

UNIDAD ACADÉMICA DE ENFERMERÍA

PRIMER INFORME 2015

CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Recomendaciones para la mejora



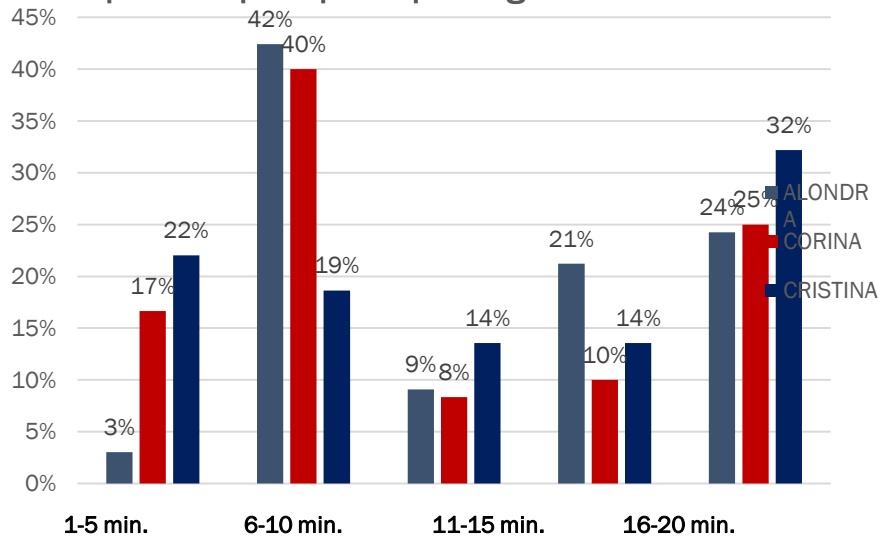
1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Reporte: AI-01-2015

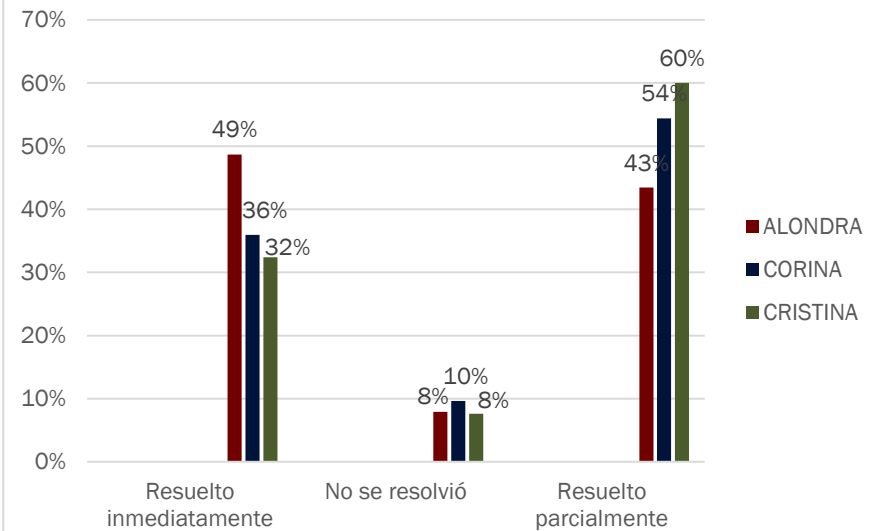
NC-07. El manual de calidad de la UAN MC-CTC-01 en su apartado 6.2.2. Competencia, Formación y toma de conciencia, señala que para dar cumplimiento a este punto se debe de llevar a cabo la detección de necesidades de capacitación. Sin embargo no se mostró evidencia del envío de la cedula de detección de necesidades de capacitación FT-CD-01 requisitado, para el período correspondiente al 2015.

