



Sistema de Atención Integral a la Salud
Universidad Veracruzana



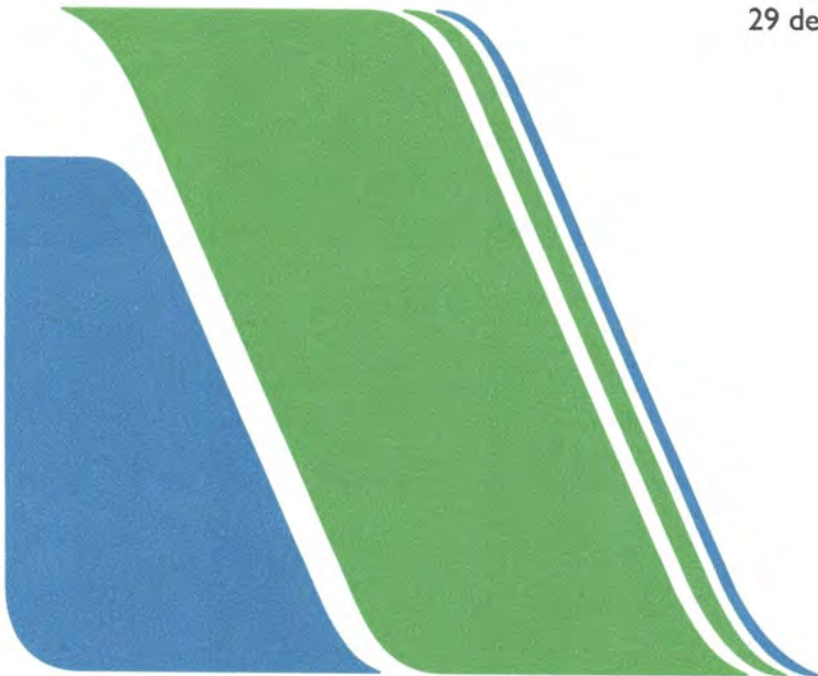
Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe sobre el Desempeño de Procesos “Alta y baja de Proveedores (SAIS-GE-P-02)”

29 de enero de 2024, Xalapa Enríquez Ver.

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Informe sobre el desempeño de Procesos “Alta y baja de proveedores (SAIS-GE-P-02)”

El siguiente documento corresponde al informe sobre el desempeño del procedimiento de “alta y baja de proveedores” referentes al periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023, en el cual se integra el siguiente análisis de acuerdo al requisito 9.1.3. “análisis y evaluación” de la guía de aplicación del SGCUV.

a) La conformidad de los servicios

El proceso de “Atención Integral a la Salud” (Alta y Baja de Proveedores) declarado en el alcance del SGCUV se lleva a cabo conforme a la Legislación y reglamentos universitarios y en alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025. Los documentos requeridos para su consulta se encuentran disponibles en el sitio institucional <https://www.uv.mx/sgcuv/atn-integ-salud/>.

Hasta la fecha se ha logrado cumplir con la meta de registrar el 100% de las altas de proveedores en un plazo no mayor a 7 días hábiles. En lo que respecta a las bajas, se registraron inmediatamente; con dichas acciones se permite cumplir con la meta establecida en el diagrama de caracterización.

El directorio de médicos especialistas y proveedores se encuentra disponible en https://dsia.uv.mx/EXCE_SAIS/DH/vbdirectoriodmed y con la finalidad de conocer la cantidad de visitas, se habilitó a partir del mes de julio el registro de consultas al directorio, en el cual se contabilizaron la cantidad de 37,111 visitas correspondientes al 31 de diciembre del 2023.

Mes	Visitas
Julio	4620
Agosto	9090
Septiembre	6288
Octubre	6520
Noviembre	6285
Diciembre	4308
Total general	37111

Fuente: (EXCE)



b) El grado de satisfacción de los usuarios

El grado de satisfacción de los usuarios del procedimiento de “Alta y baja de proveedores” se verifica mediante la revisión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, por parte de las cuatro coordinaciones, se atienden aquellas quejas y/o sugerencias de manera oportuna cuando se presenten, cabe resaltar que, en dichas reuniones, así como en el buzón virtual no se han presentado quejas referentes al directorio médico.

c) El Desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV

El desempeño del proceso “Atención integral a la salud” se llevó a cabo de acuerdo a lo establecido en la documentación; su eficacia y necesidades de mejora fueron realizadas en apego a la normatividad vigente y en las fechas establecidas.

