



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

MO-MAN

Fecha: 17/08/2011

MANUAL OPERATIVO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

	Nombre y Cargo	Firma	Fecha
Elaborado	M ^a Luna Cantador Moreno (responsable Mantenimiento Hospital) M.Emilio Borrallo Galisteo (responsable Mantenimiento Atención Primaria)		17/08/2011
Revisado	Angel Caballero López (Jefe SSGG)		17/08/2011 / Rev 1 (2-5-13)
Aprobado	Arturo E. Domínguez Fernández (Gerente)		17/08/2011



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

ÁREA SANITARIA NORTE DE CÓRDOBA

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
1.1.	PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	5
1.2.	POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	5
1.3.	NORMAS PARA CONSULTA	5
1.4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
2.	OBJETO Y ALCANCE	6
3.	EXCLUSIONES PERMITIDAS.....	6
4.	SISTEMA DE GESTIÓN.....	7
4.1.	REQUISITOS GENERALES	7
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	9
4.2.1.	Control de la Documentación	11
4.2.2.	Control de los registros.....	11
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	12
5.3.	REQUISITOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN	12
5.4.	PLANIFICACIÓN.....	12
5.5.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	13
5.5.1.	Organigrama.....	13
5.5.2.	Responsabilidades y Funciones	15
5.5.3.	Comunicación Interna.....	16
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	16
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	17
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS	17
6.2.	RECURSOS HUMANOS. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	18
6.3.	INFRAESTRUCTURA.....	18
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO.....	18
7.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	18
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	19
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.....	19
7.2.1.	Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio	19
7.2.2.	Comunicación.....	19
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	20
7.4.	COMPRAS.....	20
7.5.	OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO	20
7.5.1.	Control de la producción y prestación del servicio.....	20
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	20
7.5.3.	Identificación y trazabilidad	20
7.5.4.	Propiedades del cliente	21
7.5.5.	Preservación del producto.....	21
7.6.	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	21
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	22
8.1.	GENERALIDADES.....	22



8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	22
8.2.1. Satisfacción del cliente	22
8.2.2. Auditoría interna	22
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.....	22
8.2.4. Seguimiento y medición del producto	23
8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y DE LAS NO CONFORMIDADES	23
8.4. ANÁLISIS DE DATOS.....	23
8.5. MEJORA.....	24
8.5.1. Mejora continua	24
8.5.2. Acción correctiva y preventiva.....	24
9. HISTÓRICO DE EDICIONES	25

1. INTRODUCCIÓN.

En línea con las estrategias establecidas por el Área Sanitaria Norte de Córdoba (en adelante ASNC) en su Plan de de Mejora Continua de la Calidad se desarrolla el implanta el Sistema de Calidad del Servicio de Mantenimiento, cuyas líneas generales se describen en este Manual.

El Manual es de la exclusiva propiedad del ASNC, por consiguiente, no deberá ser utilizado ni reproducido sin la autorización expresa y por escrito del mismo.

1.1. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento del Hospital, dependiente de la Unidad de Servicios Generales, es un servicio formado por personal con experiencia en mantenimiento de instalaciones. La estructura del servicio se describe en el apartado 5.5.1.

1.2. POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

La política de Calidad del Hospital establecida en su Manual de Gestión es asumida por el Servicio de Mantenimiento, tomándola como propia.

1.3. NORMAS PARA CONSULTA

Las normas que han servido de referencia para la elaboración del presente MANUAL OPERATIVO son las siguientes:

- UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos."
- UNE-EN-ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario."
- UNE-EN-ISO 9004:2009 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para llevar a cabo la mejora."

1.4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma UNE-EN-ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario" y en el Manual de Gestión del Hospital.

2. OBJETO Y ALCANCE

El presente Manual Operativo de la Calidad tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Mantenimiento en el Hospital conforme a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos".

El Manual Operativo constituye el documento básico del Sistema y su propósito fundamental es establecerlo y describirlo, de modo que sirva como referencia permanente durante su implantación y durante su aplicación.

El Sistema de Gestión descrito en este Manual es de aplicación a las siguientes actividades que realiza el Servicio de Mantenimiento:

- **Realización del mantenimiento correctivo y preventivo de instalaciones y equipos.**
- **Gestión y control del mantenimiento técnico-legal y subcontratado de instalaciones y equipos.**
- **Realización, gestión y control de obras y reformas.**

Estas instalaciones se encuentran ubicadas en las siguientes áreas:

Hospital, Centros de Salud y Consultorios pertenecientes al Área Sanitaria Norte de Córdoba

*** Toda la Normativa Industrial que aplica al Sistema de Gestión de Mantenimiento se encuentra en la base de datos de Legiscontrol, (SIGA).**

