



Proceso:		Acreditación de Unidades Médicas			Sub- Proceso (en su caso):		Programa de Trabajo de Control Interno							
No. de Riesgo	Actividad Crítica	R I E S G O	No. de Factor	Factor de Riesgo	Controles					Acciones comprometidas por realizar	Nombre del responsable de instrumentación	Puesto del responsable de instrumentación	Fecha Compromiso	Entregable
					No.	Control	Objetivo del Control	Tipo	Grado de instrumentación					
2019 - 2020_1	Realizar el registro de las Unidades Médicas	Unidad Médica sin CLUES	1.1	No cumplir con los requisitos en Tiempo	1.1.1	Seguimiento del cumplimiento de los requisitos	Que las Unidades Médicas tengan CLUES	Preventivo	Avanzado	Continuar con la ejecución del control	Enrique Torres Rosales	Jefe del Departamento de Sistemas de la Información	N/A	N/A
			1.2	Modificación de Tipología y Ubicación	1.2.1	Seguimiento del cumplimiento de los requisitos	CLUES con datos de tipología y ubicación modificados	Preventivo	Avanzado	Continuar con la ejecución del control	Enrique Torres Rosales	Jefe del Departamento de Sistemas de la Información	N/A	N/A
2019 - 2020_2	Identificar y priorizar las Unidades Médicas a acreditar	Criterios de selección definidos inadecuadamente	2.1	Falta de acuerdo de la Mesa de Calidad	2.1.1	Formalizar reuniones	Evidenciar la realización de la reunión y la toma de acuerdos para su seguimiento	Preventivo	Avanzado	Formalizar decisiones de la Mesa de Calidad y avalar las necesidades de las Unidades Médicas mediante Minutas de Acuerdo	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	13/12/2019	Minutas de Acuerdo
2019 - 2020_3	Calcular las necesidades de las Unidades Médicas para la realización de la Acreditación	Cálculo de las necesidades de la Unidad Médica realizado inadecuadamente	3.1	Peticiónes de las Unidades Médicas sin cumplir los requisitos de la Cédula de Acreditación	3.1.1	Verificar las necesidades por parte de las jurisdicciones sanitarias entre la Subdirección de Primer Nivel y el Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	Verificar las necesidades de la unidad adecuadamente	Preventivo	En ejecución	Fortalecer la interacción entre áreas participantes para cumplir con el ejercicio de la Acreditación	Luis Alberto Galván Ponce	Encargado de Despacho de la Subdirección de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales	30/08/2019	Oficio formalizado
					3.1.2	Necesidades avaladas por la Mesa de Calidad	Verificar las necesidades de la unidad adecuadamente	Preventivo	En ejecución	Avalar las necesidades de las Unidades Médicas mediante Minutas de la Mesa de Calidad	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	31/10/2019	Minutas de Acuerdo
2019 - 2020_4		Suficiencia presupuestal no disponible para Acreditación	4.1	Complejidad de trámites administrativos internos / externos	4.1.1	Difundir los tiempos y condiciones que deben cumplir las Unidades Médicas	Dar a conocer los tiempos que se deben estimar para cumplir con el objetivo de Acreditación	Preventivo	Inexistente	Elaborar un oficio dirigido a las unidades administrativas involucradas en el proceso de Acreditación, en el que se difunda la ubicación de Cédulas de Acreditación en la página de Internet, en el que se indiquen los tiempos y condiciones que deben reunir aquellas Unidades Médicas que se vayan a acreditar, así como los requisitos que deberán cumplir.	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	30/04/2019	Oficio formalizado
			4.2	Reprogramación de presupuesto por contingencia	4.2.1	Establecer y difundir a las áreas requerientes los tiempos mínimos para adquirir los insumos de manera oportuna	Contar con los insumos necesarios para la Acreditación de manera oportuna	Preventivo	Inexistente	Fortalecer la interacción ente áreas participantes para cumplir con el ejercicio de acreditación	Luis Alberto Galván Ponce	Encargado de Despacho de la Subdirección de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales	31/05/2019	Oficio formalizado
2019 - 2020_5	Cubrir las necesidades de las Unidades Médicas	Planeación deficiente para la recepción de necesidades	5.1	Estimación errónea de tiempos	5.1.1	Hacer del conocimiento de los directivos los tiempos para los distintos procesos de adquisiciones	Enviar requisición de necesidades con tiempo suficiente para que se realice el proceso de adquisición correspondiente en tiempo	Preventivo	Inexistente	Fortalecer la interacción ente áreas participantes para cumplir con el ejercicio de acreditación	Luis Alberto Galván Ponce	Encargado de Despacho de la Subdirección de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales	31/05/2019	Oficio formalizado
