

1. OBJETIVO

Identificar las necesidades de infraestructura y redes hospitalarias que requieren de instalación, intervención menor, intervención mayor, mantenimiento preventivo o correctivo, de modo que conlleve a una atención eficaz, oportuna y satisfactoria tanto al cliente interno como externo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, incluyendo el sistema de producción de aire medicinal en sitio por compresor y central de gases medicinales.

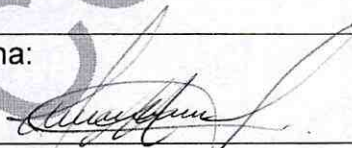
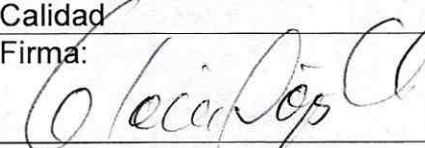
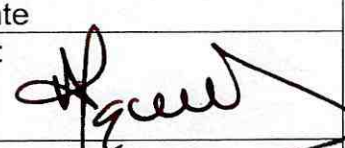
3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Líder de Servicios Operativos, Bioingeniero(a) asignado(a) al área de Ingeniería Clínica, Arquitecto, Auxiliar de Ingeniería y Técnico.

4. DEFINICIONES

Intervención mayor: Intervención que involucra modificaciones de elementos de infraestructura o Redes que requiere para su realización más de 48 horas técnico de trabajo continuo y un presupuesto superior a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Intervención menor: Intervención que involucra modificaciones de elementos de infraestructura o Redes que puede ser realizada en menos de 48 horas técnico de trabajo continuo y cuyo presupuesto en materiales no supera dos salarios mínimos mensuales vigentes.

Elaboró: Isabel Nájera Osorio Bioingeniera	Revisó: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2015 - 08 - 19	Fecha: 2015 - 09 - 01	Fecha: 2015 - 09 - 03

Mantenimiento correctivo: Es una actividad técnico - administrativa dirigida principalmente a restablecer la infraestructura y redes a su estado normal de funcionamiento.


Mantenimiento preventivo: Acción o serie de acciones programadas para evitar o mitigar los indicios de fallos presentados en la infraestructura y redes mediante realización de revisión y reparación que permitan su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en infraestructura y redes en condiciones de funcionamiento, por oposición al mantenimiento correctivo que repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados.

Mesa de ayuda: Para efectos de este procedimiento, se refiere al aplicativo mediante el cual se consolidan las necesidades relacionadas con equipos biomédicos, equipos industriales de uso hospitalario, infraestructura y redes, el cual una vez se ingresan los datos requeridos, procede a generar un número de radicado a la solicitud.

Redes: Para efectos de este procedimiento, se refiere a las redes eléctricas, hídricas, sanitarias y de gases medicinales.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Infraestructura y redes hospitalarias que requieren de mantenimiento preventivo.	Áreas y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Todas las áreas deben estar claramente definidas y correctamente señalizadas.
Solicitud de instalación o mantenimiento correctivo a la Infraestructura o redes hospitalarias.	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el reporte de manera verbal explicando claramente el daño o anomalía e indicando los siguientes datos: instalación física afectada, servicio, nombre de quien reporta y número de contacto de quien reporta.
	Áreas y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Debe referirse a daños o anomalías de funcionamiento. - Debe ser reportada una vez se evidencie el daño o anomalía. - El daño o anomalía debe ser notificado a través de la línea 2521 indicando los siguientes datos: instalación física afectada, servicio, nombre de quien reporta y extensión telefónica de quien reporta.

	Procedimiento	Código	PR_01_GL-6
	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES RELACIONADAS CON LA INFRAESTRUCTURA Y REDES	Versión	3
		Página	3 de 7

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
		<ul style="list-style-type: none"> - En el caso de instalación, previamente a la generación de la solicitud, el solicitante deberá contar con el elemento que se requiere instalar.
Infraestructura y redes hospitalarias que requieren de Intervenciones menores.	Áreas y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - La solicitud de intervención debe ser notificada a través de la línea 2521 indicando los siguientes datos: instalación física afectada, servicio, nombre y extensión telefónica de quien solicita. - El solicitante debe llevar o enviar vía correo electrónico el respectivo aval del líder de Servicios operativos y/o el Coordinador de área a intervenir.
Infraestructura y redes hospitalarias que requieren intervenciones mayores.	Gerencia, Subgerencias, Comités	<ul style="list-style-type: none"> - La solicitud podrá incluir readecuación de áreas y servicios, instalación de redes, entre otros, que conduzcan al mejoramiento del área o servicio. - Debe derivarse del Plan de Desarrollo, Plan Operativo Anual, Proyectos, normatividad vigente, decisiones gerenciales y aquellas tomadas en los diferentes comités, entre otros.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Identificación de infraestructura y redes que requieren de mantenimiento preventivo	Realizar listado de toda la infraestructura y redes que requieren ingresar a la programación anual de mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta el área o servicio al cual pertenecen y continuar con el procedimiento "Programación del mantenimiento preventivo y correctivo a	Bioingeniero(a) Arquitecto	Listado (Medio magnético)

