

## Ficha del Procedimiento

<b>Nombre del proceso</b>	<b>Macroproceso</b>
Proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF	Apoyo
<b>Nombre del procedimiento</b>	
Procedimiento para mantenimiento correctivo de equipo médico	
<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>
Detección de falla o error en un equipo médico.	Retorno del equipo a su ubicación designada con prueba de funcionamiento o baja del equipo
<b>Objetivo</b>	
Restaurar las funciones, integridad física, y/o rendimiento del equipo médico que presenta una falla	
<b>Áreas involucradas</b>	
Rectoría de Campus León Dirección de Adquisiciones y Servicios de Apoyo	

Procedimientos con los que interactúa		
Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento

PRO-ADQ	ADQ-PR-01	Procedimiento de compras por adjudicación directa
PRO-ADQ	ADQ-PR-02	Procedimiento para controlar bienes muebles de la Universidad de Guanajuato

Entradas-Proveedores	
Entradas	Proveedores
Solicitud de servicio	Usuarios de equipos de la UERF

Salidas-Clientes/ usuarios	
Salidas	Clientes / usuarios
Orden de servicio	Enlace operativo

Normativa aplicable Interna	Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)
	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato
	Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato
	Reglamento de Administración y Archivos de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Ley General de Salud
	NOM-016-SSA3-2012 Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica.
	Ley General de Archivos

Ley de Archivos del Estado de Guanajuato
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato

Elaboró	Consensuó	Aprobó
David Abraham Santos Moreno	María del Rocío Martínez Pacheco	Luis Enrique Pérez Ramírez

### Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Usuario de equipo/ Enlace operativo de la UERF	A. Servicio interno 1a Detectar falla o daño en equipo médico.		
2	Usuario de equipo/ Enlace operativo de la UERF	2a Generar solicitud de servicio y entregar al enlace operativo.	RTV-FO-15	

3	Enlace operativo de la UERF	3a Acudir al área donde se encuentra el equipo para determinar el estado de este y sus necesidades para realizar mantenimiento.  Nota: Si se detecta que la falla encontrada es irreparable, continuar en la actividad 11a.		
4	Enlace Operativo de la UERF	4a ¿Requiere la adquisición de refacciones? Si: Solicita al enlace administrativo la adquisición de refacciones. Continuar en la actividad 5a. No: Continuar en la actividad 6a		
5	Enlace Administrativo de la UERF	5a Entregar los repuestos, herramientas y/o insumos solicitados al enlace operativo.		
6	Enlace Operativo de la UERF	6a Notificará al responsable de área donde se encuentra el equipo las fechas durante las cuáles se encontrará en servicio el mismo.		
7	Enlace Operativo de la UERF	7a Ejecutar mantenimiento según las recomendaciones del fabricante, las recomendaciones de la industria y la experiencia acumulada en el establecimiento en el área adecuada para ello.		
8	Enlace Operativo de la UERF	8a Realizar pruebas funcionales para asegurar el buen funcionamiento y seguridad del equipo en su uso clínico		
9	Enlace Operativo de la UERF	9a Registrar en el formato de orden de servicio tanto las tareas de mantenimiento correctivo realizadas como cualquier observación importante y actualizar la hoja de vida de equipo y el formato de historial de mantenimientos.	RTV-FO-11 RTV-FO-12 RTV-FO-28	
10	Enlace Operativo de la UERF	10a Trasladar el equipo a su ubicación designada y dar prueba de funcionamiento al jefe o coordinador del área para firma de recepción a conformidad en su hoja de vida. Fin del procedimiento	RTV-FO-11	
11	Enlace Operativo de la UERF	11a Informar a la coordinación de la UERF para realizar baja conforme al procedimiento		
12	Usuario de equipo. Enlace Operativo de la UERF	Servicio por proveedor externo 1b Detectar falla o daño en equipo médico		
13	Usuario de equipo.	2b Generar solicitud de servicio y entregar al enlace operativo	RTV-FO-15	

