

UNIDAD RESPONSABLE

HOSPITAL INFANTIL DE MÉXICO FEDERICO GOMÉZ

PROCESO :

Contratación de Servicios

ACCIÓN RELEVANTE

- Verificar las bitácoras de servicio por contrato o tipos de equipo.
- Supervisar los trabajos por parte de cada unidad involucrada.

PROBLEMÁTICA DETECTADA

- Posibilidad de recibir menos servicios que los contratados y extemporáneos de acuerdo con los calendarios de visita verificando que la calidad en el servicio sea la correcta.

ACCIONES COMPROMETIDAS

- Supervisar los trabajos por parte de cada unidad involucrada.
- Verificar las bitácoras de servicio por contrato o tipos de equipo.
- Aplicar penas convencionales correspondientes.
- Cuantificar los inventarios de los equipos médicos y administrativos a proporcionar mantenimiento.
- Actualizar el programa de mantenimiento de los equipos.
- Capacitación de personal en materia de ética y conducta.
- Aplicar el Código de Conducta.
- Supervisión y seguimiento de los trabajos contratados por parte de los jefes de Departamento.
- Convocar a través de invitaciones formales y de forma permanente a las Cámaras, sociedades e instituciones educativas a los procesos de licitación.

ACTIVIDADES REALIZADAS

- Semanalmente los departamentos responsables de llevar a cabo la supervisión, realizan una revisión de las bitácoras de servicio donde asientan notas de bitácora para que el

prestador de servicio las firme de enterado y realice las correcciones que sean necesarias.

- Se supervisaron las bitácoras de servicio de los trabajos realizados, con el objeto de detectar posibles correcciones.
- Se supervisaron los trabajos y se verificó contra orden de servicio y contrato.
- Se atendieron servicios correctivos urgentes.

Se realizaron las bitácoras para cada uno de los contratos donde se establecen los trabajos efectuados; se entregó a la Dirección de Administración el Informe del mes de diciembre, en el cual se reporta el costo de los servicios realizados, para la toma de decisiones se supervisaron las bitácoras de servicio de los trabajos realizados, con el objeto de detectar posibles correcciones.

RESULTADOS 2001

- Con el control de bitácoras y cuadros comparativos se logro establecer y mejorar procesos, para poder simplificar los procedimientos en la Subdirección de Mantenimiento.
- De acuerdo a la supervisión directa al personal, se obtuvo menos rotación del personal en el área.
- Se reportó al 100% los informes ante la Dirección de Administración en donde se especifican los trabajos que se realizaron.

RETOS 2002

- Mejorar la supervisión de los trabajos.
- Verificar las bitácoras de servicios por contrato y/o servicio.
- Cuantificar los inventarios de equipos médicos-administrativos a proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo.
- Supervisar y dar seguimiento de los trabajos contratados por parte de los jefes de departamento.

ACCIONES PARA PROBLEMAS FUTUROS (PETCC)

- Reforzar la supervisión de los trabajos.
- Revisar las bitácoras de servicios.
- Actualizar el inventario de equipo-médico administrativo.
- Implementación de estrategias para información a los usuarios a través de tableros de información señalización adecuada de las áreas de seguridad y teléfonos de quejas y denuncias.
- Evaluación de la satisfacción del proveedor a través de encuestas.
- Incrementar la supervisión y monitoreo de las áreas de Ingeniería Biomédica, Servicios Generales y Mantenimiento.
- Eliminar la recurrencia de las observaciones de las instancias fiscalizadoras.
- Capacitar al personal sobre aspectos relacionados con mantenimiento de equipos y contratación de servicios.