

Facultad de Enfermería



***Revisión de la
Dirección
Buenas Prácticas
Institucionales de
Calidad***

9 de diciembre de 2016



Agenda de trabajo

- 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 de revisiones por la dirección previas*
- F. Cambios que podrían afectar al SGC*
- G. Recomendaciones para la mejora*
- H. Acuerdos*



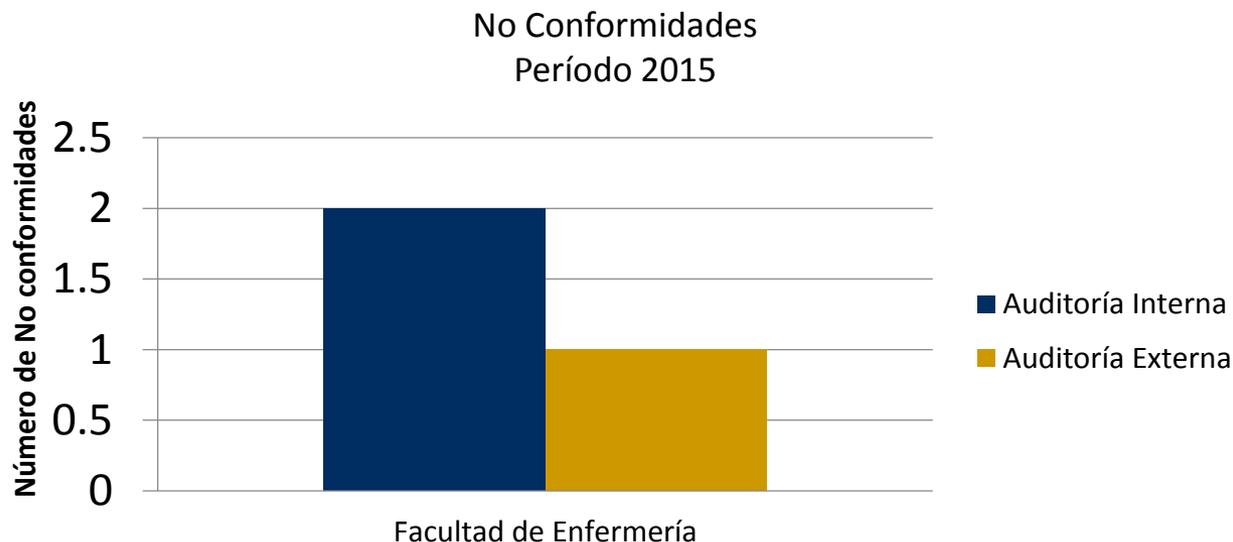
A. Resultados de Auditoría



Resultados de Auditorías Período 2015



Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No conformidades
Facultad de Enfermería	Auditoría Interna	2	3
	Auditoría Externa	1	0



Resultados de Auditorías Período 2016



Dependencia	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No conformidades
Facultad de Enfermería	Auditoría Interna	1	1
	Auditoría Externa	0	0



Auditoría externa por ABS

Se realizó Auditoría Externa por ABS del 3 al 7 de octubre; sin embargo la FEUADY no quedó seleccionada entre el muestro de auditoría.



B. Retroalimentación del Cliente

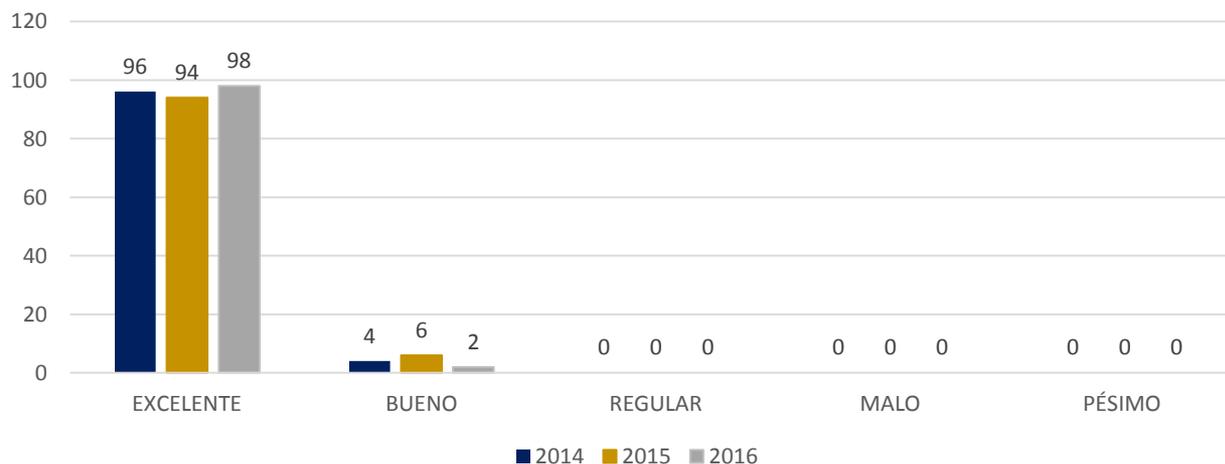


Coordinación de Programas Educativos



Objetivo de Calidad: Alcanzar y mantener el 95% del índice de satisfacción anual de los usuarios que reciben los servicios de la Facultad de Enfermería en el nivel de excelente y bueno.

Resultados de encuestas de satisfacción 2014-2016



Se aplicaron 29 encuestas

El resultado durante el 2016 fue del 100% entre excelente y bueno

En el periodo 2014 y 2015 se logró alcanzar el 100% de satisfacción, considerando las escalas de excelente y bueno, de igual forma se observa que para el 2016 se mantiene el 100% de satisfacción.

Coordinación de Programas Educativos



En el periodo del 2016 se recibieron 28 felicitaciones y 1 sugerencia. Entre las más significativas se encuentran:

Sugerencia

- Formato de encuesta

Felicitaciones

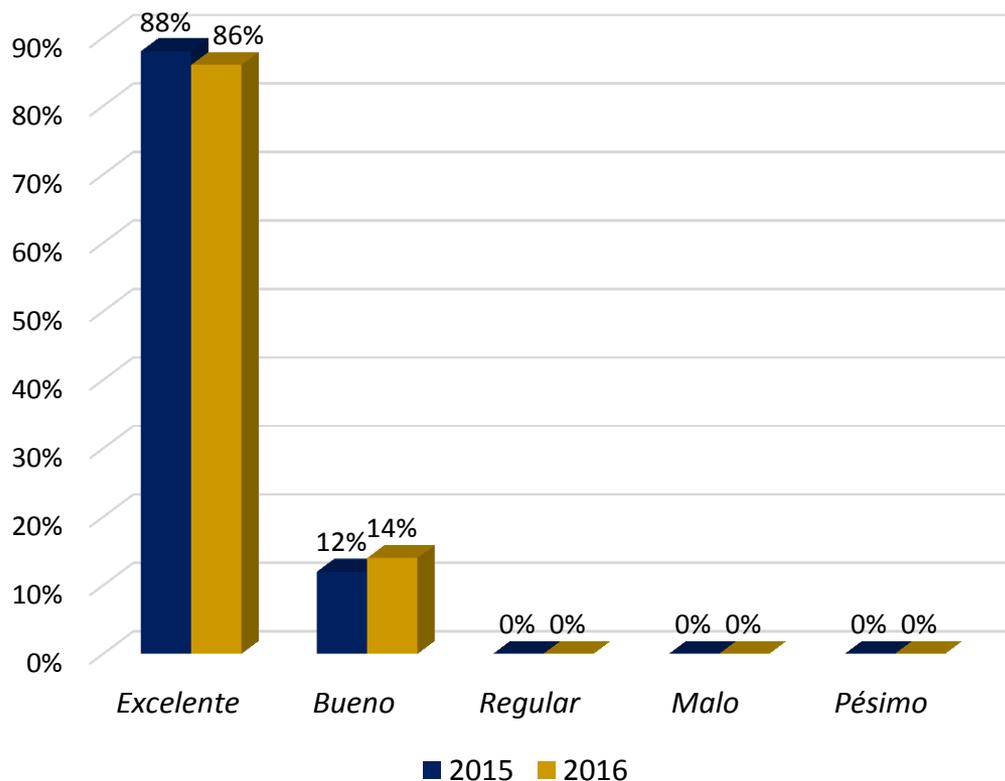
- Excelente manejo del proceso ciclos clínicos.
- Excelente la gestión del personal.
- Continúen trabajando de la misma manera con el único objetivo de formar profesionales con alto sentido humanitario.
- La gestión de los campos prácticos se realiza de forma oportuna en tiempo y forma.
- Como siempre la Facultad de Enfermería de alta calidad en su formación.

Coordinación de Programas Educativos



Objetivo: Lograr al menos el 80% de satisfacción de usuarios, considerando las escalas de excelente y bueno.

Resultados de encuestas de satisfacción 2014-2016



En el procedimiento de aprobación del protocolo de investigación de nivel licenciatura, la encuesta de satisfacción del usuario comenzó a aplicarse a partir del mes de Agosto de 2015; donde el resultado durante el monitoreo fue 100% considerando las escalas de excelente y bueno.

El total de encuestas realizadas en el 2016 corresponde a 22; cuyo resultado fue: 100% considerando las escalas de excelente y bueno. Lo que contribuye al cumplimiento del objetivo de calidad planteado.

Coordinación de Programas Educativos



En el periodo del monitoreo se registraron 0 quejas, 6 sugerencias, 15 felicitaciones. Entre las que se encuentran:

Sugerencias

- Acortar el tiempo para la emisión de dictámenes
- Avisar sobre los cambios en los formatos
- Mejorar la comunicación con campus Tizimín.

Felicitaciones

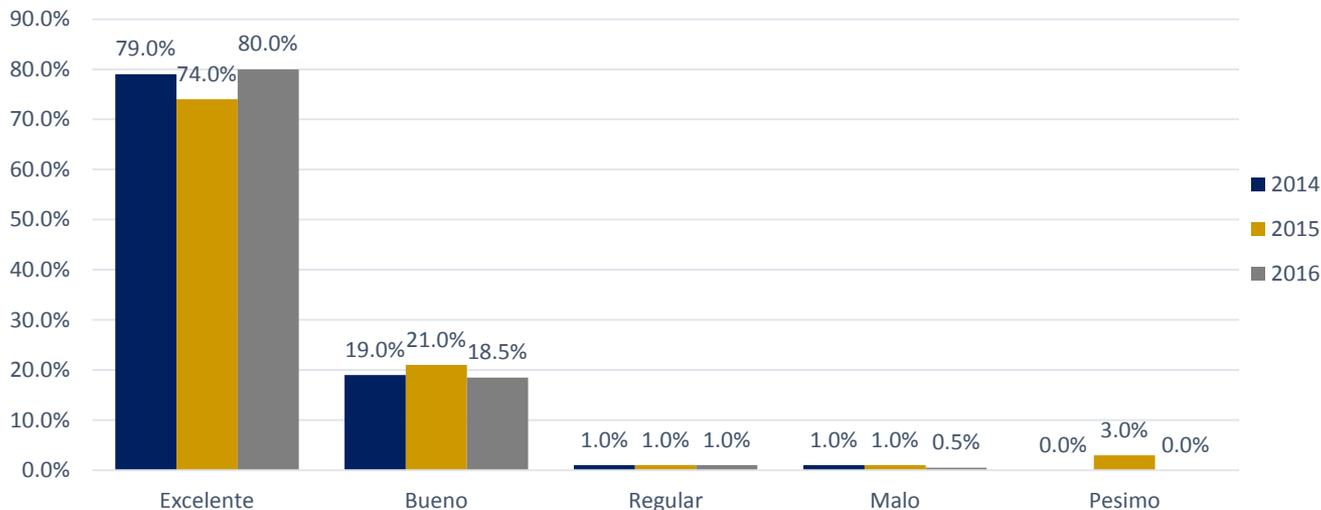
- Buena actitud y disposición
- Correcta comunicación en la emisión de dictámenes
- Se esta pendiente de los tesistas
- Mucha accesibilidad, amabilidad y disponibilidad
- Los servicios son en tiempo y forma.

