



# **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## **Revisión de la Dirección**

**22 de noviembre de 2011**



# La información que se presenta en la revisión de la dirección incluye:

- 1. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**
- 2. Resultados de auditorías internas.**
- 3. Próximas auditorías**
- 4. Estado de las acciones correctivas y preventivas.**
- 5. Seguimiento de las reuniones previas de revisiones directivas**
- 6. Retroalimentación del usuario.**
- 7. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.**
- 8. Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.**
- 9. Cambios que podrían afectar al SGC.**
- 10. Recomendaciones para la mejora.**



# ALCANCE DEL SGC





# Alcance del SGC-UADY

## ESTRUCTURA GENERAL DEL ALCANCE DEL SGC-UADY





# Próximas Auditorías





# Próximas auditorías

## Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias

- Auditoría interna programada para la 4ta semana de noviembre



# Resultados de Auditoria





DEPENDENCIA	FOLIO AUDITORIA	Total NC
Administración central	AI11-ADMC-01	4
	AI11-ADMC-02	17
	AI11-ADMC-03	4
Facultad de Medicina	AI11-FMED-01	22
	AI11-FMED-02	6
Facultad de Matemáticas	AI11-FMAT-01	7
	AI11-FMAT-02	6
	AI11-FMAT-03	2
Facultad de Química	AI11-FQUI-01	8
	AI11-FQUI-02	0
Campus de Ciencias Biológicas y Agropecuarias	AI11-CCBA-01	16



# Estado de las acciones

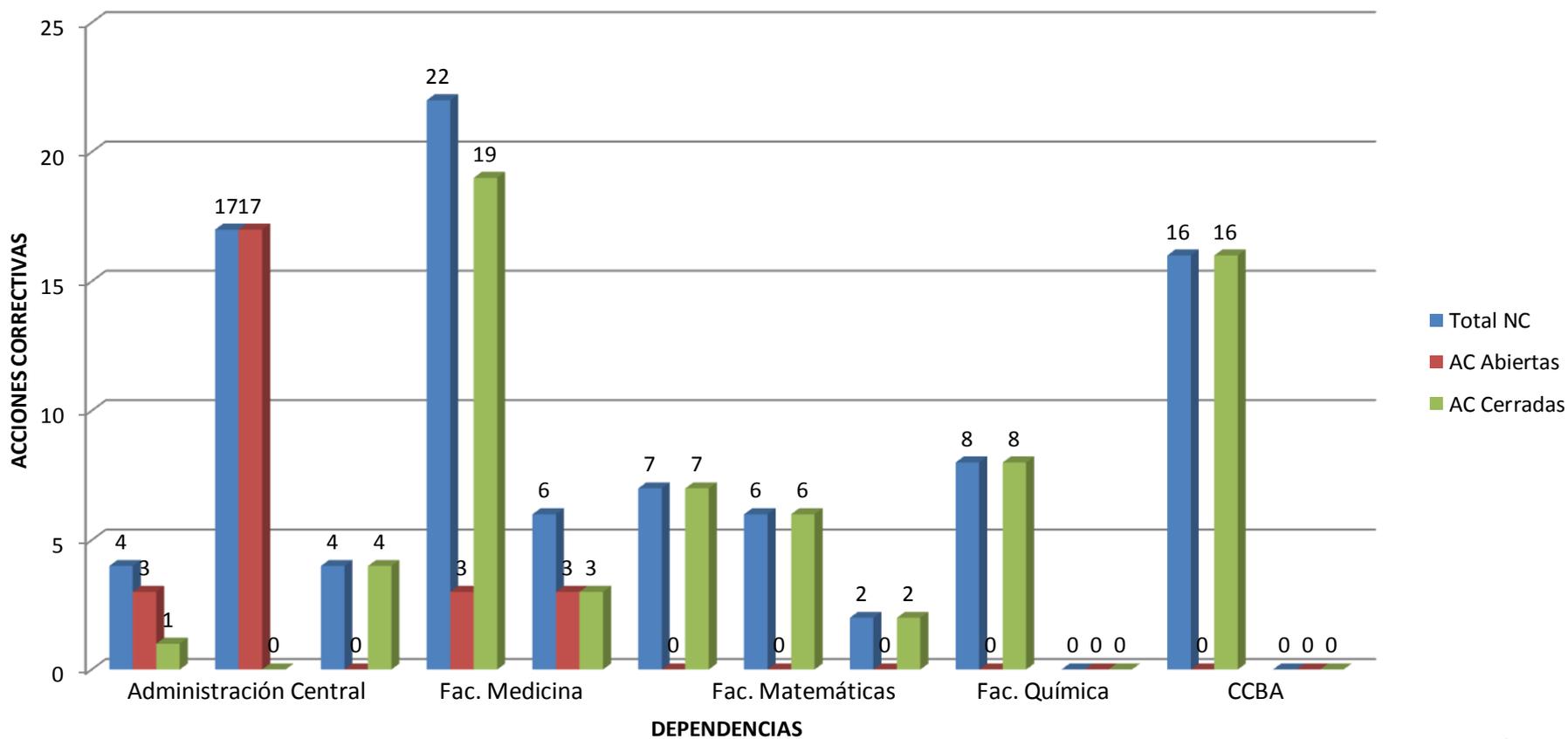
correctivas y

preventivas.





## AC por Auditoría Interna 2011





**Acciones de seguimiento**  
**de revisiones previas por**  
**la Dirección.**





# Acuerdos pasada Revisión de la Dirección

ACUERDO	RESPONSABLE	ESTADO
Establecer políticas para definir la información que debe contener los expedientes del trabajador, lugar de ubicación y quien es responsable del archivo de los mismos	Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal	Completado
Convocar a las comisiones dictaminadoras para revisar y/o establecer los lineamientos de los contenidos de los dictámenes relacionados a las promociones y contratos de los trabajadores.	Secretaria General	En proceso
Promover de manera oficial talleres orientados a la higiene postural entre los estudiantes de la UADY	Dirección General de Desarrollo Académico	En proceso
Promover de manera oficial talleres orientados a la higiene postural entre los trabajadores de la UADY	Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal Comisión Mixta de Seguridad e Higiene	En proceso



# Retroalimentación del usuario.





# “Selección de Aspirantes”

## Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

Actividad	Resultados	Acciones																				
<p>El cuestionario descrito a continuación evaluó la segunda etapa del proceso correspondiente a la entrega de documentos, midió los siguientes atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilidad de la información contenida en la convocatoria,</li> <li>-Utilidad y claridad del Sistema de Registro en Línea (SIRA),</li> <li>-Calidad de atención de los responsables de recepción de documentos y</li> <li>- Tiempo de espera en la entrega de documentos.</li> </ul>	<table border="1"> <caption>Resultados del cuestionario</caption> <thead> <tr> <th>Atributo</th> <th>BUENO (%)</th> <th>REGULAR (%)</th> <th>MALO (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UTILIDAD DE CONVOCATORIA</td> <td>100</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>UTILIDAD DE SIST. DE...</td> <td>90</td> <td>10</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ATENCIÓN RECEPCIÓN DE...</td> <td>100</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TIEMPO DE ENTREGA DE...</td> <td>100</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Atributo	BUENO (%)	REGULAR (%)	MALO (%)	UTILIDAD DE CONVOCATORIA	100	0	0	UTILIDAD DE SIST. DE...	90	10	0	ATENCIÓN RECEPCIÓN DE...	100	0	0	TIEMPO DE ENTREGA DE...	100	0	0	<p>Las acciones se llevarán a cabo en base a los resultados obtenidos.</p>
Atributo	BUENO (%)	REGULAR (%)	MALO (%)																			
UTILIDAD DE CONVOCATORIA	100	0	0																			
UTILIDAD DE SIST. DE...	90	10	0																			
ATENCIÓN RECEPCIÓN DE...	100	0	0																			
TIEMPO DE ENTREGA DE...	100	0	0																			



## Interpretación de los resultados

Un 93% de los usuarios encuestados calificaron como BUENA la **Utilidad de la Información contenida en la convocatoria**, un 7% como regular y el resto no contestó.

