



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>	Sistema de Atención Integral a la Salud	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Atención Integra a la Salud			
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Alta y Baja de Proveedores	14	03	2024

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	06/06/2024	Acuerdo con DOIT para la creación de Repositorio para documentos en portal SAISUV.	Humanos, Informáticos.	
2	Revisión del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, 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 (Coordinador as del SAISUV General, Médica y Administrativa -Informáticos (Correo electrónico institucional)  -Material de papelería (formato para quejas y sugerencias)	Se atienden en las reuniones de las Coordinadoras aquellas quejas y/o sugerencias de manera oportuna cuando se presentan, cabe resaltar que no se han presentado quejas referentes al directorio médico.
3	Revisión para la actualización del Directorio Médico y de Proveedores.	Coordinación General	Coordinación Administrativa	03/04/2023	02/05/2023	Verificación de datos a través de llamadas telefónicas (confirmación de domicilio, horarios de atención y números telefónicos) y correos electrónicos 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 2024.  Posterior a la firma del contrato, el médico y/o proveedor se compromete a notificar cualquier cambio en sus datos para mantener actualizado el



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>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>14</b>	<b>03</b>	<b>2024</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	<b>Alta y Baja de Proveedores</b>			

No.	Descripción de la oportunidad de mejora	Coordinación	Coordinación	Fecha inicio	Fecha fin	Acciones realizadas	Requisitos
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	<p>Visita de verificación para la Aplicación de la Guía de Supervisión de Laboratorios de Análisis Clínicos.</p>	<p>directorío médico.</p> <p>-Humanos. (Supervisor de hospitales)</p> <p>Material de oficina. Guía de supervisión de Laboratorios de Análisis Clínicos (PROY-NOM-007-SSA3-2017)</p> <p>Equipo de cómputo.</p> <p>-Tecnologías de información y comunicación (Celular con cámara fotográfica)</p>
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	<p>Se solicitó de manera oficial a los laboratorios la documentación del personal que realiza las pruebas de laboratorio, así como la certificación de calidad de los equipos que utilizan.</p>	<p>Humanos. Responsable del Proceso y personal operativo. informáticos. Correo electrónico institucional.</p> <p>Informático. (equipo de cómputo, internet)</p> <p>Actualización de los expedientes de los proveedores de laboratorio de análisis clínicos.</p> <p>Se recabó la información sobre la competencia del personal técnico que realiza las pruebas de laboratorio.</p>



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>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>14</b>	<b>03</b>	<b>2024</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	<b>Alta y Baja de Proveedores</b>			

Mtra. Anabel López García  
Coordinación Administrativa

**Propone**

Dra. María de Lourdes Bonilla Pastrana  
Coordinación General

**Autoriza**