Laboratorio de Habilidades



Objetivo de calidad: Mantener anualmente el 93% de satisfacción del usuario en nivel de excelente y bueno

Resultados de encuestas de satisfacción 2014-2016



Se aplicaron 318 encuestas

El resultado promedio fue:
98.5 % en Excelente y Bueno

El resultado obtenido en el 2014 fue del 98% en el nivel excelente y bueno, en el 2015 se obtuvo un 95% en los niveles de excelente y bueno, en el 2016 se obtienen un 98.5% en los niveles de bueno y excelente, lo que contribuye al cumplimiento del objetivo de calidad.

Laboratorio de Habilidades



En el periodo de monitoreo del 2016 se registraron 262 felicitaciones, 21 sugerencias 4 quejas y 31 no opinaron. Entre las mas significativas se encuentran:

Quejas:

- Que no hagan espacios para practicar, técnicas no programadas.
- No me gusta reutilicen los guantes.
- Los encargados de la Evaluación pasantes realizan devolución con el libro en mano y no conocen bien la técnica para evaluar.
- S/comentario

Felicitaciones:

- Quiero felicitarlos atienden muy bien y atienden todas nuestras dudas.
- Siempre entregan el material completo en orden y en tiempo y forma.
- Me gusta se haya modificado el formato, siento es mas sencillo.
- Un excelente lugar para poner en practica nuestras habilidades.
- El servicio que brindan en el laboratorio es muy profesional y de calidad.

Comentarios:

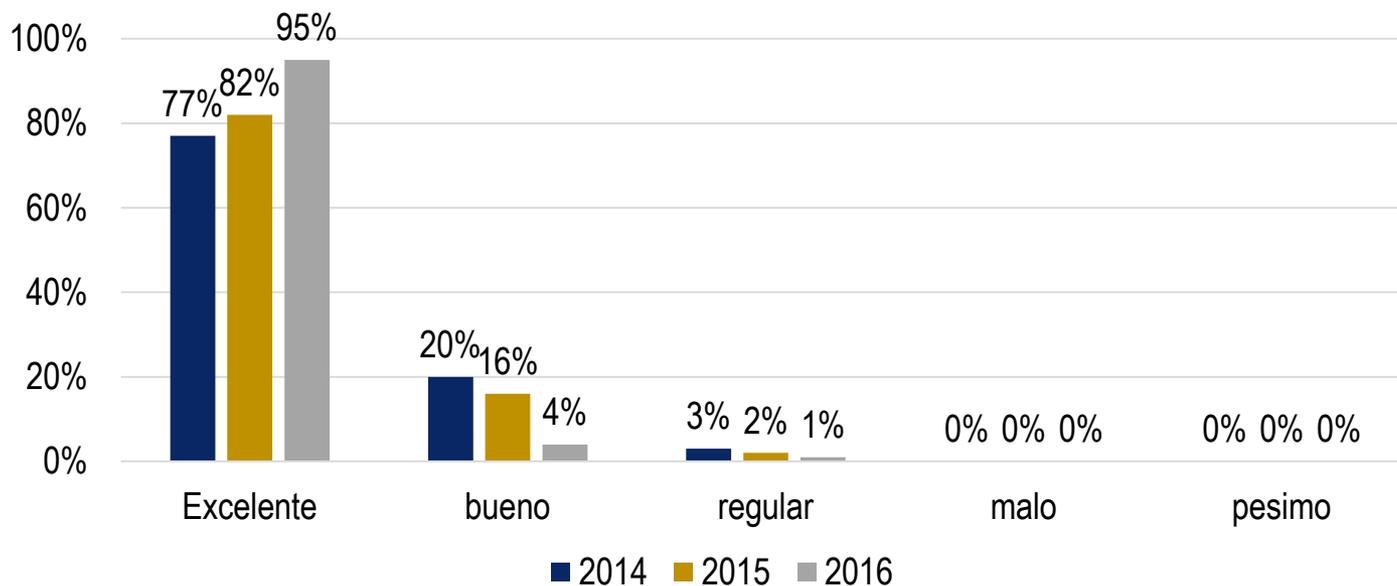
- Tratar de no dejar a un solo pasante, retrasa la practica y entrega de materiales.
- Falta de cajones para las mochilas.
- Son pocos pasantes y muchos alumnos.
- Que dejen fijas a las pasantes para que nos ayuden.

Servicio Social



Objetivo de calidad: Mantener el 90% del nivel de satisfacción del usuario anualmente entre bueno y excelente.

Resultados de encuestas de satisfacción 2014-2016



Se aplicaron un total de 80 encuestas en el 2016.

Los resultados de 2014 señalaron que el nivel de satisfacción entre el nivel bueno y excelente fue del 97%, mientras que en 2015 fue de 98%, para el 2016 el porcentaje total fue de un 99%.

Servicio Social



Durante el periodo 2016 se registraron 80 encuestas de las cuales 71 fueron felicitaciones, 0 quejas y sugerencias y 9 no opinaron.

Felicitaciones:

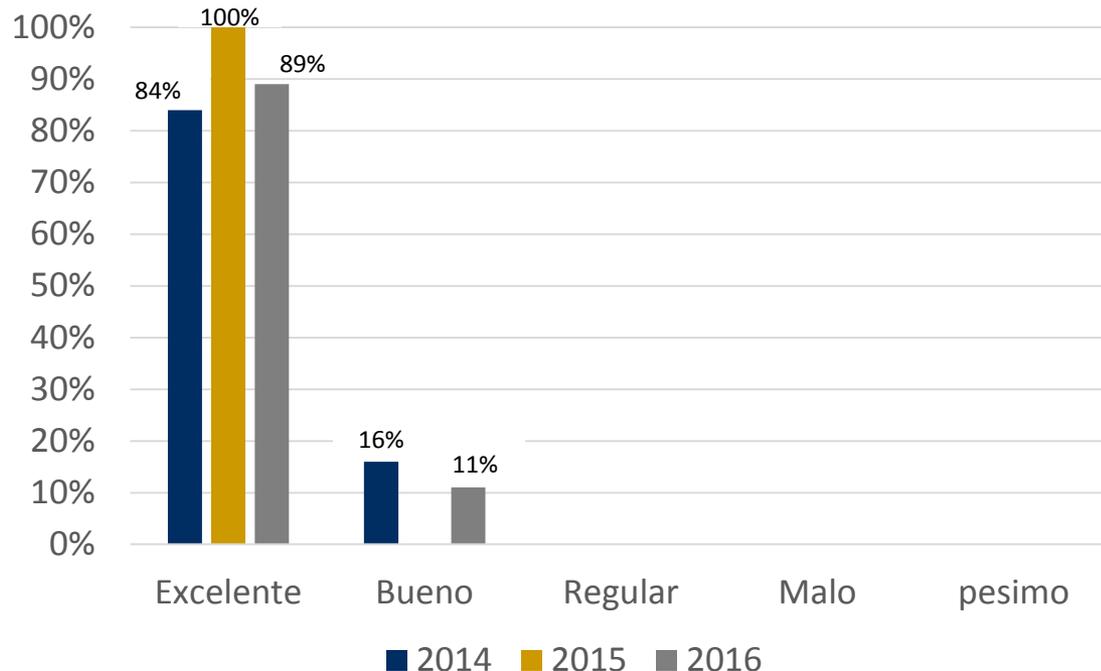
- Muchas gracias por el tiempo, la paciencia y la disposición para siempre ayudarnos.
- Buen servicio.
- Muy bien, el servicio prestado fue de máxima ayuda.
- Gracias por el apoyo, tiempo y paciencia brindado, son sumamente importantes en el camino.
- Muy buen personal.

Administración de Personal



Objetivo de Calidad: Mantener el 95 % del índice de satisfacción anual de los usuarios entre el nivel excelente y bueno de los servicios que presta la Facultad de Enfermería.

Resultados de encuestas de satisfacción 2014-2016



Se aplicaron 28 encuestas. El resultado del monitoreo enero – noviembre 2016 fue del 100 % considerando excelente y bueno

En el 2014 y 2015 se logró alcanzar un 100 % entre el nivel excelente y bueno, derivado de esta medición, la meta que se planteó fue cumplida satisfactoriamente al igual que en este período enero –noviembre 2016.

Administración de Personal



En este período enero – noviembre 2016, se registraron: 22 felicitaciones, 0 comentarios, 0 quejas y 6 no opinaron, entre la más significativas se encuentran:

Felicitaciones:

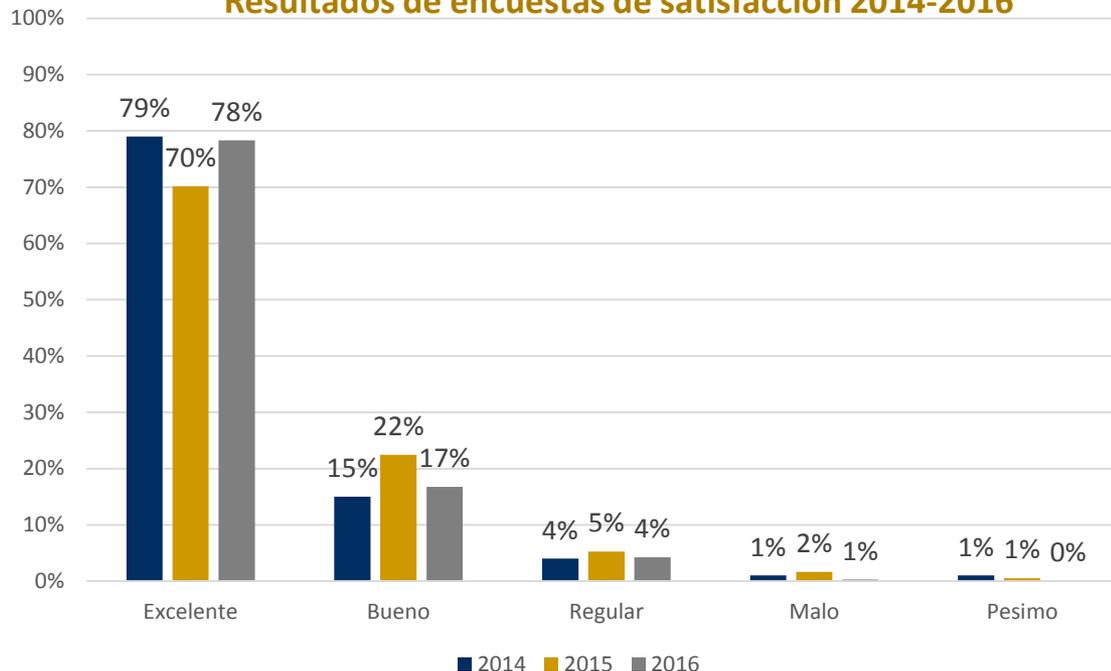
- Siempre al pendiente de nosotros como supervisores.
- Muy buena condición del departamento.
- Excelente servicio.
- Amable, directa y eficaz.
- Personal con actitud humanista, educada y excelente trato.

