INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.

INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE PROCESO RECIBIR, ALMACENAR Y DISTRIBUIR BIENES

SUBDIRECCIÓN LOGÍSTICA

OCTUBRE 2022

CONTENIDO

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL 2
2. HOJA DE APROBACIÓN 2
3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3
4. USO Y ACTUALIZACIÓN 3
5. VIGENCIA 3
6. ESTRUCTURA DEL PROCESO 4
7. FICHA DEL PROCESO 5
8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO 9
9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO 13
10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO 19
11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS 21
11.1 RECIBIR PRODUCTOS DE CONTRATISTA 22
11.2 ALMACENAR PRODUCTOS RECIBIDOS 29
11.3 PREPARAR Y DESPACHAR PRODUCTOS 31
11.4 GESTIONAR CAMBIO DE PRODUCTO POR RECHAZO EN USO 35
11.5 TRANSFERIR PRODUCTOS ENTRE SECCIONES DE ALMACENES 39
11.6 GESTIONAR CAMBIO DE PRODUCTO POR VENCIMIENTO, FALTANTES O AVERÍAS 41
12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS 44

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Glenda J. Valencia de Avila	Jefa de Departamento	Departamento de Almacenes
Lic. Juan Carlos Montes	Jefe de Sección	Almacen de Articulos Generales
Lic. Carlos Roberto Mejía	Jefe de Sección	Almacen de Occidente
Licda. Judis L. Rivera López	Jefa de Sección	Almacen de Oriente
Lic. Cesar Urbina	Jefe de Sección	Almacen de Insumos
Licda. Gladys Josefina Henríquez	Jefa de Sección	Almacen de Medicamentos
Licda. Aracely T. Gamero	Jefa de Sección	Sección Distribución
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
[redacted]		
Ficha de indicadores elaborada por:		
[redacted]		

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Wendy C. Melara Peña Subdirectora Logística	Licda. Rosa Alba Quinteros de Garcia Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	**Autorizó**	**Oficializó**

2. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este manual de proceso, se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**
- **LACAP**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS OCTUBRE 2022**

3. USO Y ACTUALIZACIÓN

a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.

b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.

c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

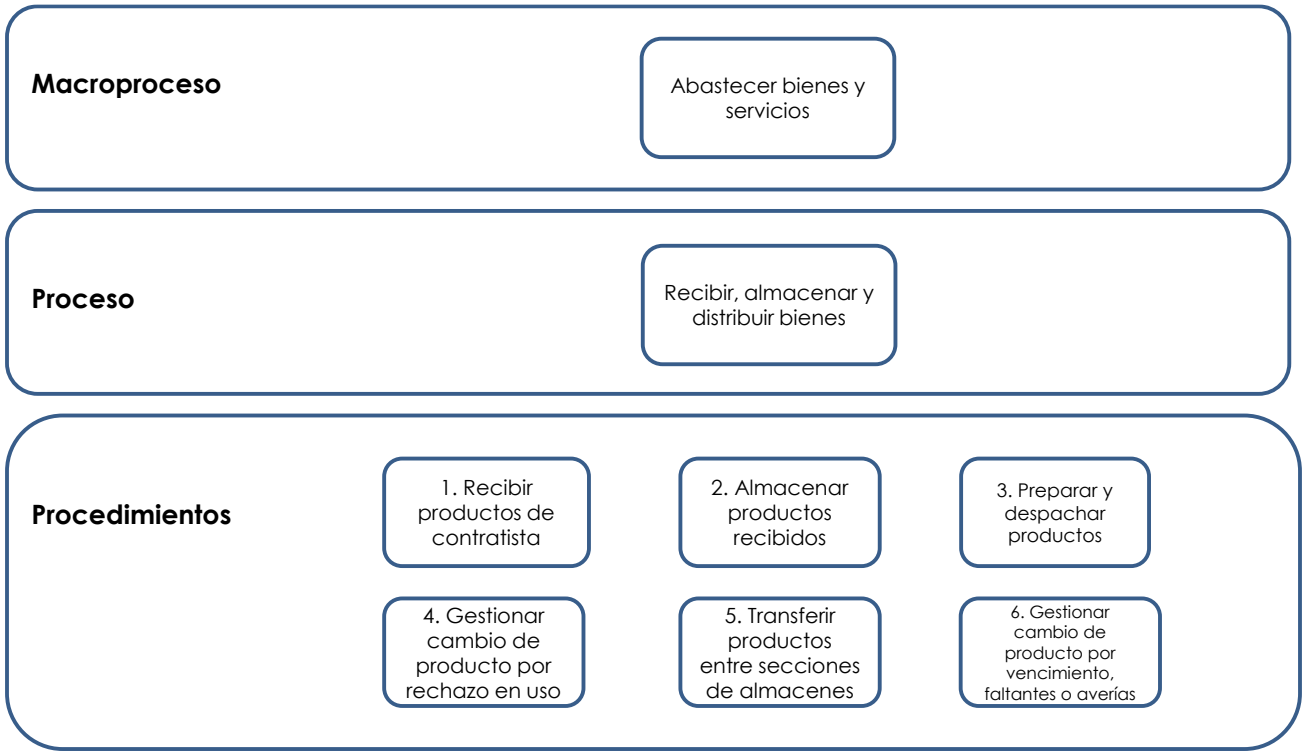
e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

