

# GOTAS DE CALIDAD

EDICIÓN No. 34 10 DE MAYO DE 2010

## IMPLEMENTANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Centro de Atención Permanente (CAP) de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, está gestionando la certificación internacional con la Norma ISO 9001:2008. Esta acreditación permitirá una mejora continua en la atención a usuarios/as del servicio, así como representará un importante logro en el sector público de salud de Guatemala. Es por esto que el CAP ha decidido prestar especial atención a sus instalaciones, equipo médico y espacio físico con el fin de que éstos se encuentren en condiciones dignas y sean aptos para trabajar eficazmente.

Anteriormente, las instalaciones y el mobiliario del CAP no contaban con un mantenimiento regular y el personal del servicio tampoco tenía un plan de “mantenimiento preventivo” que garantizara que las instalaciones y mobiliario cumplieran con su función. Por esta razón, y con la convicción de implementar un sistema de gestión de calidad, el Comité de Calidad del CAP ha desarrollado e implementado este plan preventivo que permitirá reparar la infraestructura, las áreas verdes, el mobiliario o el equipo técnico en caso de que sufran algún daño o desperfecto. Este sistema permitirá prevenir futuras fallas técnicas así



Las incubadoras han recibido el mantenimiento para su correcto funcionamiento.

como ofrecer un servicio de calidad a la población.

El primer paso para mejorar las instalaciones fue hacer un inventario de todo el equipo y mobiliario que se encontraba en mal estado, o bien, que necesitaba reparación. Fue así como se identificó lo más importante y se dio énfasis a la calibración de balanzas, pesas, incubadoras, maquinaria pesada y el reajuste del espacio físico del CAP; es decir, se reorganizaron los ambientes del servicio y se remodelaron algunos muebles.

Habiendo realizado esta gestión, el Comité de Calidad del CAP contrató a una empresa externa para que mantenga calibrado el equipo médico que se utiliza en la atención materno neonatal y le brinde servicio periódicamente. A la vez, se capacitó al encargado de mantenimiento de la Dirección de Área para que sea él quien

posteriormente realice el servicio al equipo, lo mantenga en buen estado y registre todas las calibraciones que le han realizado.

Como segundo paso, se empezó a trabajar con los bienes materiales que se encontraban en mal estado. Durante muchos años, el equipo que ya no se utilizaba se almacenaba en una bodega, sin orden o control alguno y tampoco se gestionaba la salida del equipo con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-, por lo que el espacio dentro del Centro no era aprovechado de la mejor manera. Ahora, el encargado de Inventario del MSPAS ha

abierto un expediente para identificar el equipo que se encuentra en inventariado pero que está inservible y, así, iniciar el procedimiento de su salida. Este procedimiento ha sido establecido por el sistema de gestión de calidad y ha sido puesto a disposición de la Contraloría General de Cuentas para evitar incumplimientos sobre los controles internos que verifica este ente fiscalizador.

De esta manera, se mantiene el constante trabajo de mejoramiento de las instalaciones y equipo del CAP, continuando con la filosofía de proveer la mejor atención a los/as usuarios/as que visitan este servicio de salud.



Las pesas, el mobiliario y el equipo médico están siendo revisados constantemente, con el fin de brindar un servicio de calidad a los/as usuarios del CAP.

USAID|Mejoramiento de la Atención en Salud es un proyecto de asistencia técnica en apoyo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) de Guatemala. El proyecto es dirigido por University Research Co., LLC y es financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta nota informativa es responsabilidad exclusiva de USAID|Mejoramiento de la Atención en Salud y el mismo no necesariamente refleja la perspectiva de USAID ni del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Para más información comuníquese al:  
Proyecto USAID|Mejoramiento de la Atención en Salud, 4ta. Av. 14-14, Zona 14, Guatemala, Guatemala  
Teléfono/Fax: (502) 2485-5988