3. EXCLUSIONES PERMITIDAS

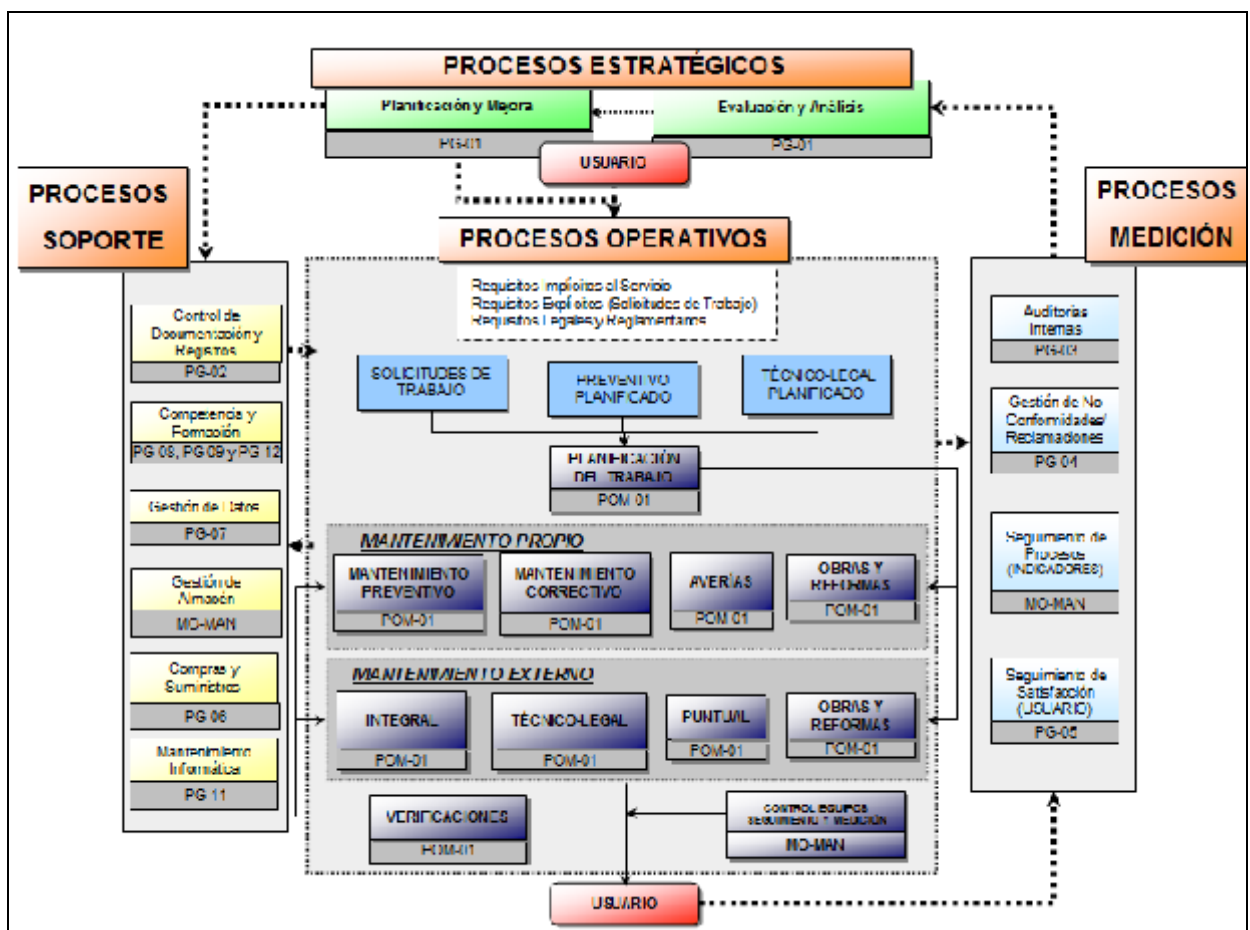
Debido a la naturaleza de los servicios prestados en el Hospital, el Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Mantenimiento no considera la exclusión de determinados requisitos, al determinar que todos ellos afectan a la capacidad del servicio para prestar un servicio de mantenimiento conforme.

