



# REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

9 DE JULIO DE 2014

# Auditorías internas

...

# Auditorías internas

## No Conformidades y Estado de las acciones

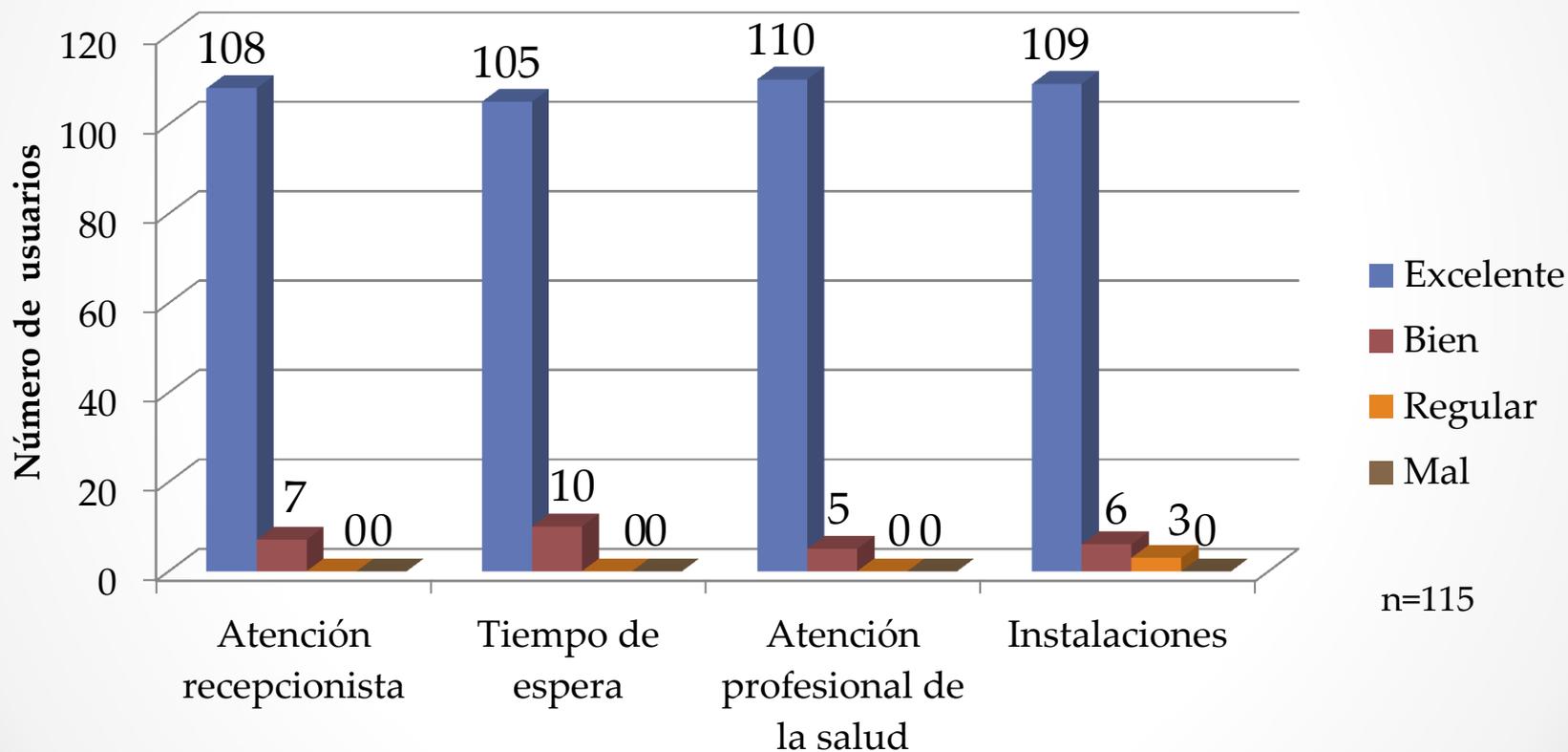
Auditoría	Total	Abiertas	Cerradas
AI14-FMED-01 (Junio 2014)	3	3	0

# Retroalimentación del cliente

...

## Retroalimentación del Cliente LEIP

Proceso: Provisión de servicios de laboratorio, préstamo de instalaciones y equipo de laboratorio.  
(Enero-Junio 2014)



## **Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente LEIP (comparativo con la medición anterior) (Jun-Dic 2013) (Ene2013-Jun 2014)**

- Se aumento la calificación “excelente” en un 5% (anterior 87%, actual 92%)
- Se Disminuyo la calificación “bien” en un 5% (13% anterior contra 8% actual)
- Obtuvimos 0% para “regular” y “mal”

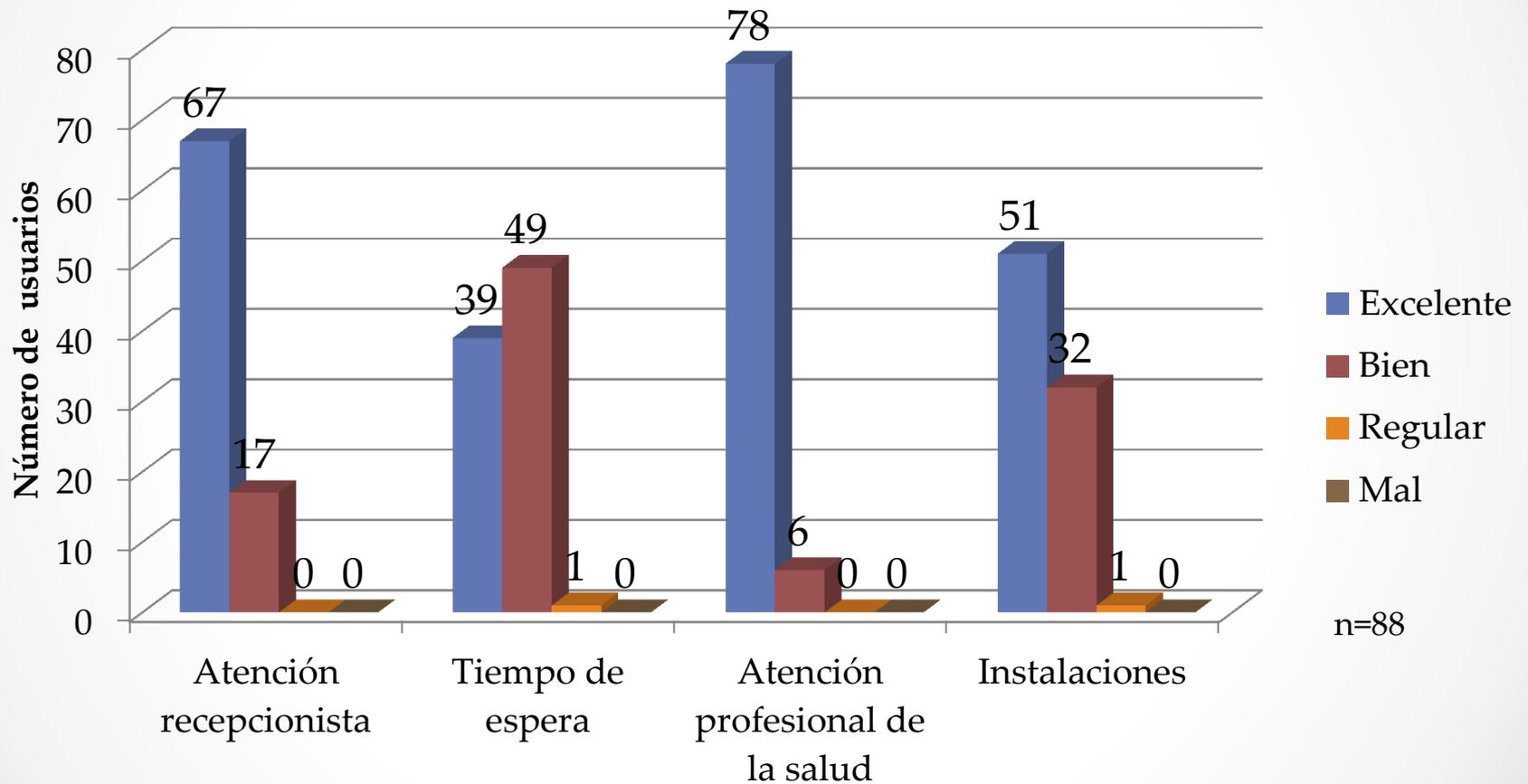
Las sugerencias para mejorar fueron las siguientes

- Modulo de información
- Señalamientos que indiquen como llegar o ubicar el laboratorio (croquis)

Comentarios

- La mayoría de los usuarios felicita mencionando excelente servicio
- Agradecimientos por la atención y buen trato
- Agradecimientos por apoyar en el diagnóstico de los pacientes del hospital