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

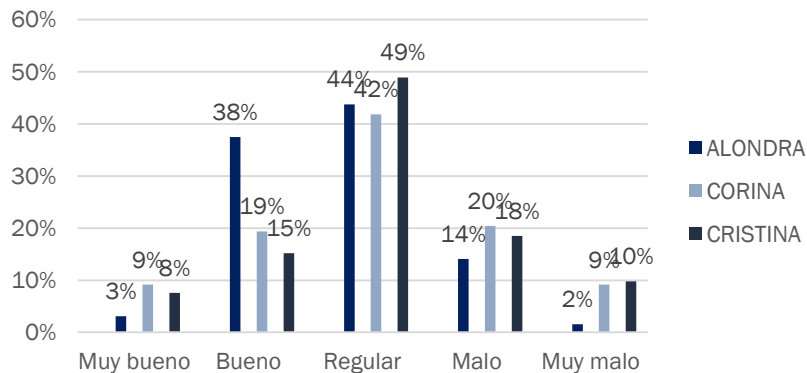
tiempo de espera para que llegarán a atenderlo



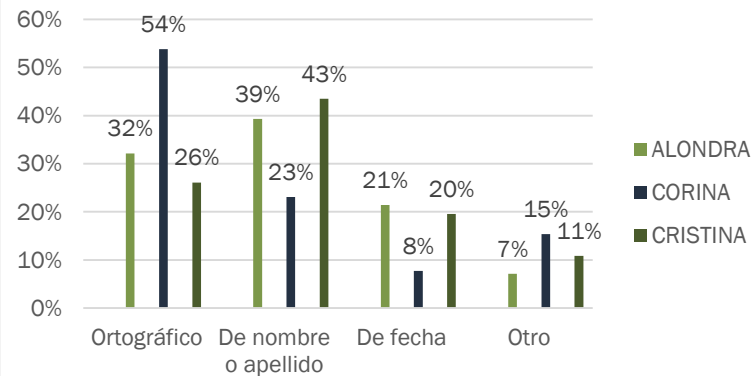
El servicio solicitado fue



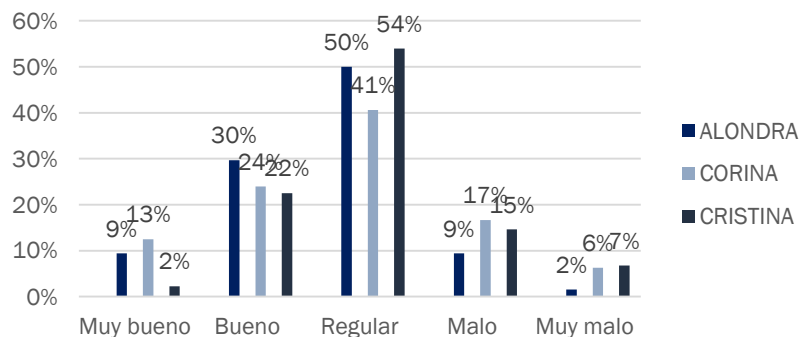
Servicio brindado por el personal en cuanto a Disponibilidad



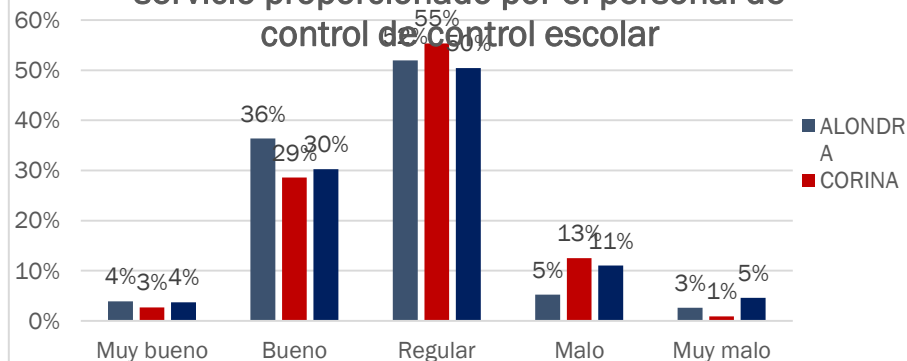
El servicio proporcionado tuvo algún error de origen



Servicio brindado por el personal en cuanto a Orientación



En términos generales como calificaría el servicio proporcionado por el personal de control de control escolar



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes

AREA: Control Escolar de la Unidad Académica de Enfermería		
Fecha en que se detecta el SNC	Descripción del SNC	Acciones
14/04/2015	Los créditos de avance de algunas constancias de calificaciones salen alteradas.	Se habló a escolar central para su verificación y corrección ya que son emitidas por el SADCE.
16/06/2015	Las constancias de calificación están mal redactadas.	Se habló a escolar central para su verificación y corrección ya que son emitidas por el SADCE.