Las necesidades de mejora se encuentran documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 y disponible para su consulta en el sitio institucional del SGCUV <https://www.uv.mx/sgcuv/files/2022/08/om-saisuv.pdf>

El responsable del proceso, así como el personal operativo continuamente está comprometido para atender las necesidades de mejora que requiera el procedimiento para operarlo con eficacia.

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz

Se han desarrollado las acciones pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de “alta y baja de proveedores” de acuerdo a lo planificado en el SGCUV. El personal involucrado en el procedimiento lleva a cabo las actividades correspondientes en cumplimiento al diagrama de flujo, por lo anterior es importante mencionar que hasta el momento no se han presentado incidencias que interfieran en el desarrollo del procedimiento.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades



De acuerdo a nuestra plantilla de gestión de riesgos, la cual se encuentra disponible en: <https://www.uv.mx/sgcuv/files/2022/08/pgr-saisuv.pdf> , se identificó como un posible efecto del riesgo la inconformidad de los usuarios al no contar con un directorio de médicos especialistas y proveedores actualizado. Una de las acciones para evitar riesgos en nuestro proceso fue realizar llamadas a los médicos especialistas y envío de correo electrónico a los proveedores, previo a la firma del contrato de Prestación de Servicios Profesionales, con la finalidad de verificar sus datos como son: situación fiscal, dirección, horarios de atención y números de teléfono para la atención de los derechohabientes, con el propósito de mantener actualizado el directorio.

f) El desempeño de los proveedores externos, incluye la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones

El desempeño de los proveedores externos se mide a través de supervisiones de las notas médicas en el expediente clínico electrónico de los médicos especialistas. Los proveedores de laboratorio a través de verificar que cuenten con el perfil idóneo, visitas de supervisión en las áreas y que cumplan con el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-007-SSA3-2017, para la Organización y Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos.

En cuanto al resguardo de información, se cuenta con un expediente de cada médico especialista y proveedor los cuales se encuentran en un archivero con llave.

g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV

Entre las oportunidades de mejora que se pueden destacar en el procedimiento de alta y baja de proveedores son las siguientes:

- Aplicación de la guía de Supervisión a laboratorios clínicos con base al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-007-SSA3-2017, para la Organización y Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos.

- Integración de los expedientes de los proveedores de laboratorio de análisis clínicos, con los documentos que avalen que su personal cuenta con el perfil idóneo y que participan en los programas de evaluación externa de la calidad que sean necesarios para los estudios que realicen.
- Se atendió la oportunidad de mejora de elaborar el formato de seguimiento y medición de los procesos (SGCUV-GE-F-29) para contribuir a la actualización del directorio médico.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas;


Con corte al 31 de diciembre del 2023 y en la auditoria interna realizada el 11 de mayo del 2023, no se identificaron no conformidades.

i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

En nuestro procedimiento de Alta y baja de proveedores, las oportunidades de mejora se encuentran identificadas y documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 y se han enfocado en acciones tales como:

- Revisión del buzón de quejas y sugerencias. - Se registra en la minuta de la reunión con Coordinadoras, dependiendo de la queja se entrega a la Coordinadora responsable para que atienda de manera formal.
- Previo a la realización de los contratos 2024 se verificó la situación fiscal, los domicilios y horarios de atención a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos realizado por los Asistentes de las Coordinaciones a cada uno de los médicos especialistas y proveedores que conforman el directorio médico.
- Referente a la validación periódica a los instrumentos de medición utilizados por los laboratorios clínicos, se informa que fue posible validar los controles de calidad establecidos por la norma NOM-007-SSA3-2017.

- Se recabó la información sobre la competencia del personal técnico que realiza las pruebas de laboratorio.



Mtra. Anabel López García
Responsable de proceso



Dra. María de Lourdes Bonilla Pastrana
Autoriza

Personal operativo:

Dr. Edgar Xavier González Juan

Lic. Carolina Arizmendi Díaz

Lic. Ismael Orrego Hernández

Lic. Adriana del Carmen Espronceda Macedonio

Lic. Martín Méndez Fernández

Mtro. José Antonio Rivas Galván

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”