


| | | | |
|---|--|---------|------------|
|  | Procedimiento | Código | PR_04_GL-6 |
| | ATENCIÓN DE NECESIDADES DE INSTALACIÓN, INTERVENCIÓN MENOR O MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA Y REDES | Versión | 3 |
| | | Página | 1 de 5 |

1. OBJETIVO

Contribuir en la garantía de la seguridad y la prestación continua de los servicios de salud a los usuarios del Hospital San Rafael de Itagüí mediante la atención de necesidades de instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo a infraestructura y redes de la E.S.E.

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

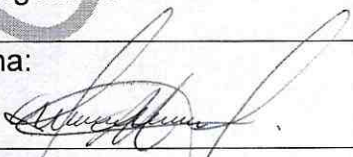
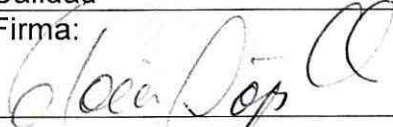

Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el líder de servicios operativos, el líder de ingeniería clínica y los operarios de los bienes e infraestructura de la institución.


4. DEFINICIONES

Mantenimiento correctivo: acción o serie de acciones que se centran exclusivamente en la corrección de los defectos que se presenten en el funcionamiento de los equipos y las instalaciones, para a partir de ello, repararlos y devolverle la funcionalidad correcta.

Mantenimiento hospitalario: actividad técnico-administrativa dirigida principalmente a prevenir averías y a restablecer la infraestructura y la dotación hospitalaria a su estado normal de funcionamiento.

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

| | | |
|---|--|---|
| 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 |


| | | | | |
|---|--|--------|------------|--------|
|  | Procedimiento | Código | PR_04_GL-6 | |
| | ATENCIÓN DE NECESIDADES DE INSTALACIÓN, INTERVENCIÓN MENOR O MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA Y REDES | | Versión | 3 |
| | | | Página | 2 de 5 |

5. ENTRADAS

| INSUMOS | PROVEEDORES | CONDICIONES |
|--|--------------------|---|
| 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 deben ser priorizadas tomando como referente los "criterios de priorización para la atención de solicitudes de servicio técnico". |

6. CONTENIDO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|--|---|--|---|
| Ejecución de la instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo | Asistir al área reportante para evaluar la solicitud de servicio técnico y programar su ejecución de no ser posible su realización inmediata. | Técnico de mantenimiento | |
| | Ejecutar el mantenimiento requerido y en caso de no ser posible la realización de éste por falta de disponibilidad del área, reprogramar la actividad dejando constancia en el campo de observaciones de la solicitud de servicio técnico. | Técnico de mantenimiento | Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2) |
| | Entregar el trabajo realizado al personal del área intervenida, registrar en el formato "Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2)" las acciones ejecutadas, los repuestos utilizados y la duración de la actividad y solicitar firma de recibido a satisfacción. | Técnico de mantenimiento | Solicitud de servicio técnico (F_02_GT-2) |
| Evaluación y registro del servicio técnico | Recibir del técnico de mantenimiento las solicitudes de servicio técnico totalmente diligenciadas. | Auxiliar de ingeniería o mantenimiento | |
| | Digitalizar los registros y archivarlos por consecutivo. | Auxiliar de ingeniería o mantenimiento | Carpeta medio magnético |

| | | | | |
|---|--|--------|------------|--------|
|  | Procedimiento | Código | PR_04_GL-6 | |
| | ATENCIÓN DE NECESIDADES DE INSTALACIÓN, INTERVENCIÓN MENOR O MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA Y REDES | | Versión | 3 |
| | | | Página | 3 de 5 |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|-----------|---|--|--------------------------|
| | Registrar la información del cumplimiento y seguimiento de medidas cuando aplique, para generar tendencias. | Auxiliar de ingeniería o mantenimiento | Mesa de ayuda (software) |


7. SALIDAS

| PRODUCTO O RESULTADO | CLIENTES | REQUISITOS |
|--|-------------------------------------|--|
| Necesidades de instalación, intervención menor o mantenimiento correctivo atendidas. | Áreas y servicios de la institución | <ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de servicio técnico atendidas teniendo en cuenta la normatividad legal vigente en habilitación de servicios de salud. - Mantenimientos realizados debidamente evidenciados. |

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- El formato de "Solicitud de servicio técnico" debe ser completamente diligenciado una vez es atendida la necesidad.
- Los repuestos y materiales requeridos para la ejecución de los mantenimientos son adquiridos según la contratación, por la ESE o el contratista.
- La escala de calificación para la satisfacción, establecida en el formato "Solicitud de servicio técnico" se pondera de la siguiente manera:
 - 1: Muy insatisfecho.
 - 2: Insatisfecho.
 - 3: Indeciso.
 - 4: Satisfecho.
 - 5: Muy satisfecho.
- Para efectos de medición, el cliente interno se considera satisfecho cuando califica el servicio 4 ó 5.
- Las responsabilidades en la implementación de este procedimiento se distribuyen de la siguiente manera:



| | | | | |
|---|--|--------|------------|--------|
|  | Procedimiento | Código | PR_04_GL-6 | |
| | ATENCIÓN DE NECESIDADES DE INSTALACIÓN, INTERVENCIÓN MENOR O MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA Y REDES | | Versión | 3 |
| | | | Página | 4 de 5 |

Servicios operativos:

- Realizar las actividades propias de seguimiento.

Ingeniería Clínica:

- Recibir las solicitudes y gestionar y ejecutar las actividades tendientes a su solución.
- Velar por el buen funcionamiento de los bienes de la institución.
- Velar por la conservación y buen estado de la infraestructura de la institución.

Usuarios de la infraestructura


- Usar adecuadamente los bienes.
- Vigilar permanentemente la estructura física.
- Reportar cualquier anomalía presentada en la infraestructura y las redes.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| CÓDIGO | NOMBRE |
|-------------------------------|--|
| PR_01_GL-6 | Procedimiento Identificación de necesidades relacionadas con la infraestructura y redes. |
| Decreto 1769 de 1994. | Por el cual se regulan los componentes y criterios básicos para la asignación y utilización de los recursos financieros, 5% del presupuesto total, destinados al mantenimiento de la infraestructura y de la dotación hospitalaria en los hospitales públicos, y en los privados en los cuales el valor de los contratos con la Nación o con las entidades territoriales representen más del treinta por ciento (30%) de sus ingresos totales. |
| Circular externa 029 de 1997. | Inspección, vigilancia y control en la asignación y ejecución de los recursos destinados al mantenimiento hospitalario y en la elaboración y aplicación de los planes de mantenimiento hospitalario en las instituciones prestadoras de servicios de salud hospitalarios. |
| Resolución 2003 de 2014. | Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones. |

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" | Isabel Nájera Osorio Bioingeniera |

| | | | | |
|---|--|--------|------------|--------|
|  | Procedimiento | Código | PR_04_GL-6 | |
| | ATENCIÓN DE NECESIDADES DE INSTALACIÓN, INTERVENCIÓN MENOR O MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA Y REDES | | Versión | 3 |
| | | | Página | 5 de 5 |

| FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO | SOLICITANTE |
|-------|---|-------------|
| | (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. | |

11. ANEXOS

No aplica.



COPIA CONTROLADA