			5.2	Fallas en la logística	5.2.1	Copia de oficio de solicitud cumpliendo con los plazos establecidos	Cumplir con los plazos establecidos para adquisiciones oportunas	Preventivo	Inexistente	Fortalecer la interacción ente áreas participantes para cumplir con el ejercicio de acreditación	Luis Alberto Galván Ponce	Encargado de Despacho de la Subdirección de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales	31/05/2019	Oficio formalizado
5.2.2	Etiquetado de bienes	Identificar y etiquetar oportunamente los bienes para su entrega			Preventivo	Avanzado	Continuar con la aplicación del control	Luis Alberto Galván Ponce	Encargado de Despacho de la Subdirección de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales	N/A	N/A			
2019 - 2020_6		Oferta de Recursos Humanos y Materiales Insuficiente	6.1	Inexistencia de Recursos Materiales en el mercado nacional	6.1.1	Realizar licitaciones de carácter internacional	Cubrir necesidades materiales para la Acreditación	Preventivo	Inexistente	Fortalecer la interacción ente áreas participantes para cumplir con el ejercicio de acreditación	Luis Alberto Galván Ponce	Encargado de Despacho de la Subdirección de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales	31/05/2019	Oficio formalizado
			6.2	Recurso Humano especializado no disponible	6.2.1	Transferir Recurso humano especializado de otras Unidades Médicas	Cubrir necesidades de Recurso Humano especializado para la Acreditación	Preventivo	Inexistente	Elaborar una estrategia de contratación por parte del área de Recursos Humanos y gestionar suficiencia presupuestal	Jaime Oviedo Caro Roberto Morales Flores	Director de Operación de Personal Director de Atención a la Salud	31/10/2019	Estrategia y gestión presupuestal
6.2.2	Solicitar certificarse solo en procedimientos donde se cuente con el personal requerido	Asegurar la Acreditación en los procedimientos en lo que se cuenta con el Recurso Humano especializado			Preventivo	Inexistente	Elaborar una estrategia de contratación por parte del área de Recursos Humanos y gestionar suficiencia presupuestal	Jaime Oviedo Caro Roberto Morales Flores	Director de Operación de Personal Director de Atención a la Salud	31/10/2019	Estrategia y gestión presupuestal			
2019 - 2020_7	Realizar Autoevaluación / Enviar Cédulas a la DGCS	Autoevaluaciones realizadas inadecuadamente	7.1	Formato inadecuado, desactualizado o mal requisitado	7.1.1	Difundir el acceso (pagina de Internet) en las que están disponibles las cédulas actualizadas	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Preventivo	Inexistente	Elaborar un oficio dirigido a las Unidades Administrativas involucradas en el proceso de Acreditación, en el que se difunda la ubicación de Cédulas de Acreditación en la página de Internet, en el que se indiquen los tiempos y condiciones que deben de reunir aquellas Unidades Médicas que se vayan a acreditar, así como los requisitos que deberán cumplir.	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	30/09/2019	Acuse de oficio
					7.1.2	Capacitar en el llenado del formato	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Preventivo	Inexistente	Llevar a cabo una reunión con la Subdirección de Atención Primaria, Unidad de Coordinación de Jurisdicciones y Gestores de Calidad Jurisdiccionales en donde se les capacite para el correcto llenado de las Cédulas de Acreditación	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	13/12/2019	Levar a cabo la reunión de capacitación
			7.2	Irresponsabilidad por parte del personal en el cumplimiento de tiempos	7.2.1	Involucrar a los directivos en el cumplimiento de los tiempos	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Preventivo	Inexistente	Enviar oficios del Titular de la Unidad de Coordinación de Jurisdicciones y de la Subdirección de Atención Primaria a la Salud y Prospera a las Unidades Médicas a acreditar	Rogelio Aben Romero Olavarieta	Titular de la Unidad de Coordinación de Jurisdicciones	30/08/2019	Acuse de oficio