4. SISTEMA DE GESTIÓN

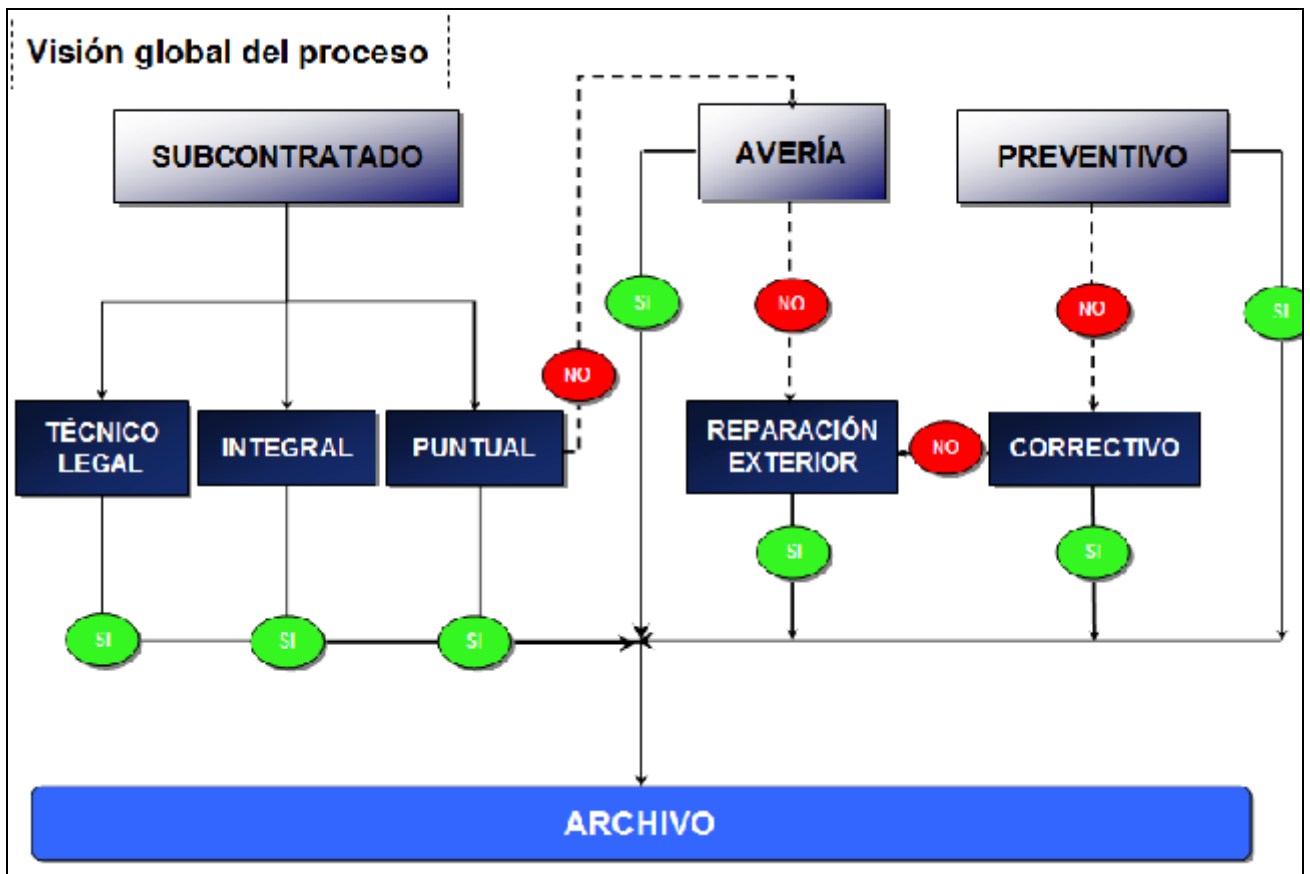
4.1. REQUISITOS GENERALES

El Servicio de Mantenimiento del ASNC tiene identificados y definidos los procesos principales relacionados con sus actividades y necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la secuencia e interacción de los mismos.

A continuación mostramos el Mapa de Procesos donde quedan identificados los principales procesos para el sistema de gestión de la calidad y de forma global las interacciones de los mismos.



Igualmente, el Servicio de Mantenimiento tiene determinados los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos, así como la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento efectivo y el control de los mismos.



Estos procesos son gestionados de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Para ello los procesos se miden, siguen y analizan, implantándose las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Siendo coherente con la estructura documental descrita en el Manual de Gestión del ASNC , este Manual Operativo describe la estructura del Sistema de Calidad del Servicio de Mantenimiento de manera específica.

La estructura documental en el servicio está compuesta por este Manual y una serie de procedimientos específicos del Servicio de Mantenimiento”.

En la siguiente tabla se indica en qué documentos se da respuesta a los diferentes requisitos de la norma ISO 9001.

Apartado ISO 9001:2008	DOCUMENTO DEL SISTEMA	CÓDIGO
4. Requisitos del sistema de gestión de la calidad		
4.1 Requisitos generales	Manual de Gestión del ASNC	MG
4.2 Requisitos de la documentación	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MO-MAN
4.2.1 Generalidades		
4.2.2 Manual de calidad	Procedimiento General de Control de la documentación y los registros	PG-02
4.2.3 Control de los documentos		
4.2.4 Control de los registros		
5. Responsabilidad de la dirección	Manual de Gestión del ASNC	MG
5.2 Enfoque al cliente	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MO-MAN
5.3 Política de calidad		
5.4 Planificación	Procedimiento General de Planificación Estratégica	PG-01
5.4.1 Objetivos de calidad		
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		
5.5.2 Representante de la dirección		
5.5.3 Comunicación interna	Manual de Gestión del ASNC	MG
5.6 Revisión por la dirección	Procedimiento General de Revisión por la Dirección	PG-12
5.6.1 Generalidades		
5.6.2 Información para la revisión		
5.6.3 Resultados de la revisión		
6. Gestión de los recursos		
6.1 Provisión de recursos		
6.2 Recursos humanos	Procedimiento General de Gestión de la Formación Interna	PG-08
6.2.1 Generalidades		
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Procedimiento General de Gestión de la Formación Externa	PG-09

