

Servicio y Soporte



INDICE



| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Nosotros OBJETIVO MISIÓN Y VISIÓN VALORES CASOS DE EXITO | 01 |
| Capital Humano DESARROLLO COMPETENCIAS | 02 |
| Recursos / Tecnología INSTALACIONES EQUIPO ESPECIALIZADO | 03 |
| Soporte Técnico SOPORTE INSTALACIÓN CAPACITACIÓN | 04 |
| Mantenimiento PROGRAMADO PREVENTIVO CORRECTIVO | 05 |
| Socios Comerciales RELACIÓN GRUPOS DE INTERES | 06 |
| Logística RESPUESTA ENTREGA | 07 |

OBJETIVO

Apoyar a establecer procedimientos con los cuales revisemos periódicamente las condiciones físicas y de mantenimiento de equipos biomédicos, de transporte, apoyo y computo, a fin de asegurar la eliminación o minimización y control de riesgos, así como su conservación en condiciones óptimas de funcionamiento, reduciendo las posibles averías y fallas provocadas por el uso cotidiano de los mismos.

Establecer el diagnóstico situacional de cada equipo en situ.

Concurrir y elaborar procesos de adjudicación y/o licitaciones gubernamentales según las normas y reglamentación vigente para servicios de mantenimiento de equipo médico.

Brindar un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo, estructurado, ágil y que brinde confianza del servidor hasta el usuario.

Con nuestro plan de mantenimiento se tendrá definida las acciones a realizar y su ejecución de procesos de selección y provisión de servicio preciso y específico para cada caso



Misión

Ser una Empresa líder y reconocida a nivel nacional con capacidad de respuesta pronta y oportuna para dar atención a los requerimientos del cliente en los aspectos de mantener en estado óptimo de funcionamiento sus dispositivos médicos.

Brindar un servicio de calidad y profesional ya sea dentro o fuera de nuestras instalaciones por medio de personal capacitado y responsable para dar solución y satisfacción al cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Visión

Hacer a la empresa líder en los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipo médico a través de ofrecer soluciones con altos estándares de calidad y seguridad.

Contar con un capital humano, profesional y calificado que sea reconocido dentro y fuera de la organización como pilares del crecimiento y fortaleza de la misma.

Valores

Trabajo

Por ser un placer y deber el poder servir a los demás.

Honestidad

Para realizar nuestras actividades sin tomar ventaja o engañar a nuestros clientes.

Crecimiento

A través de una capacitación continua y constante para hacer crecer el conocimiento y aumentar las habilidades de nuestro personal y así poder ofrecer más y mejores servicios.

CASOS DE EXITO

01

| CLIENTE | CONTACTO | DIRECCION | OBJETO | CONTRATO |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DELEGACION REGIONAL VERACRUZ NORTE | ING. DANIEL GIL BRAVO JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSERVACION Y SERVICIOS GENERALES TEL: 01-228-818-55-55 EXT. 61320 O 61382 | HGZ No 11 UBICADO EN LOMAS DEL ESTADIO S/N , COLONIA CENTRO C.P. 91000, XALAPA VERACRUZ. | SERVICIO DE REPARACION DE EQUIPO ELECTROMEDICO | C4M0494 30-OCT-2014 AL 08-NOV-2014 |
| INTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DELEGACION PUEBLA UMAE | LIC. SILVIA SERAPIO CARRASCO 01-222-242-45-36 | UMAE HOSPITAL DE ESPECIALIDADES C.M.N. "MANUEL AVILA CAMACHO", UBICADA EN CALLE 2 NORTE No. 2004, C.P. 72000, COLONIA CENTRO, EN PUEBLA, PUE | SERVICIO DE MANTENIMIENTO A EQUIPO MEDICO | C350082 VIGENCIA: 03-JUN-2013 AL 31-DIC-2013 |
| INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DELEGACION REGIONAL VERACRUZ NORTE | ING. DANIEL GIL BRAVO JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSERVACION Y SERVICIOS GENERALES TEL: 01-228-818-55-55 EXT. 61320 O 61382 | HGZ No. 71 UBICADO EN PROLONGACIÓN DÍAZ MIRÓN S/N ESQ. CEDRO, Col. FLORESTA, C.P. 91980, VERACRUZ, VER. | SERVICIO DE REPARACION DE EQUIPO ELECTROMEDICO Y ELECTROMECHANICO | C4M0626 28-NOV-2014 AL 03-DIC-2014 |
| INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DELEGACION REGIONAL VERACRUZ NORTE | ING. DANIEL GIL BRAVO JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSERVACION Y SERVICIOS GENERALES TEL: 01-228-818-55-55 EXT. 61320 O 61382 | HGZ No. 71 UBICADO EN PROLONGACIÓN DÍAZ MIRÓN S/N ESQ. CEDRO, Col. FLORESTA, C.P. 91980, VERACRUZ, VER. | SERVICIO DE REPARACION DE EQUIPO ELECTROMEDICO | C4M0476 23OCT- 2014 AL 01-NOV-2014 |