					7.2.3	Hacer del conocimiento de un cronograma de todas las actividades requeridas para la Acreditación	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Preventivo	Inexistente	Elaborar y difundir un cronograma en el que se establezcan los equipos de supervisión, Unidad Médica a supervisar y fechas establecidas para verificar que el seguimiento de la autoevaluación de cumpla en tiempo	Elvia Judith Garcilazo Alcántara Rogelio Aben Romero Olavarieta	Jefa del Departamento de Atención Primaria a la Salud Titular de la Unidad de Coordinación de Jurisdicciones	31/10/2019	Oficio dirigido a las unidades administrativas involucradas en el proceso de acreditación en el que se difunde los tiempos y condiciones
			7.3	Supervisión y seguimiento deficiente	7.3.1	Seguimiento puntual, por parte de los directivos, del oficio de petición de las autoevaluaciones	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Preventivo	Inexistente	Elaborar y difundir un cronograma en el que se establezcan los equipos de supervisión, Unidad Médica a supervisar y fechas establecidas para verificar que el seguimiento de la autoevaluación de cumpla en tiempo	Elvia Judith Garcilazo Alcántara Rogelio Aben Romero Olavarieta	Jefa del Departamento de Atención Primaria a la Salud Titular de la Unidad de Coordinación de Jurisdicciones	31/10/2019	Oficio dirigido a las unidades administrativas involucradas en el proceso de acreditación en el que se difunde los tiempos y condiciones
2019 - 2020_8		Cédulas de autoevaluación remitidas inoportunamente y/o inadecuadamente a la DGCS	8.1	Falta de autorización del Titular de los Servicios de Salud	8.1.2	Seguimiento puntual, por parte de los directivos, del oficio de petición de las autoevaluaciones	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Detectivo	Inexistente	Elaborar proyecto de oficio para revisión y rúbrica de la Subsecretaría de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla y Coordinación de Planeación, Evaluación, Desarrollo y Operación de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, y firma del Titular de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	13/12/2019	Correo electrónico
			8.2	Ineficiencia interna para el envío de la cédula	8.2.1	Enviar por correo electrónico los archivos digitalizados de oficio y Cédulas de Acreditación	Se cumpla con los requisitos de Acreditación en tiempo y forma	Preventivo	Inexistente	Envío de archivos digitalizados de oficio y Cédulas de Acreditación po correo electrónico, previo al envío de los documentos originales	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	13/12/2019	Correo electrónico



Proceso	Atención Médica de Segundo y Tercer Nivel				Sub-Proceso (en su caso):						Programa de Trabajo de Control Interno				
	No. de Riesgo	Actividad Crítica	Riesgo	No. de Factor	Factor de Riesgo	Controles				Acciones comprometidas por realizar	Nombre del responsable de instrumentación	Puesto del responsable de instrumentación	Fecha Compromiso	Entregable	
						No.	Control	Objetivo del Control	Tipo de Control						Grado de instrumentación
2019 - 2020_1	Triage	Paciente Clasificado inadecuadamente	1.1	Falta de apego a la norma o al lineamiento	1.1.1	Capacitación del personal	Realizar una buena clasificación	Preventivo	En ejecución	Homologar un manual de Inducción al puesto del Triage	Rodolfo Gines Martínez Fernández	Subdirector de Enseñanza e Investigación	30/08/2019	Incluir en el Programa de Capacitación el Triage Hospitalario	
					1.1.2	Supervisión del formato del Triage	Evaluar el desempeño del personal	Correctivo	Inexistente	Homologar el formato de Triage y supervisar su adecuado registro	Gloria Ramos Álvarez Alfonso Tepanecalli García	Jefa del Departamento de Hospitales Generales y Especialidad Jefe del Departamento de Hospitales Comunitarios	30/08/2019	Cédulas de Supervisión del Apego a la GPC del Triage Hospitalario	
			1.2	Falta de equipo médico funcional	1.2.1	Seguimiento a Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	Tener el equipamiento necesario para realizar una buena clasificación	Preventivo	En ejecución	Asegurar la revisión y aplicación del Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo.	Pedro Antonio Dávalos Navarro	Director de Operación de Unidades Médicas	31/10/2019	Programa y Bitácora de realización del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	
