

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA</b></p>	
Código: PR-GAF-05-01 V.00	Página 1 de 8	

## PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

### 1. OBJETIVO

Dar a conocer los procesos de manejo y atención de las solicitudes de mantenimiento que se direccionan a la dependencia desde las diferentes áreas de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y los centros de salud adscritos a éste.

### 2. ALCANCE

Comprende desde la solicitud de mantenimiento y la identificación de la misma, hasta el diligenciamiento y archivo del formato de mantenimiento correctivo.

### 3. RESPONSABLE

Funcionario a cargo del área de Mantenimiento.

### 4. DEFINICIONES

**4.1 Acción correctiva.** Acto que se ejecuta para reparar y/o solucionar un problema detectado.

**4.2 Adecuación locativa.** Se refiere aquellas reparaciones que tienen como finalidad mantener el inmueble óptimas condiciones de higiene y espacio sin afectar su estructura, su distribución interior, sus características funcionales.

**4.3 Mantenimiento.** Se define como las acciones que se ejecutan para corregir las fallas o problemas que se detecten en un área en específico.

**4.4 Solicitud de mantenimiento.** Se define como la petición que se dirige al responsable del área de mantenimiento mediante por correo electrónico para exponer las fallas y/o deterioro del lugar donde se labora y solicitar su reparación.

**4.5 Stock.** Conjunto de elementos y bienes que se tienen almacenados en espera de su uso.

### 5. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Todo el personal que labora en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona deberá conocer el procedimiento para realizar las solicitudes de mantenimiento.

El siguiente documento se realiza con el fin de dar a conocer a todos los usuarios internos de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona el conducto que debe seguirse para realizar intervenciones de mantenimiento.

Todas las instalaciones que hacen parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, son revisadas periódicamente tal como se establece en los Cronogramas de

Mantenimiento Preventivo, el cual es supervisado por la Coordinación de Mantenimiento y la Subdirección Administrativa con el fin de detectar a tiempo falencias que puedan interferir en el buen desarrollo de la misión institucional y afectar la integridad de usuarios internos y externos.

La Oficina de Mantenimiento cuenta con un plan de manejo del suministro de energía eléctrica y agua en situaciones de emergencia en todas las instalaciones del Hospital, por lo tanto, al momento de presentarse suspensiones de estos servicios, la institución no se ve afectada y continúa normalmente con su operatividad.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	TIEMPO DE EJECUCIÓN
1	<b>Solicitar mantenimiento.</b> En el momento en que se presenta una solicitud de mantenimiento del hospital (Pre-Triage, Área Covid-19, Urgencias, Medicina Interna ala B, Gineco pediatría, Consulta Especializada, Rayos X, Laboratorio, Esterilización, Cirugía, Vacunación, Promoción y Mantenimiento de la salud, Farmacia, Administrativos, Facturación, Almacén, Archivo, Cocina); y/o de los centros de salud adscritos a éste (Silos, Cécota, Cucutilla, Chitagá, Pamplonita, Mutiscua), el jefe del área que requiere la visita del personal técnico, identifica y notifica la necesidad a la Coordinación de Mantenimiento mediante correo electrónico con evidencia fotográfica ( <a href="mailto:mantenimientohsjdp@gmail.com">mantenimientohsjdp@gmail.com</a> )	Jefe de área		1 día



<p><b>2</b></p>	<p><b>Identificar la solicitud.</b> El Coordinador(a) revisa diariamente el correo electrónico para determinar cuántas y qué tipo de solicitudes de mantenimiento se han hecho.</p>	<p>Coordinador(a) de mantenimiento</p>		<p>1 día</p>
<p><b>3</b></p>	<p><b>Delegar solicitud.</b> Una vez el Coordinador(a) identifica el tipo de solicitud que realiza el área, hace el llamado al personal técnico y auxiliar de mantenimiento y delega la función a cumplir. Estas solicitudes son revisadas y socializadas en el comité de calidad que se realiza cada mes, mediante el <b>F – GI - 01- 01 v.02 “Formato ficha técnica de indicadores”</b></p> <p>Para solicitudes que requieren adecuaciones locativas tales como: conexiones eléctricas (red eléctrica interna, interruptores, apagadores, toma corrientes) conexiones hidráulicas (tuberías de agua limpia, tuberías de aguas residuales), manejo de líneas de oxígeno, intervención de infraestructura de las instalaciones, se realiza el llamado al técnico de mantenimiento.</p> <p>Para solicitudes que no requieren adecuaciones locativas (cambio de bombillos, destrabe de puertas, traslado de</p>	<p>Coordinador(a) de mantenimiento</p>		<p>1 día</p>



