



# **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Diciembre 2010

AUTORIZADO POR:

*[Handwritten signature]*



Ing. Salvador Juárez  
Jefe en Funciones División de Apoyo y Mantenimiento

REVISADO POR:



*[Handwritten signature]*

Luz de María Avelar Morán  
Jefa Departamento Administración de Servicios Generales



*[Handwritten signature]*

Ing. Julio César Valencia Leiva  
Jefe Sección Administración Imágenes Digitales

*[Handwritten signature]*



Lic. Francisco A. Marlinez Durán  
Jefe Sección Taller de Impresiones

*[Handwritten signature]*



Ing. Carlos Humberto Herrera Ruiz  
Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas

*[Handwritten signature]*



Ing. Jorge Alberto Baires  
Jefe Sección Normas y Manuales

*[Handwritten signature]*



Licda. Beatriz Estrada de Carbajal  
Jefa Departamento de Gestión de Calidad Institucional

ELABORADO POR:

*[Handwritten signature]*



Licda. Josefina del Carmen Torres  
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 2.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Ing. Beatriz Amaya	Lic. Ricardo Trujillo	Ing. Carlos Carrillo
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Junio - 2005	Fecha: Noviembre- 2006	Fecha: Noviembre - 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Acuerdo de Consejo Directivo N° 2008 – 1573. Noviembre	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. José Mauricio Mejía	<b>1.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Noviembre - 2008	Fecha: Febrero - 2009	Fecha: Mayo - 2009	

MODIFICACIÓN: Se modifico normativa y procedimientos

Licda. Luz María Avelar Morán	Licda. Josefina Torres	Ing. Salvador Juárez	<b>2.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Octubre - 2010	Fecha: Diciembre - 2010	Fecha: Diciembre - 2010	

MODIFICACIÓN: Se actualizo normativa y procedimientos por Reestructuración Organizativa según Acuerdo de Consejo Directivo N° 2009-1275. Octubre de fecha 9 de Octubre de 2009.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

## Contenido

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	4
1. Introducción.....	4
2. Uso y Actualización .....	4
3. Objetivo del Manual .....	4
4. Base Legal .....	4
5. Objetivo de Servicios Generales .....	4
6. Normas Generales de Servicios Generales.....	4
7. Procesos Incluidos .....	4
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	4
1. Descripción del Proceso Servicios Oficinas Administrativas .....	4
1.1 Objetivo del Proceso.....	4
1.2 Normas del Proceso .....	4
1.3 Procedimientos Incluidos .....	4
1.3.1 Recepción de Solicitudes de Órdenes de Trabajo .....	4
1.3.2 Recepción, Revisión e Ingreso de Órdenes de Trabajo al Sistema Informativo .....	4
1.3.3 Mantenimiento con Personal del ISSS .....	4
1.3.4 Mantenimiento por Contrato Anual .....	4
1.3.5 Mantenimiento por otro tipo de Contrato .....	4
1.3.6 Supervisión de Calidad del Trabajo realizado .....	4
1.3.7 Adquisición de Bienes .....	4
1.3.8 Atención de Requerimientos .....	4
1.3.9 Prestación del Servicio de Telefonía .....	4
1.3.10 Prestación del Servicio de Ascensores.....	4
1.3.11 Prestación del Servicio de Limpieza.....	4
1.3.12 Recepción y Despacho de Correspondencia .....	4
1.3.13 Solicitud y Despacho de Materiales de Limpieza .....	4
1.3.14 Custodia y Resguardo de Paquetes y Equipo .....	4
2. Descripción del Proceso Taller de Impresiones .....	4
2.1 Objetivo del Proceso.....	4
2.2 Normas del Proceso .....	4
2.3 Procedimientos Incluidos.....	4
2.3.1 Recepción de Orden de Impresión, Impresión y Entrega de Documentos .....	4
2.3.2 Recepción de Orden para Elaboración de Sellos de Hule, Elaboración y Entrega. ....	4
2.3.3 Recepción de Orden para Encuadernado y Empastado, Elaboración y Entrega.....	4
2.3.4 Manejo de Desperdicio de Papel .....	4
2.3.5 Control de Costos.....	4
3. Administración de Imágenes Digitales.....	4
3.1 Objetivo del Proceso.....	4
3.2 Normas del Proceso .....	4
3.3 Procedimientos Incluidos.....	4
3.3.1 Recepción de Documentos para Digitalizar .....	4
3.3.2 Depuración y Preparación de Documentos .....	4
3.3.3 Captura o Escaneo de Documentos.....	4
3.3.4 Indexación de Imágenes .....	4
3.3.5 Control de Calidad .....	4



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

3.3.6 Carga de Imágenes al Sistema de Administración de Imágenes.....	4
3.3.7 Solicitud de Creación de Acceso a Sistema de Consulta de Imágenes Digitalizadas .	4
3.3.8 Recepción de Documentos a Microfilmar.....	4
3.3.9 Microfilmación de Documentos.....	4
3.3.10 Control de Calidad de Rollos de Microfilm.....	4
3.3.11 Devolución de Documentos Microfilmados.....	4
3.3.12 Requisición de Duplicado de Material Microfilmado.....	4
3.3.13 Solicitud y Entrega de Material Microfilmado.....	4



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

## CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2008 en el Capitulo III (Actividades de Control, Artículos del 48 al 51), Capítulo V (Normas Relativas al Monitoreo Art. 102); así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### 2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y capacitación en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo **serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoria.** el documento incluye



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.

Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

### **3. Objetivo del Manual**

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto

### **4. Base Legal**

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)**  
**Capítulo III**  
**Actividades de Control**  
Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos.  
Art. 48 al 51  
**Capítulo V**  
**Normas Relativas al Monitoreo**  
Monitoreo sobre la Marcha  
Artículo 102
- **Acuerdo Dirección General No. 2008-01-0026**  
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.
- **Ley del Seguro Social**  
Art. 14 Atribuciones y Deberes del Consejo Directivo



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

## **5. Objetivo de Servicios Generales**

Garantizar el adecuado otorgamiento de los servicios que se brindan a los usuarios de las diferentes dependencias administrativas y de salud del ISSS por parte del Departamento de Administración de Servicios Generales.

## **6. Normas Generales de Servicios Generales**

- Será responsabilidad del Departamento de Administración de Servicios Generales emitir circulares que regulen y fomenten la buena administración de los recursos institucionales.
- Es responsabilidad del Departamento de Administración de Servicios Generales, cumplir las Leyes, Reglamentos o disposiciones administrativas aplicables en su operativización.
- El Departamento de Administración de Servicios Generales deberá promover la transparencia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de las operaciones.

## **7. Procesos Incluidos**

- Servicios Oficinas Administrativas
- Taller de Impresiones
- Administración de Imágenes Digitales

## **CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **1. Descripción del Proceso Servicios Oficinas Administrativas**

#### **1.1 Objetivo del Proceso**

Garantizar el efectivo funcionamiento del proceso con el fin de reconocer su funcionalidad de manera que se logre un mayor rendimiento en el desarrollo del mismo, además de establecer un proceso eficaz orientado a mantener los locales e instalaciones de la Torre Administrativa en completo orden, limpieza e higiene, para administrar oportunamente el recurso humano y brindar apoyo a las dependencias.

#### **1.2 Normas del Proceso**

1. El proceso de Servicios Oficinas Administrativas, se aplicará tanto al Mantenimiento preventivo como correctivo de instalaciones, equipos y mobiliario de los tipos siguientes.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

- Electricidad
- Telecomunicaciones
- Electromecánica
- Fontanería
- Carpintería
- Albañilería
- Aluminio y vidrio
- Mecánica de obra de Banco
- Cerrajería
- Rotulación y Pintura
- Remodelaciones
- Construcciones
- Mobiliario

2. La Sección Servicios Oficinas Administrativas deberá disponer de un registro en Excel del estado de todos los servicios proporcionados, en el cual se anotarán los datos de cada (las) solicitud (es) recibida (s) y de cada servicio atendido y terminado.
3. La Sección Servicios Oficinas Administrativas tendrá como atribución brindar apoyo logístico (seguimiento a gestiones de compras, coordinaciones con Seguridad Institucional para mantenimientos a planta e informes sobre fallas en el servicio u otras anomalías, si las hubiere) en el área de telecomunicaciones; en lo relacionado a mantenimiento preventivo y correctivo corresponderá la parte ejecutora a la Sección Mantenimiento de Equipos Generales del Departamento de Operación y Mantenimiento (Central).
4. Es responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas realizar en el campo de Construcción todo lo relativo a pequeñas ampliaciones y remodelaciones; la División de Infraestructura ejecutara gestiones administrativas (opiniones de factibilidad, análisis y diseños) en el mismo ramo siempre que se trate de proyectos nuevos y complejos.
5. El Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas será el responsable de imprimir un informe del estado de los servicios de Mantenimiento, el cual se consolidará mensualmente para ser enviado al Departamento Administración de Servicios Generales.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

<b>INDICADORES</b>	<b>CATEGORIAS</b>
<b>1-Producción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordenes de trabajo ejecutadas contra meta mensual del PAT</li><li>• Ordenes de trabajo realizadas contra programadas con una efectividad mínima del 80%.</li></ul>
<b>2-Tiempo de Respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Máximo: 70 días hábiles</li><li>• Medio: 43 días hábiles</li><li>• Mínimo: 15 días hábiles</li></ul>
<b>3-Envejecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0-25 días *</li><li>• 25-50 días *</li><li>• 50-75 días *</li><li>• 75-100 días *</li><li>• Más de 100 días *</li></ul>

6. En la Sección Servicios Oficinas Administrativas se recibirán solicitudes de servicio únicamente de la Torre Administrativa, anexos (parqueos de empleados y lote Carbonel), así como las áreas en que tiene jurisdicción por el Departamento de Administración de Servicios Generales) y Condominio Metrogalerías, específicamente de la Unidad de Auditoria Interna.
7. En caso (que) la Sección Servicios Oficinas Administrativas no cuente con recurso para brindar servicios en áreas especializadas (Equipos Generales), ésta deberá solicitar dicho (el) recurso al Departamento de Operación y Mantenimiento y a la División de Infraestructura (en materia de diseños y asesoramiento).
8. En el caso que exista material sobrante resultante de obras realizadas éste quedará resguardado en la Sección Servicios Oficinas Administrativas con su respaldo correspondiente para que sea utilizado en futuras órdenes de trabajo. Esta norma será de exclusividad para aquellos materiales de alta rotación y de utilización inmediata, caso contrario deberá resguardarse en el Almacén de Repuestos.
9. La Sección Servicios Oficinas Administrativas, deberá mantener los locales e instalaciones del edificio de las oficinas administrativas en completo orden, limpieza, higiene y aseo.
10. La Sección Servicios Oficinas Administrativas deberá administrar recursos humanos y materiales de limpieza para brindar apoyo efectivo a todas las dependencias de las oficinas administrativas en funciones de logística.
11. Es atribución de la Sección Servicios Oficinas Administrativas recibir y trasladar llamadas telefónicas que ingresen o se soliciten a través del conmutador de la Torre Administrativa, además solicitar (á) el mantenimiento preventivo y correctivo de la planta telefónica.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

12. La Sección Servicios Oficinas Administrativas es responsable de coordinar y supervisar al personal de ascensoristas que efectúan el transporte vertical de los empleados y visitantes hacia los diferentes niveles de la Torre Administrativa.
13. Es responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas efectuar la entrega de correspondencia de las diferentes dependencias de la Torre Administrativa a los encargados de la correspondencia de los distintos Centros de Atención a nivel nacional.
14. La Sección Servicios Oficinas Administrativas efectuar el traslado de mobiliario y equipo de oficina hacia diferentes locales dentro de las instalaciones de la Torre Administrativa.
15. Es atribución de la Sección Servicios Oficinas Administrativas colaborar con la Jefatura de Departamento Administración de Servicios Generales y la División de Logística en actividades diversas que sean requeridas.

### **1.3 Procedimientos Incluidos**

- 1.0 Recepción de Solicitudes de Órdenes de Trabajo.
- 2.0 Recepción, Revisión e Ingreso de Órdenes de Trabajo al Sistema Informatico
- 3.0 Mantenimiento con Personal del ISSS.
- 4.0 Mantenimiento por Contrato Anual.
- 5.0 Mantenimiento por otro tipo de Contrato.
- 6.0 Supervisión de Calidad del Trabajo realizado.
- 7.0 Adquisición de Bienes.
- 8.0 Atención de Requerimiento.
- 9.0 Prestación del Servicio de Telefonía.
- 10.0 Prestación del Servicio de Ascensores.
- 11.0 Prestación del Servicio de Limpieza.
- 12.0 Recepción y despacho de Correspondencia.
- 13.0 Solicitud y Despacho de Materiales de Limpieza.
- 14.0 Custodia y Resguardo de Paquetes y Equipo.

#### **1.3.1 Recepción de Solicitudes de Órdenes de Trabajo**

##### **1.3.1.1 Normas del Procedimiento**

1. Las solicitudes de servicio y órdenes de trabajo, que no estén correctamente elaboradas, firmadas y selladas por la dependencia solicitante, se devolverán al usuario para su corrección indicándole la causa, en la orden de trabajo respectiva.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

2. La secretaria Sección deberá llevar el control de las solicitudes de servicio y órdenes de trabajo recibidas, registrándolas con número correlativo y fecha de entrada debiendo ingresar los datos en el sistema informático.
3. Será responsabilidad del Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas, revisar y autorizar la solicitud de servicio y orden de trabajo.

### **1.3.1.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Secretaria**

1. Recibe solicitudes que son enviadas por las diferentes dependencias de las Oficinas Administrativas y Auditoría Interna.
2. Si la Solicitud de Servicio no está correcta, indica los datos que faltan y entrega el original y dos copias de la Solicitud de Servicio a la Dependencia Solicitante.
3. Si la Solicitud de Servicio está correcta, le asigna un número correlativo de entrada, la sella y estampa la fecha de recibido, y entrega copia al usuario.
4. Ingresa la Solicitud de Servicio al Sistema Informático y la entrega al Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.

#### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

5. Revisa la Solicitud de Servicio, la autoriza e ingresa en cuadro de Control de la Sección.
6. Aprueba en Sistema Informático la Orden de Trabajo.
7. Entrega duplicado de la Solicitud de Servicio a Supervisor de Sección Servicios Oficinas Administrativas.

#### **Supervisor de Mantenimiento**

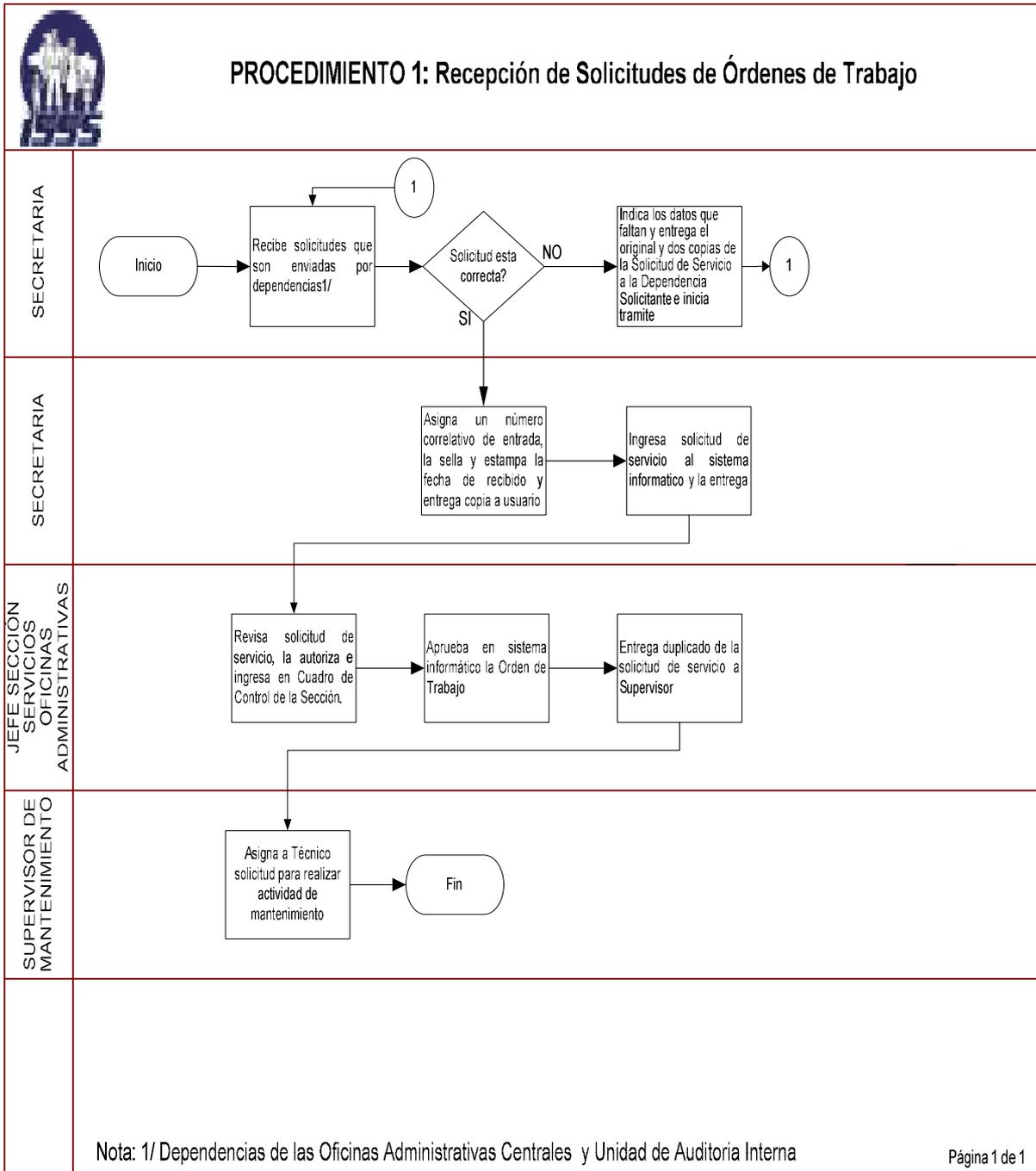
8. Asigna a Técnico de Mantenimiento solicitud para realizar actividad de mantenimiento.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.1.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.2 Recepción, Revisión e Ingreso de Órdenes de Trabajo al Sistema Informático**

#### **1.3.2.1 Normas del Procedimiento**

1. Cuando exista capacidad interna para realizar trabajos de Mantenimiento lo hará el personal técnico del ISSS.
2. Será atribución de la Secretaria Sección asignar un número correlativo de ingreso para el registro informático de la Orden de Trabajo.
3. La Secretaria Sección es responsable de clasifica la Orden de Trabajo por área de gestión y obra a ejecutar.

#### **1.3.2.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Secretaria**

1. Recibe e ingresa Orden de Trabajo al Sistema Informático para obtener un número correlativo, quedando la Orden en estado "Espera de Aprobación".
2. Entrega Orden de Trabajo a Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas.

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

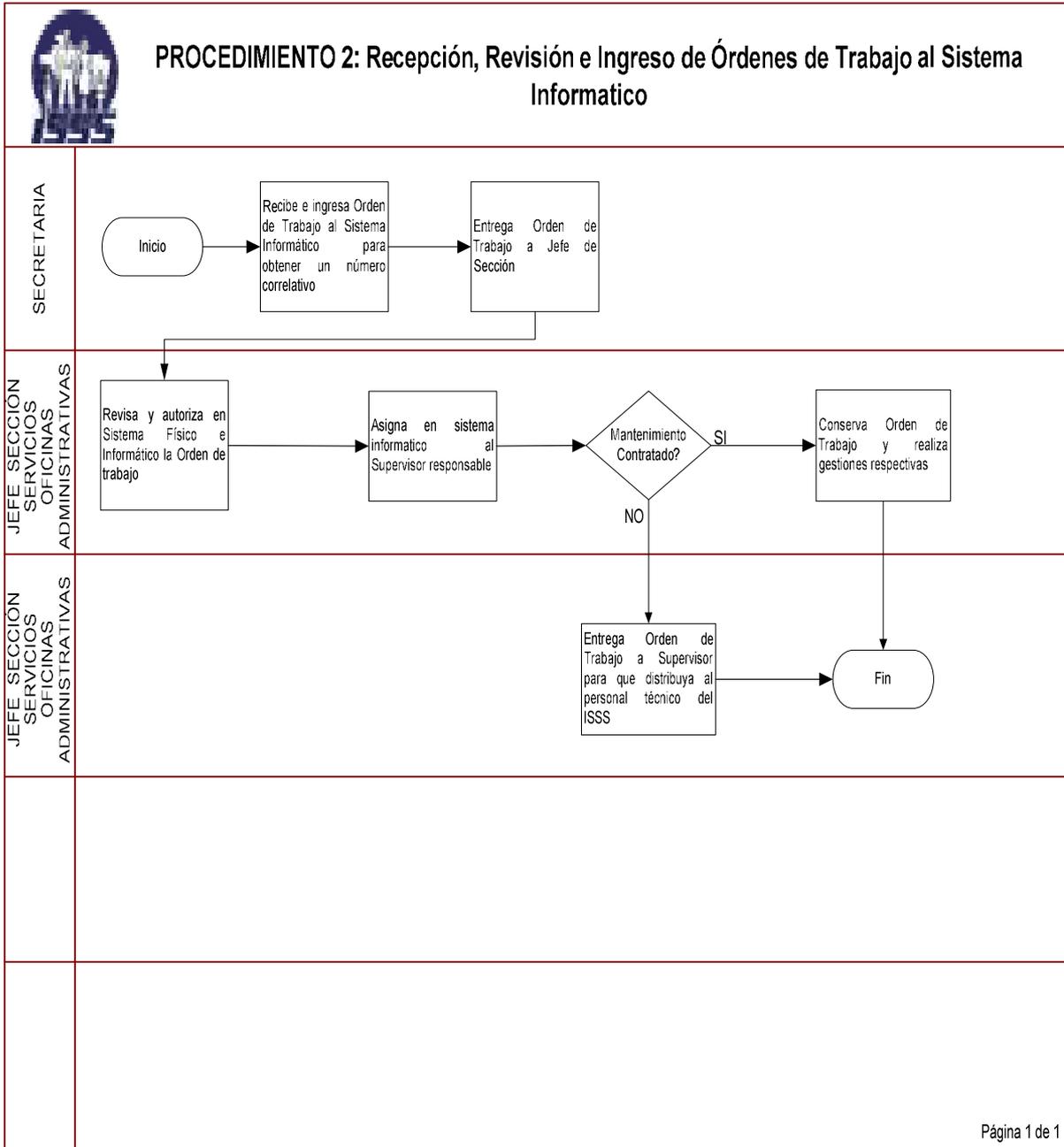
3. Revisa y autoriza en Sistema Físico e Informático la Orden de Trabajo.
4. Asigna en Sistema Informático al Supervisor de Mantenimiento responsable.
5. Si la orden de trabajo requiere mantenimiento contratado, conserva orden y realiza gestiones respectivas.
6. Si la orden de trabajo no requiere mantenimiento contratado, se la entrega a supervisor de Mantenimiento para que distribuya al personal técnico del ISSS.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.2.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.3 Mantenimiento con Personal del ISSS**

#### **1.3.3.1 Normas del Procedimiento**

1. El Supervisor de Mantenimiento deberá distribuir las solicitudes entre el personal bajo sus órdenes.
2. El Técnico de Mantenimiento asignado deberá realizar la inspección en la Dependencia Solicitante, elaborar diagnóstico de la falla, llenar la Orden de Trabajo y ejecutar el trabajo solicitado.
3. Si el Técnico de Mantenimiento necesita materiales, repuestos o herramientas para realizar el trabajo, deberá solicitar al Supervisor.
4. El Supervisor de Mantenimiento será el responsable de elaborar la requisición respectiva para el Almacén de Repuestos.
5. Cuando no haya en existencia materiales ó repuestos en el Almacén de Repuestos, el Supervisor de Mantenimiento solicitará el Sello "No hay en Existencia" al Jefe Almacén de Repuestos.
6. El Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas, deberá solicitar y realizar la compra de repuesto y/o artículos, según los procedimientos de compra establecidos dependiendo el monto (Fondo Circulante o Libre Gestión).
7. El Técnico de Mantenimiento deberá entregar al usuario el trabajo finalizado y efectuar pruebas de funcionamiento posteriormente solicitará nombre, firma, sello y fecha de recibido y anotará en el registro de órdenes de trabajo el estado de la misma.

#### **1.3.3.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Técnico de Mantenimiento**

1. Realiza visita de reconocimiento en el área donde se efectuara el trabajo solicitado.
2. Verifica la necesidad de materiales y/o repuestos.
3. Si no necesita materiales y/o repuestos, ejecuta el trabajo solicitado.
4. Completa en la Orden de Trabajo la descripción del trabajo realizado anexando un breve informe técnico.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

5. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado.

#### **Usuario**

6. Coloca su nombre, firma, sello y fecha de recibido en la Orden de Trabajo.

#### **Técnico de Mantenimiento**

7. Actualiza y cierra la Orden de Trabajo.
8. Entrega la Orden de Trabajo a Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.

#### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

9. Firma de visto bueno Registro de Ordenes de trabajo.
10. Entrega la Orden de Trabajo a Secretaria.

#### **Secretaria**

11. Ingresar costo de mano de obra y materiales en el Sistema Informático.
12. Cierra orden de trabajo en Sistema Informático.
13. Archiva la Orden de Trabajo.

#### **Técnico de Mantenimiento**

14. Si necesita materiales y/o repuestos, elabora lista de materiales y repuestos y los detalla en orden de trabajo.
15. Solicita materiales y/o repuestos a Supervisor de Mantenimiento.

#### **Supervisor de Mantenimiento**

16. Gestiona el trámite administrativo y gira instrucciones a Técnico de Mantenimiento para retiro de materiales en el Almacén de Repuestos.