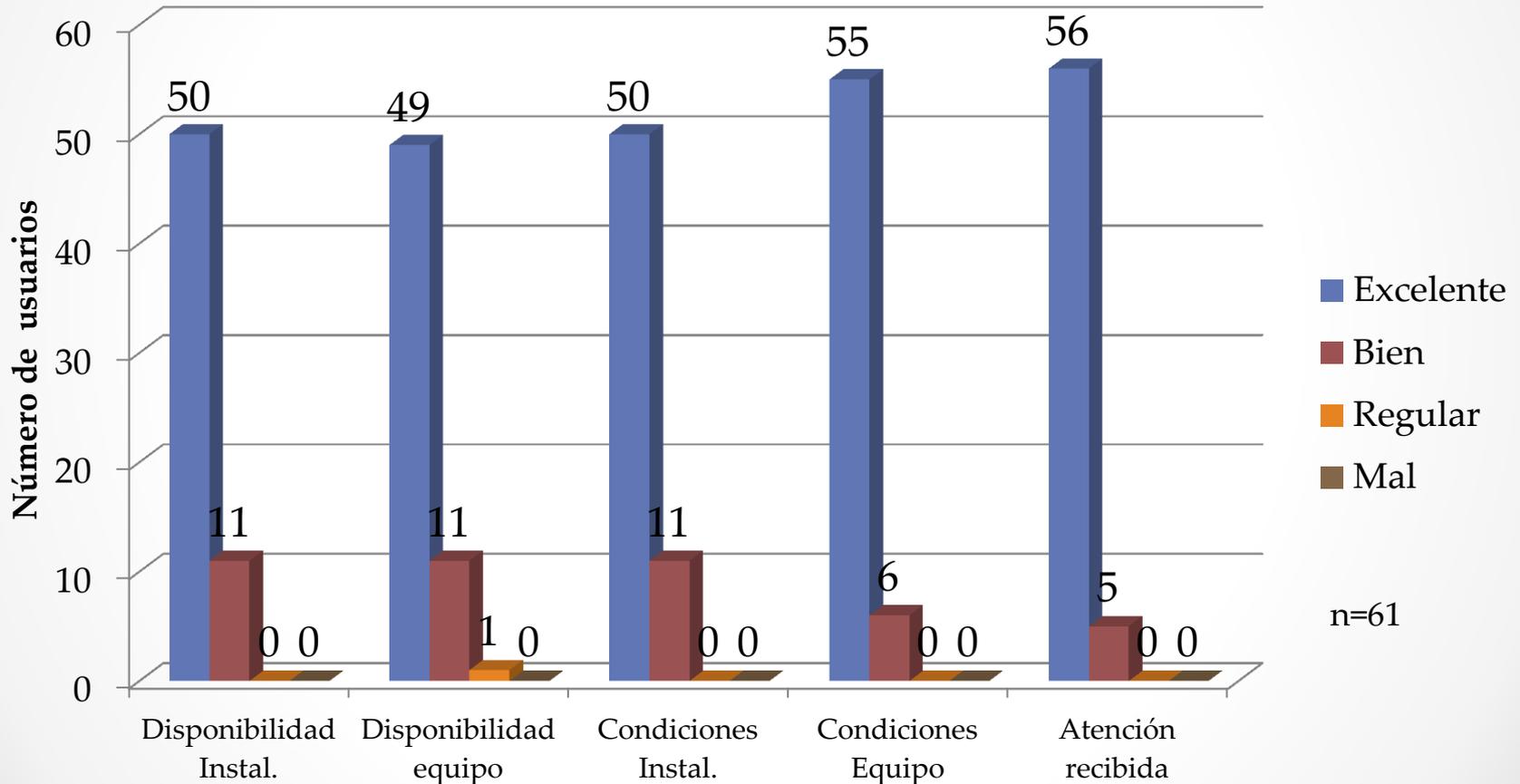
# Retroalimentación del Cliente LIMAG (período de evaluación) DIC.2013 – MAYO 2014.



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

- En comparación con el semestre anterior hubo ligera disminución del número de respuestas , siendo 88 en el actual.
- Continuamos obteniendo resultados buenos, con mayoría de respuestas de “excelente” en 3 de los 4 parámetros. Únicamente en la pregunta 2, que se refiere a el tiempo de espera, se obtuvo mas respuestas “bien” que excelente.
- Hubo solo 2 respuestas “regular”, una para la pregunta 2 (tiempo de espera) y una para la pregunta 4 ( instalaciones).
- ACCIONES: Deberemos insistir en la limpieza de las instalaciones así como en informar a los pacientes el tiempo aproximado de espera, antes de su estudio, para evitar inconformidades.

# Retroalimentación del Cliente LEEN (enero- junio 2014)

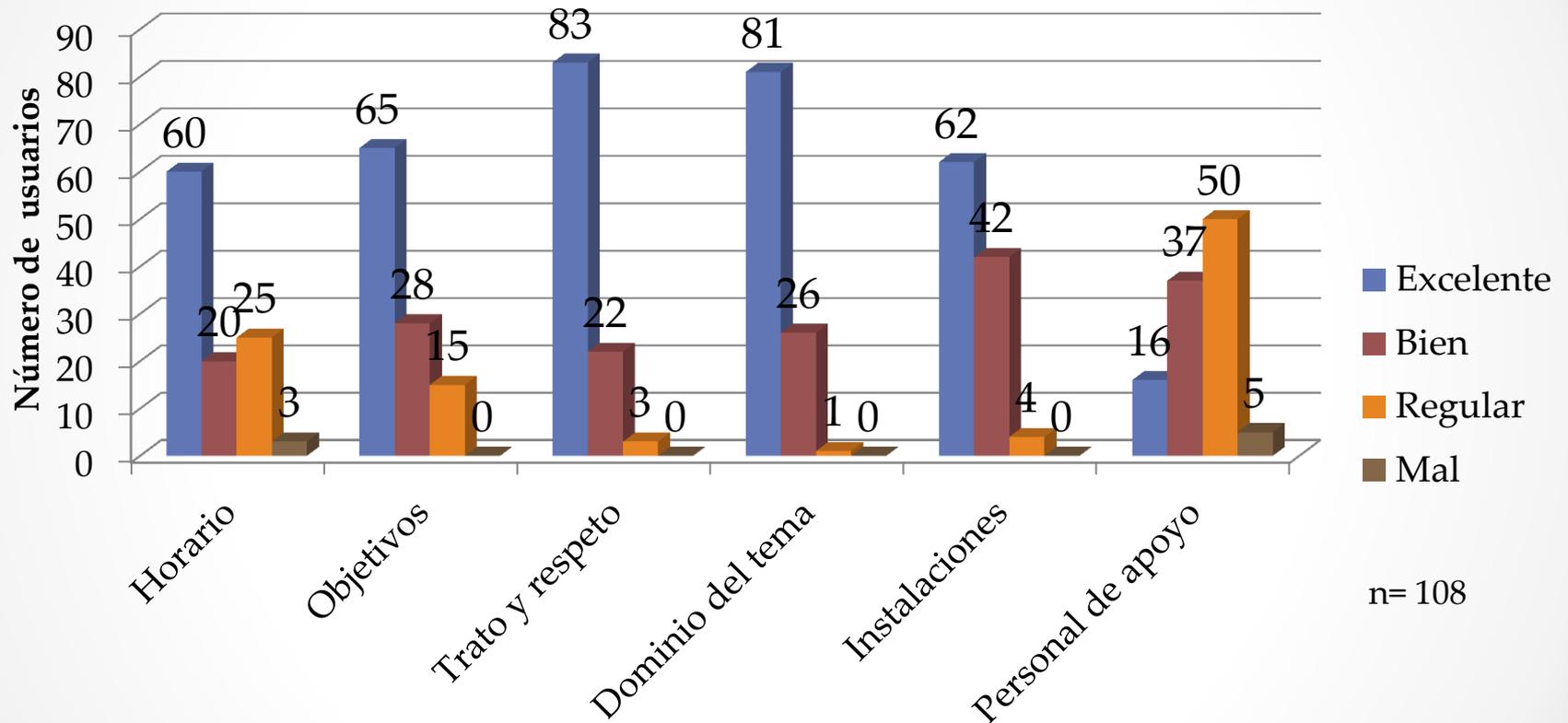


# **Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)**

- En comparación con el semestre pasado aumento el número de encuestas a 61 participantes.
- En general los usuarios están satisfechos con el servicio del laboratorio. Solo se tuvo una respuesta regular de las 61 encuestas.
- las observaciones de la encuesta no manifestaron quejas.

