



REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

11 de diciembre de 2013



AUDITORÍAS INTERNAS

Auditorías internas

No Conformidades y Estado de las acciones

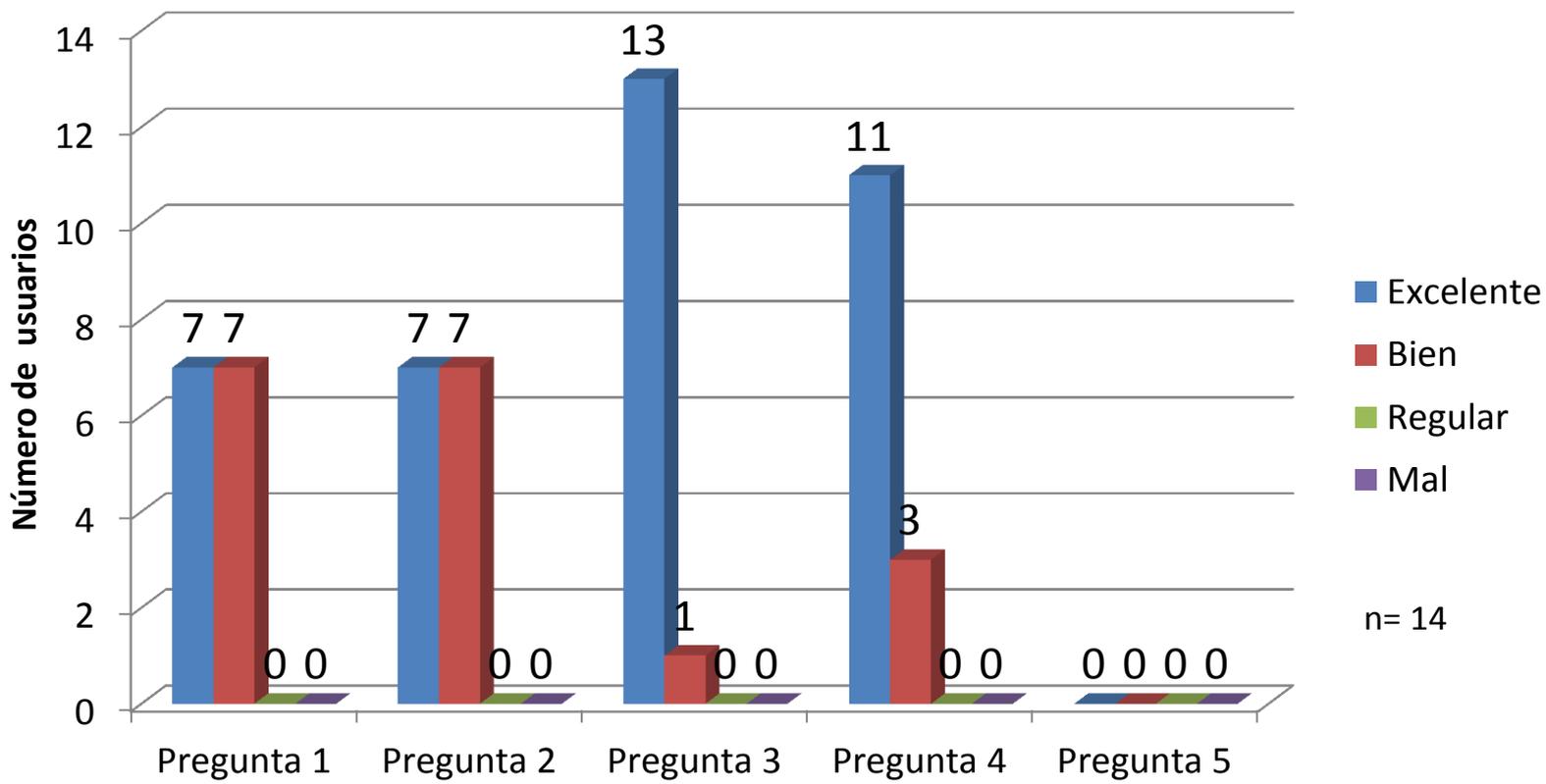
Auditoría	Total	Abiertas	Cerradas
AI13-FMED-01	10	3	7
AI13-FMED-02	7	7	0
AI13-FMED-03	12	12	0
A. PREVENTIVAS	8	4	4
A. MEJORA	10	0	10

No se han subido al SharePoint las AC de la UC (2) y del CC (1)



RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Retroalimentación del Cliente DMDR (segundo semestre 2013)





Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- La presente encuesta se aplicó de manera aleatoria al momento del alta del servicio o al ser concluido el servicio.
- El formato aplicado fue el F-FMED-CC-03/REV:00, el cual difiere del formato anterior utilizado en el primer semestre.
- Las primeras tres preguntas son las mismas del formato anterior y la 4, equivale a la 5 del formato anterior.

Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- Pregunta 1. (Atención en la recepción)
 - En la presente encuesta, no hubo respuesta regular y mal, incrementándose las respuestas Bien (de 16 % a 50%), Aunque disminuye la opción excelente (66.6 % a 50 %)
- Pregunta 2. (Tiempo de espera)
 - Importante disminución de la opción excelente (83.3 % a 50 %) con incremento de “Bien” (16.4 % a 50 %). No hubo respuesta regular ni mal

Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- **Pregunta 3. Atención del profesional de la salud.**
 - El 92.8 % de los encuestados respondió Excelente, en comparación de la encuesta anterior donde respondió la misma opción el 75 % de los encuestados. 7.2 % respondió bien a diferencia del 25 % en la encuesta anterior. En ninguna de las dos encuestas hubo respuestas regular o mal.

Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

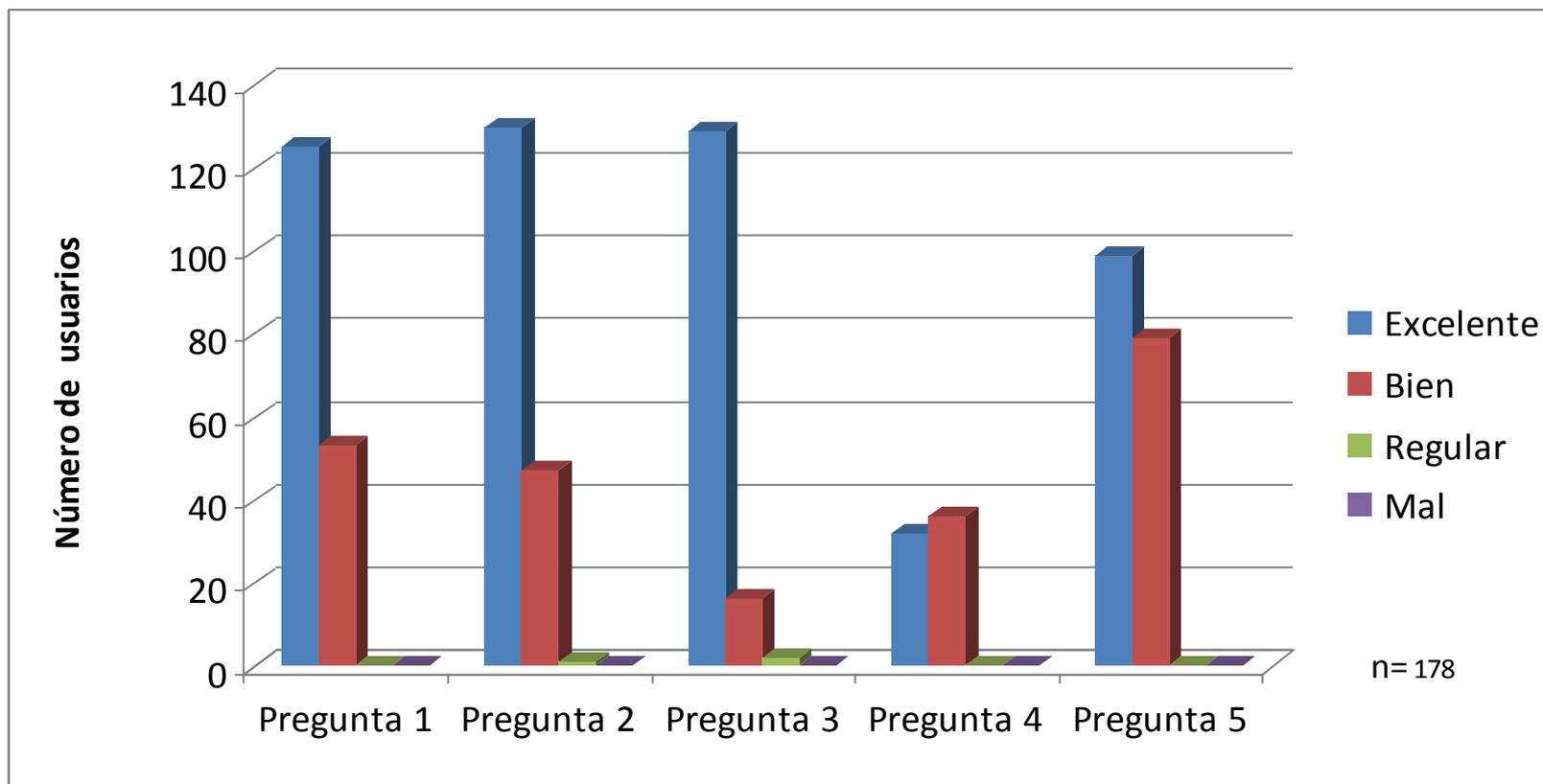
- **Pregunta 4. Instalaciones y limpieza**
 - En esta encuesta, el 78.6 % considera este parámetro excelente y el 21.4 % bien, en comparación con la encuesta anterior donde las respuestas fueron 58.4 % excelente y 41.6 % bien, en ningún caso hubo respuestas regular o mal.
- La satisfacción del usuario mejoró en cuanto al servicio recibido y a las instalaciones y limpieza.

Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- La satisfacción del usuario mejoró en cuanto al servicio recibido y a las instalaciones y limpieza, es probable que esto se deba a mayor supervisión por parte de los docentes y la coordinación. Además, a un profesor se le asignó como parte de sus funciones, el seguimiento de la evolución de los pacientes en el área de Rehabilitación, desde su ingreso hasta su alta.
- Se detecta una oportunidad de mejora en el tiempo de espera, el cual se ha incrementado ligeramente, probablemente debido a que se ha priorizado la docencia, ocupándose mayor tiempo por paciente.

Retroalimentación del Cliente LAC

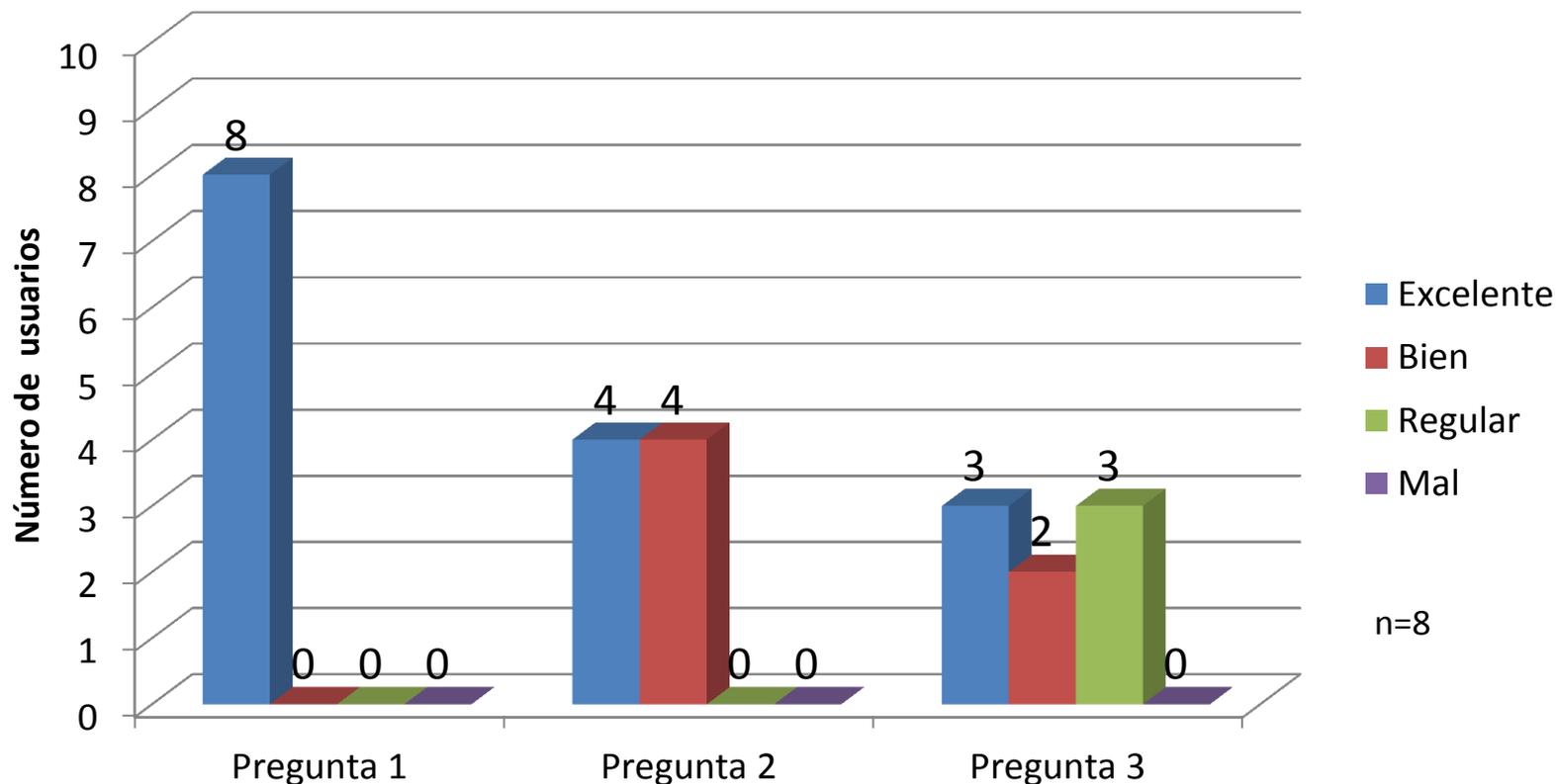
1 JUNIO – 30 NOVIEMBRE 2013



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- Al analizar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción (178 usuarios) encontramos una tendencia descendente de los datos analizados de un 0.3% con respecto a los resultados obtenidos en la anterior evaluación debido a los cambios realizados en las encuestas de satisfacción total del usuario.
- Felicitan por el trato amable, agradecen el excelente y eficiente servicio y la atención indicándonos que sigamos así.
- Sugieren se incremente el tiempo de entrega de los resultados.