Apartado ISO 9001:2008	DOCUMENTO DEL SISTEMA	CÓDIGO
6.3 Infraestructura	Procedimiento Operativo de Gestión del Mantenimiento	POM-01
6.4 Ambiente de trabajo	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MO-MAN
7. Realización del producto	Procedimiento Operativo de Gestión del Mantenimiento	POM-01
7.1 Planificación de la realización del producto		
7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente		
7.2.3 Comunicación con el cliente		
7.3 Diseño y desarrollo	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento Procedimiento de Gestión del Mantenimiento	MO-MAN POM-01
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo		
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo		
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo		
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo		
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo		
7.4 Compras	Procedimiento General de Compras y Subcontrataciones	PG-06
7.4.1 Proceso de compras		
7.4.2 Información de compras		
7.4.3 Verificación de los productos comprados		
7.5 Producción y prestación del servicio	Procedimiento Operativo de Gestión del Mantenimiento	POM-01
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MO-MAN
7.5.3 Identificación y Trazabilidad		
7.5.4 Propiedad del cliente		
7.5.5 Preservación del producto	Manual de Gestión y procedimientos del ASNC	MO-MAN
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MO-MAN
8. Medición, análisis y mejora	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MO-MAN
8.1 Generalidades		
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente	Procedimiento General de Medición y análisis de satisfacción de cliente	PG-05

Apartado ISO 9001:2008	DOCUMENTO DEL SISTEMA	CÓDIGO
8.2.2 Auditoria interna	Procedimiento General de Auditorias Internas	PG-03
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Manual de Gestión del ASNC Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento	MG MO-MAN
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento Procedimiento Operativo de Gestión del Mantenimiento	MO-MAN POM-01
8.3 Control del producto no conforme	Procedimiento General de no conformidades y de las acciones correctivas y/o preventivas	PG-04
8.4 Análisis de datos	Procedimiento General de Gestión y análisis de datos	PG-07
8.5 Mejora	Procedimiento General de Revisión por la Dirección Procedimiento General de Planificación Estratégica	PG-12 PG-01
8.5.1 Mejora continua	Procedimiento General de Revisión por la Dirección Procedimiento General de Planificación Estratégica	PG-12 PG-01
8.5.2 Acción correctiva	Procedimiento General de Gestión de las no conformidades y de las acciones correctivas y/o preventivas	PG-04
8.5.3 Acción preventiva		

4.2.1. Control de la Documentación

El servicio de Mantenimiento del ASNC tiene como referencia el “Manual de Gestión del ASNC” así como en el procedimiento “Control de la documentación y los registros” PG-02, en donde se describen los criterios y responsabilidades asociadas al control de los documentos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión.

4.2.2. Control de los registros

Los registros de gestión del Servicio de Mantenimiento son conservados para demostrar la conformidad con los requisitos y el funcionamiento efectivo del sistema de gestión.

El servicio de Mantenimiento del ASNC tiene como referencia el “Manual de Gestión del ASNC”, así como el procedimiento “Control de la documentación y los registros” PG-02, en donde se describen los criterios y responsabilidades asociadas al control de los registros de la calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los compromisos de la Dirección con los Sistemas de Gestión del ASNC se describen en su Manual de Gestión.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección del ASNC se asegura de que las necesidades y expectativas de los clientes están determinadas (incluyendo las obligaciones y requisitos legales y reglamentarios referidos al servicio de mantenimiento).

Desde el servicio de mantenimiento se considera como clientes/usuarios a:

- Los distintos servicios, centros y áreas del ASNC, solicitantes de nuestros servicios de reparaciones o averías.
- Los pacientes, familiares, visitantes y trabajadores que acceden a nuestros edificios e instalaciones.

5.3. REQUISITOS DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN

La requisitos de la política de calidad del ASNC están incluidos en el Manual de Gestión.