Centro de Tecnologías de Información



Objetivo de calidad: Alcanzar y mantener al menos el 90% del índice de satisfacción anual de los usuarios que reciben los servicios de la Facultad de Enfermería.

Resultados de encuestas de satisfacción 2014-2016



Se aplicaron 155 encuestas

El resultado del monitoreo durante el 2016 fue:

95 % Excelente y Bueno

En los años 2014 y 2015 el nivel de satisfacción se alcanzó en un 94 y 92% respectivamente considerando las escalas de excelente y bueno. En el 2016 se obtuvo el 78% en excelente y 17% en bueno, logrando alcanzar el 95% de satisfacción del cliente, dando cumplimiento al objetivo de calidad.

Centro de Tecnologías de Información



En el período del 2016 se registraron 6 quejas, 7 sugerencias, 131 felicitaciones y 11 que no seleccionaron ninguna opción.

Entre algunas de las respuestas se encontró lo siguiente:

Quejas :

- La persona que atiende siempre está mal encarada
- Internet más rápido

Sugerencias:

- Deberían considerar cobrar por las impresiones, las fichas no siempre sacan de apuro
- Internet lento

Felicitaciones:

- La información y accesibilidad son buenas, que sigan así
- Buen trato y disponibilidad de equipo, Felicidades
- Siempre son muy atentos cuando tenemos alguna duda
- Atención oportuna y amable
- Muy buen servicio
- Excelente servicio.
- Muy amables
- Felicidades porque el trato otorgado fue siempre de amabilidad y respeto.



C. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto





***Proceso:
Diseño y Provisión de Servicios
de Prácticas Académicas y
Actividades de Investigación***

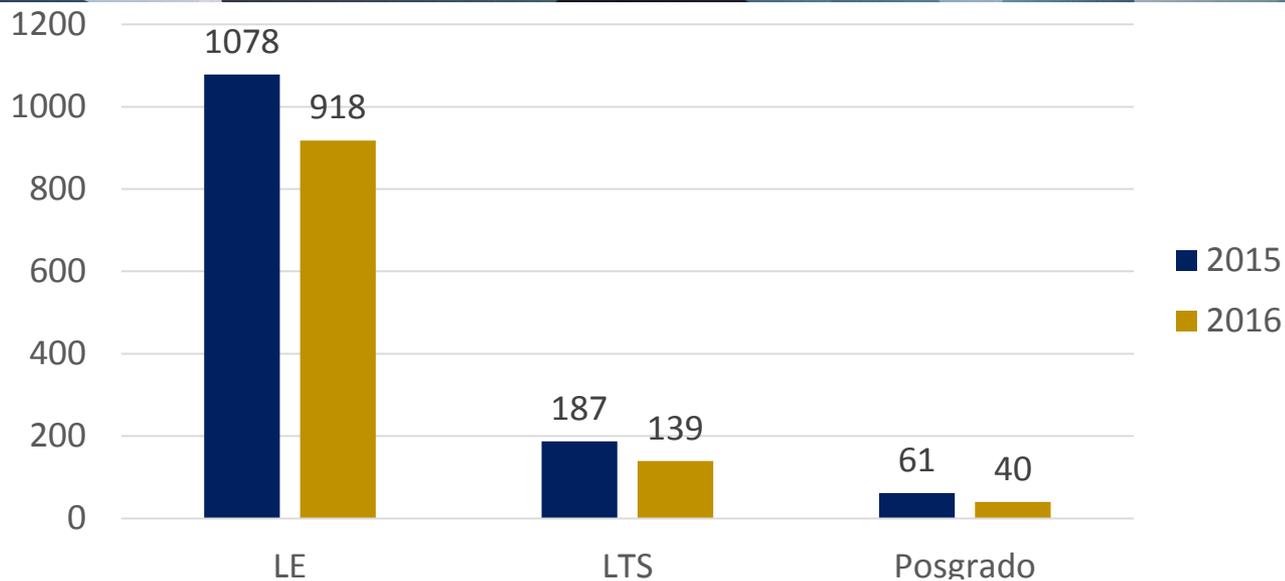




Procedimiento para la gestión de campos prácticos (P-FENF-SAC-01)

Responsable : M.I.S. Laura Dioné Ortiz Gómez

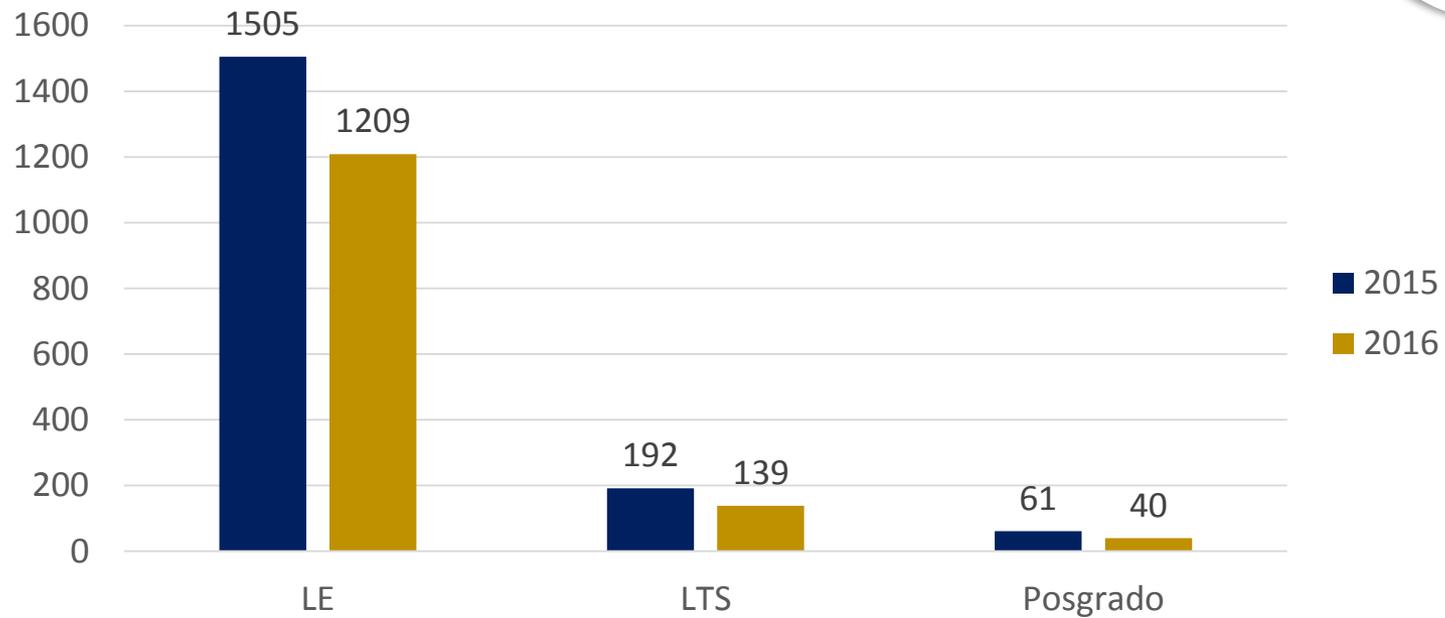
Número de estudiantes que aspiran a realizar campo práctico



De acuerdo a la gráfica, se observa que el número de aspirantes:

- Licenciatura de Enfermería: Disminuyó en el año 2016, debido a la transición MEyA-MEFI con un 15%. El PE de la LE alineado al MEFI tiene un avance académico hasta el séptimo semestre, situación por la cual ya no se tiene coincidencia de campos prácticos en semestres alternos de MEyA.
- Licenciatura en Trabajo Social: Se ve una disminución del 26% entre 2015-2016, debido a que en la modificación del PE contempla un menor número de campos prácticos y estos inician hasta el 3er semestre de la Licenciatura.
- Posgrado: Disminuye un 34% debido al número de estudiantes que ingresaron al Posgrado y bajas temporales de naturaleza académica o de índole personal.

Número de campos autorizados por ciclo escolar



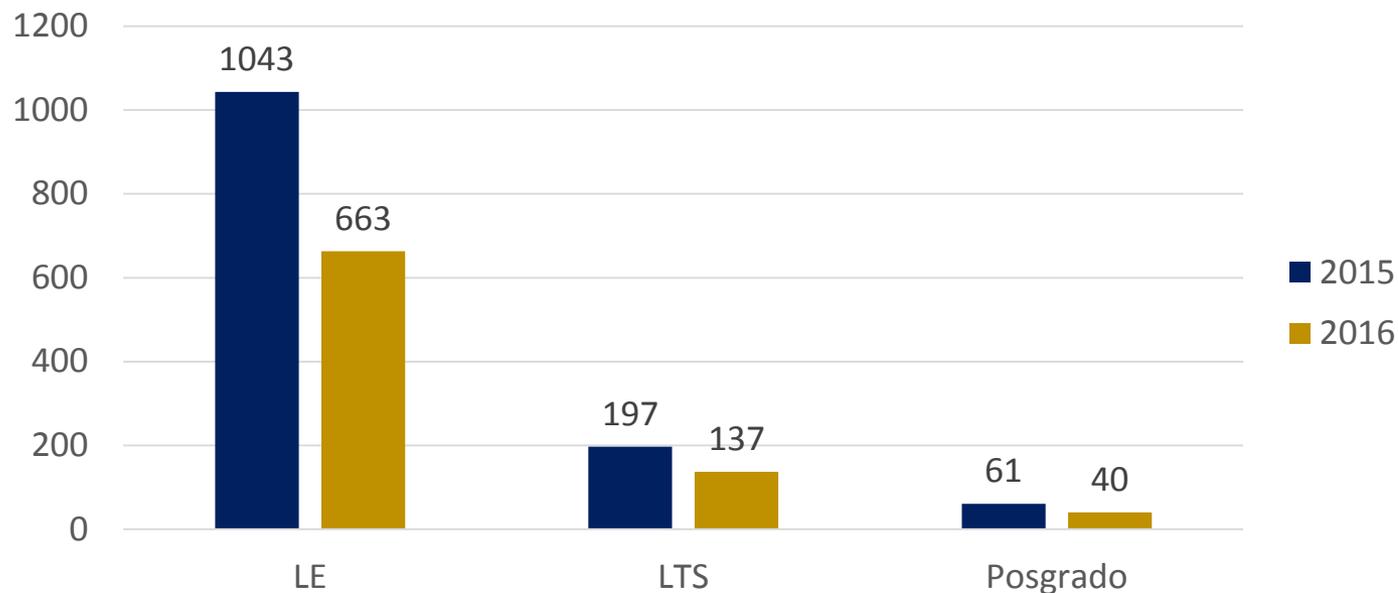
De acuerdo a la gráfica, se observa que la Licenciatura en Enfermería es el programa educativo con el mayor número de campos autorizados, pese al decremento del 20% del 2015 al 2016. Por el contrario, se observa una disminución en la Licenciatura en Trabajo Social del 28% y en el Posgrado disminuye un 34% en el mismo periodo. Estos resultados se derivan de los cambios observados en el número de aspirantes a realizar campos prácticos por programa educativo del 2015 al 2016.