Retroalimentación del *Cliente AAL (JULIO 2013)



* Responsables de laboratorio del SGC-FMED



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

Observamos que de los 10 laboratorios certificados, solamente se obtuvo la respuesta de 8.

La pregunta No 1 que se refiere a la atención recibida por parte del responsable del almacén, se obtuvo una calificación de excelente por parte de los 8 usuarios.

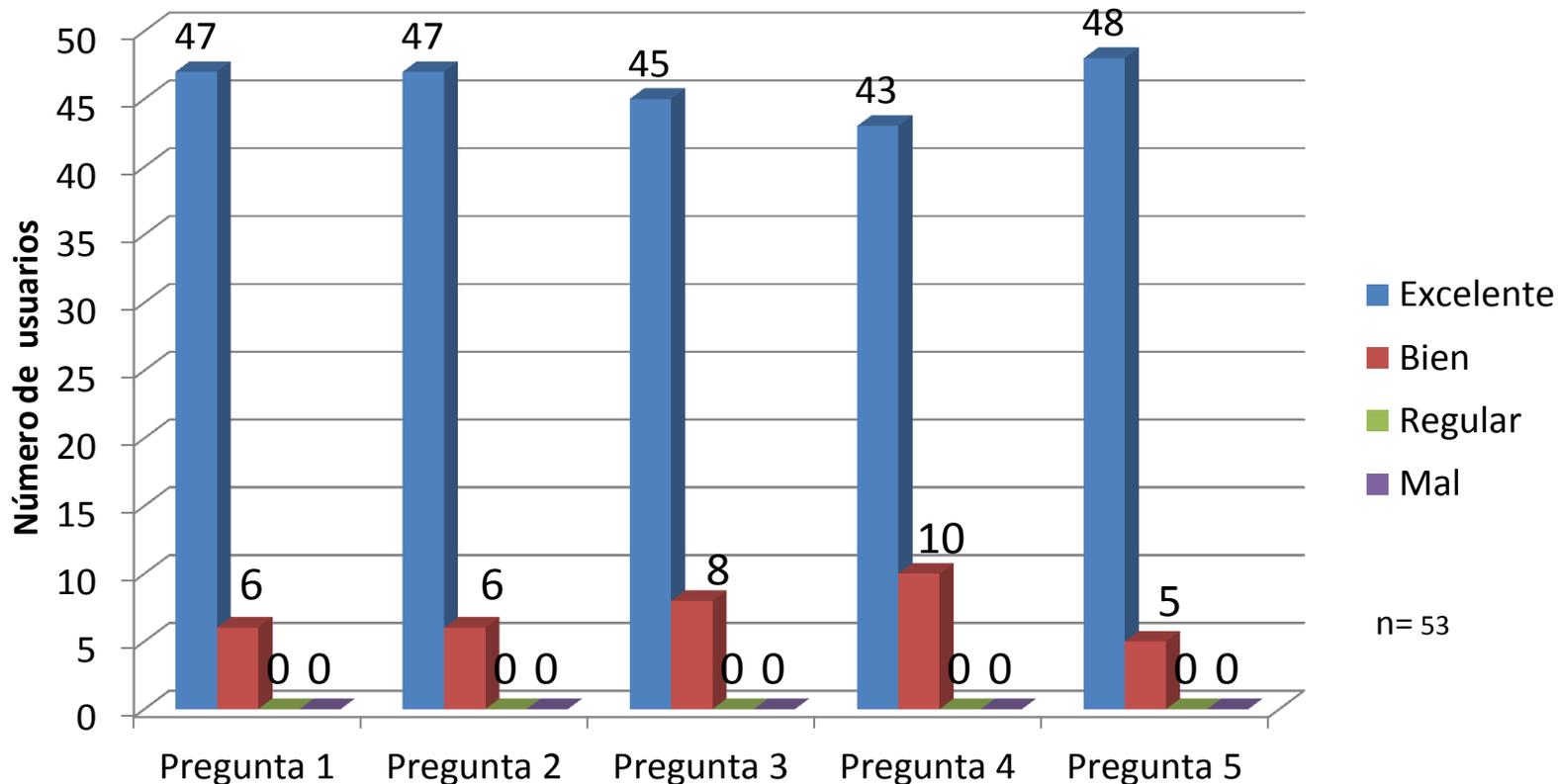
La pregunta No. 2 que se refiere al cumplimiento de las especificaciones de los productos solicitados se obtuvo una calificación de dividida entre excelente y bien (4 y 4)

La pregunta No. 3 que se refiere a la oportunidad de entrega conforme a los tiempos establecidos, nos calificaron 3 personas como excelente, 2 personas como bien y 3 personas como regular, aunque la suma de excelente y bien es mayor a las personas que calificaron como regular el servicio, es importante tomar acciones para evitar que en la próxima encuesta de satisfacción seamos calificados en el rubro de mal.

Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- Algunos de los comentarios que recibimos fueron los siguientes:
- No he tenido problemas por parte del responsable del almacén
- Crear una base electrónica en línea para poder realizar la solicitud del material.
- Que a los que les surten los materiales les exijan que cumplan con el tiempo de entrega.
- Al existir categorías para la solicitud de material se sugiere se pase por escrito las especificaciones para cada categoría. Por ejemplo: de insumos de laboratorios, de limpieza, de papelería, etc. Esto con el propósito de evitar equivocaciones y malos entendidos, de igual manera considero que esto evitaría atrasos en la entrega de los materiales.

Retroalimentación del Cliente LEIP (Julio-Noviembre 2013)





Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

Al comparar los resultados obtenidos con los de Dic/2012-Jun/2013 encontramos:

- -Disminución de 2.5% (89.5% anterior contra 87% actual) en la calificación de “excelente”
- -Aumento de 2.5% (10.5% anterior contra 13% actual) en la calificación de “bien”
- -Obtuvimos 0% para “regular” y “mal”