# Retroalimentación del Cliente LCETQ

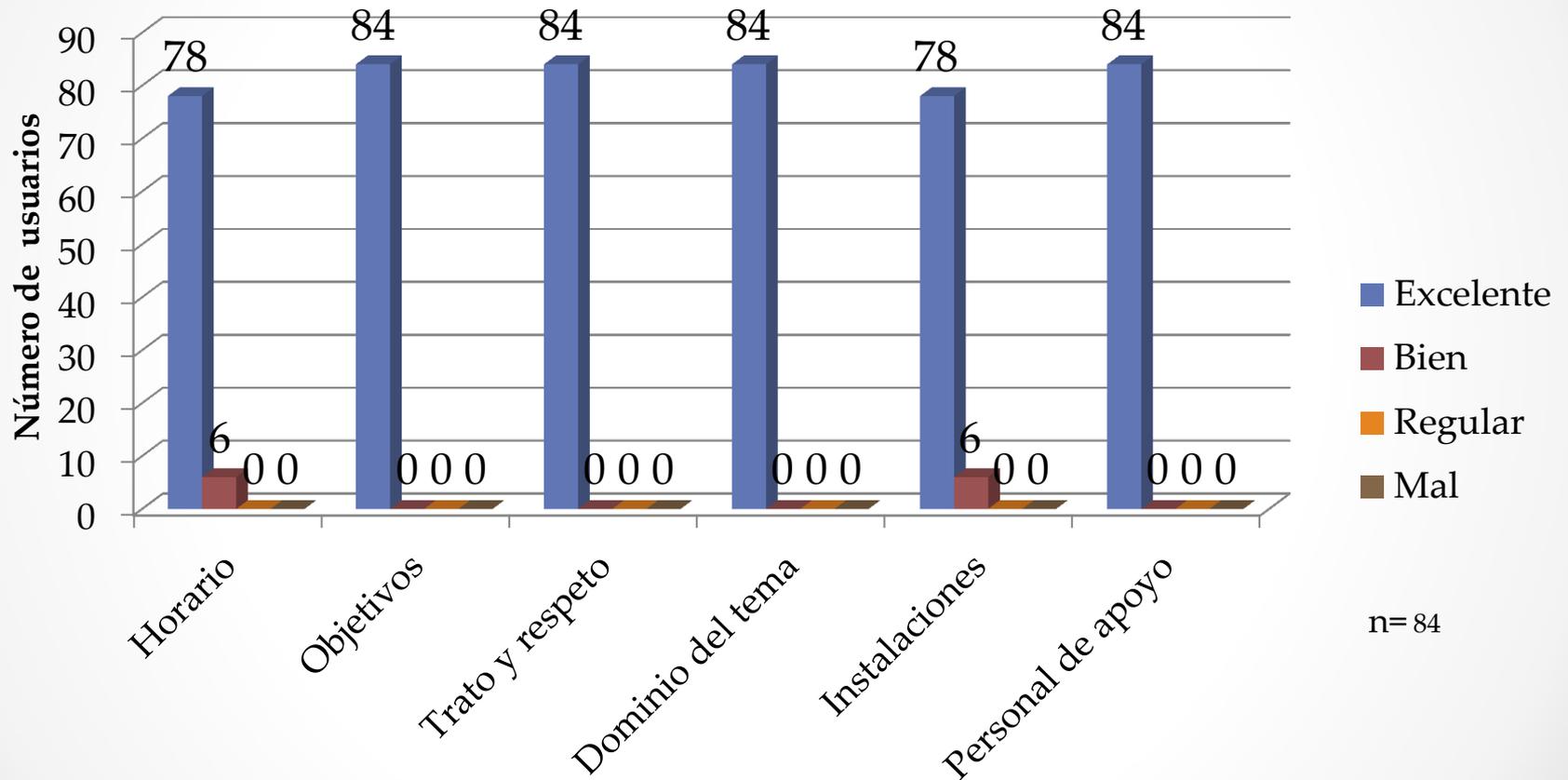
Encuestas a alumnos de 4º. Año Diciembre 2013- Junio 2014



n= 108

# Retroalimentación del Cliente LCETQ

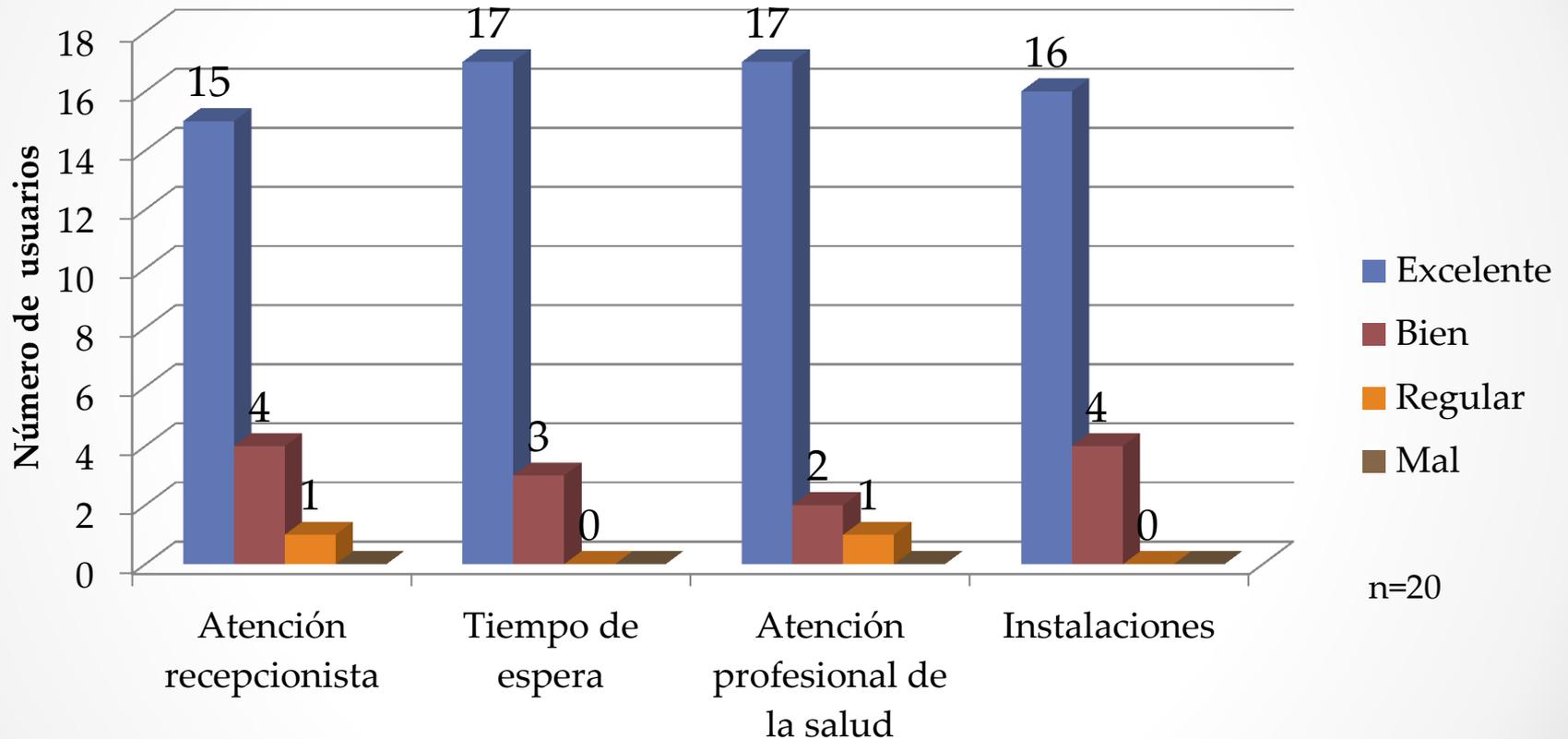
Encuestas a alumnos del 3er. Año Diciembre 2013-Junio 2014



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

- Con relación al **Taller del 4º. Año**: la calificación del No. 6 ( se relaciona con el personal de Enfermería): la calificación de regular y mal fue mayor que en la medición anterior
- La calificación del No. 5 (horario) 25 alumnos lo calificaron como regular señalando que este taller debe ser más temprano.
- A todos los alumnos de 4º. Año les preocupa el destino final del modelo animal, por cuestiones ecológicas así como la posibilidad de realizar este taller sin utilizar modelo animal vivo.
- La calificación de EXCELENTE en el no. 6 relacionado con el personal de enfermería, se da en el tiempo que acude personal de contrato a cubrir licencia del personal de base.
- En relación al **Taller de 3er. Año**: los alumnos calificaron con Excelente, la participación en las prácticas de una Enfermera (contrato) como Enfermera circulante para la realización de las prácticas.
- No hubo variación significativa en relación a las demás preguntas de la medición anterior.

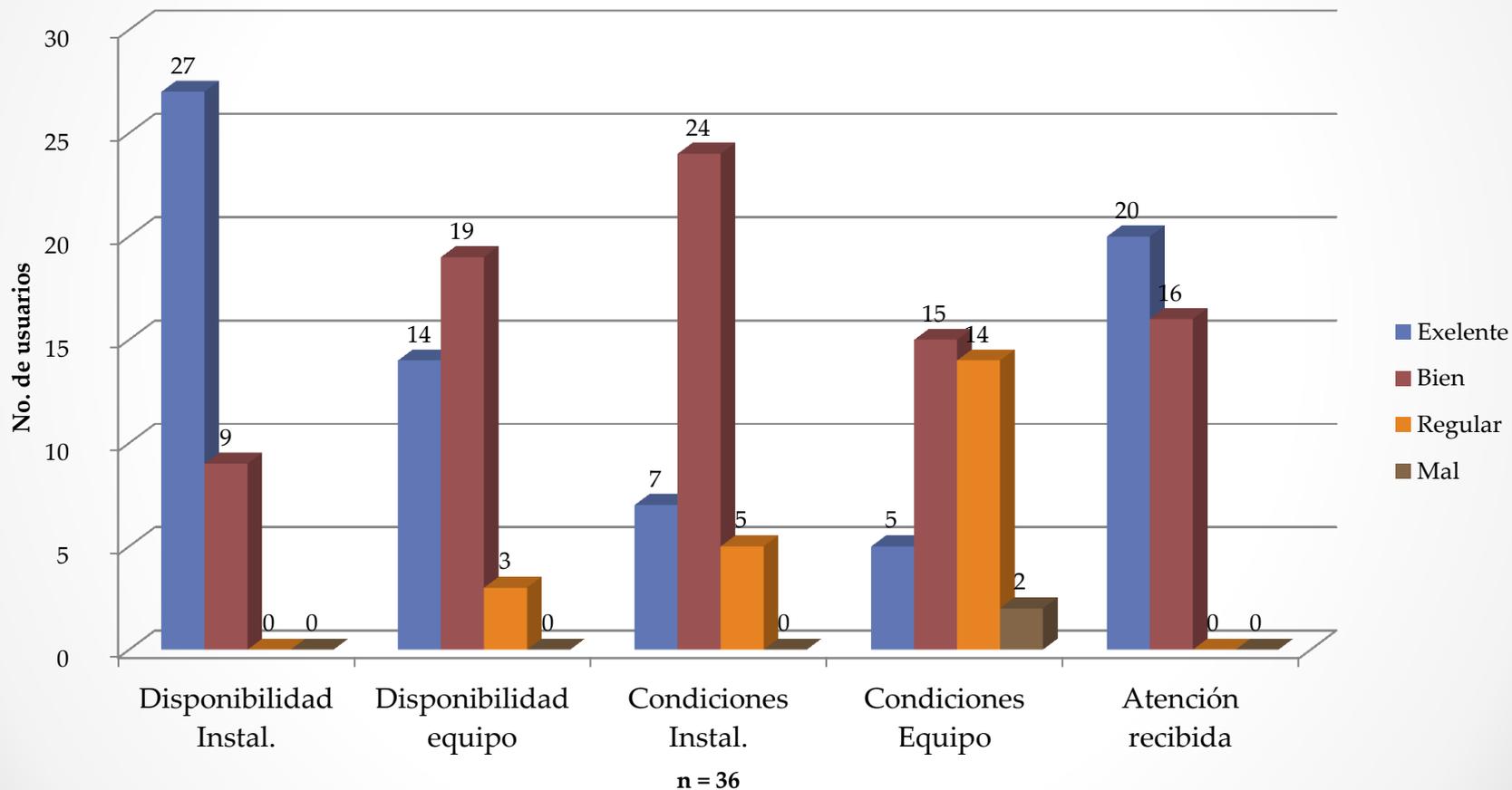
# Retroalimentación del Cliente DMDR (marzo-junio 2014)