Ambiente de trabajo

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015			
DATOS PERSONALES			
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	41.28		
SEXO:	FEMENINO: 55	MASCULINO: 19	
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	11.55		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	8.51		
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES: 12	ADMINISTRATIVAS: 18	
	DOCENTES: 40	DIRECTIVAS: 4	
TIPO DE CONTRATACION:	BASE: 51	CONTRATO: 22	SUPLENCIA: 1
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	LICENCIATURA		
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	84.53%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	78.26%
	94.13%	TRABAJO EN EQUIPO	84.74%
CULTURA ORGANIZACIONAL	94.13%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	86.32%
IGUALDAD	78.38%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	63.70%
EQUIDAD DE GENERO	81.08%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	82.92%
PREVALECIENDO:	FAVORITISMO FEMENINO	COMUNICACIÓN	88.27%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	82.17%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	77.80%
	81.73%	EVALUACION	85.85%
ILUMINACION	93.24%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	79.77%
CLIMA	70.27%	PUESTO DE TRABAJO	87.06%
NIVELES DE RUIDO	83.96%		88.86%
ERGONOMIA	76.72%	AGRADO POR EL PUESTO	85.11%
HIGIENE	78.32%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	91.81%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	84.85%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	96.32%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	87.84%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	92.68%
EQUIPO Y MATERIAL	82.39%	CARGA DE TRABAJO	78.38%
	86.74%	CAPACITACION	78.04%
PERSONAL DOCENTE	74.80%		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	98.30%		
EQUIPO	89.85%		
HERRAMIENTAS	36.25%		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	92.24%	CALIFICACION GENERAL:	82.89%
	92.50%	CALIFICACION DEL AREA:	85.44%
MATERIAL	96.22%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	74
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	92.50%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	88.00%		
PERSONAL MANUAL	92.92%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	91.50%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	94.33%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2012	AC-34-2012	8.4 Manual de Calidad de la UAN MC-CTC-01	Abierta		
AI-01-2013	AC-23-2013	Manual de las 5S´s+1 de la UAN	Abierta		
AI-01-2014	AC-04-2014	5.1 Manual de Calidad	Abierta		
AI-02-2014	AC-35-2014	8.5.3 de la Norma ISO 9001	Abierta		

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-33-2014	6.4 de la Norma ISO 9001 y Manual de 5S´s+1	Abierta		
AI-01-2015	AC-07-2015	6.2.2 del Manual de Calidad de la UAN MC-CTC-01/REV.10	Abierta		
Reunión de Trabajo	AP-04-2015	Plan de Limpieza de 5S´s	Abierta		
Reunión de Trabajo	AP-05-2015	6.3 Infraestructura	Abierta		

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

- Continuar con las políticas de calidad.
- Supervisar la limpieza de las áreas de la UAE.
- Supervisar el mantenimiento de áreas verdes.
- Realizar bitácora de mantenimiento de instalaciones eléctricas e hidráulicas, material y equipo audiovisual de la UAE.
- Realizar bitácora de actividades de limpieza de las instalaciones de la UAE.
- Realizar reuniones para exposición de conflictos que se presentan durante la jornada.
- Realizar reuniones de círculos de calidad bimestralmente o cuando sea necesario.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

Cambios de personal ya sea por cambios de puesto, jubilaciones.

Falta de capacitación y actualización en los procesos.

Falta de incentivos para el personal involucrado.

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Mayor información para lograr el compromiso del personal que labora en la Unidad Académica.
- Capacitar al personal de nuevo ingreso y actualizar al personal que coordina las actividades relacionadas al sistema de calidad.
- Fomentar el trabajo en equipo y la identidad institucional.