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	la infraestructura y redes hospitalarias (PR_02_GL-6)".		
Identificación de infraestructura o redes que requieren instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo	Recibir la solicitud de instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo por parte de los clientes internos de las diferentes áreas y servicios o usuarios.	Auxiliar de Ingeniería o mantenimiento	
	Identificar si la solicitud recibida debe ser resuelta por el área de Ingeniería Clínica o es responsabilidad de otra área de la institución. La solicitud debe ser resuelta por Ingeniería Clínica: Continuar con la actividad siguiente. La solicitud NO debe ser resuelta por Ingeniería Clínica: Informar al cliente interno o usuario el área a la cual se debe remitir para informar la necesidad.	Auxiliar de Ingeniería o mantenimiento	
	Ingresar a la mesa de ayuda (software) la novedad o anomalía reportada y proceder a indicar al usuario el número de radicado (el cual es generado por dicho software) y la prioridad de la solicitud teniendo en cuenta el anexo "Criterios de priorización para la atención de solicitudes de servicio técnico".	Auxiliar de Ingeniería o mantenimiento	Mesa de ayuda (Software)
	Registrar las solicitudes recibidas en el formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)" y continuar con el procedimiento "Atención de necesidades de instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo a infraestructura y redes (PR_04_GL-6)".	Auxiliar de Ingeniería o mantenimiento	Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)
Identificación de infraestructura o redes que requieren intervención mayor	Recibir la solicitud de intervención mayor por parte del Gerencia, Subgerencias o Comités.	Bioingeniero(a), Arquitecto	
	Realizar la revisión y evaluación de las áreas a intervenir teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Arquitecto	
	Identificar si es o no posible realizar las intervenciones solicitadas. Es posible realizar las intervenciones solicitadas: Continuar con el	Arquitecto	



ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>procedimiento "Programación del mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y redes hospitalarias (PR_02_GL-6)".</p> <p>No es posible realizar las intervenciones solicitadas: Informar al usuario las causas de la no viabilidad de la intervención, sugerir soluciones alternas que respondan a las necesidades y realizar la revisión y evaluación de las nuevas alternativas para definir su viabilidad.</p>		

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Necesidades de mantenimiento preventivo identificadas.	Área de Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> Listado de áreas y redes a las cuales se les realizará mantenimiento preventivo.
Necesidades de instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo a infraestructura y redes identificadas, analizadas y priorizadas.	Área de Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> Las necesidades de mantenimiento correctivo deben estar incluidas en su totalidad en el software (Mesa de ayuda) y trasladadas al formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)". Las necesidades de mantenimiento correctivo deben ser priorizadas tomando como referente los "Criterios de priorización para la atención de solicitudes de servicio técnico".
Necesidades de intervención mayor de infraestructura y/o redes identificadas y evaluadas.	Área de Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> Todas las solicitudes de adecuaciones deben ser evaluadas para verificar que se cumpla con la normatividad vigente.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Para efectos de consolidar la información y generar una cultura de proactividad en la detección de necesidades, estas deben ser reportadas a través de la línea 2521 antes de finalizar la tarde. Las que sean recibidas después de las 4 p.m. serán tramitadas con fecha del siguiente día hábil. En caso tratarse de una necesidad que afecte la prestación del servicio, esta deberá ser resuelta de manera inmediata.
- La priorización de las necesidades se realiza de la siguiente manera:
 - Prioridad 1: Tiempo máximo de respuesta 1 día hábil
 - Prioridad 2: Tiempo máximo de respuesta 2 días hábiles
 - Prioridad 3: Tiempo máximo de respuesta 5 días hábiles
 - Prioridad 4: Tiempo máximo de respuesta 10 días hábiles
 - Prioridad 5: Tiempo máximo de respuesta 20 días hábiles

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2010-11-29	Actualización e inclusión de puntos de control.	Rodrigo Villada – Coordinador Servicios Operativos
2015-09-03	Actualización de los procedimientos “Mantenimiento correctivo de infraestructura (P_02_GL-2)” y “Mantenimiento preventivo de infraestructura (P_03_GL-2)” conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución, lo que implicó la desagregación del procedimiento en varios documentos.	Isabel Nájera Osorio Bioingeniera

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
Anexo 1	Criterios de priorización para la atención de solicitudes de servicio técnico.

ANEXO 1

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO

PRIORIDAD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA (días hábiles)	CLASE DE SOLICITUD	SOLICITUD
1	1	Equipos	Equipo de soporte de vida y tratamiento
		Infraestructura	Fugas acueducto y alcantarillado
			Daños en baños de pacientes
			Daños en cerramientos
		Redes	Cortocircuitos
			Ausencia de fluido eléctrico
			Daños en iluminación de pacientes
			Daños en suministro de gases y aires acondicionados
			Daños en red telefónica y datos
2	2	Equipos	Equipos de diagnostico
			Camillas y sillas de ruedas
			Ambulancia
		Infraestructura	Daños en baños públicos
			Fugas o filtraciones aguas lluvias
Redes	Iluminación y tomas en general		
3	5	Equipos	Equipos de apoyo
			Mobiliario en general
		Infraestructura	Reparaciones con soldadura
			Reparaciones en muebles de oficina
Redes	Red de televisión		
4	10	Equipos	Bajas y traslados
		Infraestructura	Resanes y pintura
			Trabajos de albañilería
			Adecuaciones planta física
		Redes	Adecuación de puntos de red
5	20	Equipos	Solicitud de equipo nuevo
		Infraestructura	Reubicaciones y nuevos espacios
		Redes	Nuevos puntos de red