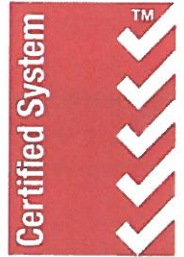




GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**GUERRERO**  
2015 - 2021



ISO 9001  
Quality



6. 5. 30. Indicadores estratégicos y de gestión, para evaluar el desempeño obtenido en la realización de sus objetivos y metas propuestos en su POA.



**GUERRERO**  
NOS NECESITA A TODOS

"El Hospital de la Madre y el Niño Guerrerense"  
Boulevard René Juárez Cisneros s/n. esq. C. Huamúchil  
Col. Ciudad de los Servicios, C.P. 39074  
Chilpancingo, Gro.

Tel: 747 4949357 Fax: ext 2007  
747 4949632 747 4949363

00000452



GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
2013 - 2017



**PROCAM**

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRERENSE  
Boulevard René Juárez s/n esq. Calle Huamúchil  
Col. Cd de los Servicios. C.P. 39074  
Chilpancingo de los Bravo Guerrero

**CONTROL DE INDICADORES DE CALIDAD**

**F-245-UCAIN-36**

No.	Proceso	Nombre del Indicador	Formula	Estandar	Periodicidad	2016											
						Ene.	Feb.	Marz.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	Codigo Rojo	Tiempo de respuesta del equipo multidisciplinario en pacientes con emergencia obstetricia (Código Rojo)	Suma de minutos de pacientes atendidas con Código Rojo / Total de pacientes con Código Rojo atendidas en el periodo.	≤15 min.	Mensual	9.8	11	5.7	11	7.4	10.6	10.2	12.35	10.4	8.5	7.5	
2	Entrega de analisis clinicos a pacientes con Codigo Rojo	Tiempo de entrega de Analisis Clinicos de pacientes con Código Rojo	Suma de minutos de entrega resultados de Analisis Clinicos/Total de pacientes con Código Rojo en el periodo	≤45 min.	Mensual	33	33	33.8	33.6	34.3	35.2	34.6	34.3	34.07	33	35.6	
3	Egreso de sangre por solicitud medica	Tiempo de entrega de hemoderivados (CE y PFC) a pacientes con Código Rojo transfundidas	Suma de minutos en entregar hemoderivados/ Total de pacientes con Código Rojo en el periodo	≤35 min.	Mensual	36.7	30.6	33.6	22	24.28	24.3	25	26.2	26.4	28	28.7	
4	Realización de USG portatiles en Codigo Rojo	Tiempo de entrega de la interpretación del ultrasonido de pacientes con Código Rojo	Suma de minutos de entrega resultados de ultrasonido/Total de pacientes con Código Rojo en el periodo	≤30 min.	Mensual	18	11.6	4	10	15	30			13.2	22	19.2	
5	Registro y seguimiento de pacientes con Codigo Rojo	Porcentaje de Cierre de seguimiento(40dias) de pacientes puerperas de Código Rojo	Total de casos cerrados / Total de códigos rojos activados en el periodo X100	90%	Mensual	95	94.8	100%	90	92%	64%	100	93.75	92.3	100		
6	Recepción e intervención de la enfermera en la emergencia obstetrica	Tiempo de intervención de la enfermera en el codigo rojo	Suma de minutos de intervenciones de enfermeria /Total de pacientes con Código Rojo en el periodo	≤30 min.	Mensual	10.1	12.1	9.6	10.3	12.9	8.7	10.7	12.35	10.07	9.5	9.7	

00000453

Conforme
Alerta (80%)
No conforme
No fue medible
No ha entregado



GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**GUERRERO**  
2015 - 2017



**PROCAM**

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRERENSE  
Boulevard René Juárez s/n esq. Calle Huamúchil  
Col. Cd de los Servicios. C.P. 39074  
Chilpancingo de los Bravo Guerrero