4. VIGENCIA

El presente Manual de Proceso "Recibir, Almacenar y Distribuir Bienes" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

5. ESTRUCTURA DEL PROCESO



6. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Recibir, almacenar y distribuir bienes
Objetivo	Garantizar el suministro continuo y oportuno de los medicamentos, insumos médico quirúrgicos y artículos generales requeridos por los diferentes centros de atención Institucionales, para asegurar la prestación de los servicios a los usuarios de forma eficiente.
Alcance	Desde la recepción y almacenaje, hasta la distribución de los bienes.
Dueño / Propietario	Jefe de Departamento Almacenes

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
– Contratista	– Productos o bienes – Facturas – Documentación contractual	Recibir productos de contratista	– Acta de recepción a entera satisfacción por el ISSS – Memoria de cálculo – Informe de ingreso (SAFISSS) – Facturas autorizadas – Acta de no recepción – Cambio por carta compromiso – Inspección de requisitos técnicos de calidad de bienes	– Contratista – Encargado de recepción – Jefe de Almacén
– Encargado de Recepción	– Facturas – Informe de ingresos – Informes de entregas extemporáneas – Ingreso por cambio carta compromiso			
– Digitador	– Ingreso de información al SAFISSS			
– DACABI	– Producto liberado para distribución			
– Encargado de Recepción – Coordinador de despacho – Auxiliar de estantería	– Reporte de ingresos diarios – Entrega de productos	Almacenar productos recibidos	– Registro de ubicaciones de productos – Existencias listas para despacho – Informes de control de inventario	– Encargado de Despacho – Coordinador de área – Colaborador Almacenamiento – Auxiliares de Estantería (preparador)
– SAFISSS	– Clasificación de cuentas			
– DGIL	– Despachos Automáticos y distribución	Preparar y despachar productos	– Pedido preparado – Orden de envío definitiva – Entrega del producto a Dependencias – Ingreso de producto a SAFISSS	– Digitador – Auxiliar de Estantería – Encargado de Despacho – Dependencia institucional – Entes fiscales
– Dependencia institucional	– Solicitud de pedido validado por autoridad superior			
– Encargado de despacho – Auxiliar de Estantería – Digitador	– Orden de preparación			

– DACABI	– Informe de producto con defecto de calidad – Alertas internacionales de falla de calidad – Notificación a Dependencia que reporto la falla y otros actores – Inspección de producto presentado para cambio	Gestionar cambio de producto por rechazo en uso	– Registros de ingresos de productos por devolución en el SAFISSS – Salida de producto físico por devolución – Registro de ingreso de producto por cambio (ajuste de lotes) – Producto entregado	– Dependencias institucionales – Encargado de Recepción de Almacén – Contratista
– Almacenes (medicamentos, insumos médicos y artículos generales)	– Notificación a Dependencias para devolución de productos – Notificación a la Contratista sobre la falla – Solicitud de cambio o reintegro de las unidades en existencia en el ISSS			
– Dependencias institucionales	– Devolución de productos al almacén			
– Contratista	– Nota de remisión cambio de producto – Recibo de reintegro			
– Encargado de recepción de almacén – Colaborador de almacén	– Notificación a DACABI para realizar análisis – Registros de ingresos por devolución			
– Encargado de despacho – Auxiliar de estantería	– Preparación del producto en devolución			
– Jefe de Almacén solicitante	– Requerimiento de producto para transferencia	Transferir productos entre secciones de almacenes	– Documento de transferencia elaborado – Registro de transferencia de producto – Transferencia preparada y autorizada – Producto trasferido	– Encargado de Despacho de almacén – Colaboradores de almacén – Encargado de Recepción almacén
– Encargado de despacho – Auxiliar de Estantería	– Documento de transferencia – Preparación del Producto			
– DGIL	– Análisis de coberturas de existencias			
– Dependencias ISSS – Almacenes (medicamentos, insumos médicos y artículos generales)	– Solicitud de cambio o reposición de productos – Acta notarial	Gestionar cambio de producto por vencimiento, faltantes o averías	– Nota de remisión por cambio de producto – Producto entregado	– Contratista – Encargado de Recepción – Auxiliar de Estantería
			– Ajuste de lote en SAFISSS	– Digitador