Un 83% evaluó como BUENO la **Utilidad y claridad del Sistema de Registro en Línea (SIRA)**, un 17% como regular y el resto no contestó.

El 93% evaluó como BUENO la **Calidad de atención de los responsables de recepción de documentos** y un 7% como regular y el resto no contestó.

El 93% valoró como BUENO el **Tiempo de espera** en la entrega de documentos, un 7% como regular y el resto no contestó.

Por lo que podemos inferir que en promedio de 87% de satisfacción en general y que el criterio de Utilidad y claridad en el SIRA afectó de manera significativa los resultados de satisfacción.



Actividad	Resultados	Acciones								
<p>Se administró un cuestionario durante la administración del EXANI I en el que se mide:</p> <p>I. Difusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Medios de comunicación</li> <li>•cantidad de información recibida</li> <li>•Atención del CADE</li> <li>•Atención vía mail</li> </ul> <p>II. Registro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Claridad en las actividades</li> <li>•Facilidad para registrarse</li> <li>•Suficiencia de tiempo</li> <li>•Atención del Personal en recepción de documentos</li> </ul> <p>III. Espacios de prueba</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Facilidad de localización</li> <li>* Condiciones del aula</li> </ul> <p>IV. Administración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Personal amable y profesional</li> </ul> <p>V. Satisfacción general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Satisfacción de las actividades</li> <li>•Fechas</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>96% satisfechos</b></p> <table border="1"> <caption>Satisfaction Data</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>Completamente satisfecho</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>1.4%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Satisfecho	58%	Completamente satisfecho	38%	Insatisfecho	1.4%	<p>Las acciones que llevaran a cabo en base a los resultados obtenidos.</p>
Categoría	Porcentaje									
Satisfecho	58%									
Completamente satisfecho	38%									
Insatisfecho	1.4%									



## Interpretación de los resultados

- Las facilidades que para la localización de espacios dentro de la sede a la que fue asignado para presentar las pruebas estuvieron en un rango de SUFICIENTES a ABUNDANTES.
- El espacio asignado para la administración de las pruebas fue evaluado en un 93% como ADECUADO.
- Con respecto al personal de administración de las pruebas la mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo en que el personal se expresa en forma CLARA y fácil de ENTENDER, fue AMABLE, EFICIENTE y PROFESIONAL.
- El 76% percibe que el proceso de selección de aspirantes a bachillerato se realiza en un periodo del año en el que de acuerdo con sus intereses.
- **El grado de Satisfacción General fue de un 96%.**

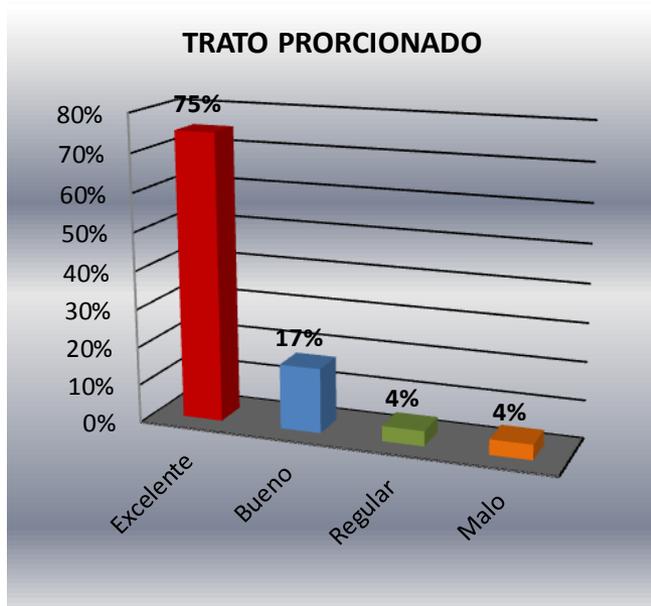


# “Provisión de Servicios de Salud”

## Coordinación General de Salud.

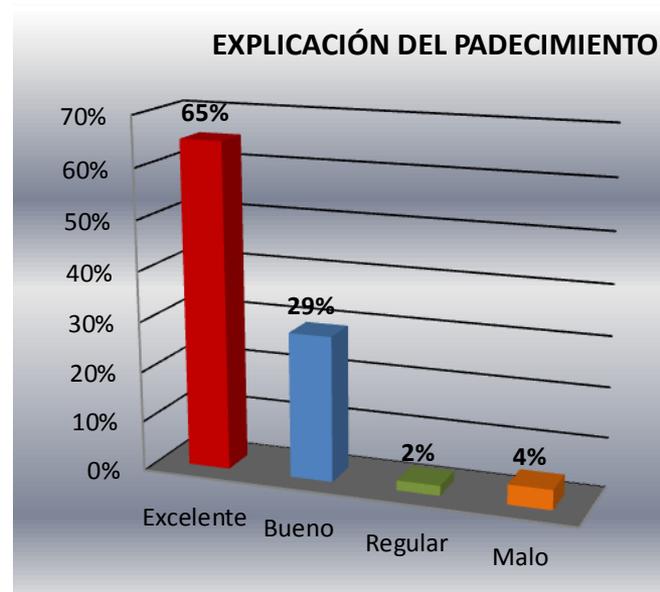
### RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

#### SATISFACCION DEL CLIENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION



Obtuvimos el 75% en excelente y el 17% en bueno, lo cual representa el 92% de satisfacción de nuestros usuarios,