**CONTROL DE INDICADORES DE CALIDAD**

**F-245-UCAIN-36**

No.	Proceso	Nombre del Indicador	Formula	Estandar	Periodicidad	2016											
						Ene.	Feb.	Marz.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
7	Ingreso del RN a la UCIN	Tiempo de Estabilización del Ingreso del Recién Nacido (RN) Grave a la UCIN	Suma de minutos de estabilización de RN / Total de RN ingresados a la UCIN.	≤15 min.	Mensual	7.2	4.7	7.1	9.6	6.8	4	3.8	0	3.4	4.8	5	
8	Realización de RX portátiles de urgencias y hospitalización	Tiempo de entrega de la Placas de RX de pacientes en la UCIN	Suma de minutos de entrega resultados de placas de RX / Total de pacientes que ingresaron a la UCIN en el periodo	≤30 min.	Mensual										0.5		
9	Afiliación de pacientes sin derechohabencia al Seguro Popular	Porcentaje de Afiliación al Seguro Médico Nueva Generación (SMNG) de recién nacidos graves que ingresaron a la UCIN	Total de pacientes afiliados al SMNG / Total de ingresos de recién nacidos a la UCIN en el periodo X100	100%	Mensual	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
10	Revisión de Expedientes clínicos a pacientes hospitalizados	Tiempo de respuesta para la asignación de No. de expediente a Recién Nacidos Graves que ingresan a la UCIN	Suma de minutos en asignar No. Expediente/ Número de veces que se realizó la actividad en un periodo dado.	≤20 min.	Mensual		11	10	11	8	10.1	10.71	0	11	6.5	9	
11	Realización de Citometrías en RN que ingresan a la UCIN	Tiempo de procesamiento de citometría hemática, proteína C reactiva y velocidad de sedimentación globular de recién nacidos graves que ingresan a la UCIN	Suma del tiempo en la realización de citometrías/ Total de citometrías realizadas en el periodo	≤90 min.	Mensual		**71.5	77	75.8	75	78	58.8		106.3	87	63	

\*\* Indicador modificado a partir de abril, estandar anterior de 30

Conforme

00000454

Alerta

No conforme

No fue medible

No ha entregado



GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
2011-2017



PROCAM

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRERENSE  
Boulevard René Juárez s/n esq. Calle Huamuchil  
Col. Cd de los Servicios. C.P. 39074  
Chilpancingo de los Bravo Guerrero

CONTROL DE INDICADORES DE CALIDAD

F-245-UCAIN-36


No.	Proceso	Nombre del Indicador	Formula	Estandar	Periodicidad	2016											
						Ene.	Feb.	Marz.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
12	Buzon de Opinión (Aval Ciudadano)	Total de Felicitaciones depositadas en el Buzon de opinión	Total de Felicitaciones corroboradas con los usuarios	Total	Mensual	10	8	6	12	7	8	4	6	10	1	8	
13	Analisis de quejas	Porcentaje de quejas concluidas	Total de quejas resueltas / Total de quejas depositadas en el periodo X 100	80%	Mensual	40	75	68	64	100	93	75	100	80	61.5	10	
14	Trato digno por los medicos en Urgencias	Monitoreo del Trato Digno en urgencias	Total de usuarios que refirieron buen trato por el medico/ Total usuarios encuestados X 100	90%	Cuatrimestral	97.9											
15	Trato digno por personal de enfermeria	Monitoreo del Trato Digno por enfermeria	Total de usuarios que refirieron buen trato por enfermeria / Total usuarios encuestados X 100	99%	Cuatrimestral	97.3											
16	Programacion de cursos y talleres	% de asistentes a sesiones generales programadas en el mes	numero de asistentes generales programadas en el mes / capacidad del aula ( 50 personas) x sesiones programadas en el mes	100%	Mensual	100	79	110	110	135	135	130	137	100	105	100	
17	Contratacion de personal	% de cumplimiento de sesiones programadas en el mes	sesiones programadas/ sesiones realizadas en el mes X 100	100%	mensual	66	75	100	100	100	100	100	100	100	100	115	
18	Solicitud de Recurso Estatal	Porcentaje de Retardos menores en el personal de enfermeria adscrito al servicio de urgencias	Total de personal con retardos menores/Numero de personal adscrito al servicio de urgencias X100	25%	Mensual	5.72	2.02	3.38	2.95	6.84%	4.33%	1.99	3.58%	6.29	7.38	**	
19	Adquisición de Insumos Por area y servicios	Entrega de pedidos del mes al almacen general de acuerdo a las solicitudes de los diferentes servicios	Gasto de Operación / Presupuesto Mensual autorizado de Gasto de Operación X100	100%	Mensual	35.84	131.9	46.79	106.21	105.24	76.6	136.02	84.45	110.87	111	94	
20	Entrega de pedidos del mes al almacen general y farmacia de acuerdo a las solicitudes de los mismos servicios	Entrega de pedidos del mes al almacen general y farmacia de acuerdo a las solicitudes de los mismos servicios	Pedidos entregados al almacen/ solicitudes de los servicios del HMNG x 100	80%	Mensual	92	90	85	90	90	90	85.71	83.33	87.5	77.8	86	
21	Mantenimiento Preventivo de Equipo e Infraestructura	Porcentaje de Mantenimiento Preventivo de Equipo e Infraestructura	Pedidos entregados/ solicitudes del almacen y farmacia	80%	Mensual	100	90	90	90	90	90	80	42	65	10	40	
22	Mantenimiento Preventivo de Equipo e Infraestructura	Total de mantenimiento preventivo realizado en el periodo/ Total de servicios(22) programados X100	Total de mantenimiento preventivo realizado en el periodo/ Total de servicios(22) programados X100	100%	Cuatrimestral	100											