#### **Técnico de Mantenimiento**

17. Obtiene los materiales, repuestos o herramientas de acuerdo a los procedimientos de Adquisiciones de Bienes y Servicios y de Despacho de Productos de Almacén.
18. Entrega los materiales, repuestos o herramientas a Supervisor de Mantenimiento



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**Supervisor de Mantenimiento**

19. Recibe, revisa y distribuye los materiales, repuestos o herramientas a Técnico de Mantenimiento

**Técnico de Mantenimiento**

20. Ejecuta el trabajo solicitado.

21. Completa en la Orden de Trabajo la descripción del trabajo realizado anexando un breve informe técnico.

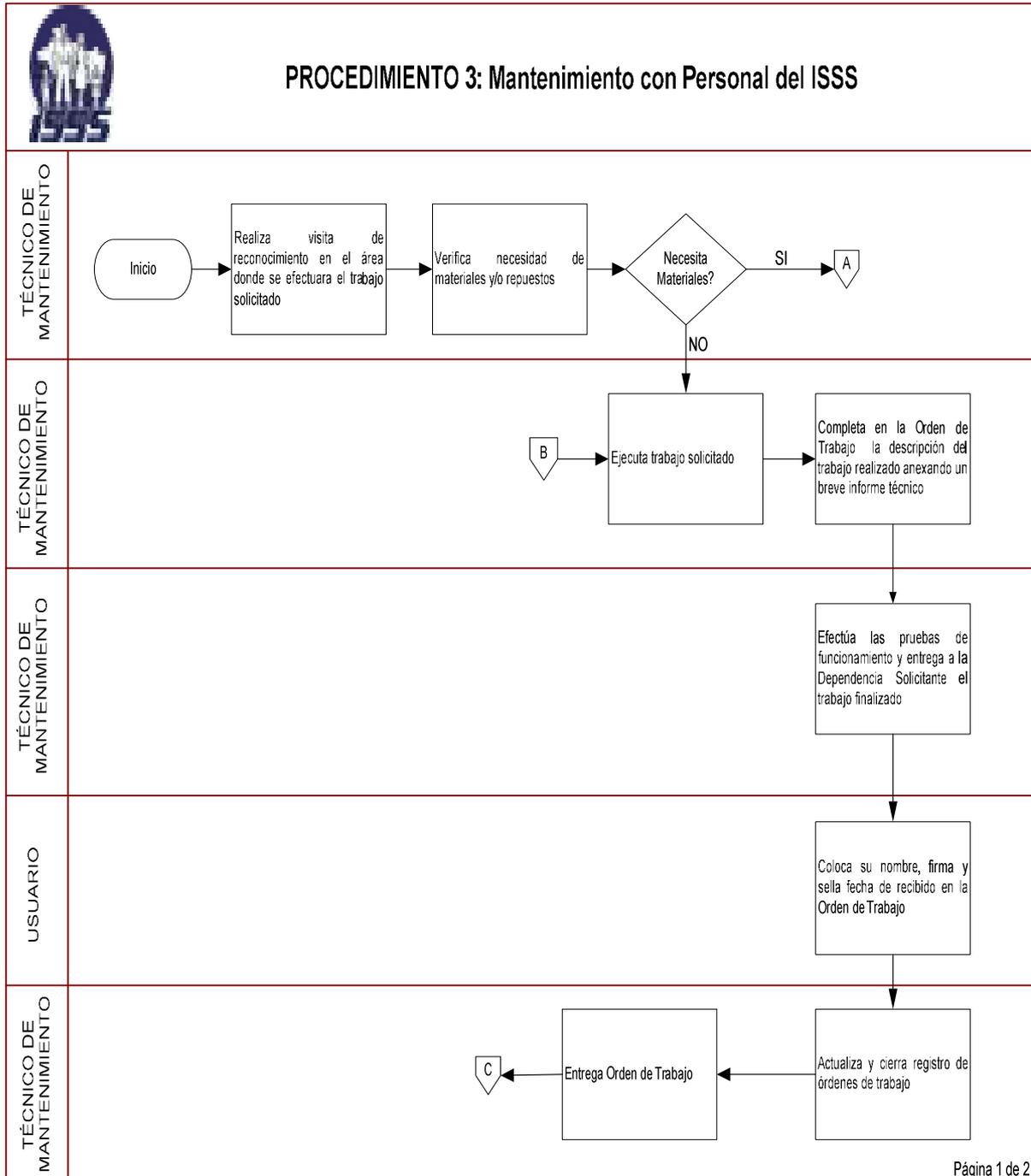
22. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado (regresa a numeral 6).



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.3.3 Diagrama de Flujo



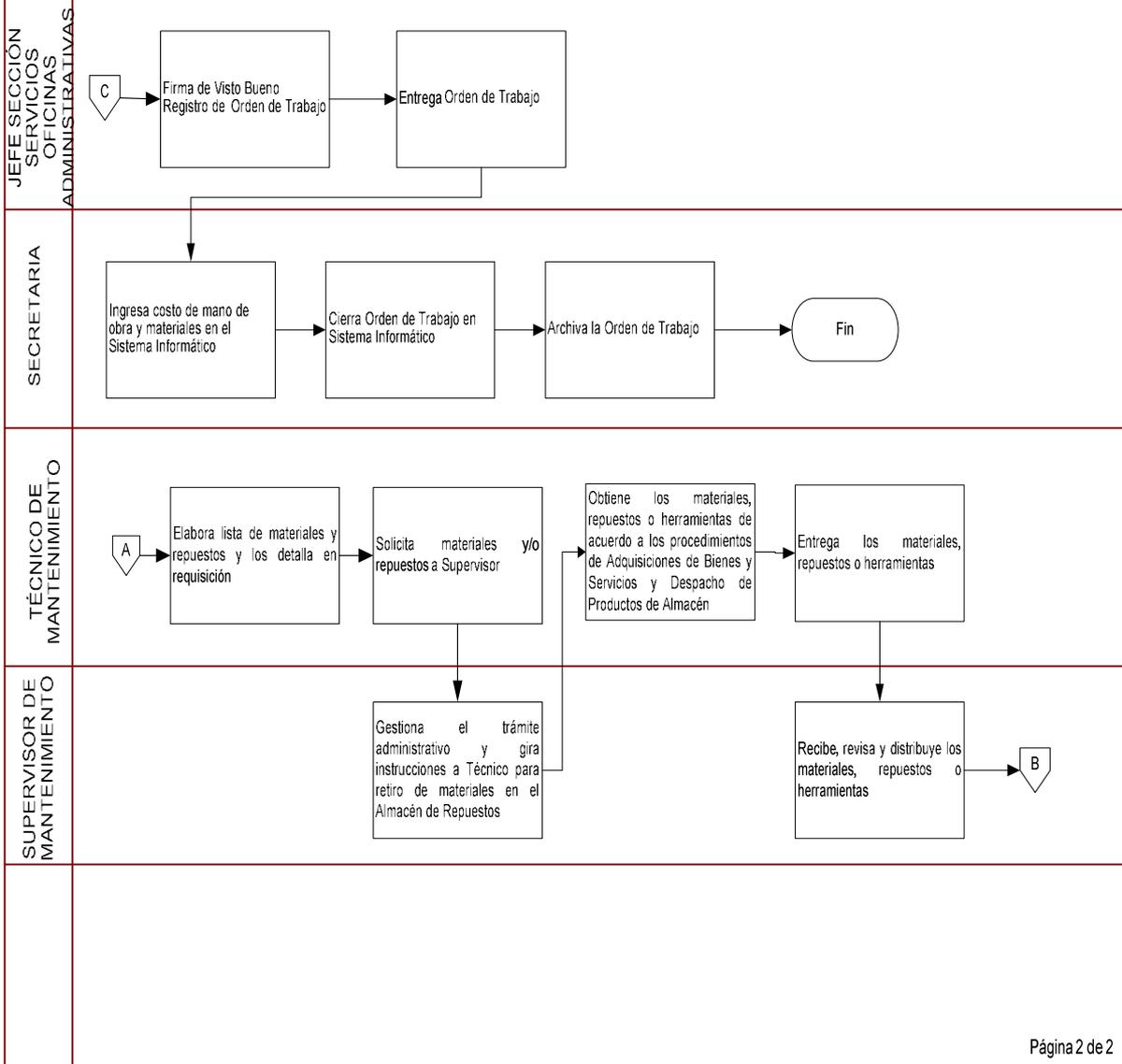


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



### PROCEDIMIENTO 3: Mantenimiento con Personal del ISSS





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.4 Mantenimiento por Contrato Anual**

#### **1.3.4.1 Normas del Procedimiento**

1. La empresa externa se presentará según calendario de visitas programadas a realizar la rutina de Mantenimiento preventivo. El Mantenimiento correctivo se hará por requerimiento en cada caso.
2. El Jefe de Sección, ó Supervisor Sección Servicios Oficinas Administrativas deberá verificar que el trabajo realizado por la empresa externa quede a satisfacción.

#### **1.3.4.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Departamento de Operación y Mantenimiento**

1. Envía listado de Empresas que a través de contrato con el ISSS, brindan servicio de Mantenimiento.

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

2. Se comunica con la Empresa responsable de realizar el mantenimiento.

##### **Técnico Empresa Externa**

3. Efectúa el trabajo de mantenimiento solicitado con supervisión de Técnico de mantenimiento.
4. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega al Usuario el trabajo finalizado.

##### **Técnico de Mantenimiento**

5. Verifica la finalización del trabajo realizado e informa a Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas.

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

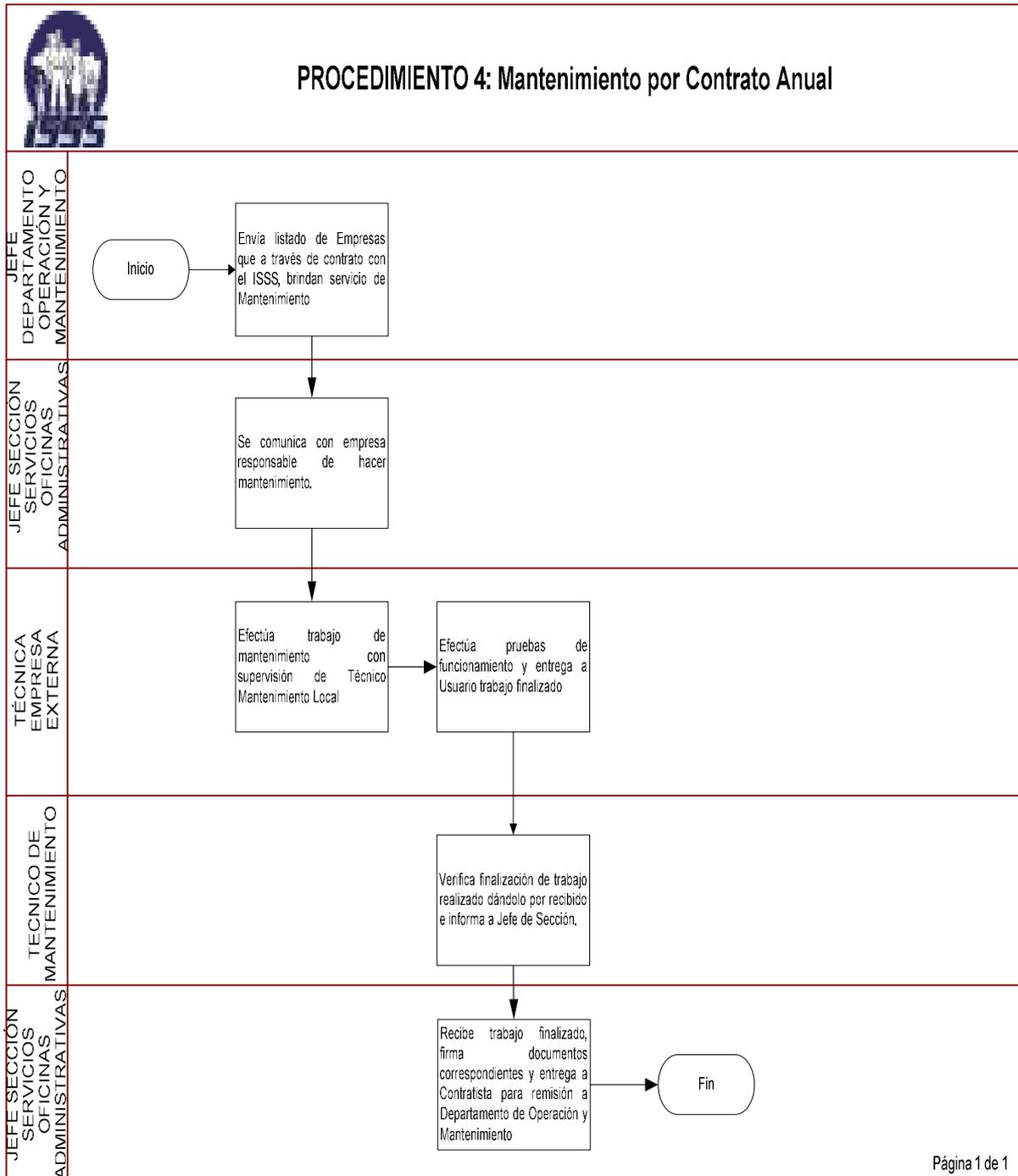
6. Recibe trabajo finalizado, firma documentos correspondientes (Acta de Recepción, Bitácora y rutinas de mantenimiento) y entrega a contratista para que envíe a Departamento de Operación y Mantenimiento para el trámite de pago.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.4.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.5 Mantenimiento por otro tipo de Contrato**

#### **1.3.5.1 Normas del Procedimiento**

1. El Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas, será el responsable de gestionar la compra de bienes o servicios por la modalidad de libre gestión.
2. Será responsabilidad de Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas, la supervisión y recepción de obra ejecutada por contratista.
3. El monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión será responsabilidad directa del Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas.

#### **1.3.5.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

1. Revisa la Orden de Trabajo y se presenta a la dependencia solicitante.
2. Elabora un levantamiento de necesidades, y determina si se trata de trabajo de Mantenimiento o de la División de Infraestructura.
3. Si la construcción o remodelación no es proyecto de inversión de la División de Infraestructura, procede a la ejecución de los mismos.
4. Si es trabajo de Mantenimiento, elabora los Términos de Referencia y la Requisición de Compra.
5. Entrega la copia de la Orden de Trabajo, los Términos de Referencia y la Requisición de Compra a UPLAN para que coordine con UACI el proceso de compra de servicio.

##### **Contratista**

6. Contacta con Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas, una vez ha sido entregada la orden de compras por la UACI.
7. Efectúa el trabajo solicitado e informa al Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas y/o Supervisor.
8. Entrega trabajo realizado a Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas y/o Supervisor.

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas/Supervisor**

9. Verifica la finalización del trabajo realizado.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

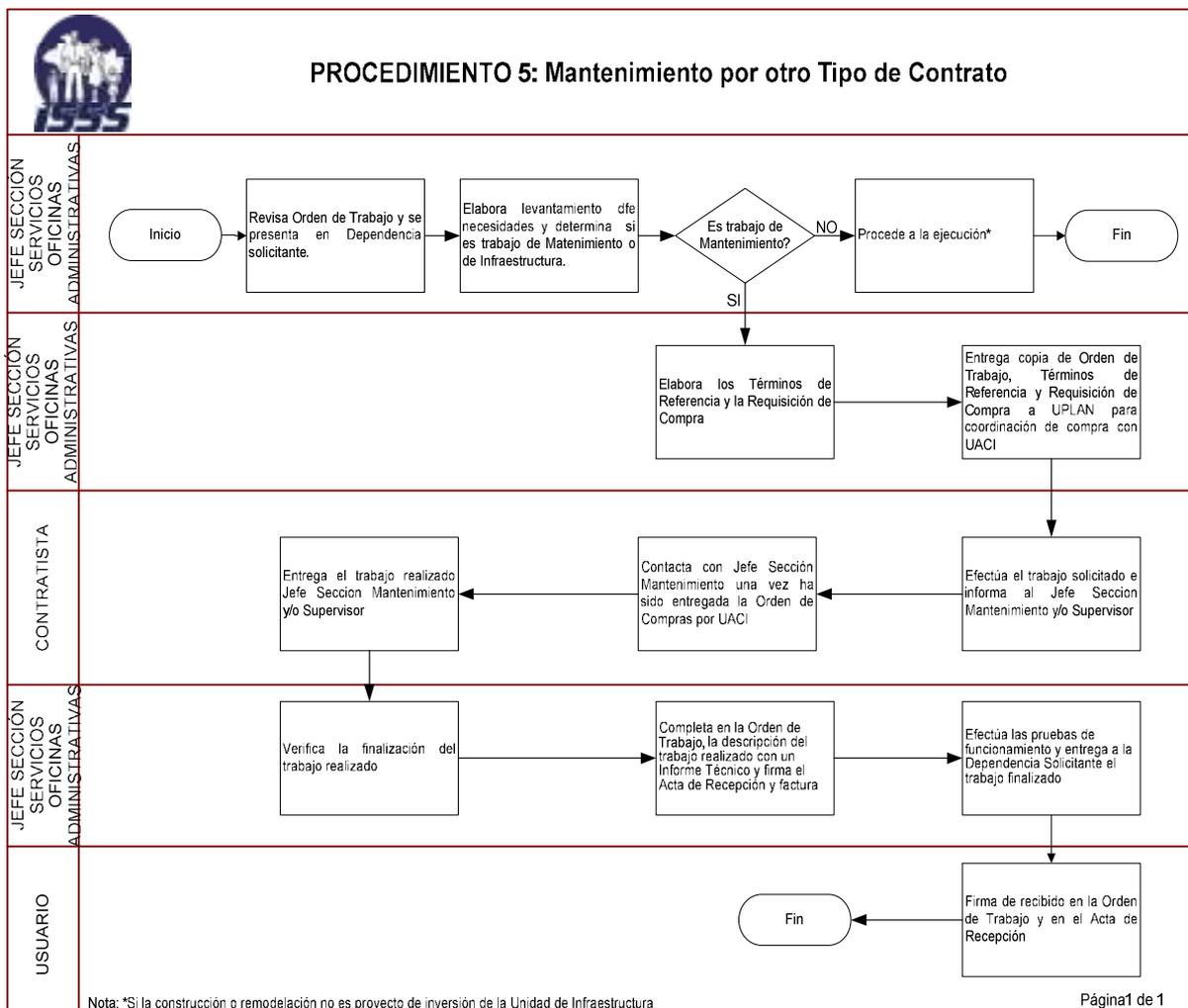
**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

10. Completa en la Orden de Trabajo, la descripción del trabajo realizado con un informe técnico y firma el Acta de Recepción y factura.
11. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado.

### Usuario

12. Firma de recibido en la Orden de Trabajo y en el Acta de Recepción.

### 1.3.5.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.6 Supervisión de Calidad del Trabajo realizado**

#### **1.3.6.1 Normas del Procedimiento**

1. El Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas deberá presenciar por muestreo la ejecución de trabajos de Mantenimiento, para asegurarse de las correctas prácticas de trabajo, para lo cual deberá comunicarse con la empresa a fin de confirmar la hora y fecha en que se presentará a realizar la inspección de rutina.
2. El Supervisor de Mantenimiento, además de presenciar la ejecución de trabajo, deberá presenciar las pruebas de funcionamiento que realice el técnico de la empresa respectiva y emitirá Visto Bueno de la inspección a Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas.

#### **1.3.6.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe o Supervisor Sección Servicios Oficinas Administrativas**

1. Revisa el Programa de Mantenimiento de Equipos cubiertos por contrato.
2. Realiza la visita en el lugar del mantenimiento.

##### **Empresa Externa**

3. Ejecuta la rutina de mantenimiento en presencia del Técnico de Mantenimiento.
4. Completa el informe técnico en el formato de Rutina de Mantenimiento.
5. Realiza las pruebas de funcionamiento.
6. Entrega el trabajo realizado al Supervisor de Mantenimiento.

##### **Supervisor de Mantenimiento**

7. Otorga Visto Bueno en el Formato de Rutina de Mantenimiento y completa.
8. Entrega documento de la Rutina de Mantenimiento a Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas.

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

9. Entrega el original de la rutina de Mantenimiento a la Empresa Externa firmada y sellada.

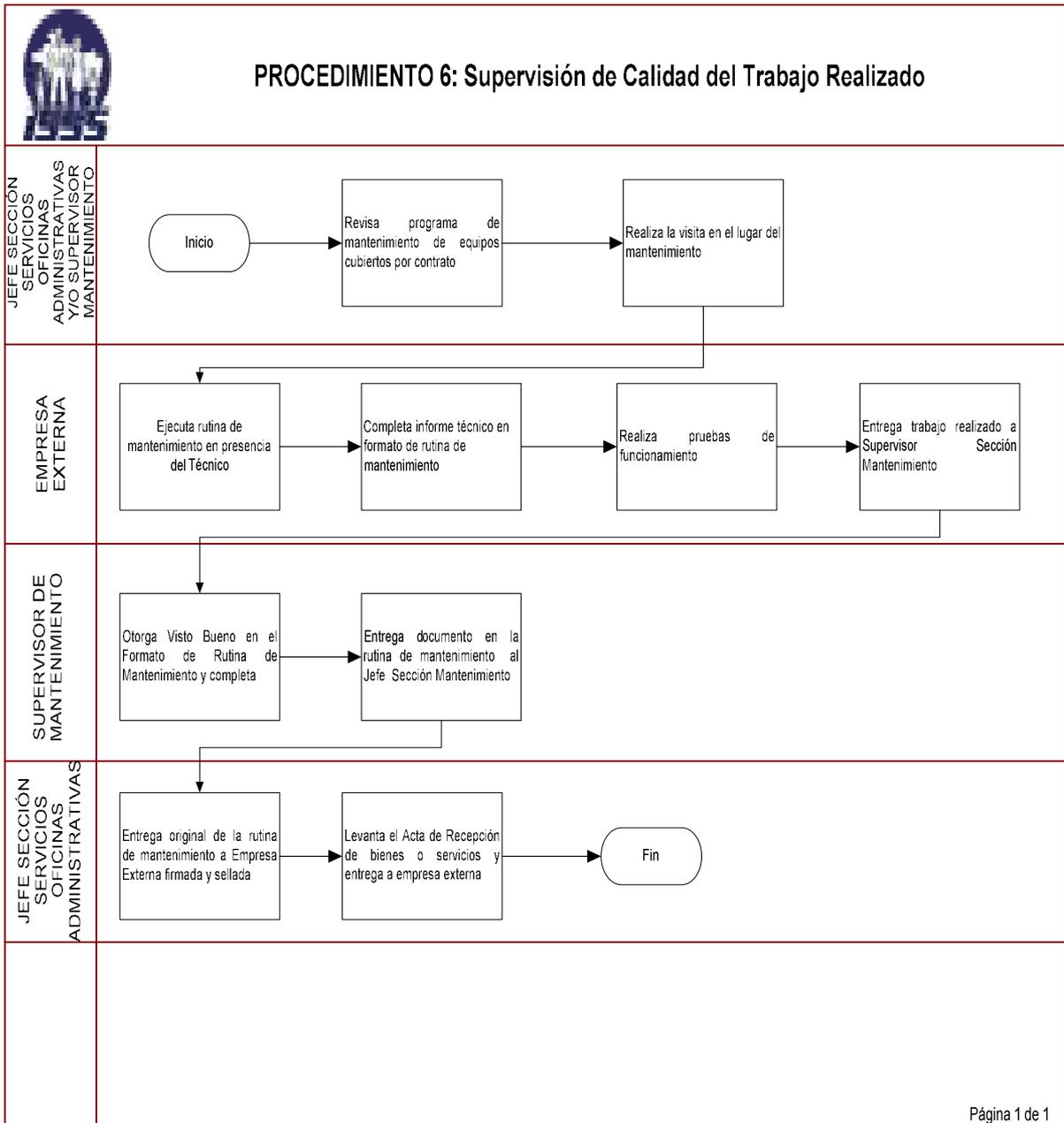


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

10. Levanta el acta de recepción de bienes o servicios y entrega a empresa externa.

### 1.3.6.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.7 Adquisición de Bienes**

#### **1.3.7.1 Normas del Procedimiento**

1. En la Sección Servicios Oficinas Administrativas se deberá seguir los procedimientos del Proceso de Adquisiciones y Contrataciones para la compra de bienes y servicios establecidos en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (Ley Lacap).
2. UACI previa autorización UPLAN, deberá realizar las compras requeridas por la Jefatura de la Sección Servicios Oficinas Administrativas, de aquellos productos que no se encuentren en los Almacenes del ISSS o que no estén definidos en el programa de compras o no se hayan abastecido oportunamente.
3. En caso que los productos solicitados para realización de obras no se encuentren en los Almacenes del ISSS, o que no estén definidos en el programa de compras o no se hayan abastecido oportunamente el Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas deberá elaborar y autorizar la Requisición de Compra y gestionar en el Almacén de Repuestos o Almacén de Artículos Generales el sello de "No hay en Existencia", para que la compra requerida proceda.

#### **1.3.7.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas**

1. Accesa a Sistema Informático e ingresa información necesaria para la Requisición de Compra.

##### **Jefe Departamento Administración de Servicios Generales**

2. Libera en Sistema Informático la Requisición de Compra.
3. Se presenta a Unidad de Planificación de Necesidades de Bienes y Servicios y solicita que realice gestión administrativa correspondiente y luego pase a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional para trámite de compra respectivo.
4. Recibe cuadro de análisis de parte de UACI para que recomiende la mejor oferta.
5. Recibe notificación de parte de UACI que ya se adjudicó la orden de bienes y servicios.
6. Recibe repuestos por parte del contratista.

