



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:	Consulta Externa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Recepción y Archivo	22	05	2023

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.	Solicitud al derechohabiente que mantenga actualizada su información al momento de agendar su cita por medio de la aplicación o por internet, para la actualización del número telefónico.	Recepción	Personal operativo	13/03/2023	13/03/2024	Acuerdo con la DOITI para la creación de un campo para que el derechohabiente ingrese su número telefónico.	-Informáticos (correo institucional) -humanos (analista de sistemas)	
2.	Promover entre la población derechohabiente el compromiso de llegar con anticipación a su cita.	Coordinación administrativa	Analista de sistemas	13/03/2023	31/03/2024	Agregar la leyenda de "llegar 10 minutos antes del horario de su consulta agendada" a la notificación que se genera de manera automática al correo institucional	-Informáticos (correo institucional) -Equipo de computo -Humanos (coordinación médica, coordinación administrativa y analista de sistemas)	
3.	Promover el uso de la aplicación móvil y página web del SAISUV para agendar o cancelar sus citas con anticipación	Coordinación médica	Coordinadora médica	21/03/2023	21/04/2024	Compartir información a través de capsulas informativas sobre el uso adecuado de la aplicación móvil y página web para proyectarlas en la sala de espera, así como su difusión en la página de Facebook	-Informáticos (correo institucional) -Equipo de computo -Humanos (coordinación médica) -Tecnologías de información y comunicación (celular, Facebook)	

Dra. Elizabeth Soler Huerta
Coordinadora médica

Propone

Dra. María de Lourdes Bonilla Pastrana
Coordinadora general

Autoriza