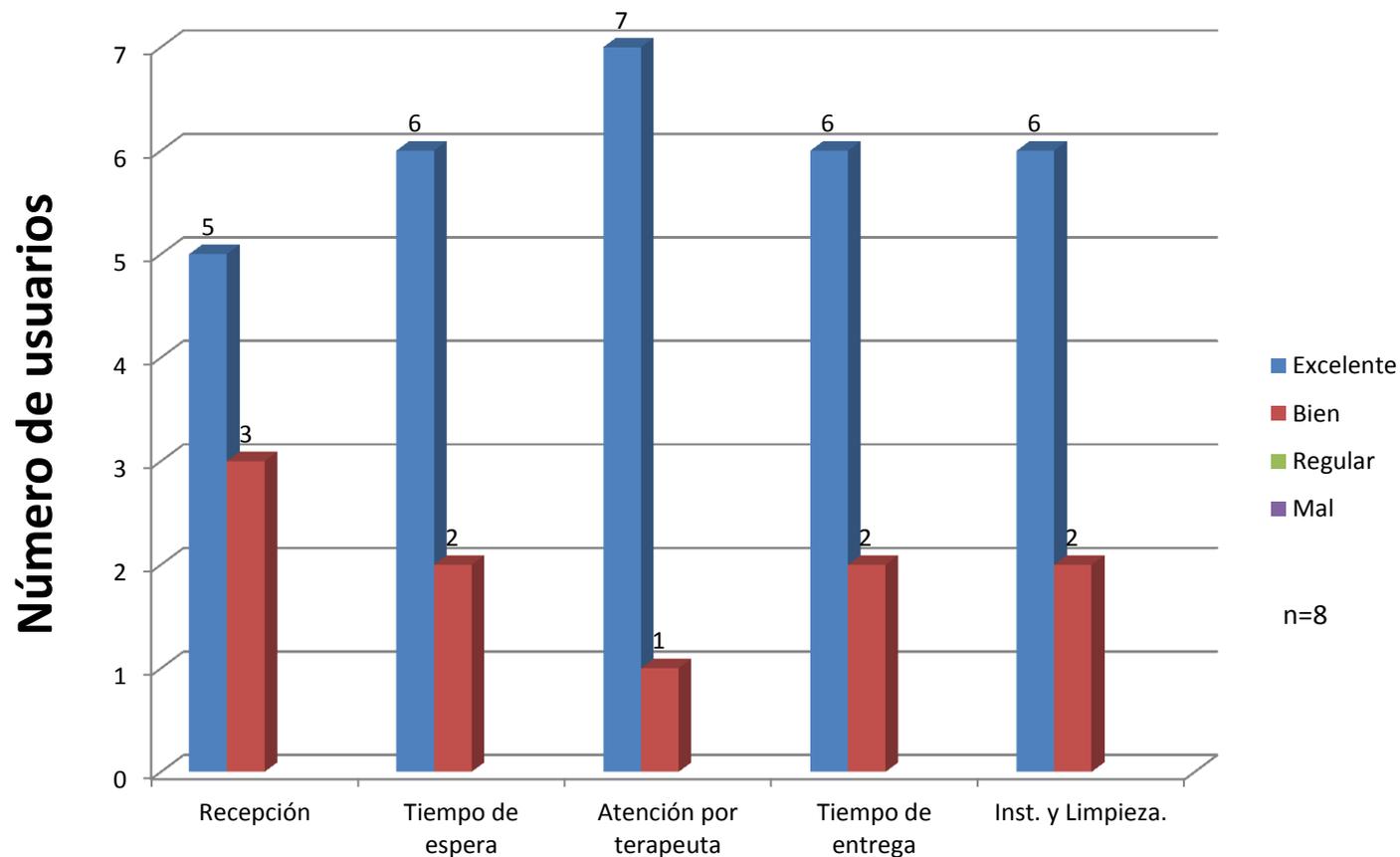
Las sugerencias para mejorar fueron las siguientes

- Tener base electrónica para revisar resultados
- Resultados en línea mediante clave

Comentarios

- Agradecen la atención y buen trato
- La mayoría felicita el servicio

Retroalimentación del Cliente LEIM (período de evaluación)



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- **Actividad:** Se aplicó de manera individual la encuesta de satisfacción del usuario a 8 padres de niños que acuden al laboratorio de estimulación e intervención múltiple, al entregarles la encuesta se les leyó y explicó a que hacía referencia cada pregunta, y si no tenían dudas comenzaban a contestar.



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- **Análisis y acciones:**
- El 62.5% de los encuestados reportaron que la atención recibida en el área de recepción fue excelente y el 37.5% reportó que fueron bien atendidos, pero en el apartado de sugerencias ninguna persona comentó que modificaciones le gustaría que se llevaran a cabo para mejorar en ésta área.



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- La atención proporcionada por el terapeuta tiene los puntajes más altos de satisfacción con un 87.5% de usuarios que lo reportan como excelente, el otro 12.5% lo refiere como bueno.
- El tiempo de entrega del niño, el tiempo de espera para recibir la terapia y las instalaciones y equipo fueron evaluados por los usuarios con 75% como excelente y un 25% como bueno.



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

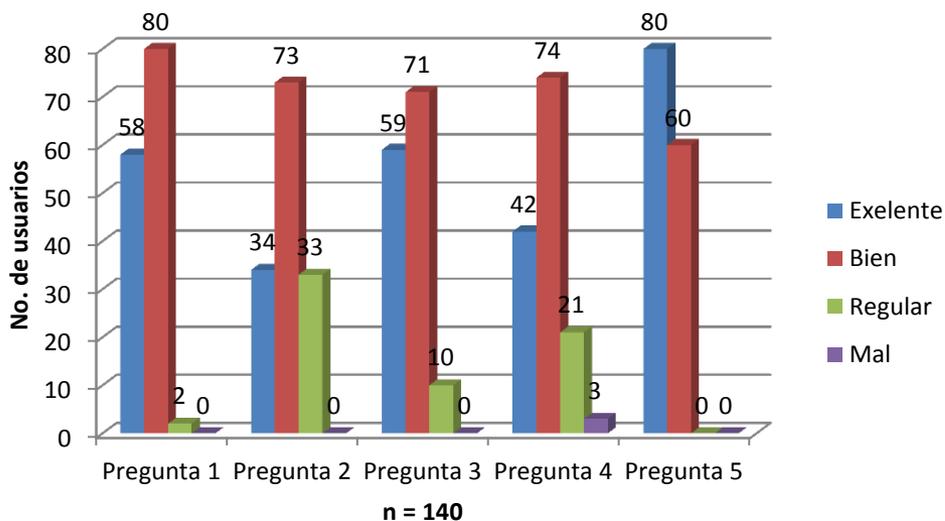
- Con respecto a los datos reportados en las encuestas de satisfacción anterior todos los apartados: (recepción, tiempo de espera, atención del terapeuta, tiempo de entrega, instalaciones y limpieza) mostraron un incremento en la satisfacción de los usuarios.

Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

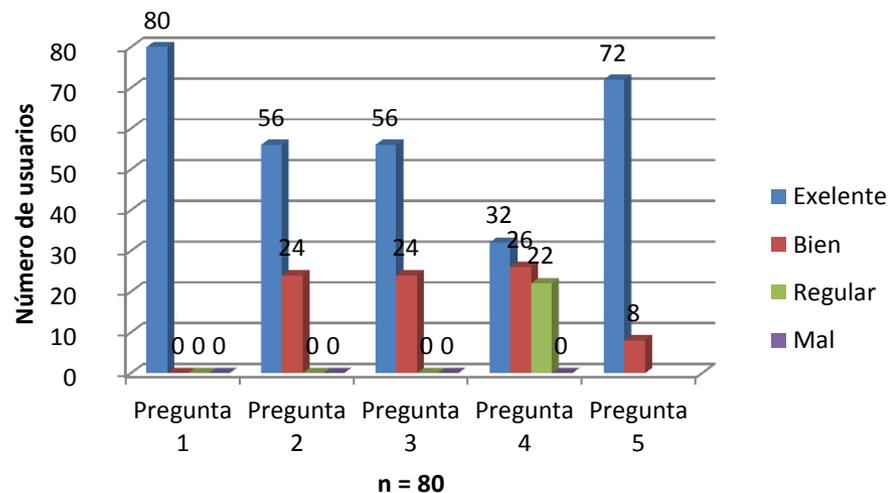
- **Análisis y acciones:**
- Instalaciones. A pesar de que presenta el 75% de satisfacción en excelencia, consideramos relevantes los comentarios de los usuarios con respecto a que lo que consideran de gran importancia para el servicio es que el tanque terapéutico no este fallando constantemente ya que perjudica a algunos usuarios para la realización completa de sus terapias.

Retroalimentación del Cliente LD (Agosto-Diciembre 2013)

Laboratorio de Dietología Agosto - Diciembre 2013.