Procedimiento para el desarrollo y evaluación del campo práctico (P-FENF-SAC-02)

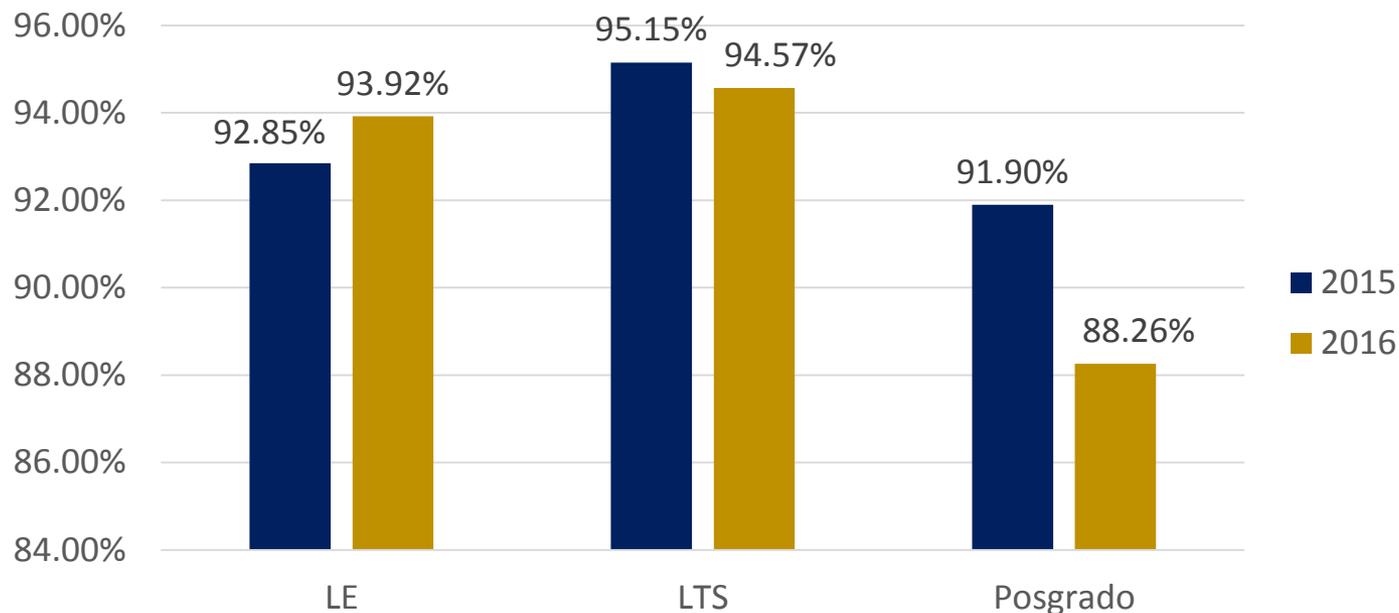
Responsable : LTS. Gladys Alejandra Castillo Villegas

Número de estudiantes que realizan campo práctico por ciclo escolar



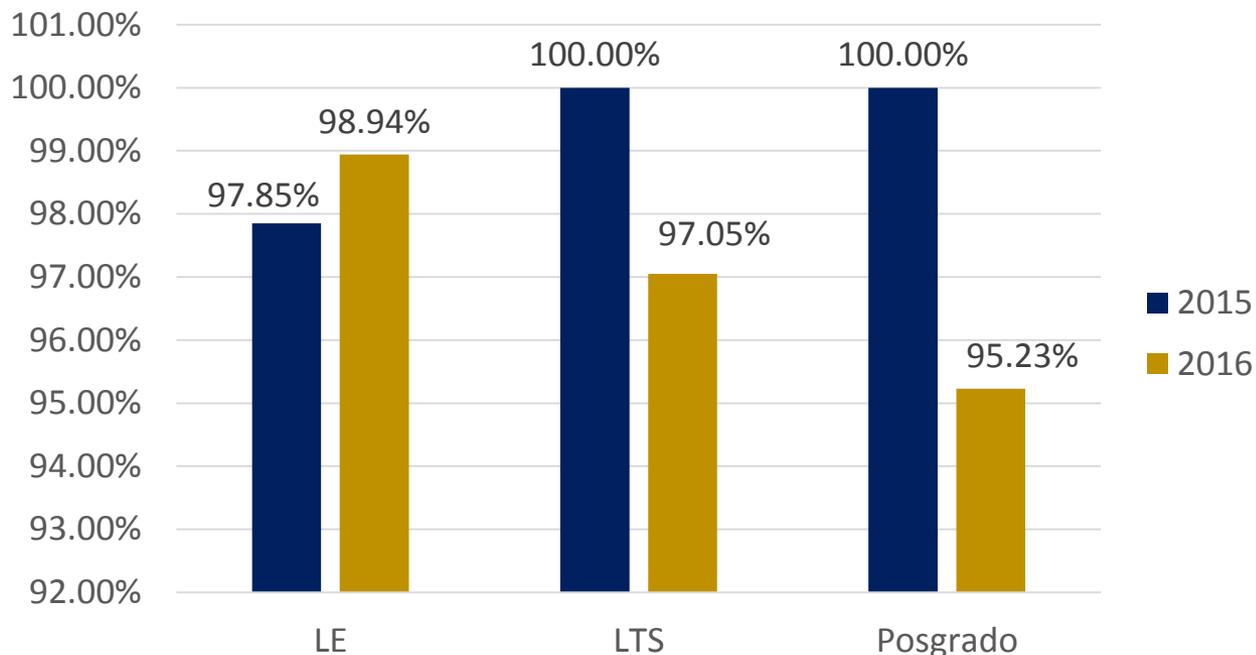
De acuerdo a la gráfica, se observa un decremento en el número de estudiantes que realizan campo práctico del 2015 al 2016 en los PE de Licenciatura, y Posgrado debido a la transición MEyA-MEFI y a la disminución de matrícula en el posgrado.

Aprovechamiento del campo práctico



De acuerdo a la gráfica, se observa que en 2016 la LE aumentó un 1% en el aprovechamiento del campo práctico, mientras que en la LTS hubo una disminución del 1%, y en Posgrado un 3%, con respecto al 2015. La calificación final obtenida por cada estudiante que se traduce en el aprovechamiento del campo práctico son condiciones que no se pueden controlar ya que dependen del estudiante. Los supervisores de campo práctico guían al estudiante para alcanzar las competencias en el escenario real de aprendizaje. Tales datos del año 2016 corresponden al semestre Enero-Julio de este mismo año, actualmente los estudiantes se encuentran en el desarrollo del campo.

Eficiencia terminal del campo práctico



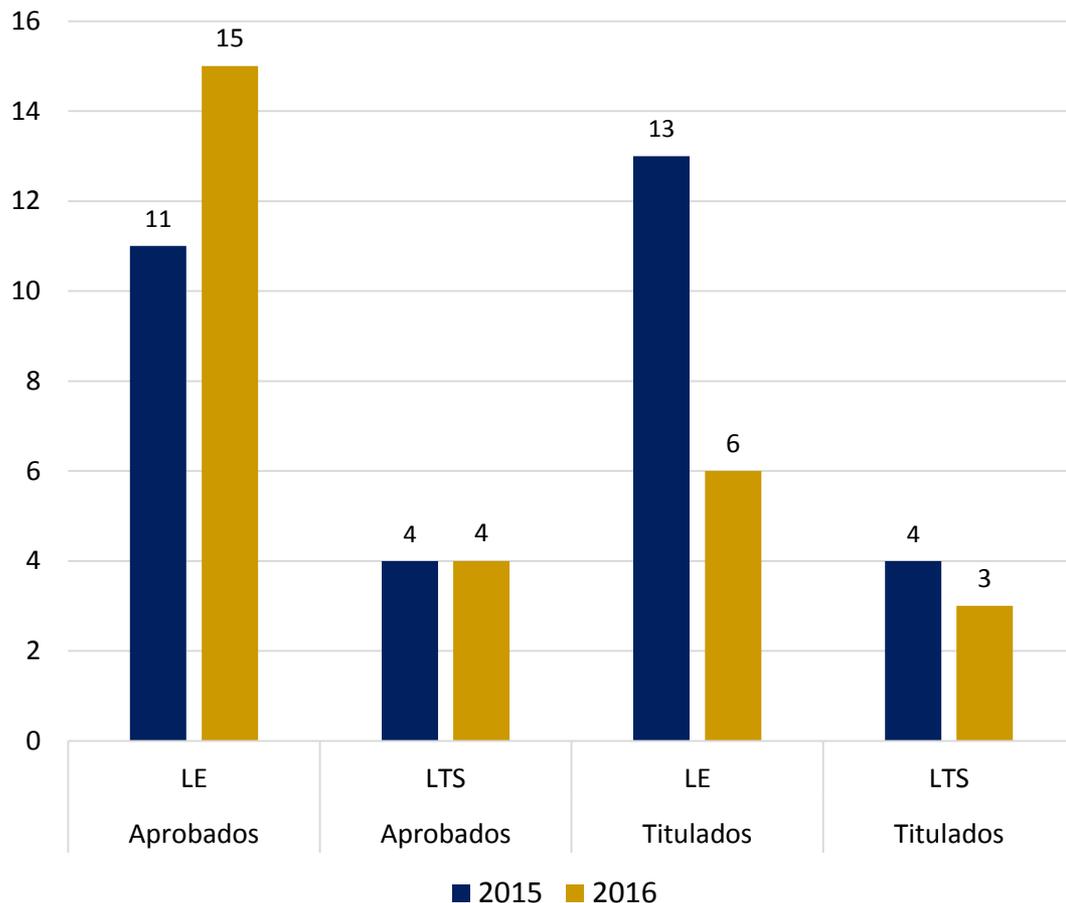
En el 2015, la eficiencia terminal de la Licenciatura en Enfermería fue de un 98% debido a que seis estudiantes no concluyeron el campo práctico, en la LTS y Posgrado el 100%. En lo que respecta al semestre Enero-Julio 2016 la eficiencia terminal en la LE fue del 99%, en la LTS 97% y en posgrado 95%. Actualmente los campos prácticos finalizan a mediados del mes de diciembre, por lo que no se cuenta con estos datos.



