

1. OBJETIVO

Identificar las necesidades asociadas a la dotación que requiere mantenimiento preventivo, instalación, traslado o mantenimiento correctivo, de modo que conlleve a una atención eficaz, oportuna y satisfactoria tanto al cliente interno como externo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de Ingeniería Clínica y mantenimiento, así como la dotación existente dentro de las instalaciones de la institución, incluyendo áreas asistenciales, oficinas, áreas accesorias, área de producción de aire medicinal en sitio por compresor y central de gases medicinales.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

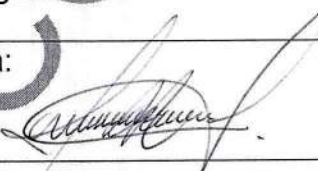
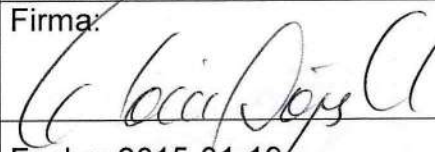
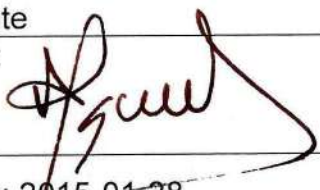
Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Bioingeniero o Ingeniero Biomédico, Responsable de mantenimiento, Auxiliar de Ingeniería y Auxiliar y Técnicos de Mantenimiento.

4. DEFINICIONES

Dotación: Para efectos de este procedimiento, se refiere a:

- Equipo industrial de uso hospitalario.
- Equipo biomédico.
- Muebles de uso administrativo y asistencial.

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

Elaboró: Isabel Nájera Osorio. Bioingeniera	Revisó: Gloria López Agudelo. Asesora de Planeación y Calidad.	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2014 - 12-17	Fecha: 2015-01-19	Fecha: 2015-01-28

Mantenimiento preventivo: Acción o serie de acciones programadas para evitar o mitigar los indicios de fallos presentados en la dotación mediante realización de revisión y reparación que permitan su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en la dotación 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.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Solicitud de mantenimiento preventivo de dotación.	Áreas y servicios de la E.S.E.	<ul style="list-style-type: none"> – Toda la dotación debe contar con un número único de identificación.
Solicitud de instalación o mantenimiento correctivo de dotación.	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: dotación afectada, servicio, nombre de quien reporta y número de contacto de quien reporta.
	Áreas y servicios de la E.S.E.	<ul style="list-style-type: none"> – Debe referirse a equipo industrial de uso hospitalario, equipo biomédico o muebles de uso administrativo y asistencial. – Debe ser reportada una vez se evidencie la necesidad. – La necesidad debe ser notificada a través de la línea 2521 indicando los siguientes datos: dotación afectada (marca, modelo, serie e inventario), servicio, nombre de quien reporta y extensión telefónica de quien reporta. – En el caso de instalación, previamente a la generación de la solicitud, el solicitante deberá contar con el elemento que se requiere instalar.

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Solicitud de traslado de dotación.	Áreas y servicios de la E.S.E.	<ul style="list-style-type: none"> – La solicitud de traslado debe ser notificada a través de la línea 2521 indicando los siguientes datos: dotación a trasladar (marca, modelo, serie e inventario), servicio, nombre y extensión telefónica de quien solicita. – El solicitante debe entregar o enviar vía correo electrónico, el respectivo aval de la Coordinadora de Servicios operativos y/o el Coordinador de área para el traslado.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción e identificación de necesidad de mantenimiento, traslado o instalación de dotación reportada por el cliente interno	Recibir o generar la solicitud de mantenimiento preventivo, correctivo o traslado de dotación de manera personal o a través de llamada telefónica.	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	
	Identificar la dotación que genera el requerimiento. Equipo industrial de uso hospitalario o equipo biomédico: Solicitar los datos de identificación del equipo (marca, modelo, serie e inventario), servicio, nombre de quien reporta y extensión telefónica de quien reporta, realizando el registro correspondiente en la Mesa de ayuda (Software). Muebles de uso administrativo y asistencial: Solicitar el número de identificación del mueble (Inventario), servicio, nombre de quien reporta y extensión telefónica de quien reporta, realizando el registro correspondiente en la Mesa de ayuda (Software).	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	Mesa de ayuda (Software)
	Identificar si la dotación que requiere mantenimiento o traslado es propiedad de la institución.	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	Mesa de ayuda (Software)