La Política de Calidad del ASNC son difundidos por el Responsable de la Unidad de Mantenimiento del ASNC y/o los Jefes de Equipo mediante uno o varios de los siguientes métodos:

- Publicación en las instalaciones
- Formación
- Reparto de copias

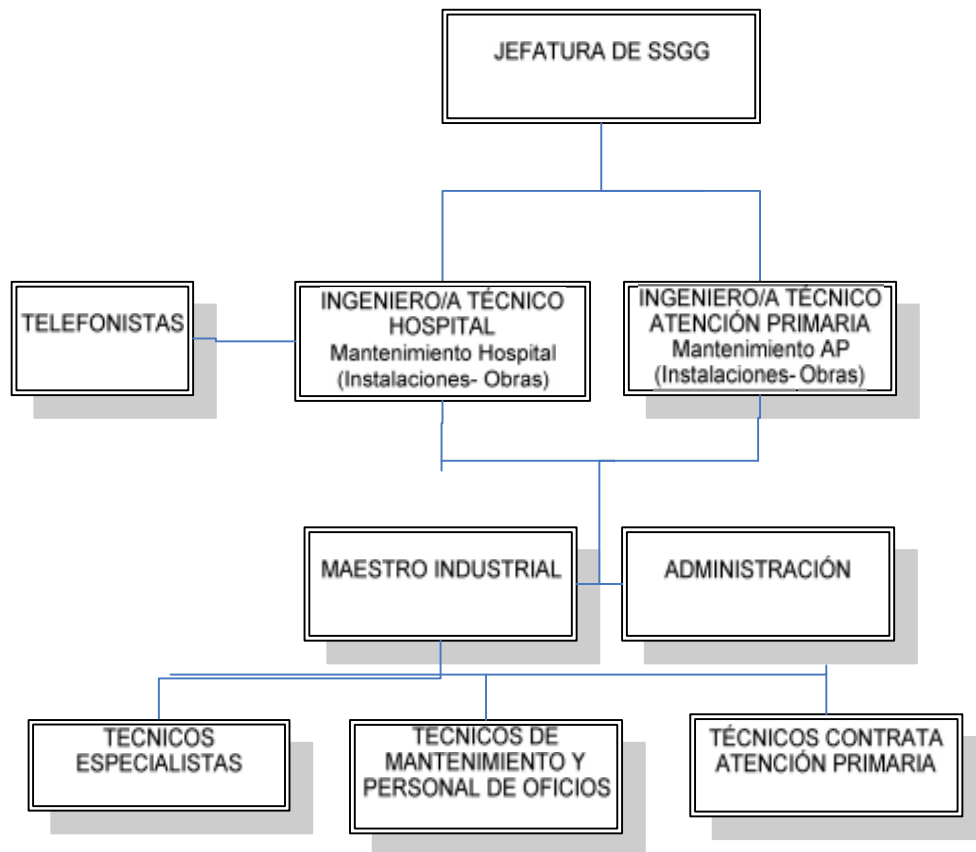
5.4. PLANIFICACIÓN

La Planificación de la Gestión a nivel global del ASNC se realiza según lo establecido en el Manual de Gestión del ASNC y del PG-12 de "Procedimiento de Revisión por la Dirección". En base a las acciones planificadas en este programa y en coherencia con él, el Servicio de Mantenimiento desarrollará sus propios objetivos.

5.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.5.1. Organigrama

El organigrama general del ASNC está definido en su Manual de Gestión. El organigrama del Servicio de Mantenimiento es el que se muestra a continuación:



5.5.2. Responsabilidades y Funciones

Las responsabilidades asociadas a las funciones del organigrama del ASNC están definidas en su Manual de Gestión. En el presente Manual Operativo del Servicio de Mantenimiento se resumen las funciones asociadas a los puestos definidos en el organigrama anterior.

Dada la actividad objeto del presente sistema de gestión, todos los puestos que intervienen tienen incidencia en la calidad del servicio prestado. De este modo el SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL ASNC tiene definidos para cada puesto los requisitos mínimos que deben cumplir en cuanto a cualificación y/o experiencia-adiestramiento en el Decreto 136/2001, de 12 de junio, por el que se regulan los sistemas de selección de personal estatutario y de provisión de plazas básicas en los Centros Sanitarios del Servicio Andaluz de Salud (Boja Nº 90, de Julio de 2001)

- **JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES**

Las funciones son las descritas en el Art. 14 del Decreto 105/86 y su modificación en el Decreto 426/96, sobre ordenación de asistencia sanitaria especializada y órganos de dirección de los hospitales.

- **INGENIERO/A TÉCNICO**

Las funciones son las descritas en el Art. 11.1 del Estatuto del Personal No Sanitario al Servicio de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. (Orden del 5 de Julio del 71).

- **MAESTRO INDUSTRIAL**

Las funciones son las descritas en el Art. 11.2 del Estatuto del Personal No Sanitario al Servicio de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. (Orden del 5 de Julio del 71)

- **ENCARGADO DEL PERSONAL DE OFICIO (E.P.O.)**

Clasificado como cargo intermedio por la Orden de la Consejería de Salud de 5 de Abril de 1990, por la que se establece el Régimen funcional de las plantillas de los Centros Asistenciales del Servicio Andaluz de Salud, y de conformidad con lo establecido en la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, así como del Decreto 75/2007, de 13 de marzo, por el que se regula el sistema de provisión de puestos directivos y cargos intermedios de los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud.