***Procedimiento para la
aprobación del protocolo de
investigación de nivel
licenciatura (P-FENF-SAC-03)***

Responsable : LE. Ana Karen Rodríguez Baeza

Número de protocolos aprobados y número de estudiantes titulados por tesis



En el año 2016 se cuenta con la aprobación de 19 protocolos de investigación entre los cuáles 4 corresponden a la Licenciatura en Trabajo Social y 15 a la Licenciatura en Enfermería.

De igual forma, en este periodo 3 estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social y 6 en la Licenciatura en Enfermería se han titulado con esta modalidad.



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

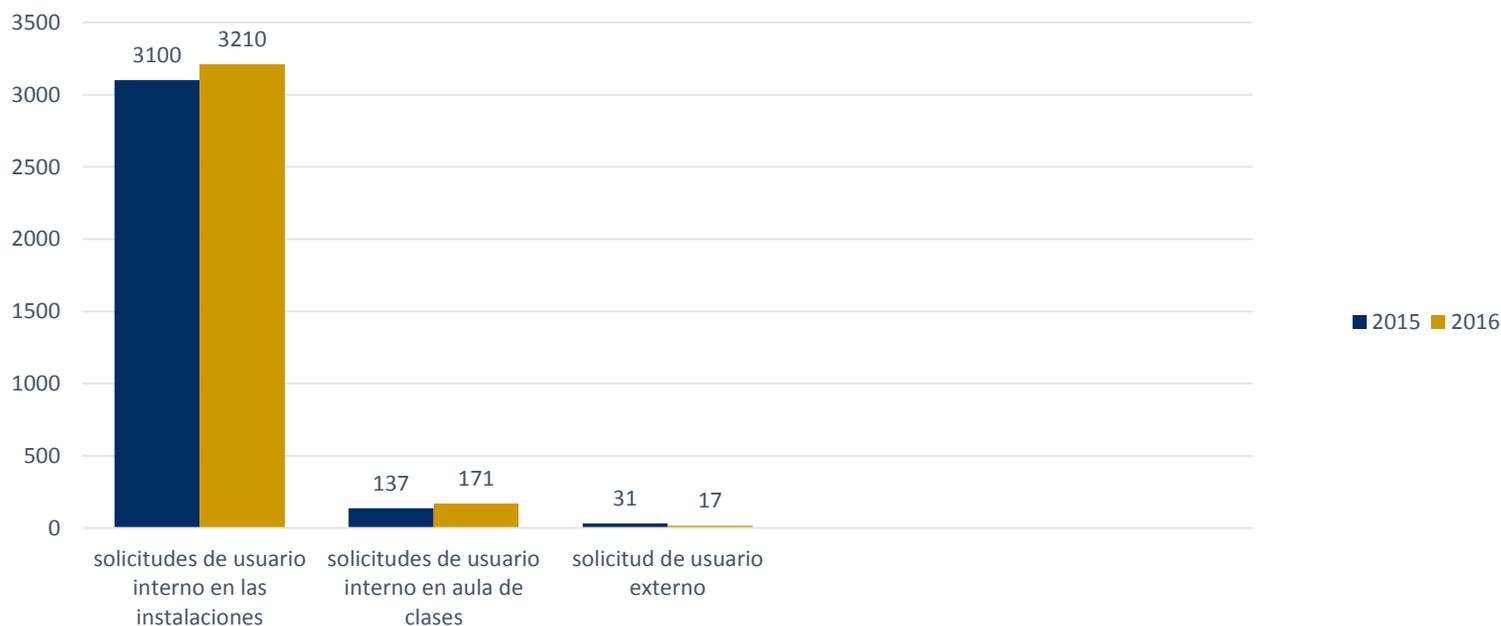




Procedimiento para el préstamo de material y equipo del laboratorio (P-FENF-LH-01)

Responsable : L.E. Edit Fany N. Interián Cocon. ECI y ED

Número de solicitudes atendidas



En el 2016 existe un incremento mínimo en comparación con el 2015, debido a que uno de los campos prácticos con mayor número de técnicas y procedimientos que demandan los servicios del LH es Enfermería fundamental II situado en el segundo semestre de la LE y que a partir del 2016 se cuenta con dos grupos. (Grupo A y Grupo B).

El incremento es mínimo por la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, al establecer estrategias para disminuir el uso de papel, fomentando la organización de solicitudes de manera grupal para la práctica y evaluación.

Modelos anatómicos de mayor uso



Descripción	Número de veces utilizados	
	2015	2016
Modelo anatómico adulto hombre	2057	1663
Modelo anatómico adulto mujer	870	700
Modelo anatómico neonatal	1417	670
Modelo anatómico prematuro	750	650
Modelo anatómico pediátrico	320	280
Modelo para traqueotomía	487	370
Modelo anatómico RCP avanzado	122	222
Modelo anatómico brazo	476	335
Modelo anatómico brazo pediátrico	340	264
Modelo anatómico tórax	290	329
Modelo anatómico recién nacido a término	274	329
Modelo anatómico herida quirúrgica	260	114
Modelo anatómico herida	203	114
Modelo anatómico órgano reproductor masculino	242	185
Modelo anatómico órgano reproductor femenino	247	183
Modelo anatómico para cateterismo vesical M	236	219
Modelo anatómico para cateterismo vesical F	236	208
Modelo anatómico para enema	236	208
Modelo anatómico de embarazada	490	219
Modelo RCP básico	94	129

En el 2015 y 2016 se observa variación en la utilización de los Modelos Anatómicos a consecuencia del número de estudiantes y de la programación de los docentes. de dos prácticas programaron solamente una). La suma total muestra una disminución que obedece a que algunos procedimientos que anteriormente se practicaban dos veces disminuye a una.

Equipos y mobiliario de mayor uso



Descripción	Número de veces utilizados	
	2015	2016
Charola de mayo	4292	5572
Mesa Pasteur	4312	4630
Camas Hospitalarias	3924	4625
Turonderos	2375	2670
Estetoscopio	1866	2010
Tipies	1348	1375
Nebulizador	694	340
Borbote ador	702	340
Cómodo	626	728
Pinza Bard Parker	657	773
Contenedor RPBI	859	1631
Riñonera	567	635
Incubadora	967	750
Pinza Kelly	581	890
Silla de Ruedas	288	244
Lebrillos	390	320
Vibrador para masaje	240	194
Bascula Pediátrica	315	392
Glucómetro	490	394
Baumanómetros	390	451

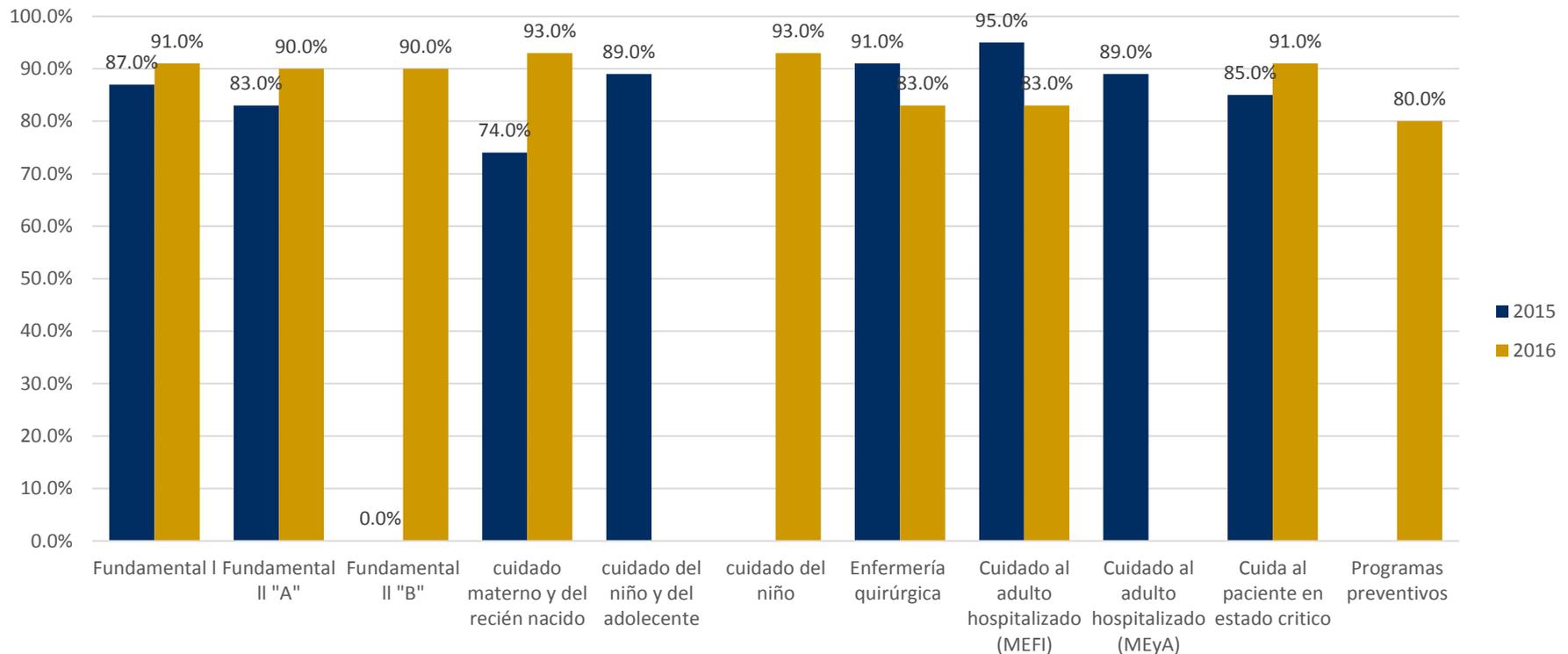
En el 2015 se observa que existe variación en la utilización de los equipos en el laboratorio por la transición de los planes de estudios MEyA y MEFI. En el 2016 se observa un ligero aumento en el caso de algunos equipos por el incremento de la matrícula de los estudiantes de primer semestre



Procedimiento para el préstamo de áreas físicas del laboratorio (P-FENF-LH-02)

Responsable : L.E. Edit Fany N. Interián Cocon. ECI y ED

Porcentaje de utilización de áreas



En el 2015 se observa una ligera variación de los % a causa de la transición de los planes de estudio (MEyA-MEFI), en el 2016 existe una disminución en el % de algunas asignaturas por la modificación del número y tiempo en la programación del personal docente de las prácticas de los estudiantes.

