



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 1 de 11

Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

Responsable: Directora de la Escuela Superior de Enfermería No. 1.

Propósito: Coadyuvar para que el Proceso de facilitación del Aprendizaje cuente con los recursos necesarios para su operación.

Alcance: Desde la solicitud y/o programación del apoyo o servicio requerido, hasta la conclusión de la gestión.

Objetivos de la calidad: Alcanzar el 75 % de satisfacción del estudiante para noviembre de 2019.

Entradas		Proceso		Salidas		
Proveedores	Entradas	Requisitos	Procedimientos	Producto y/o servicio	Requisitos	Clientes
Servicio a estudiantes (Acompañamiento, Movilidad, Servicio social y Prácticas profesionales) Gestión de competencias profesionales	Convocatorias y/o Calendarios de programación	Verbal y/o Documental	Procedimiento de solicitudes y requisiciones de servicio Instructivo para la Gestión del Servicio Social Instructivo para la gestión de Prácticas Profesionales	Apoyo y servicio solicitado	De acuerdo a solicitud en cumplimiento con las convocatorias y calendarios de programación.	Escuela Superior de Enfermería No. 1

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 2 de 11

Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

complementarias (Fomento de las Vocaciones Científicas y Tecnológicas de los Estudiantes de la UAGro,)			Instructivo para la Gestión del Seguro de Salud para Estudiantes (IMSS).			
Gestión de Adquisiciones (Compras Almacén y Entrega)			Instructivo del Verano de Investigación			
Gestión de Infraestructura física (Mantenimiento y conservación de infraestructura física)			Instructivo de la Movilidad Académica			
			Instructivo para la Gestión de Tutorías			
			Instructivo para la Gestión de Becas			

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 3 de 11


Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

Gestión de competencias profesionales (SASE, Control Escolar de UA de Enf. No. 1, recursos de aprendizaje (Biblioteca))			Instructivo para el Examen de Egreso de la Licenciatura (EGEL)			
Gestión de apoyo a las competencias profesionales (TIC)						
Gestión de Solicitudes Internas de la Esc. Superior de Enfermería No. 1						


	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1

	<p style="text-align: center;">Universidad Autónoma de Guerrero Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p style="text-align: center;">Plan de la Calidad Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1</p>	<p>Página 4 de 11</p> <p>Fecha: 23 de septiembre 2019</p> <p>Revisión:3</p>
---	---	---

Partes interesadas pertinentes:

Parte interesada	Requisitos asociados
Estudiantes <i>Docentes</i> <i>Directivos y coordinadores de área</i>	Disponibilidad, prontitud, oportunidad y amabilidad
<i>Gobierno Federal y Estatal</i>	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y la Ley número 466 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Guerrero.
<i>Consejo Universitario</i>	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la UAGro.

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1

	<p>Universidad Autónoma de Guerrero Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Página 5 de 11</p>
	<p>Plan de la Calidad Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1</p>	<p>Fecha: 23 de septiembre 2019</p> <p>Revisión:3</p>

Riesgos y oportunidades:

Riesgos y oportunidades	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Mejorar la satisfacción sobre los servicios ofrecidos a los Estudiantes.	Objetivo de Calidad.

Identificación de Salida No Conforme:

Identificación	Control	Acción a tomar	Responsable	Autoridad para uso, liberación, aceptación bajo concesión o acuerdo
La solicitud no cumple con los requisitos solicitados	No aplica	Corrección y Procedimiento de Mejora	Responsable del área de ocurrencia	Responsable del área de ocurrencia

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 6 de 11

Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

Mobiliario, Equipo y Sistemas

Equipo de cómputo, impresoras e Internet.

Personas:


Directora de la Unidad
Coordinador de Servicio Social y Prácticas
Profesionales
Coordinador de Tutoría
Coordinador de Movilidad Estudiantil
Coordinador de Atención a Estudiantes.
Responsable del Seguro de Salud para
Estudiantes.

Documentos Aplicables

- Procedimiento de solicitudes y requisiciones de servicio.
- Procedimiento de Control de documentos.
- Procedimiento de Mejora.
- Procedimiento de Desempeño de proceso.
- Estatuto General de la UAGro.
- Ley Orgánica de la UAGro.
- Manual de Organización y Funciones de la Administración Central
- Modelo Educativo.
- Modelo Académico.
- PDI 2017-2021
- Plan y Programa de Estudios de la Lic. en Enfermería
- Calendario Escolar de la UAGro.
- Reglamento Escolar de la UAGro.
- Programa de acompañamiento estudiantil y manual de procedimiento.
- Reglamento General de Servicio Social
- Reglamento de Servicio Social de la Esc.Sup. de Enfermería No. 1
- Reglamento Interno de Prácticas Profesionales de la Esc.Sup. de Enfermería No. 1
- Lineamientos de movilidad estudiantil.
- Programa Institucional de Tutoría.
- Programa de Movilidad Estudiantil
- Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de Afiliación, Clasificación, Recaudación y Fiscalización. Manual del IDSE.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Ley número 466 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Guerrero.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Universitaria
- Aviso de Privacidad UAGro.

