



Universidad Autónoma de Guerrero  
Sistema de Gestión de la Calidad

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

Página 1 de 11

Fecha: 15 de marzo 2021

Revisión:5

**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 90 % de satisfacción del estudiante de los servicios en línea a febrero de 2022.

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: 15 de marzo 2021

Revisión:5

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

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: 15 de marzo 2021

Revisión:5

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

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: 15 de marzo 2021</p> <p>Revisión:5</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.
Gobierno federal	Protocolos de seguridad sanitaria para atender el COVID 19 emitido por la Secretaría de Salud.

	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: 15 de marzo 2021</p> <p>Revisión:5</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.
Afectación en los resultados de indicadores de la gestión administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1 por contingencia sanitaria de pandemia por Covid 19.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de indicadores</li> <li>- Planes de control</li> <li>- Adaptación de instructivos para su implementación en línea</li> <li>- Plan de acción para el retorno seguro a las actividades educativas en la Escuela Superior de Enfermería No. 1</li> </ul>

**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: 15 de marzo 2021

Revisión:5

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

**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.
- Guía de Soluciones IDSE.
- Protocolo Sanitario "La UAGro Saludable y Segura"
- Plan de acción para el retorno seguro a las actividades educativas de la Escuela Superior de Enfermería No. 1.
- Programa especial para el Fortalecimiento Académico de la UAGro Agosto 2020- abril 2021

**Formatos:**

Formato de Registro de Seguimiento de la Gestión de la Dirección

	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 7 de 11</p>
	<p>Plan de la Calidad Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1</p>	<p>Fecha: 15 de marzo 2021</p> <p>Revisión:5</p>

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

Nombre del indicador	Propósito (Cuál es el valor que aporta el indicador)	Fórmula de cálculo	Unidad de medida (%, tiempo, promedio, grados, etc.)	Periodicidad de la medición	Origen de los datos (fuente de la información)	Criterio de aceptación (nivel mínimo aceptable del indicador)
Becas a estudiantes	Conocer el porcentaje de estudiantes que concluyeron su solicitud de beca	Total, de estudiantes que concluyeron su trámite de solicitud de beca / total de estudiantes que iniciaron la solicitud de beca *100	%	Ciclo escolar	Sistema Único de Becas para la Educación Superior	50%
Acompañamiento	Conocer el porcentaje de estudiantes que reciben tutoría	Total, de estudiantes de que reciben tutoría/Total de estudiantes con tutor asignado *100	%	Ciclo escolar	Carnet del estudiante y Tabla de Registro de Tutorías	50%

	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



Movilidad Estudiantil Nacional e Internacional	Número de solicitudes de movilidad estudiantil aceptadas	Solicitudes enviadas/Solicitudes aceptadas*100	%	Ciclo escolar	Cartas de aceptación de las universidades destino.	<b>50%</b>
Verano de investigación	Número de solicitudes de verano aceptadas	Solicitudes enviadas/Solicitudes aceptadas*100	%	Ciclo escolar	Cartas de aceptación de las universidades destino.	<b>50%</b>
Servicio Social	Conocer el porcentaje de estudiantes que terminaron satisfactoriamente el Servicio Social	Estudiantes que adquirieron plaza de servicio socia/Estudiantes que concluyeron servicio social.	%	Ciclo escolar	Carta de asignación y carta de liberación.	<b>85%</b>
Seguridad social	Conocer el número de estudiantes afiliados al seguro facultativo que otorga la Escuela Sup. de Enf. N. 1	Número de estudiantes afiliados/total de estudiantes inscritos*100	%	Ciclo escolar	Hoja de afiliación	<b>60%</b>

	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

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

Página 9 de 11

Fecha: 15 de marzo 2021

Revisión:5

Gestión Realizada	Conocer el porcentaje de gestiones resueltas	Gestiones Resueltas /Gestiones realizadas * 100	%	Mensual	Registro de seguimiento de la gestión.	80%
Satisfacción del estudiante	Conocer la satisfacción de estudiantes de los servicios brindados	Porcentaje de satisfacción	%	Semestral	Estudio de satisfacción de estudiantes del nivel superior	87% como línea base
Docentes acreditados satisfactoriamente en cursos de convocatoria para formación	Contar con personal docente con competencias para lograr el perfil de egreso de los estudiantes.	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

	<b>Universidad Autónoma de Guerrero</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Página 10 de 11  Fecha: 15 de marzo 2021  Revisión:5
	Plan de la Calidad Proceso: Gestión Administrativa de la Escuela Superior de Enfermería No. 1	

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
------------------------	---	--------------------------	---	-------	--	---

	<b>ELABORÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
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: 15 de marzo 2021</p> <p>Revisión:5</p>
---	---	---

Descripción del cambio.
<p>Se actualizo el objetivo de la calidad.</p> <p>Se actualizo el indicador de acompañamiento para definir el propósito del mismo</p>

	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