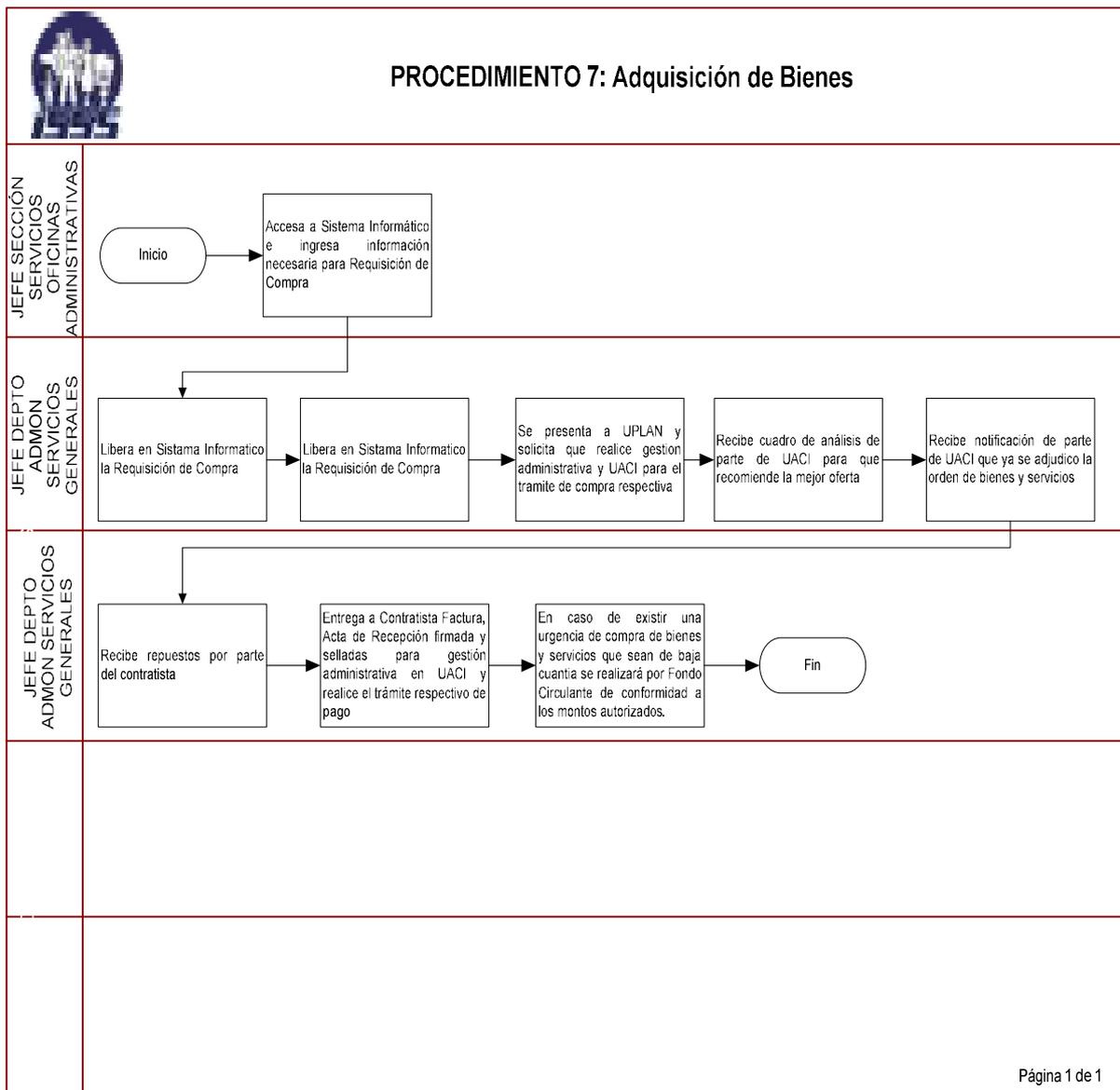


**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

- 7. Entrega a contratista Factura, Acta de Recepción firmada y selladas para gestión administrativa en UACI y realice el trámite respectivo de pago.
- 8. En caso de existir una urgencia de compra de bienes y servicios que sean de baja cuantía se realizará por Fondo Circulante de conformidad a los montos autorizados.

### 1.3.7.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.8 Atención de Requerimientos**

#### **1.3.8.1 Norma del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas, proporcionar el servicio oportuno y eficiente a todas las dependencias que requieran el apoyo de dicha Sección.

#### **1.3.8.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Dependencia Solicitante**

1. Solicita servicio a Sección Servicios Oficinas Administrativas.

##### **Secretaria**

2. Recibe solicitud del servicio requerido y la remite a Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.
3. Si no es actividad recurrente, consulta a Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.
4. Si lo aprueba, pasa Solicitud a Conserje (pasa a numeral 7).
5. Si no lo aprueba, se le explica a la dependencia solicitante el motivo del rechazo.
6. Si es actividad recurrente, traslada solicitud a Conserje.

##### **Conserje**

7. Evalúa requerimiento y selecciona equipo de trabajo.
8. Autoriza materiales y equipo para la realización de la asignación.
9. Firma vales de consumo por material y equipo utilizado para realización de servicio.

##### **Bodeguero**

10. Entrega materiales a Auxiliares de Servicio.

##### **Secretaria**

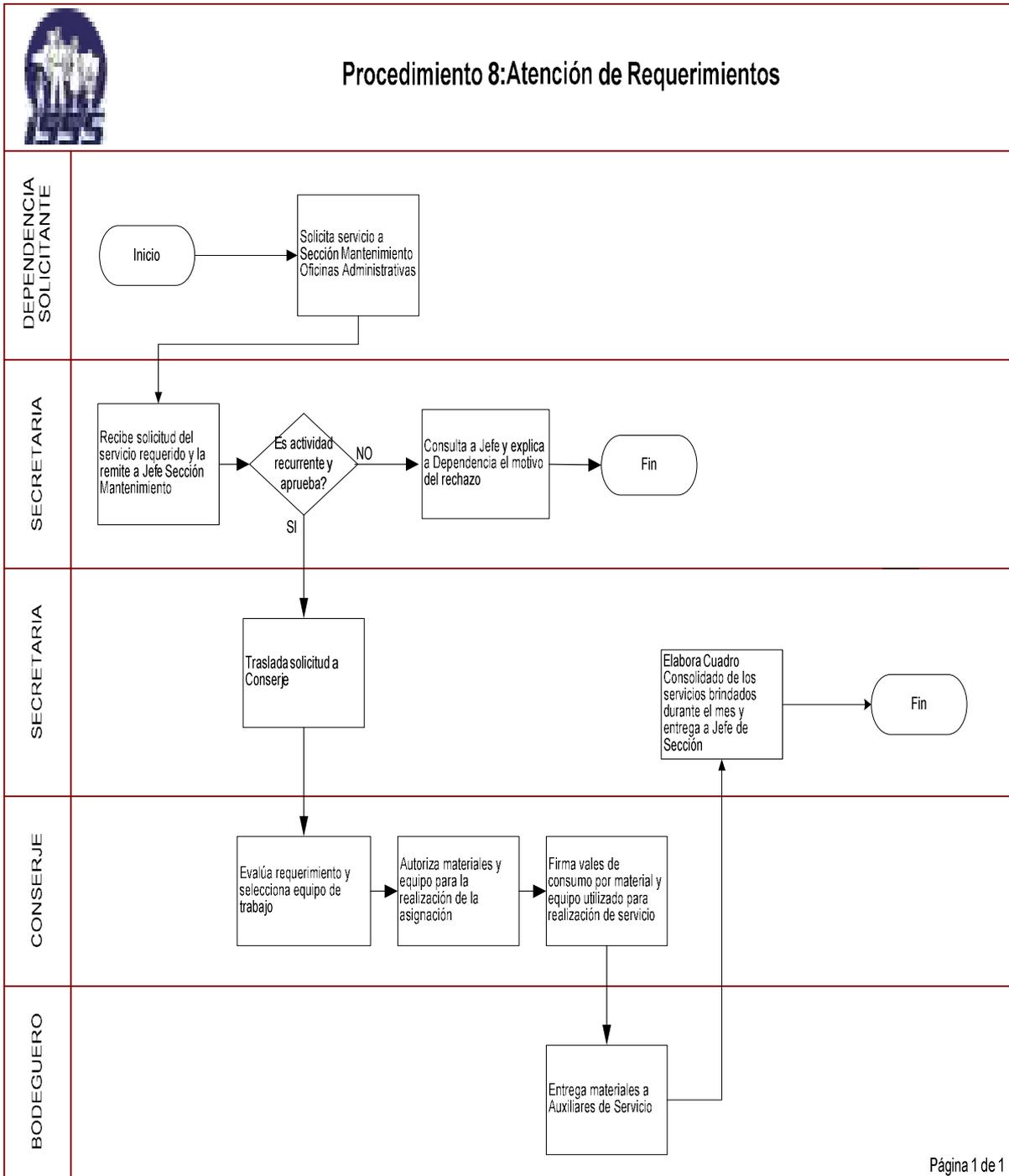
11. Elabora cuadro consolidado de los servicios brindados durante el mes y entrega a Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.8.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.9 Prestación del Servicio de Telefonía**

#### **1.3.9.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas, proporcionar un servicio eficiente y oportuno de telefonía a todos los usuarios tanto empleados como derechohabientes.

#### **1.3.9.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Conserje**

1. Elabora programación mensual de turnos y obtiene Visto Bueno del Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.
2. Informa a Telefonistas sobre programa de turnos.

##### **Telefonista**

3. Captura llamadas entrantes y salientes y monitorea a personal de la Torre Administrativa.
4. Genera reporte de llamadas salientes por turno.

##### **Conserje**

5. Recibe reporte diario y analiza eficiencia de telefonista según número de llamadas salientes atendidas.

##### **Secretaria**

6. Recopila informes diarios y a fin de mes genera reportes para Jefaturas.

##### **Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas**

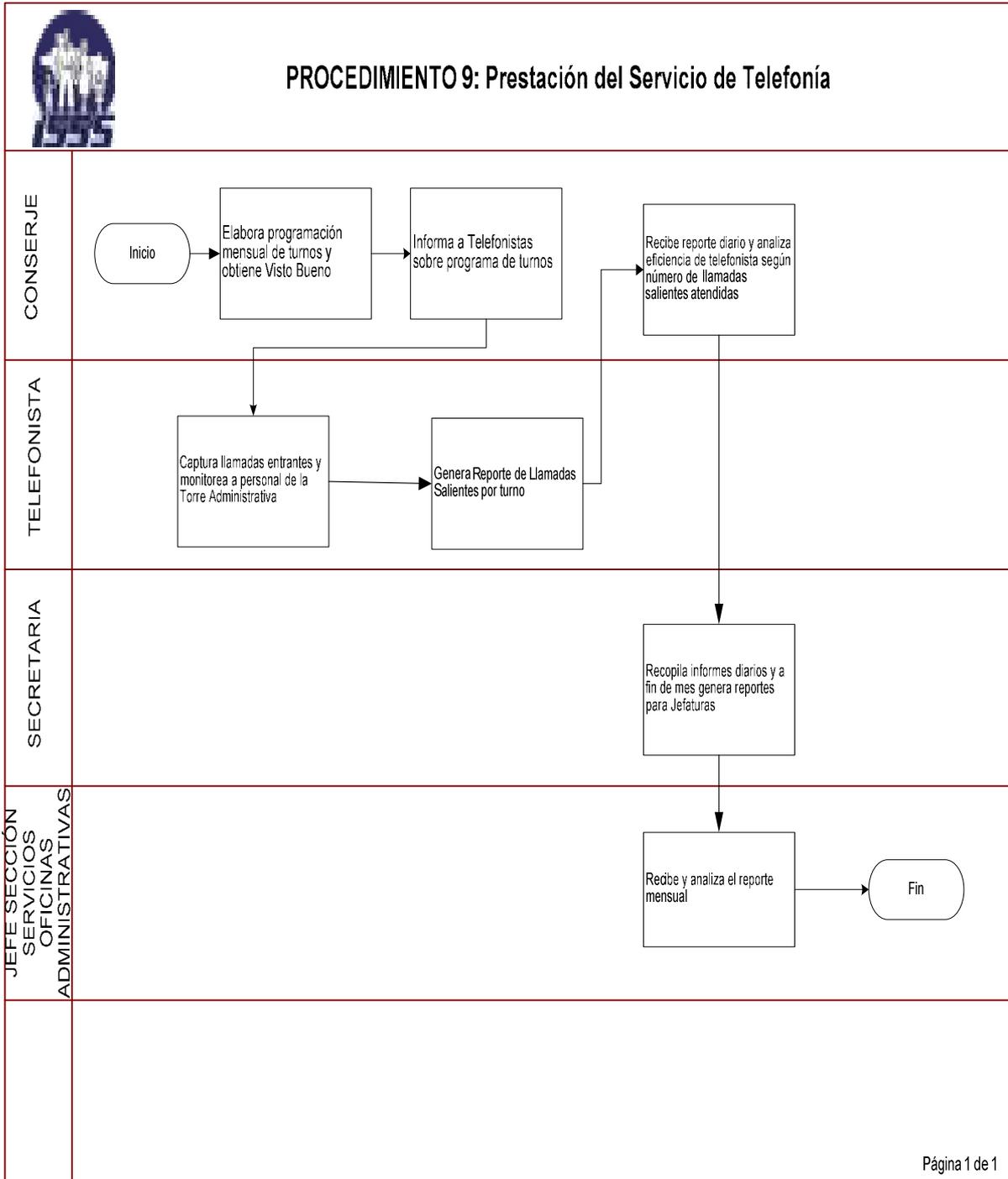
7. Recibe y analiza el reporte mensual.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.9.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.10 Prestación del Servicio de Ascensores**

#### **1.3.10.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas brindar un servicio oportuno y eficiente de ascensores a los usuarios tanto a derechohabientes como a las diferentes dependencias de la Torre Administrativa del ISSS.

#### **1.3.10.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Conserje**

1. Elabora programación mensual de turnos y obtiene Visto Bueno de Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.

##### **Ascensorista**

2. Otorga servicio a Usuarios (Dependencias y/o Derechohabientes).
3. Brinda apoyo a persona interna o externa para ubicarla en cada nivel (ya sea con carga o sin carga).
4. Mantiene el elevador en condiciones higiénicas y ambientales excelentes.
5. Verifica autorización de ingreso a áreas restringidas.
6. Informa oportunamente al Jefe Sección Servicios Oficinas Administrativas y/o Supervisor cuando aparezca una falla en el ascensor para llamar a la compañía de mantenimiento.

##### **Conserje**

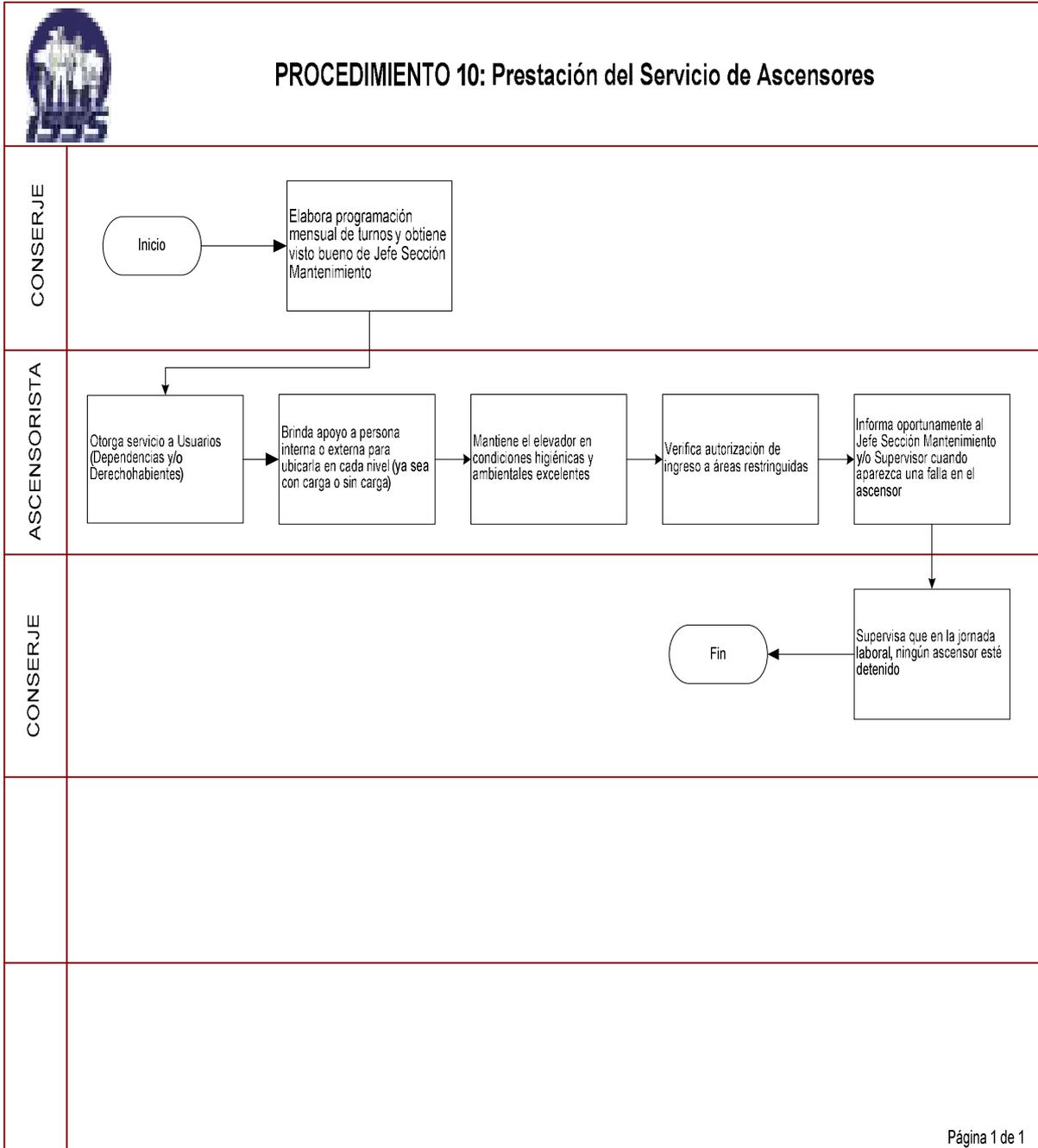
7. Supervisa que en la jornada laboral, ningún ascensor esté detenido.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.10.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.11 Prestación del Servicio de Limpieza**

#### **1.3.11.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas otorgar un servicio eficiente y oportuno de limpieza requerido por las Dependencias de la Torre Administrativa del ISSS.
2. Todo requerimiento de materiales de limpieza deberá hacerse por medio de vale de consumo debidamente autorizado por los Conserjes.

#### **1.3.11.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Conserje**

1. Elabora programación mensual de turnos, donde el personal rota de manera periódica y obtiene Visto Bueno de Jefe de Sección Servicios Oficinas Administrativas.
2. Evalúa horarios adecuados para cada persona.
3. Informa a Auxiliar de Servicio sobre programa de turnos.

##### **Auxiliar de Servicio**

4. Solicita semanalmente materiales por medio de vales de consumo previamente autorizados por el Conserje.

##### **Bodeguero**

5. Entrega materiales de limpieza
6. Elabora reporte de materiales y equipo de limpieza entregados mensualmente.
7. Elabora reporte de requisición de materiales para almacén de Artículos Generales del siguiente mes.

##### **Auxiliar de Servicio**

8. Realiza labores de orden y limpieza diariamente en oficinas, pasillos y servicios sanitarios de su área de trabajo.
9. Lleva y trae correspondencia a las diferentes dependencias internas de las oficinas administrativas.



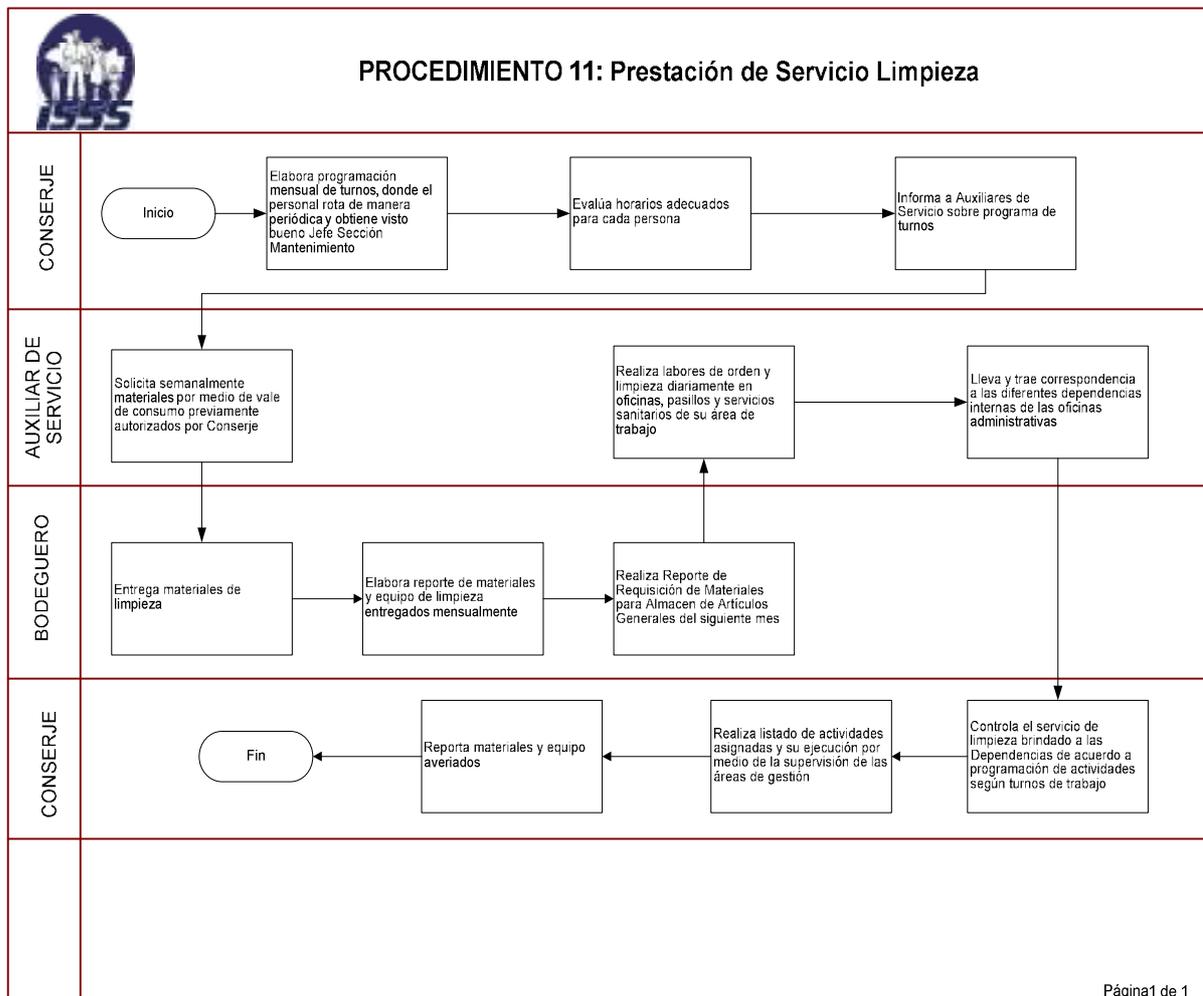
NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### Conserje

- 10. Controla el servicio de limpieza brindado a las Dependencias de acuerdo a programación de actividades según turnos de trabajo.
- 11. Realiza listado de actividades asignadas y su ejecución por medio de la supervisión de las áreas de gestión.
- 12. Reporta materiales y equipo averiados.

### 1.3.11.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.12 Recepción y Despacho de Correspondencia**

#### **1.3.12.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas recepcionar y despachar de manera eficiente la correspondencia dirigida a las diferentes dependencias del Instituto.

#### **1.3.12.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Auxiliar de Servicio (Receptor de Correspondencia)**

1. Recibe paquetes, notas y correspondencia en general.
2. Distribuye paquetes, notas y correspondencia en las áreas correspondientes de la Torre Administrativa y a nivel nacional.

##### **Dependencia Solicitante**

3. Remiten a Auxiliar de Servicio (Receptor de Correspondencia), correspondencia para entregar fuera de la Torre Administrativa.

##### **Auxiliar de Servicio (Receptor de Correspondencia)**

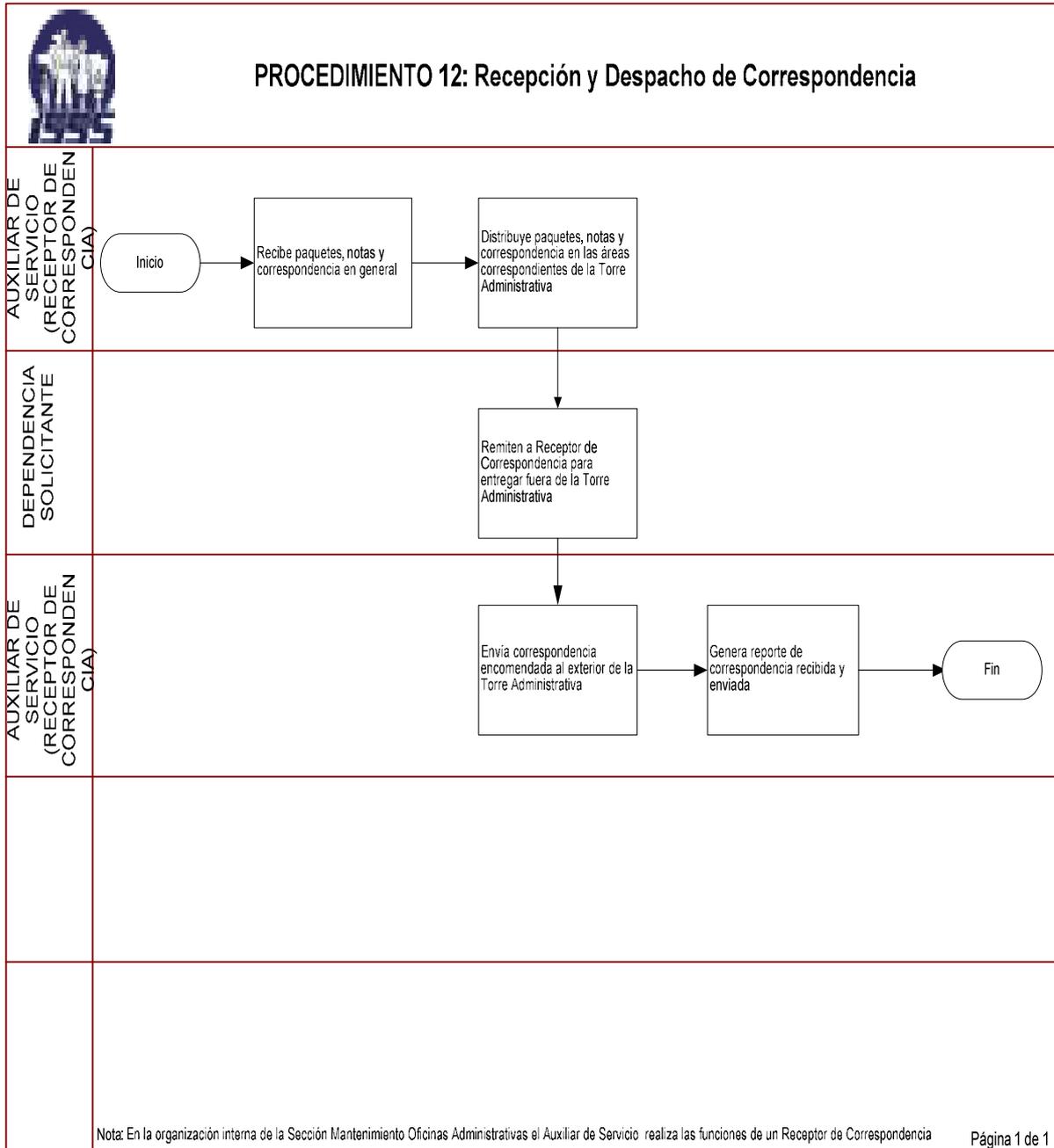
4. Envía correspondencia encomendada al exterior de la Torre Administrativa a nivel nacional.
5. Genera reporte de correspondencia recibida y enviada.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.12.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.13 Solicitud y Despacho de Materiales de Limpieza**

#### **1.3.13.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas velar porque se realice un adecuado uso de los materiales de limpieza.

