LE. Freyssi María Uc Cob

Porcentaje de eficiencia terminal del Servicio Social Generación Agosto 2013-Julio 2014



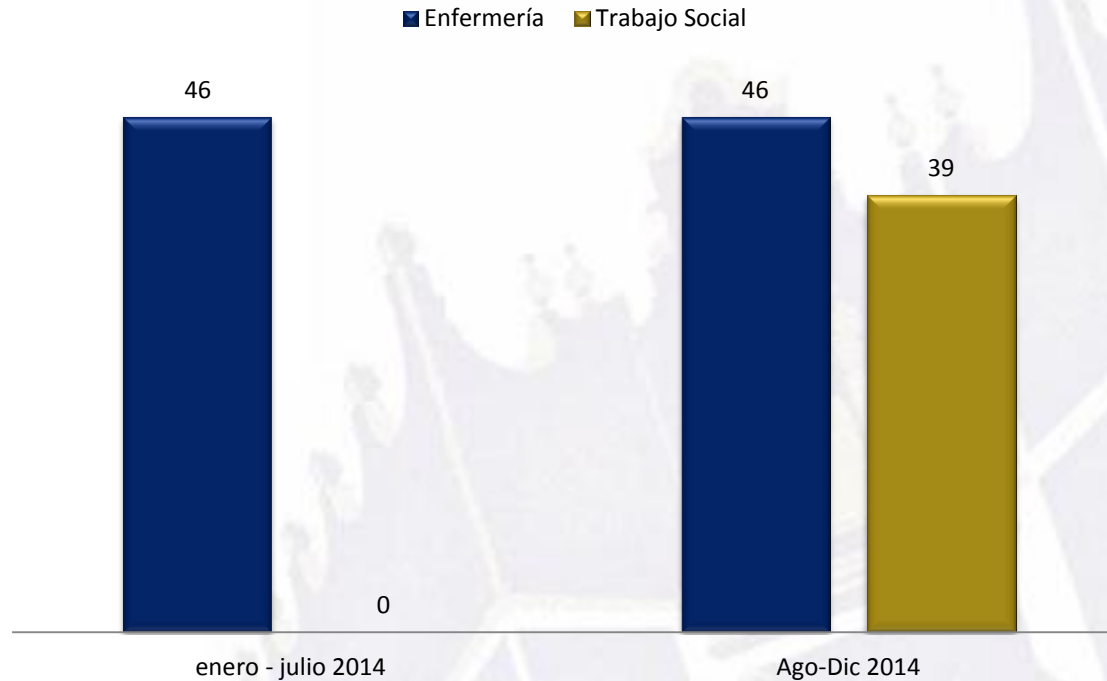
El total de prestadores que concluyeron el Servicio Social para la Licenciatura en Trabajo Social es de 5/5 y para la Licenciatura en Enfermería 53/55.

Los dos estudiantes que faltaron por concluir su Servicio Social no acudieron a su fecha programada y no se tienen referencias a pesar de notificarles vías electrónica y telefónica.

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

Responsable: Br. Cecilia Pérez Flota

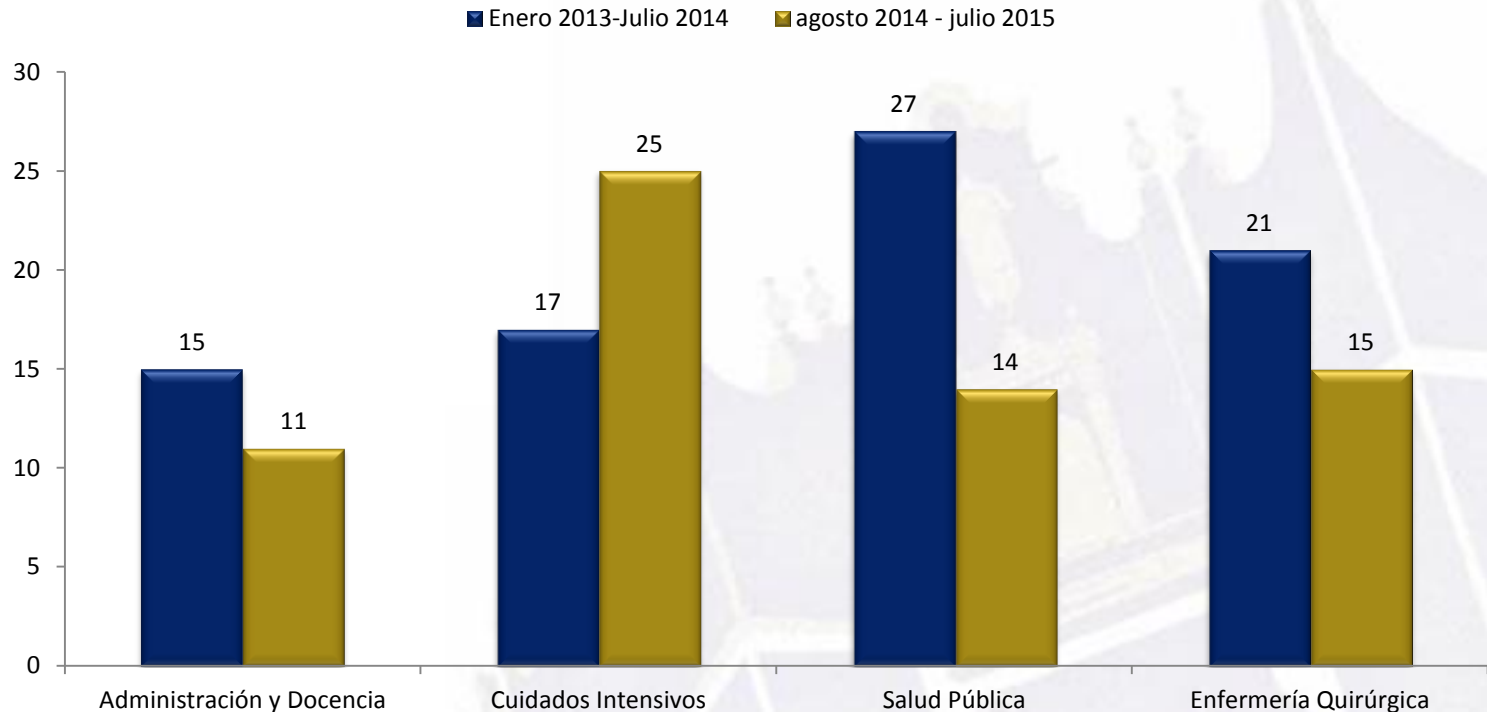
Número de Estudiantes inscritos (Licenciatura)