					1.2.2	Realizar el proceso de baja de equipos médicos no funcionales	Tener el equipamiento necesario para realizar una buena clasificación	Preventivo	Inexistente	Realizar la baja del equipo médico no funcional y dar seguimiento hasta su conclusión.	Roberto Morales Flores Alejandro Ramos Mungia Jesús Ranulfo Rodríguez Pérez	Director de Atención a la Salud Jefe del Departamento de Equipo Médico y Electromecánico Jefe del Departamento de Servicios Generales	31/11/2019	Solicitud de Reporte de Baja Dictamen de Baja de equipo médico	
					1.2.3	Revisar o definir en su caso la metodología para elaborar un requerimiento de consumibles, relaciones y accesorios de acuerdo a las necesidades de la Unidad Médica	Contar con un procedimiento que coadyuve a tener con equipamiento en óptimas condiciones y de manera oportuna.	Correctivo	En ejecución	Revisar y, en su caso actualizar, el procedimiento interno de adquisiciones en función de las necesidades de las Unidades Médicas para contar con los requerimientos de manera oportuna	Adrián Taveres Echegaray	Director de Planeación y Programación	31/10/2019	Revisar / actualizar el procedimiento interno en el que se establezcan las distintas estrategias y plazos de contratación	
			1.3	Personal insuficiente (médicos o enfermeras)	1.3.1	Cubrir la plantilla del personal mínima indispensable	Cubrir las necesidades mínimas de personal en las Unidades Médicas	Correctivo	Inexistente	Elaborar una estrategia de contratación por parte del área de Recursos Humanos y gestionar suficiencia presupuestal	Jaime Oviedo Caro Roberto Morales Flores	Director de Operación de Personal Director de Atención a la Salud	30/08/2019	Estrategia y gestión presupuestal	
2019 - 2020_2	Triage	Clasificación realizada inoportunamente	2.1	Falta de señalización y difusión de los pasos que deben seguir los pacientes	2.1.1	Señalizar las áreas de Urgencias	Dar a conocer los pasos a seguir por parte del paciente y tiempos de atención del área de urgencias	Preventivo	Inexistente	Diseño e instalación de señalética en las Áreas de Urgencias de las Unidades Médicas	Vicente Mazorra Herrera	Jefe del Departamento de Construcción	31/10/2019	Señalética instalada en las Unidades Médicas	
2019 - 2020_3	Atención Médica Integral	Acciones esenciales de la seguridad del paciente incumplidas	3.1	Desconocimiento por parte del personal	3.1.1	Capacitación del personal en las Metas Internacionales de la seguridad del paciente	Asegurar la aplicación de las Metas Internacionales de seguridad del paciente	Preventivo	Inexistente	Realizar capacitación en relación a las acciones esenciales de la seguridad del paciente	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	31/10/2019	Capacitación en relación a las acciones esenciales de la seguridad del paciente	
					3.1.2	Supervisión en la aplicación de las Metas Internacionales	Asegurar la aplicación de las Metas Internacionales de seguridad del paciente	Correctivo	Inexistente	Elaborar una encuesta para conocer el nivel de cultura sobre la seguridad del paciente dirigida al personal que labora dentro de la Unidad Médica	María Irma de Román Texis	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional	31/10/2019	Cédulas de supervisión del cumplimiento de las metas internacionales de seguridad del paciente	
			3.2	Cargas de trabajo excesivas del personal médico.	3.2.1	Análisis de plantilla con gestión de Recursos Humanos	Determinar las necesidades del personal	Detectivo	Inexistente	Elaborar una estrategia de contratación por parte del área de Recursos Humanos y gestionar suficiencia presupuestal	Jaime Oviedo Caro Roberto Morales Flores	Director de Operación de Personal Director de Atención a la Salud	30/08/2019	Estrategia y gestión presupuestal	
					3.3	Equipamiento deficiente o insuficiente	3.3.1	Seguimiento a Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	Tener el equipamiento necesario en condiciones óptimas	Preventivo	En ejecución	Asegurar la revisión y aplicación del Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo (Integral)	Pedro Antonio Dávalos Navarro	Director de Operación de Unidades Médicas	31/10/2019
			3.3.2	Determinación de equipo médico			Tener el equipamiento necesario acorde al presupuesto disponible	Detectivo	En diseño	Realizar el requerimiento de equipo médico necesario en las Unidades Médicas y solicitar su adquisición.	Roberto Morales Flores	Dirección de Atención a la Salud	31/10/2019	Formato de Requerimiento y Oficio de Justificación	