#### **1.3.13.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Bodeguero**

1. Lleva Kardex alimentado por vales de consumo por materiales y libre gestión.
2. Distribuye mercadería.
3. Elabora reporte de consumo de materiales.
4. Si no hay existencias, hace requerimiento por libre gestión o baja cuantía.
5. Si hay existencias, remite reporte a Almacén de Artículos Generales (Santa Lucía).

##### **Almacén de Artículos Generales**

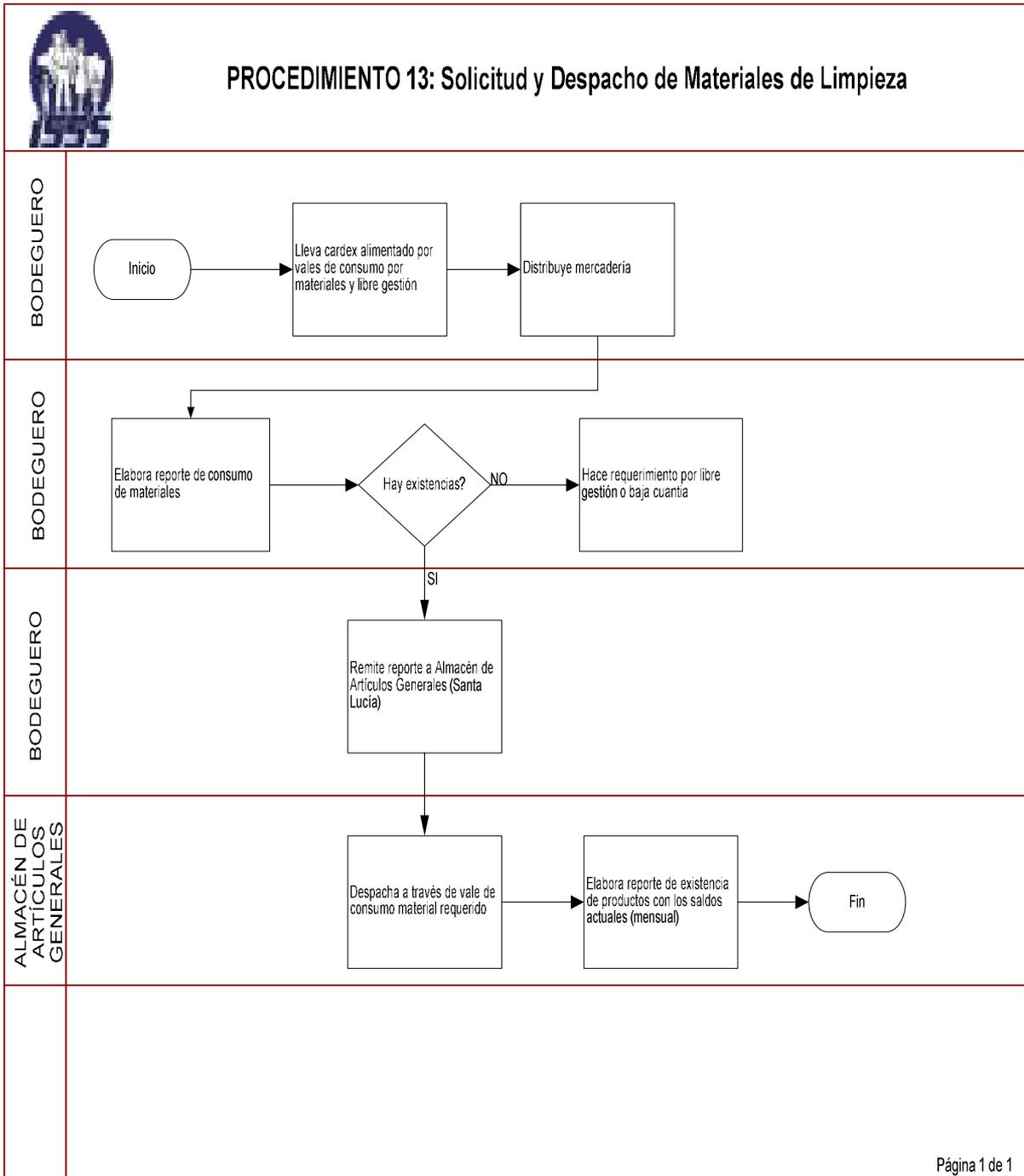
6. Despacha a través de vale de consumo material requerido.
7. Elabora reporte de existencia de productos con los saldos actuales (mensual).



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.13.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **1.3.14 Custodia y Resguardo de Paquetes y Equipo**

#### **1.3.14.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas el realizar un efectivo resguardo de paquetes a fin de evitar robos o pérdidas de los mismos.
2. Será responsabilidad de la Sección Servicios Oficinas Administrativas, realizar un efectivo control de entrada y salida de equipo (Laptop exclusivamente) a través de formularios, ya sea para visitantes o empleados.

#### **1.3.14.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Auxiliar de Servicio (Paquetera (o))**

1. Recepciona paquete y/o equipo.
2. Si la recepción es referente a un paquete, solicita documento de identidad y entrega ficha con la cual reclamará paquete.

##### **Visitante o Empleado**

3. Realiza trámites administrativos
4. Entrega ficha, reclama documento y paquete en custodia al salir de las instalaciones.

##### **Auxiliar de Servicio (Paquetera (o))**

5. Si la recepción es referente a equipo, entrega Formulario para Registro e Ingreso de Computadora Laptop para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo a visitante o empleado para que lo complete con datos personales (exclusivamente DUI o Licencia de Conducir vigentes) y del equipo a ingresar (solamente Laptop).
6. Entrega copia del Formulario para Registro e Ingreso de Computadora Laptop para el Ingreso.

##### **Visitante o empleado**

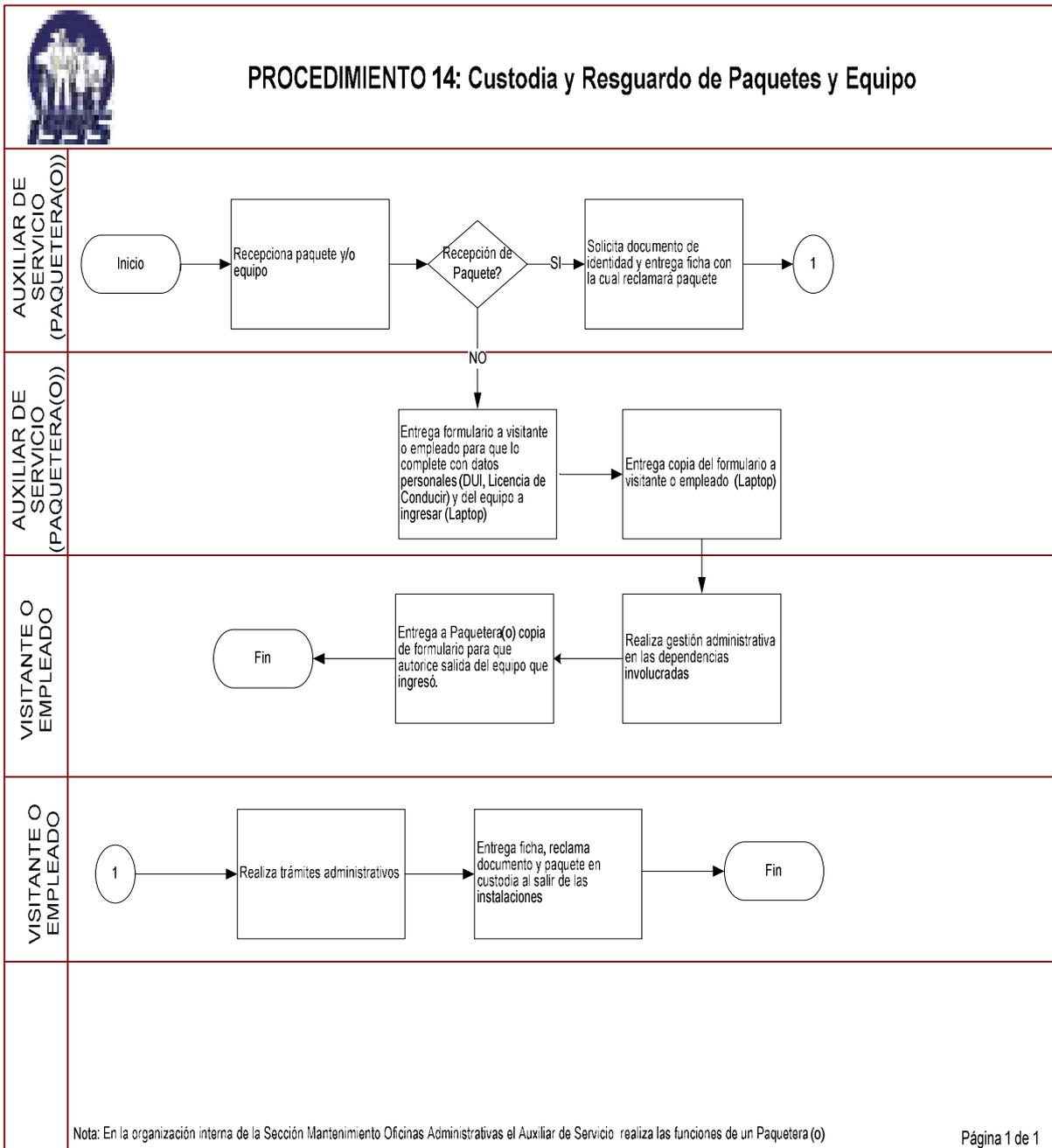
7. Realiza gestión administrativa en las dependencias involucradas
8. Entrega a paquetera(o) copia de Formulario para Registro e Ingreso de Computadora Laptop que autorice salida del equipo que ingresó.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 1.3.14.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

## **2. Descripción del Proceso Taller de Impresiones**

### **2.1 Objetivo del Proceso**

Cubrir los procedimientos que conforman el proceso de Imprenta desde la Recepción de Solicitud de Impresión, Elaboración de Sellos de Hule y Encuadernado y empastado de documentos.

### **2.2 Normas del Proceso**

1. Para elaborar los trabajos en la Imprenta toda solicitud recibida debe estar autorizado por el jefe de la Dependencia solicitante.
2. Los empleados de la Imprenta que hacen uso de materiales e insumos, deberán anotarlos en la Orden de Trabajo.
3. Toda compra de Materia Prima e Insumos deberá realizarse a través de Licitación, Libre Gestión o Baja Cuantía según sea el caso.

### **2.3 Procedimientos Incluidos**

- 1.0 Recepción de Solicitudes de Impresión, Impresión y entrega de documentos impresos.
- 2.0 Recepción de Solicitudes para Elaboración de Sellos de Hule, Elaboración y Entrega.
- 3.0 Recepción de Orden para Encuadernado y Empastado, Elaboración y Entrega.
- 4.0 Manejo de desperdicio de papel en el proceso de imprenta.
- 5.0 Control de Costos.

#### **2.3.1 Recepción de Orden de Impresión, Impresión y Entrega de Documentos**

##### **2.3.1.1 Normas del Procedimiento**

1. Todo requerimiento de formularios que se determine para uso institucional deberá asignársele código de cuadro básico y este será canalizado a través del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.
2. Toda impresión referente a indicaciones, recomendaciones o instrucciones para aplicación de los derechohabientes (Hojas Informativas) y que no requieran ser completados por éstos, el Centro de Atención interesado deberá solicitarla directamente al Taller de Impresiones.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

3. Todo requerimiento de formularios o documentos que posean código que no esté dentro de cuadro básico, deberá ser canalizado a través del Departamento de Planificación de Necesidades y el Departamento de Gestión de Calidad Institucional.
4. El registro de control de solicitudes de impresión se realiza por orden de llegada o prioridad.
5. Todo trabajo de impresión que posea código del cuadro básico es entregado a Almacén de Distribución de Artículos Generales y si no posee código, es entregado a la Dependencia solicitante.
6. Será responsabilidad del Bodeguero, verificar que las cantidades de documentos impresos concuerden con lo requerido por el solicitante, caso contrario deberá notificar al Jefe Sección Taller de Impresiones.
7. En caso de requerimientos de formularios nuevos y rediseño el usuario deberá adjuntar a la Solicitud para Trabajo de Impresión la Muestra de Arte.

### **2.3.1.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Jefe Sección Taller de Impresiones**

1. Revisa la Solicitud para Trabajo de Impresión y la Muestra de Arte (En caso de formularios nuevos y rediseño) que contenga la autorización correspondiente.
2. Si los documentos no están correctos, realiza observaciones al documento y devuelve al Usuario Solicitante para modificaciones.
3. Si los documentos están correctos, Registra la Solicitud para Trabajo de Impresión por orden de llegada o prioridad.
4. Elabora Orden de producción de Impresión y la entrega junto con Muestra de Arte al Fotomecánico.

#### **Fotomecánico**

5. Revisa Orden de Trabajo, muestra de arte y verifica en sus archivos la existencia de documento solicitado.
6. Si existe documento, pasa a numeral 11.
7. Si no existe documento, procede a la elaboración del mismo y solicita los materiales a necesitar al bodeguero a través de vale de consumo.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **Bodeguero**

8. Recibe vale de consumo y despacha los materiales solicitados a fotomecánico.

### **Fotomecánico**

9. Recibe materiales, y procede a elaborar los negativos y la plancha para impresión.

10. Anota en Orden de Producción, los materiales utilizados y los tiempos requeridos.

11. Entrega Orden de Producción de trabajo a Guillotinista para corte de papel a necesitar para la impresión.

12. Entrega plancha de impresión a Guillotinista.

### **Guillotinista**

13. Recibe Orden de Producción y revisa medidas y cantidades de materia prima a necesitar.

14. Solicita materia prima a necesitar a través de Vale de Consumo

### **Bodeguero**

15. Recibe Vale de Consumo y entrega materia prima solicitada.

### **Guillotinista**

16. Recibe materiales por parte del bodeguero e inicia el proceso de corte según medida.

17. Anota en la Orden de Producción de Trabajo los materiales y tiempos utilizados.

18. Traslada el material cortado a cada uno de los prensistas, junto con la Orden de Producción de Trabajo.

### **Prensista**

19. Recibe la Orden de Producción de Trabajo, plancha de impresión, y material cortado para impresión.

20. Revisa la plancha de impresión y verifica contra la muestra de arte.

21. Solicita los materiales a utilizar al Bodeguero por medio de Vale de Consumo.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

22. Prepara el equipo de impresión e inicia el proceso de impresión de documentos.
23. Entrega plancha de impresión a fotomecánico para que la archive.
24. Anota en Orden de Producción de Trabajo los materiales y tiempos utilizados.
25. Entrega a Guillotinista y/o Encargado de Acabado de Obra y Sello de Hule para que continúen con el proceso.

**Guillotínista y/o Encargado de Acabado de Obra y Sello de Hule**

26. Recibe el trabajo impreso e inicia el proceso de corte.
27. Corta, engoma y elabora en forma de bloques los documentos impresos.
28. Solicita materiales a utilizar en dichos documentos al Bodeguero.
29. Recibe los materiales por parte del Bodeguero.
30. Entrega la orden de producción de trabajo junto a los documentos impresos a bodeguero.

**Bodeguero**

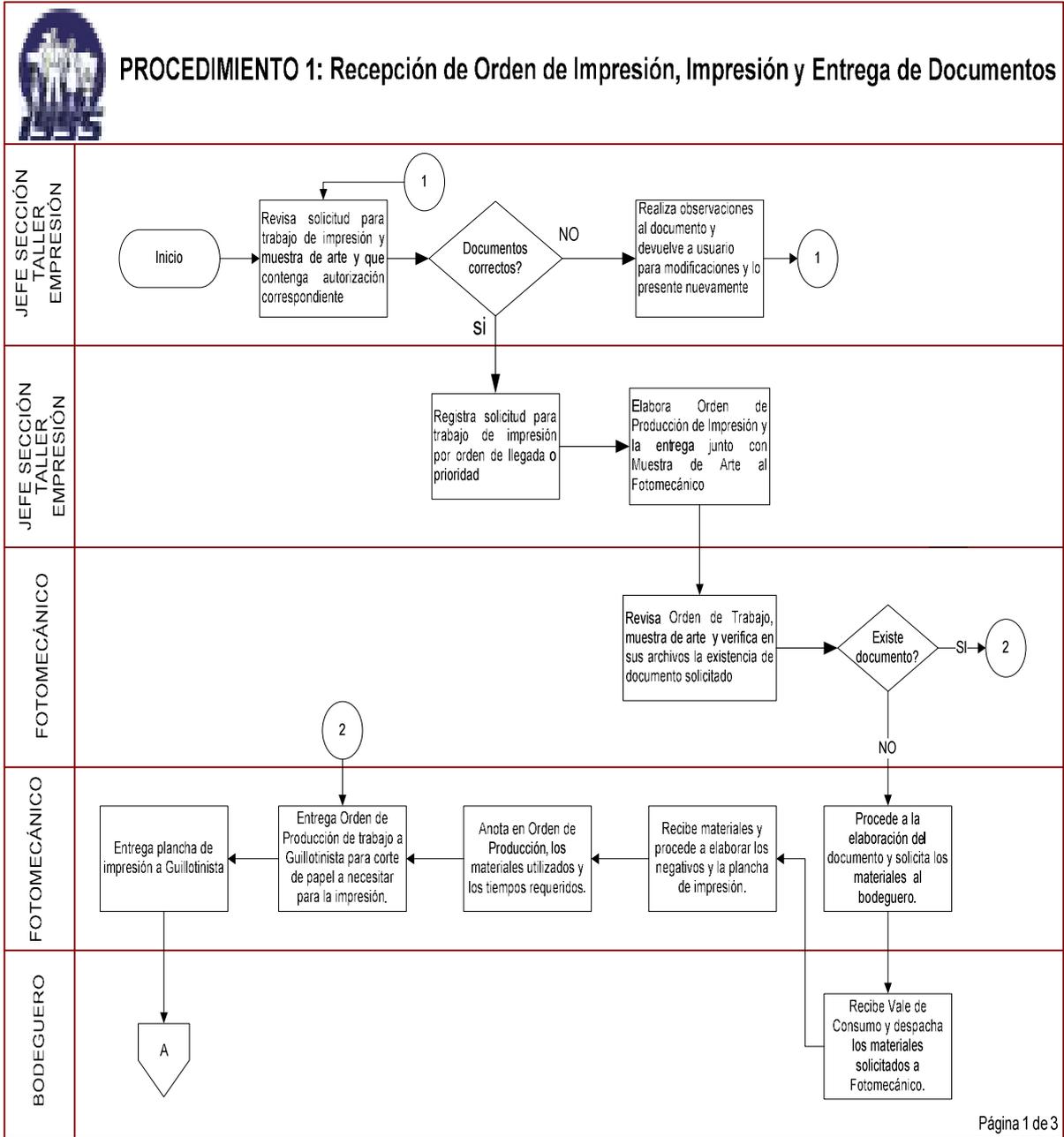
31. Revisa que las cantidades que aparecen en la Orden de Producción de Trabajo concuerden con lo elaborado.
32. Solicita autorización a Jefe de Sección para realizar la entrega de los documentos impresos.
33. Entrega documentos Impresos a Almacén de Artículos Generales o a la dependencia solicitante, según sea el caso.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 2.3.1.3 Diagrama de Flujo



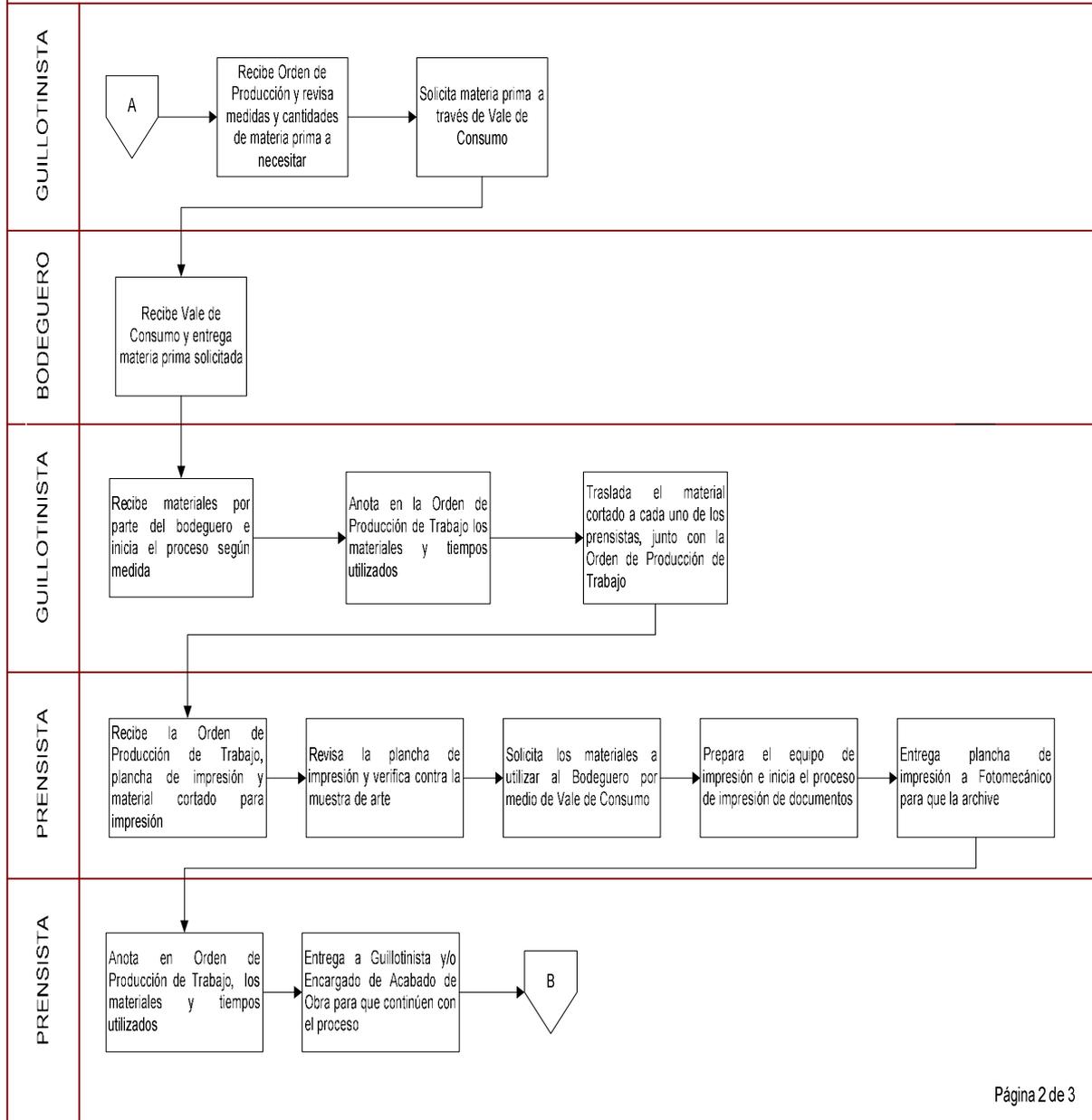


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



### PROCEDIMIENTO 1: Recepción de Orden de Impresión, Impresión y Entrega de Documentos



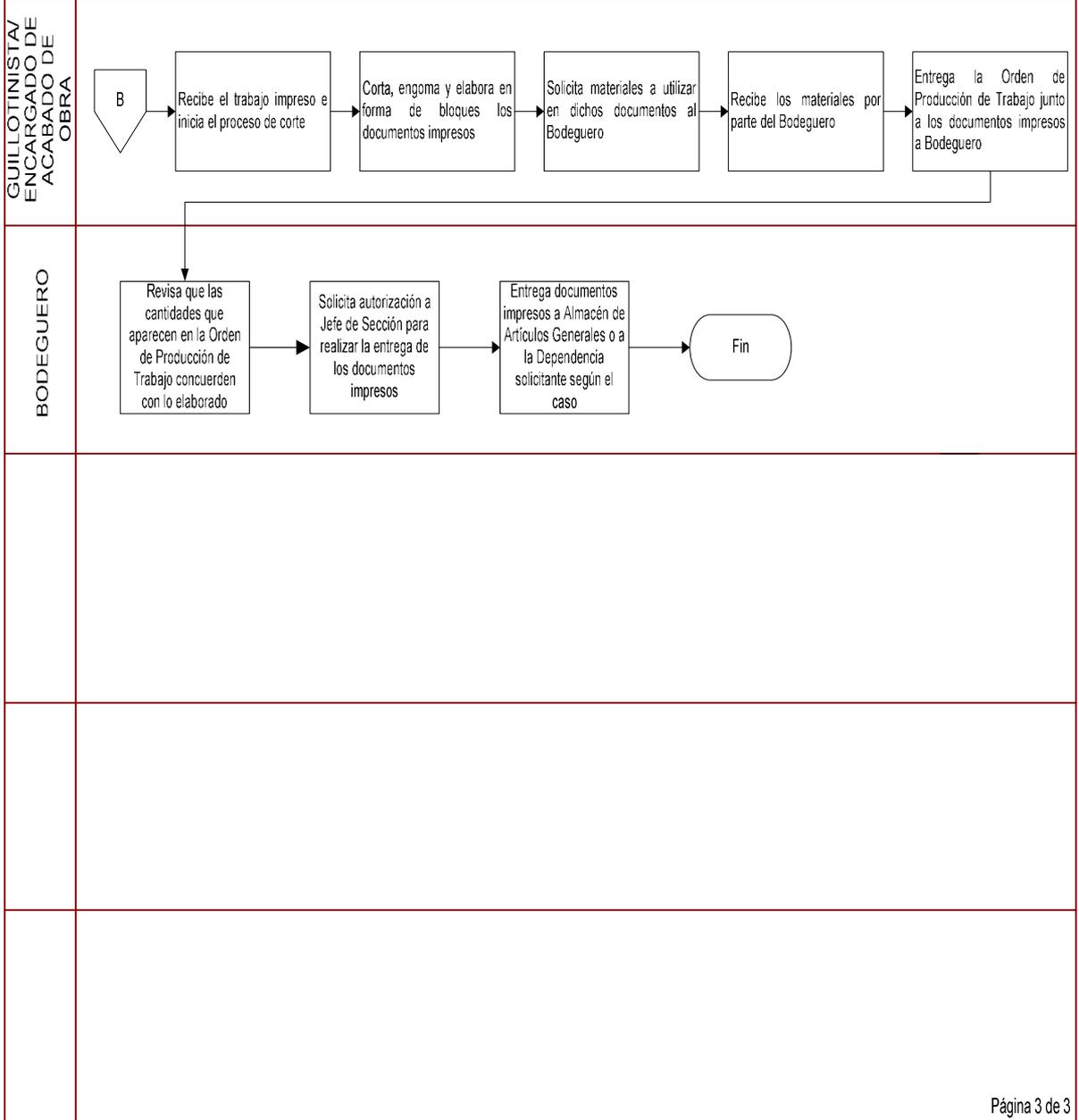


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



### PROCEDIMIENTO 1: Recepción de Orden de Impresión, Impresión y Entrega de Documentos





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

## **2.3.2 Recepción de Orden para Elaboración de Sellos de Hule, Elaboración y Entrega.**

### **2.3.2.1 Normas del Procedimiento**

1. Los Sellos podrán ser solicitados por cualquier dependencia del Seguro Social siempre y cuando la solicitud esté autorizada por la Jefatura de la Dependencia solicitante.
2. Antes de Elaborar el Sello deberá elaborarse el diseño según lo requerido por el usuario para que las revise el Jefe Sección Taller de Impresiones quien autorizará dicha elaboración; de igual manera deberán revisarse los negativos existentes para elaborar nuevamente el sello o desecharlas si estas están deterioradas para elaborar nuevamente la matriz.
3. El Jefe Sección Taller de Impresiones deberá tener especial cuidado que los sellos contengan los datos solicitados, que no tengan errores ortográficos y que todo el sello sea diseñado con un solo tipo de letra.
4. Antes de entregar los sellos el Bodeguero o Secretaria deberá revisar que la cantidad de los sellos sean los que refleje la orden de producción de trabajo sean de la Dependencia solicitante.
5. Será responsabilidad Bodeguero o Secretaria de solicitar firma y nombre de recibido.