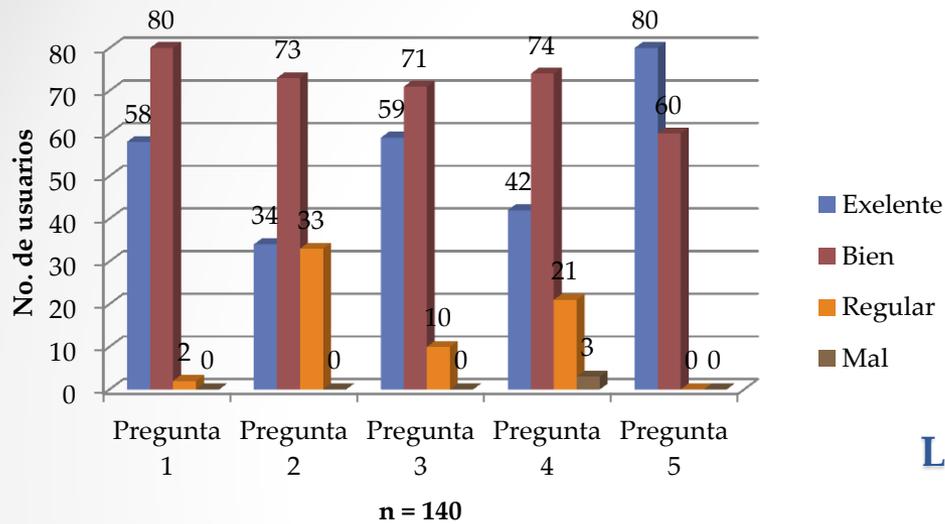
# **Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)**

- Se mejoró la percepción del usuario, principalmente en el tiempo de espera y la atención del personal de salud.
- La pregunta 5 se refiere a sugerencias para mejorar, se comentó con relación al tiempo prolongado de las citas (hasta 15 días)

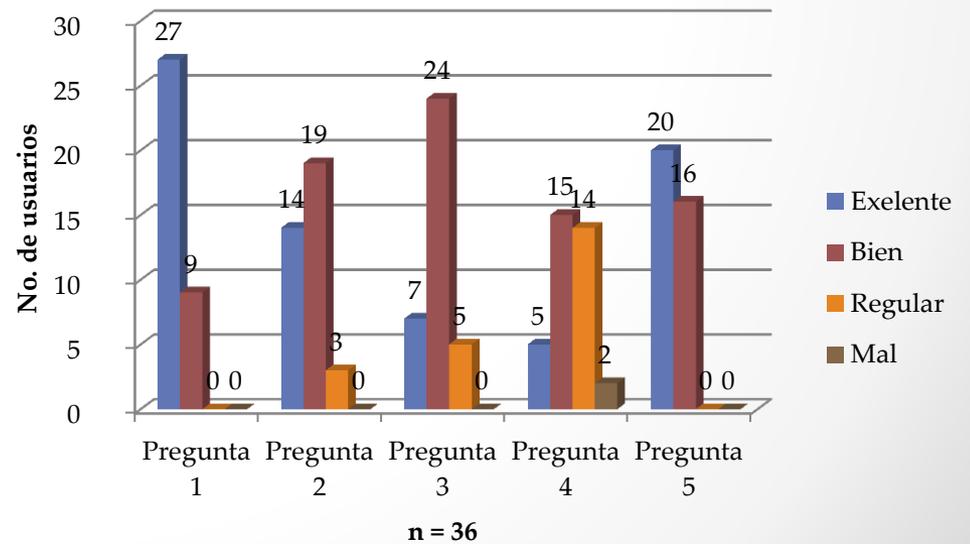
# Laboratorio de Dietología Enero-Junio 2014



## Laboratorio de Dietología Ago - Dic 2013.



## Laboratorio de Dietología Ene - Jun 2014



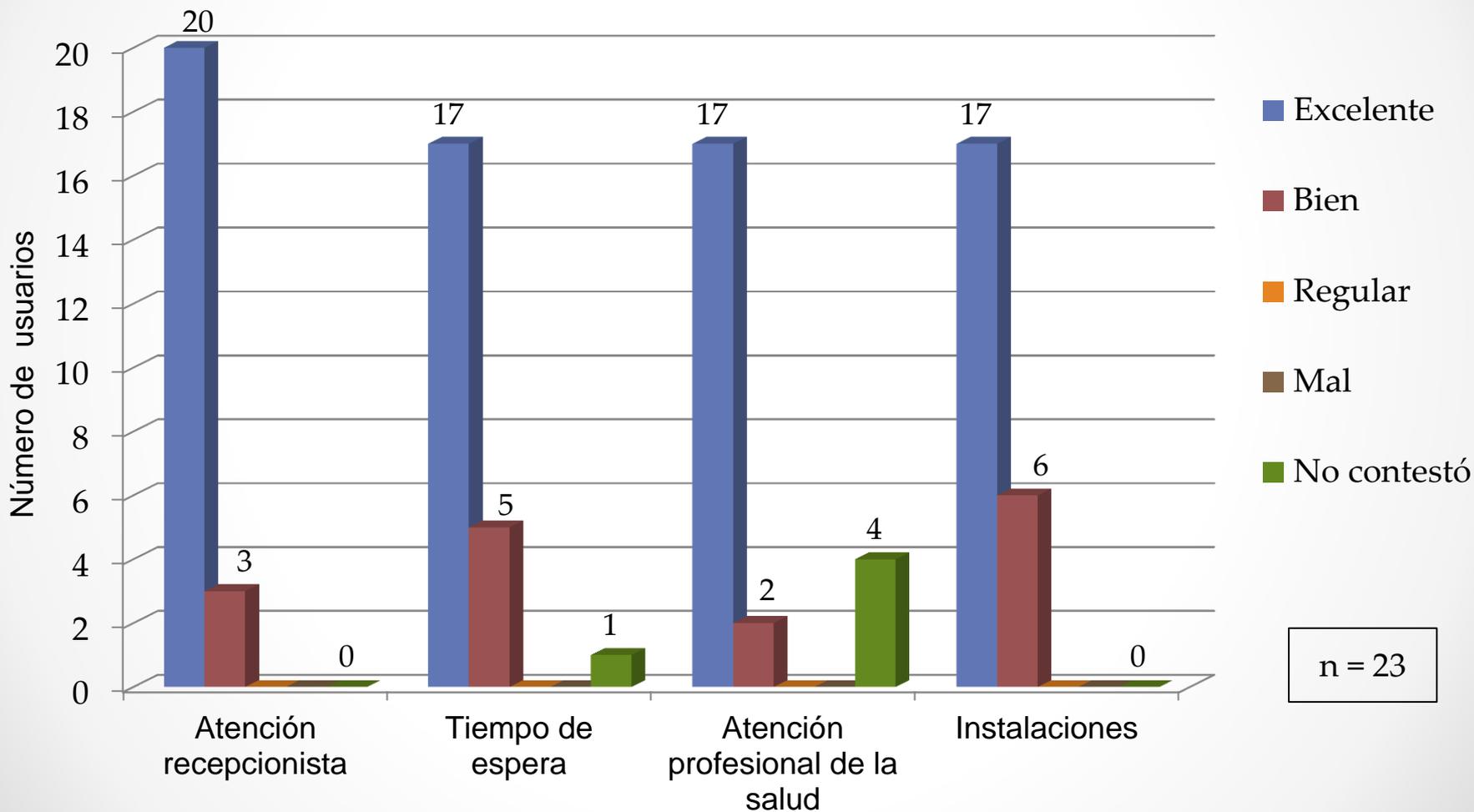
# Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)

