



Versión vigente No. 02 Fecha: 23/03/2012

Administrador de Proceso:	Coordinadora de Difusión Cultural, Extensión y Vinculación
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitudes de servicio		<ul style="list-style-type: none">Atención bucal a través de la Unidad Dental MóvilReporte de actividades	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Organismos Académicos de la UAEMOtras dependencias universitarias	<ul style="list-style-type: none">Instituciones Públicas Privadas y Sociales	<ul style="list-style-type: none">Facultad de Odontología
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad y gobierno	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">CoordinadorPasantes en Servicio SocialProfesorChoferSecretaria	<ul style="list-style-type: none">Oficina,2 Unidades Dentales Móviles con 2 equipos dentales cada una, compresor, autoclaves, equipo de RX, Amalgamador, y escalerPiezas de mano,Instrumental mínimo necesario para atención de primer nivelMaterial dental para realizar control de infecciones y tratamientos básicos como profilaxis, amalgamas, resinas, exodoncias, pulpotomías y vaseamientos.GasolinaViáticos		Área de trabajo: <ul style="list-style-type: none">LimpiaOrdenadaIluminadaVentilada

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender por lo menos el 70% de las solicitudes para brindar servicios de salud bucal entregadas oportunamente y que cumplan con los requisitos, al término del año.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Dirección, Coordinación de Difusión Cultural, Extensión y Vinculación	$\frac{\text{Total solicitudes atendidas}}{\text{Total solicitudes recibidas}} \times 100$	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Somos personal universitario de alto Nivel. Colaboramos con la sociedad en nodos de responsabilidad social, liberando el potencial de la ciencia	5.1. Docencia de calidad y pertinencia social 5.4.2. Proyecto: Extensión y vinculación al servicio de la sociedad 5.4.2.1 Objetivos	PRDI: Fortalecer el trabajo de las bum y Unidades Móviles de Salud Comunitaria para apoyar a comunidades vulnerables y contribuir a la formación de los alumnos tanto en su área de conocimiento como





Versión vigente No. 02 Fecha: 23/03/2012

<p>para formar profesionales e investigadores competentes, documentando nuestros logros y mejoras en un observatorio del Desarrollo y siempre a la vanguardia con una Universidad digital</p> <p>Para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y de todas las partes interesadas</p> <p>Soportando todo esto en nuestra Misión, Visión y Valores Universitarios</p> <p>Mejorando y promoviendo la eficiencia de nuestros procesos de gestión administrativa y académica con el SGC ISO 9001:2008, fortaleciéndolo con otras normas y modelos para demostrar que somos un Gran Lugar para Trabajar</p> <p>Contribuye al proyecto nodos de responsabilidad social del PRDI 2009-2013</p>	<p>a) Promover el servicio social y las prácticas profesionales para mejorar el desarrollo de las habilidades y competencias para el desempeño profesional y colaborar en el bienestar de la comunidad.</p>	<p>en el orden ciudadano del ambiente, salud, seguridad, discriminación, entre otros.</p> <p>Plan de desarrollo: Llevar a cabo 10 eventos de atención a la salud bucal en grupos vulnerables anualmente.</p>
---	---	--

Requisitos

Requisitos de entrada (0.2) (7.1):

Solicitud firmada y sellada por los interesados, entregada con un mes de anticipación a la fecha propuesta

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none">Recibir respuesta con 3 días de anticipaciónPuntualidad en la prestación del servicioCuotas accesiblesLimpiezaAtención cordial.	<ul style="list-style-type: none">De 1 a 2 días15 minutos de toleranciaCostos de acuerdo al tabulador vigenteInstrumental estéril, equipo desinfectadoAmabilidad, explicación de



Versión vigente No. 02 Fecha: 23/03/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		tratamiento
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Llenado de historia clínica. Aceptación del plan de tratamiento Firma de consentimiento bajo información	Historia clínica, completa, limpia y firmada Tratamiento firmado de aceptación Consentimiento firmado
Legales y reglamentarios	Norma oficial mexicana NOM013-SSA2-2006, para la prevención y el control de enfermedades bucales	Manejo de residuos, control de infecciones, métodos de promoción de la salud bucal
UAEM	Unidades dentales móviles pintadas con colores institucionales y escudos y logos correspondientes a la actual administración. Pasantes en servicio social uniformados	Pintura en buen estado. Escudos y logos completos Pantalón de mezclilla y blusa o camisa blanca y saco o bata blanca

Interacción de procesos			
Proceso (4.1.b)		Interacción (4.1.b)	
1. Servicios Odontológicos: Unidades Dentales Móviles		1. Envía solicitudes de servicio para su autorización	
2. Oficina del Rector y Secretaría de Docencia		2. Recibe solicitudes y autoriza o no y envía respuesta	
Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	Datos personales del paciente
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Historia clínicas completas
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	Las historias clínicas son resguardadas en la misma unidad móvil

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Porcentaje de solicitudes atendidas	Coordinadora de Difusión Cultural, Extensión y Vinculación	Determinando el porcentaje de solicitudes atendidas contra solicitudes recibidas	Trimestralmente



Versión vigente No. 02 Fecha: 23/03/2012

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Puntualidad Pacientes atendidos Limpieza y trato	Responsable de la Institución solicitante Pacientes	Encuestas de satisfacción de usuarios	En cada brigada o evento

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de la Solicitud, respuesta de aceptación o negativa del servicio y programación del servicio.	Que las solicitudes se entreguen con la anticipación establecida y las que lo requieran incluyan el croquis de localización Que se cuenten con los materiales necesarios para el servicio.
II	Prestación del servicio	Que la atención se preste de acuerdo a la normatividad establecida

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Atenciones odontológicas	Historias clínicas Bitácora	Servicio otorgado de acuerdo a la normatividad establecida	Trimestral	Revisión de Historias clínicas

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Pérdida de documentos	Resguardo en carpetas dentro de las mismas unidades
Falta de energía eléctrica	Contar con combustible suficiente para operar la planta de luz en caso necesario
Autorización de actividades de última hora	Programar días, para reorganizar actividades o recuperar a otras Instituciones.



Versión vigente No.	02	Fecha:	23/03/2012
----------------------------	-----------	---------------	-------------------

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	21/03/2012	Dr. en E.P. Judith Arjona Serrano Coordinadora de Difusión, extensión y Vinculación	Dr. en E.P. Alberto Salgado Valdés Director	Se eliminaron tablas y se elaboró el plan de calidad. Se modificó el objetivo de la calidad