En el Ciclo Escolar Enero – Julio de 2014 se inscribieron 46 estudiantes a la Licenciatura de Enfermería; en Trabajo Social no hubo inscritos, ya que la inscripción es anual.

En el Ciclo Escolar Agosto – Diciembre 2014 se inscribieron 46 estudiantes a la Licenciatura en Enfermería y 39 estudiantes a la Licenciatura en Trabajo Social.

Número de estudiantes inscritos (Posgrado)

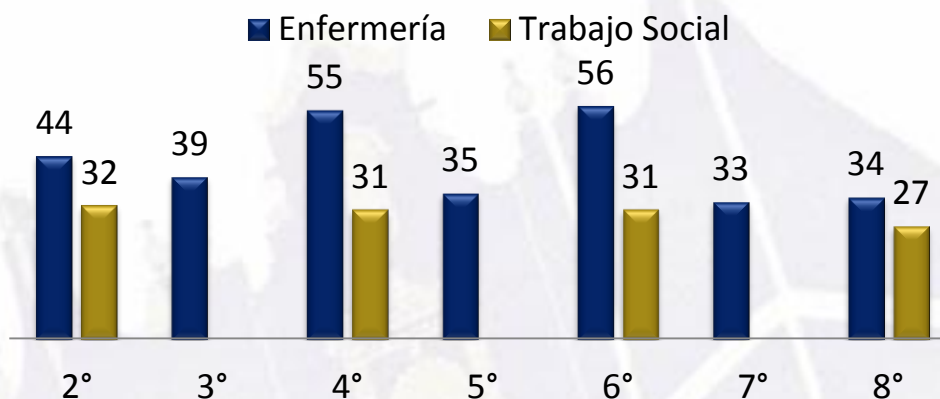


El total de estudiantes que se inscribieron a las Especialidades de la Unidad de Posgrado para el Ciclo Escolar Agosto 2013 - Julio 2014 fue de 80 estudiantes .

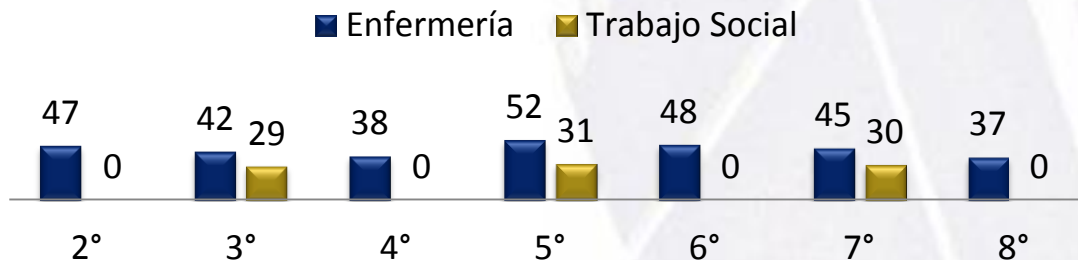
El total de estudiantes que se inscribieron a las Especialidades de la Unidad de Posgrado para el ciclo escolar Agosto 2014 - Julio 2015 es de 65 estudiantes .

En el período Enero – julio de 2014 los estudiantes reinscritos a la Licenciatura en Enfermería fueron 296 y en la Licenciatura en Trabajo Social fueron 121.