- El número de usuarios para el periodo Ene – Jun 2014, disminuyo considerablemente en comparación con el periodo anterior, puesto que no hay asignaturas que lo requieran y por lo tanto los usuarios fueron grupos pequeños.
- Respecto a la disponibilidad que se dio a los usuarios esta mejoro, pues un mayor número señalaron que fue excelente.
- El las preguntas 2 y 3 la tendencia es similar; sin embargo es notoria la diferencia que se da en la pregunta 4 que hace referencia a las condiciones en la que recibió el equipo y/o material solicitado; puesto que del total de usuario casi el 50% de ellos señalan que las condiciones fueron regulares, contrario al periodo anterior donde mas del 50% señalaban que se encontraban bien; lo anterior puede deberse a la antigüedad que tienen los materiales, sin embargo mediante una AC ya fueron solicitados los materiales faltantes en almacén así como aquellos que ya están dañados y deben ser reemplazados.
- Para la evaluación de la atención recibida la tendencia de los usuarios fue similar a la del periodo pasado, calificando mayoritariamente como **Excelente**.
- De los comentarios que fueron señalados por los estudiantes en la pregunta 6, que nos sugieres para mejorar; fue señalada la presión del agua de las llaves de las tarjetas; situación que ya fue atendida mediante una Acción preventiva, para evitar un incumplimiento al no funcionar estas de la manera correcta.

# Unidad Cardiometabólica

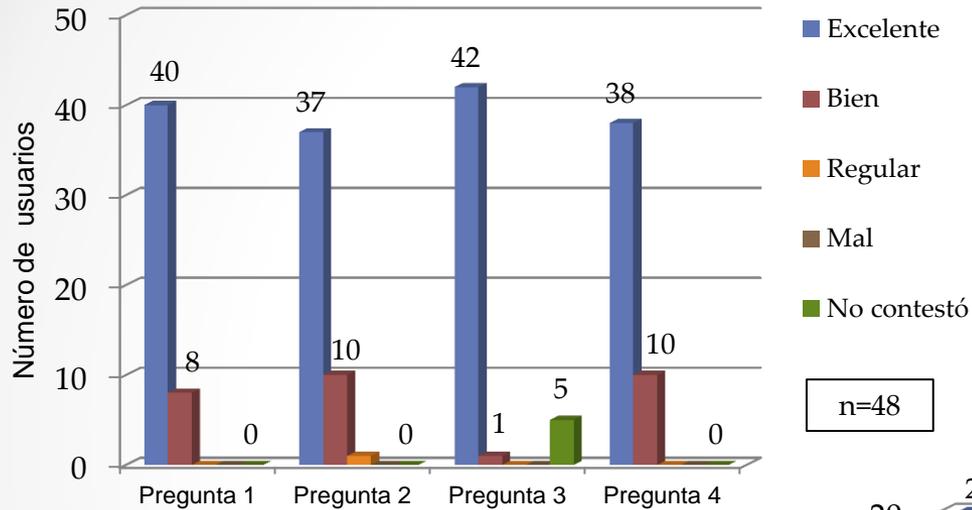
## Retroalimentación del Cliente (Pacientes)

### Periodo evaluado (Enero-Junio 2014)

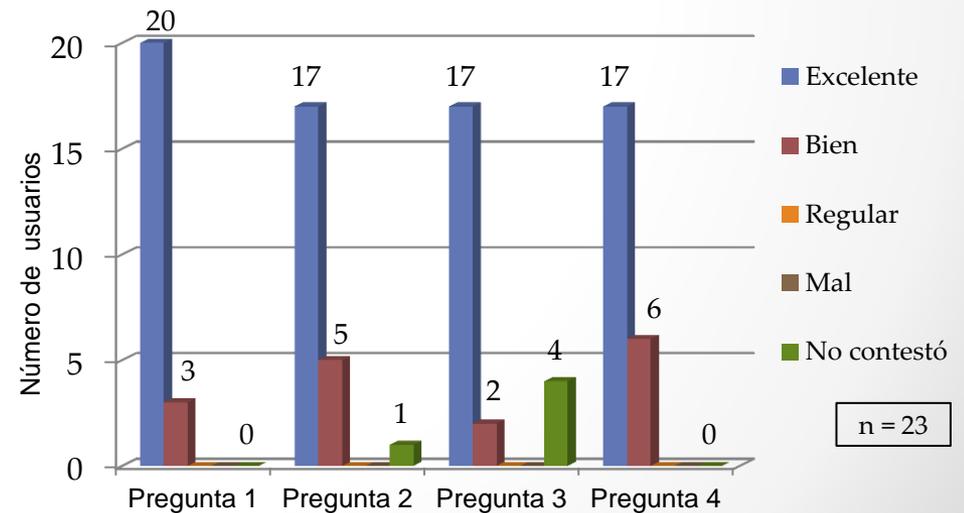


# Unidad Cardiometabólica

## Periodo evaluado (septiembre-diciembre 2013)



## Periodo evaluado (Enero-Junio 2014)



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

En la comparación y análisis de los resultados obtenidos en el periodo enero a junio 2014, con los obtenidos en el periodo septiembre-diciembre 2013, se encontró que hubo una disminución promedio de 4.2 % en la calificación “excelente” que incluye todos los rubros (atención en recepción, tiempo de espera, atención recibida por el profesional de la salud, instalaciones y limpieza).

Asimismo, se observó un aumento, promedio, de 2.3 % en la calificación “Bien” de todos los rubros. Aunque los criterios evaluados, en general, han obtenido una buena calificación por parte de los pacientes, la acción a realizar será comunicar los resultados entre el personal de la Unidad para reforzar la importancia de atender lo mejor posible al usuario y evitar una tendencia hacia la baja en la calificación de excelente.

## Análisis de los resultados UC, continuación...

Por otra parte, en el periodo septiembre-diciembre 2013, una persona (2.1 %), de las 48 que evaluaron el servicio calificó como regular el tiempo de espera para ser atendido por el profesional de la salud, para el periodo enero-junio 2014 ninguno de los aspectos evaluados en la encuesta de satisfacción fue calificado como regular. Aún así, la acción que se realizará será que el Responsable de la Unidad Cardiometabólica comunicará los resultados al personal de la Unidad y reforzará la importancia de respetar los tiempos establecidos para la atención al paciente.

## Análisis de los resultados UC, continuación...

Respecto al número de pacientes que contestaron la encuesta de satisfacción, es importante señalar que en el periodo septiembre-diciembre 2013 fueron 48 y para el periodo enero-junio 2014 solamente 23 personas la contestaron. Las 23 personas representan el 9.5 % del total de pacientes atendidos en este tiempo, en alguno de los servicios proporcionados en la Unidad.

Después de hacer una reflexión de la información, consideramos que a partir de noviembre de 2012, cuando los profesionales del área de la salud de la Unidad empezaron a entregar el formato de encuesta a los pacientes, hubo una importante disminución en el número de personas que respondieron y depositaron la encuesta en el buzón.

Si se considera el número de encuestas recolectadas, vemos que la medida para la entrega de evaluaciones y la participación de los usuarios no ha sido favorable.



## Análisis de los resultados, UC, continuación...

Esta tendencia a la baja en la entrega y obtención de las encuestas se ha dado desde el año 2012, lo cual puede deberse a dos causas principales, 1) los profesionales del área de la salud no entregan de manera sistemática la encuesta de satisfacción al finalizar la consulta, debido a que olvidan hacerlo, b) los pacientes deciden no contestar la encuesta señalando ya haberla contestado en visitas anteriores, o bien se quedan con ella.

