



Nombre del Proceso:	Mantenimiento Hospitalario – MHO.		
Responsable:	Subgerencia Administrativa.		
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios		
Código:	CT-MHO-01.	Versión:	01-MHO-2.019.
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

PROCESO: MANTEMINIEN TO HOSPITALARIO (MHO). **ÁREA DE GESTIÓN:** APOYO.

OBJETIVO GENERAL: Garantizar que la infraestructura, los equipos médicos, biomédicos, de información y comunicación, de apoyo y las ambulancias se mantengan en las mejores condiciones de operación, funcionalidad y seguridad en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, con el fin de brindar una excelente prestación servicios de salud de una forma oportuna, segura, accesible, eficiente, digna y con calidad.

RECURSOS REQUERIDOS

HUMANOS	FÍSICOS	FINANCIEROS
1. Personal de Planta de la Institución: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Subgerente Administrativa. ✓ Operario de mantenimiento. ✓ Auxiliar de Servicios Generales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones físicas habilitadas. ✓ Mobiliario y equipos de oficina. ✓ Suministros de oficina. ✓ Equipos de cómputo y telecomunicaciones. ✓ Equipos médicos y biomédicos. ✓ Vehículos Ambulancia. ✓ Herramientas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salario de subgerente administrativa líder del proceso ✓ Salario de operario de mantenimiento y de las Auxiliares de servicios generales. ✓ Las correspondientes apropiaciones presupuestales para realizar las diferentes actividades y contratos para el mantenimiento.
2. Contratistas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesor de sistemas. ✓ Contrato de calibración de equipos médicos y biomédicos. ✓ Contratos varios de mantenimiento 		

ENTRADAS

- ✓ Normatividad vigente para el Mantenimiento hospitalario
- ✓ Plan de Desarrollo Institucional.
- ✓ Plan de Gestión Gerencial.
- ✓ Plan de Anual de Adquisiciones.
- ✓ Presupuesto a probado para vigencia con los rubros y porcentaje de apropiación.
- ✓ Plan de Mantenimiento de vigencias anteriores.
- ✓ Formato con las actividades de mantenimiento de vigencias anteriores.
- ✓ Hoja de Vida de los Equipos.
- ✓ Informes de Mantenimiento presentados a la gerencia y comité directivo.
- ✓ Manuales de uso de los equipos
- ✓ Planes de mejoramiento.

SALIDAS

- ✓ Plan anual de Mantenimiento Hospitalario.
- ✓ Formato de Hoja de vida de los equipos actualizada.
- ✓ Formato con el cronograma de actividades del Plan de mantenimiento hospitalario para la vigencia.
- ✓ Informes de gestión sobre el mantenimiento hospitalario.
- ✓ Contratos ejecutados.
- ✓ Órdenes de pago relacionadas con el mantenimiento hospitalario.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO BAJO EL CICLO PHVA

CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
P	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado para la vigencia. • Proceso de Gestión de Talento humano • Proceso de Contratación. 	1. Planeación de los Recursos necesarios (Humanos, Financieros y Físicos) para la gestión del mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rubros presupuestales para la Gestión del Mantenimiento Hospitalario. ✓ Certificados de Disponibilidad y Registro Presupuestal. ✓ Contratos formalizados. ✓ Personal asignado a las funciones de mantenimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo Institucional. • Plan de Gestión gerencial. • Plan de mantenimiento vigencias anteriores • Plan anual de adquisiciones. 	2. Formular el Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario para la vigencia.
	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de vida de los equipos • Necesidades de mantenimiento de las diferentes áreas del hospital. • Plan anual de Adquisiciones. • Presupuesto asignado a la vigencia. 	3. Preparar el cronograma de actividades de mantenimiento Hospitalario, como equipos médicos y biomédicos, de computo e información, infraestructura física, vehículos y apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato con el cronograma de actividades de mantenimiento. Elaborado, adoptado y publicado. ✓ Resolución de adopción del Plan de mantenimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento para vigencia • Formato de Cronograma de mantenimiento Hospitalario 	4. Socializar con todo el personal del Hospital el Plan y cronograma del mantenimiento hospitalario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de publicación y entrega de una copia a los funcionarios. ✓ Publicación en cartelera y pagina web institucional. ✓ Reunión del comité directivo. Acta.
H	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión Financiera. • Proceso de contratación. • Proceso de Gestión del Talento Humano. • Proceso de Gestión de bienes y suministros. • Proceso de Sistemas de información 	5. Ejecutar los procesos de: a) Gestión Financiera. b) Gestión del talento Humano. c) Contratación. d) Gestión de Bienes y Suministros. e) Sistemas de información. Estos procesos cumplen función transversal con el Proceso de Mantenimiento Hospitalario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presupuesto aprobado para vigencia. ✓ CDP y RP. ✓ Orden de compra ✓ Facturas ✓ Orden de pago ✓ Estudios previos. ✓ Contratos ✓ Bitacora de copias de seguridad equipos de computo ✓ Plan de Adquisiciones. ✓ Manual de funciones. ✓ Planos estructurales
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento para vigencia • Formato de Cronograma de mantenimiento Hospitalario. 	6. Ejecutar el Plan y cronograma del mantenimiento hospitalario para la vigencia, organizando con tiempo las actividades, fechas y áreas a intervenir.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de gestión del avance del Plan y cronograma del mantenimiento hospitalario.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