Formatos:

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1

	Universidad Autónoma de Guerrero Sistema de Gestión de la Calidad	Página 7 de 11 Fecha: 23 de septiembre 2019 Revisión:3
	Plan de la Calidad Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1	

Indicadores: (para dar seguimiento al cumplimiento de objetivos, riesgos y oportunidades, proceso, producto y servicio y partes interesadas, según aplique)

Nombre del indicador	Propósito <i>(Cuál es el valor que aporta el indicador)</i>	Fórmula de cálculo	Unidad de medida <i>(%, tiempo, promedio, grados, etc.)</i>	Periodicidad de la medición	Origen de los datos <i>(fuente de la información)</i>	Criterio de aceptación <i>(nivel mínimo aceptable del indicador)</i>
Becas a estudiantes	Conocer el porcentaje de estudiantes beneficiados con becas de programas diversos.	Total de estudiantes que concluyeron la solicitud de beca/total de estudiantes aceptados*100	%	Ciclo escolar	Padrón de aspirantes y beneficiados de los diversos programas de becas.	50%
Acompañamiento	Conocer el número de estudiantes que cuentan con tutores	Total de estudiantes de nuevo ingreso/Total de estudiantes con tutor asignado*100	%	Ciclo escolar	Carnet del estudiante y Tabla de Registro de Tutorías	90%

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 8 de 11

Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

Movilidad Estudiantil Nacional e Internacional	Número de solicitudes de movilidad estudiantil aceptadas	de de	Solicitudes enviadas/Solicitudes aceptadas*100	%	Ciclo escolar	Cartas de aceptación de las universidades destino.	50%
Verano de investigación	Número de solicitudes de verano aceptadas	de de	Solicitudes enviadas/Solicitudes aceptadas*100	%	Ciclo escolar	Cartas de aceptación de las universidades destino.	50%
Servicio Social	Conocer el porcentaje de estudiantes que terminaron satisfactoriamente el Servicio Social	el de que	Estudiantes que adquirieron plaza de servicio socia/Estudiantes que concluyeron servicio social.	%	Ciclo escolar	Carta de asignación y carta de liberación.	85%
Seguridad social	Conocer el número de estudiantes afiliados al seguro facultativo que	el de que	Número de estudiantes afiliados/total de estudiantes inscritos*100	%	Ciclo escolar	Hoja de afiliación	60%

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 9 de 11

Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

	otorga la Escuela Sup. de Enf. N. 1					
Gestión Realizada	Conocer el porcentaje de gestiones resueltas	Gestiones Resueltas /Gestiones realizadas * 100	%	Mensual	Registro de seguimiento de la gestión.	80%
Solicitudes recibidas	Conocer el porcentaje de solicitudes resueltas	Solicitudes Resueltas/Solicitudes recibidas*100	%	Mensual	Registro de seguimiento de la gestión.	80%
Satisfacción del estudiante	Conocer la satisfacción de estudiantes de los servicios educativos	Porcentaje de satisfacción	%	Semestral	Estudio de satisfacción de estudiantes del nivel superior	87% como línea base
Docentes acreditados satisfactoriamente en cursos de	Contar con personal docente con competencias para lograr el perfil de egreso	Número de docentes acreditados /Número Total de docentes *100	%	Anual	Departamento de Formación y evaluación docente	60%

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1



Universidad Autónoma de Guerrero
Sistema de Gestión de la Calidad

Página 10 de 11


Fecha: 23 de septiembre
2019

Plan de la Calidad
Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de
Enfermería No. 1

Revisión:3

convocatoria para formación	de los estudiantes.					
Infraestructura Física	Conocer la condición física de la infraestructura	Nivel de infraestructura	%	Anual	Dictamen de evaluación de infraestructura física de la Coordinación General de Infraestructura	De acuerdo a los criterios de evaluación de la infraestructura física

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1

	<p style="text-align: center;">Universidad Autónoma de Guerrero Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p style="text-align: center;">Plan de la Calidad Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1</p>	<p>Página 11 de 11</p> <p>Fecha: 23 de septiembre 2019</p> <p>Revisión:3</p>
---	---	--

Descripción del cambio.
Se agregaron indicadores de instructivos

	ELABORÓ	APROBÓ
Nombre:	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán	M.E. Ma. del Pilar Pastor Durán
Puesto:	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1.	Directora de la Esc. Sup. de Enfermería No. 1