### **2.3.2.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Jefe Sección Taller de Impresiones**

1. Revisa la Solicitud para Elaboración de Sello de Hule que contenga la autorización correspondiente.
2. Si los documentos no están correctos, realiza observaciones y devuelve al Usuario para que realice modificaciones.
3. Si los documentos están correctos, registra la Solicitud para Elaboración de Sello de Hule por orden de llegada o prioridad.
4. Elabora Orden de Producción de Trabajo de Elaboración de Sello de Hule y entrega a Secretaria de Sección.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **Secretaria**

5. Revisa Orden de Producción de Trabajo, elabora diseño de sello de hule y entrega a Jefe de Sección para su autorización.

### **Jefe Sección Taller de Impresiones**

6. Recibe diseño de sello de Hule, autoriza y entrega a Encargado de Acabado de Obra y Sello de Hule para su elaboración junto con Orden de Producción de Trabajo.

### **Encargado de Acabado de Obra y Sello de Hule**

7. Recibe Orden de Producción de Trabajo y diseño de sello de hule.
8. Solicita materiales a necesitar por medio de Vale de Consumo

### **Bodeguero**

9. Recibe Vale de Consumo y entrega materiales solicitados.

### **Encargado de Acabado de Obra y Sello de Hule**

10. Recibe materiales, remite Orden de Producción de Trabajo y diseño de sello a fotomecánico para que elabore el negativo del diseño.

### **Fotomecánico**

11. Recibe Orden de Producción de Trabajo y diseño.
12. Solicita materiales a utilizar por medio de Vale de Consumo.

### **Bodeguero**

13. Recibe Vale de Consumo y despacha los materiales solicitados.

### **Fotomecánico**

14. Recibe materiales solicitados, elabora negativo.
15. Anota en Orden de Producción de Trabajo los materiales utilizados y los tiempos.
16. Entrega a Encargado de Acabado de Obra y Sello de Hule el negativo, la Orden de Producción de Trabajo y el diseño de sello.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **Encargado Acabado de Obra y Sello de Hule**

17. Recibe la Orden de Producción de Trabajo de los sellos de hule para efectuar su proceso y solicita los materiales a utilizar al bodeguero.
18. Anota en la Orden de Producción de Trabajo los materiales y tiempos utilizados.

### **Bodeguero**

19. Recibe Vale de Consumo y despacha los materiales solicitados.

### **Encargado Acabado de Obra y Sello de Hule**

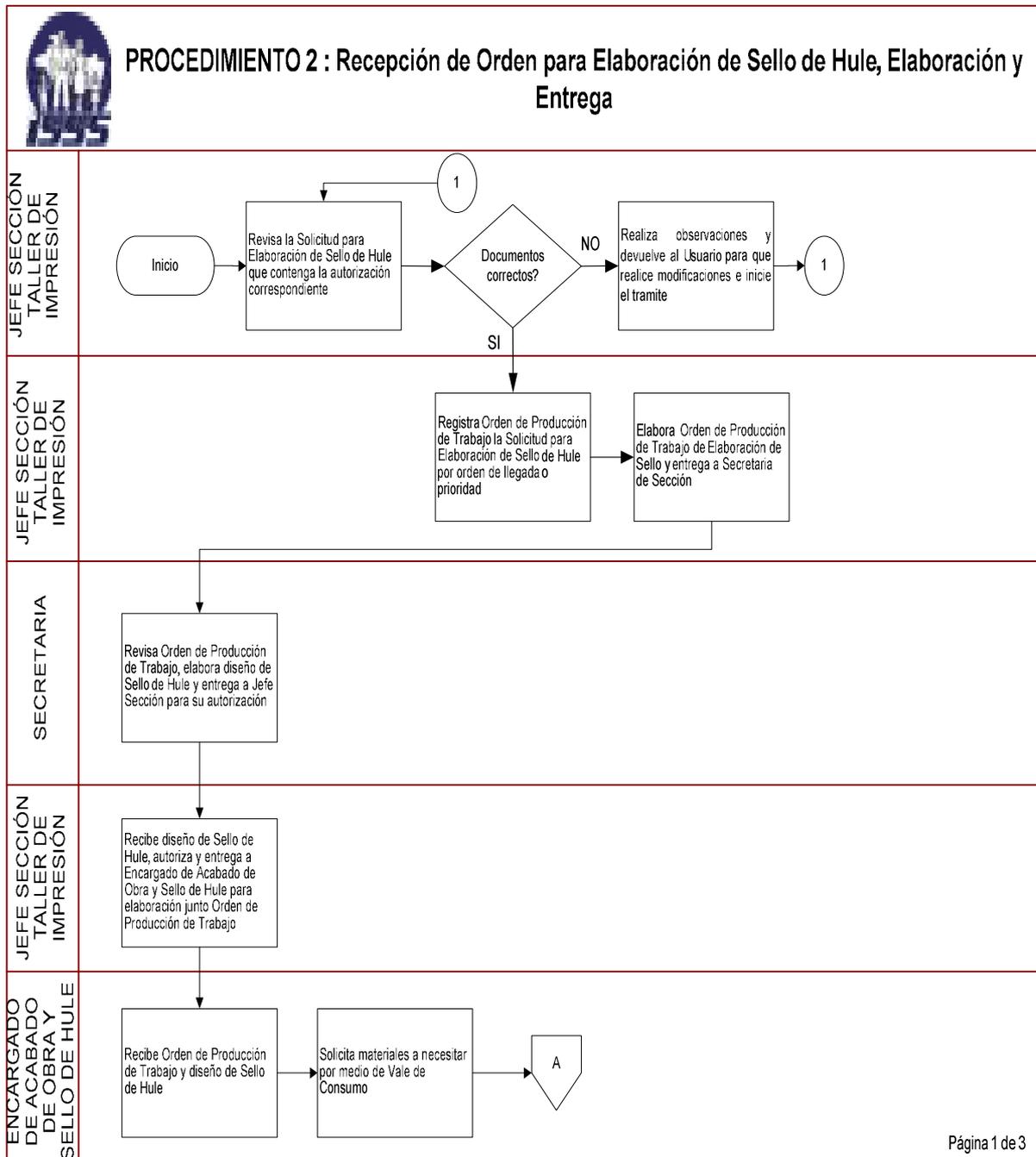
20. Recibe materiales solicitados, elabora sello y anota en la Orden de Producción de Trabajo los materiales y tiempos utilizados.
21. Entrega sellos junto a la Orden de Producción de Trabajo al Bodeguero o Secretaria para que se comunique con el usuario para su retiro.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 2.3.2.3 Diagrama de Flujo



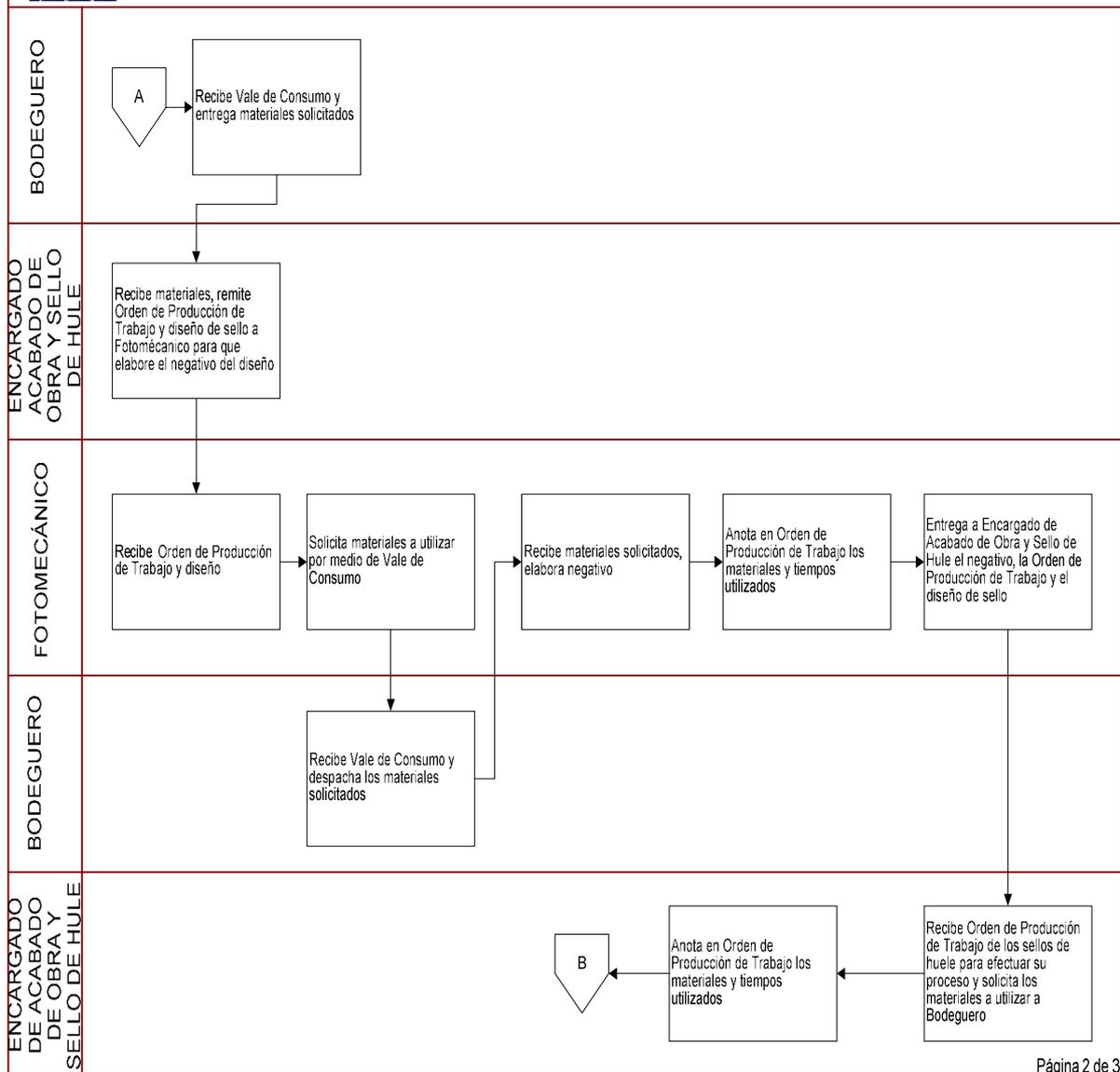


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



### PROCEDIMIENTO 2 : Recepción de Orden para Elaboración de Sello de Hule, Elaboración y Entrega



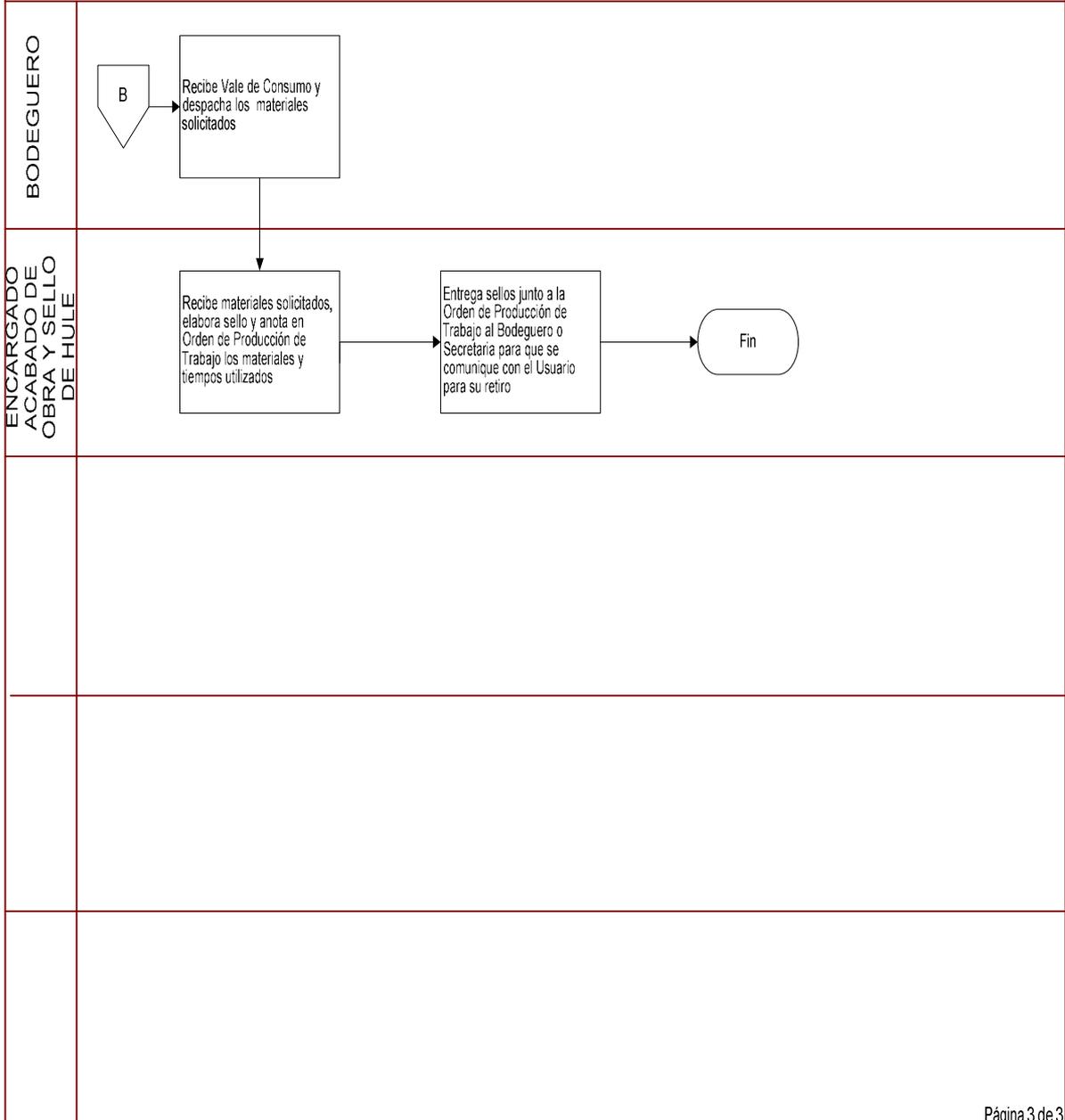


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



## PROCEDIMIENTO 2 : Recepción de Orden para Elaboración de Sello de Hule, Elaboración y Entrega



Página 3 de 3



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **2.3.3 Recepción de Orden para Encuadernado y Empastado, Elaboración y Entrega**

#### **2.3.3.1 Normas del Procedimiento**

1. Los Empastados y Encuadernados pueden ser solicitados por cualquier dependencia del Seguro Social siempre y cuando la solicitud esté autorizada por la Jefatura de la Dependencia Solicitante.
2. El bodeguero deberá revisar minuciosamente el trabajo de encuadernado y empastado antes de realizar la entrega.

#### **2.3.3.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Taller de Impresión**

1. Revisa la Solicitud para Encuadernado y Empastado que contenga la autorización correspondiente y los Listados a empastar y encuadernar.
2. Registra la Solicitud para Empastado y Encuadernado por orden de llegada o prioridad.
3. Elabora Orden de Producción de Trabajo y entrega al Encargado de Encuadernación.

##### **Encargado de Encuadernación**

4. Recibe Orden de Producción de Trabajo.
5. Solicita materia prima a necesitar por medio de Vale de Consumo.

##### **Bodeguero**

6. Recibe Vale de Consumo y despacha materia prima solicitada.

##### **Encargado de Encuadernación**

7. Realiza trabajo solicitado y anota en Orden de Producción de Trabajo materiales y tiempos utilizados.
8. Entrega trabajo de encuadernado y empastado realizado a Bodeguero o Secretaria.



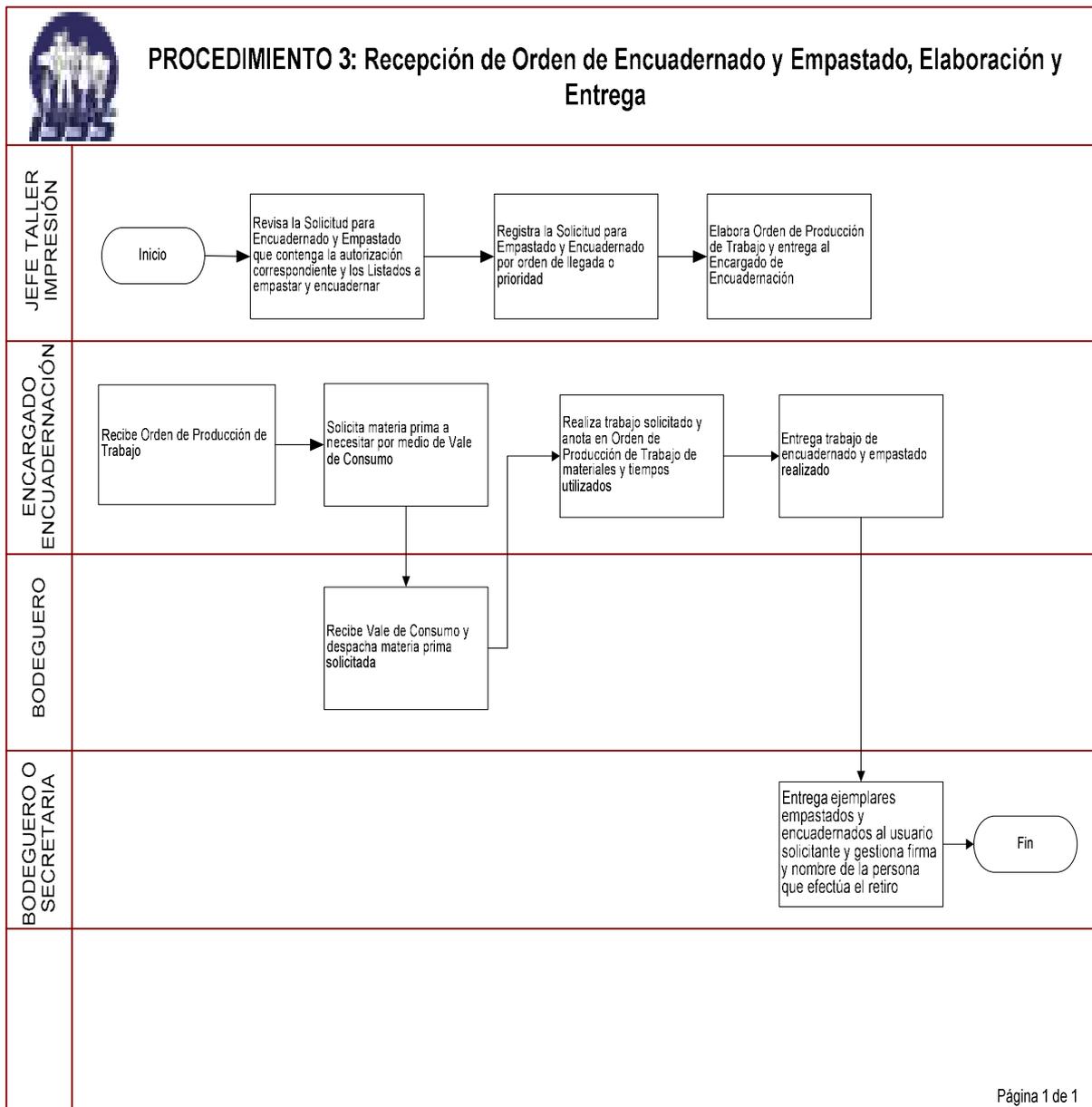
NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**Bodeguero o Secretaria Sección**

- 9. Entrega ejemplares empastados y encuadernados al Usuario solicitante y gestiona firma y nombre de la persona que efectúa el retiro.

**2.3.3.3 Diagrama de Flujo**





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

## **2.3.4 Manejo de Desperdicio de Papel**

### **2.3.4.1 Normas del Procedimiento**

1. Es responsabilidad del Jefe Sección Taller de Impresiones gestionar la adquisición de cotizaciones de empresas compradoras de papel desperdicio, de manera que se asegure la venta al mejor precio.
2. Será responsabilidad del Jefe Sección Taller de Impresiones seleccionar la empresa considerando como base principal el mejor precio ofertado.
3. La Secretaria deberá elaborar una nota de la gestión de la venta de papel desperdicio y le anexará una copia del Recibo de Compra de la empresa compradora, dicha nota será enviada a la Sección Trámite de Pago con copia a: División de Apoyo y Mantenimiento, Departamento de Administración de Servicios Generales, Vigilancia y Archivo.
4. El Jefe Sección Taller de Impresiones es responsable de mantener un archivo que respalde el proceso de venta del desperdicio de papel.
5. Será responsabilidad del ordenanza realizar la clasificación del papel.

### **2.3.4.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Guillotista**

1. Realiza la limpieza del papel ya impreso y coloca el desperdicio en el depósito.

#### **Auxiliar de Servicio**

2. Identifica los depósitos llenos y procede a la clasificación del papel. El papel periódico y el bond blanco y a colores se agrupan, mientras que el papel engomado se desecha.
3. Deposita el papel desperdicio (periódico y bond), en redes las cuales son proporcionados por la empresa compradora.
4. Traslada las redes llenas al área de almacenaje.
5. Notifica a Secretaria de Jefatura Sección Taller de Impresiones la disponibilidad de desperdicio de papel para el proceso de compra – venta e informar a la empresa compradora para la adquisición del papel (Siempre que se disponga de por lo menos 20 redes en almacenaje).



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **Empresa Contratada**

6. Realiza la medición del peso de cada red. Durante el desarrollo de la actividad el Bodeguero está presente para la toma de las lecturas para cada red.

### **Bodeguero**

7. Establece el recuento del libraje por tipo de papel y entrega resultados a la Secretaria de la Jefatura Sección Taller de Impresiones.

### **Secretaria**

8. Recibe del Bodeguero la información.
9. Elabora nota dirigida a la Sección Trámite de Pago, en la cual se detalla la cantidad de libras a vender por tipo de papel y el monto de la venta, según precio establecido con el comprador.
10. Solicita al Jefe Sección Taller de Impresiones la firma de autorización de la nota.
11. Entrega a Representante de la empresa compradora original de la nota para presentarla en la Sección Trámite de Pago.

### **Empresa Contratada**

12. Presenta nota en Sección Trámite de Pago así como la cantidad monetaria, efecto de la compra.
13. Presenta Recibo de Ingreso a la Sección Taller de Impresiones.

### **Secretaria**

14. Recibe el Recibo de Ingreso Original y obtiene fotocopias.
15. Entrega documento original y fotocopias al Jefe Sección Taller de Impresiones.
16. Entrega copia de la nota al Representante de la empresa compradora para presentarla al personal de Vigilancia.