**Número de estudiantes reinscritos
Período Enero - Julio 2014
Licenciatura**



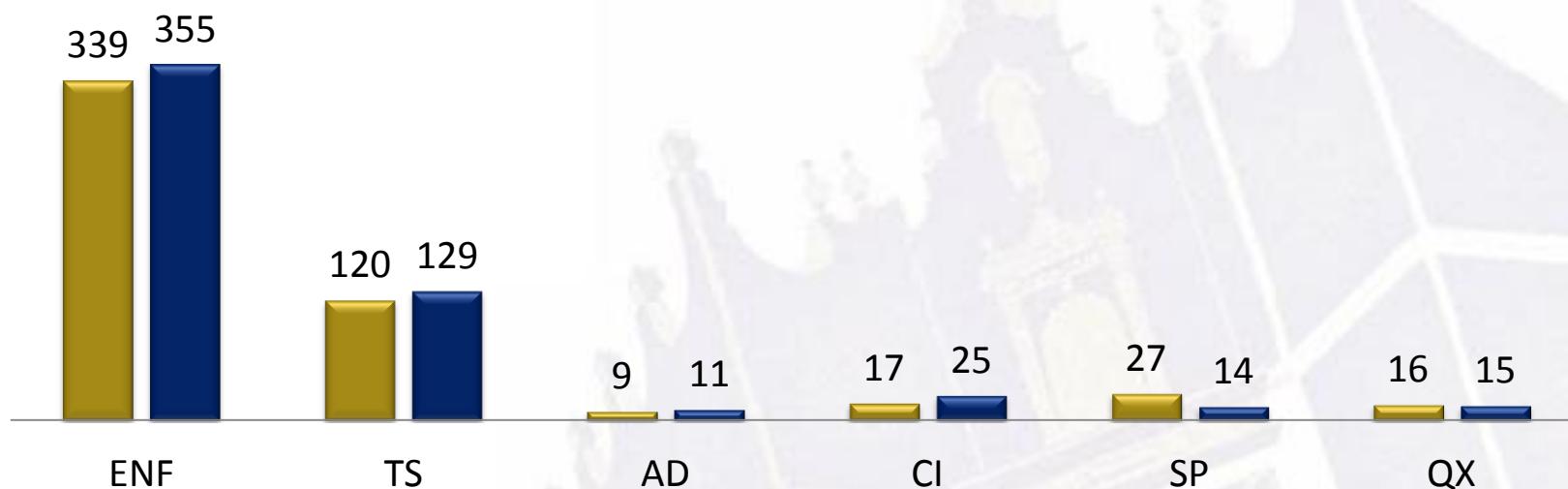
**Número de estudiantes reinscritos
Período Agosto - Diciembre 2014
Licenciatura**



En el período de Agosto – Diciembre 2014 se reinscribieron en la Licenciatura en Enfermería 309 estudiantes, cabe mencionar que se incorporan 13 estudiantes rezagados. En la Licenciatura en Trabajo Social, se reinscribieron 90 estudiantes, cabe mencionar que 4 alumnos no se reinscribieron y 27 alumnos egresaron en julio 2014

Total de Matrícula por Programa Educativo 2014

■ Enero - Julio 2014 ■ Agosto - Diciembre 2014



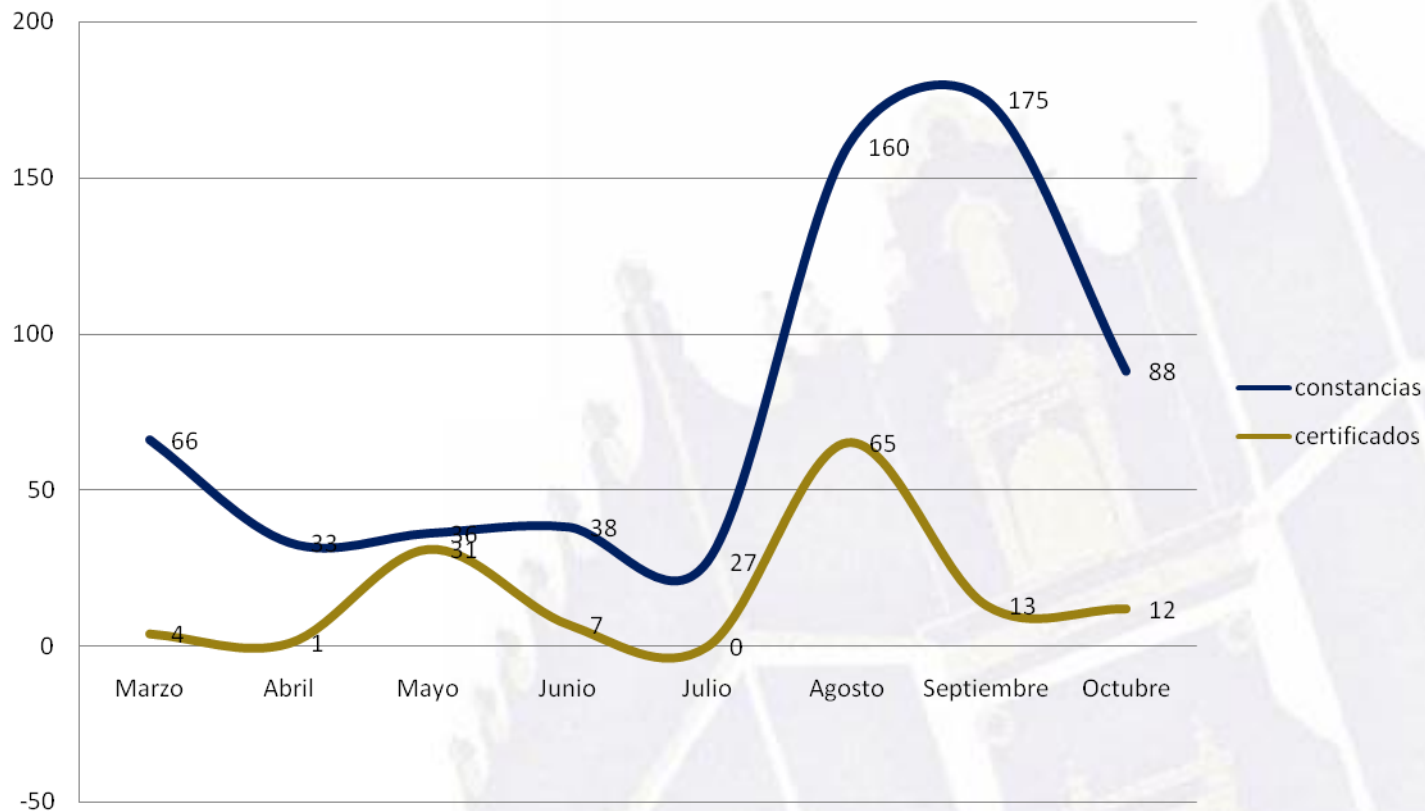
•El total de matrícula por Programa Educativo en el período Enero – Julio 2014 fue de: 528

