



**PROCEDIMIENTO  
DE  
REPORTE  
DE  
SERVICIO  
DEPARTAMENTO DE  
CONSERVACION Y MANTENIMIENTO**

**2009**



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	--	Emisión	Emisión	24/SEP/01
1	1-7	Revisión	Ambigüedad en el procedimiento	08/Agosto/02
2	1-7	Revisión	Actualización	21/Julio/03
3	---	Revisión	Actualización	16/Junio/06
4	---	Revisión	Actualización	20/junio/07
5	—	Revisión	Actualización	20/junio/08
6	1-11	Revisión	Modificación	30/Enero/09



### HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Documentación de la solicitud de servicios al Departamento de Conservación y Mantenimiento.

El original de este documento queda bajo resguardo del Departamento de Recursos Humanos perteneciente a la Subdirección Administrativa.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Dirección General	01
Subdirección Medica	02
Subdirección Administrativa	03
Jefatura de Conservación y Mantenimiento	04
Jefatura de Cirugía y Anestesia	05
Jefatura de Consulta Externa	06
Jefatura de Enfermería	07
Jefatura de Hospitalización	08
Jefatura de Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales	09
Jefatura de Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica	10
Jefatura de Urgencias	11
Jefatura de Laboratorio Clínico	12
Jefatura de Imagenología	13
Jefatura de Trabajo Social	14
Jefatura de Enseñanza	15
Jefatura de Recurso Humanos	16
Jefatura de Recurso Materiales	17
Jefatura de Recurso Financieros	18
Jefatura de Servicios Jurídicos	19
Jefatura de Informática y Estadística	20



## 1.- Propósito.-

Llevar un control de los trabajos solicitados al Departamento de Conservación y Mantenimiento por los diferentes Departamentos y Servicios del Hospital del Niño Morelense, para que de esta manera se puedan llevar a cabo de acuerdo a la prioridad que tiene cada uno

Además de poder contar por cada equipo médico, instalación, mobiliario, maquinaria e inmueble con un registro del trabajo realizado, en el que se contempla la mano de obra, el costo en refacciones y consumibles, y el tiempo empleado. Que sea base fundamental de las bitácoras de mantenimiento preventivo y correctivo de cada equipo médico, instalación, mobiliario, maquinaria e inmueble y así poder tomar decisiones adecuadas respecto al uso y vida útil de los mismos.

## 2.- Alcance:

Involucra a todos los servicios solicitados por los diferentes Servicios y Departamentos del Hospital del Niño Morelense.

## 3.-Referencias:

Orden de Servicio ( CM-01 ).  
Manual de Organización ( DT-HNM-CM-01 ).  
Políticas Internas.  
Marco Jurídico.  
Tabla de prioridades para el equipo médico (PRIOEM).  
Tabla de prioridades para Instalaciones, maquinaria, mobiliario e inmueble (PRIOM).

## 4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del:

Director del Hospital del Niño Morelense proponer y asegurar que se apruebe este procedimiento.  
Subdirector Administrativo revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.  
Jefe del Departamento elaborar, mantener actualizado y hacer cumplir este procedimiento.  
Personal Técnico y de Apoyo apearse a lo establecido en este procedimiento.

## 5.-Definiciones:

**DCM:** Departamento de Conservación y Mantenimiento.

**Equipo médico:** Todo aquel instrumento electrónico, eléctrico y neumático (sin excluir a otros) empleado para intervenir al paciente; así como, para vigilar y analizar su estado fisiológico o ayudar a la rehabilitación del mismo.

**Bitácora:** Registro de los mantenimientos preventivos o correctivos realizados a maquinaria o instalaciones, que incluye al menos: las fechas en que se realizó y el tipo de reparación o incidentes ocurridos con ellos.

**E. M:** Equipo(os) médico(os).

**Mantenimiento preventivo:** Es principalmente la realización de pruebas para asegurar que el equipo está funcionando adecuadamente y esté calibrado. Además incluye la limpieza, lubricación, ajuste, revisión de deterioros; reemplazo de componentes por avería total o por deterioros funcionales del equipo médico, instalación, mobiliario, maquinaria e inmueble. Con la finalidad de ayudar a eliminar problemas antes de que estos se presenten.

**Mantenimiento correctivo:** Son las acciones tomadas para la reparación de fallas imprevistas o no programadas del equipo médico, instalación, mobiliario, maquinaria e inmueble. Cuando por exceso de trabajo no se le da el tiempo de descanso necesario o cuando cae en la obsolescencia y cada día es menos eficaz.

**Orden de servicio:** Es el formato de control de mantenimiento (ya sea preventivo o correctivo). En el que se describe tanto el trabajo solicitado, como el que se llevó a cabo; el material empleado, el costo, el tiempo empleado, el nombre del responsable del trabajo y la firma de conformidad del usuario



PRI OEM: Tabla de prioridades para el E. M.