- **TENICO ESPECIALISTA/TECNICO DE MANTENIMIENTO/PERSONAL DE OFICIO**

Las funciones son las descritas en la Orden de 16 de junio de 2008, por la que, en el ámbito de los centros y de las instituciones sanitarias del Servicio Andaluz de Salud, se crean distintas categorías, se establecen plazas diferenciadas de la categoría creada de Técnico de Mantenimiento; se regulan sus funciones, requisitos de acceso, plantilla orgánica y retribuciones; se suprimen distintas categorías y se establece el procedimiento de integración directa en las categorías creadas.

Actualmente coexisten las tres categorías hasta que se realice la total integración del personal de oficio, siendo las funciones que realizan las que se describen en el estatuto de personal no sanitario al servicio de las instituciones sanitarias de la Seguridad Social, (Orden del 5 de Julio del 71).

• ADMINISTRACIÓN

Es responsable de las tareas Administrativas del Servicio:

- Gestión de la información del personal.
- Informatización de las Hojas de Trabajo.
- Comunicación con Servicios Técnicos y Servicios de Apoyo.
- Gestión de la documentación ambiental.
- Gestión de la documentación técnica y gráfica.

5.5.3. Comunicación Interna

El Servicio de Mantenimiento tiene definidas e implantadas metodologías para asegurar la comunicación entre las diferentes funciones y niveles de su organigrama, en lo referente a los procesos del Sistema de Gestión y su eficacia. Dicha comunicación consiste en:

- Decidir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas al Sistema de Calidad.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del procedimiento de gestión de los requisitos del cliente a todas las personas implicadas.
- Información sobre la evolución de los procesos operativos.
- Comunicación a fin de compartir las mejores prácticas adquiridas por la experiencia durante el desarrollo de los procesos correspondientes.
- Comunicar cualquier información de carácter urgente que surja de manera puntual entre distintas funciones del servicio.

Para asegurar dicha comunicación, se procede de la siguiente manera:

El Responsable del Sistema, mediante reuniones con el personal, correo electrónico interno, etc, es responsable de dar a conocer la política de gestión, los objetivos y la evolución del Sistema de Calidad en general y de la gestión de los requisitos del cliente en particular. Estas comunicaciones tendrán lugar siempre que dicho responsable lo considere oportuno y en cualquier caso, tras las revisiones del sistema y las auditorías, con el fin de difundir los resultados y decisiones de carácter general y particulares derivadas de dichas actividades.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las Revisiones por la Dirección se realizarán según lo descrito en el Manual de Gestión del ASNC así como en el procedimiento de Revisión por Dirección (PG-12), donde se establece que además de las revisiones globales de todos los Sistemas de Gestión del ASNC, se pueden realizar revisiones parciales de cada uno de los Sistemas, como puede ser el del Servicio de Mantenimiento.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Servicio de Mantenimiento del ASNC determina y proporciona, en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del sistema de gestión, y para lograr la satisfacción de los clientes (tanto usuarios como trabajadores del ASNC).

6.2. RECURSOS HUMANOS. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

En cuanto a la gestión de los Recursos Humanos y la formación de los mismos, la sistemática a seguir se describe en el procedimiento PG-08 y 09 (Procedimientos de Formación Interna y Externa).

6.3. INFRAESTRUCTURA

Es precisamente el mantenimiento de la infraestructura del ASNC la responsabilidad del Servicio de Mantenimiento, por lo que los criterios de prestación de los servicios se describen precisamente en los procedimientos de prestación del servicio, según lo establecido en el capítulo 7 de este Manual.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El mantenimiento es el agente esencial para conseguir que las instalaciones se encuentren en condiciones óptimas, no solo para evitar riesgos, sino para garantizar la calidad asistencial de las prestaciones sanitarias. En este sentido, es necesario destacar como característica fundamental del Hospital su utilización continuada, introduciendo este aspecto una complejidad añadida al mantenimiento.

Los criterios y responsabilidades que el Servicio de Mantenimiento tiene establecido para dar respuesta a este apartado de la norma, se encuentran definidos en la Instrucción Operativa de Criterios Higiénico-Sanitarios de Aislamiento y Gestión de las Áreas de Actuación del Servicio.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El objeto de este capítulo es describir el modo en que el Servicio de Mantenimiento del Hospital gestiona sus procesos asociados a la prestación del servicio de mantenimiento de edificios e instalaciones.

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Mantenimiento tiene identificados y planificados los procesos y subprocesos que son necesarios para prestar el servicio de mantenimiento así como sus secuencias e interacciones. Estos procesos están representados en el mapa de procesos del servicio establecido en el capítulo 4.1 de este Manual.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

7.2.1. Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos del servicio están definidos en:

- Los requisitos explícitamente comprometidos entre el ASNC, el Servicio de Mantenimiento y los clientes
- Los requisitos implícitos e inherentes al servicio de mantenimiento (calidad de las reparaciones, tiempos de respuesta, etc).
- Los requisitos reglamentarios, incluidos en las gamas de preventivo, revisadas y aprobadas según lo establecido en el procedimiento POM-01.