			3.4	Insumos insuficientes	3.4.1	Programa de requerimiento de insumos en función de las necesidades reales y no de la demanda histórica	Tener los insumos realmente requeridos	Preventivo	Inexistente	Revisar y, en su caso actualizar, el procedimiento interno de adquisiciones en función de las necesidades de las Unidades Médicas para contar con los requerimientos de manera oportuna	Adrián Taveres Echegaray	Director de Planeación y Programación	31/10/2019	Revisar / actualizar el procedimiento interno en el que se establezcan las distintas estrategias y plazos de contratación	
2019 - 2020_4	Atención Médica Integral	Guías de Práctica Clínica incumplidas	4.1	Desconocimiento por parte del personal	4.1.1	Capacitación del personal en las Guías de Práctica Médica basada en la demanda de servicio	Asegurar la aplicación de las Guías de Práctica Médica	Preventivo	Inexistente	Elaborar un programa de capacitación multidisciplinario a todo el personal en relación a las Guías de Práctica Médica.	Rodolfo Gines Martínez Fernández	Subdirector de Enseñanza e Investigación	14/01/2019	Programa de capacitación en GPC	
					4.2.1	Análisis de plantilla con gestión de Recursos Humanos	Determinar las necesidades del personal	Preventivo	Inexistente	Elaborar una estrategia de contratación por parte del área de Recursos Humanos y gestionar suficiencia presupuestal	Jaime Oviedo Caro Roberto Morales Flores	Director de Operación de Personal Director de Atención a la Salud	30/08/2019	Estrategia y gestión presupuestal	
			4.3	Equipamiento deficiente o insuficiente	4.3.1	Seguimiento a Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	Tener el equipamiento necesario en condiciones óptimas	Preventivo	Inexistente	Asegurar la revisión y aplicación del Programa de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo (Integral)	Pedro Antonio Dávalos Navarro	Director de Operación de Unidades Médicas	31/10/2019	Programa y Bitácora de realización del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo	
					4.3.2	Determinación de necesidades	Tener el equipamiento necesario acorde al presupuesto disponible	Detectivo	En diseño	Realizar el requerimiento de equipo médico necesario en las Unidades Médicas y solicitar su adquisición.	Roberto Morales Flores	Dirección de Atención a la Salud	31/10/2019	Formato de Requerimiento y Oficio de Justificación	
			4.4	Insumos insuficientes	4.4.1	Revisar o definir en su caso la metodología para elaborar un requerimiento de insumos de acuerdo a las necesidades de la Unidad Médica	Tener los insumos realmente requeridos	Preventivo	Inexistente	Revisar y, en su caso actualizar, el procedimiento interno de adquisiciones en función de las necesidades de las Unidades Médicas para contar con los requerimientos de manera oportuna	Adrián Taveres Echegaray	Director de Planeación y Programación	31/10/2019	Revisar / actualizar el procedimiento interno en el que se establezcan las distintas estrategias y plazos de contratación	
					4.4.1	Revisar o definir en su caso la metodología para elaborar un requerimiento de insumos de acuerdo a las necesidades de la Unidad Médica	Tener los insumos realmente requeridos	Preventivo	Inexistente	Revisar y, en su caso actualizar, el procedimiento interno de adquisiciones en función de las necesidades de las Unidades Médicas para contar con los requerimientos de manera oportuna	Adrián Taveres Echegaray	Director de Planeación y Programación	31/10/2019	Revisar / actualizar el procedimiento interno en el que se establezcan las distintas estrategias y plazos de contratación	
2019 - 2020_5	Atención Médica Integral	Expediente Clínico mal elaborado	5.1	Falta de aplicación de la NOM - 004 - SSA3 - 2012	5.1.1	Capacitación del personal en la aplicación de la NOM-004-SSA3-2012	Asegurar la aplicación de la NOM-004-SSA3-2012	Preventivo	Inexistente	Elaborar un programa de capacitación multidisciplinario a todo el personal en la aplicación de la NOM-004-SSA3-2012	Rodolfo Gines Martínez Fernández	Subdirector de Enseñanza e Investigación	30/08/2019	Programa de capacitación para la aplicación de la NOM-004-SSA3-2012 Memorándum o correo electrónico de difusión.	