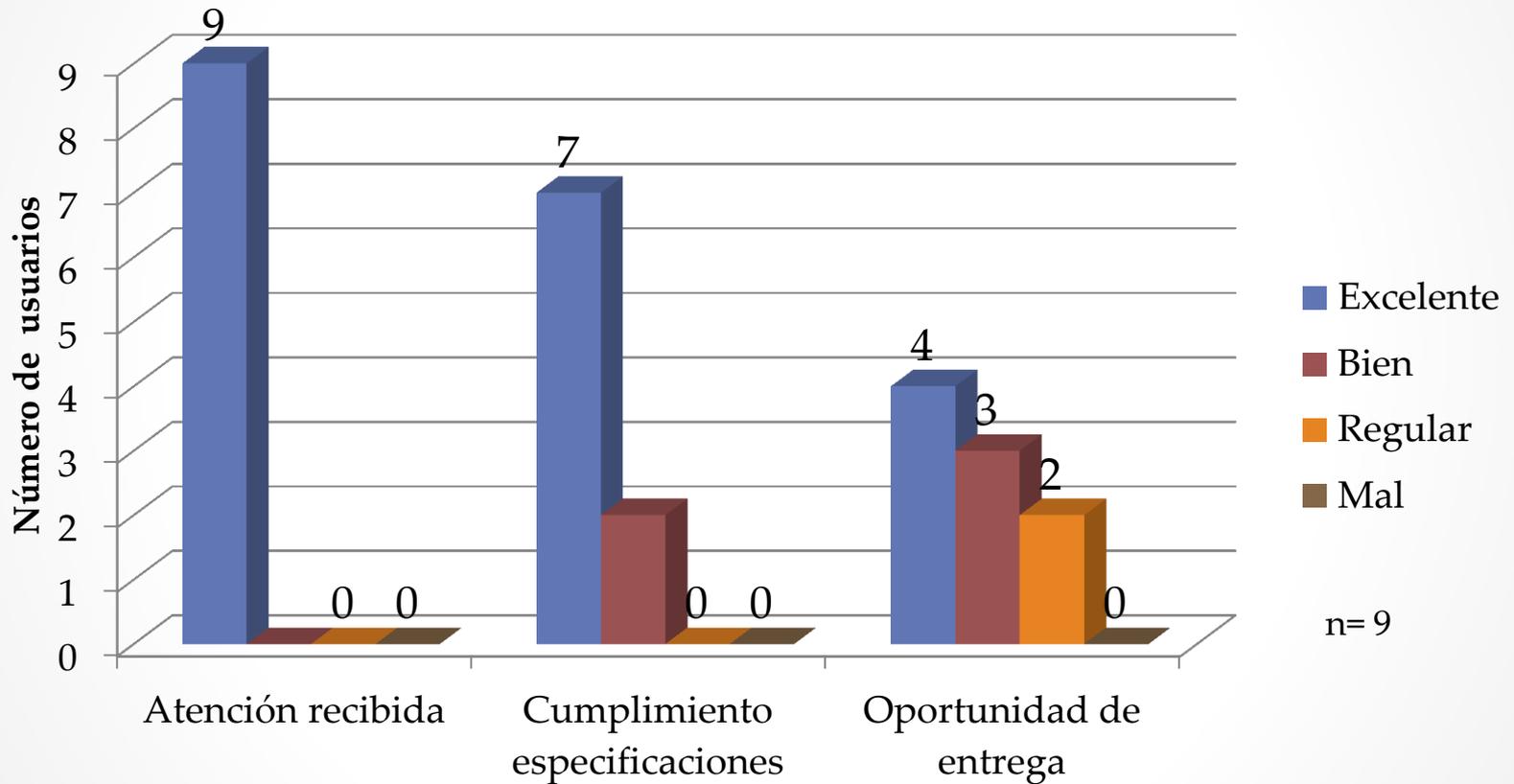
Considerando lo anterior, y para prevenir un posible incumplimiento a la norma ISO 9001:2008, que señala que deben determinarse los métodos necesarios para obtener y utilizar la información de los clientes, se documentó en la Unidad Cardiometabólica una acción preventiva con la participación de varios profesionales de la salud y pasantes de medicina, el objetivo es establecer un nuevo método de entrega y recolección de la encuesta de satisfacción por parte de los pacientes.



## Análisis de los resultados UC, continuación...

En el nuevo método de trabajo será la secretaria quien entregue al profesional de la salud en el expediente del paciente, la encuesta de satisfacción y será la propia secretaria, al momento de recibir el pago por el servicio quien corrobore con el paciente si contestó y depositó en el buzón la encuesta. Estas medidas serán aplicadas a partir de agosto 2014 y monitoreadas durante un año para analizar la efectividad de las acciones tomadas.

## Retroalimentación del Cliente AAL (enero-junio 2014)



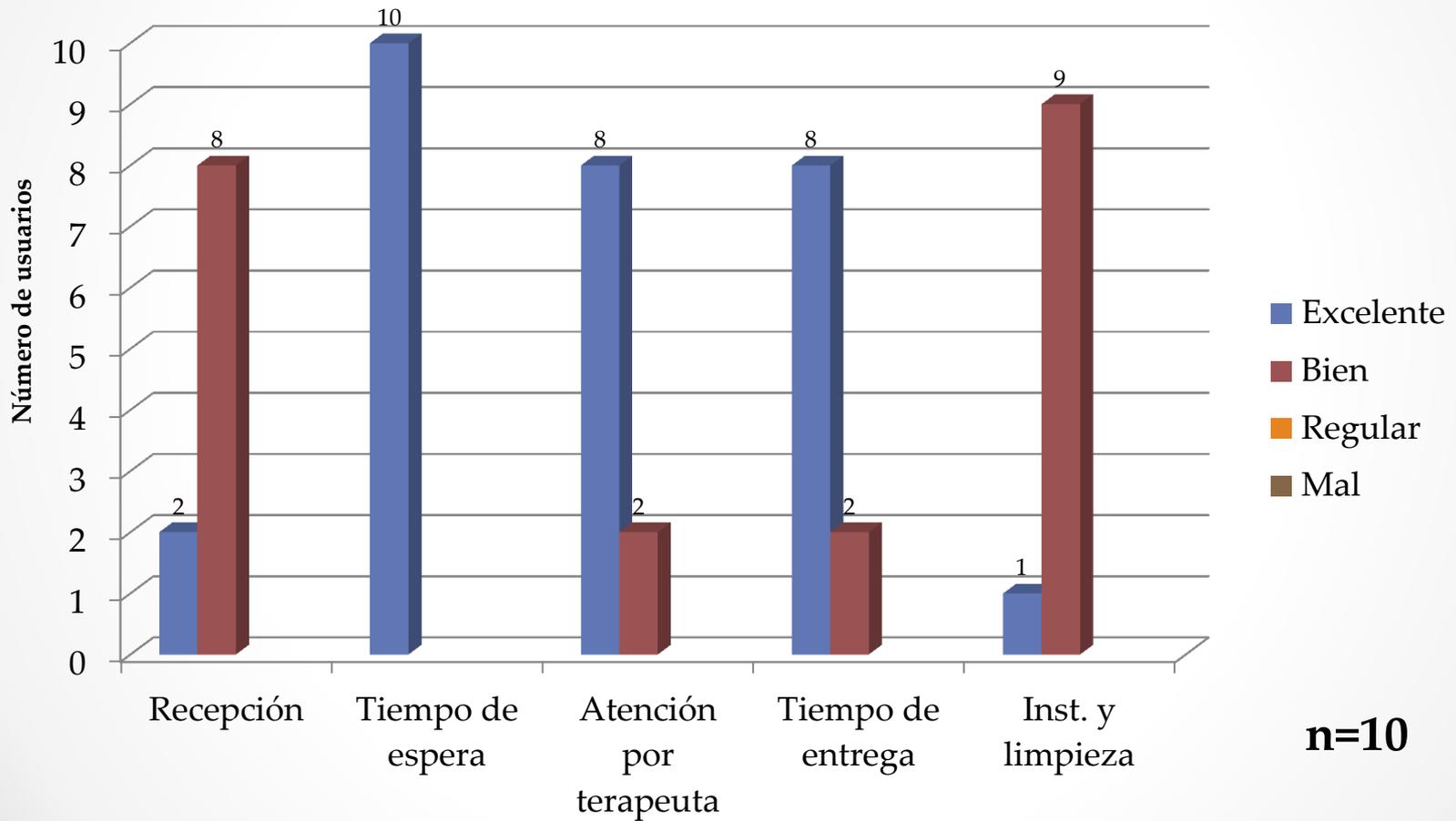
## **Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)**

- En el mes de junio se entregó la encuesta de satisfacción de usuarios a los Responsables de los 10 laboratorios certificados, solamente se obtuvo respuesta de 9.
- En la pregunta relacionada con el cumplimiento de las especificaciones de compra se obtuvieron los siguientes resultados: siete personas calificaron como excelente el servicio y dos como bien, esto puede deberse a que no se entregó algún material con los requisitos solicitados. Pueden existir dos causas por las que no se entregaron los materiales, que no hubiera disponibilidad a la venta del material en ese momento o por la urgencia con que se solicitó no pudo comprarse el especificado. Es importante señalar que son especulaciones debido a que no se recibió ninguna observación en el momento de entrega de materiales por parte de ningún responsable de laboratorio.
- Se procurará mantener una mejor comunicación con los responsables para que se encuentren informados de los posibles cambios en el material que solicitan.

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

- En la pregunta numero 3 relacionada con los tiempos de entrega, se obtuvieron los siguientes resultados: cuatro personas calificaron como excelente el servicio , tres como bien y dos como regular. Esta situación esta directamente relacionada con los tiempos establecidos por los proveedores, sobre todo en la compra de reactivos ya que siempre se rebasan los tiempos establecidos.
- Para mejorar el servicio y disminuir la insatisfacción de los usuarios, se modificó el procedimiento quedando establecido que los tiempos de entrega de los reactivos será el especificado por los proveedores, debido a que no existen laboratorios nacionales y esto repercute en el tiempo de entrega. Se informará a los responsables el tiempo de entrega especificado por el proveedor en la cotización, para que definan si se adquiere el reactivo o se cancela la compra.

## Retroalimentación del Cliente LEIM Enero-julio del 2014



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

- Se aplicó la encuesta a 10 usuarios que representan el 100% de la población del LEIM.
- En comparación con los resultados obtenidos en el año 2013 si se encuentran cambios drásticos en el apartado de recepción e instalaciones y limpieza que en lugar de ir hacia la mejora van en sentido contrario.