[atención y de servicios calidad al cliente]

DESARROLLO

Instrumentos y Productos Biomédicos de México cuenta con el capital humano del área del departamento de servicio para proporcionar mantenimiento preventivo/correctivo a equipo médico con base a los conocimientos adquiridos por estudio, experiencia y capacitación del personal que lo conforma.

El personal del Departamento de Servicio le brinda una atención y servicios de calidad al cliente está constituido por personal que cuenta con estudios técnicos o de ingeniería; que son completados con una formación de conceptos de desarrollo humano lo que hace que desarrollen un perfil, actitud y conocimientos para poder llevar a cabo una relación humana con el cliente y poder lograr una comunicación amable y de confianza con él.





ALCANCES

IPBM cubre con una alta gama de equipo medico de diferentes áreas, tales como UCI, UCIN, UTIP, Urgencias, Quirófano, Traslado, etc. para tal fin, IPBM cuenta con alianzas comerciales con diferentes empresas para poder ofrecerle la solución de mantenimiento a la mayoría de los equipos médicos

Un pequeño ejemplo de el equipo seria:

- Ventilación
- Monitoreo de signos vitales
- Electrocardiógrafos
- Unidades de electrocirugía
- Desfibriladores
- Cuna térmica e Incubadoras
- Sistemas de anestesia

COMPETENCIAS

Para que el personal del departamento de servicio esté mejor capacitado o preparado para las tareas específicas que le toquen se les otorga capacitación continua de tal manera que se actualicen o refuercen los conocimientos ya aprendidos.



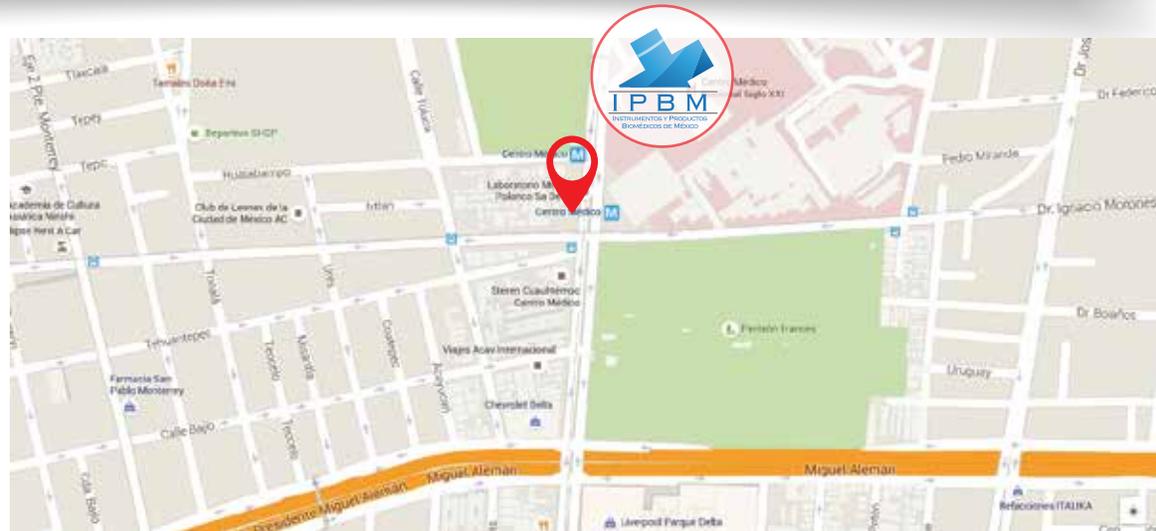
Recursos / Tecnología

INSTALACIONES
EQUIPO ESPECIALIZADO

03

Administración y Ventas

Av. Cuauhtemoc
No. 379 Int. 104
Colonia Roma
Delegación Cuauhtemoc
C. P. 06760
México D. F..