Facultad de Enfermería



Proceso: Provisión de servicio social

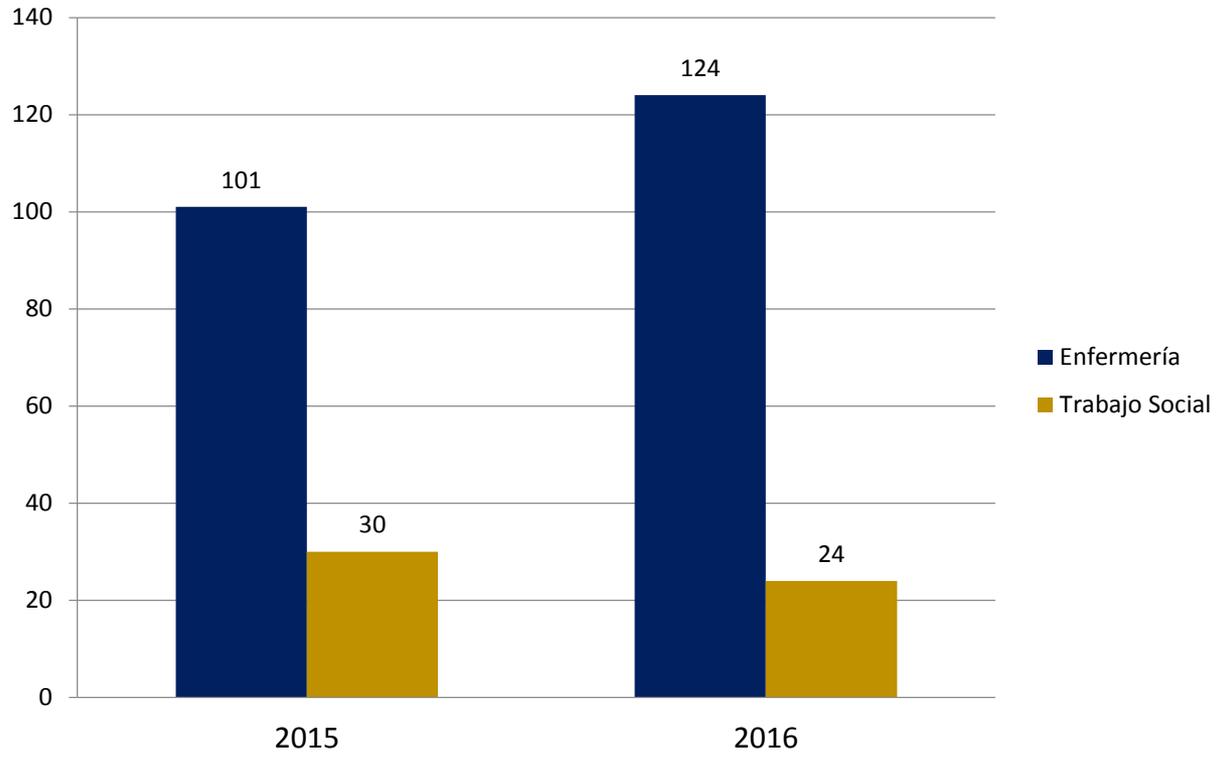




Procedimiento para asignación de proyectos de Servicio Social (P-FENF-SS-01)

Responsable : LE. Freyssi María Uc Cob

Número de estudiantes asignados a proyectos de Servicio Social



El total de estudiantes asignados a proyectos de Servicio Social en el 2015 fue de 131 para ambas licenciaturas, mientras que en 2016 fue de 148.

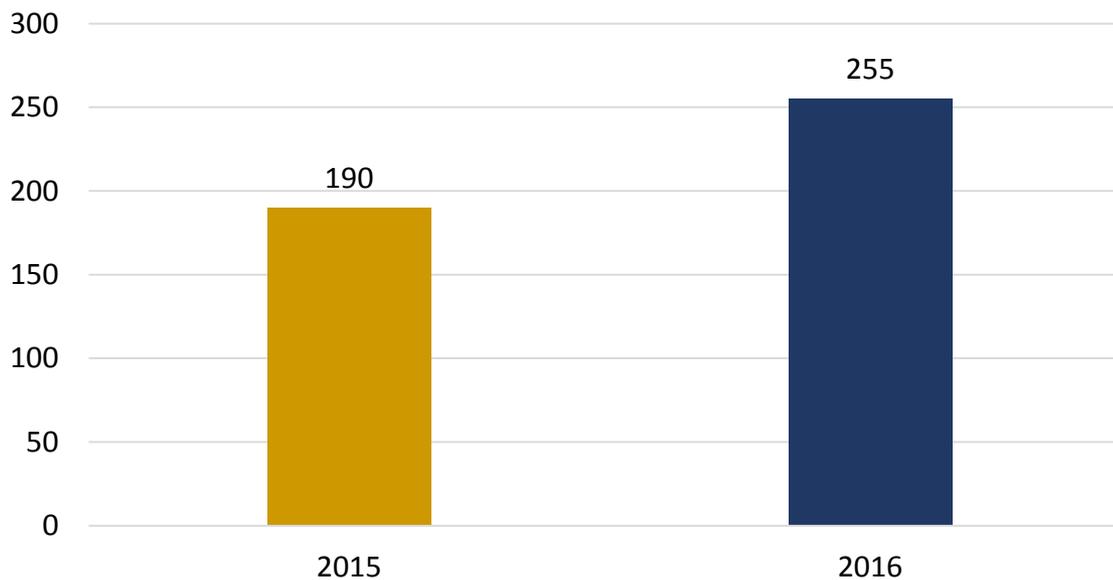
Los proyectos corresponden a instituciones de Salud, Educativas y de Desarrollo Social como la Secretaria de Salud, Instituto Mexicano de Seguro Social, Centro de Integración Juvenil, Fiscalía General del Estado y DIF.



Procedimiento para la supervisión de Servicio Social en la unidad receptora (P-FENF-SS-02)

Responsable : LE. Freyssi María Uc Cob

Número de supervisiones realizadas



El número de supervisiones realizadas en 2015 fue de 190 en ambas licenciaturas, las cuales fueron en Instituciones de Desarrollo Social, Procuración de Justicia e Instituciones de Salud.

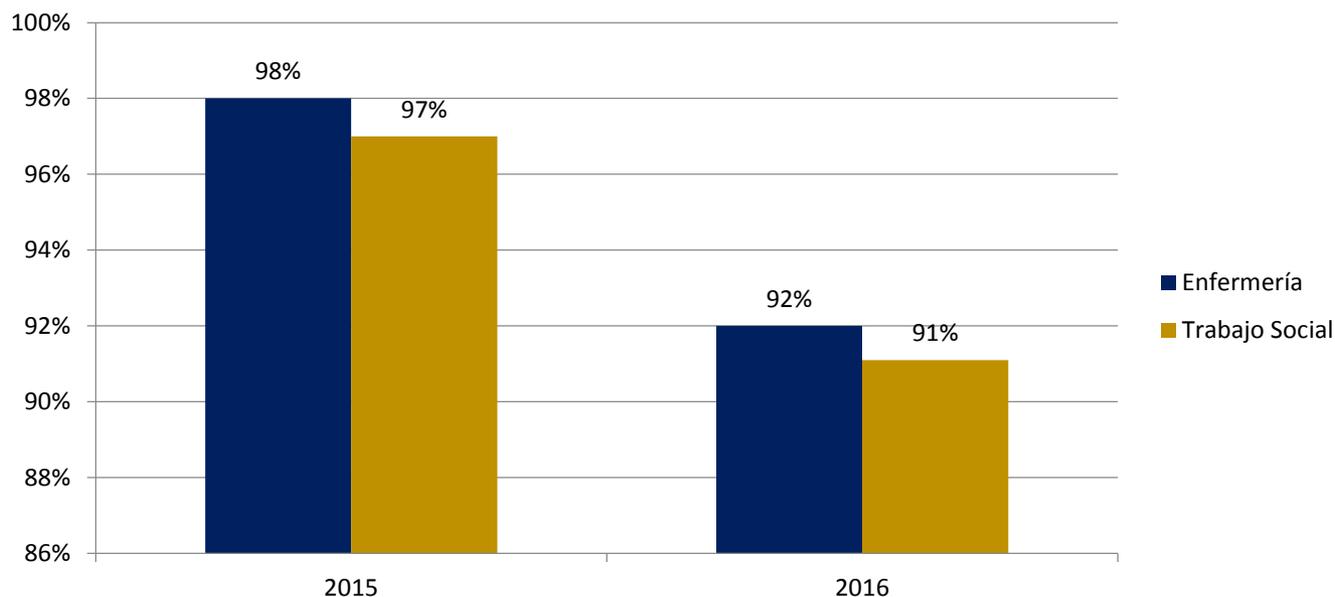
El número de supervisiones realizadas para 2016 es de 255 hasta el 22 de noviembre de 2016, en la LTS se supervisa 1 vez a la semana y en la Lic. En Enfermería se supervisa 3 veces por semana.



Procedimiento para la conclusión de Servicio Social (P-FENF-SS-03)

Responsable : LE. Freyssi María Uc Cob

Porcentaje de eficiencia terminal



El porcentaje de eficiencia terminal del Servicio Social para la LE en 2015 fue de 98% y para la LTS es de 97%.

Para el 2016 el porcentaje de eficiencia terminal para la LE fue de 92% y la LTS 91%, cabe mencionar que para los estudiantes de LE que no han concluido se les ha avisado vía correo electrónico para apersonarse al Depto. de Servicio Social y concluir satisfactoriamente. Para la LTS su periodo de conclusión finalizó en septiembre de 2016.



