



## Ficha del Procedimiento

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del proceso</b>   | <b>Macroproceso</b>   |
| Proceso de Gestión y Servicios de Salud   | Apoyo   |
| <b>Nombre del procedimiento</b>   |   |
| Procedimiento de selección y evaluación de proveedores de servicios médicos   |   |
| <b>Inicio</b>   | <b>Fin</b>  |
| Identificación de necesidades de insumos o servicios médicos  | 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. |
| <b>Objetivo</b>   |   |
| 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. |   |
| <b>Áreas involucradas</b>   |   |
| Dirección de Recursos Humanos<br>Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información<br>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/<br>Coordinación Contable Administrativa/ Dirección RMU |

## Salidas-Clientes/ usuarios

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

## Normativa aplicable Internacional

### 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  | <p>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.</p> <p><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></p> <p><b>En caso de ser proveedor de servicios médicos</b> <b>pasar a actividad 3.</b></p> | 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   | <p>Realizar la visita para evaluar los aspectos técnicos que establece la Red Médica Universitaria para verificar su viabilidad de contratación.</p> <p><b>Si es viable pasar a actividad 4,</b> de lo contrario <b>Fin del Procedimiento.</b></p>  | SAL-FO-38<br>Evaluación Técnica                                 |                        |
| 4    | Coordinador Médico Administrativo/Subcoordinadores Administrativos/Jefe Médico/ Coordinador Contable Administrativo/Director RMU | <p>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.</p> <p><b>Si es viable pasar a actividad 5,</b> de lo contrario <b>Fin del procedimiento.</b></p>  | SAL-FO-39<br>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<br>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.<br>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.<br><b>Pasar a la actividad 11.</b>   | Contrato  |  |
| 7  | Coordinador Médico<br>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.<br>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.<br><b>Pasar a la 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.<br>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<br>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.   |   |  |



|                     |            |
|---------------------|------------|
| Código              | GCO-FO-30  |
| Revisión            | 03         |
| Fecha de liberación | 24/01/2025 |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
|    |  | 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       | Descargar resultados de encuestas de satisfacción del cliente y quejas realizadas a los proveedores médicos y de servicios.<br>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.  | SAL-FO-30<br>SAL-FO-31<br>SAL-FO-32       |  |
| 17 | Director/Jefe Médico/Coordinador Médico Administrativo | 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. 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. 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. El oficio se envía con copia a: jefatura contable administrativa, jefatura médica, coordinación médica administrativa correspondiente y administradora de contratos y convenios. | SAL-FO-34<br>Notificación baja            |  |
| 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<br>(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                              | Possible salida no conforme      | Medidas de control  |
|-------------------------------------|----------------------------------|---|
| Actualización del directorio médico | Directorio médico desactualizado | Actualización constante de la información conforme al procedimiento |



|                     |            |
|---------------------|------------|
| Código              | GCO-FO-30  |
| Revisión            | 03         |
| Fecha de liberación | 24/01/2025 |

### 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                 | Ánalisis 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<br>2C.5.1   |
| Documento         | N/A                       | Contrato   | Físico   | Archivo de trámite hasta vigencia y 7 años en archivo de concentración.            |
| Documento         | N/A                       | Convenio   | Físico   | 2C.5.2<br>Archivo de trámite hasta vigencia y 7 años en archivo de concentración.  |
| Formato Interno   | N/A                       | Formato evaluación expediente electrónico                    | Electrónico  | 12 años.<br>12C.5  |
| Base de datos     | N/A                       | Encuestas  | Físico/Electrónico   | 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<br>4C.16.3   |
| Formato           | N/A                       | Directorio médico  | Electrónico  | Archivo de trámite hasta vigencia mas 1 año y 10 años en archivo de concentración. |