<p>mobiliario, montaje de cajas de medicamentos, adecuación de zonas verdes), se realiza el llamado al auxiliar de mantenimiento para que éste se encargue de atender la solicitud.</p> <p><b>Nota 1:</b> Cuando se trata de solicitudes del área Covid-19, se informa al personal y éste prepara sus elementos de protección (overol, bata, cofia, polainas, trajes anti fluidos, tapabocas, careta, guantes) para poder ingresar al área contaminada.</p> <p>Una vez se realice la acción correctiva en el lugar, se dispone a depositar los elementos de riesgo biológico en el área establecida para su limpieza y desinfección.</p> <p><b>Nota 2:</b> Las solicitudes de los municipios son programadas por orden de su llegada y son atendidas de acuerdo a la disponibilidad de transporte y tiempo del personal de mantenimiento.</p> <p><b>Nota 3:</b> Las otras solicitudes que no se encuentran registrados en la anterior clasificación, son delegadas al personal de acuerdo con su disponibilidad.</p>			
--	--	--	--



<p>4</p>	<p><b>Ejecutar acción correctiva.</b> Una vez delegada la necesidad, el personal de mantenimiento se dirige al área que solicita, realiza la inspección completa de lo que se reporta (revisar ítem 1) y procede a ejecutar la acción correctiva.</p> <p>En el caso de las solicitudes que son remitidas sin la evidencia fotográfica, el personal de mantenimiento se dirige al área que solicita, realiza la inspección completa de lo que se reporta y determina qué tipo de materiales requiere para ejecutar la acción correctiva.</p> <p><b>Nota 1:</b> los materiales que se requieren para ejecutar la acción, son entregados por el área de almacén; si estos no se encuentran en stock deben ser solicitados mediante correo electrónico a la subdirección administrativa para que sean comprados por caja menor.</p> <p><b>Nota 2:</b> los materiales que no pueden ser comprados por caja menor, deben reportarse mediante correo electrónico a la subdirección administrativa para que sean adquiridos por contratación de ferretería.</p>	<p>Técnico de mantenimiento/auxiliar de mantenimiento</p>		<p>1 día</p>
----------	---	---	---	--------------



<p>5</p>	<p><b>Diligenciar formato de mantenimiento correctivo.</b> Cuando el técnico o auxiliar de mantenimiento ejecuta la acción correctiva, diligencia el <b>FR-GAF-05-02 V.00</b> “<i>formato de mantenimiento preventivo correctivo</i>” incluyendo en éste la fecha, el área solicitante, el estado del daño reportado, los elementos utilizados y finalmente la acción correctiva ejecutada.</p> <p>En la parte inferior del formato se encuentra el espacio para la firma de conformidad de recibido, ésta la firma el técnico y/o auxiliar de mantenimiento, y él o la jefe de la unidad o servicio funcional.</p>	<p>Técnico de mantenimiento/Auxiliar de mantenimiento-jefe de área</p>		
<p>6</p>	<p><b>Archivar formato de mantenimiento preventivo correctivo.</b> El Técnico y/o Auxiliar de Mantenimiento entrega diligenciado el <b>FR-GAF-05-02 V.00</b> “<i>formato de mantenimiento preventivo correctivo</i>” (revísese el ítem 5) a la persona encargada de la Coordinación de Mantenimiento para que este sea archivado y tener a su vez un control o soporte de los reportes realizados por los trabajadores de la institución.</p>	<p>Técnico y/o Auxiliar de Mantenimiento – Coordinador(a) de mantenimiento</p>		

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código o referencia	Tipo de documento	Nombre del documento

## 8. HISTORIA DE MODIFICACIONES

Versión	Naturaleza de cambio	Fecha de cambio	Aprobación de cambio
00	Creación	Abril 2021	

## 9. ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de retención	Disposición
FR-GAF-05-02 V.00	Formato de mantenimiento preventivo/correctivo	Mantenimiento	Oficina de mantenimiento	Libre	1 año	Eliminación total del formato (para tal caso se vuelve papel reciclable)
F-GI-01-01 v.02	Formato ficha técnica de indicadores	Mantenimiento	Oficina de mantenimiento	Libre	1 año	Oficina de mantenimiento

## 10. ANEXOS

### 10.1 FLUJOGRAMA