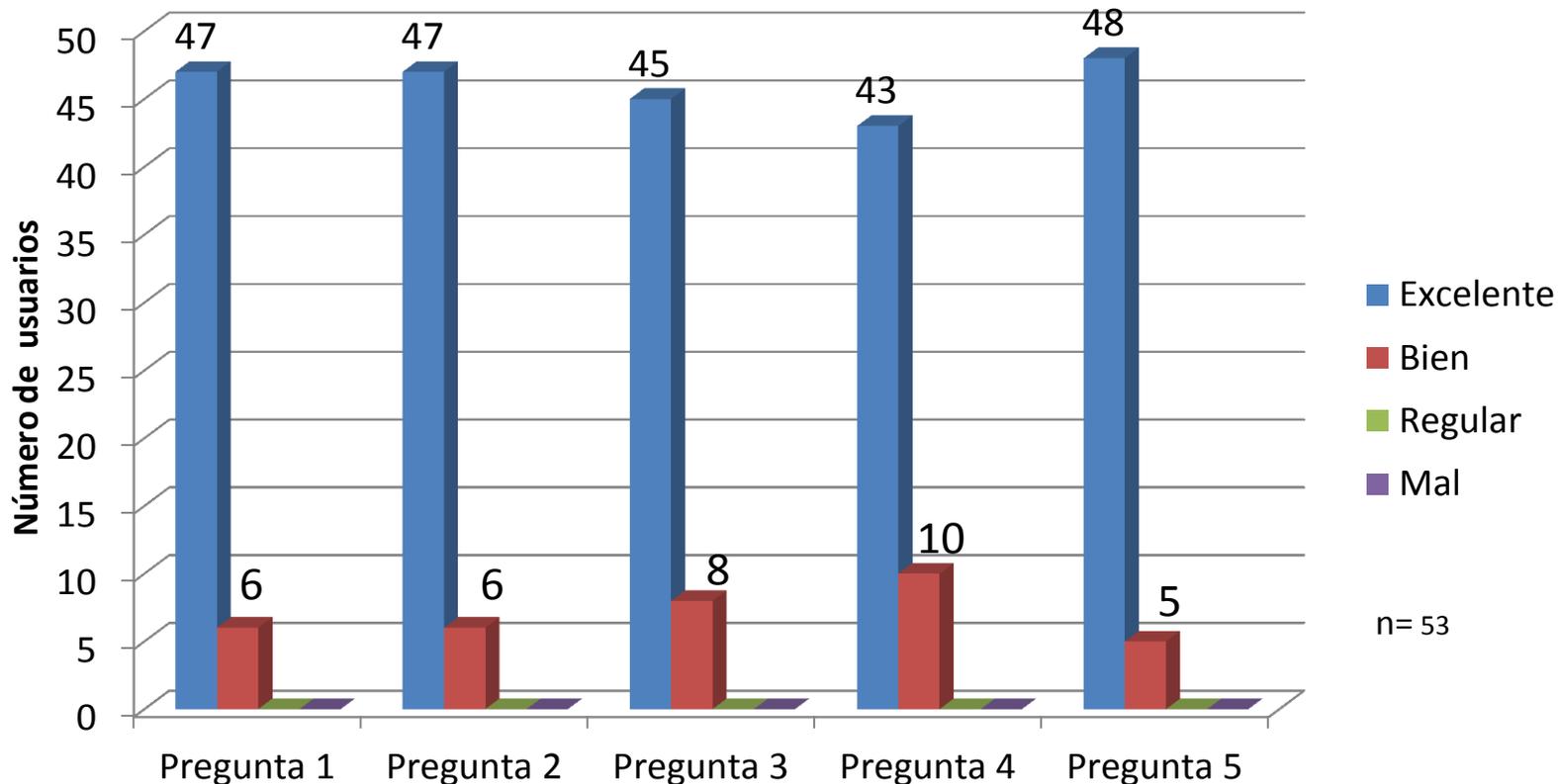
Laboratorio de Dietología Enero-Julio 2013



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente.

- De acuerdo con las tendencias que muestra el gráfico para el ciclo Agosto-diciembre vs. Enero-julio; las diferencias son significativas respecto a las preguntas de la 1 a la 4; esto puede deberse principalmente a que el número de usuarios fue mayor y respecto a las preguntas 2 y 4, que hacen referencia a la disponibilidad y condiciones de los materiales y equipos es donde se encuentra presente el menor grado de satisfacción de los usuarios, respecto a esto en la pregunta 6 donde se le pide al usuario que nos sugiere para mejorar, un buen porcentaje solicitan mayor número de materiales y equipos disponibles.

Retroalimentación del Cliente LEIP (Julio-Noviembre 2013)



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

Al comparar los resultados obtenidos con los de Dic/2012-Jun/2013 encontramos:

- -Disminución de 2.5% (89.5% anterior contra 87% actual) en la calificación de “excelente”
- -Aumento de 2.5% (10.5% anterior contra 13% actual) en la calificación de “bien”
- -Obtuvimos 0% para “regular” y “mal”

Las sugerencias para mejorar fueron las siguientes

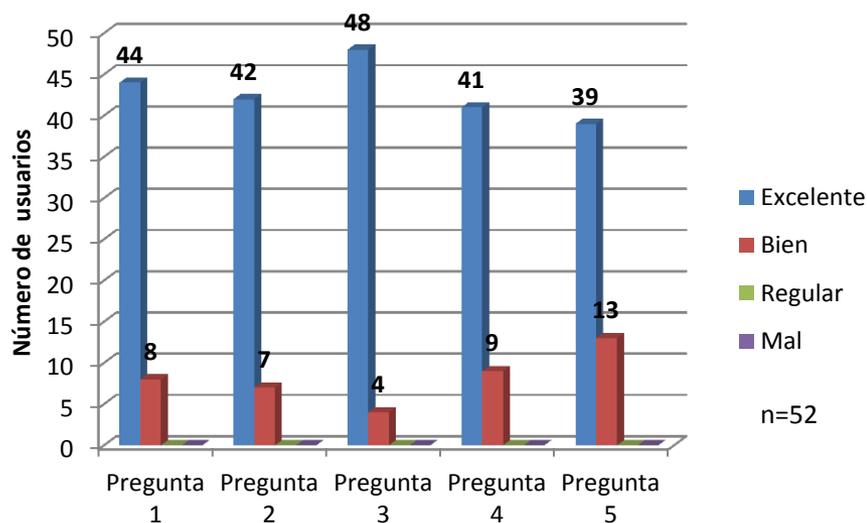
- Tener base electrónica para revisar resultados
- Resultados en línea mediante clave

Comentarios

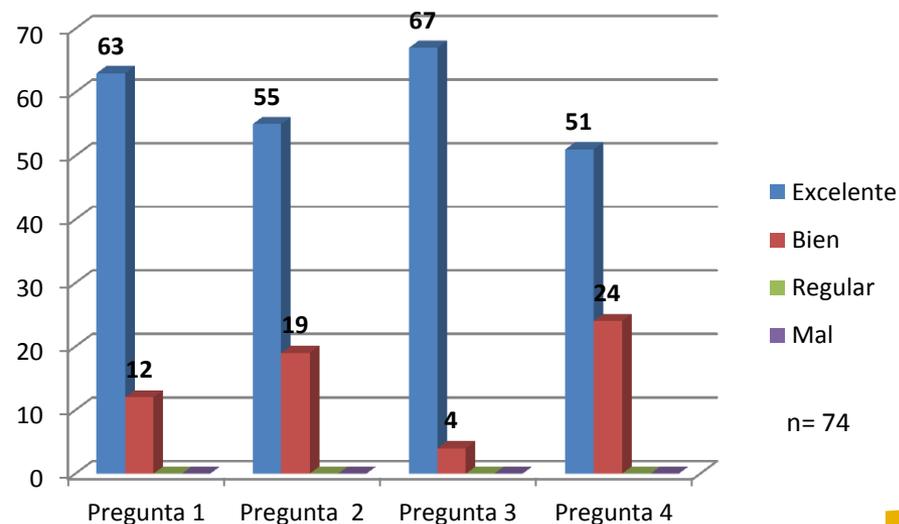
- Agradecen la atención y buen trato
- La mayoría felicita el servicio