**Tabla de prioridades:** Es el listado en el que se presenta el tiempo de respuesta para atender un mantenimiento correctivo de cada tipo de equipo médico, de acuerdo con el grado de utilización y de importancia que tienen en la atención al paciente.

**6.-Método de Trabajo:**

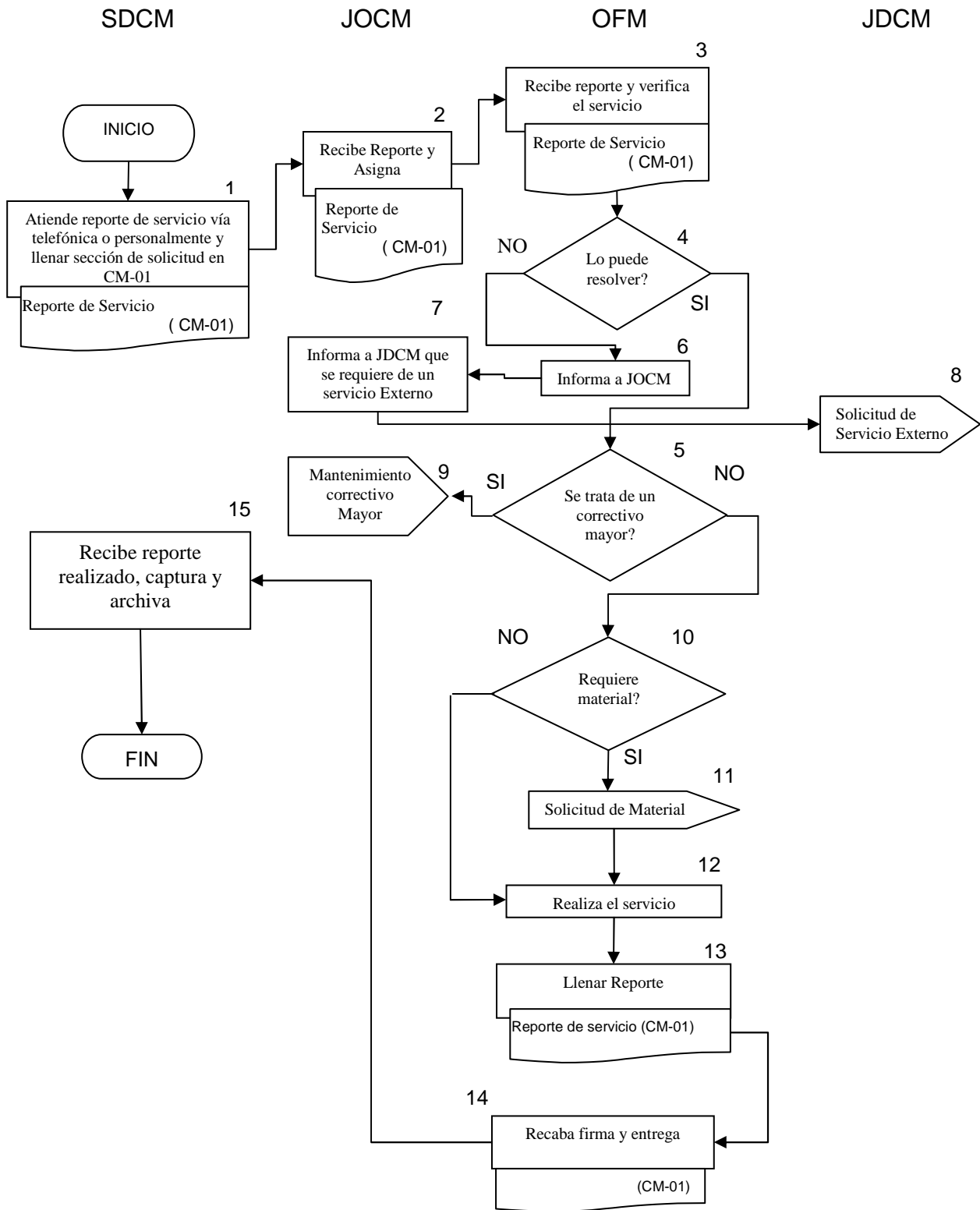
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

<p>Elaboró</p> <p>Ing. Jorge Rodríguez Chávez <b>Jefe de Conservación y Mantenimiento</b></p>	<p>Revisó</p> <p>C.P Claudio Hernández Macías <b>Subdirector Administrativo</b></p>	<p>Aprobó</p> <p>Dr. Melquisedec Piedragil Ayala <b>Director del Hospital del Niño Morelense</b></p>
<p><b>Fecha:</b> 30 de Enero de 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 30 de Enero de 2009</p>	<p><b>Fecha:</b> 30 de Enero de 2009</p>



