

**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)”**

El presente documento corresponde al informe sobre el desempeño del procedimiento de “alta y baja de proveedores” 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.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

El grado de satisfacción de los usuarios del procedimiento de “Alta y baja de proveedores” se atiende mediante la revisión semanal (los días lunes durante la reunión de Coordinadoras) del buzón de quejas y/o sugerencias referentes al directorio médico. Dicha actividad se realiza por parte de las coordinadoras (coordinadora general, coordinadora médica, coordinadora administrativa y coordinadora de salud pública) para atender aquellas quejas y/o sugerencias de manera oportuna cuando se presenten.

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

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

En cumplimiento a lo establecido por el SGCUV, se ha logrado mantener de forma oportuna y eficiente el objetivo de nuestro proceso, el cual se encuentra plasmado en el diagrama de caracterización.

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, previo a la firma del contrato de Prestación de servicios Profesionales 2023, con la finalidad de verificar sus datos como son: dirección, horarios de atención y números de teléfono para la atención de los derechohabientes, con el propósito de actualizar los contratos y el directorio médico.

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 por medio 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:

- Implementación 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 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 de laboratorios que realicen.

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

En la auditoria interna con clave SGCUV-GE-F-13 realizada 31 de agosto de 2022 y en la auditoria externa realizada el 27 de octubre de 2022, 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 proceso 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 semanal del buzón de quejas y sugerencias.-Se realiza a partir de la auditoria de forma semanal, 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. Se cuenta con los oficios que avalan su atención.
- Previo a la realización de los contratos 2023 se verificaron los domicilios y horarios de atención a través de llamadas telefónicas realizadas por la Asistente de la Coordinación General a cada uno de los médicos especialistas que conforman el directorio médico.



Mtra. Anabel López García,  
Responsable de Proceso

Autoriza:



Dra. Maria de Lourdes Bonilla Pastrana  
Coordinadora General del SAISUV.

31 de diciembre de 2022.