•El total de matrícula por Programa Educativo en el período Agosto- Diciembre 2014 es de: 549

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

Responsable: Br. Cecilia Pérez Flota

Numero de documentos emitidos por su tipo 2014



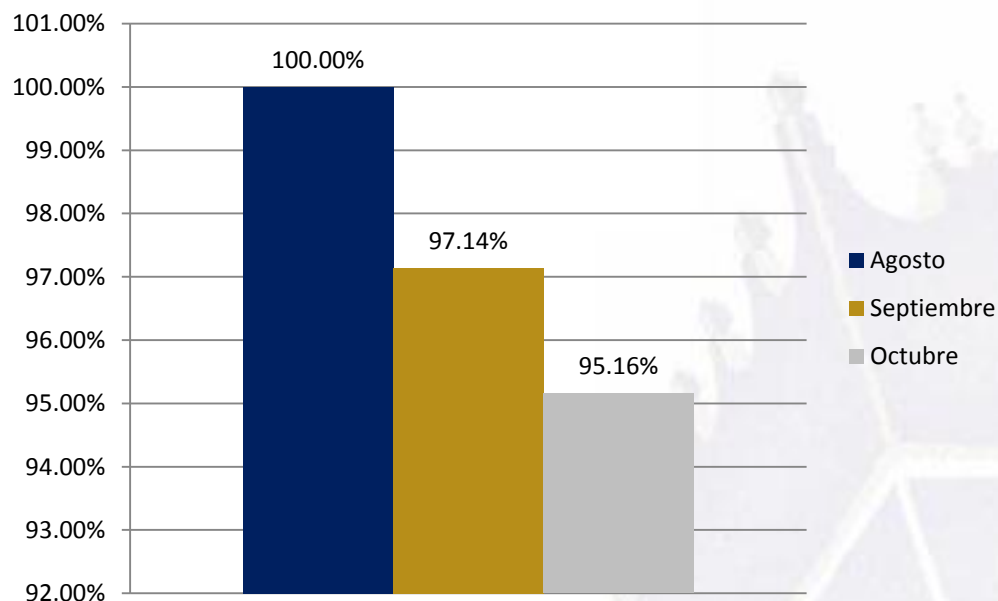
- Constancias emitidas de Marzo a Octubre fue de 596
- Certificados emitidos de Marzo a Octubre fue de 102

Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones

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

Responsable: ISC Glendy Pérez Góngora

**Porcentaje de solicitudes atendidas en
48 horas o menos
Período Agosto - Octubre 2014**



Mes	Total de solicitudes	Solicitudes atendidas
Agosto	53	53
Septiembre	35	34
Octubre	62	59

Respecto a las solicitudes atendidas en 48 horas o menos, en este período se atendió el 97.4% de ellas, siendo que el restante 2.6% se atendieron en los días siguientes debido a que se requirió asesoría técnica de la CATI para su solución.

Número de solicitudes atendidas por tipo de servicio Período Agosto – Octubre 2014

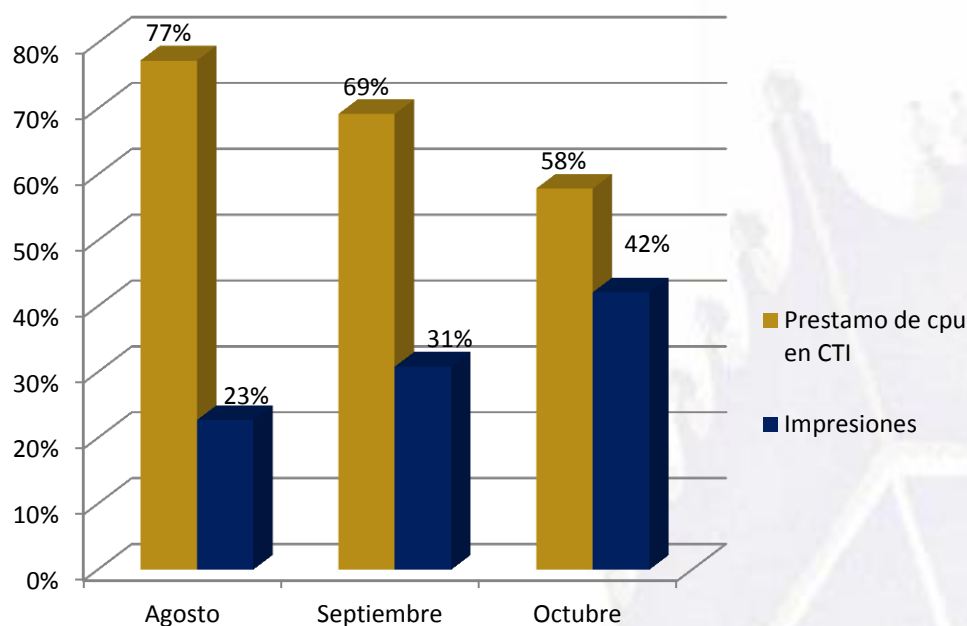
	Información General	Asesoría Técnica	Fallo de Equipo de Cómputo	Instalación de Programas	Instalación de Servicio de Internet	Prestamo de Equipo de Cómputo	Instalación de Equipo de Cómputo	Elaboración de carteles y materiales	Solicitud del CTI para impartición de clase	Total
Agosto	5	10	16	5	2	5	4	1	4	52
Septiembre	5	8	5	3	0	0	4	0	6	31
Octubre	5	18	15	6	0	6	1	0	6	57