	Enlace Operativo de la UERF			
14	Enlace Operativo de la UERF	3b Acudir al área donde se encuentra el equipo para determinar el estado de este y sus necesidades para realizar mantenimiento. Nota: Si se detecta que la falla encontrada es irreparable, continuar en la actividad 13b.		
15	Enlace Operativo de la UERF	4b Notificar el servicio al enlace administrativo de la UERF para la preparación de recurso.		
16	Enlace administrativo UERF	5b Notificar al enlace operativo el visto bueno para la contratación del servicio.		
17	Enlace Operativo de la UERF	6b Notificar al responsable de área donde se encuentra el equipo, el periodo del mantenimiento, además del lugar en donde se realizará el servicio y el proveedor a cargo.		
18	Enlace Operativo de la UERF	7b Notificar al proveedor la asignación del mantenimiento y programar el servicio. Nota: En caso de que el equipo deba ser enviado a reparación fuera de la universidad, realizar registro en el vale de salida firmado por el proveedor, el resguardante del equipo y la coordinación de la UERF	ADQ-FO-21	
19	Proveedor externo	8b Ejecutar mantenimiento. Nota: En caso de que el equipo haya salido de la universidad, el proveedor lo deberá retornar una vez finalizado el servicio.		
20	Enlace Operativo de la UERF	9b Verificar que el proveedor haya realizado de forma efectiva los servicios de mantenimiento y de que entrega el equipo de forma íntegra conforme a lo estipulado en la orden de compra, vale de salida, contrato y/ o pedido.  ¿El equipo pasa las verificaciones? Si: Continuar en la actividad 10b No: Se retornará el equipo al proveedor hasta que sea tangible la integridad y funcionalidad del equipo. Regresar a la actividad 8b.		
21	Enlace Operativo de la UERF	10b Registrar en el formato de orden de servicio tanto las tareas de mantenimiento correctivo realizadas como cualquier observación importante y actualizar la hoja de vida de equipo y el formato de historial de mantenimientos	RTV-FO-11 RTV-FO-12 RTV-FO-28	

22	Enlace Operativo de la UERF	11b Trasladar el equipo a su ubicación designada y dar prueba de funcionamiento al jefe o coordinador del área para firma de recepción a conformidad en su hoja de vida.		
23	Enlace Operativo de la UERF	12b Realizar evaluación de proveedores conforme al instructivo.		[ RTV-IN-02 ]
24	Enlace Operativo de la UERF	13b Informar a la coordinación de la UERF para realizar baja conforme al procedimiento ADQ-PR-02. Fin del procedimiento.		

#### Información complementaria y definiciones

**UERF:** Unidad Especializada en Rehabilitación Física

**Mantenimiento:** Serie de actividades desarrolladas con el fin de conservar en buen estado la infraestructura física de manera que se encuentre en condiciones adecuadas de funcionamiento.

**Mantenimiento preventivo (MP):** Serie de acciones específicas realizadas de manera periódica para mantener en funcionamiento el equipo, disminuyendo la posibilidad de fallas que inhabiliten o comprometan dicho funcionamiento.

**Mantenimiento correctivo (MC):** Proceso en el que se restaura la función, integridad física, seguridad y/o rendimiento de un dispositivo después de que se presenta una falla.

**Proveedor externo:** Organización que ofrece un producto o servicio y que no es parte de la organización.

**Servicio interno:** Se refiere a cuando un servicio es otorgado por parte de propio personal de la Universidad de Guanajuato.

El servicio de mantenimiento será dado por el ente con la capacidad intelectual e infraestructura adecuada y que será determinada por el enlace operativo de la UERF.

#### Identificación de la trazabilidad

Número de inventario

Número de serie del equipo

#### Propiedad del cliente

**Descripción:** Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado	Función del documento
----------------------------	-----------------------

(Describir el dato personal recabado)	
Nombre y firma del cliente/usuario	Evidenciar retorno con total conformidad de los equipos al área usuaria

### Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas. **Nota:** Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Orden del servicio	Daño de equipo durante el traslado de este. Equipo no funcional.	Verificación de accesibilidad del trayecto previo al traslado del equipo evitando cualquier tipo de obstáculo (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.). Uso de carro de transporte para equipo médico en casos de que este último no posea sistema de ruedas. Prueba funcional al finalizar el servicio.

### Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Formato	RTV-FO-28	Historial de mantenimiento	Electrónico (OneDrive)	2 años
Formato	RTV-FO-11	Hoja de Vida	Físico en archivero de la oficina del enlace operativo	2 años
Formato	RTV-FO-12	Orden de servicio	Físico en archivero de la	2 años

			oficina del enlace operativo	
Formato	RTV-FO-15	Solicitud de servicio	Físico en archivero de la oficina del enlace operativo	2 años
Formato	ADQ-FO-21	Vale de Salida del Bien Comunidad Universitaria	Físico en archivero de la oficina del enlace operativo	2 años