Servicio y Almacén

Calle Moontiel No.85
Colonia Tepeyac,
Insurgentes
Gustavo A. Madero
C.P. 07020
México D.F.



INSTALACIONES

Para poder brindar un servicio de calidad y una debida atención al cliente, se cuenta con las instalaciones adecuadas y equipadas con los requerimientos de equipamiento para el mantenimiento y reparación de equipo dentro y fuera de las instalaciones de la empresa.

Las instalaciones cuentan con el suministro de energía eléctrica, suministro de gases medicinales de aire y oxígeno, iluminación, espacio, bibliografía y mobiliario para poder llevarlo a cabo.

“Equipo e Instalaciones
especializadas
para tener la **maxima**
calidad en nuestro
trabajo.”



EQUIPO ESPECIALIZADO

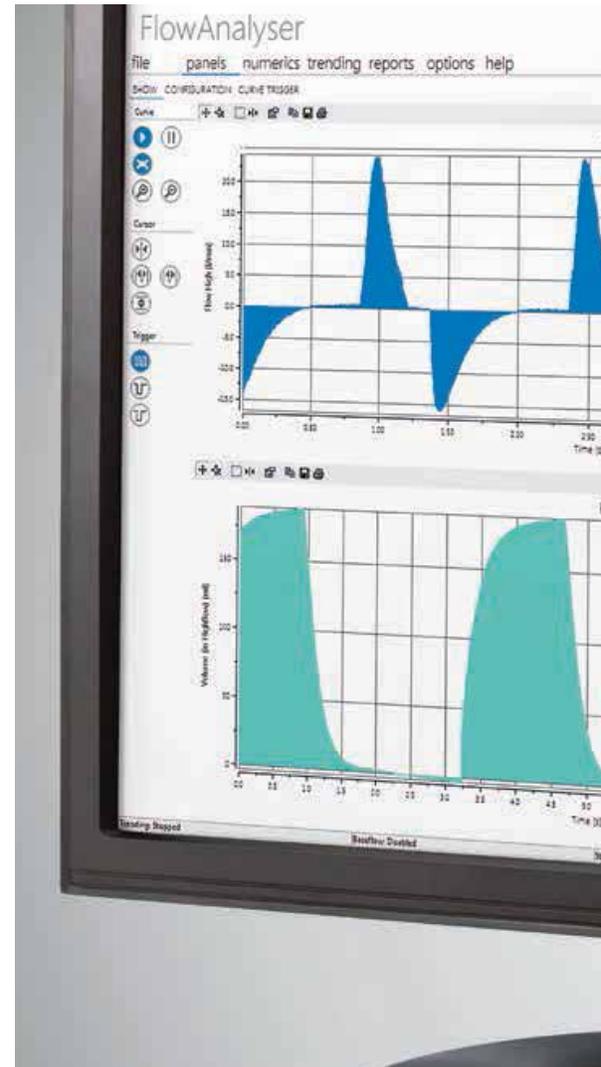
Equipo

Otro rubro importante es el equipo con el cual se cuenta para la realización del mantenimiento a los equipos y el cual puede ser dividido en dos grandes grupos:

- Equipo de medición y calibración
- Herramienta

El equipo de medición y calibración es requerido para que una vez que el equipo ha sido reparado o realizado un mantenimiento preventivo este sea verificado en su funcionamiento utilizando simuladores de paciente, equipo de medición de parámetros y equipo de seguridad eléctrica; para garantizar su óptimo funcionamiento y seguridad.

La herramienta es requerida para poder realizar los procedimientos de mantenimiento. Para este fin se cuenta con herramienta manual como desarmadores, pinzas, etc. y herramienta electrónica como el multímetro.



MAX02+



Marca: Maxtec
Modelo: MAX02+

Cantidad: 07
Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

Analizador de O₂

Este analizador es ideal para el control de oxígeno cien por ciento de exactitud en los concentradores.