Se presentan los valores de acuerdo a los tipos de servicio que se tienen en el Sistema de Atención a Usuarios, siendo el servicio de mayor demanda en agosto el de Fallo de Equipo de Computo con 16 solicitudes, los meses de septiembre y octubre el de Asesoría Técnica con 8 y 18 solicitudes respectivamente.

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

Responsable: ISC Glendy Pérez Góngora

Porcentaje de usuarios atendidos por tipo de servicio en el CTI Período Agosto - Octubre 2014



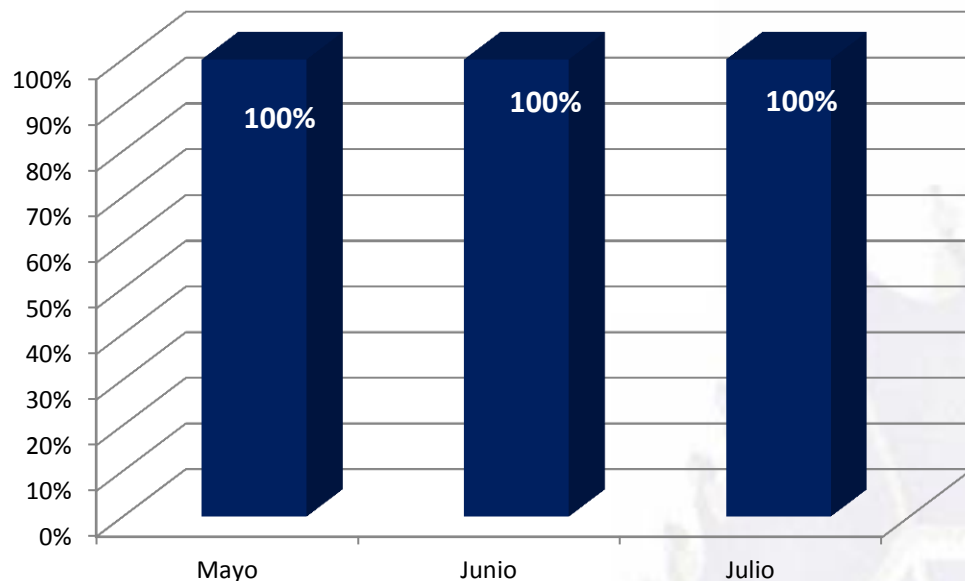
Tipo de Servicio	Mayo	Junio	Julio
Préstamo de CPU en CTI	538	772	316
Impresiones	158	344	230
Total de servicios atendidos	696	1116	546

De los servicios proporcionados en el CTI, el de mayor demanda correspondió al préstamo de equipos en la sala. En el mes de septiembre se incrementa el número de servicios debido a la entrega de trabajos escolares solicitados por los docentes.

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

Responsable: ISC Glendy Pérez Góngora

**Porcentaje de préstamo de equipos para
uso externo del CTI
Período Agosto - Octubre 2014**



Solicitudes	Agosto	Septiembre	Octubre
Atendidas	30	26	28
Total	30	26	28

En este periodo se alcanzó a cubrir el 100% de las solicitudes atendidas respecto al préstamo de equipos en áreas como el Auditorio, Sala de Usos Múltiples y salones cuando ha sido necesario.

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

	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	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
TOTAL POR CATEGORIA Y TIEMPO		2	4	17	13	0	1	22	59