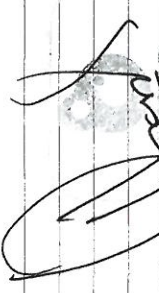
00000451

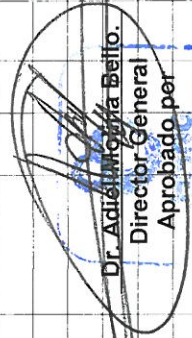
		Servicios que rebasan más de 4 mantenimientos correctivos de equipo biomédico	Total de servicios que rebasaron 4 mantenimientos correctivos en el periodo	0	Cuatrimstral	1										
23	Mantenimiento Correctivo de Equipo e Infraestructura		Total de tiempo en entregar equipo/ Total de solicitudes	90 min.	Mensual	23.4	32.8	38	32.4	27.9		34	13			
24	Mantenimiento Correctivo de Computo	Tiempo de entrega de equipo de computo con mantenimiento correctivo	Total de variables cumplidas/ Total de variables de monitoreo	100%	Mensual	100	100	100	100	100%	100	100	100			
25	Ingreso de pacientes a la UCIA	Porcentaje de aplicación de monitoreo de pies que ingresan a la UCIA	Hora de salida menos la hora de solicitud	<= 45 min.	Mensual	43	43	43	45	45	43	100	42			
26	Traslado programado de pacientes en unidad móvil tipo ambulancia	Tiempo respuesta para la salida de traslado de pacientes	Número de medicamentos existentes en carro de paro / Número de medicamentos indicados en la cedula de acreditación vigente X100	100%	Mensual	100	100	100	100	100	100	100	100			
27	Abastacimientto de medicamento de carros de paro	Porcentaje de cumplimiento de existencia de medicamentos en carros de paro, de acuerdo a la cedula de acreditación vigente	Total de personal asistente con promedio arriba de 8/ numero total de asistentes X 100	100%	Mensual	96	100		100	100	100	100	92			
28	Inducción al personal de nuevo ingreso	Porcentaje de capacitación del personal de nuevo ingreso	Inventarios realizados / Inventarios programados X 100.	100%	Anual	100										
29	Levantamiento de Inventarios de Farmacia	Porcentaje de cumplimiento de los inventarios programados en el año	No. De días transcurridos	<= 100 %	Semestral	5600%										
30	Reclutamiento y selección de personal	Porcentaje de eficacia del tramite de reclutamiento del personal administrativo	No. De días máximos establecidos X 100													
31	Valoración integral e instalación de paciente en la UCIA	Tiempo de intervención de enfermería en la estabilización del CBA de la paciente obstetrica en la UCIA.	Suma total de minutos de la estabilización de pacientes ingresadas a la UCIA / Total de pacientes ingresadas en el periodo	20 min.	Mensual	10	9.3	13.5	15.1	8.2	8.3	8	12.6	7.2	8.8	6
32	Laboratorio	Obtener un porcentaje de error externo por cada ciclo enviado a pacal de uroanalisis	% de error=(numero de opción informada-numero de opción esperada) x ( 100/ total de opciones-1)	<= 5	mensual	1.7	8.7	6.7		2	4.5	1.5	0	0	6.2	4.2
33	Laboratorio	Obtener un porcentaje de error mensual en el control de calidad interno de uroanalisis	% de error=(numero de opción informada-numero de opción esperada) x ( 100/ total de opciones-1)	<= 5	Mensual	0.2	1	1.6	1.3	1	1.3	1.3	1.4	1.1	1.2	1
34	Laboratorio	Indice de varianza del control de calidad Interno de Hematología	%E= Vo-VE X 100/V.E ( PIV=%E/CUSX100)	PIV<=70	Mensual	52	59	64	50	41.1	44.1	62.1	51.5	38	37	42
35	Laboratorio	Indice de varianza del control de calidad externo de coagulación	%E= Vo-VE X 100/V.E ( PIV=%E/CUSX100)	PIV<=60	Mensual	2	33	57		32	36	27	34	17	27	24
36	Laboratorio	Indice de varianza del control de calidad interno de coagulación	%E= Vo-VE X 100/V.E ( PIV=%E/CUSX100)	PIV<=60	Mensual	20	18	28	39	38	39.4	22.6	27.49	26.2	30	24
37	Laboratorio	Indice del control de calidad externo de Química Clínica	%E= Vo-VE X 100/V.E ( PIV=%E/CUSX100)	PIV<=70	Mensual	39	33	20		25	286	27	23	22	22	24


