



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Sistema de Atención Integral a la Salud	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Atención Integral a la Salud	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		16	02	2023
Proceso nivel 3:	Alta y Baja de Proveedores			

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Envío de documentación en Línea.	Coordinación General	Asistente de Coordinación General	01/01/2023	06/06/2023	Acuerdo con DOITI para la creación de Repositorio para documentos en portal SAISUV.	Humanos, Informáticos.	
2	Revisión del Buzón de quejas y sugerencias referentes al Directorio Médico y de Proveedores.	Coordinación General	Coordinador (a) General	10/10/2022	09/01/2023	Elaboración de minuta interna con testigos en la apertura del buzón.	-Humanos (Coordinadores del SAISUV General, Médica y Administrativa) -Informáticos (Correo electrónico institucional)  -Material de papelería (formato para quejas y sugerencias)	A partir de la revisión del Buzón, se logró canalizar las quejas de manera oportuna a cada una de las Coordinaciones (General, Médica y Administrativa) para su atención y seguimiento.
3	Revisión para la actualización del Directorio Médico y de Proveedores.	Coordinación General	Coordinación Administrativa	03/04/2023	02/05/2023	Validación de datos vía telefónica (confirmación de domicilio, horarios de atención y números telefónicos) previo a la realización del contrato.	-Humanos (Asistente de Coordinación General)  -Equipo de oficina. (Teléfono institucional)  -Equipo de cómputo.	Se logró actualizar la información en el contrato de prestación de servicios para el ejercicio 2023.  Posterior a la firma del contrato, el médico se compromete a notificar cualquier cambio en sus datos para mantener



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana**  
**Oportunidades de mejora**  
**Id. SGCUV-GE-F-21**

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	<b>Sistema de Atención Integral a la Salud</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	<b>Atención Integra a la Salud</b>			
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	<b>Alta y Baja de Proveedores</b>	16	02	2023

								actualizado el
4	No fue posible validar documentalmente que dentro de los controles se apliquen validaciones periódicas a los instrumentos de medición utilizados por los laboratorios de análisis clínicos.	Coordinación General	Coordinación Médica	15/01/2023	28/02/2023	Visita de verificación para la Aplicación de la Guía PROY-NOM-007-SSA3-2017 para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.	-Humanos. (Supervisor de hospitales)  Material de oficina. (guía de supervisión PROY-NOM-007-SSA3-2017)  Equipo de cómputo.  -Tecnologías de información y comunicación (Celular con cámara fotográfica)	Se logró validar que los laboratorios de análisis cuentan con controles de calidad establecidos por la norma.
5	No hay evidencia sobre la competencia de los técnicos que realizan las pruebas de laboratorio	Coordinación General	Coordinación Administrativa	15/11/2022	28/02/2023	Se solicitó de manera oficial a los laboratorios la documentación del personal que realiza las pruebas de laboratorio así como la certificación de calidad los equipos que utilizan.	Humanos. Responsable del Proceso y personal operativo.  Informáticos. Correo electrónico institucional.  Informático. (equipo de	Actualización de los expedientes de los proveedores de laboratorio de análisis clínicos.  Se recabó la información sobre la competencia del personal técnico que realiza las pruebas de laboratorio.





Universidad Veracruzana

# Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

## Oportunidades de mejora

### Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Sistema de Atención Integral a la Salud	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Atención Integral a la Salud	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		16	02	2023
Proceso nivel 3:	Alta y Baja de Proveedores			

								cómputo, internet)	
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------	--

Anabel López García  
Coordinación Administrativa

Propone

María de Lourdes Bonilla Pastrana  
Coordinación General

Autoriza