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

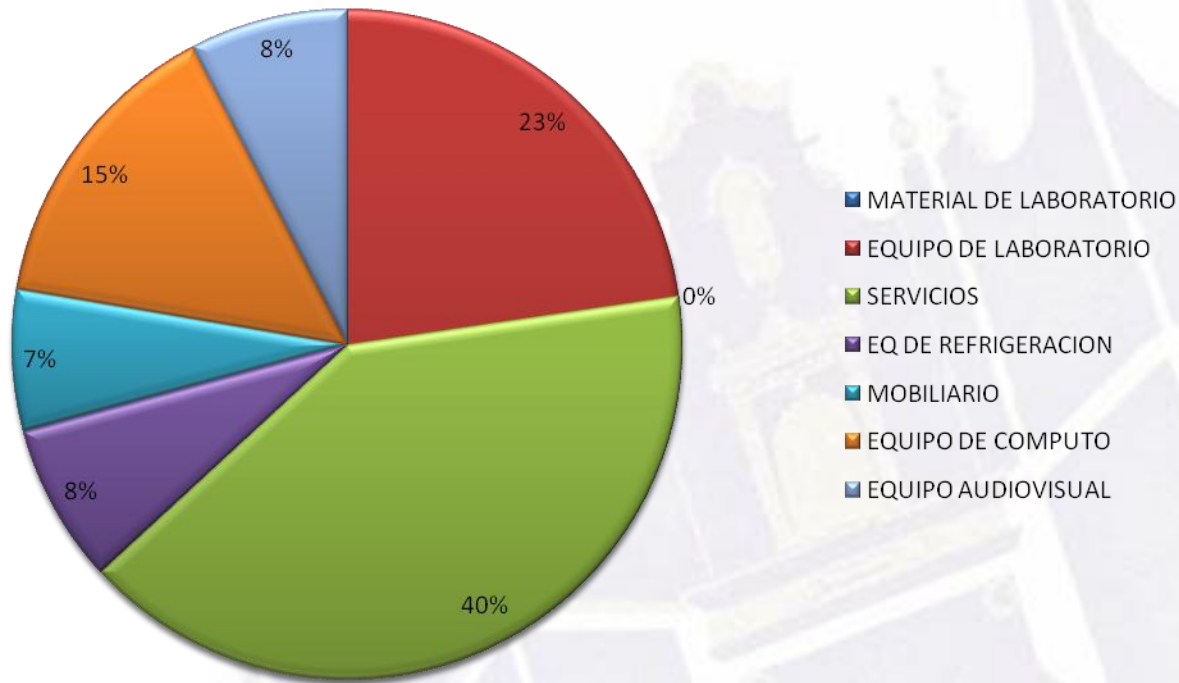
	TEC. ACAD.		PROF. DE CARR. ASOC.		PROF. CARR. ES TIT.		PAES	Cantidad de personal contratado	
	MT	TC	MT	TC	MT	TC			
COORDINACIÓN	LICENCIATURA EN ENFERMERIA	1	2	6	9	0	0	2	20
	LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL	0	2	0	4	0	1	0	7
	INVESTIGACIÓN	0	0	1	2	0	0	0	3
	POSGRADO	0	0	3	0	0	0	0	3
	SUPERVISORES PARA LA L.E.	0	0	0	0	0	0	13	13
	SUPERVISORES PARA LA L.T.S.	0	0	0	0	0	0	2	2
	SUPERVISORES PARA POSGRADO	0	0	1	0	0	0	0	1
	TOTAL POR CATEGORIA Y TIEMPO	1	4	11	15	0	1	17	49

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

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

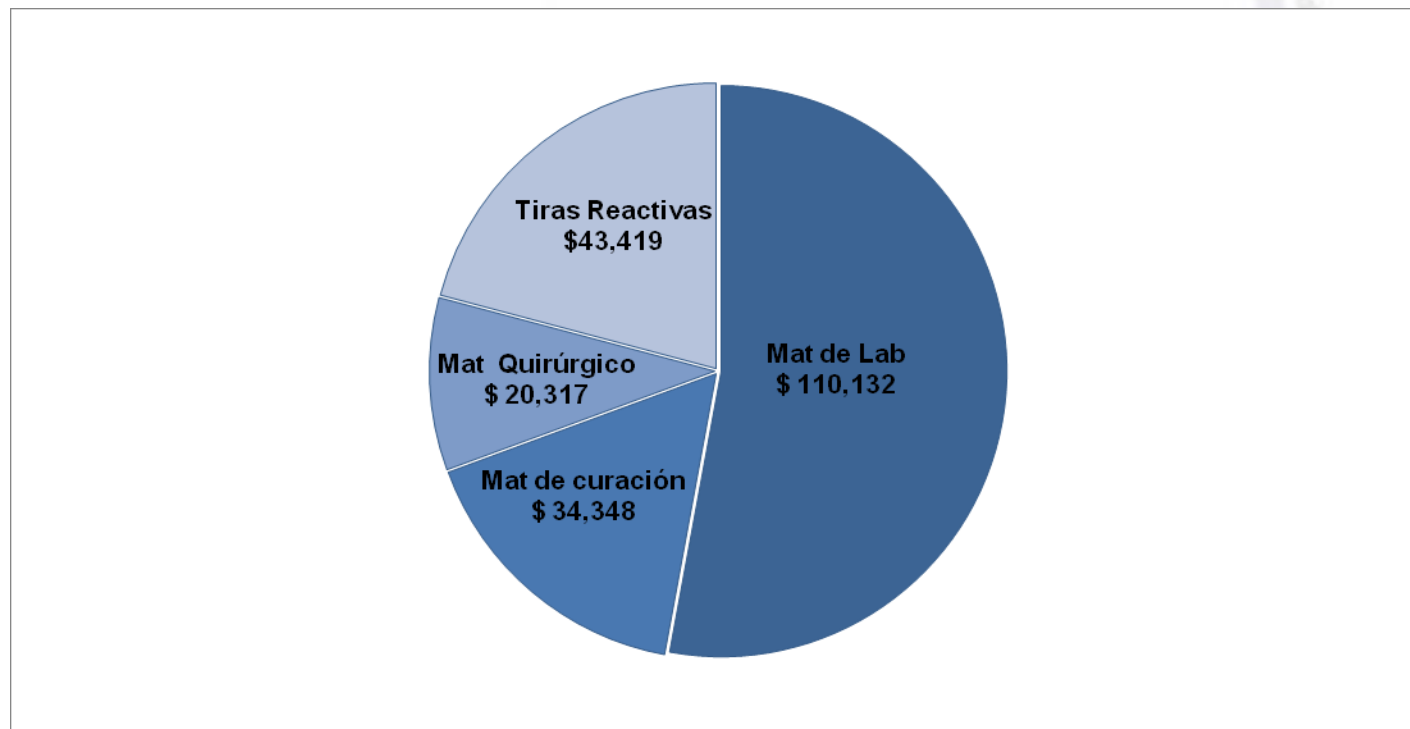
Responsable: CPC Rita Xaneet Novelo Hernández