CONTROL DEL PROCESO	
Puntos de control	**Procedimiento: Recibir productos de contratista** N.2 Recibir y verificar la documentación entregada por el contratista: copia del contrato (en la primera entrega), factura, certificado de análisis (cuando aplique) y cualquier otra documentación contemplada en los documentos contractuales.
	N.5 Revisar el producto entregado por el contratista verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y cumplimiento de requisitos de calidad.
	N.8 El Encargado de Recepción y Distribución del almacén, debe verificar que la viñeta del empaque colectivo se encuentre rotulada en forma clara, verificando que contenga, todo lo que está establecido en la base de licitación.
	N.16 El Digitador del área de recepción debe ingresar los productos al sistema de existencias en forma oportuna, eficiente y garantizando que la información detallada en el acta esté libre de errores.
	Procedimiento: Almacenar productos recibidos N.5 El encargado de recepción del almacén o su designado debe informar por medio de correo electrónico sobre la recepción y verificación de los productos que a diario ingresan al almacén.
	Procedimiento: Preparar y despachar productos N.1 Las solicitudes de pedido de las diferentes dependencias, deben prepararse basados en los calendarios prestablecidos por el Departamento de Almacenes y que se encuentra cargado en el sistema informático.
	N.2 Toda solicitud de pedido, debe realizarse a través del sistema informático en el cual se detallará el nivel de existencias, consumo anterior, disponibilidad de la dependencia según lo planificado y cantidad solicitada.
	Procedimiento: Gestionar cambio de producto por rechazo en uso N/A
	Procedimiento: Transferir productos entre secciones de almacenes N.1 Verificar existencia de códigos solicitados
	Procedimiento: Gestionar cambio de producto por vencimiento, faltantes o averías N.1 Recibir y revisar productos de cambio y notificar a DACABI para inspeccionar

EVIDENCIAS DEL PROCESO	
Documentos	**Procedimiento: Recibir productos de contratista** D.1 Documentación contractual D.2 Facturas D.3 Informe de inspección de los requisitos técnicos de calidad (DACABI) D.4 Contrato cargado en el sistema D.5 Calendario de entrega
	Procedimiento: Almacenar productos recibidos D.1 Reporte de ingreso diario
	Procedimiento: Preparar y despachar productos D.1 Solicitud de pedido
	Procedimiento: Gestionar cambio de producto por rechazo en uso D.1 Reporte de producto con defecto de calidad (DACABI) D.2 Hoja de envío de suministros D.3 Informe de opinión técnica de DACABI D.4 Resolución gestionada por la UACI D.5 Expediente de contrato
	Procedimiento: Transferir productos entre secciones de almacenes D.1 Requerimiento de producto para transferencia
	Procedimiento: Gestionar cambio de producto por vencimiento, faltantes o averías D.1 Acta notarial imputable al contratista D.2 Resolución gestionada por la UACI, con anexos D.3 Informe de opinión técnica