Retroalimentación del Cliente LIMAG (período de evaluación)

Junio-Agosto 2013



Septiembre-Noviembre 2013

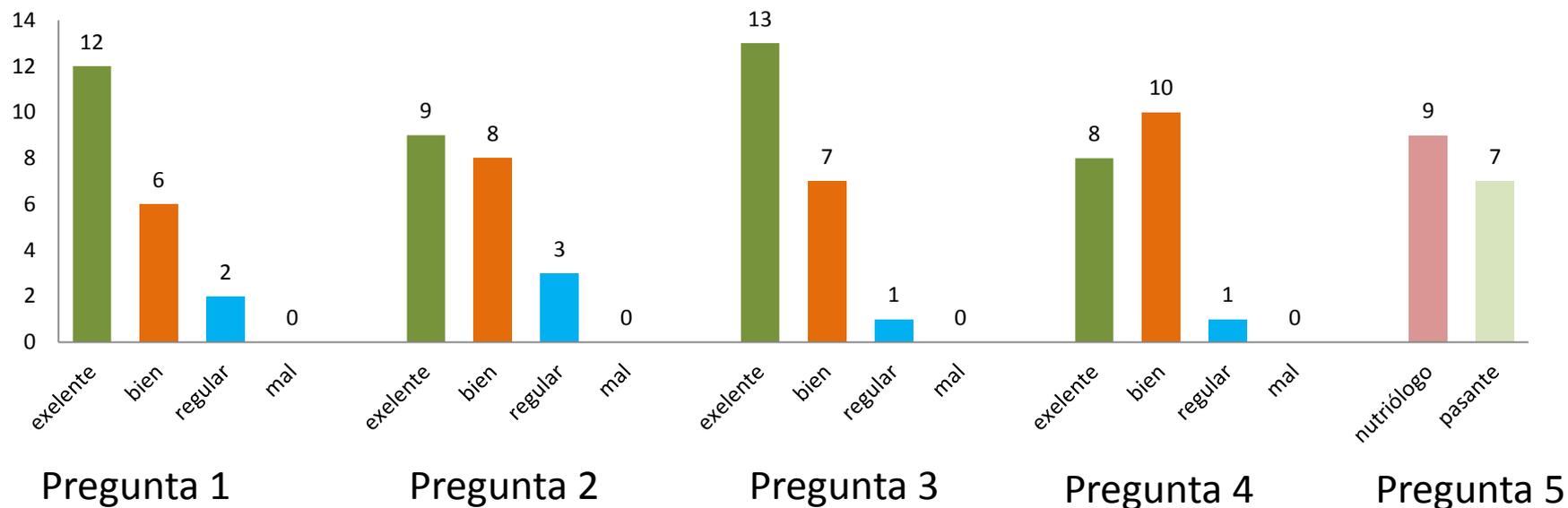


Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- Obtuvimos importante aumento en el número de respuestas, siendo de 127 en el presente semestre, contra 33 del anterior.
- El análisis de las respuestas muestra que en los 5 parámetros, al igual que en el anterior semestre, la mayoría de las respuestas se encuentran entre “excelente” y “bien”, aunque el número de respuestas “excelente” es mayor ahora, siendo la predominante en las 5 preguntas.
- Es de notar que la pregunta acerca de las instalaciones y limpieza, aunque consideramos que fué bien calificada, es la que obtuvo el menor número de respuestas “excelente”.
- ACCIONES
- Se deberá insistir en la limpieza del laboratorio y la sala de espera, esperando mejorar la opinión de nuestros pacientes al respecto.

Retroalimentación del Cliente LEEN

período de evaluación agosto-diciembre 2013

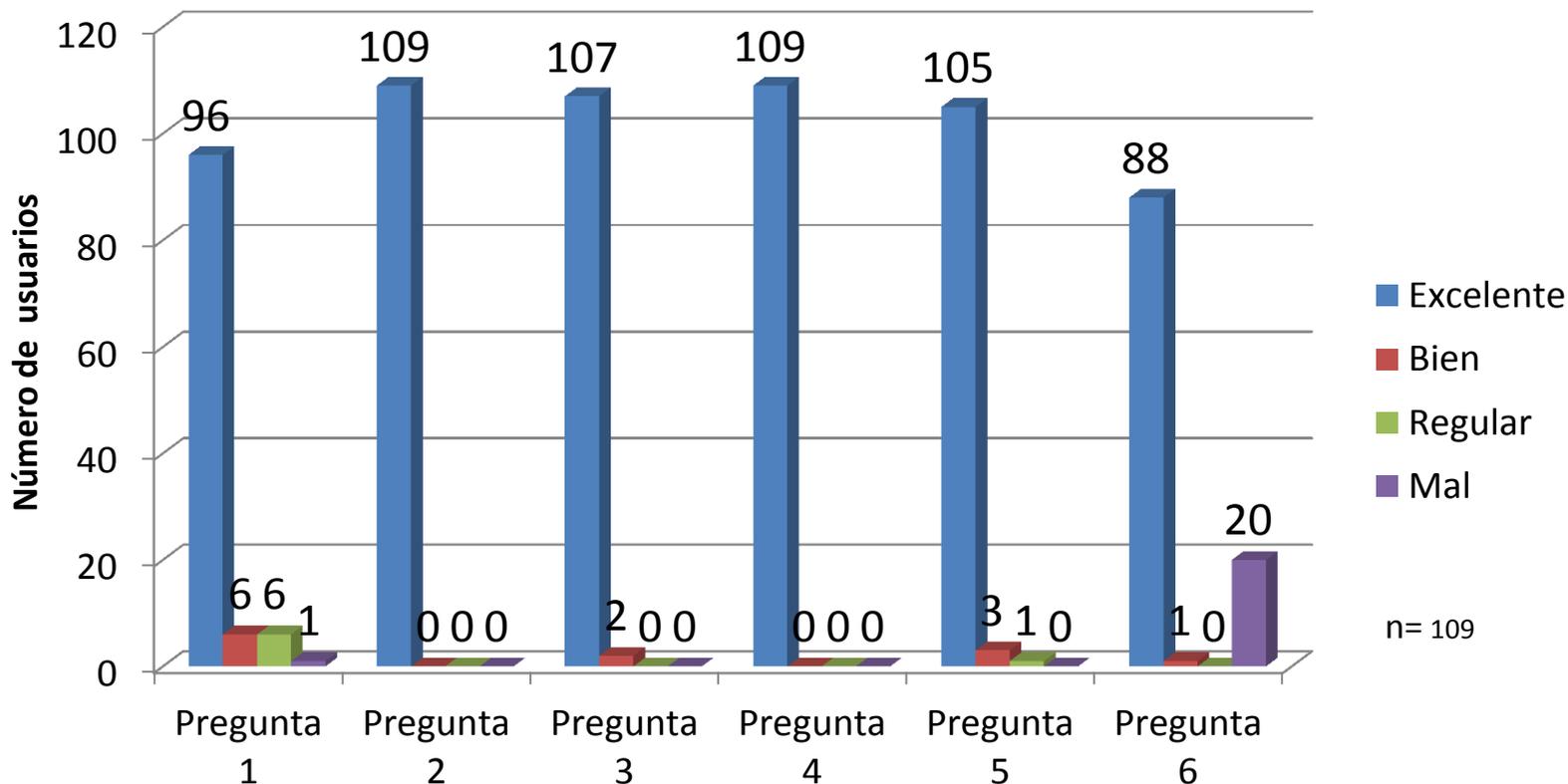




Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- En general los jóvenes están satisfechos del servicio pero solicitan mas eventos. Ejemplo
- Más talleres extracurriculares
- Que se compren más equipos especializados y modernos
- Muy buen servicio
- Más disponibilidad y variedad
- perfecto