7.2.2. Comunicación

El Servicio de Mantenimiento del ASNC dispone de personal responsable de gestionar todas las posibles dudas/sugerencias que el usuario tenga respecto a:

- a) Información sobre el servicio.
- b) Sugerencias, reclamaciones o quejas.

El usuario(s) podrá contactar con el Servicio de Mantenimiento a través de, correo electrónico, teléfono, mediante escrito, personándose en nuestras instalaciones o de cualquier otro modo que consideren oportuno.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

El servicio de Mantenimiento del Hospital tiene como referencia el procedimiento POM-01 "Gestión del Mantenimiento", en donde se describen los criterios y responsabilidades asociadas a la Gestión del Diseño en el caso de obras contratadas a empresas proveedoras.

7.4. COMPRAS

El Servicio de Mantenimiento no realiza dentro de sus procesos la compra y selección de proveedores de materiales, de manera que cada vez que existe la necesidad de realizar una compra se realiza una petición a la Subdirección de Compras e Inversiones. Para la gestión de las compras el ASNC, dispone de los correspondientes procedimientos de Gestión de Compras específicos e incluidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Hospital.

7.5. OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

En el mapa de procesos incluido en el apartado 4.1 de este Manual se identifican los procesos de prestación del servicio y se referencian los procedimientos donde se describen los mismos.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio

Los procesos que el Servicio de Mantenimiento realiza en la actualidad pueden considerarse validados por un histórico acumulado de funcionamiento adecuado, desde su definición inicial en tiempo pasado. No obstante, en caso de que alguno de estos procesos sufriera una modificación sustancial o un rediseño de su funcionamiento o características, se aplicarían las disposiciones necesarias para la validación de los mismos, que incluirían, cuando fuera de aplicación, lo siguiente:

- a) La cualificación de los procesos.
- b) La cualificación de equipos y personal.
- c) La utilización de procedimientos específicos y metodologías definidas.
- d) Requisitos para los registros.
- e) La revalidación.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

La identificación y la trazabilidad de cada uno de los servicios de mantenimiento se realiza a través de las hojas de trabajo (ya sea correctivo o preventivo), el aplicativo informático y a través de los informes y registros asociados al resto de servicios subcontratados (inspecciones reglamentarias y obras).

Por otra parte, los repuestos utilizados para la prestación del servicio mantienen la identificación del fabricante para su correcta utilización.

7.5.4. Propiedades del cliente

Dado que el Servicio de Mantenimiento para la prestación de sus servicios desarrolla toda su actividad en y sobre las instalaciones del ASNC, los procesos se han definido de manera que se evite dañar los bienes del Hospital. No obstante, si en algún momento se produce alguna incidencia asociada a propiedades del ASNC de su personal o de los usuarios motivada por la actuación del Servicio, que comporte deterioro sobre las mismas o inadecuación para su uso, éstas son debidamente registradas en un Informe de No Conformidad, y comunicadas al Responsable de la Unidad de Mantenimiento.

7.5.5. Preservación del producto

El servicio de Mantenimiento del ASNC tiene como referencia el Manual de Gestión del ASNC, en donde se describen los criterios y responsabilidades en cuanto a la operativa a seguir para la gestión y el control de los materiales almacenados.

En cualquier caso, todos los materiales que estén bajo posesión del personal del Servicio de Mantenimiento se protegerán y manipularán de manera adecuada, para impedir su deterioro.

Para el control de las salidas del almacén de mantenimiento, se anotarán las salidas en un aplicativo informático conforme el operario retira los materiales.

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cuando el equipo de seguimiento y medición así lo requiera, se procederá a la Calibración o verificación para asegurar su correcto funcionamiento. La planificación de estas verificaciones y calibraciones se realiza a través del aplicativo informático, generando las ordenes de preventivos correspondientes en las fechas planificadas.

Existen distintos niveles de priorización en las verificaciones o calibraciones:

NIVELES UNO (equipos con electrodos o similares), DOS (Transductores), TRES (Eléctricos) en contacto directo con el paciente, CUATRO (Electromédicos sin contacto directo con el paciente) y CERO (Equipos no médicos).

El Ingeniero/a Técnico controlará la calibración/verificación de los equipos, en base a las especificaciones recogidas en el aplicativo informático.

Los equipos serán inventariados e identificados cuando se incorporen al Servicio y serán dados de alta en el aplicativo informático, siendo necesaria la cumplimentación de una información para establecer el control del equipo.

A continuación realizará las revisiones de los equipos previstos o gestionará, según el caso, la calibración externa correspondiente, recogerá los resultados en el aplicativo informático y reunirá y archivará los registros derivados de dichas revisiones (en caso de revisiones externas, los certificados correspondientes).