6.1 Diagrama de Flujo.





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividades	Documento de Trabajo
1	Secretaria del Departamento de Conservación y Mantenimiento (SDCM)	Recibe el reporte de servicio personalmente ó vía telefónica, registra los datos requeridos en la Solicitud (CM-01); Entrega reporte a JOCM.	(CM-01)
2	Jefe de Oficina de Conservación y Mantenimiento (JOCM)	Recibe el reporte de servicio y asigna al personal técnico en base a sus aptitudes, disponibilidad y prioridad para atender al área que lo solicito	(CM-01)
3	OFM	Recibe el reporte de servicio, se dirige al área y verifica el problema a resolver	(CM-01)
4	OFM	Hace un análisis del problema. Si lo puede resolver pasa a la actividad 5. Si no lo puede resolver pasa a la actividad 6.	(CM-01)
5	OFM	Determina si se trata de un mantenimiento correctivo mayor. Si es así informa al JOCM. Actividad 9 De lo contrario pasa a la actividad 10.	
6	OFM	Informa al JOCM que no lo puede resolver	
7	JOCM	Informa al JDCM que se requiere un Procedimiento de solicitud de Servicio Externo.	
8	JDCM	Recibe la notificación para la realización de un Servicio Externo.	(CM-01)
9	JOCM	Inicia procedimiento de Mantenimiento correctivo mayor .	
10	OFM	Si requiere material realiza actividad 11. Si no requiere material realiza actividad 13.	
11	OFM	Realiza Solicitud de Material	(CM-02)
12	OFM	Realiza el servicio.	
13	OFM	Llena la sección de trabajo realizado de la solicitud de servicio, sin omitir ningún dato.	(CM-01)
14	OFM	Recaba firma al terminar el trabajo y entrega el reporte de servicio debidamente requisitaza en la oficina de Conservación y Mantenimiento.	(CM-01)
15	SDCM	Recibe y captura la solicitud de servicio requisitada (CM-01) en el sistema. Captura y archiva.	



7 Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Reporte de Servicio ( CM-01 )	Jefatura de Conservación y Mantenimiento	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Listado de prioridades.	(PRIOEM ,PRIOMTTO)
2	Formato de Reporte de Servicio.	CM-01
3	Instructivo de llenado	



**ANEXO 1**

**PRIORIDAD ALTA**

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO MÉDICO	TIEMPO DE RESPUESTA AL REPORTE DE LA FALLA	TIEMPO PARA DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA
Ventiladores (volumétricos y de presión)	Inmediata (< 5 minutos)	1 - 24 hrs.
Máquinas de anestesia	Inmediata (< 5 minutos)	1 - 18 hrs.
Desfibriladores y marcapasos	Inmediata (< 5 minutos)	1 - 15 hrs.
Monitores de signos vitales y electrocardiógrafo	Inmediata (<10 minutos)	1 - 10 hrs.

**PRIORIDAD MEDIA**

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO MÉDICO	TIEMPO DE RESPUESTA AL REPORTE DE LA FALLA	TIEMPO PARA DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA
Equipo de laparoscopia y endoscopia	Inmediata (<5 minutos)	1 - 20 hrs.
Endoscopios	< 36 hrs	7 días
Lámparas quirúrgicas	< 20 minutos	1 - 24 hrs.
Cunas térmicas e incubadoras	< 20 minutos	1 - 18 hrs.
Mesas de cirugía y unidades de electrocirugía	< 30 minutos	1 - 32 hrs.
Equipo de Laboratorio	< 35 minutos	1- 32 hrs.
Autoclaves	< 1 hr	1 - 32 hrs.
Equipos de imagen	Máx. 24 horas	> 72 hrs.
Bombas de infusión	< 10 minutos	5 días

**PRIORIDAD BAJA**

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO MÉDICO	TIEMPO DE RESPUESTA AL REPORTE DE LA FALLA	TIEMPO PARA DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA
Nebulizadores , humidificadores y espirómetro	Máx. 2 hrs.	1 - 8 hrs
Esfigmomanómetros y estetoscopios	Máx. 2 hrs.	1 - 5 hrs
Laringoscopios y estuches de diagnóstico	Máx. 2 hrs.	1 - 3 hrs
Aspiradores e inyectores para	Máx. 1 hr.	1 - 6 hrs.
Lámparas de exploración y negatoscopios	Máx. 1 hr.	1 - 8 hrs
Fototerapia	< 30 minutos.	1 - 8 hrs

