

## ***Ficha del Procedimiento***

### **Nombre del proceso**

Proceso de Gestión y Servicios de Salud

### **Macroproceso**

Apoyo

### **Nombre del procedimiento**

Procedimiento de selección y evaluación de proveedores de servicios médicos

### **Inicio**

Identificación de necesidades de insumos o servicios médicos

### **Fin**

Analizar los comentarios, la evaluación del expediente electrónico y las encuestas de satisfacción para determinar la continuidad o baja del proveedor y se actualiza directorio médico y de servicios.

### **Objetivo**

Cubrir la necesidad de proveedores médicos y proveedores de servicios (personas físicas y morales) con la finalidad de otorgar los servicios médicos de acuerdo con la disposición sexta de las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica.

### **Áreas involucradas**

Dirección de Recursos Humanos  
Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información  
Oficina de la Abogacía General

### Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-SAL	SAL-PR-03	Procedimiento para otorgar servicio médico
PRO-SAL	SAL-PR-05	Procedimiento de pago a proveedores y cobro de deducibles

### Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud de necesidades de productos o servicios médicos	Coordinaciones Médico Administrativas/Jefatura Médica/ Coordinación Contable Administrativa/ Dirección RMU

### Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Directorio médico actualizado	Derechohabientes de Red Médica Universitaria

### Normativa aplicable Interna

#### Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato

Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos a través de la Red Médica Universitaria

Lineamientos para la elaboración, revisión, validación, formalización, registro y archivo de los convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos consensuales en los que la Universidad de Guanajuato intervenga.

Código de conducta e integridad de las personas servidoras públicas de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley General 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
	Ley General de Archivos
	Ley de Archivos Generales para el Estado y los Municipios de Guanajuato
	Ley General de Salud
	Ley de Salud del Estado de Guanajuato
	SSA-NOM-SSA3-2011 Para la organización y funcionamientos de los laboratorios clínicos
	NOM-229-SSA1-2002 Salud ambiental. Requisitos técnicos para las instalaciones, responsabilidades sanitarias, especificaciones técnicas para los equipos y protección radiológica
	NOM-016-SSA3-2012 Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica.
	NOM-005-SSA3-2018 Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
	NOM-027-SSA3-2013 Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica
	NOM-024-SSA3-2012 Sistemas de información de registro electrónico para la salud.
	NOM-004-SSA3-2012, que establece los criterios científicos, éticos, tecnológicos y administrativos obligatorios en la elaboración, integración, uso, manejo, archivo, conservación, propiedad, titularidad y confidencialidad del expediente clínico
	Código Fiscal de la Federación
	Ley General de Responsabilidades Administrativas de Los Servidores Públicos
	Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Elmer Gómez Portillo	Mayra Liliana Rodríguez Bolaños	Daniel Pérez Cervantes
	Miriam Estheisy Petriarce Gómez	
	Luis Raúl Pérez Fons	
	Erika Selene Pérez Barrientos	
	José Arturo Mosqueda Gutiérrez	
	Cinthia Concepción Vargas Villafaña	
	German Omar Zúñiga Santiago	
	Silvia Azucena Pérez Torres	
	Luis Arturo Sandoval Ruiz	
	Francisco Israel Caudillo Tavares	
	Octavio Berne Calera	
	Susana González Cruz	
	Javier Torres García	
	Oscar Adrián Bustamante Díaz	
	Marivonne Castro Alvarez	

## Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Coordinador Médico Administrativo	Identificar la necesidad de contratar productos o servicios médicos y enviar la solicitud de contratación de algún proveedor a la Jefatura Médica y/o Dirección de la Red Médica Universitaria mediante escrito o por correo electrónico. <b>En caso de ser proveedor médico</b> remitir la solicitud junto con la entrevista al médico (SAL-FO-24) y <b>pasar a actividad 2.</b> <b>En caso de ser proveedor de servicios médicos</b> pasar a actividad 3.	Solicitud SAL-FO-24	
2	Jefe Médico/Director RMU	Revisar y en caso de dar el visto bueno para la contratación del proveedor médico pasar a actividad 5, caso contrario <b>fin del procedimiento.</b>		
3	Coordinador Médico Administrativo/Jefe Médico/Director RMU	Realizar la visita para evaluar los aspectos técnicos que establece la Red Médica Universitaria para verificar su viabilidad de contratación. <b>Si es viable pasar a actividad 4,</b> de lo contrario <b>Fin del Procedimiento.</b>	SAL-FO-38 Evaluación Técnica	
4	Coordinador Médico Administrativo/Subcoordinadores Administrativos/Jefe Médico/Coordinador Contable Administrativo/Director RMU	Verificar los precios que va a ofrecer el proveedor comparándolos al menos con otros 2 proveedores que ofrezcan productos o servicios similares cuando aplique. Lo anterior para verificar su viabilidad de contratación. <b>Si es viable pasar a actividad 5,</b> de lo contrario <b>Fin del procedimiento.</b>	SAL-FO-39 Análisis de precios	
5	Coordinador Médico Administrativo/Subcoordinadores Administrativos/Jefe Médico/	Verificar que el proveedor cumpla con los requisitos legales y fiscales para su contratación.	SAL-FO-40 Tabla de requisitos de aspectos legales y	

	Coordinador Contable Administrativo/Enlace Jurídico/Administradora de convenios y contratos	Si cumple, es viable y es proveedor médico pasar a actividad 6, si es proveedor de servicios médicos pasar a actividad 7. Si no cumple <b>fin del procedimiento.</b>	fiscales y evidencia de cada punto obligatorio y cada punto conveniente	
6	Administradora de convenios y contratos	Elabora contrato de prestación de servicios profesionales de la o el médico y se remite a firma de las partes. <b>Pasar a la actividad 11.</b>	Contrato	
7	Coordinador Médico Administrativo/Jefe Médico/Director RMU	Elaborar dictamen de idoneidad	Dictamen de idoneidad	
8	Administradora de convenios y contratos	Elaborar proyecto de convenio y remitir al enlace jurídico para revisión.	Proyecto de convenio	
9	Enlace Jurídico	Revisar convenio y en caso de observaciones, se realizan los ajustes necesarios y se remite a la Oficina de la Abogacía General para revisión. Si existen observaciones por parte de la Oficina de la Abogacía General se atienden. Se vuelve a remitir a la Oficina de la Abogacía General y si ya no hay observaciones pasar a la <b>actividad 10.</b>		
10	Administradora de convenios y contratos/Enlace Jurídico	Remitir convenio a firma de las partes. Pasará a la <b>actividad 11</b>		
11	Administradora de convenios y contratos/Administrador General Contable	Dar de alta en el sistema de proveedores y en el sistema SISAP para generar número de acreedor necesario para el pago correspondiente y para actualización del directorio médico.	Sistema de proveedores. Directorio médico	
12	Coordinador Médico-Administrativo	Solicitar al área de sistemas de Red Médica Universitaria la contraseña del proveedor médico para su ingreso al Sistema del Expediente Clínico	SAL-A-11 Manual del proveedor SAL-FO-28	
13	Coordinador Médico-Administrativo	Proporcionar al proveedor médico su usuario y contraseña para ingresar al Expediente Clínico Electrónico RMU y capacitarlo en su uso y en el procedimiento de pago de honorarios.		