#### CONSULTA EXTERNA



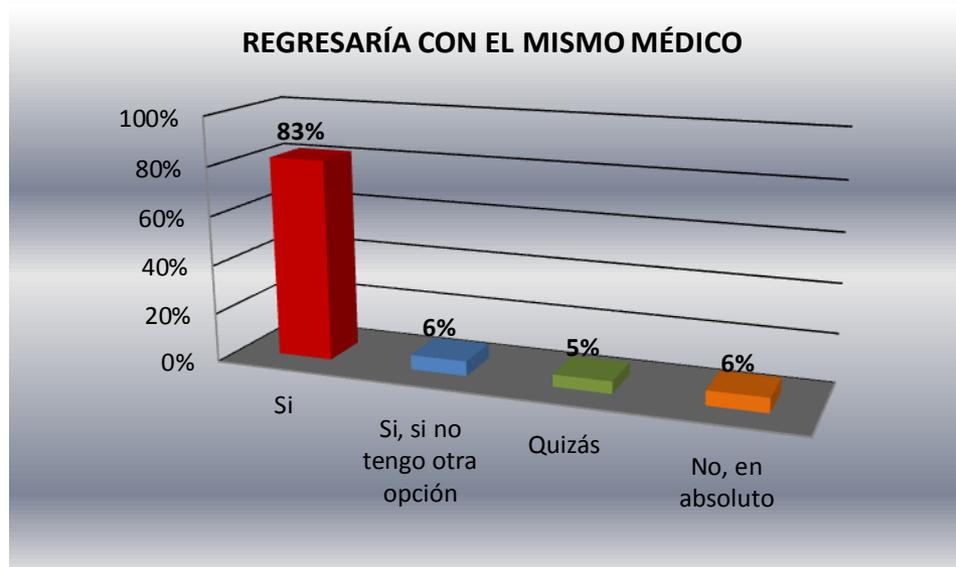
El 65% como excelente y el 29% como bueno, lo cual se traduce en un 94% la satisfacción de nuestros Usuarios,



# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

## SATISFACCION DEL CLIENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION

### CONSULTA EXTERNA

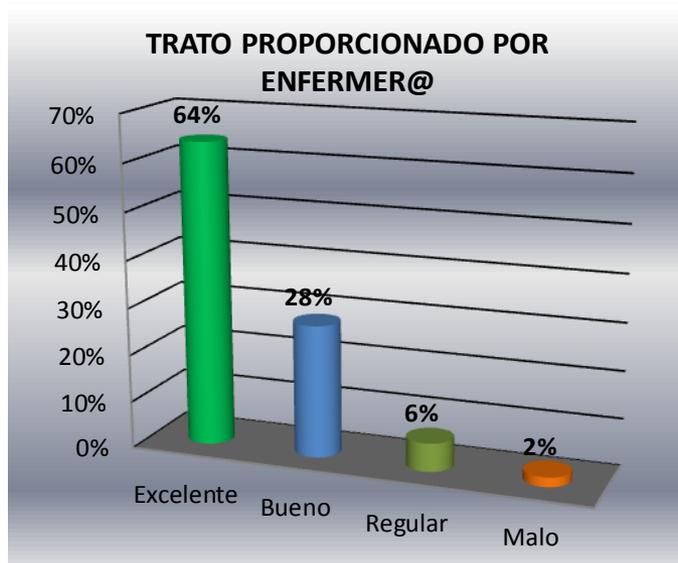


Obtuvimos que el 83% de los encuestados SI volverían a consultar con el mismo médico, lo cual es aceptable, ya que 8 de cada 10 eligen al mismo médico;



# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

SATISFACCION DEL CLIENTE  
ENCUESTAS DE SATISFACCION



El 64% lo consideró excelente y el 28% bueno, lo cual nos da una satisfacción de nuestros usuarios del 92%

## ENFERMERIA

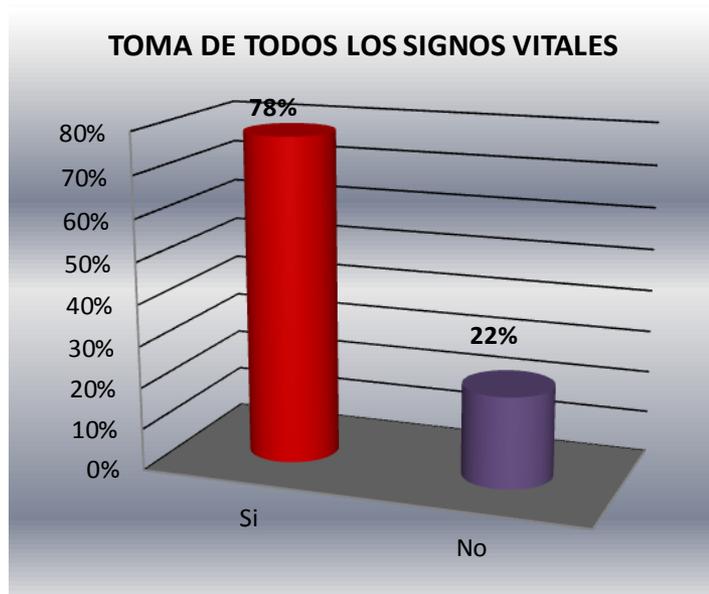


Al 70% de los pacientes se les explicó el procedimiento a realizar y al 30%



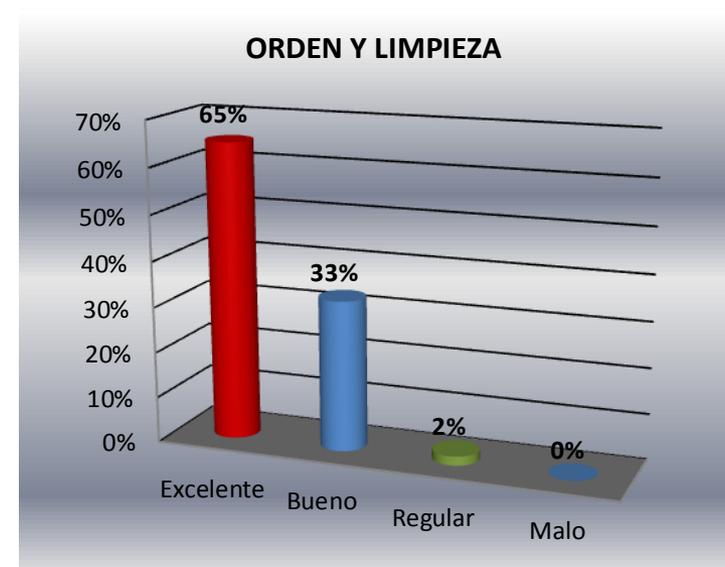
## RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

### SATISFACCION DEL CLIENTE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Al 78% de los pacientes si se les realizó la medición, al 22% no se le realizó.

#### ENFERMERIA



El 65% la calificó como excelente, el 33% como buena, lo cual representa el 98% de satisfacción con respecto a ésta área.



## RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

#### ENFERMERIA



El 98% espero menos de 15 minutos y el 2% entre 15 y 30 min.