CICLO	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS
H	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida de los equipos. • Manuales de uso y funcionamiento de los equipos. 	7. Actualizar las Hojas de vida de los diferentes equipos	✓ Hojas de vida actualizadas y organizadas en las carpetas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de vida actualizadas. • Reporte y/o Informes de los servicios realizados. 	8. Verificación por parte de los funcionarios del Hospital del buen estado y funcionamiento de los equipos, infraestructura y vehículos que fueron intervenidos en el proceso de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de recibo a satisfacción de los servicios suministrados. ✓ Informe de gestión.
V	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mantenimiento para vigencia. • Formato de Cronograma de mantenimiento Hospitalario. 	9. Realizar las evaluaciones periódicas al Plan y cronograma del mantenimiento hospitalario para la vigencia.	✓ Informe de evaluación y seguimiento al Plan y cronograma del mantenimiento hospitalario.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del indicador elaborada. 	10. Revisar los Indicadores del proceso de Mantenimiento Hospitalario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuadro de mando de indicadores. ✓ Informe de resultado del indicador.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Auditorías. 	11. Realizar auditoría interna al proceso de Mantenimiento Hospitalario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de auditoría. ✓ Plan de mejoramiento.
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditorías internas 	12. Elaborar Planes de mejoramiento	✓ Planes de mejoramiento
A	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento establecidos. • Actas de reunión del Comité directivo 	13. Evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas. ✓ Plan de mejoramiento evaluado
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de las acciones de correctivas, preventivas y de mejora • Indicadores calculados • Planes de mejoramiento de vigencias anteriores 	14. Acciones establecidas e implementadas frente al proceso de mantenimiento hospitalario.	✓ Proceso de mantenimiento hospitalario mejorado y actualizado.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3



DESDOBLAMIENTO DE LA CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
CLIENTES EXTERNOS	Usuarios:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad en los trámites administrativos. ✓ Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre los usuarios y el Hospital, para lo cual se debe fortalecer los mecanismos de participación ciudadana. ✓ Implementar mejoras en la prestación de servicios y atención al ciudadano. ✓ Promover los derechos y deberes de los usuarios, por los diferentes medios de comunicación ✓ Fortalecer el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF en el Hospital
	Entes de Vigilancia y Control:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar el cumplimiento de las exigencias de Ley o las solicitudes formales realizadas por los entes de control y otras Entidades. ✓ Cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Mantenimiento Hospitalario. ✓ Seguimiento y Cumplimiento con los Planes de Mejoramiento Institucionales. ✓ Presentar de forma oportuna a la secretaria del departamento el Plan de Mantenimiento Hospitalario y publicarlo en los diferentes medios. ✓ Rendir informe al Ministerio de Salud sobre el Plan de Mantenimiento Hospitalario
	Proveedores de Bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad en la contratación. ✓ Cumplimiento del objeto del contrato. ✓ Agilidad en la prestación del servicio contratado. ✓ Responsabilidad en las particularidades de la contratación. ✓ Pago oportuno de las facturas y/o cuentas de cobro. ✓ Agilidad en los trámites administrativos. ✓ Presentación oportuna y confiable del informe del mantenimiento realizado.
CLIENTES INTERNOS	Proceso de Contratación - CON	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad en la contratación. ✓ Cumplimiento del objeto del contrato de una forma oportuna, eficiente, eficaz y de calidad. ✓ Proceso de contratación bajo los principios de transparencia, economía, responsabilidad, imparcialidad, celeridad, publicidad y eficacia. ✓ Verificación de la idoneidad de los contratistas para realizar las actividades de mantenimiento y calibración de equipos. ✓ Pago oportuno de las facturas y/o cuentas de cobro. ✓ Cumplir de forma correcta con las diferentes etapas en el proceso de contratación. ✓ Escoger el contratista de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación del Hospital. ✓ Conocimiento oportuno del contrato y sus cronogramas de ejecución. ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con los procesos contractuales. ✓ Documentación completa y ordenada en los procesos contractuales.



IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS – CLIENTES		NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS – CLIENTES
CLIENTES INTERNOS	Proceso de Gestión del Talento Humano - GTH	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización y capacitación continua a los funcionarios en el Proceso de Mantenimiento Hospitalario. ✓ Conocimiento por parte de los funcionarios de las manuales, guías, protocolos y normas trazadas para el Mantenimiento Hospitalario ✓ Contar con personal capacitado para procedimiento de gestión del manejo del mantenimiento hospitalario. ✓ Contar con los planes estratégicos del talento humano. ✓ Dotar a los funcionarios encargados del mantenimiento de las herramientas y elementos de protección personal.
	Proceso de Gestión Financiera - GFI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración, adopción, socialización, implementación y evaluación del Presupuesto del Hospital para la vigencia de acuerdo con lo establecido en el decreto 1769 de 1.994 con relación al Mantenimiento Hospitalario. ✓ Contar los respectivos certificados de disponibilidad y registro presupuestal para el Mantenimiento Hospitalario. ✓ Contabilizar en forma oportuna y real las facturas, cuentas de cobro y órdenes de pago relacionadas con el proceso de mantenimiento hospitalario. ✓ Pago oportuno de las facturas y/o cuentas de cobro. ✓ Presentar de forma oportuna y veraz de los informes financieros a los diferentes entes internos y externos.
	Proceso de Gestión de Bienes y Suministros – GBS.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los trámites administrativos en materia de adquisiciones de bienes para el Mantenimiento Hospitalario. ✓ Suministro oportuno de los bienes de consumo y devolutivos a las diferentes dependencias. ✓ Contar con el formato de inventarios de activos fijos de cada una de las dependencias. ✓ Mantener los equipos en buen estado con el fin de prestar un buen servicio y atención al usuario. ✓ Instalaciones físicas del Hospital confortables, bien presentadas y fácil acceso. ✓ Elaborar, adoptar, socializar, implementar y evaluar el plan anual de adquisiciones.
	Proceso de Mantenimiento Hospitalario – MHO.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación oportuna, completa y veraz de los informes relacionados con el proceso de mantenimiento hospitalario. ✓ Auditorías bajo los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia y con reglas de conducta claras. ✓ Seguimiento a los diferentes indicadores del proceso de mantenimiento hospitalario. ✓ Establecer la política administración del riesgo del proceso de mantenimiento hospitalario. ✓ Definir y establecer las políticas de operación del proceso de mantenimiento hospitalario. ✓ Formulación y seguimiento a los planes de mejoramiento. ✓ Manejo adecuado de la documentación del proceso de mantenimiento hospitalario. ✓ Fortalecer los sistemas de comunicación e información de mantenimiento hospitalario. ✓ Contar con las respectivas actas de las reuniones de los comités de control interno, directivo y de grupo primarios

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3



REQUISITOS LEGALES: Ley 100 de 1.993, Decreto 1769 de 1.994. Ministerio de Salud, Decreto 1617 de 1.995 Ministerio de Salud, Resolución 4445 de 1.996. Ministerio de Salud, Decreto 2174 de 1.996. Ministerio de Salud, Circular 029 de 1.997. Superintendencia Nacional de Salud, Resolución 2003 de 2.014. Ministerio de la protección social. Resolución 1445 de 2.006 del Ministerio de Salud.

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD: Sistema único de habilitación, Plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, Sistema de información para la calidad y sistema único de acreditación. 1438 de 2.011, Decreto 1011 de 2.006, Resolución 1445 de 2.006, Resolución 2003 de 2.014, Resolución 5095 de 2018. Manual Técnico de habilitación y Manual de Acreditación.

REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN: Plan de Desarrollo Institucional, Plan de Gestión Gerencial, Planes Operativos, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST, Presupuesto Aprobado para vigencia, los procesos de Contratación, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Bienes y Suministros, Plan Anual de Mantenimiento Hospitalario, PAMEC, Programa de Auditorías Internas, Actas de los Comités de Control Interno, Directivo y grupos primarios.

INDICADORES DE GESTIÓN

	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
TRANSPARENCIA			✓ Plan y Cronograma de Mantenimiento Hospitalario elaborado, publicado, socializado, implementado y evaluado.
EFICIENCIA	✓ Porcentaje de ingresos asignado al plan de mantenimiento hospitalario.		
		✓ Valor de las actividades realizadas del plan de mantenimiento * 100 / Valor total del Plan de mantenimiento programado.	
EFICACIA		✓ Número de actividades del Plan realizadas en el periodo * 100 / Número de actividades programadas del Plan.	
		✓ Número de Mantenimientos preventivos realizados en el periodo * 100 / Número total de mantenimientos preventivos programados.	
		✓ Número de calibración de equipos realizados en el periodo * 100 / Número total de calibración de equipos programados.	



	ESTRUCTURA	PROCESO	RESULTADO
EFICACIA		✓ M2 de áreas con mantenimiento en el periodo * 100 / Total de M2 Construidos en el hospital.	
CALIDAD		✓ Número de mantenimiento correctivos recibidos sin problemas * 100 / Número Total de mantenimiento correctivos recibidos en el periodo.	
OPORTUNIDAD			✓ Plan de mantenimiento hospitalario reportado a la Seccional de Salud de Antioquia a tiempo.
		✓ Número de actividades de mantenimiento preventivo realizadas de acuerdo al cronograma * 100 / Número de Actividades de Mantenimiento preventivo programadas de acuerdo al cronograma.	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01 – 2.019	10/092019	Creación del Documento

RESPONSABLE DEL PROCESO: Subgerente Administrativa.