Cuando haya terminado la revisión o se disponga de los correspondientes certificados, asignará al equipo una nueva fecha de revisión.

Si tras la revisión del equipo, alguna característica resultase fuera de la tolerancia establecida en el criterio de aceptación, será responsable de asegurar la reparación o sustitución del equipo en el menor tiempo posible, así como de segregarlo o marcarlo para que no se utilice hasta que esté reparado.

En el momento de la incorporación de un nuevo equipo, el Ingeniero/a Técnico lo pondrá en uso, una vez compruebe la validez de su calibración. Si no es aceptable no se dará de alta para su uso hasta que haya sido contrastado o calibrado, interna o externamente.

En el caso de que las mediciones las realice una empresa externa con equipo propio, esta debe poder asegurar el control de los dispositivos que empleen en sus comprobaciones, (siempre y cuando estos sean críticos en la operación que realicen).

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

El objeto de este capítulo es describir el modo en que el Servicio de Mantenimiento gestiona sus procesos asociados a las medidas y evaluaciones del servicio, la capacidad de los procesos, la satisfacción de los clientes y, en definitiva, cualquier otro elemento que pudieran requerir las partes interesadas en el contexto de su sistema de gestión.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del cliente

El seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios se realiza según lo descrito en el procedimiento del ASNC PG-05 "Medición y análisis de satisfacción de cliente".

8.2.2. Auditoría interna

La planificación y realización de las auditorías internas son realizadas según lo descrito en el procedimiento del ASNC PG-03 "Auditorías Internas".

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Para los procesos de realización, se establecen una serie de indicadores que miden la capacidad de cada proceso relevante, así como los valores límite asociados a los mismos.

Los valores límite de los indicadores se ajustarán periódicamente en función de la realidad del Servicio de Mantenimiento.

En caso de que un indicador se salga fuera del valor límite, se analizará si ha podido causar una no conformidad en la prestación del servicio. En este caso se abrirá un informe de no conformidad y actuará según lo descrito en el PG-04 "Gestión de No conformidad, Acción Correctiva y Preventiva".

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

El Servicio de Mantenimiento tiene establecido, y mantiene al día el procedimiento POM-01, donde se describen los criterios y responsabilidades asociados para hacer el seguimiento de los trabajos de mantenimiento realizados.

En dicho procedimiento se especifica el modo de registrar las evidencias de la implantación del seguimiento y medición y la conformidad con los criterios de aceptación utilizados. Estos registros indican la autoridad responsable de la aprobación de los trabajos.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME Y DE LAS NO CONFORMIDADES

A través de lo establecido en el Manual de Gestión del ASNC y de lo descrito en el procedimiento PG-04 "Gestión de No conformidad, Acción Correctiva y Preventiva", el Servicio de Mantenimiento asegura que los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir una utilización no intencionada. Además se describe cómo identificar aquellos servicios que no han sido conformes (no conformidades).

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Según lo descrito en el procedimiento PG-12 "Revisión por la Dirección", el servicio de Mantenimiento analiza los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante que sean aplicables para obtener información sobre:

- a) La conformidad con los requisitos del servicio
- b) Satisfacción de los clientes
- c) Características de los procesos, y sus tendencias, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas.
- d) Los proveedores.

De este modo, existe una actividad de análisis de la información generada en el desarrollo de cada proceso, que se realiza y gestiona de forma inmediata y cuya gestión está descrita en los correspondientes

procedimientos, cuando es el caso (p.e. ante una reclamación de cliente o un resultado especialmente negativo de una encuesta, una incidencia puntual o repetitiva con un proveedor, un servicio no conforme, etc. se produce un análisis inmediato de tal circunstancia, quedando reflejado en el Informe de No Conformidad.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora continua

El servicio de mantenimiento está comprometido con la mejora continua del sistema de gestión. Para ello se apoya en la política de gestión, los objetivos, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección para facilitar la mejora continua.

8.5.2. Acción correctiva y preventiva

Con el fin de establecer un proceso para reducir o eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición, el ASNC tiene establecido el procedimiento PG-04 "Gestión de No conformidad, Acción Correctiva y Preventiva", en donde se definen los criterios y responsabilidades asociados a:

- a) la identificación de las no conformidades, reales o potenciales (incluyendo las reclamaciones de los clientes y partes interesadas);
- b) la determinación de las causas de no conformidad;
- c) la evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer;
- d) la implantación de cualquier acción que se considere necesaria para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer;
- e) el registro de los resultados de las acciones adoptadas;
- f) la revisión de que la acción correctiva/preventiva adoptada es eficaz.

9. HISTÓRICO DE EDICIONES

Nº Edición	Fecha	Resumen de Cambios / Capítulos afectados
00	17/08/2011	Edición inicial