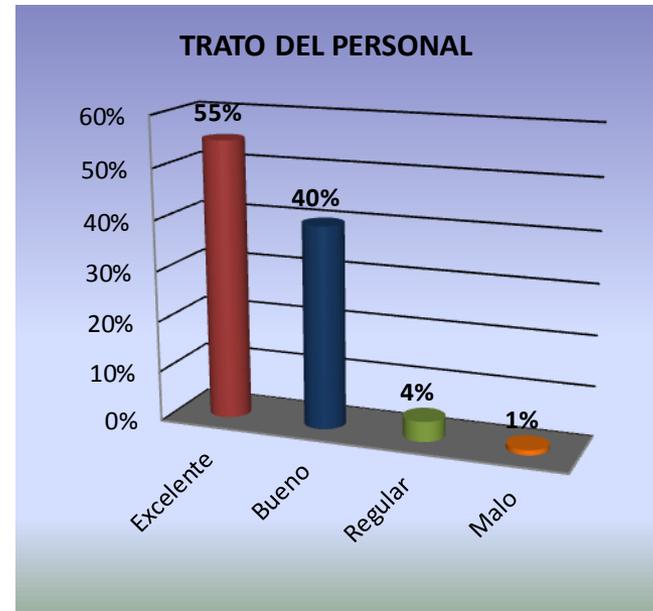
# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

## SATISFACCION DEL CLIENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION



El 89% espero menos de 15 minutos para ser atendido, el 11% espero de 15 a 30 minutos

## FARMACIA

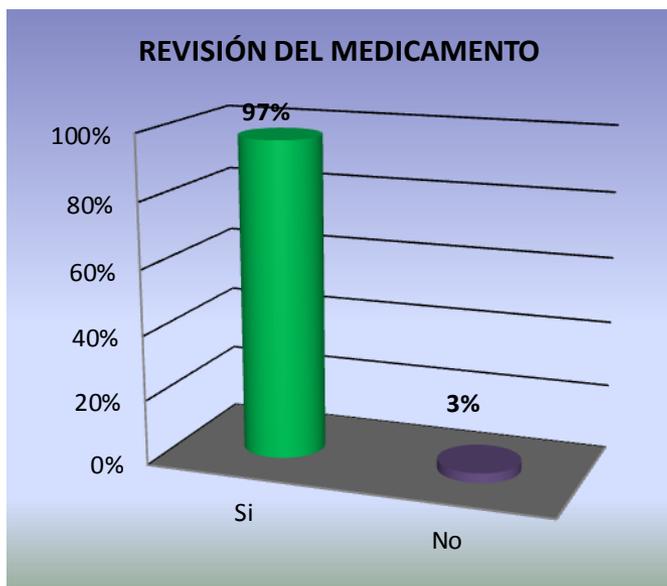


El 55% lo calificó como excelente y el 40% como bueno, lo cual nos da un 90% de satisfacción de nuestros pacientes



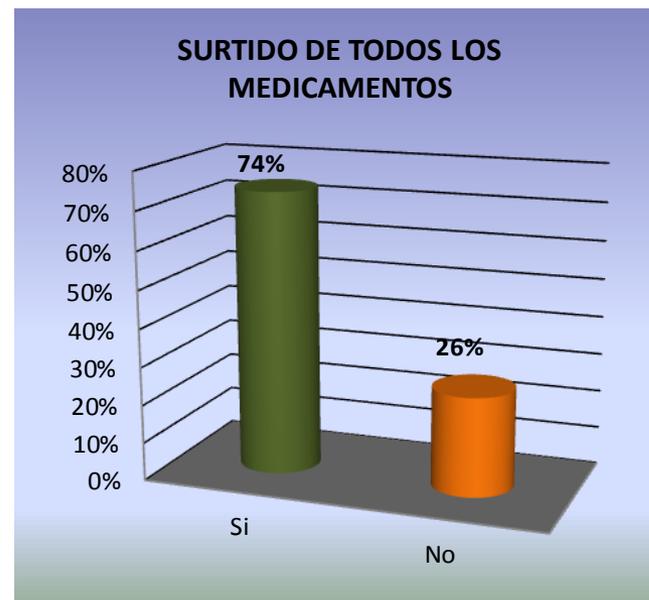
# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

## SATISFACCION DEL CLIENTE ENCUESTAS DE SATISFACCION



El 97% de los paciente respondió que si y el 3% respondió que no

## FARMACIA

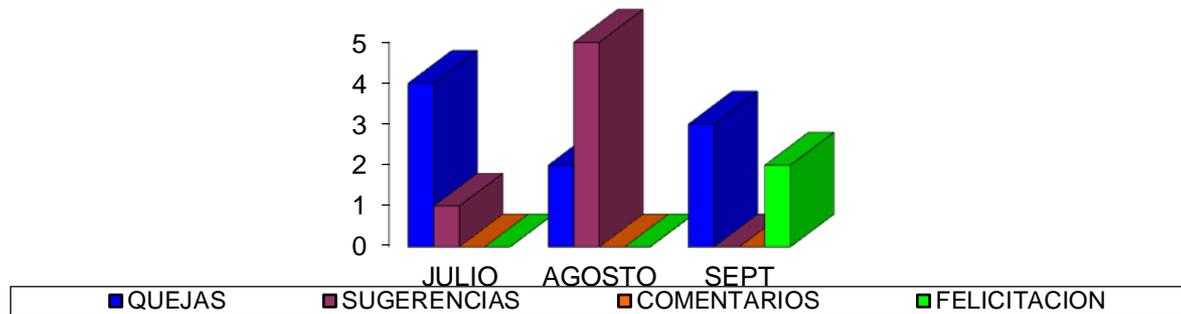


Al 74% de los pacientes se les surtió su receta completa y al 26% no.



# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

## SATISFACCION DEL CLIENTE BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



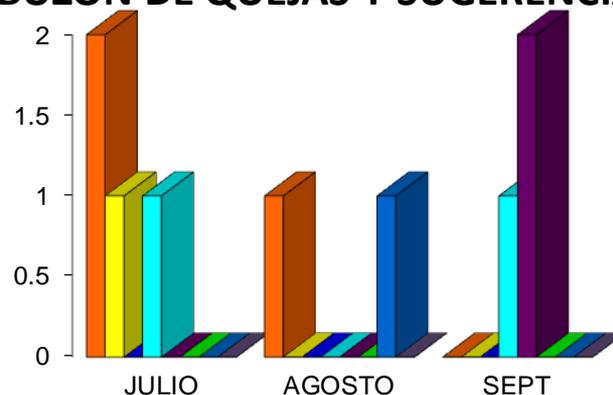
BUZON	2011				%
	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL	
QUEJAS	4	2	3	9	56.25
SUGERENCIAS	1	5	0	6	37.5
COMENTARIOS	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	2	2	12.5
TOTAL	5	6	5	16	100

En este 3er trimestre de 2011 recibimos un total de 16 volantes de buzón (2 menos que en el 2° trimestre) de éstos predominaron las quejas, siendo éstas en total 9 lo cual representa el 56.25% de los volantes de buzón; 5 sugerencias (31.25%), y 2 Felicitaciones (12.5%).



# RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

## SATISFACCION DEL CLIENTE BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



■ FARMACIA	■ TRAMITES	■ RECEPTION	■ ENF.
■ CONS. EXT.	■ AREA FISICA	■ MED. SALUD	■ NUTRICION

BUZON	FARMACIA			TRAMITES			RECEPCION			ENFERMERIA			CONS. EXT.			AREA FISICA			MED. SALUD			NUTRICION		
	J	A	S	J	A	S	J	A	S	J	A	S	J	A	S	J	A	S	J	A	S	J	A	S
QUEJAS	2	1		1						1	1				2				1					
SUGERENCIA														1	3									1
COMENTARIO																								
FELICITACIÓN							1			1														

Del total de quejas (9 = 100%) encontramos las áreas de oportunidad en **FARMACIA** con 3 quejas (33.3%), ENFERMERIA 2 quejas (22.2%), Consulta Externa con 2 quejas (22.2%), TRAMITES y MED. DEL DEPTO. DE SALUD con 1 queja respectivamente (11.1% en cada caso)



# Desempeño de los procesos.





# “Provisión de servicios financieros, materiales y humanos.”

## Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano

Se hizo la presentación del programa “Inducción, Capacitación y Formación del Personal Administrativo” como parte de la 3ra. Agenda Estratégica el 14 de julio de 2011. Se cuenta con los siguientes avances:

- **Capacitación.** Se han impartido 11 cursos de capacitación, en los cuales han participado 227 trabajadores. Cabe señalar que están programados 2 cursos y 3 pláticas informativas antes de finalizar el año.
- **Inducción.** Se realizaron 2 reuniones el 5 y el 13 de octubre, en la cual participaron los Directores y los Secretarios Administrativos, con el objetivo de comunicar la normatividad y políticas aplicables a las autoridades de las DES en materia de recursos financieros, tanto propios como del presupuesto ordinario; responsabilidad de los funcionarios en el manejo de los recursos públicos y con relación a las decisiones administrativas que toman en materia laboral.
- **Formación.** Se está concluyendo el diagnóstico de necesidades de formación, a fin de desarrollar las estrategias necesarias para brindar el servicio de educación básica y media superior al personal administrativo universitario.



Actualmente el procedimiento tiene los siguientes indicadores de desempeño:

- **Cursos de capacitación impartidos** (*Impartir el 90% de los cursos de capacitación programados durante el año*). Debido a los compromisos de la 3ª Agenda Estratégica del PDI *hasta este momento se cumple con un 71% de los cursos programados, cabe señalar que faltan 2 cursos y 3 platicas por impartir en lo que resta del año.*

Ya que el seguimiento de los cursos de capacitación correspondientes al 2011, darán inicio a finales del mes de noviembre (de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento), no se cuenta con la información referente a los siguientes dos indicadores:

- **Trabajadores que recibieron seguimiento de capacitación** (*Lograr que el 80% de los participantes del programa de capacitación reciban seguimiento*).
- **Trabajadores que han mejorado en la ejecución de sus actividades laborales** (*Lograr que el 80% de los trabajadores que recibieron seguimiento perciban que como resultado del curso impartido han mejorado en la ejecución de sus actividades*).

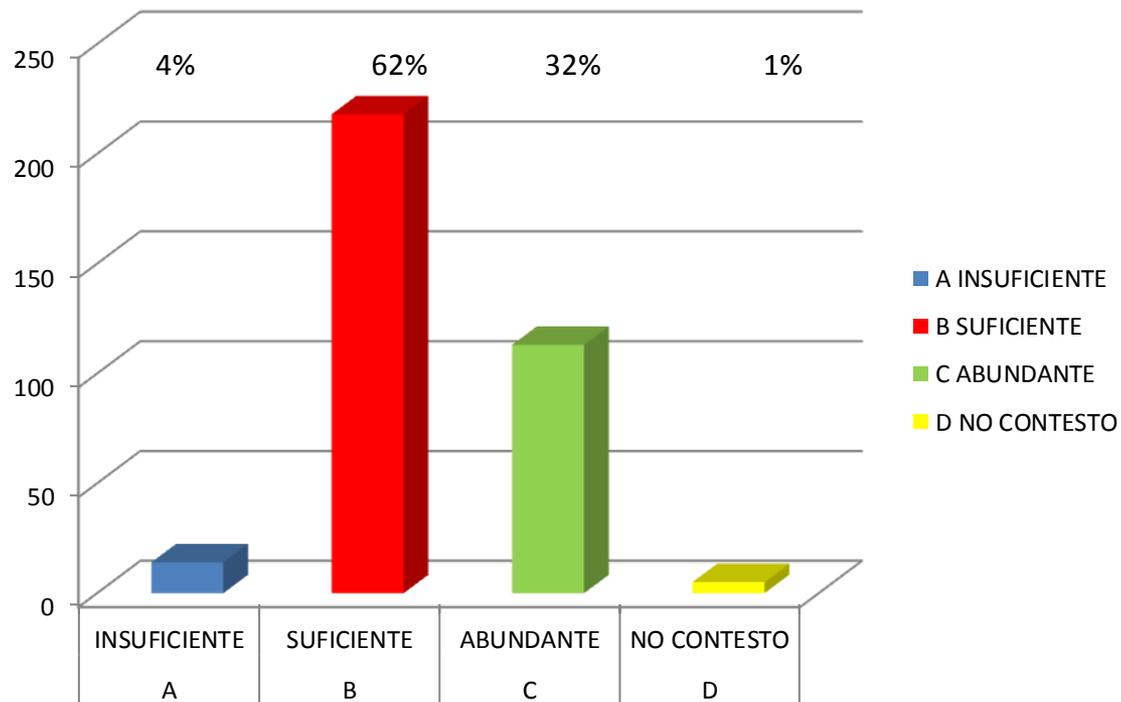


# “Selección de Aspirantes”

## Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

### SERVICIOS PROPORCIONADOS

### Percepción de las oportunidades de INFORMACIÓN



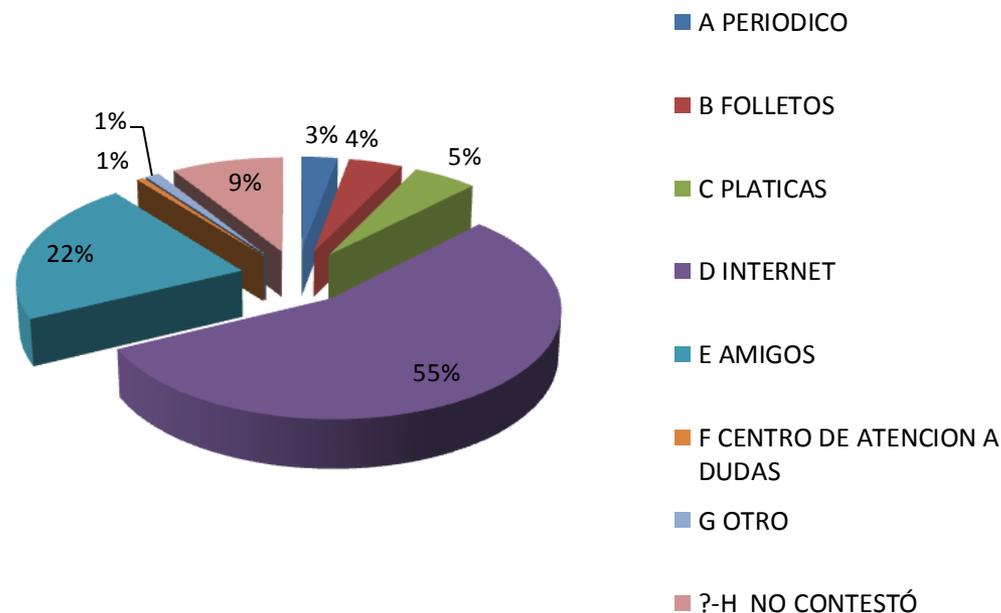


## SERVICIOS PROPORCIONADOS

### Principal medio de INFORMACIÓN

- Principal medio por el cual los aspirantes a ingresar a alguna de las preparatorias de la UADY:

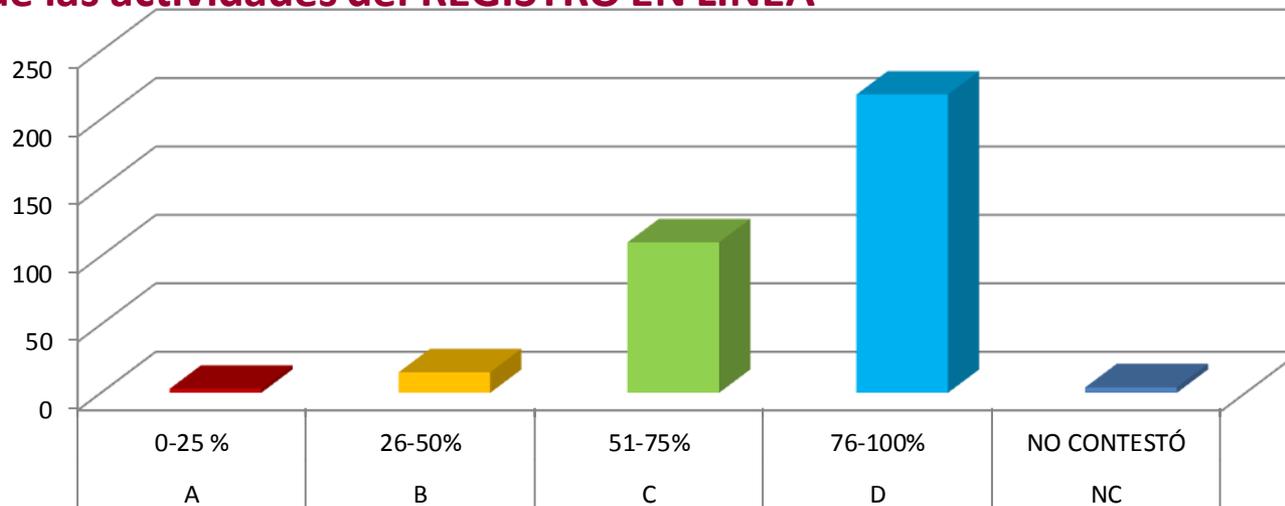
**- INTERNET**





## SERVICIOS PROPORCIONADOS

### Claridad de las actividades del REGISTRO EN LÍNEA

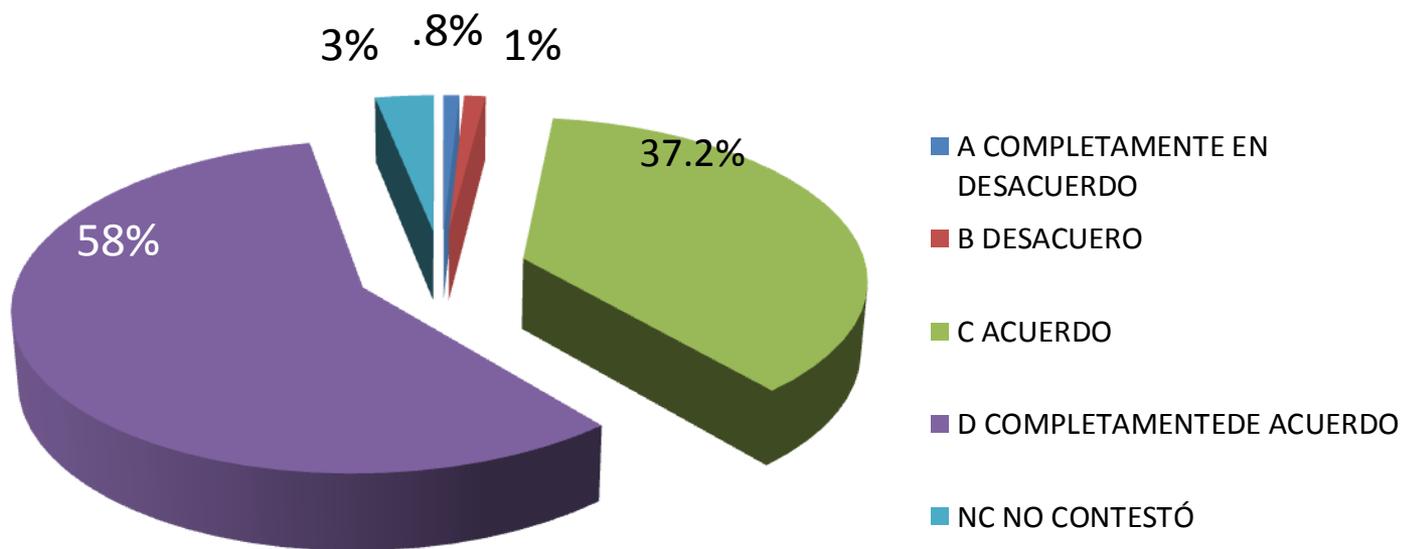


CLAVE	PORCENTAJE	FRECUENCIA
A. Totalmente de desacuerdo	0-25 %	3
B. En desacuerdo	26-50%	15
C. De acuerdo	51-75%	110
D. Totalmente de acuerdo	76-100%	218
NC. No contestó	NO CONTESTÓ	4
TOTAL		350



## SERVICIOS PROPORCIONADOS

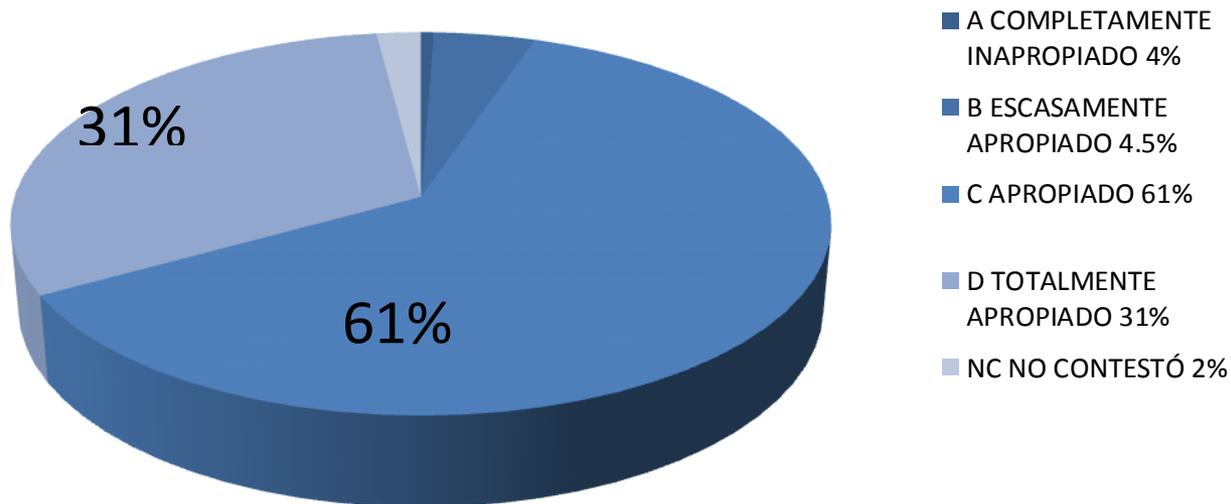
### Eficiencia del servicio de ADMINISTRACIÓN DE PRUEBAS