Retroalimentación del Cliente LCETQ (período de evaluación Agosto-Diciembre 2013)

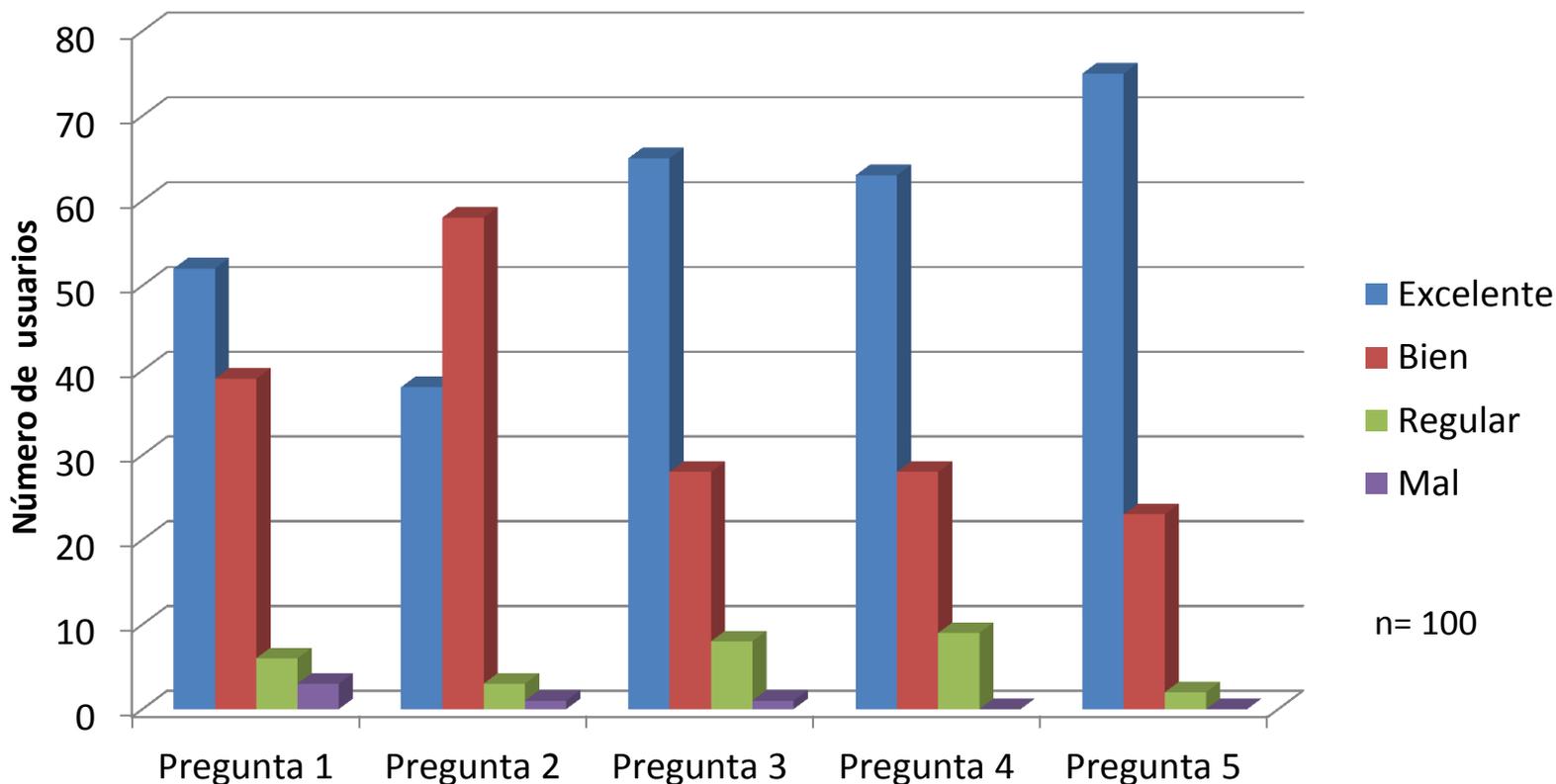


Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente LCETQ

- En comparación con el resultado de Julio de 2013:
 - a) El LCETQ con relación a las preguntas 1,2,3, y 4 (horario, objetivos del programa, trato y respeto del profesor, conocimiento y dominio del profesor) se mantuvo el nivel de EXCELENTE y BIEN.
 - b) La pregunta No. 5 relacionada con instalaciones y limpieza: lo calificaron con BIEN Y REGULAR (4 alumnos, 3.6 %)
 - c) Con relación a la pregunta 6, los alumnos de 4º.año manifestaron un trato inadecuado por parte de la Enfermera del Turno Vespertino, respondiendo 20 alumnos como MAL, en cuanto al trato del personal de apoyo.
 - d) Actualmente la contratación de personal de enfermería como apoyo ha mejorado la supervisión de las prácticas por parte del Docente, en el taller de 3er. Año.
 - e) En comparación con el resultado anterior se mantuvo en que las instalaciones se consideraron adecuadas.
 - f) En las sugerencias, los alumnos (80 % y más) insisten en más tiempo de duración de este Taller e incluir un Taller de Suturas.
 - g) El 10 % de alumnos solicitan ropa quirúrgica de mayor tamaño ya que las batas quirúrgicas con las que contamos son de tamaño mediano así como ropa nueva (alumnos con estatura de más de 1.70 mts.)

Retroalimentación del Cliente

LABORATORIO DE CIENCIAS FISIOLÓGICAS



Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente LFIS

- Este es un reporte parcial de la evaluación del Laboratorio de Ciencias Fisiológicas, que incluye solo 100 alumnos de los 193 inscritos a segundo año, esta pendiente realizar el resto de la evaluación. Hasta el momento se logra en cada uno de los campos la satisfacción del más del 90 % de los usuarios, al igual que en el curso anterior.