### **Empresa Contratada**

17. Entrega copia de la nota al personal de Vigilancia para control de salida.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

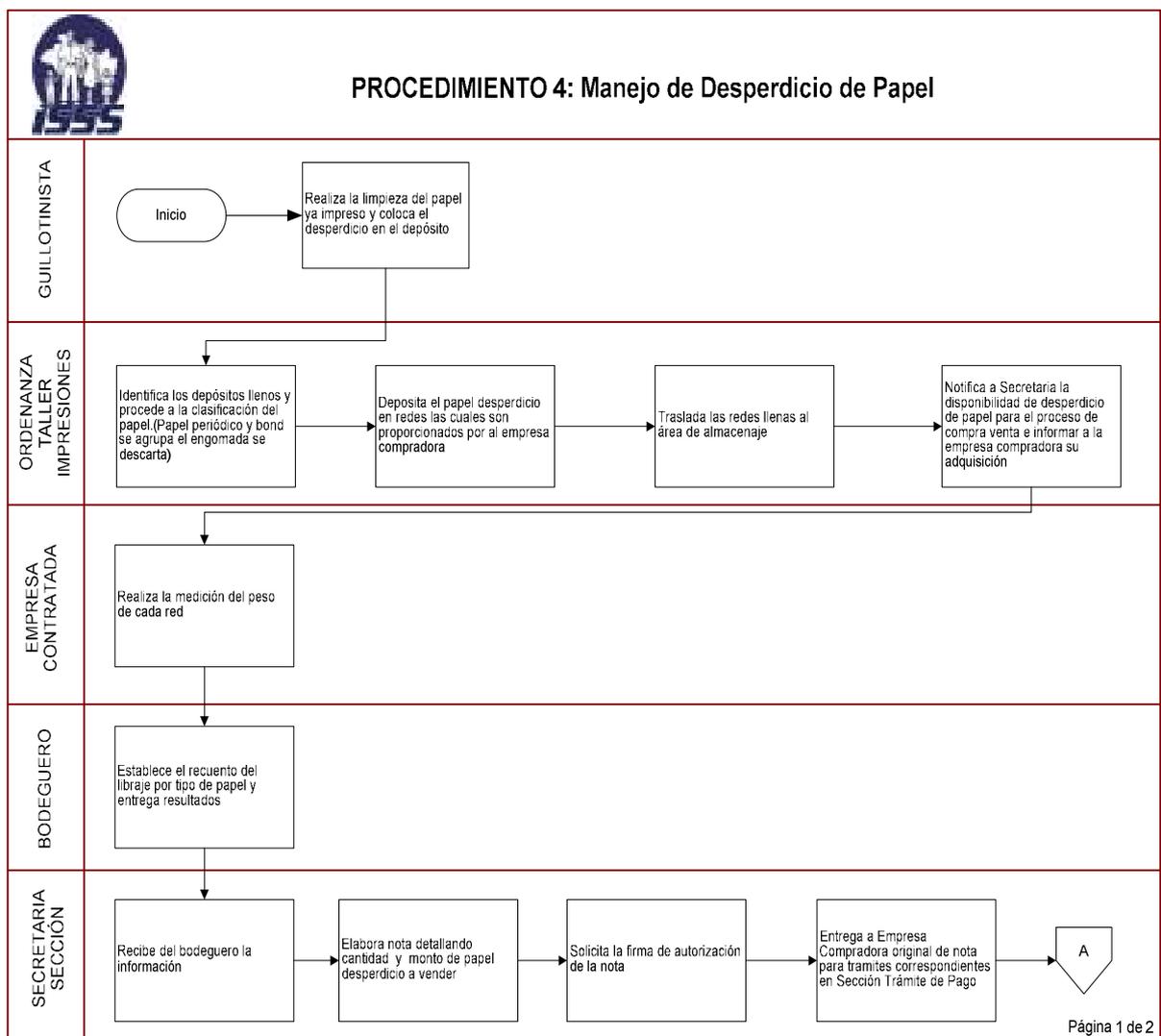
DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### Jefe Sección Taller de Impresiones

18. Envía copia de Recibo de Ingreso y de nota a Departamento de Administración de Servicios Generales y División de Apoyo y Mantenimiento.

19. Archiva original de Recibo de Ingreso y copia de nota.

### 2.3.4.3 Diagrama de Flujo



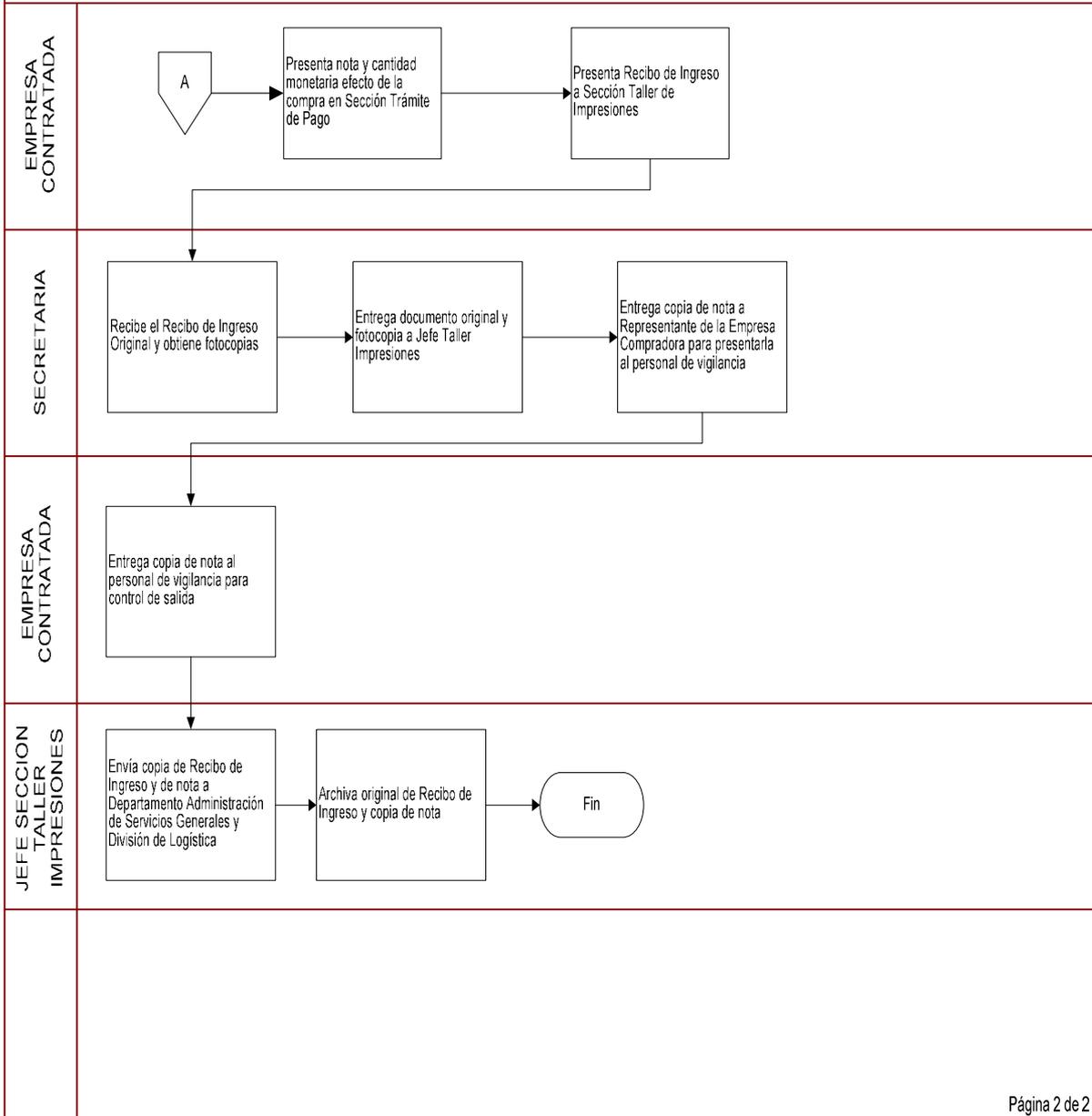


NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



### PROCEDIMIENTO 4: Manejo de Desperdicio de Papel





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

## **2.3.5 Control de Costos**

### **2.3.5.1 Normas del Procedimiento**

1. Será responsabilidad del Jefe Sección Taller de Impresiones, Bodeguero y Secretaria, elaborar el Cuadro Resumen de Producción Mensual y remite a Sección Control de Costos.
2. Este control corresponde a la cantidad de materiales consumidos en cada área de gestión el cual esta implícita en la solicitud de impresión (Usuario) y Orden de producción (Taller de Impresión).

### **2.3.5.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Bodeguero**

1. Recibe producto terminado y Orden de Producción de Acabado de Obra y Sellos de Hule.
2. Coloca producto terminado en el Área de recepción
3. Entrega Orden de Producción a Secretaria Sección Taller de Impresiones

#### **Secretaria**

4. Recibe y revisa la Orden de Producción
5. Entrega Orden de Producción a Jefe Sección Taller de Impresiones

#### **Jefe Sección Taller de Impresiones**

6. Verifica la Orden de Producción, gira instrucción para elaboración de consolidado y cuadro de ordenes de producción
7. Entrega Orden de Producción a Secretaria Sección Taller de Impresiones

#### **Secretaria**

8. Elabora el Consolidado de las Órdenes de Producción y Cuadro Consolidado de las Órdenes de Producción.
9. Archiva copia del Consolidado de la Orden de Producción de Trabajo y Cuadro Consolidado de las Órdenes de Producción.

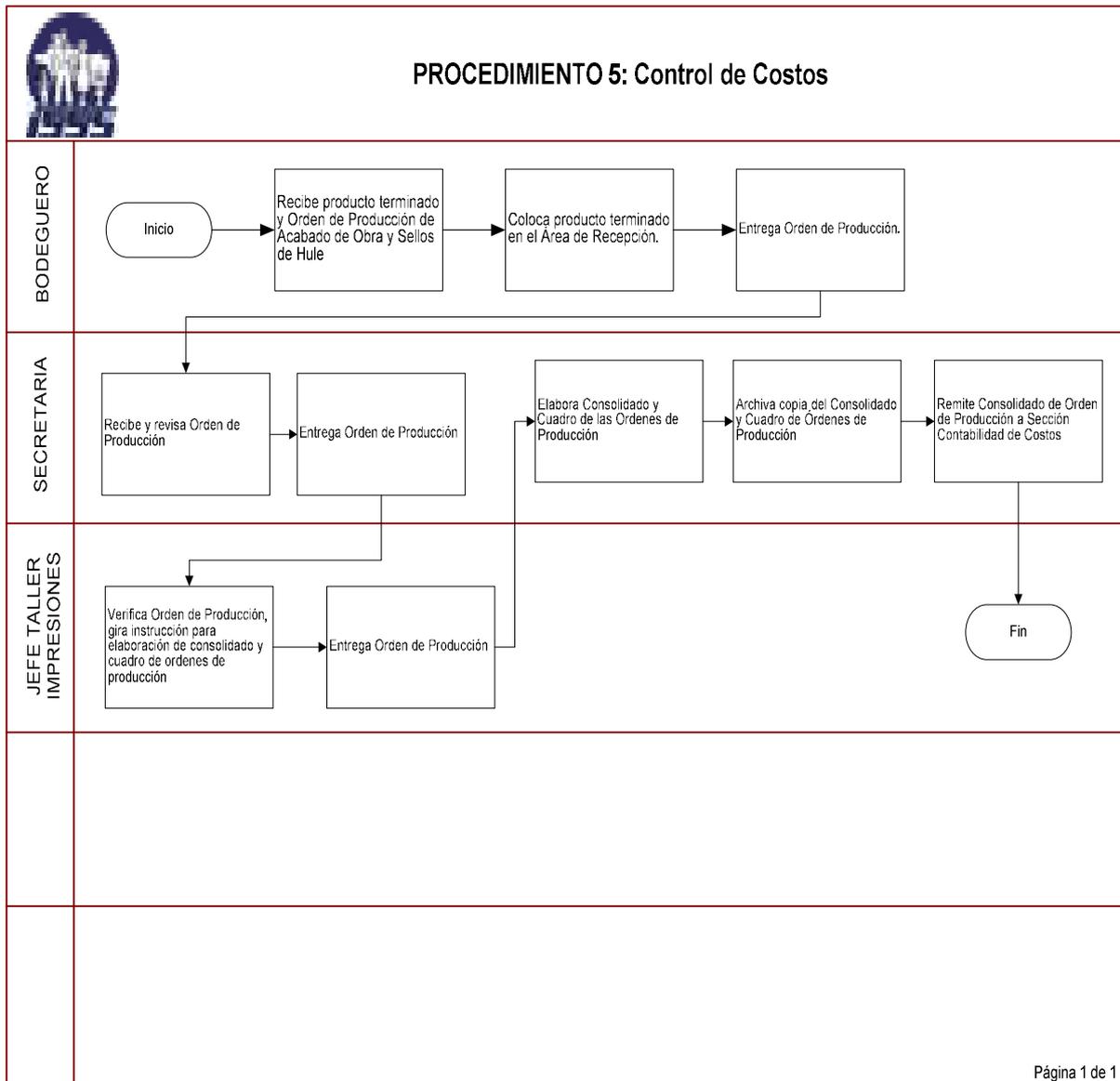


**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

10. Remite el Consolidado de la Orden de Producción de Trabajo, a Sección Control de Costos la cual contiene los materiales utilizados y tiempos en la Orden de Producción de Trabajo Terminada.

### 2.3.5.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3. Administración de Imágenes Digitales**

#### **3.1 Objetivo del Proceso**

Establecer el proceso efectivo para el buen funcionamiento de la Administración de Imágenes Digitales.

#### **3.2 Normas del Proceso**

1. El Jefe de la Sección Administración de Imágenes Digitales deberá planificar, coordinar, integrar y ejecutar las actividades relacionadas con los programas y procesos del sistema de microfilmación y digitalización de los documentos Institucionales requeridos principalmente para el otorgamiento de prestaciones económicas, recuperación de mora y depuración de los trabajadores del Instituto.
2. El Jefe de la Sección Administración de Imágenes Digitales debe velar por el adecuado nivel de calidad dentro del proceso de microfilmación y digitalización, así como el resultado del mismo.
3. Es responsabilidad del Jefe de la Sección Administración de Imágenes Digitales elaborar informe sobre los seguimientos de los procesos realizados dentro del sistema de microfilmación y digitalización, cuando sean solicitados por la Jefatura del Departamento de Administración de Servicios Generales o Jefatura de División de Logística.
4. Es atribución del Jefe de la Sección Administración de Imágenes Digitales coordinar con las diferentes Jefaturas usuarias del sistema micrográfico digital el envío y remisión de los diferentes documentos planificados para su microfilmación o digitalización.
5. Será responsabilidad del Jefe de la Sección Administración de Imágenes Digitales planificar y coordinar con las empresas que brindan el mantenimiento de reparación de los equipos de microfilmación y digitalización de la Sección.
6. Es responsabilidad del Jefe de la Sección Administración de Imágenes Digitales verificar el cumplimiento del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de microfilmación y digitalización.
7. La Sección de Administración de Imágenes Digitales es responsable de escanear los documentos físicos para generar imágenes digitales de formato estándar, definiendo la forma de escaneo, así como las tonalidades de captura.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

8. Para toda solicitud de microfilmación o digitalización de documentos se atenderá prioritariamente aquellos que por su nivel de importancia a nivel institucional deban ser resguardados en medios micrográficos o digitales a través del tiempo, que deban ser consultados periódicamente y que representen a su vez un medio para facilitar los procesos, lo cual deberá ser justificado por dichas áreas.
9. Según el tipo de ordenamiento de los documentos originales, confidencialidad, necesidad de conocimientos especializados o complejidad de los documentos a microfilmarse o digitalizar, la depuración deberá ser efectuada por personal de las dependencias solicitantes del servicio de microfilmación o digitalización.

### **3.3 Procedimientos Incluidos**

- 1.0 Recepción de documentos para digitalizar.
- 2.0 Depuración y preparación de documentos.
- 3.0 Captura o Escaneo de documentos.
- 4.0 Indexación de Imágenes.
- 5.0 Control de Calidad.
- 6.0 Carga de imágenes al sistema de Administración de Imágenes.
- 7.0 Solicitud de Creación de Acceso a Sistema de imágenes digitalizadas.
- 8.0 Recepción de documentos a Microfilmarse.
- 9.0 Microfilmación de documentos.
- 10.0 Control de Calidad de rollos de Microfilm.
- 11.0 Devolución de documentos microfilmados.
- 12.0 Requisición de duplicado de material microfilmado.
- 13.0 Solicitud y entrega de material microfilmado.

#### **3.3.1 Recepción de Documentos para Digitalizar**

##### **3.3.3.1 Normas del Procedimiento**

1. Las dependencias deberán solicitar la digitalización de documentos a través de Nota o Bolefín de Remisión de Documentos.
2. La Secretaria (Responsable de la Recepción de Documentos) deberá confrontar los documentos recibidos con la Nota o Bolefín de Remisión de Documentos verificando fechas o cantidades según el caso.
3. Todo requerimiento de digitalización deberá canalizarse en la Sección Administración de Imágenes Digitales.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.1.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Secretaria (Responsable de Recepción de documentos)**

1. Revisa los Documentos contra la Nota o Boletín de Remisión de Documentos verificando fechas o cantidades según el caso.
2. Acusa recibo en la Nota o Boletín de Remisión de Documentos y entrega a Jefe de Sección Administración de Imágenes Digitales para su aprobación.

#### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

3. Revisa documentación.
4. Si no procede la digitalización, emite observaciones y devuelve documentación al solicitante.
5. Si procede la digitalización, gira instrucciones para actualizar el control de documentos recibidos e iniciar el procesamiento.

#### **Secretaria (Responsable de Recepción de documentos)**

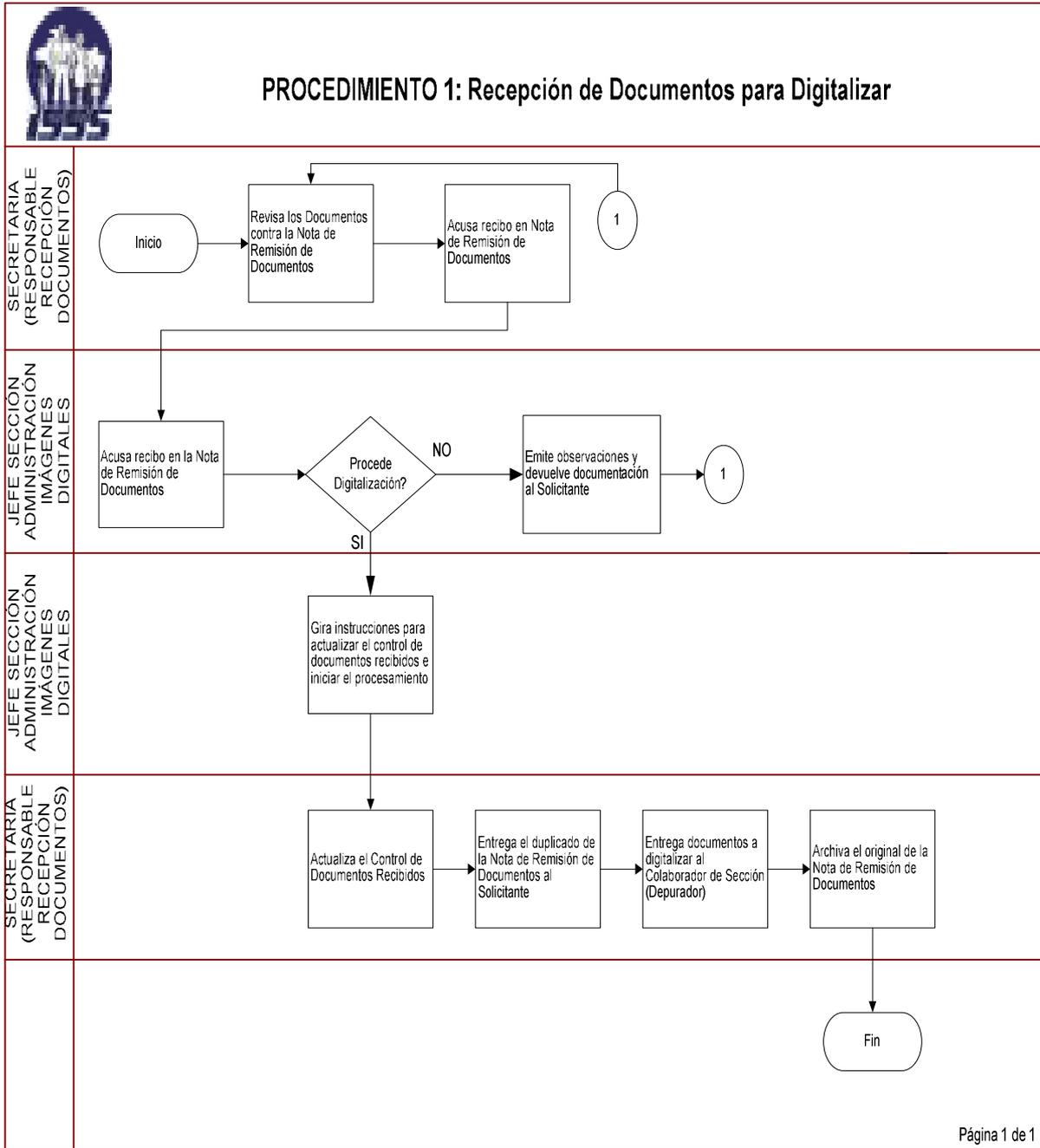
6. Actualiza el Control de Documentos Recibidos.
7. Entrega el duplicado de la Nota o Boletín de Remisión de Documentos al Solicitante.
8. Entrega los documentos a digitalizar al Colaborador de Sección (Responsable de la Depuración de Documentos o Depurador).
9. Archiva el original de la Nota o Boletín de Remisión de Documentos en el archivo de digitalización.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.1.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.2 Depuración y Preparación de Documentos**

#### **3.3.2.1 Normas del Procedimiento**

1. Antes de iniciar la digitalización, el Colaborador (Depurador) deberá realizar la depuración de documentos que consiste en quitar grapas, ligas, clips, restaurar los documentos dañados, según corresponda.
2. Cuando un documento no es legible, se estampa el sello "Documento ilegible" en el documento original.

#### **3.3.2.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

3. Gira instrucciones para el procesamiento de determinados lotes de documentos.

##### **Colaborador (Depurador)**

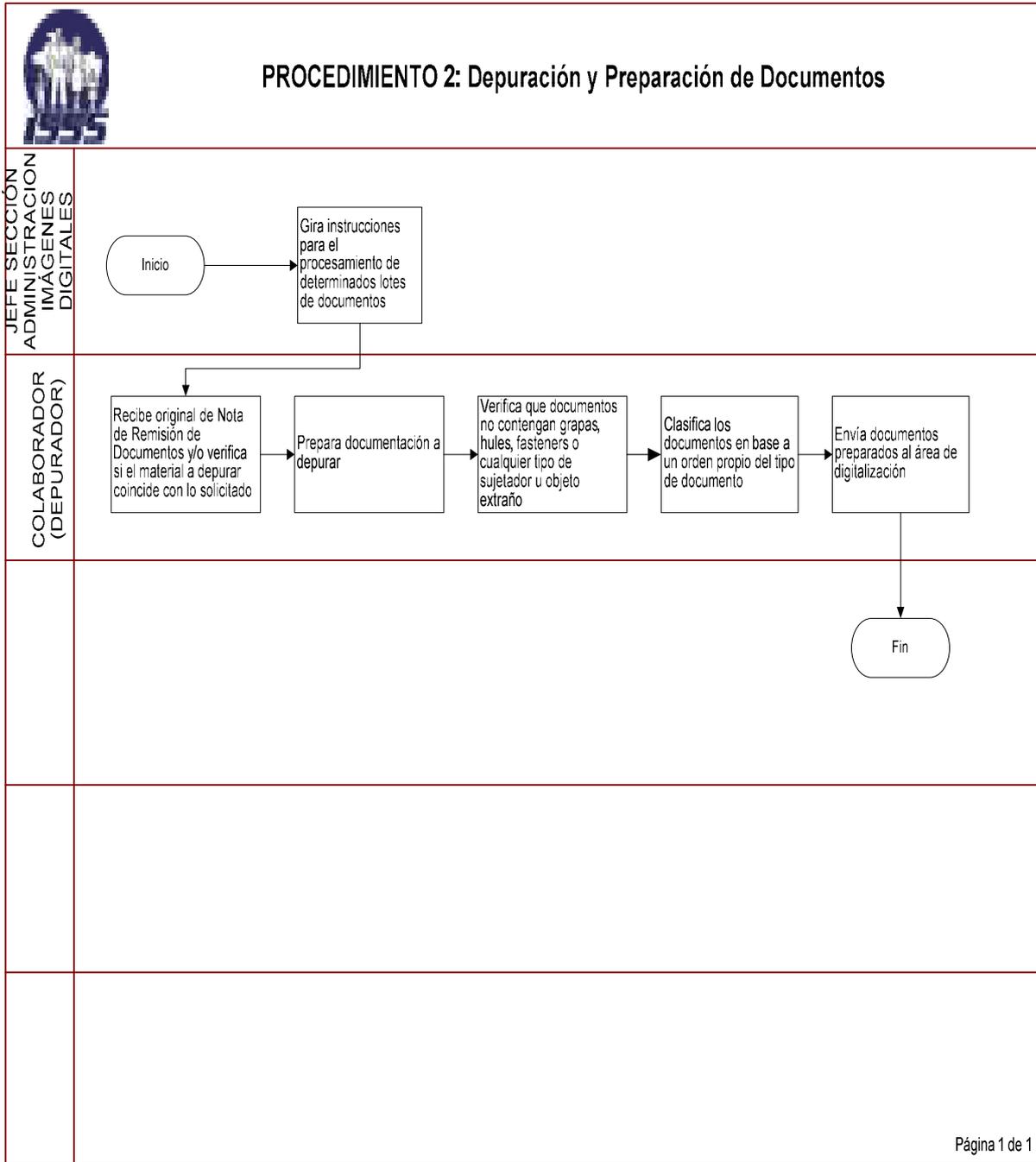
4. Recibe original de la Nota/Boletín de Remisión de documentos y/o verifica si el material a depurar coincide con lo solicitado.
5. Prepara documentación a depurar.
4. Verifica que documentos no contengan grapas, hules, fasteners o cualquier tipo de sujetador u objeto extraño.
5. Clasifica los documentos en base a un orden propio del tipo de documento.
6. Envía documentos preparados al área de digitalización.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.2.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.3 Captura o Escaneo de Documentos**

#### **3.3.3.1 Normas del Procedimiento**

1. Todo documento que será digitalizado deberá estar identificado con el número correspondiente (Fechas, Número de Afiliación y/o Número Patronal, etc. según corresponda).
2. El Colaborador (Escaneador) será responsable de llevar un control de documentos digitalizados que detalle el tipo y cantidad de documentos.
3. El Colaborador (Escaneador) deberá de verificar las condiciones del equipo y los documentos depurados previos al proceso de digitalización.