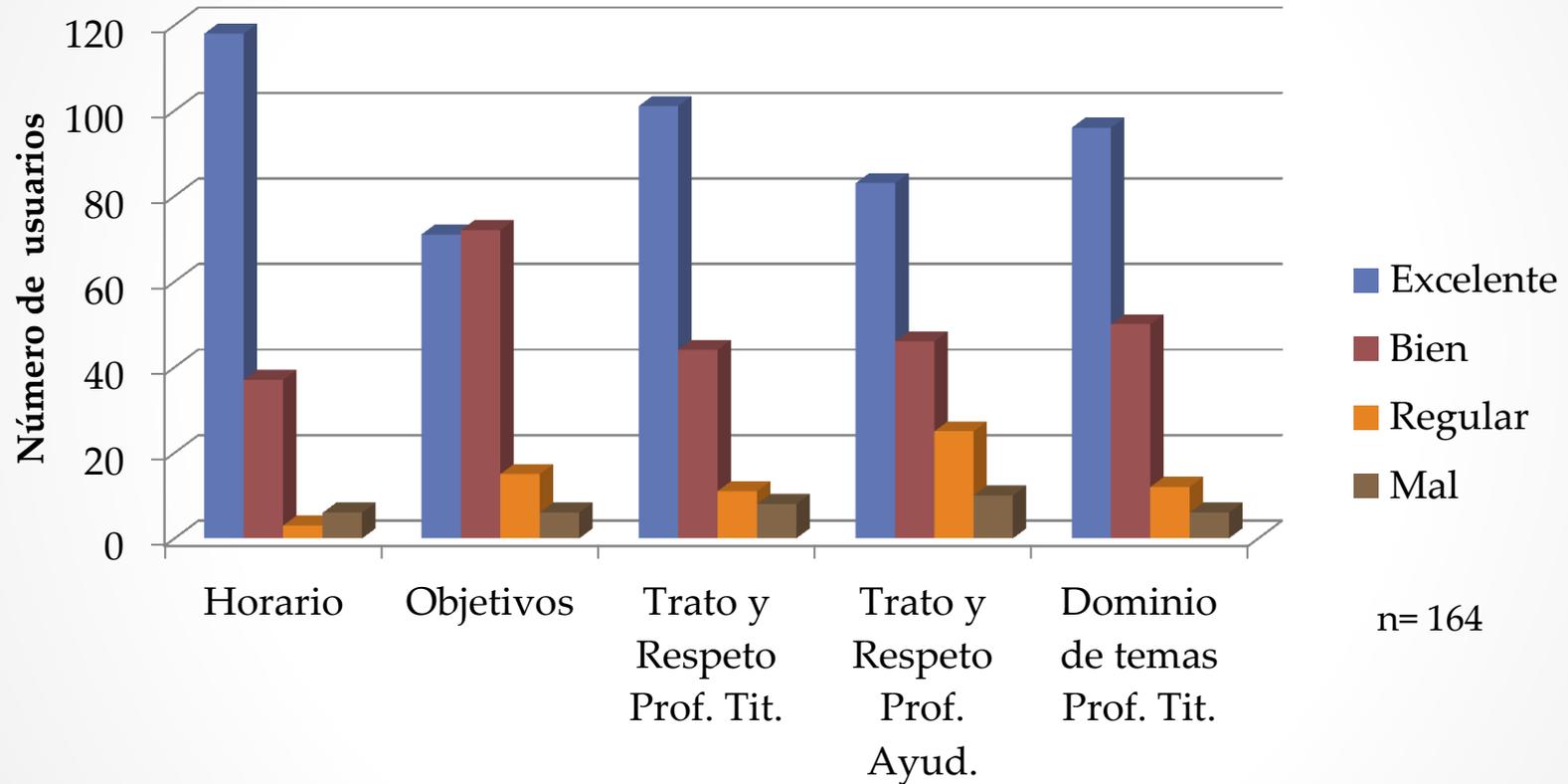
## COMPARATIVO 2013-2014

	2013		2014	
	EXCELENTE	BIEN	EXCELENTE	BIEN
Recepción	62.5% (5)	37.5% (3)	20%(2)	80% (8)
Tiempo de espera	75% (2)	25% (2)	100% (10)	
Atención por terapeuta	87.5% (7)	12.5% (1)	80% (8)	20% (2)
Tiempo de entrega	75% (2)	25% (2)	80% (8)	20% (2)
Instalaciones y limpieza	75% (2)	25% (2)	10% (1)	90% (9)

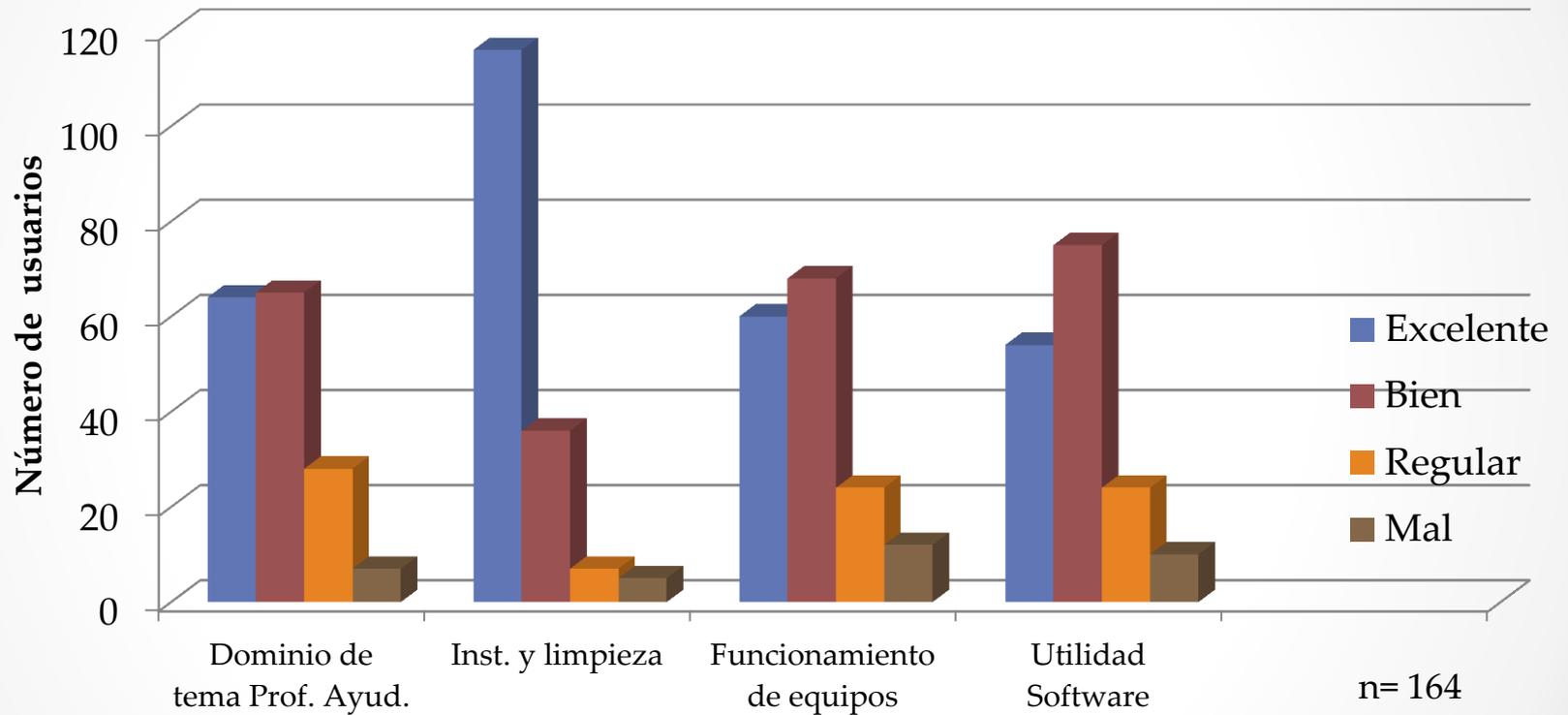
## **Análisis de los resultados de la retroalimentación del cliente (comparativo con la medición anterior)**

- Las acciones a tomar estarán enfocadas a indagar directa e indirectamente los motivos por los que actualmente los usuarios consideran que la atención en estas áreas ha disminuido. Cabe mencionar que ninguno de los usuarios menciona en las encuestas alguna situación o motivo que le lleve a no sentirse satisfecho al 100%, de igual manera no mencionan ninguna sugerencia para la mejora.

## Retroalimentación del Cliente LFIS (Enero – Julio 2014)



## Retroalimentación del Cliente LFIS (Enero – Julio 2014)



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

- Los datos fueron obtenidos durante los meses de junio y julio del 2014, mediante formato electrónico, fue contestado por 164 alumnos (84.9 %) de 193 alumnos inscritos a segundo año durante el ciclo escolar 2013-2014.
- (Pregunta 1).En cuanto al “cumplimiento del calendario y horario de las prácticas conforme al programa” el 94 .5 % lo consideró entre excelente y bien. Después de haber programado las clases un Profesor de Teoría nos sugirió el cambio del orden de las prácticas de una etapa, eso creo confusión, en esta ocasión se corrigió ese aspecto se espera mejorar en el próximo ciclo escolar.

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

- (Pregunta 2). “El cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de las prácticas”: el 87.2 % de los alumnos calificó esta pregunta entre excelente y bien, no se logró el 90 %, por lo que se decidió solicitar a los alumnos que en sus reportes especifiquen claramente los objetivos de las prácticas y que argumente si se logró o no el objetivo con la intención de mejorar este aspecto, así mismo los profesores deberán preguntar en cada práctica los objetivos con intención de mejorar la percepción de los alumnos con respecto a este aspecto.