***Proceso:
Diseño y provisión de servicios
de Tecnologías de Información
y Comunicaciones***

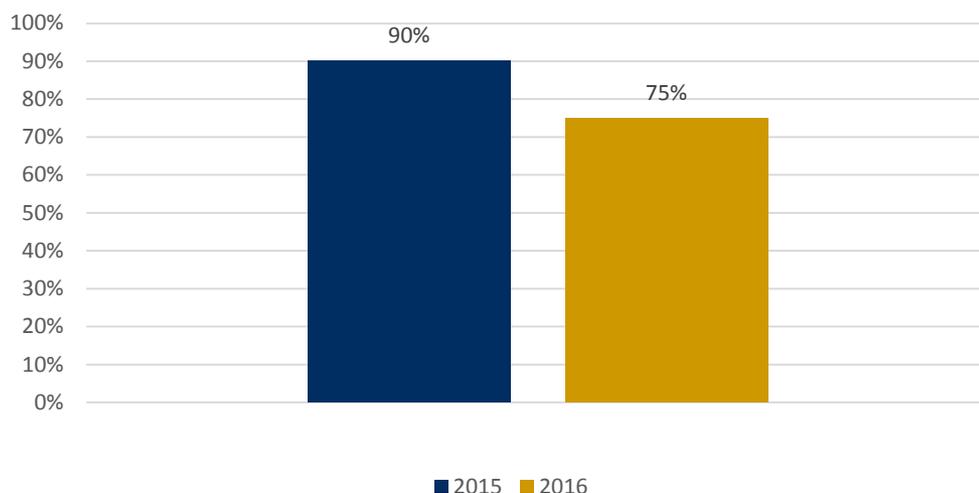




***Procedimiento para la atención a usuarios y soporte de servicios de tecnología de información.
(P-FENF-CTI-01)***

Responsable : ISC Glendy Pérez Góngora

Porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo estimado



Período	Total	Solicitudes atendida
2015	375	338
2016	224	168

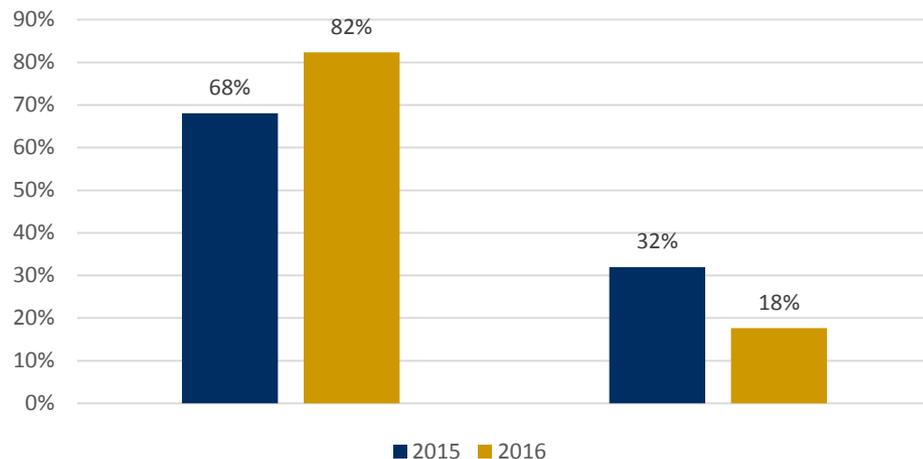
El porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo estimado para el período Enero a Noviembre 2016 se vio disminuido a 75% debido a cambios en el equipo de trabajo ya que actualmente no se cuenta con el apoyo de un becario y por cambios en el procedimiento, ya que actualmente se tiene que realizar una verificación por cada incidencia. Para el próximo semestre se está trabajando en la gestión de un becario.



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



Tipo de Servicio	Préstamo de CPU en CTI	Impresiones	Total de Servicios Atendidos
2015	2937	1380	4317
2016	5355	1148	6503

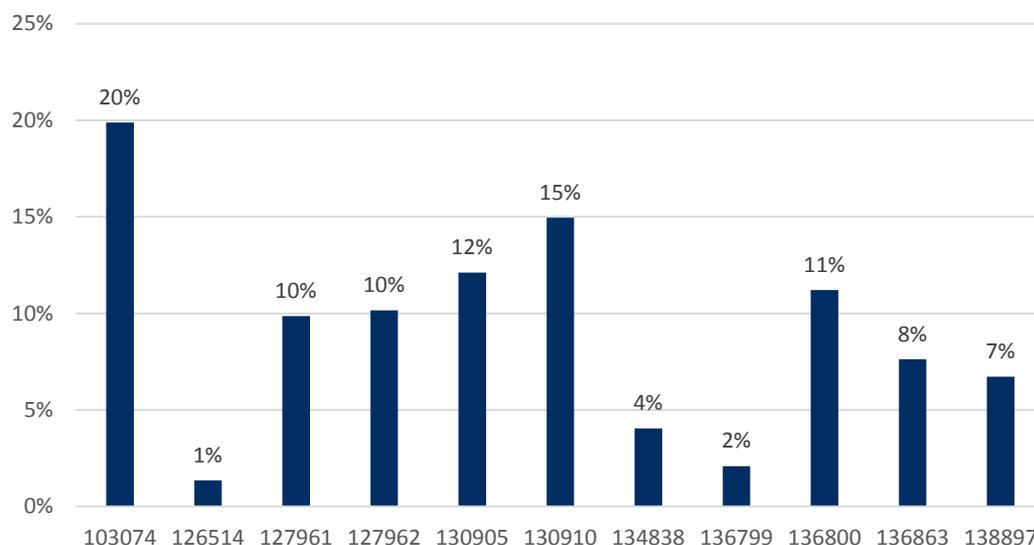
Se puede notar que el servicio de préstamo de CPU en el CTI es mayor a los servicios de impresión, esto obedece al tipo de plan de estudios que se lleva actualmente pues requieren menos servicio de impresión, de igual manera se puede notar que en el 2016 se reporta mayor número de préstamo de CPU en CTI ya que el registro ahora es automático con sus sesiones de directorio activo logrando registrar a todos los usuarios del CTI.



Procedimiento para el préstamo de equipos (P-FENF-CTI-03)

Responsable : ISC Glendy Pérez Góngora

Porcentaje de préstamos por equipo



Inventario	Prestamos	%
103074	133	20%
126514	9	1%
127961	66	10%
127962	68	10%
130905	81	12%
130910	100	15%
134838	27	4%
136799	14	2%
136800	75	1%
136863	51	8%
138897	45	7%
TOTAL	669	100.00%

Se puede notar que el mayor porcentaje de préstamo lo tiene el equipo 103074 seguido del 130910. Los equipos de mayor préstamo corresponde a computadoras portátiles y se ha tomado la medida de realizar mantenimiento semanal a dichos equipos.

Es importante mencionar que éste indicador comenzó a monitorearse en el 2016 por lo cual no se cuenta con datos históricos.

Facultad de Enfermería



Proceso: Provisión de Servicios Humanos





***Procedimiento para la contratación
de personal académico
(P-FENF-SAD-01)***

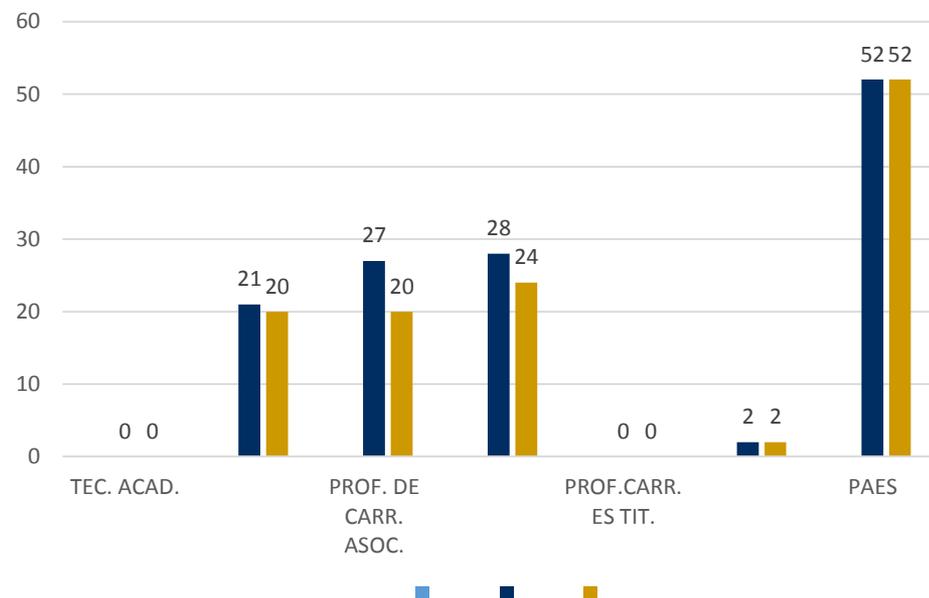
Responsable : L.I. Amanda del Rosario Cocom Pech

Número de contratos de personal académico



		2015	2016
TEC. ACAD.	MT	0	0
	TC	21	20
PROF. DE CARR. ASOC.	MT	27	20
	TC	28	24
PROF. CARR. ES TIT.	MT	0	0
	TC	2	2
PAES		52	52
TOTAL DE CONTRATOS		130	118

➤ La tabla representa el número de movimientos académicos del período enero – noviembre 2016, comparado con el período del 2015.



➤ Los resultados presentados son del monitoreo: enero – noviembre 2016, hasta el momento son un total de 118 contratos Académicos.

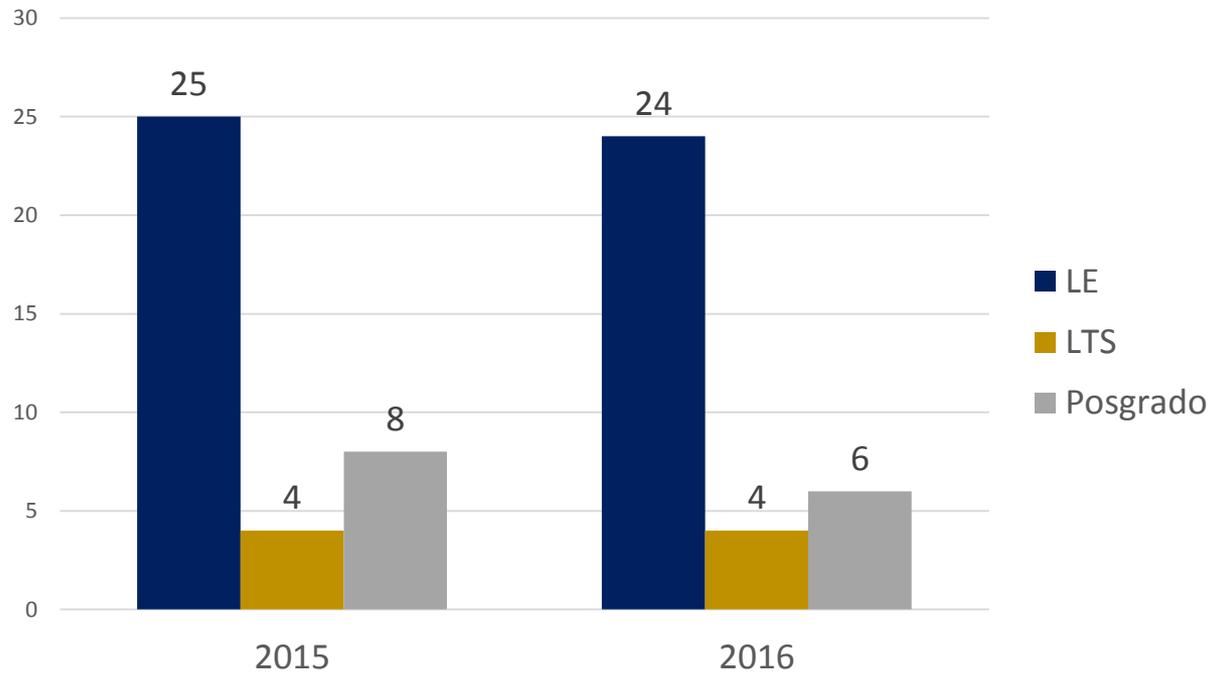
De Enero y hasta el 14 de noviembre 2016 el número de contratos académicos vigentes es de 56.



Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de supervisores de campo práctico (P-FENF-SAC-04)

Responsable : MIS. Laura Dioné Ortiz Gómez

Número de supervisores de campo práctico



En el 2015 se seleccionaron 37 supervisores y en 2016 34. De acuerdo a organismos acreditadores, como el Consejo Mexicano para la Acreditación de Enfermería (COMACE) y la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, A.C., (ACCECISO), se cubren los indicadores sugeridos de 15 estudiantes por supervisor de campo práctico por lo que éstos se seleccionan del Padrón de Supervisores existente. Además de ellos, la supervisión se apoya con Personal docente y Pasantes de la Facultad.

Facultad de Enfermería



Productos no conformes



Productos no conformes

Periodo: enero-noviembre 2016

Área	Proceso	Fecha en el que se detecta	Descripción
Laboratorio de Habilidades	Provisión de Servicios de Laboratorio y Préstamo de Instalaciones y Equipo de Laboratorio	11/01/2016	El usuario reporta que durante su practica, al abrir las llaves de los manómetros de las tomas de aire y oxigeno, estos se llenaron de agua, sin ninguna razón justificada, lo que no les permitió continuar con la practica.
		18/08/2016	Durante la practica del área de enfermería fundamental dos estudiante reportaron que al intentar bajar los barandales de la cama, no funcionaron los controles y no podían continuar con su practica.
Coordinación de Programas Educativos	Diseño y Provisión de Servicios de Prácticas Académicas y Actividades de Investigación	26/01/2016	El tesista somete su protocolo al CEI, cuyo documento presenta el nombre de los directores de tesis. Al presentarse detalles importantes en la revisión, el presidente platica con los directores a fin de esclarecer dudas, un profesor se sorprende al no encontrarse enterado de su participación y comenta no haber revisado el protocolo.
		19/04/2016	Los oficios de solicitud de espacios para prácticas se envían en el tiempo establecido a la institución sede de práctica, sin embargo, estos no se entregan en el área o departamento responsable.

Productos no conformes

Periodo: enero-noviembre 2016

Área	Proceso	Fecha en el que se detecta	Descripción
Centro de Tecnologías de Información	Diseño y provisión de servicios de tecnologías de información y comunicaciones	09/03/2016	El usuario reporta al momento de la devolución del equipo, le ocasionó problemas para trabajar.



D. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora



Acciones correctivas, preventivas y de mejora del 2016



Área	Acciones correctivas			Acciones preventivas			Acciones de mejora		
	A	C	T	A	C	T	A	C	T
Comité de calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Tecnologías de Información	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Laboratorio de habilidades	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Coord. Prog. Educativos	0	1	1	1	1	2	1	1	2
Administración de Personal	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Servicio Social	0	0	0	0	1	1	0	0	0
			3			6			5

NOTA:

*Las acciones reprogramadas se designan como acciones abiertas.

Claúsulas de la Norma con mayor impacto



Los puntos que han sido impactados son los siguientes:

7.2.3 La comunicación con el cliente ha permitido identificar la necesidad de determinar e implementar disposiciones eficaces, para ello la FEUADY ha implementado una evaluación escrita en equipo de trabajo colaborativo como estrategia de retroalimentación en el curso de inducción al servicio social donde se explica el procedimiento, realiza una reunión informativa con los clientes con tema y director de tesis aprobados, se ha notificado vía correo electrónico a los estudiantes con tema entre otras actividades, en el área de servicio social.

Claúsulas de la Norma con mayor impacto



El punto 6.3, señalando que la organización debe mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, entre otras actividades se ha proporcionado mantenimiento semanal a los equipos disponibles para préstamo en el CTI.

Claúsulas de la Norma con mayor impacto



Respecto al punto 7.5.4., permite identificar la necesidad de que la organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente, mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. Ante esto se ha solicitado al Secretario Administrativo, los locker que se requiere para proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del usuario, se han solicitado compra de locker con 4 compartimientos y se ha elaborado carteles de invitación para compartir los locker existentes, entre los estudiantes. Esto ha requerido de igual manera habilitar nuevos lockers en el laboratorio de habilidades.



***E. Acciones de
seguimiento de
Revisiones por la
Dirección previas***



Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento	Estado	Avances
Analizar la factibilidad de digitalizar los registros de calidad	Comité de Calidad y Responsables de Procedimientos.	18 de marzo de 2016	Atendido	El procedimiento de Desarrollo y evaluación de Campo práctico se actualiza, mediante la digitalización del programa operativo, el informe de supervisor, reporte del supervisor e informe final a través del google drive en la que cada campo práctico está debidamente organizado y la evaluación de campo práctico se realizará en línea de la misma manera.
Difundir en las áreas, los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario	Comité de Calidad y Responsables de Procedimientos	30 de Junio de 2016	Atendido	En las diversas áreas, se encuentran impresas las gráficas de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios.
Analizar y documentar en las áreas, Productos No conformes	Comité de Calidad y Responsables de Procedimientos	19 de Septiembre de 2016	Atendido	El día 20 de septiembre se llevó a cabo el taller "Documentación de Servicios No Conformes" en el cual participaron 19 personas. A partir de ello se registraron 5 SNC.



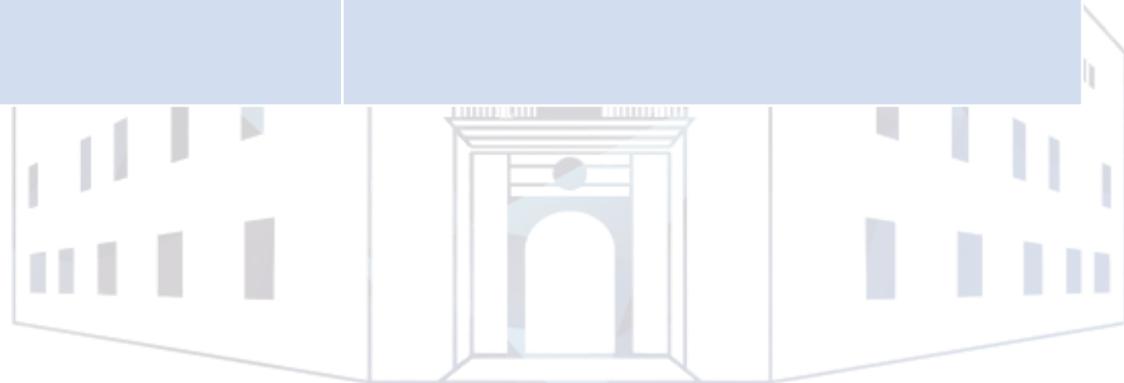
***F. Cambios que
puedan afectar al
SGC***



Facultad de Enfermería



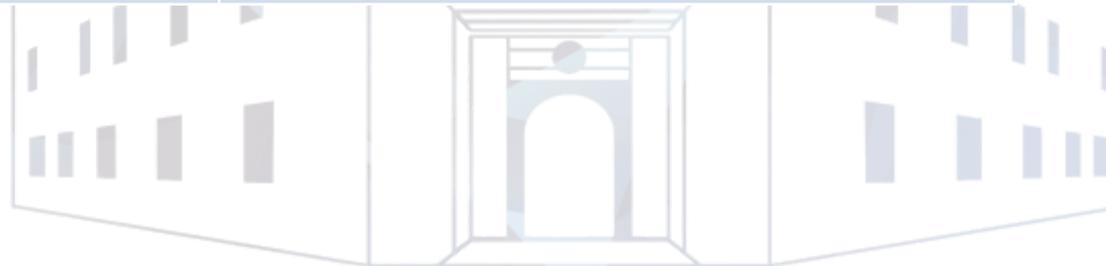
<i>Cambios</i>	<i>Acciones a tomar</i>
<p>Estudiantes de nuevo ingreso Primer semestre Grupo A Primer semestre Grupo B</p>	<p>Incluir en la programación del curso de inducción el tema de SGC que los oriente a conocer los procesos y procedimientos que lo integran, así como la política de gestión.</p>





Facultad de Enfermería

<i>Cambios</i>	<i>Acciones a tomar</i>
Reestructuración del alcance del SGC	<ul style="list-style-type: none">• Dar a conocer al Comité de calidad y a los responsables de procesos y procedimientos los cambios que se generarán a partir de estrategias institucionales.• Realizar los cambios en el sitio Web del SGC.• Difundir los cambios en un correo informativo a todo el personal académico y administrativo.





***G. Recomendaciones
para la mejora***



Facultad de Enfermería



<i>Mejora</i>	<i>Responsable</i>	<i>Beneficios esperados</i>	<i>Fecha de realización</i>
Mantener o incrementar a un supervisor en los PE de licenciatura.	Alta Dirección Coordinadores de PE	<ul style="list-style-type: none">Cubrir las sedes de campo práctico con personal contratado exclusivo para supervisión	Marzo de 2017

<i>Mejora</i>	<i>Responsable</i>	<i>Beneficios esperados</i>	<i>Fecha de realización</i>
Gestionar un becario para apoyo a CTI	ISC. Glendy Pérez Góngora MSP. Didier Francisco Aké Canul	<ul style="list-style-type: none">Reducir el tiempo de atención a los usuarios en CTI	Julio 2017



<i>Mejora</i>	<i>Responsable</i>	<i>Beneficios esperados</i>	<i>Fecha de realización</i>
Transición de la Norma ISO 9001:2015	DGPLANEI Alta Dirección, responsables de procesos y personal responsable de las actividades	Implementación y cumplimiento de los requisitos de la norma vigente.	Enero 2017 – Marzo 2018



Facultad de Enfermería



H. Acuerdos



Facultad de Enfermería



Acuerdos	Responsable	Fecha de cumplimiento
Difundir los resultados de las encuestas de satisfacción de cada área del segundo semestre de 2016.	Responsables de procesos y procedimientos	6 de Enero de 2017
Modificar el sitio web de la Facultad con la nueva estructura de Buenas Prácticas Institucionales de Calidad.	ISC. Glendy Pérez Góngora. Comité de Calidad y Responsables de procesos y procedimientos	13 de Enero de 2017
Reorientar al chofer mensajero correspondiente de la responsabilidad de entrega de solicitudes en las Instituciones sede de campos prácticos.	MSP. Didier Ake Canul, Coordinadores de PE y asistentes correspondientes	13 de Enero de 2017
Modificar los procedimientos de acuerdo a las nuevas disposiciones de Buenas Prácticas Institucionales de Calidad.	Responsables de procesos y procedimientos	31 de Marzo de 2017

Facultad de Enfermería

*Gracias
por su
atención*