#### **3.3.3.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Colaborador (Escaneador)**

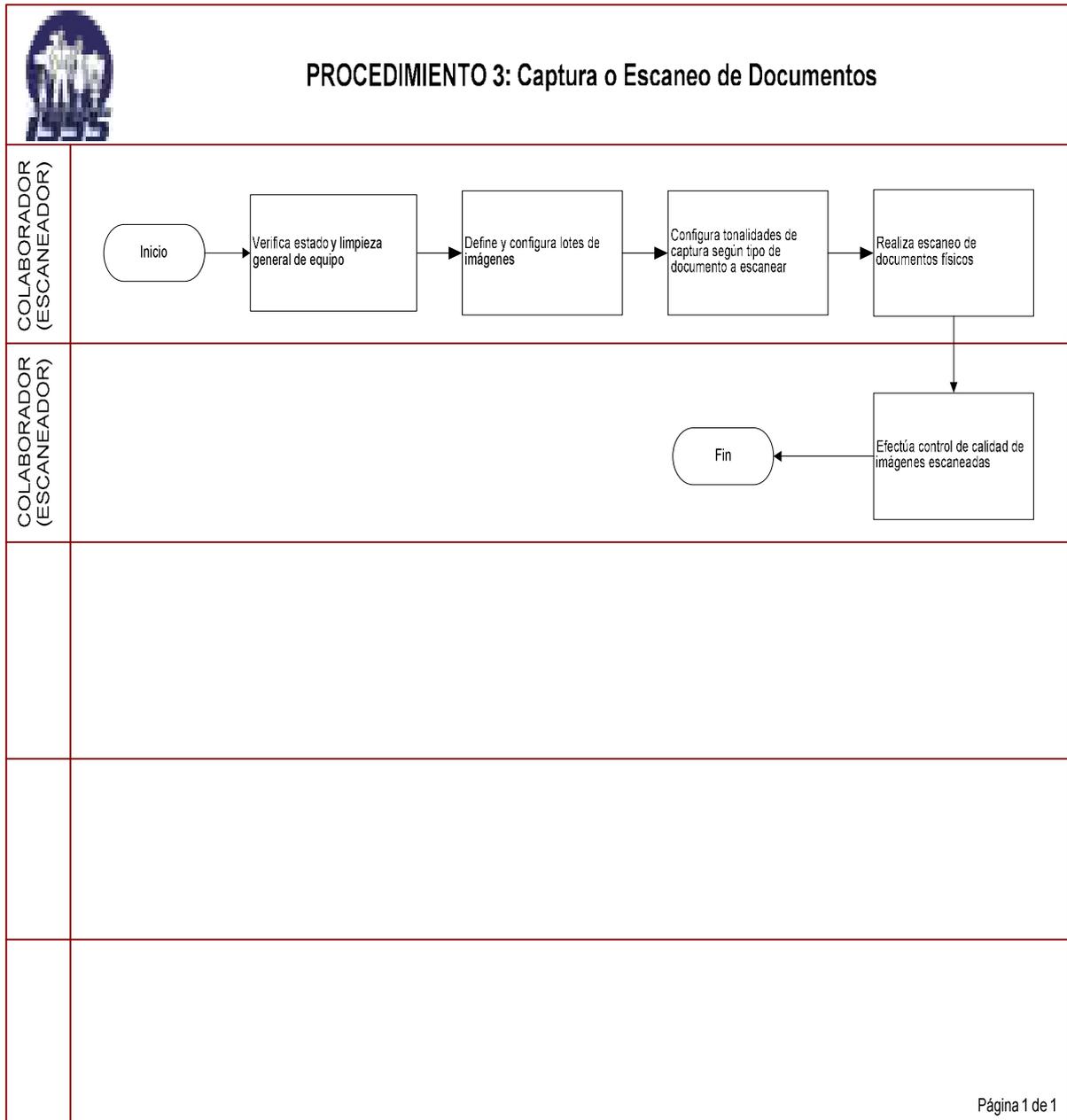
1. Verifica estado y limpieza general de equipo.
2. Define y configura lotes de imágenes.
3. Configura tonalidades de captura según tipo de documento a escanear.
4. Realiza escaneo de documentos físicos.
5. Efectúa control de calidad de imágenes escaneadas.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.3.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.4 Indexación de Imágenes**

#### **3.3.4.1 Normas del Procedimiento**

1. El Colaborador (Indexador) será el responsable de verificar los lotes de imágenes que han sido escaneadas, completando los datos requeridos por el sistema.
2. El Colaborador (Indexador) deberá coordinarse adecuadamente con los controladores de calidad a fin asegurar un adecuado procesamiento de la información.

#### **3.3.4.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

1. Gira instrucciones para el procesamiento de determinados lotes de documentos.

##### **Colaborador (Indexador)**

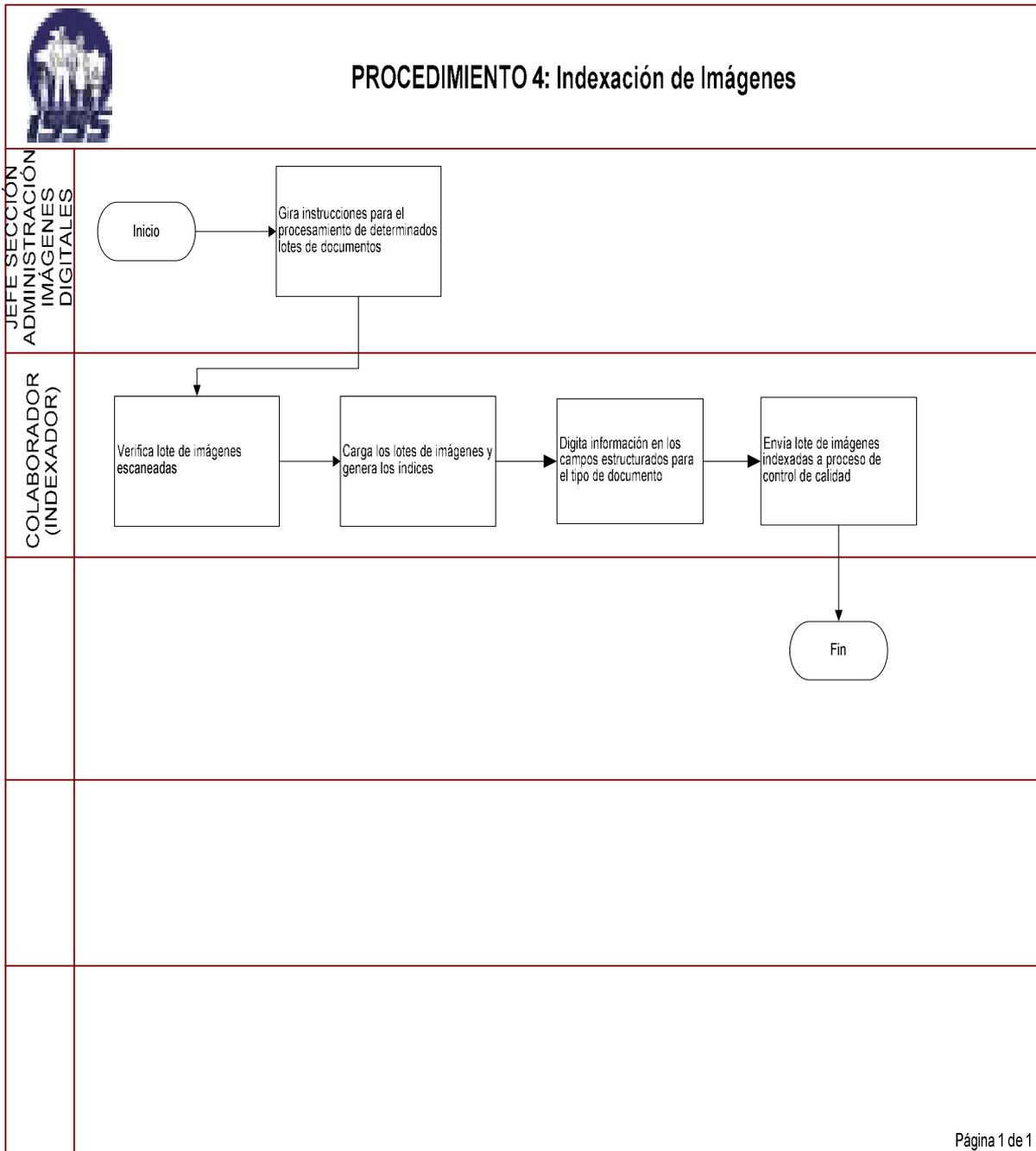
2. Verifica lotes de imágenes escaneadas.
3. Carga los lotes de imágenes respectivas y genera los índices.
4. Digita información en los campos estructurados para el tipo de documento.
5. Envía lote de imágenes indexadas a proceso de control de calidad.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.4.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.5 Control de Calidad**

#### **3.3.5.1 Normas del Procedimiento**

1. El Colaborador (Encargado de Control de Calidad), será el responsable de confrontar imágenes con los índices generados por indexadores.
2. Será responsabilidad del Colaborador (Encargado de Control de Calidad), clasificar los lotes de imágenes como rechazados o de carga para el servidor.
3. Todo lote que sea rechazado será devuelto al área de indexado.

#### **3.3.5.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

1. Gira instrucciones para efectuar control de calidad de determinados tipos de documentos.

##### **Colaborador (Encargado de Control de Calidad)**

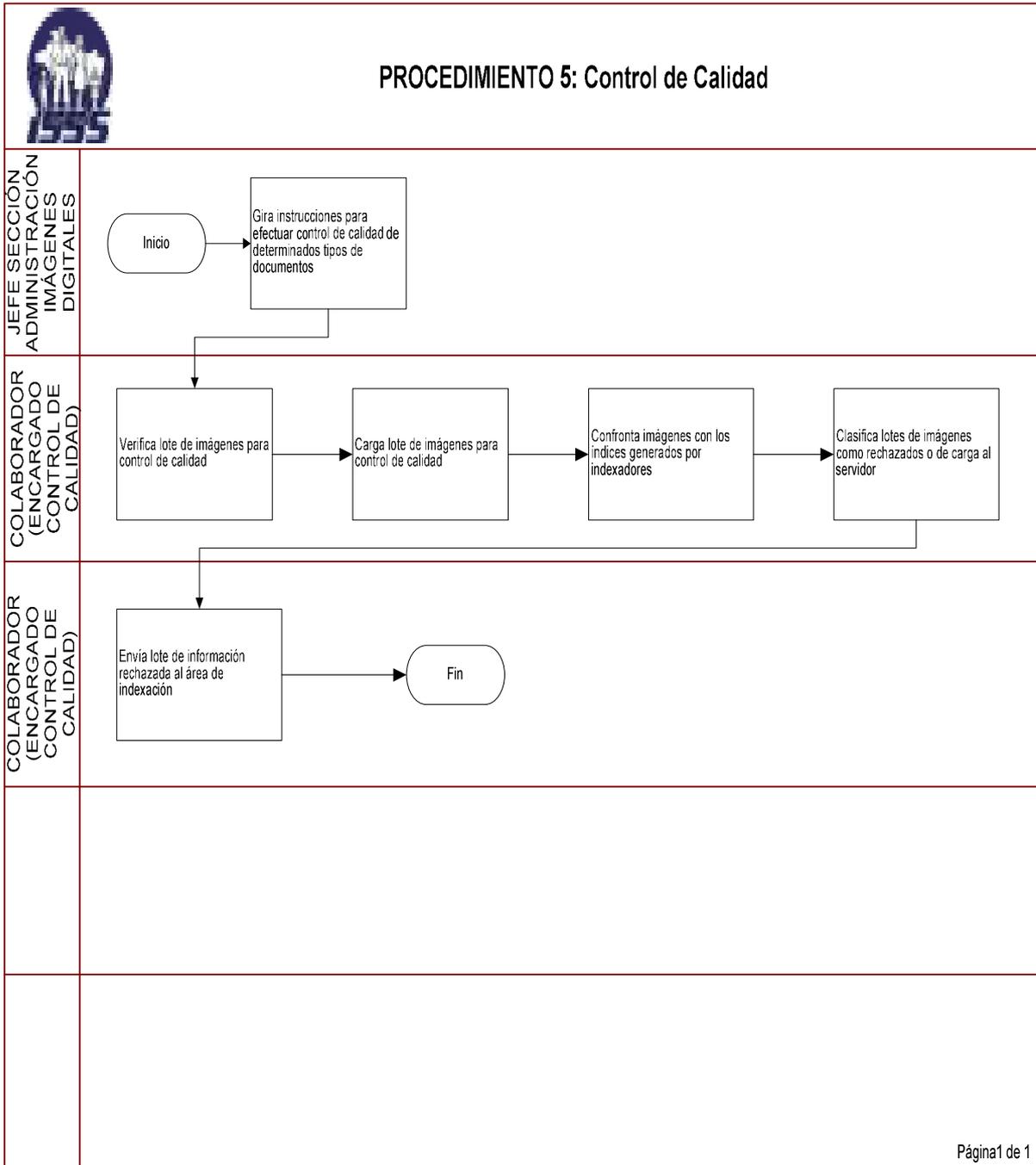
2. Verifica lote de imágenes para control de calidad.
3. Carga lote de imágenes para control de calidad.
4. Confronta imágenes con los índices generados por indexadores.
5. Clasifica lotes de imágenes como rechazados o de carga al servidor.
6. Envía lotes de información rechazada al área de indexación.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.5.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.6 Carga de Imágenes al Sistema de Administración de Imágenes**

#### **3.3.6.1 Normas del Procedimiento**

1. Una vez realizado el control de calidad a las imágenes digitalizadas, será responsabilidad del Colaborador (Encargado de Sistema), cargar las Imágenes e Índices en el Sistema respectivo.
2. Será responsabilidad del Colaborador (Encargado del sistema), el subsanar todos los errores que se presenten en el proceso, sino los puede subsanar deberá comunicárselo al Jefe de Sección de Administración de Imágenes Digitales

#### **3.3.6.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Colaborador (Encargado del Sistema)**

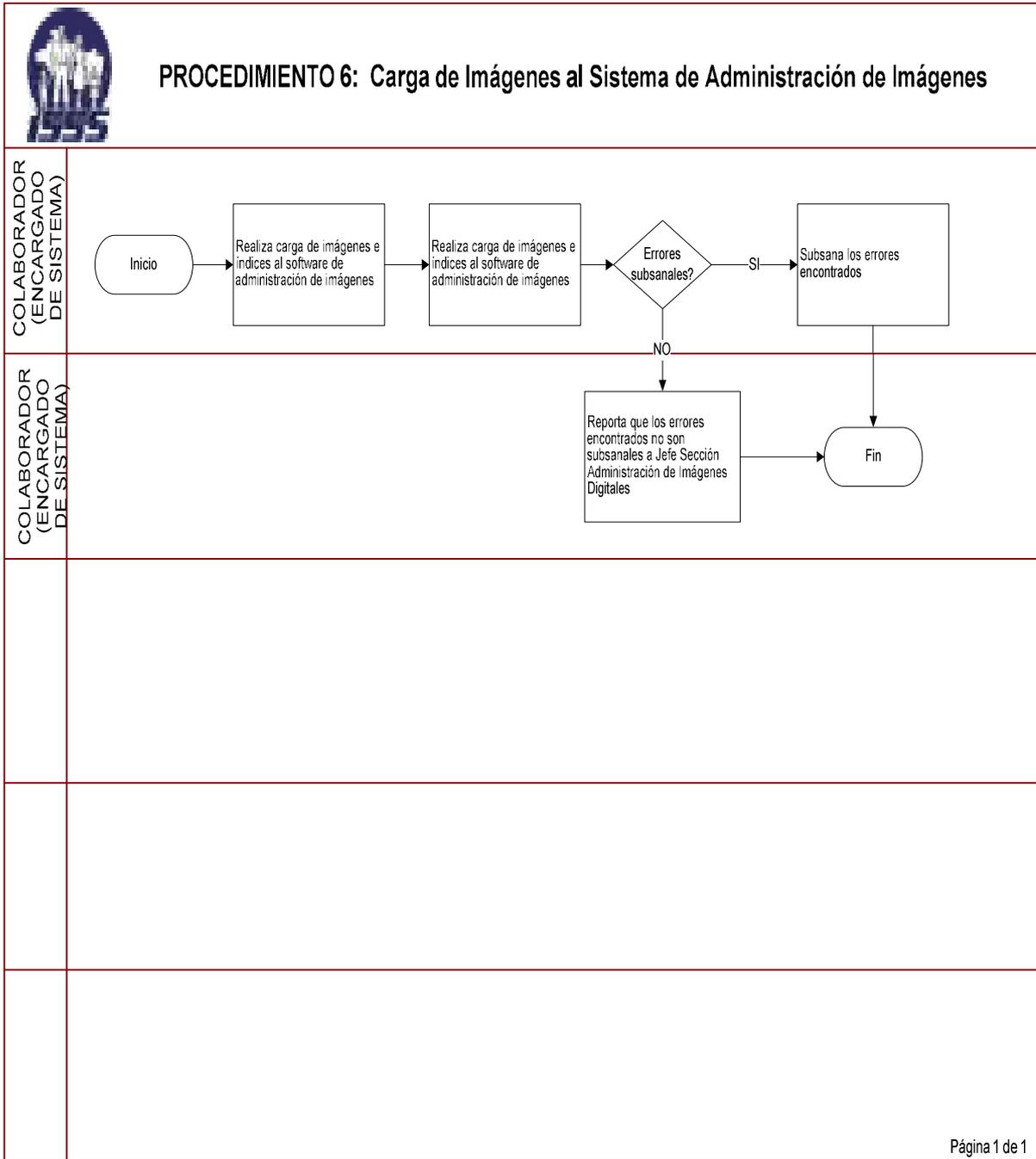
1. Realiza carga de imágenes e índices al software de administración de imágenes.
2. Verifica que la carga de imágenes se halla efectuado correctamente sin generar errores.
3. Si encuentra errores y son subsanables, los subsana.
4. Si encuentra errores y no son subsanables en el momento, reporta a Jefe de Sección Administración de Imágenes Digitales.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.6.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.7 Solicitud de Creación de Acceso a Sistema de Consulta de Imágenes Digitalizadas**

#### **3.3.7.1 Normas del Procedimiento**

1. Toda solicitud de creación de acceso al sistema de consulta de imágenes digitalizadas, deberá ser a través de nota dirigida al Jefe de Sección de Imágenes Digitales para su aprobación.
2. Será responsabilidad del Colaborador (Encargado del Sistema) la creación de accesos al sistema previa autorización de la Jefatura de Sección Administración de Imágenes Digitales.
3. Será responsabilidad del Colaborador (Encargado del Sistema) comunicar al usuario solicitante, la creación del acceso solicitado y verificar su funcionamiento.

#### **3.3.7.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Usuario**

1. Determina documentos a consultar en el sistema y solicita a través de nota, la creación de acceso al Jefe de Sección.

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

2. Revisa solicitud.
3. Si no procede, explica al solicitante el motivo del rechazo de su solicitud.
4. Si procede, gira instrucciones al Colaborador (Encargado del Sistema) para que cree el acceso correspondiente.

##### **Colaborador (Encargado de Sistema)**

5. Establece claves de acceso, asignación y configuración.
6. Determina claves de acceso asignadas y configuradas.
7. Informa a Jefe de Sección y a usuario que el acceso ya fue creado, y devuelve a secretaria documentación para su archivo.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

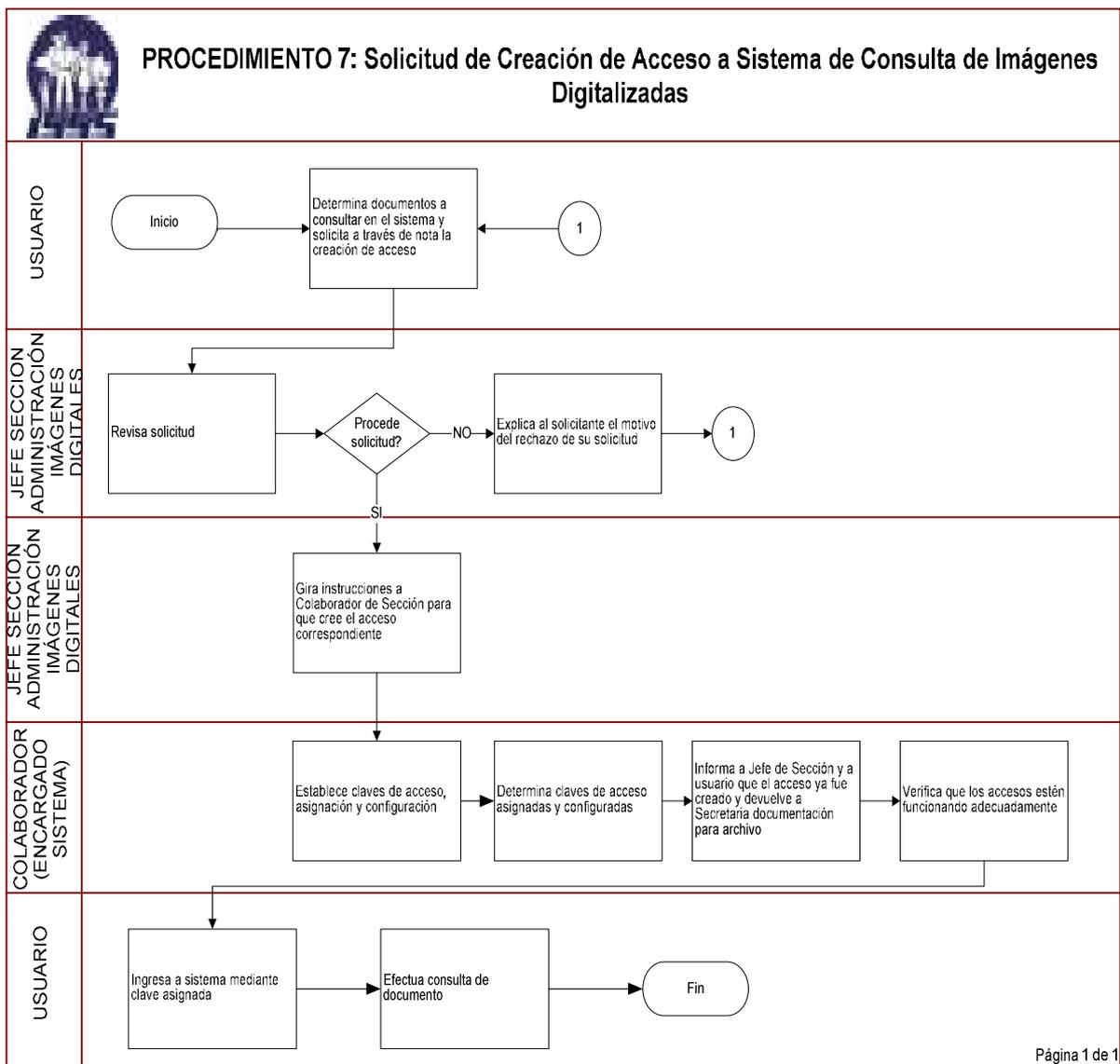
8. Verificar que los accesos estén funcionando adecuadamente.

### Usuario

9. Ingresar a sistema mediante clave asignada.

10. Efectúa consulta de documento.

### 3.3.7.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.8. Recepción de Documentos a Microfilm**

#### **3.3.8.1 Normas del Procedimiento**

1. En la recepción de documentos, el Colaborador deberá confrontar los documentos recibidos con la Nota o Boletín de Remisión de Documentos.
2. Todo requerimiento de microfilmación deberá canalizarse en la Sección Administración de Imágenes Digitales.
3. Antes de iniciar la microfilmación, el Colaborador debe realizar la depuración de documentos que consiste en quitar grapas, ligas, clips, restaurar los documentos dañados, etc.
4. Cuando un documento no es legible, se estampa el sello "Documento Ilegible" en el documento original.

#### **3.3.8.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Secretaria (Responsable de Recepción de documentos)**

1. Revisa los Documentos contra la Nota o Boletín de Remisión de Documentos
2. Acusa recibo en la Nota o Boletín de Remisión de Documentos y entrega a Jefe para su aprobación.

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

3. Revisa documentación.
4. Si no procede la microfilmación, emite observaciones y devuelve documentación al Solicitante.
5. Si procede la microfilmación, gira instrucciones para actualizar el control de documentos recibidos e iniciar el procesamiento.