Flow Analyser



Marca: IMT Medical
Modelo: PF-302 LOW

Cantidad: 01
Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

Analizador de flujo

Con equipo de prueba para ventilación y anestesia que incluye:

- 1 Analizador de flujo PF-302
- 1 Analizador Multi Gas OR-703
- 1 Pulmón inteligente Adulto
- 1 Software FlowLab

Flow Analyser



Marca: CITREX
Modelo: CITREX KIT H4

Cantidad: 04
Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

Set de Prueba Ventilación

Dispositivo de Prueba para Ventiladores que incluye:

- 1 Analizador CITREX H4
- 1 Medición de oxígeno
- 1 Monitoreo en servidor
- 1 Adaptador rápido
- 1 Juego de Adaptadores
- 1 Filtro de Protección
- 1 Maleta de transporte



Test Lung Infant



Marca: IMT
Modelo: Test Lung Infant

Pulmón de Prueba
Neonatal e Infantil

Cantidad: 05
No. Serie. NO APLICA

Características del
equipo:

Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

2 diferentes complianzas
2 diferentes resistencias
2 pulmones de prueba
independientes
Selector de pulmon (para
elegir uno o los dos
pulmones)

KID Simulador de Signos Vitales



Marca: IMT
Modelo: Test Lung Infant

Kid Simulador de
Signos Vitales

Cantidad: 03
No. Serie.
No. Serie.
No. Serie.

Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

Kit conformado por un
SimCube SC-5, un OxSim,
un SimSlim, un adaptador
de IBP, un set de
conectores para NIBPy un
sistema de extensión de
energía, todo en un
maletín; que ofrece la
línea más completa en
simulación de signos
vitales.

Analizador de Seguridad Eléctrica



Marca: DATREND
Modelo: KID ES-601 Plus

Cantidad: 1
Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

Analizador de
Seguridad Eléctrica

Analizador automatizado de seguridad eléctrica, con conexión a equipos basados en PC; con funciones:

Secuencia Automática
Procedimiento de Prueba
Pruebas Exhaustivas
Conectividad Mejorada

Analizador de Seguridad Eléctrica



Marca: RIGEL Medical
Modelo: 288

Cantidad: 04

Certificación: SI, Equipo
Nuevo 2015

Analizador de
Seguridad Eléctrica

El Rigel 288 es el PRIMER analizador de seguridad eléctrica para dispositivos médicos verdaderamente portátil, que combina las funciones de un analizador automático / manual con la posibilidad de almacenar datos y controlar aparatos.

03

Multímetro Digital Portátil



Marca: UNI-T
Modelo: UT33-A

Multímetro Digital Portátil

Cantidad: 5

Multímetro digital de valor eficaz Avanzado con pantalla retroiluminada

Certificación: SI, Equipo Nuevo 2015

Multímetro Digital



Marca: UNI-T
Modelo: UT61C

Multímetro Digital

Cantidad: 04

Multímetro digital de valor eficaz Avanzado con pantalla retroiluminada.

Certificación: SI, Equipo Nuevo 2015

Los Multímetros digitales son productos diseñados ergonómicamente y multifuncional, de alta precisión, alto rendimiento y mediciones automáticas.

Osciloscopio Digital Portátil



Marca: CCDSO
Modelo: DS203- 4

Cantidad: 3

Certificación:
Equipo Nuevo 2015

Osciloscopio Digital
Portátil

Osciloscopio digital portátil de 4 canales, para tareas de ingeniería en electrónica; Está basado en ARM Cortex M3 (STM32VCT6), que proporciona el ancho de banda analógico 72Mhz con FPGA integrado y de alta velocidad ADC.

Somos una empresa dedicada a satisfacer los requerimientos del Sector Salud con un servicio de calidad y valor agregado a través de un soporte técnico especializado para sus clientes.

El Soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de nuestra línea de productos electromédicos.



Nivel 1

Soporte Técnico Remoto

En este nivel se consideran aquellas fallas que nosotros llamamos convencionales. Para este fin la resolución del problema se lleva a cabo mediante comunicación vía telefónica, fax, correo electrónico o conferencia electrónica, mediante instrucciones básicas para la corrección del problema en cuestión.