## SERVICIOS PROPORCIONADOS

### Espacio de las AULAS

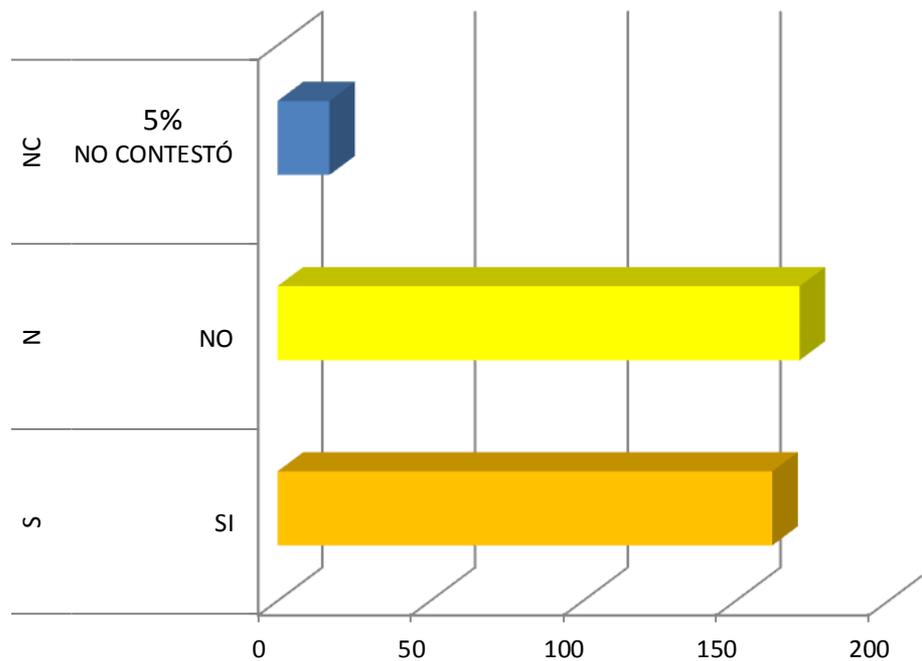




## SERVICIOS PROPORCIONADOS

### Atención a Clientes por medio del CADE

CLAVE	SE DIRIGIÓ	FREC
S	SI	162
N	NO	171
NC	NO CONTESTÓ	17
TOTAL		350





## OTROS SERVICIOS PROPORCIONADOS

- Difusión de la información en Expo Bachillerato, Prensa, Radio e Internet
- Capacitación para el personal del CADE acerca del registro en línea
- Capacitación para el personal acerca de la entrega de documentos
- Publicación de los sustentantes registrados en el portal de la UADY
- Capacitación para el personal de apoyo de las sedes
- Capacitación para los administradores del EXANI 1
- Publicación de resultados en el portal UADY y Prensa local
- Servicio de descarga de reportes de resultados a través del portal UADY
- Entrega de reportes de resultados impresos
- Plática de devolución de resultados



## INDICADORES DEL PROCESO

### PROCEDIMIENTO 1

- **INDICADOR: Número de expedientes recepcionados durante la entrega de documentos**
  - Criterio: El resultado de la división de la cantidad de expedientes recibidos y la cantidad de aspirantes dados de alta sea igual a la unidad
  - Se obtuvieron 4264 al finalizar la recepción de documentos y se entregaron 4264 a las Escuelas Preparatorias.

SE CUMPLIO EL CRITERIO



## INDICADORES DEL PROCESO

### PROCEDIMIENTO 2

- Deserción de administradores de prueba al curso de capacitación
- Criterio: menor al 10%

Escuela	Total de aplicadores	No asistieron a capacitación	Porcentaje de inasistencia
Prepa 1	50	15	30%
Prepa 1	50	3	6%
Unidad Académica	13	2	15%

NO SE CUMPLIO EL CRITERIO PARA PREPA UNO Y UNIDAD ACADÉMICA



## INDICADORES DEL PROCESO

### PROCEDIMIENTO 3

- **Grado de deserción de aspirantes**
- **Criterio: menor al 5%**

Inscritos al EXANI I	Asistieron	% Deserción
4264	4242	0.5%

SE CUMPLIÓ CON EL INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO.

- **Satisfacción general**
- **Criterio: mayor al 92%**  
**96% de satisfacción**

SE CUMPLIÓ CON EL INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO



## INDICADORES DEL PROCESO

### PROCEDIMIENTO 4

#### **Demanda de devolución de resultados**

Presentaron examen 4242 sustentantes, de los cuales se aceptó a 2837 y se rechazó a 1405 (33.12%). Esto presenta un aumento del 0.20% con respecto al proceso pasado.

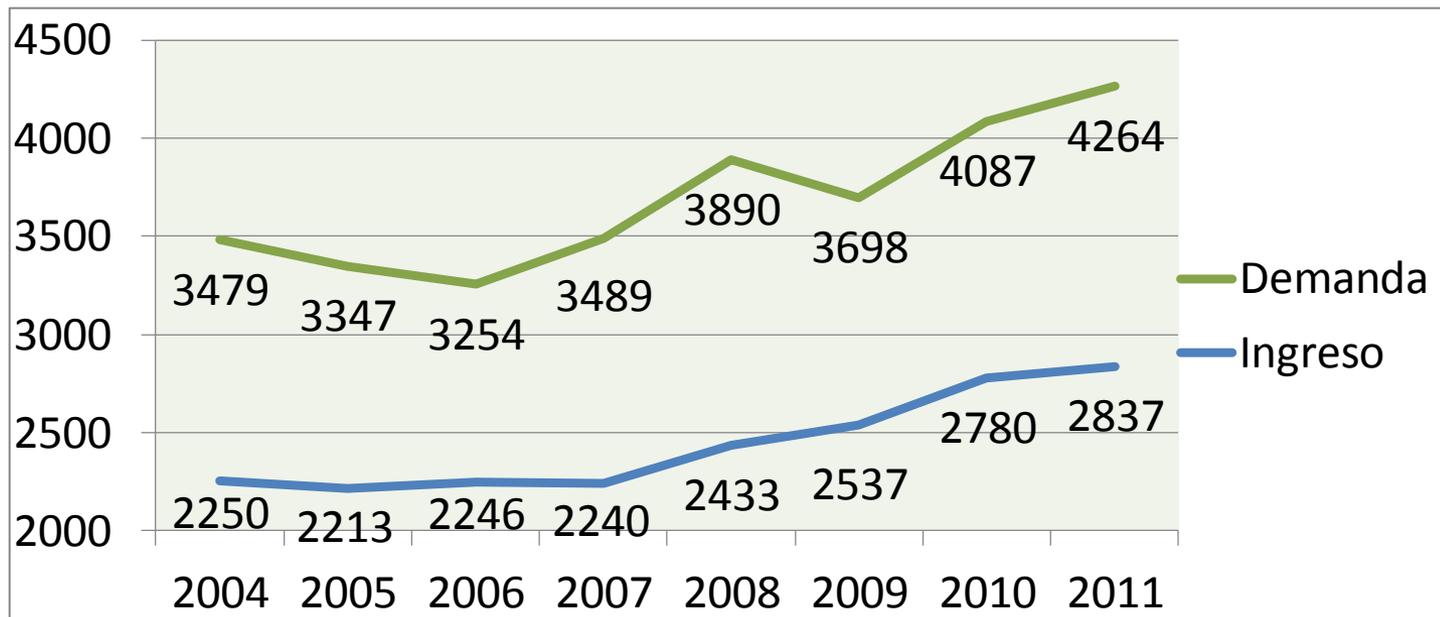
400 sustentantes no aceptados recibieron su reporte CENEVAL junto con una retroalimentación los cuales fueron atendidos en alguna de las dos pláticas impartidas para este fin los días 23 y 24 de junio del 2011.

