


	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-SSQ-07
	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA		Fecha: JUN 17
	GARANTÍA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBROGADOS DE EQUIPO BIOMÉDICO		Rev. 00
			Hoja: 1 de 6

GARANTÍA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBROGADOS DE EQUIPO BIOMÉDICO

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefe de Departamento de Ingeniería Biomédica	Subdirección de Servicios Quirúrgicos de Apoyo	Dirección Quirúrgica
Firma			

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-SSQ-07
	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA		Fecha: JUN 17
	GARANTÍA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBROGADOS DE EQUIPO BIOMÉDICO		Rev. 00
			Hoja: 2 de 4

1. Propósito

Proveer de un procedimiento para medir la calidad en los servicios subrogados de equipo biomédico (Demostración permanente, Comodato, Pago por servicio, Arrendamiento, etc.) en el Instituto Nacional de Rehabilitación Lis Guillermo Ibarra Ibarra (INRLGII) y poder tomar las medidas necesarias en caso necesario para solicitar a los proveedores externos la mejora en la calidad de sus servicios.

2. Alcance




Este procedimiento es aplicable a cualquier usuario de servicios subrogados de equipo biomédico dentro del INR LGII

3. Responsabilidades

- **Jefe de Departamento de Ingeniería Biomédica:** Promover la aplicación de encuestas sobre la calidad de equipos subrogados de equipo biomédico, analizar los resultados de dichas encuestas, comunicar los resultados a usuarios, proveedores de servicios subrogados y al Subdirector de Servicios Quirúrgicos de Apoyo. Comunicar al área usuarias las mejoras a implementar en caso de aplicar.
- **Áreas Usuarias:** Contestar las encuestas de calidad de servicios subrogados. Coadyuvar a vigilar las mejoras que deba tomar el proveedor en caso necesario.
- **Coordinador, Ingeniero Biomédico y/o Técnico Biomédico:** Coadyuvar a comunicar las encuestas de calidad en servicios subrogados y vigilar la implementación de mejoras por parte de los proveedores en caso de aplicar.
- **Proveedor de servicios subrogados de equipo biomédico:** Implementar las mejoras necesarias en caso de requerirse.



4. Políticas de operación y normas.

- Los servicios subrogados de los cuales se realizará encuesta, serán aquellos en los cuales el Departamento de Ingeniería Biomédica haya sido invitado a participar en la elaboración del contrato para los mismos.
- La encuesta se realizará utilizando el formato **F01-PR-SSQ-07 Formato de Encuesta de calidad para Servicios Subrogados de Equipo Biomédico.**
- La frecuencia de aplicación de las encuestas será dos veces al año, en fechas que acuerden el Jefe del Departamento de Ingeniería Biomédica y Coordinador de Ingeniería Biomédica, dependiendo de la carga de trabajo.
- Si el promedio del resultado de las encuestas de un mismo periodo para un proveedor es inferior a 80%, necesariamente se deberá solicitar una mejora en el servicio de manera escrita al proveedor involucrado.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-SSQ-07
	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA		Fecha: JUN 17
	GARANTÍA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBROGADOS DE EQUIPO BIOMÉDICO		Rev. 00
			Hoja: 3 de 4

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe del Departamento de Ingeniería Biomédica	Revisa junto con el Coordinador de Ingeniería Biomédica correspondiente los proveedores, frecuencia de aplicación y cantidad de encuestas de calidad para servicios subrogados de equipo biomédico a aplicar a los usuarios de dicho servicio. Realizan un programa de encuestas de calidad de servicios subrogados.
2	Coordinador, Ingeniero Biomédico o Técnico Biomédico	Aplica y recupera las encuestas de calidad del formato F01-PR-SSQ-07 Encuesta de calidad para Servicios Subrogados de Equipo Biomédico a los usuarios del servicio y proveedor involucrados. Esto se realiza en dos periodos anuales: enero-febrero y julio-agosto
3	Jefe del Departamento de Ingeniería Biomédica	Analiza junto con el Coordinador de Ingeniería Biomédica los resultados del formato F01-PR-SSQ-07 Formato de Encuesta de calidad para Servicios Subrogados de Equipo Biomédico . Calculan la calificación promedio de porcentaje de cumplimiento de la calidad para un periodo y proveedor específico.
4		Comunica y comenta dicho resultado al Subdirector de Servicios Quirúrgicos de apoyo.
5		Comunica por escrito, dicho resultado al proveedor involucrado.
6		El resultado promedio para un mismo periodo y proveedor es: Mayor a 80%: Continúa en la actividad 10 Menor a 80%: Continúa en la siguiente actividad
7		Acuerda con el proveedor las mejoras a implementar en el servicio subrogado correspondiente. Se documenta el compromiso por escrito.
8		Instruye al Coordinador de Ingeniería Biomédica a coadyuvar a implementar las mejoras necesarias.
9	Proveedor de servicio subrogado de equipo biomédico	Implementa las mejoras necesarias.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-SSQ-07
	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA		Fecha: JUN 17
	GARANTÍA DE CALIDAD PARA SERVICIOS SUBROGADOS DE EQUIPO BIOMÉDICO		Rev. 00
			Hoja: 4 de 4

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Manual de Organización del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra	MO-DG-01
Formato de Encuesta de calidad para Servicios Subrogados de Equipo Biomédico	F01-PR-SSQ-07

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Formato de Encuesta de calidad para Servicios Subrogados de Equipo Biomédico	1 año	Departamento de Ingeniería Biomédica	F01-PR-SSQ-07

7. Glosario

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio en el Sistema de Gestión de la Calidad	JUN 17