Nivel 2

Soporte Técnico Personalizado

Aquí el servicio se lleva a cabo directamente con el personal de la unidad médica que requiera la asistencia para la corrección de fallas que necesiten de un mantenimiento más detallado o complejo, el cual será atendido por uno de nuestros ingenieros de servicio especializados en la línea de productos o equipo de la área medica correspondiente.

Instalación

Una instalación exitosa es una condición necesaria para el funcionamiento correcto de un equipo, por tal motivo nuestros profesionales nos permite ofrecer un servicio de alta calidad.

La utilización de avanzada tecnología, así como la implantación de métodos de trabajo modernos, nos ha permitido reducir los tiempos de trabajo, asegurandonos del funcionamiento y operatividad de los equipos e instalaciones.

Capacitación

La capacitación es algo primordial y es de suma importancia que se tenga conocimiento del manejo de los diferentes equipos médicos con los que se trabaja. La necesidad de capacitar se va ampliado, si se toma en cuenta que un porcentaje elevado de los accidentes y averías de los equipos médicos son por desconocer el funcionamiento de los equipos y por consiguiente su utilización y conservación adecuados. Es decir que una capacitación adecuada al personal médico, paramédico y técnico reduce a la larga la incidencia de las fallas en los equipos médicos.

Por tal motivo el equipo se deja puesto en marcha, ya que la capacitación es dada por medio de entrenamiento practico y de reforzamiento, lo cual conyeva una interacción equipo-operador que refuerza el aprendizaje.





“Asegurando el correcto funcionamiento y prolongando la vida útil de su equipo”

Rutinas de Mantenimiento

En nuestras rutinas de mantenimiento, aplicamos programas, por medio de los cuales tratamos de ayudar al usuario a resolver determinadas condiciones que puedan suscitarse con los equipos y atender las demandas de nuestros clientes ya sea orientación, manejo del equipo, capacitaciones e instalaciones con el objeto de obtener la máxima eficiencia y producción del equipo.

Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo tiene la finalidad de conservar en óptimo funcionamiento y fiabilidad de los equipos, mediante la realización de revisiones y reparaciones menores programadas en equipos en condiciones de funcionamiento.

Mantenimiento Correctivo

Con estas acciones le aseguramos que su equipo será revisado y reparado por nuestro personal de manera eficiente y rápida además de garantizarle el buen funcionamiento del equipo.

Con estas acciones garantiza la disponibilidad y confiabilidad en la función del equipo, dando como resultado una mejora de atención ya sea en casos de urgencia o de rutina, aminorando riesgos y gastos operativos en el servicio de la salud, teniendo como principal eje: el buen funcionamiento para un excelente desempeño con el usuario.



El **Mantenimiento**
de un Equipo Médico
prolonga
la vida útil de este y **reduce**
comparativamente los
gastos operativos y
de adquisición
de su empresa.



RELACIÓN

Uno de nuestros principales compromisos es el de proporcionar a nuestros clientes un valor agregado, con refacciones, consumibles y accesorios de calidad al mejor precio y excelente servicio, primero y siempre, lo cual logramos trabajando de manera conjunta como socios comerciales. Nosotros y ellos, buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes de la mejor manera posible.



ENVITEC



Teleflex

GRUPOS DE INTERES

Estamos en constante desarrollo y búsqueda de nuevas opciones que mejoren el resultado de nuestro servicio y disminuyan los gastos de operación y por ende el costo final del contratante, pero la mas importante el funcionamiento y costo al usuario final.

Contamos con una amplia cartera de proveedores nacionales e internacionales, los cuales cumplen con la calidad y servicio que los proyectos demandan, teniendo pleno cumplimiento en sus productos de Registros, Certificaciones, ISOs, FDA, CE, etc. según sea el caso y lo requiera por el carácter de los insumos y fin de los insumos es para nosotros de vital importancia la calidad de estos, poniendo gran importancia en la selección de nuestros proveedores y compras.