		Capacitar al proveedor de servicios en el uso del sistema de derechohabientes y en el procedimiento de pago a proveedores		
14	Coordinador Médico Administrativo	Realizar la evaluación de las notas elaboradas en el expediente clínico de los proveedores médicos en convenio de su coordinación y enviar a Jefe Médico y Coordinación de Certificación y Calidad en Salud	Formato evaluación expediente electrónico	
15	Unidad de Gestión de Calidad/Red Médica Universitaria	Aplicar las encuestas de satisfacción del cliente a los derechohabientes que hicieron uso del servicio médico.	Encuestas	
16	Coordinadora de Certificación y Calidad en Salud	<p>Descargar resultados de encuestas de satisfacción del cliente y quejas realizadas a los proveedores médicos y de servicios.</p> <p>Elabora reporte de proveedores de acuerdo con los criterios de evaluación de médicos y proveedores de servicios y envía a Dirección, Jefatura Médica y Coordinación Médico Administrativa correspondiente.</p>	<p>SAL-FO-30</p> <p>SAL-FO-31</p> <p>SAL-FO-32</p>	
17	Director/Jefe Médico/Coordinador Médico Administrativo	<p>Analizar los comentarios, la evaluación del expediente electrónico, las encuestas de satisfacción y las quejas de los derechohabientes para determinar la continuidad o baja del proveedor</p> <p>En caso de baja por parte de la Red Médica se elabora minuta de reunión donde se especifican los motivos por los cuales se da de baja y oficio de notificación correspondiente, el cual se envía al proveedor recabando nombre, firma y fecha.</p> <p>En caso de que el proveedor no quiera firmar de recibido se debe anotar al calce una nota en la que se menciona la negativa.</p> <p>El oficio se envía con copia a: jefatura contable administrativa, jefatura médica, coordinación médica administrativa correspondiente y administradora de contratos y convenios.</p>	<p>SAL-FO-34</p> <p>Notificación baja</p>	
18	Administradora de contratos y convenios	Actualizar directorio médico. <b>Fin del procedimiento</b>	Directorio médico	



### Información complementaria y definiciones

**Proveedor médico:** Es la persona que ejerce la medicina, titulado y con cédula profesional, legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión y puede ser médico general o médico especialista.

**Proveedor de servicios médicos:** Persona física o moral que ofrecen servicios de hospitalización: sanatorios, clínicas, hospitales; de apoyo: gabinete que incluye rayos x, tomografías, ultrasonido y resonancia magnética; laboratorios, farmacia (medicamentos especializados), traslados, hemodiálisis, renta de equipo médico.

### Identificación de la trazabilidad

La Dirección de la Red Médica identifica el expediente de los proveedores médicos y de servicios por medio del apellido paterno, materno y nombre (s) o a través del nombre de la razón social o nombre comercial.

### 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 (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
Datos personales de los proveedores médicos y de servicios	Integrar expediente

### 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
Actualización del directorio médico	Directorio médico desactualizado	Actualización constante de la información conforme al procedimiento



Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)				
Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Base de datos	N/A	Registro en el sistema de proveedores	Electrónico	12 años
Solicitud	N/A	Solicitud de contratación de proveedor médico y de servicios	Electrónico	12 años
Formato	SAL-FO-24	Lista de verificación de médicos	Físico	12 años
Formato	SAL-FO-38	Evaluación Técnica	Físico	12 años
Formato	SAL-FO-39	Análisis de precios	Físico	12 años
Formato	SAL-FO-40	Tabla de requisitos de aspectos legales y fiscales	Físico	12 años
Formato	SAL-FO-28	Capacitación a proveedores de nuevo ingreso	Físico	4 años
Documento	N/A	Contrato	Físico	2C.5.1 Archivo de trámite hasta vigencia y 7 años en archivo de concentración.
Documento	N/A	Convenio	Físico	2C.5.2 Archivo de trámite hasta vigencia y 7 años en archivo de concentración.
Formato Interno	N/A	Formato evaluación expediente electrónico	Electrónico	12 años.
Base de datos	N/A	Encuestas	Físico/Electrónico	12C.5 Archivo de trámite hasta vigencia y 4 años en archivo de concentración.
Formato	SAL-FO-30	Criterios de evaluación médicos	Electrónico	12 años
Formato	SAL-FO-31	Criterios de evaluación proveedores médicos	Electrónico	12 años
Formato	SAL-FO-32	Reporte de proveedores	Electrónico	12 años
Formato	SAL-FO-34	Notificación baja	Físico	12 años
Formato	N/A	Directorio médico	Electrónico	4C.16.3 Archivo de trámite hasta vigencia mas 1 año y 10 años en archivo de concentración.