Unidad Cardiometabólica-Retroalimentación del Cliente

El periodo de corte establecido de acuerdo al calendario anual de la Unidad se realizará la última semana hábil de diciembre, por lo que no se cuentan con los resultados y análisis en estos momentos.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD CON EL PRODUCTO

Concentrado de los Laboratorios/ Área

Laboratorio/ Área	Servicio No Conforme (SNC)
LAC	3
LEIP	1
LEIM	0
DMDR	0
LCETQ	0
LIMAG	0
LD	136
LEEN	15
UC	2
LFIS	2
AAL	0



ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA



Concentrado de los Laboratorios/ Áreas

Laboratorio Área	Acciones correctivas				Acciones preventivas				Acciones de mejora			
	Abierta	Cerrada	Total	verificada	Abierta	Cerrada	Total	verificada	Abierta	Cerrada	Total	verificada
LAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Si
LEIP	3	1	4	1	1	0	1	0	0	1	1	Si
LEIM	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DMDR	2	1	3	1	0	1	1	Si	0	0	0	0
LCETQ	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	Si
LIMAG	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	Si



Concentrado de los Laboratorios/ Áreas

Laboratorio Área	Acciones correctivas				Acciones preventivas				Acciones de mejora			
	Abierta	Cerrada	Total	verificada	Abierta	Cerrada	Total	verificada	Abierta	Cerrada	Total	verificada
LD	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LEEN	2	0	2	0	0	1	1	1	1	0	1	Si
UC	3	0	3	0	1	0	1	0	0	1	1	Si
LFIS	0	0	0	0	0	3	3	Si	0	2	2	Si
AAL	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA REVISIÓN ANTERIOR



Seguimiento de acuerdos de la Revisión anterior.

Acuerdos	Responsable	Fecha	Estado
Incluir en la gráfica de la encuesta de satisfacción de usuarios que se utiliza en la Revisión de la Dirección, el número de usuarios y el número de encuestados.	Lic. Pamela Pereyra Azcorra	Octubre 2013	cerrada
Realizar una reunión informativa con los integrantes del Comité de Calidad de FMED para dar a conocer los acuerdos de la revisión de la dirección.	M.C. Gabriel Paredes Buenfil	Agosto 2013	Cerrada
Enviar a los responsables de los laboratorios las nuevas encuestas codificadas para que comiencen a aplicarlas.	Lic. Pamela Pereyra Azcorra	Agosto 2013	Cerrada
Actualizar el estado de las acciones documentadas en la tabla de auditorías Internas, No Conformidades y estado de las acciones de la Revisión de la Dirección	Lic. Pamela Pereyra Azcorra Mtra. Sally López Osorno	Agosto 2013	Cerrada



CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad

- El grupo de auditoría interna está en pleno proceso de consolidación, haciéndose cada vez más eficiente y comprometido. (DMDR)
- El Sistema de Gestión de Calidad se debe mantener y supervisar continuamente a través del personal involucrado, para poder cumplir con este requisito se requiere contemplar el número de personal disponible para realizar las actividades. (LAC)
- Las bajas de los materiales y equipos que ya no se encuentran en condiciones de uso, traería como consecuencia el no poder dar el servicio a los usuarios. (LD)
- Positivamente: el compromiso e involucramiento de todos los participantes del SGC. (LEIP)
- Negativamente: cambios de personal por ejemplo la secretaria (que ya conocía el SGC desde hace tres años), e iniciar capacitación a una nueva. (LEIP)
- Negativamente: la secretaría administrativa no de seguimiento oportuno a las solicitudes realizadas. (LEIP)

Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad

- El procedimiento de instalaciones y equipo esta en el proceso de diseño y provisión de servicios de prácticas académicas y actividades de investigación. Analizar si debe moverse este procedimiento al proceso de provisión de servicios de laboratorio, préstamo de instalaciones y equipo de laboratorios. (LEIM)

Nota: En revisión anterior ya había hecho este comentario.

- Dar de alta en el Laboratorio un equipo de Ultrasonido, actualmente inactivo, el cual es especial para estudios de partes pequeñas, con lo cual se ampliaría el espectro de los estudios que es posible hacer en el Laboratorio. (LIMAG)
- Están iniciando su formación docente dos profesores del laboratorio de C. Fisiológicas. (LFIS)
- La velocidad del Internet en ocasiones es muy lenta, lo que evita el adecuado desarrollo de las prácticas simuladas con el software en línea que utilizamos. (LFIS)

Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad

- El creciente aumento de los estudiantes que solicitan el servicio del laboratorio. (LEEN)
- Insuficiente equipo. (LEEN)
- Se necesita un espacio más grande. (LEEN)
- El convenio Facultad de Medicina-ISSSTE para atender a los pacientes del proyecto de cirugía bariátrica de la Unidad Cardiometabólica, favorecerá los procedimientos de la consulta, atención grupal y el de enseñanza aprendizaje, dentro del alcance del SGC . (UC)
- Durante el ciclo escolar que concluye 2012-13 los alumnos usuarios del LCETQ del 3er. Año de la Licenciatura de Médico Cirujano fueron en total: 148, (grupos de 23-24 alumnos)
- Para el ciclo escolar 2013-14 se espera un incremento en la matrícula de los alumnos del 3er. año de la Licenciatura de Médico Cirujano, con un total aproximado de 175-180 ALUMNOS APROXIMADAMENTE, lo cual significa un incremento del 20 % (grupos de 29 y 30 alumnos).
- Los alumnos de 4º. Año de la Licenciatura no se modifican significativamente, ciclo 2012-13: 143 alumnos y ciclo 2013-2014: 145 alumnos



RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Recomendaciones para la Mejora

- Todavía hay quien considera el SGC como algo inútil y burocrático, debe trabajarse en ese aspecto, sería conveniente hacer una evaluación general incluyendo no solo a quienes están directamente relacionados con el SGC, sino también a los usuarios internos y externos. (DMDR)
- La adquisición de un deshumidificador para evitar la humedad tanto en los equipos como el material que tenemos bajo resguardo. (AAL)
- La adquisición de anaqueles para complementar los que tenemos en existencia en el almacén. (AAL)
- Planificar la contratación de personal a través de la generación de “bolsa de trabajo” contemplando las posibles ausencias por periodos vacacionales, incapacidades o jubilaciones. (LAC)
- Realizar un surtido de materiales y equipos básicos en almacén. (LD)
- Realizar las operaciones de mantenimiento en los tiempos establecidos por el Calendario respectivo.(LD)

Recomendaciones para la Mejora

- Para LEIP contar con una base electrónica para revisar y entregar resultados en línea. Simultáneamente en la base electrónica contestar la encuesta de satisfacción. (LEIP)
- El personal de LEIP I y II que tenga su cubículo dentro del laboratorio, sea reubicado fuera de estos ya que por sus actividades docentes, los tesisas, tutorados y alumnos, entre otros entran a los laboratorios lo que conlleva un riesgo de seguridad e higiene. (LEIP)
- Que el personal de los laboratorios no certificados de la Unidad Universitaria de Rehabilitación también sean capacitados en el sistema de gestión de la calidad ya que esto nos permitirá contar con mayor personal que apoye en las actividades relativas a la gestión de la calidad.(LEIM)
- Contratar a otro profesional médico, especialista en Ultrasonido, de tal manera que pueda ser ampliado el horario de trabajo del laboratorio, para beneficio de los usuarios. Así mismo, se lograría que el médico responsable del Laboratorio pueda ser sustituido en caso de incapacidad por enfermedad o de permisos. (LIMAG)

Recomendaciones para la Mejora

- Capacitación a profesores del laboratorio en uso de Fisiógrafo digital. (LFIS)
- Mejorar la velocidad del Internet utilizado en las computadoras del laboratorio. (LFIS)
- Agilizar los procesos administrativos (LEEN)
- Ante el aumento de la matrícula de alumnos del 3er. Año, se ha solicitado ante la Secretaría Administrativa, la instalación de ventiladores en el área de vestidores y de un equipo de aire acondicionado en el área de lavado quirúrgico. (LCETQ)