PORCENTAJE DE RECURSO EJERCIDO POR COMPRAS DIRECTAS PERÍODO AGOSTO – OCTUBRE 2014



El recurso ejercido por compras directas fue de 23% en Materiales de Laboratorio , \$ 208,216 de un total de recurso PIFI ejercido que corresponde a \$ 918,209.

GASTO REALIZADO POR PRODUCTO DE MAYOR DEMANDA AGOSTO - OCTUBRE 2014



El producto de mayor demanda de compra directa fue el correspondiente a material de laboratorio con un costo de \$110,132.00 (52.89%) de un total ejercido de \$ 208,216.00.

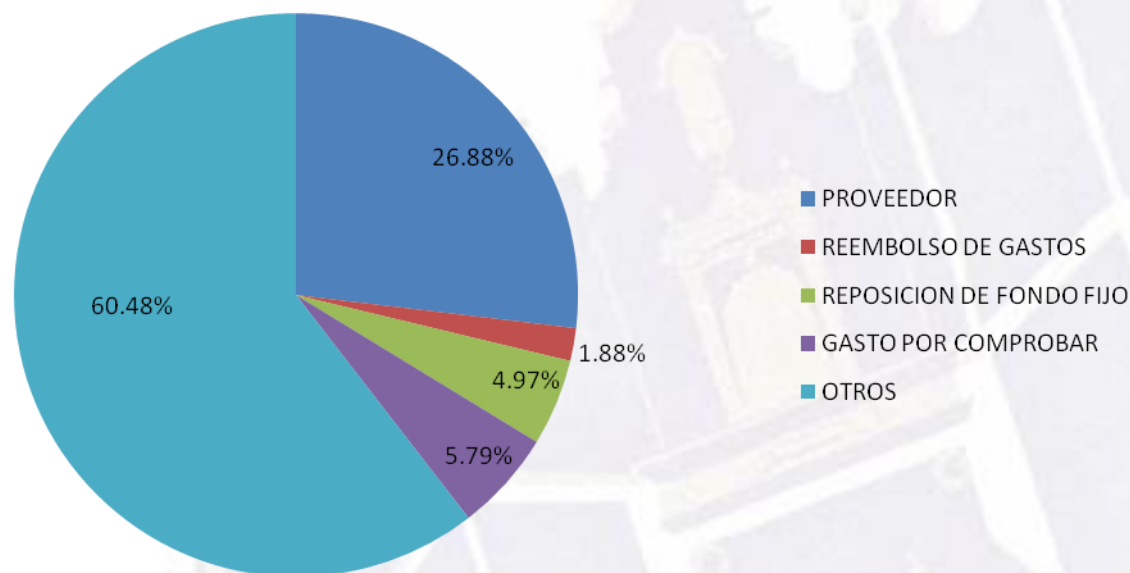


PROCEDIMIENTO PARA PAGO A PROVEEDORES (P-FENF-SAD-03)

Responsable: CPC Rita Xaneet Novelo Hernández

Porcentaje de recurso ejercido para pago a proveedores

Periodo: del 9 de Agosto al 31 de Octubre de 2014



De un total de \$ 1'086,467.71 el importe de recurso ejercido de ingresos propios para pago a proveedores fue de \$292,081.

Tiempo de pago a proveedores

Periodo: del 9 de Agosto al 31 de Octubre de 2014



De un período establecido de 10 días hábiles para pago a proveedores, el promedio de días de pago fue de 5.

El número total de pago a proveedores fue de 64.

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

Responsable: MCE Lourdes J. Yam Quijano

NÚMERO DE ASPIRANTES SELECCIONADOS

En el periodo Agosto – Diciembre 2014 se requerirá supervisores de campo práctico a partir del mes de Octubre.

Licenciatura en Trabajo Social	Licenciatura en Enfermería	Posgrado
2	12	1

En este período, se contrataron 15 Supervisoras ubicando a las de Trabajo Social en Instituciones de Reintegración Social y Desarrollo Social; las Supervisoras de Enfermería, tanto a nivel Licenciatura como Posgrado, se encuentran ubicadas en Instituciones del Sector Salud y en diferentes turnos de trabajo.

La LE complementa la Supervisión de Campos Prácticos con 11 Docentes y 11 Pasantes de Enfermería.

Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas 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	0	5	5	0	0	0
Diseño Y Provisión De Servicios De Prácticas Académicas Y Actividades De Investigación.	Coordinación de PE	0	3	3	3	1	4	0	0	0
Provisión De Servicios De Laboratorios Y Prestamos De Instalaciones Y Equipo De Laboratorio	Laboratorio de Habilidades	0	2	2	1	2	3	0	3	3
Provisión Y Gestión De Servicios Escolares Y Servicio Social.	Control Escolar	0	1	1	0	2	2	1	0	1
	Servicio Social	1	2	3	2	0	2	0	2	3
Diseño y provisión de servicios de tecnología de información y comunicaciones	Centro de Tecnologías de la Información	2	0	2	1	4	6	0	0	0
Provisión y servicios financieros, materiales y humanos.	Administración de Personal	0	1	1	0	1	1	0	0	0
	Contabilidad	0	1	1	0	4	5	0	0	0
	Coordinación de PE	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Totales		3	10	13	7	19	28	1	6	8

CODIGO	ACCIONES	FECHA DE CIERRE
AP14-FENF-SS-01	Capacitación para el manejo del SII, submódulo de servicio social.	30 de noviembre de 2014
AP14-FENF-CTI-01	REPROGRAMADA	Diciembre de 2014
AP14-FENF-CTI-02	REPROGRAMADA	Agosto de 2015
AC14-FENF-SAC-02	Establecer un calendario para la revisión semestral de programas operativos, por parte del Coordinador del Programa Educativo previo a la entrega del mismo a las Instituciones Sede.	28 de noviembre de 2014
AC14-FENF-SAC-03	Incluir como parte del próximo curso de inducción al servicio social, la presentación en power point de los integrantes del Comité de Ética e Investigación de la Facultad de Enfermería.	8 de diciembre de 2014
AC14-FENF-SAC-04	Notificar mediante oficio al administrador de CTI las modificaciones y actualizaciones del calendario de recepción de protocolos de investigación de nivel licenciatura F-FENF-SAC-23, que se deberá subir a la página WEB en el tiempo establecido en dicho oficio.	5 de diciembre de 2014
AC14-FENF-LH-03	Llevar a cabo la evaluación de los proveedores de servicios de mantenimiento de equipo de laboratorio.	12 de diciembre de 2014
AC14-FENF-SS-03	Reforzar en la 3ª (promoción febrero 2014-enero 2015) reunión de prestadores de servicio social, el formato para entrega de informes trimestrales.	20 de febrero del 2015
AC14-FENF-CTI-06	Implementar plática al personal de CTIC/CTI de los puntos de la Norma ISO 9001-2008 que impactan a los procedimientos.	28 de noviembre de 2014
AC14-FENF-SAD-07	Capacitar a los usuarios sobre los criterios de evaluación de proveedores así como de los cambios en el procedimiento.	5 de diciembre de 2014
AM14-FENF-CE-01	Ampliación y difusión de las fechas de inscripción y reinscripción mediante la publicación del calendario en la página WEB, y en los corchos de los salones.	15 de enero del 2015

Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas

Acuerdos	Responsable	Fecha límite	Estado
<ul style="list-style-type: none"> Continuar con las sesiones de trabajo para la mejora continua 	Equipo de calidad de la FEUADY Asesor externo CIPLADE	30 de agosto de 2014	Cerrado/ Proceso Se establecen los viernes para reuniones de trabajo del SGC.
<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal en eventos como las III Jornadas Internacionales para la Gestión de la Calidad Educativa 	Comité de calidad de la FEUADY	30 de septiembre de 2014	Cerrado Asisten 13 Docentes
<ul style="list-style-type: none"> 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 	ISC. Glendy Pérez Góngora	30 de septiembre de 2014	Correo electrónico de CATI a Glendy
<ul style="list-style-type: none"> 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) 	Comité de calidad de la FEUADY Asesor externo	30 de septiembre de 2014	Documentado con evidencias AP-FENF-SAD-03

Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad

- ❖ **1era Etapa de la ampliación y modernización de la FENF.**
- ❖ **Cambio de Rector en la Universidad Autónoma de Yucatán**

Recomendaciones para la mejora

Cambios	Acciones a Tomar
1era Etapa de la ampliación y modernización de la FENF.	<ul style="list-style-type: none">• Reubicación de áreas.• Se han tomado medidas preventivas para evitar accidentes al cercar el área de construcción.• Se clausura de manera temporal la entrada del portón del acceso al estacionamiento 2 de la Facultad por trabajos de construcción.• 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.• Reestructuración de funciones y áreas de limpieza del personal manual.

Acuerdos

3ra. Revisión de Dirección

Acuerdo	Responsable	Fecha de Termino
Elaborar el calendario de reuniones de revisión de la dirección 2015	Comité de Calidad y Representante de Dirección	5 de Enero 2015
Elaborar el Programa anual de auditorías internas 2015	Comité de Calidad y Coordinadora de Auditorías	5 de Enero 2015
Reestructuración final de los objetivos de calidad de la Facultad de Enfermería	Comité de Calidad y los responsables de procedimientos	30 de Enero 2015
Documentar acciones de mejora derivado del análisis de datos de las encuestas de satisfacción del usuario del segundo semestre de 2014	Comité de Calidad y los responsables de procedimientos	30 de Enero 2015
Revisión y actualización de los indicadores de calidad	Comité de Calidad y los responsables de procedimientos	30 de Enero 2015
Llevar a cabo revisión documental de procedimientos para establecer acciones de mejora	Comité de Calidad y los responsables de procedimientos	31 de Marzo 2015
Implementar auditorías internas de 5'S+1 mediante un Comité específico	Representante de Dirección , Silvia, Fany , Amanda, Verónica y Pablo	31 de Marzo 2015
Llevar a cabo dos sesiones anuales para difundir el SGC al personal y estudiantes de nuevo ingreso	Representante de la Dirección	Enero y Agosto 2015

FACULTAD DE ENFERMERÍA



*Gracias por su
Atención*