**PRIORIDAD BAJA**

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO MÉDICO	TIEMPO DE RESPUESTA AL REPORTE DE LA FALLA	TIEMPO PARA DAR SOLUCIÓN AL PROBLEMA
Sierras corta yeso	Máx. 3 hrs.	1 - 8 hrs
Calentadores	< 30 minutos.	1 - 10 hrs.
Básculas	Máx. 1 hr.	1 - 5 hrs
Accesorios de mesas quirúrgicas	1 día	5 días
Camas eléctricas	< 30 minutos	24 hrs

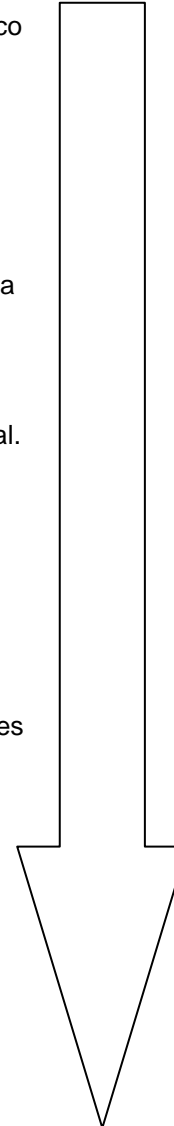
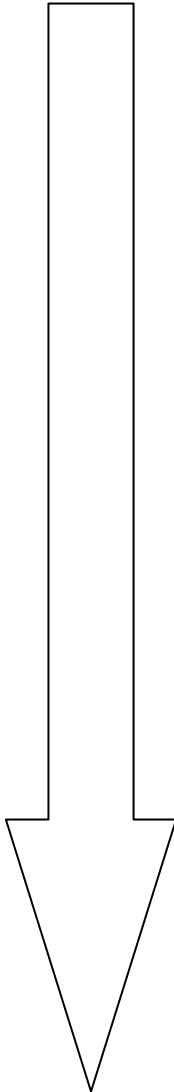
- Si el MC del EM requiere del cambio de partes, el tiempo de solución queda sujeto al tiempo de entrega de las refacciones



Anexo 1

**MAYOR PRIORIDAD**

**MAYOR COSTO**



- ◆ Instalaciones principales de equipo básico esencial para la seguridad y el funcionamiento de todo el Hospital.
- ◆ Instalación de suministro de gases medicinales.
- ◆ Caldereta, instalaciones eléctricas, planta de emergencia, suministro de agua y equipo para combatir incendios.
- ◆ Equipo directamente relacionado con la seguridad de los pacientes y del personal.
- Conexiones a tierra.
- ◆ Equipo esencial para las actividades de un departamento o de un área principal.
- Sistemas de acondicionamiento de aire y ventilación, equipo de refrigeración.
- ◆ Equipo esencial para actividades menores para la comodidad de los pacientes.
- Sillas de ruedas, camillas.
- Tripies, mesas, buros, etc.
- ◆ Equipo no esencial para ciertas actividades pero si para la comodidad o por conveniencia, para el cual existen muchas de las refacciones y cuyo costo de reposición es bajo.
- Enfriadores de agua, equipos de ventilación pequeños, unidades de aire acondicionado pequeñas, muebles, etc.

**MENOR PRIORIDAD**

**MENOR COSTO**



Anexo 2



HOSPITAL DEL NIÑO MORELENSE  
CONSERVACION Y MANTENIMIENTO  
REPORTE DE SERVICIO

Folio: 000100

Departamento:		Fecha:	
Atiende:		Hora reporte:	
Asignado a:		Reporta:	
Equipo:		Hora que se atiende:	____:____
Reporte:		Firma que recibe atención:	

Descripcion del Servicio:	Tiempo Total:	____:____

MATERIAL		
CANTIDAD	PARTE/CATALOGO	DESCRIPCION

Observaciones: \_\_\_\_\_

Acepta: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_:\_\_\_\_

Nombre y Firma



Anexo 3

NO.	NOMBRE	INSTRUCCION
1	Depto. o servicio	El nombre del departamento o servicio donde se solicita el trabajo.
2	Fecha	La fecha en que se solicita el trabajo dd/mm/aa
3	Nombre del solicitante	El nombre de la persona que requiere el servicio
4	Descripción detallada de la reparación que solicita	Escribir a detalle cual es el problema que se requiere revisar y/o reparar
5	Equipo, Marca, Modelo, Serie	Los datos requeridos, en especial si se trata de un equipo médico.
6	Hora de Reporte	La hora en que la SDCM realiza el reporte.
7	Hora de Atención	La hora en que el OFM llega al área a realizar el servicio
8	Tiempo Total	Tiempo en que se lleva el OFM en realizar el servicio.
9	Firma del Solicitante	Nombre y firma de conformidad del usuario de que ya esta realizado el reporte de servicio.