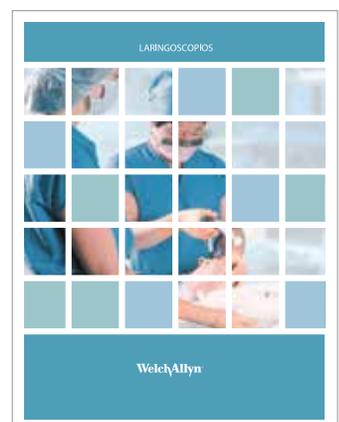
CareFusion



COVIDIEN



Dräger



WelchAllyn



Respuesta

En IPBM sabemos de la importancia de que un equipo sea revisado si se sospecha que no está funcionando adecuadamente o presenta fallas. Para poder brindarle el servicio y darle la atención que requiere, se cuenta con tres tipos de servicio al reportar su equipo:

Asistencia telefónica:

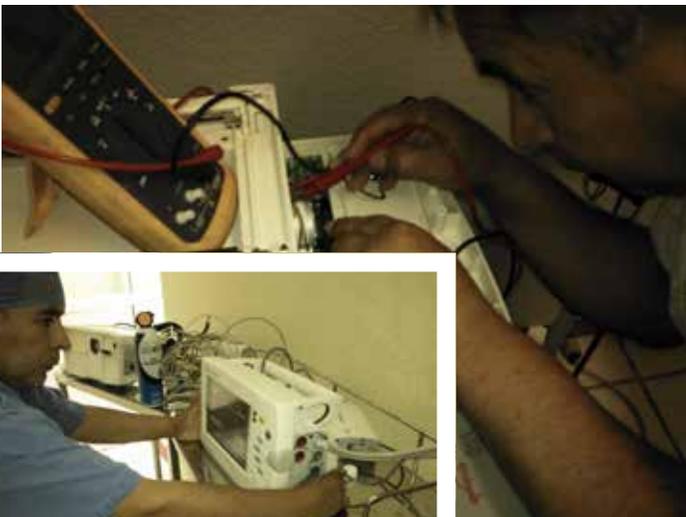
Se hace uso de este medio cuando el usuario considera que el equipo no funciona adecuadamente o tiene alguna duda sobre su funcionamiento, de tal manera que vía telefónica se le brinda asesoría al usuario para solventar la falla o duda. En este caso el equipo es totalmente funcional.

Asistencia presencial:

Si el usuario considera que el equipo utilizado funciona pero no da los resultados esperados en su uso o considera que el equipo no realiza alguna función de manera adecuada uno de nuestros técnicos se presenta en las instalaciones en donde se encuentra instalado el equipo para realizar un procedimiento de inspección y reparación.

Reparación en nuestro taller:

En el supuesto de que el equipo presenta una falla y no pueda ser utilizado por el usuario y sea retirado del servicio en donde se encuentra instalado, uno de nuestros técnicos se presenta en las instalaciones en donde se encuentra instalado el equipo para realizar un procedimiento de inspección y reparación. Si la falla diagnosticada requiere de una intervención más profunda o requiere de componentes mayores para su reparación, este será retirado de las instalaciones y llevado a nuestro taller de servicio para la corrección de su falla.



07

Los tres tipos de servicio antes mencionados se realizan dentro del horario laboral de la empresa y de los autorizados por el cliente. En caso de que se requiera de una cobertura especial, la empresa le configura opciones de servicio para que usted decida cual la más adecuada para cubrir su necesidad.

Con la finalidad de poder atender sus reporte de alguno de los equipos, IPBM se rige por los siguientes horarios:

Reportes en la Ciudad de México y área metropolitana:
Llamadas entre 9:00 am y hasta las 10:30 am se les dará atención el mismo día.

Llamadas después de las 10:30 am se les dará atención dentro de las siguientes 24 horas.

Reportes fuera de la Ciudad de México y área metropolitana:

Llamadas entre 9:00 am y hasta las 10:30 am se les dará atención dentro de las siguientes 24 horas

Llamadas después de las 10:30 am se les dará atención dentro de las siguientes 48 horas.

Entrega de equipo

Una vez que el equipo ha sido reparado se le hará entrega al área usuaria responsable del mismo, para que se le informe de la falla encontrada y mostrarle de manera operativa que el equipo funciona adecuadamente. Para tal fin, el técnico de servicio le pedirá firmar de recibido el equipo funcionando en una orden de servicio que detallará las acciones efectuadas.