##### **Secretaria (Responsable de Recepción de documentos)**

6. Actualiza el Control de Documentos Recibidos.

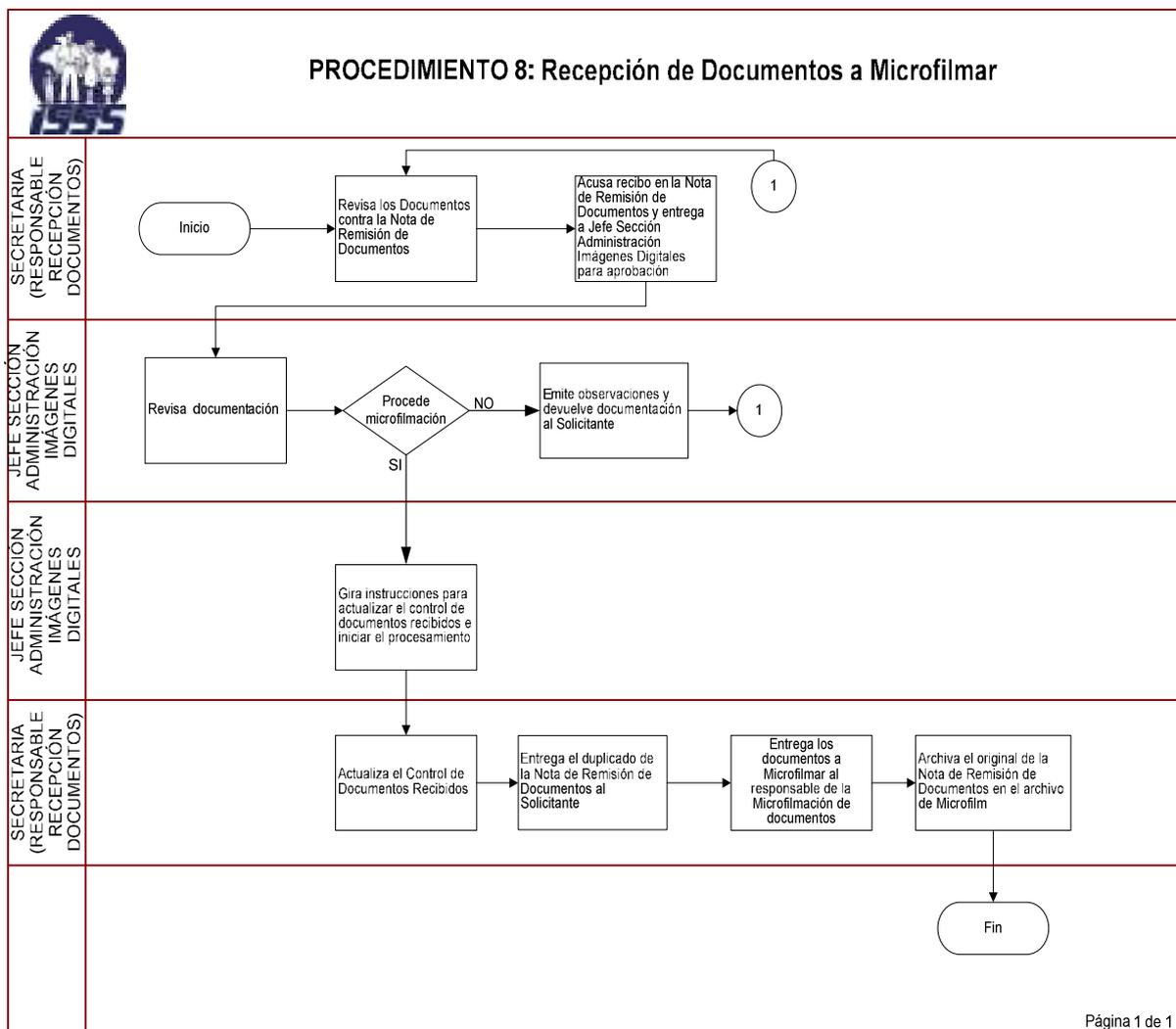


**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

- Entrega el duplicado de la Nota o Boletín de Remisión de Documentos al Solicitante.
- Entrega los documentos a Microfilm al responsable de la Microfilmación de documentos.
- Archiva el original de la Nota o Boletín de Remisión de Documentos en el archivo de Microfilm.

### 3.3.8.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.9 Microfilmación de Documentos**

#### **3.3.9.1 Normas del Procedimiento**

1. Antes de iniciar una Microfilmación se debe realizar una Declaración Inicial que contiene los siguientes datos: número de rollo, fecha de Microfilmación, la Aplicación a Microfilmar y el nombre del Microfilmador responsable, con la autorización del Jefe de Sección.
2. Todo documento que será microfilmado deberá estar identificado con el número correspondiente (Número de Afiliación y/o Número Patronal).
3. Los rollos a utilizar en el proceso de microfilmación serán cargados y extraídos de las cámaras en oscuridad total para proteger la película.
4. Es indispensable hacer girar la película dentro de la cámara aproximadamente seis veces para seguridad al momento de cargar en la unidad filmadora.
5. El Colaborador (Microfilmador) será responsable de llevar un control de documentos microfilmados que detalle el número de rollo, tipo y cantidad de documentos, así como también el número de imagen inicial y final.
6. El Colaborador (Microfilmador) deberá de verificar las condiciones del equipo y los documentos depurados previos al proceso de microfilmación.
7. El Colaborador (Microfilmador) guardará los rollos de película finalizados en la caja de protección correspondiente, asimismo identificar en esta el contenido y número por cada rollo procesado.
8. El Colaborador (Microfilmador) deberá elaborar el formulario de Registro de Microfilmación detallando en este la fecha de los documentos microfilmados y los números de control respectivos.
9. Al finalizar la microfilmación se debe realizar el Acta Final que comprende los datos siguientes: número de rollo, fecha de la finalización del Proceso de Microfilm, el nombre del responsable de la Microfilmación, y el juramento de que las Microfotografías que aparecen en el rollo de película son fieles reproducciones de los originales de los archivos de la aplicación microfilmada.



**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.9.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

1. Gira instrucciones para la microfilmación de determinados documentos

#### **Colaborador (Microfilmador)**

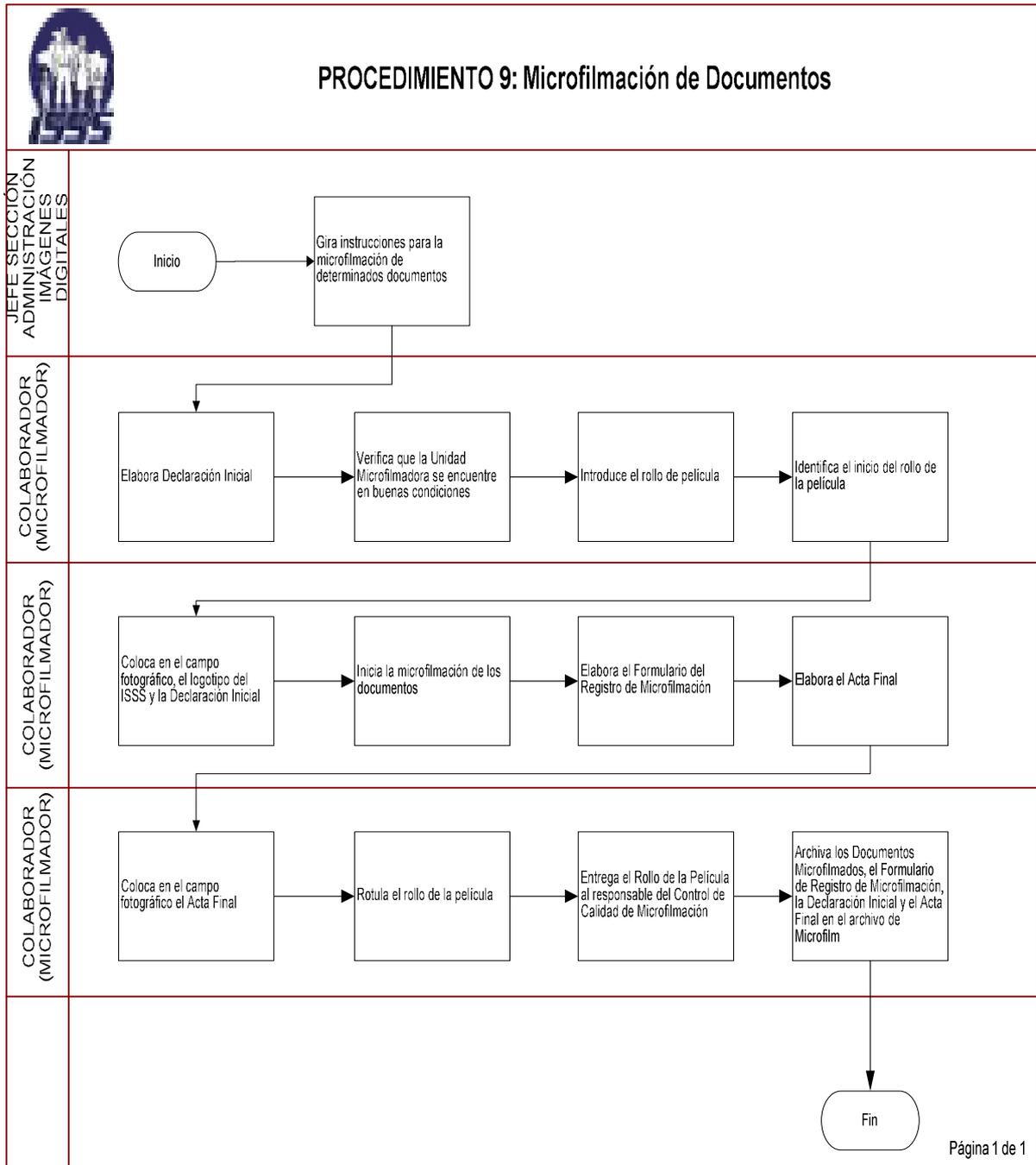
2. Elabora la Declaración Inicial.
3. Verifica que la Unidad Microfilmadora se encuentre en buenas condiciones.
4. Introduce el rollo de película.
5. Identifica el inicio del rollo de la película.
6. Coloca en el campo fotográfico, el logotipo del ISSS y la Declaración Inicial.
7. Inicia la microfilmación de los documentos.
8. Elabora el Formulario del Registro de Microfilmación.
9. Elabore el Acta Final.
10. Coloca en el campo fotográfico el Acta Final.
11. Rotula el rollo de la película.
12. Entrega el Rollo de la Película al responsable del Control de Calidad de Microfilmación.
13. Archiva los Documentos Microfilmados, el Formulario de Registro de Microfilmación, la Declaración Inicial y el Acta Final en el archivo de Microfilm.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.9.2 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.10 Control de Calidad de Rollos de Microfilm**

#### **3.3.10.1 Normas del Procedimiento**

1. Posterior a la Microfilmación deberá efectuarse el procesado, revelado y duplicado del Rollo de Película.
2. En el área de procesado, revelado y duplicado de rollos de película sólo se permitirá la permanencia de personal asignado para dicha actividad.
3. El procesado, revelado y duplicado de rollos de película se debe ejecutar en un cuarto totalmente oscuro.
4. Previo al procesado, revelado y duplicado de rollos de película debe verificarse que los niveles de temperatura sean los indicados técnicamente.
5. Para iniciar el procesado, revelado y duplicado de rollos se deberá verificar que el químico y el agua a utilizar se encuentren en los niveles óptimos establecidos.
6. Debe de verificarse que la temperatura de secado de la película este en un rango establecido previamente.
7. Cuando se detecte rollos defectuosos debe de notificarse al Jefe de la Sección, para que se realice la Microfilmación del Rollo de Película nuevamente y el Rollo de Película defectuoso es destruido.

#### **3.3.10.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Colaborador (Encargado de Revelado)**

1. Revisa los niveles de agua y el material químico de la máquina procesadora.
2. Revisa el nivel de temperatura.
3. Deja el cuarto completamente a oscuras.
4. Inicia el revelado del rollo.
5. Extrae el rollo de película.
6. Revisa el rollo de película.

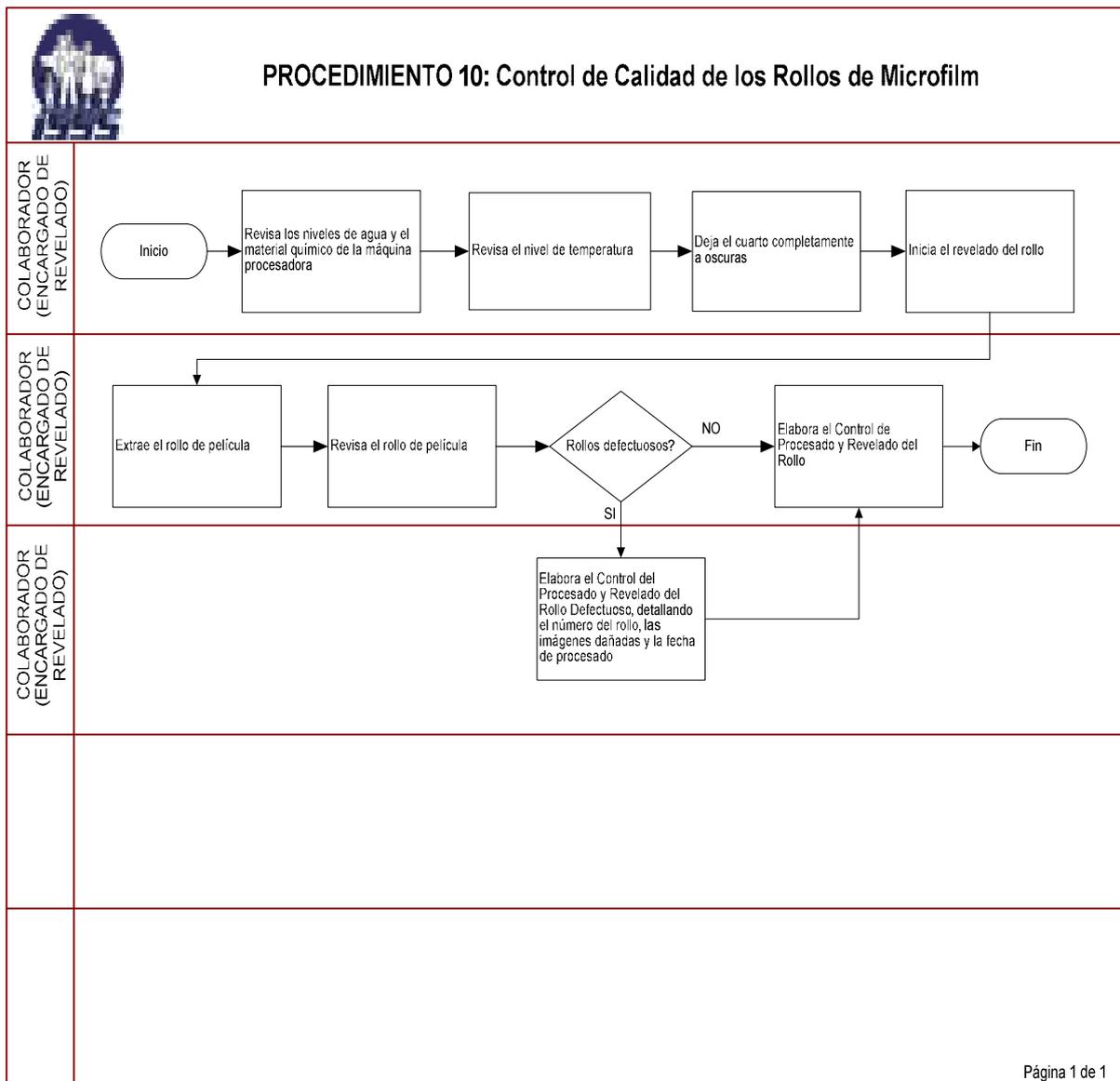


**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

7. Si los rollos no están defectuosos, elabora el Control de Procesado y Revelado del Rollo.
8. Si los rollos están defectuosos, elabora el Control del Procesado y Revelado del Rollo Defectuoso, detallando el número del rollo, las imágenes dañadas y la fecha de procesado.
9. Almacena rollo de película en lugar correspondiente.

### 3.3.10.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.11 Devolución de Documentos Microfilmados**

#### **3.3.11.1 Normas del Procedimiento**

1. Posterior a la microfilmación de documentos se devolverá los documentos físicos al área propietaria de los mismos, salvo que éste exprese lo contrario.
2. El Colaborador debe asegurarse que los documentos a remitir al Solicitante tengan estampado el sello de microfilmado, en caso de devolverse.
3. Toda salida de documentos de la Sección deberá detallarse en el Control de Documentos entregados.
4. El Colaborador es responsable de la revisión final de los documentos, previo a remisión de los solicitantes.

#### **3.3.11.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Secretaria (Responsable de Devolución de Documentos)**

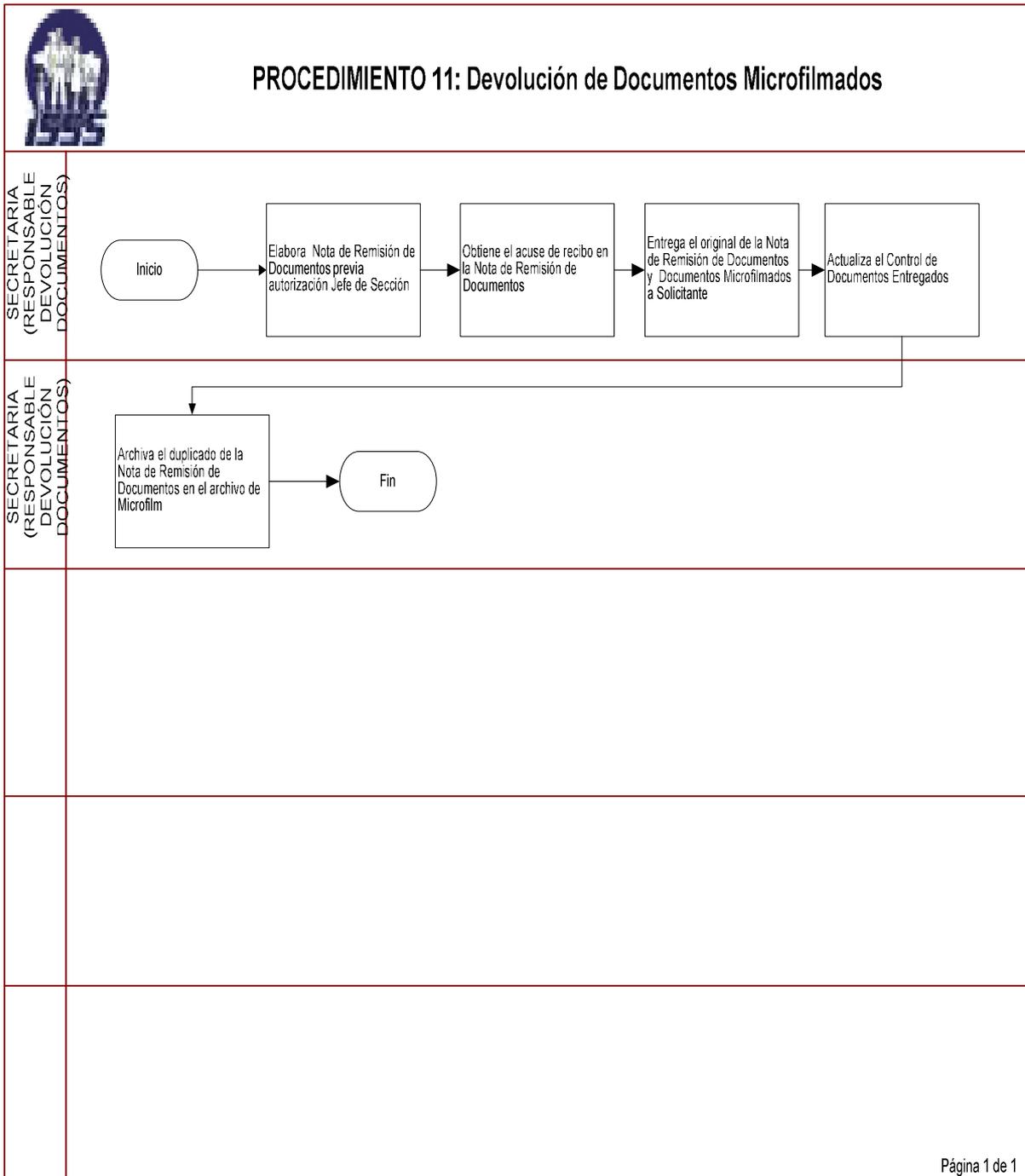
1. Elabora la Nota de Remisión de Documentos, previa autorización del Jefe de Sección.
2. Obtiene el acuse de recibo en la Nota de Remisión de Documentos.
3. Entrega el original de la Nota de Remisión de Documentos y los Documentos Microfilmados al Solicitante.
4. Actualiza el Control de Documentos Entregados.
5. Archiva el duplicado de la Nota de Remisión de Documentos en el archivo correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.11.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.12 Requisición de Duplicado de Material Microfilmado**

#### **3.3.12.1 Normas del Procedimiento**

1. Todo Solicitante que requiera duplicados de material microfilmado de una microficha, rollo de película o documento deberá hacer la solicitud por escrito al Jefe de Sección.
2. El Colaborador es el responsable de localizar los Jackets o Rollos de Película requeridos por el Solicitante.
3. El Colaborador siempre deberá esperar que la temperatura de exposición de la máquina duplicadora sea la óptima para iniciar las operaciones.

#### **3.3.12.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

1. Revisa requisición de duplicación de material microfilmado.
2. Si no procede la duplicación, emite observaciones y devuelve documentación al solicitante
3. Si procede la duplicación, gira instrucciones para iniciar el procesamiento.

##### **Colaborador**

4. Localiza la información en el sistema de microfilm o manualmente.
5. Extrae el rollo del Archivo de Microfilm.
6. Verifica la imagen en el rollo de microfilm y realiza el duplicado de la información solicitada e informa a Jefe de Sección que está listo.

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

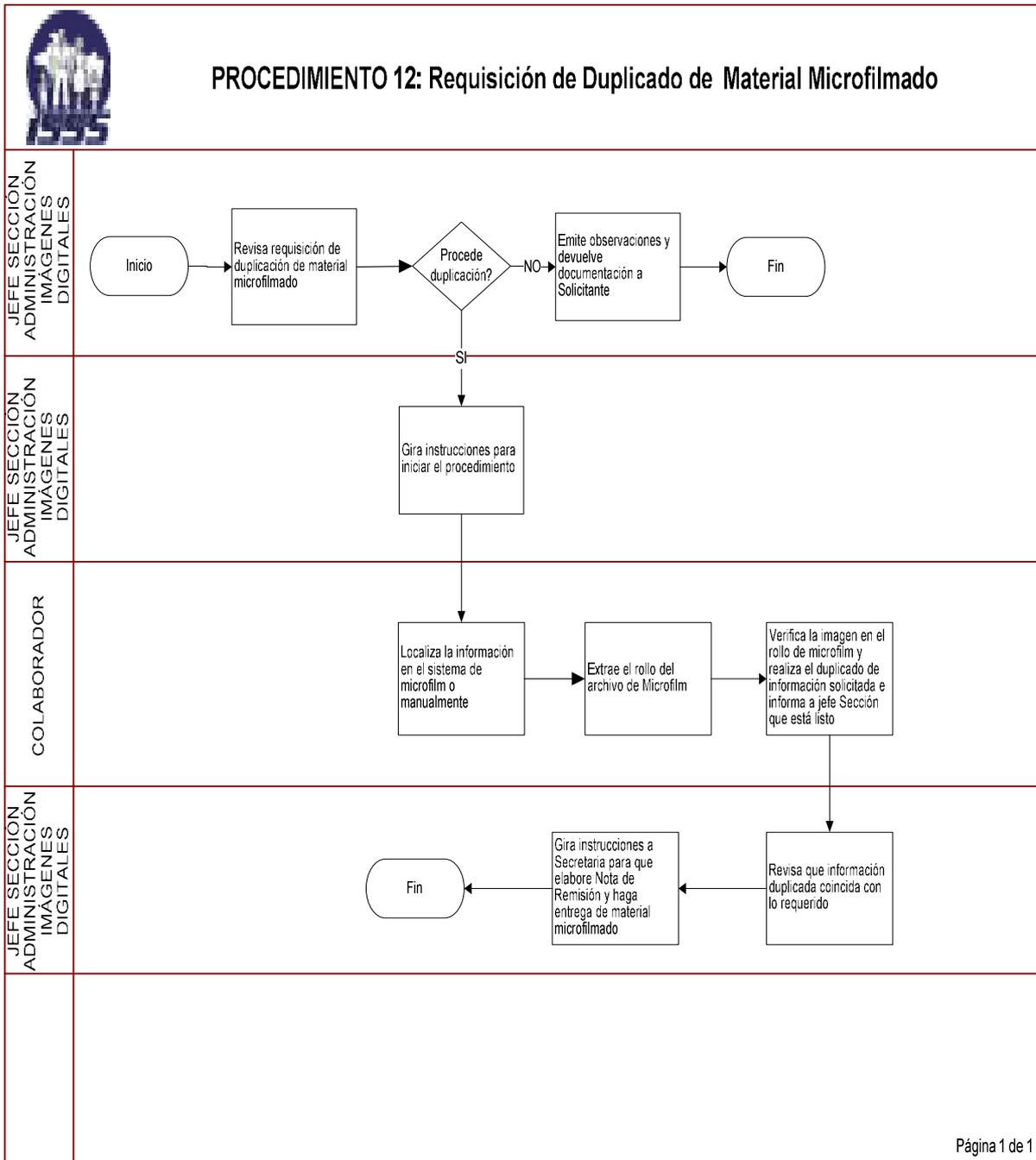
7. Revisa que información duplicada coincida con lo requerido.
8. Gira instrucciones a Secretaria para que elabore Nota de Remisión y haga entrega de material microfilmado.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### 3.3.12.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

**DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

### **3.3.13 Solicitud y Entrega de Material Microfilmado**

#### **3.3.13.1 Normas del Procedimiento**

1. La Solicitud debe ser vía correo electrónico o Nota, la cual deberá contar con el Visto Bueno del Jefe de la dependencia solicitante.
2. La información podrá remitirse impresa o vía correo electrónico.
3. El Colaborador responsable de la entrega de Material Microfilmado deberá verificar que la información a entregar corresponda con lo solicitado.
4. En ningún caso, la información solicitada debe ser modificada en su contenido por el personal que tiene acceso a ella.

#### **3.3.13.2 Descripción del Procedimiento**

##### **Jefe Dependencia Solicitante**

1. Solicita información microfilmada ya sea por medio de Nota o vía correo electrónico.

##### **Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

2. Revisa solicitud y verifica si procede
3. Si no procede la solicitud, se devuelve solicitud al interesado explicándole por que no procede la solicitud (fin).
4. Si procede la solicitud, gira instrucciones para que se ubique la información.

##### **Colaborador**

5. Localiza información y extrae imágenes respectivas digitalizadas o impresas.
6. Comunica a Jefatura que información fue localizada y que está correcta.



NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DEPENDENCIA: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

**Jefe Sección Administración de Imágenes Digitales**

- 7. Revisa que la documentación coincida con lo solicitado. Esta revisión lo hace a través de un muestreo.
- 8. Remite la información al solicitante a través de correo electrónico o en forma física a través de nota de remisión.

**3.3.13.3 Diagrama de Flujo**