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>La dotación No es propiedad de la institución: Realizar la observación en la Mesa de Ayuda (Software) e informar al propietario de la dotación la necesidad del traslado o el mantenimiento preventivo o correctivo de la misma.</p> <p>La dotación es propiedad de la institución: Continuar con la actividad siguiente.</p>		<p>Correo electrónico</p>
	<p>Identificar el tipo de requerimiento.</p> <p>Se requiere mantenimiento preventivo de equipos y muebles de uso asistencial: Verificar que los equipos se encuentren incluidos en la "base de datos equipos y sistemas (F_03_GT-1)" y en la programación de mantenimiento preventivo, en caso contrario reportar dichos equipos al Bioingeniero del área de Ingeniería Clínica para continuar con el "Procedimiento ejecución de mantenimiento preventivo de la dotación (PR_03_GT-2)".</p> <p>Se requiere mantenimiento preventivo de muebles de uso administrativo: Verificar que los muebles se encuentren incluidos en la programación de mantenimiento preventivo, en caso contrario reportar dichos muebles al responsable de la programación de los mantenimientos y continuar con el "Procedimiento mantenimiento preventivo de la dotación.</p> <p>Se requiere instalación, traslado o mantenimiento correctivo: Registrar en la mesa de ayuda (software) la novedad o anomalía reportada y proceder a indicar al cliente interno el número de radicado (el cual es generado por dicho software) y la prioridad de la solicitud, teniendo en</p>	<p>Auxiliar de ingeniería o mantenimiento</p>	<p>Base de datos equipos y sistemas (F_03_GT-1) (Medio magnético)</p> <p>Mesa de ayuda (Software)</p>

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	cuenta el Anexo "Criterios de priorización para la atención de solicitudes de servicio técnico" y continuar con el "Procedimiento atención de necesidades de instalación, traslado o mantenimiento correctivo a la dotación (PR_04_GT-2)".		
Recepción e identificación de necesidad de mantenimiento, traslado o instalación de dotación reportada por el usuario	Solicitar al usuario que explique claramente el daño o anomalía, indicando la dotación afectada, servicio, nombre de quien reporta y número de contacto de quien reporta y agradecer al mismo por la información suministrada.	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	
	Verificar que el reporte realizado por el usuario no haya sido reportado previamente por el cliente interno y realizar el registro correspondiente en la mesa de ayuda (Software).	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	Mesa de ayuda (Software)
	Verificar que la dotación que generó el requerimiento sea propiedad de la institución, en caso contrario, realizar la observación en la Mesa de Ayuda (Software) e informar al propietario de la dotación el daño o anomalía presentada.	Auxiliar de ingeniería o mantenimiento	Mesa de ayuda (Software)

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Necesidades de mantenimiento preventivo identificadas y analizadas.	Áreas de Ingeniería Clínica y Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Equipos biomédicos, muebles de uso asistencial y administrativo, y equipos industriales que requieren ingresar a la programación anual de mantenimiento preventivo, debidamente listados y notificados al Bioingeniero. Todos los equipos deben estar identificados con un código interno único.

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Necesidades de instalación, traslado o mantenimiento correctivo identificadas, analizadas y priorizadas.	Áreas de Ingeniería Clínica y Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de instalación, traslado o mantenimiento correctivo incluidas en su totalidad en el software (Mesa de ayuda). - Necesidades priorizadas tomando como referente el anexo 1 "Criterios de priorización para la atención de solicitudes de servicio técnico".

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. Los reportes que sean recibidos después de las 4 p.m. serán tramitados 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
2009-11-10	Se amplía el alcance a Sistemas de Información – Se modifica el nombre a Mantenimiento Correctivo de Equipos.	Carolina Velásquez Bolívar Coordinadora de Mantenimiento
2010-11-17	Se incluyen riesgos y puntos de control.	Carolina Velásquez Coordinadora de Mantenimiento

Procedimiento	Código	PR_01_GT-2
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES RELACIONADAS CON LA DOTACION	Versión	4
	Página	7 de 8

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2015-01-28	Actualización del procedimiento conforme a la estructura documental adoptada por la institución, separando la identificación de las necesidades de mantenimiento con la ejecución del mismo.	Isabel Nájera Osorio Bioingeniera

11. ANEXOS

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

COPIA CONTROLADA

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.
			Problemas relacionados con sistemas de respaldo y telefonía.
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
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.