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

- (Pregunta 3). “El trato y respeto del profesor titular hacia los alumnos”: el 88.4 % lo considera entre excelente y bien, un grupo en especial calificó muy bajo este aspecto, se habló con ellos para investigar cual era el problema pero no obtuve mas información, en reunión con profesores se comento este aspecto a mejorar en siguiente ciclo escolar.

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

- (Pregunta 4). El trato y respeto del profesor ayudante hacia los alumnos: Los aspectos relacionados con los profesores ayudantes fueron los más bajos, en esta pregunta se obtuvo entre excelente y bien el 78.6%, en reunión de profesores se consideró que muy probablemente se deba a la falta de trato del profesor ayudante más que a una falta de respeto del profesor, se decidió mejorar este aspecto con una mayor participación de los profesores ayudantes durante las prácticas de laboratorio del próximo ciclo escolar.

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

- (Pregunta 5). “El dominio de los temas y/o prácticas por el profesor titular”: el 89 % de los alumnos calificó entre excelente y bien, considerando que este ciclo escolar participaron dos profesores de recién ingreso, el porcentaje de satisfacción fue alto, se espera con la experiencia ganada se pueda mejorar aun más el próximo ciclo escolar
- (Pregunta 6). “El dominio de los temas y/o prácticas por el profesor ayudante”: El 78.6 % de alumnos lo calificó entre excelente y bien, como ya se había comentado, los profesores ayudantes obtuvieron los niveles de satisfacción más bajos, igualmente se considera que es por falta de participación durante las prácticas y se decide que los profesores ayudantes tengan una participación más activa durante las prácticas con asesorías para el correcto desarrollo de las prácticas.

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

- (Pregunta 7). “Las instalaciones y la limpieza del laboratorio”: El 92.7 % de los alumnos considera entre excelente y bien este aspecto, cabe señalar que desde que se dejó un espacio de tiempo entre las prácticas mejoramos.
- (Pregunta 8). “El funcionamiento de los equipos de laboratorio (computadoras, fisiógrafo etc.) es”: El 78 % de los alumnos consideran entre excelente y bien este aspecto, en los comentarios de los alumnos orales y escritos destaca que la razón de este nivel de satisfacción bajo, se debe a la velocidad del internet que dificulta el adecuado desarrollo de las prácticas con el simulador, se ha comentado este problema con la Dirección y actualmente con la intención de corregir este problema se ha conectado las computadoras a un internet académico más rápido con intención de corregir este problema.

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

- (Pregunta 9). “¿Cómo calificas la utilidad del software Physioex en el laboratorio?”: El 79 % de los alumnos lo califica entre excelente y bien, este porcentaje si bien representa la mayoría, es un porcentaje bajo para las metas del laboratorio. En base a opiniones de los alumnos en la pregunta abierta (pregunta 10), se comenta a los profesores que es importante que antes de cada práctica los profesores contextualicen el experimento, especificando las ventajas y los objetivos logrados con el physioex y que el acompañamiento del profesor durante las práctica del physioex ayudará a un mejor aprovechamiento de las mismas.

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

- En reunión de profesores se presentó los resultados globales de cada uno de los aspectos evaluados y se les entregó el reporte escrito de cada uno de sus grupos a los profesores.

# **Desempeño de los procesos y conformidad con el producto**

...

# Concentrado de los Laboratorios/ Área

Laboratorio/ Área	Servicio No Conforme (SNC)
LAC	-
LEIP	2
LEIM	-
DMDR	2
LCETQ	0
LIMAG	0
LD	2
LEEN	13
UC	3
LFIS	1
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LEIP	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
LEIM	2	2	4	2	0	0	0	0	4	0	4	0
DMDR	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LCETQ	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LIMAG	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0

# 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	1	1	2	0	2	0	2	0	1	0	1	0
LEEN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UC	0	0	0	0	2	0	2	0	3	0	3	0
LFIS	1	1	2	1	1	0	1	0	2	3	5	3
AAL	1	0	1	0	2	1	2	1	0	0	0	0

# **SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA REVISIÓN ANTERIOR**

...

## Seguimiento de acuerdos de la Revisión anterior.

Acuerdos	Responsable	Fecha	Estado
Calendarizar reuniones con los Responsables de los laboratorios.	Alta Dirección	Diciembre 2013	Realizado
Realizar una reunión individual con los Responsables de los laboratorios y equipos de trabajo, si lo hubiera, que tuvieron incongruencias en su información.	Alta Dirección	Enero 2014	Realizado
Definir los indicadores de calidad que deberá tener la presentación de los resultados por parte de los Responsables de los laboratorios.	Alta Dirección	Enero 2014	Realizado
Se aprobó el calendario de auditorías y el de la Revisión de la Dirección del año 2014	Alta Dirección	Diciembre 2013	Realizado

# **Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad**

...

# Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad

- Positivamente: Compromiso e involucramiento de todos los participantes del SGC. (LEIP)
- Negativamente: Falta de asesoría sobre el manejo de Residuos Peligrosos (RP). (LEIP)
- Se hará efectiva en este semestre el alta del equipo de Ultrasonido para la evaluación de partes pequeñas, cambio que había sido postergado en ocasiones anteriores. (LIMAG)
- La sustitución de equipos dados de baja o que ya no tengan reparación. (LEEN)
- La aplicación del formato de satisfacción del usuario. (LEEN)
- Con relación al LCETQ: el incremento en la matrícula de los alumnos de 3er. Y 4º. Año de la Licenciatura de Médico Cirujano:
- Ciclo escolar 2013-2014: 168 alumnos en 3er. Año y 144 en 4º. Año.
- Para el Ciclo escolar 2014-2015: **180 (9 %) en 3er. Año, y 167 (13.7%) en 4º. Año.**
- El no involucrar de manera permanente y activa a todo el personal de la Unidad puede impactar negativamente el SGC en la Unidad y por consiguiente el SGC-FMED. (UC)

# Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad

- La jubilación del Responsable del almacén, ya que se tendrá que capacitar de nueva cuenta al personal que se asigne al área.
- Que no termine por concretarse un equipo que se encuentre capacitado en el SGC, que tenga la actitud y los tiempos asignados para involucrarse y comprometerse con el sistema. (LEIM)
- Un profesor deja las clases de laboratorio y se incrementará en número de grupos de alumnos para el siguiente ciclo escolar, por lo que será necesario la incorporación nuevos profesores para el siguiente ciclo escolar. (LFIS)

# Recomendaciones para la Mejora

...

# Recomendaciones para la Mejora

- Realizar un cartel que contenga un croquis que sirva para indicar la ubicación de los laboratorios y que se coloque en lugares estratégicos como las entradas de la facultad. (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, tesis, tutorados y alumnos entre otros, entran a los laboratorios lo que conlleva un riesgo de seguridad e higiene.
- Se deberá insistir en la contratación de otro médico para efectuar estudios de Ultrasonido en un horario mas amplio, atendiendo a las sugerencias de los pacientes en la encuesta de evaluación de la calidad y a su vez cubrir la ausencia del medico responsable del Laboratorio en casos de enfermedad o ausencia por asistencia a congresos. (LIMAG)
- Se solicitará que la persona encargada de la recepción de los pacientes (secretaria) sea contratada por un periodo mas largo, ya que en la actualidad, el personal que es enviado para ocupar este puesto, es contratado solo por una o dos semanas, resultando en que no les es posible aprender en ese tiempo el manejo satisfactorio de los dos laboratorios que atiende ( LAC Y LIMAG).

# Recomendaciones para la Mejora

- Mejorar el procedimiento de talleres de capacitación, y aplicar un cuestionario de satisfacción del usuario correcto. (LEEN)
- Mejorar los aires acondicionados para el ahorro de energía. (LEEN)
- Continuar el contrato de la Enfermera circulante durante las fechas en que se imparte el Taller de Introducción a la Técnica Quirúrgica durante el próximo ciclo escolar 2014-2015, para mantener la calidad de dicho taller.
- Informar al personal de base que labora en el LCETQ, en particular del personal de enfermería, del resultado de las encuestas de los alumnos, con el fin de propiciar la modificación de su actitud y servicio para con lo alumnos del 4º. Año.
- Mantener la comunicación efectiva entre los diversos actores del SGC, con el fin de realizar las acciones adecuadas para el buen desempeño de cada área. (LCETQ)
- Se ha observado una elevada frecuencia de inasistencia a las citas agendadas, por lo que debe hacerse un análisis de la causa, con el fin de plantear acciones correctivas. (DMDR)

# Recomendaciones para la Mejora

- Cuando se realizan las solicitudes al área administrativa, respecto a mantenimiento o AC, AP o AM, no hay una respuesta formal y precisa respecto a las solicitudes, creo que estaría bien por lo menos mandar un correo dando respuesta a la solicitud y la forma en la que esta será atendida. (LD)
- Establecer un acompañamiento, cuando menos dos veces al año, del RD con el Responsable de la Unidad Cardiometabólica para motivar el compromiso con el SGC-FMED. (UC)
- Terminar el “Programa de solicitud de material de laboratorio” ya que esto ayudaría a optimizar tiempos.(AAL)
- Que el tiempo que se les asigne a las personas que participan en el sistema de gestión de calidad se calendarice para que no se deje a los tiempos libres que puedan haber, ya que éstos podrían no coincidir con los de todos los involucrados o que estos tiempos no existieran, así mismo que los tiempos asignados se respeten y que no resulte que a última hora se pida ocuparlos para otros asuntos, ya que esto lleva a no poder concluir con lo programado en tiempo y forma. (LEIM)