00000456

38	Laboratorio	Indice del control de calidad interno de Química Clínica	$%E = \frac{V_o - V_E}{V_E} \times 100$ ( PIV= $\frac{E}{CUSX100}$ )	PIV <= 70	Mensual	41	33	25	36	26.4	26.5	33.9	37.43	42	43	44
39	Laboratorio	Indice de varianza del control de calidad externo de Bacteriología	Solo aplica porcentaje	PIV > = 90%	Mensual	100	100	110		100	100	80	100	100	100	100
40	Laboratorio	Tiempo de espera de Toma de muestras sanguíneas a pacientes externos	Total de tiempo de espera/ Total de pacientes	<= 40 min	Mensual	30	33	37	23	23.7	24.2	25.5	25.4	23	25	22
**Fallas técnicas del reloj checador																

  
**Lic. Raúl Villegas Alarcón**  
**Jefe de Recursos Financieros**  
 HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRENSE

  
**Arq. Omar Espinoza Salazar Flores**  
**Director Administrativo**  
 HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRENSE

  
**Dr. Adolfo María Beffo**  
**Director General**  
 Aprobado por

  
**C.P. Ma. del Rocío Yega Bautista**  
**Comisario Público**



GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
 ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO  
 HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRENSE  
 DIRECCIÓN GENERAL

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
 ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO  
 HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRENSE  
 DIRECCIÓN GENERAL

00000457



GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**GUERRERO**  
2011-2012



**PROCAM**

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
**HOSPITAL DE LA MADRE Y EL NIÑO GUERRERENSE**  
Boulevard René Juárez s/n. esq. Calle Huamúchil  
Col. Cd de los Servicios. C.P. 39074  
Chilpancingo de los Bravo Guerrero

**CONTROL DE INDICADORES DE CALIDAD**

**F-245-UCAIN-36**

No.	Proceso	Nombre del Indicador	Formula	Estandar	Periodicidad	2016											
						Ene.	Feb.	Marz.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
41	Atención dental preventiva en embarazadas	Porcentaje de valoración dental de pacientes embarazadas de primera vez	Total de pacientes con valoración dental de P. Vez/Total de embarazadas de P. Vez en la C.	100%	Mensual	99.7	98.9	97.6	99.3	97.8	97.4	98.9	99.9	99.7	97.3	97.9	
42	Atención dental pacientes hospitalizados	Realizar 80% de interconsultas odontológicas	Pacientes revisadas por odontología/Total de ingresos en hospitalización X100	80%	Mensual	81.6	84.6	82.7	81.7	83.8	99.2	78.9	80	80	82.7	81.2	
43	Atención de embarazadas diabeticas por nutrición	Porcentaje de pacientes referidas para atención Nutricional en la Consulta Externa.	Total de pacientes referidas a consulta nutricional / Total de embarazadas diabeticas de P. Vez en el periodo X100	100%	Mensual	100	100	111	140	100	100	100	100	100	100	107	

Conforme	Alerta	No conforme	No fue medible	No ha entregado
----------	--------	-------------	----------------	-----------------



**Dr. Adiel Mojina Bello**  
Director General  
Aprobado por

**Arq. Omar Ernesto Salazar Flores**  
Director Administrativo  
Revisado por

**Lic. Raúl Villegas Alarcón**  
Jefe de Recursos Financieros  
Elaborado por

**C.P. Ma. del Rocío Vega Bautista**  
Comisario Público

0000458