			5.2	Desabasto de formatos	5.2.1	Programa de requerimiento de insumos en función de las necesidades reales y no de la demanda histórica	Tener los insumos realmente requeridos	Preventivo	Inexistente	Establecer una estrategia para utilizar primero los formatos para Expediente Clínico adquiridos y posteriormente, conforme a la necesidad de imprenta interna	Enrique Zárate Gutiérrez	Jefe del Departamento de Recursos Materiales	31/10/2019	Formatos impresos	
2019 - 2020_6	Continuidad de la atención al paciente	Retraso en la continuidad externa de la atención del paciente	6.1	Medio de transporte para pacientes insuficiente	6.1.1	Programa de requerimiento de transporte, así como de mantenimiento del mismo	Tener los medios de transporte necesarios para trasladar a los pacientes	Preventivo	Inexistente	Elaborar un programa de mantenimiento y adquisiciones de vehículos de transporte	Jesús Ranulfo Rodríguez Pérez	Jefe del Departamento de Servicios Generales	30/08/2019	Requerimiento de equipo de transporte dimensionado	
			6.2	Saturación de la red hospitalaria	6.2.1	Capacitar al personal médico (3 Niveles) y administrativo en la correcta aplicación del sistema de Referencia y Contrareferencia	Disminuir la saturación de las Unidades Médicas	Preventivo	Inexistente	Capacitar y concientizar al personal médico y administrativo en el uso adecuado de las Unidades Médicas según la patología del paciente	Elba Trejo Vargas	Jefa del Departamento de Trabajo Social	31/10/2019	Cursos de capacitación	
2019 - 2020_7	Continuidad de la atención al paciente	Referencia o contrareferencia inadecuada	7.1	Envío de paciente sin cumplir con requisitos de Referencia	7.1.1	Capacitar al personal médico (3 Niveles) y administrativo en la correcta aplicación del sistema de Referencia y Contrareferencia	Disminuir la saturación de las Unidades Médicas	Preventivo	Inexistente	Capacitar y concientizar al personal médico y administrativo en el uso adecuado de las Unidades Médicas según la patología del paciente	Elba Trejo Vargas	Jefa del Departamento de Trabajo Social	31/10/2019	Cursos de capacitación	
			7.2	Desconocimiento de la red de prestadores de servicio	7.2.1	Solicitar a la Dirección del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPS) impartir capacitación y difusión al personal de las Unidades Médicas en lo relacionado con la cartera de servicios y capacidad de la red de prestadores de servicios	Asegurar el correcto envío de los pacientes a la Unidad Médica correspondiente	Preventivo	Inexistente	Solicitar a la Dirección del Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPS) impartir capacitación y difusión al personal de las Unidades Médicas en lo relacionado con la cartera de servicios y capacidad de la red de prestadores de servicios	José Antonio Martínez García	Subsecretario y Coordinador de Servicios de Salud	31/10/2019	Oficio de solicitud y curso de capacitación	
2019 - 2020_8	Satisfacción de usuario	Paciente atendido a destiempo	8.1	Desconocimiento de los requisitos y tiempos para la prestación de los servicios	8.1.1	Determinar y difundir la información del servicio que debe conocer el paciente	Que el paciente conozca los servicios que se prestan, así como los requisitos necesarios y los tiempos en los que los deben atender	Preventivo	En diseño	Elaborar difusión de tiempos de espera al personal y pacientes de la Unidad Médica	María Irma de Román Texis Roberto Morales Flores	Jefa del Departamento de Calidad y Desarrollo Institucional Director de Atención a la Salud	30/08/2019	Material de difusión	