Del 20 al 24 se imprimieron resultados a solicitud de los aspirantes en el departamento de CSEMS y CADE.

**(No hay criterio)**



## DEMANDA E INGRESO POR AÑO



La demanda aumento en un 2% respecto al 2010

El cupo aumento en un 4% respecto al 2010

El porcentaje de absorción respecto a la demanda es de 66.5%



# “Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social”

## Coordinación General de Servicios Escolares

- ❑ Servicios proporcionados
  - La Oficina de Titulación y Registro Profesional presta el servicio que permite la expedición y registro de Títulos profesionales, Diplomas de especialización y Grados de Maestría y Doctorado. Así como el registro y expedición de la cédula correspondiente
  - Productos NO CONFORMES
  - De junio a octubre del 2011 se expidieron 884 “productos”, entre Títulos, Diplomas y Grados, de los cuales 5 resultaron como productos “no conformes”, por lo tanto, el 99.4% del trabajo se realizó correctamente.



# “Provisión de Servicios de Salud”

## Coordinación General de Salud.

### **SERVICIOS NO CONFORMES**

Los SERVICIOS NO CONFORMES registrados han sido en el área de trámites del Depto. De Salud; se le ha retro informado en forma inmediata la naturaleza de los servicios no conformes al personal involucrado para evitar la recurrencia de los mismos.

### **BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

En lo que respecta a los comentarios de buzón en forma individualizada se ha hecho del conocimiento del personal involucrado la naturaleza de las mismas indicándoles mejorar la actitud hacia nuestros usuarios;



**Cambios que**  
**podrían afectar al**  
**SGC.**





# “Provisión de servicios financieros, materiales y humanos.”

## Coordinación del Sistema de Desarrollo Humano

- Se incorporaran a partir del 2012 dos nuevos procedimientos relacionados con el de capacitar personal administrativo, que son los siguientes:
  - a. Inducción de Autoridades o funcionarios e inducción al personal administrativo de nuevo ingreso.
  - b. Formación de personal administrativo. (Proporcionar el servicio de educación básica y media superior)



# “Selección de Aspirantes”

## Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

<b>Cambios que podrían afectar el SGC</b>	<b>Acciones a tomar</b>
Se actualizarán los objetivos de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisar los objetivos anteriores al proceso 2011</li><li>2. Realizar una propuesta de objetivos de calidad</li></ol>
Se implementará una convocatoria externa para la contratación de administradores de prueba	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración del procedimiento para la contratación de personal</li></ol>
Se implementará un nuevo sistema de registro de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis de los problemas del SIRA</li></ol>
Eliminar la tarea de recepción de documentos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se imprimirá el pase en línea</li></ol>



# “Provisión de Servicios de Salud”

## Coordinación General de Salud.

<b>Cambios que podrían afectar el SGC</b>	<b>Acciones a tomar</b>
<p>El trato del personal a nuestros Derechohabientes.</p> <p>Falta de compromiso y sentido de pertenencia del personal hacia la Institución.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Programar talleres de cambio de actitud y trato al público que involucre a toda la Coordinación.</li><li>2. Hacer un análisis, evaluación y propuestas de solución por parte de la Coordinación de desarrollo humano en relación a los factores condicionantes de esta situación.</li></ol>



# Recomendaciones para la mejora.





# “Selección de Aspirantes”

## Coordinación del Sistema de Educación Media Superior

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	BENEFICIOS ESPERADOS	FECHA DE REALIZACIÓN
Administrar el examen en el turno matutino	Responsable operativo del proceso de selección de aspirantes al bachillerato	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tener igual de condiciones para la administración</li> <li>➤ Obtener la calificación en un tiempo más corto</li> <li>➤ Prever las condiciones climáticas</li> </ul>	26 de mayo de 2012
Convocatoria externa para aplicadores	Responsable Operativo del proceso de selección de aspirantes del bachillerato	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejorar la calidad en el servicio de administración</li> <li>➤ Disminuir la deserción de los administradores a las capacitaciones y aplicación</li> </ul>	Febrero de 2012
Espacio para bachillerato en la página de calidad	Coordinación de planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información más precisa y oportuna sobre los procedimientos del proceso de selección</li> </ul>	
Implementar el pilotaje del Sistema de Registro antes de la apertura al cliente	Responsable Operativo del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Detercer errores en el sistema</li> <li>➤ Modificar y mejorar el sistema</li> <li>➤ Disminuir el número de quejas del usuario</li> </ul>	



# “Provisión y Gestión de Servicios Escolares y Servicio Social”

## Coordinación General de Servicios Escolares

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	BENEFICIOS ESPERADOS	FECHA DE REALIZACIÓN
Debido a que se tuvo un 96% de satisfacción del usuario en los servicios proporcionados, durante el período ENE-ABR del 2011, no se consideró necesario alguna acción correctiva que impacte en el proceso de titulación	Oficina de Titulación y Registro Profesional	➤Se continua con la autoevaluación de los procesos para mantener el mismo nivel de satisfacción del usuario .	Enero-Abril de 2011



# “Provisión de Servicios de Salud”

## Coordinación General de Salud.

ACCION DE MEJORA	RESPONSABLE	BENEFICIOS ESPERADOS	FECHA DE REALIZACIÓN
Manual del usuario de la Coordinación General de salud	Coordinación general de Salud	➤ Información Vigente y actualizada de los servicios que presta la Coordinación general de salud y las políticas para acceder a los mismos.	10 de marzo de 2011



## Un modelo de calidad es:

- Impulsado por los líderes
- Adoptado por los trabajadores
- Y percibido por los usuarios.