EVIDENCIAS DEL PROCESO	
Registros	**Procedimiento: Recibir productos de contratista** R.1 Notificación a contratista por nota o correo electrónico el motivo del rechazo R.2 Acta de no recepción de ingreso de productos al inventario R.3 Solicitud de inspección por correo electrónico a DACABI R.4 Hoja de recepción con memoria de calculo R.5 Acta de recepción de ingreso de producto R.6 Informe de ingreso de producto en SAFISSS R.7 Informe diario de recepción
	Procedimiento: Almacenar productos recibidos R.1 Registro de ubicación de productos R.2 Informes de control de Inventario
	Procedimiento: Preparar y despachar productos R.1 Orden de preparación R.2 Registro de variaciones mediante códigos de manejo R.3 Orden de envío definitivo R.4 Transferencias de productos a centros logísticos
	Procedimiento: Gestionar cambio de producto por rechazo en uso R.1 Notificación por correo electrónico a los centros de atención por productos rechazado R.2 Registro de ingreso de producto rechazado en el SAFISSS R.3 Informe de ingreso de los productos rechazados R.4 Notificación por correo electrónico o nota al contratista por el producto rechazado R.5 Solicitud de cambio o reintegro entregada al contratista R.6 Recepción del producto de cambio R.7 Nota de remisión del producto R.8 Solicitud por correo electrónico a DACABI para realizar inspección R.9 Ajustes en el sistema por el ingreso del nuevo lote de productos R.10 Notificación por correo electrónico o nota al contratista por el 2do. rechazo R.11 Informe sobre negativa de contratista para iniciar nuevo control de calidad R.12 Nota de devolución de productos rechazados (2do. rechazo)
	Procedimiento: Transferir productos entre secciones de almacenes R.1 Notificación al almacén solicitante que no hay existencia del o los códigos solicitados R.2 Documento de trasferencia R.3 Registro de ingreso de productos al área de almacén R.4 Informe de ingreso de productos
	Procedimiento: Gestionar cambio de producto por vencimiento, faltantes o averías R.1 Notificar a contratista por nota o correo electrónico para realizar el cambio del producto R.2 Reporte de incumplimiento de contrato a UACI R.3 nota de devolución de productos vencidos faltantes o averiados

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	**Responsable**
Computadora personal de escritorio	Jefe de Almacén
Impresoras, fotocopiadoras, calculadoras, teléfonos, insumos de oficina	
Equipo de seguridad industrial, Montacargas, pallet, termóhigrometro, carretillas, estantería, equipo de transporte, equipo lector de código de barras	Jefe de Almacén
Software	DDTIC
Formularios	Encargado de recepción y distribución de bienes o coordinador de área

Personas
Jefe de almacén
Encargado de recepción y distribución de bienes
Digitador asignado al área de recepción
Encargado o Coordinador de despacho
Auxiliares de estantería

7. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO			COD. RF – S – 001
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Recibir, almacenar y distribuir bienes		
Objetivo	Garantizar el suministro continuo y oportuno de los medicamentos, insumos médicos quirúrgicos y artículos generales requeridos por los diferentes centros de atención institucionales, para asegurar la prestación de los servicios a los usuarios de forma eficiente.		
Causas	**Riesgo**	**Descripción**	**Consecuencia Potencial**
• Desconocimiento del personal sobre las BPA • Inadecuado espacio en almacenamiento • Fallas de cuarto frio y áreas climatizadas	**No cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento**	Incumplimiento de las BPA por diferentes causas como desconocimiento de las mismas, espacios inadecuados, entre otras.	• Obstrucción de vías y accidentes. • Mayores tiempos en la operación. • Mayores errores en la preparación de los bienes. • Reproceso relacionados con acomodación de los productos. • Diferencias en el kardex (por la no ubicación adecuada del producto). • Pérdidas de bienes institucionales. • Hallazgos de entes fiscalizadores. • Inadecuado apilamiento de tarimas. • Inadecuado equipamiento de almacenaje y traslado de insumos.

• Falta de claridad en los requisitos y cláusulas contractuales por parte del Suministrante • Recepción de bienes por emergencias en casos de desabastecimiento a nivel Institucional • Averías en el producto (origen de fábrica)	**Entrega de bienes por parte de los proveedores con deficiencia en el cumplimiento de los requisitos debidamente establecidos**	Los proveedores no cumplen con los requisitos, establecidos por el ISSS en los documentos contractuales al momento de la entrega.	• Rechazos de productos. • Desabastecimiento de bienes. • Reclamos por parte del ISSS debido a la entrega incompleta de la documentación contractual. • Demoras en la entrega de bienes. • Atraso en la emisión de actas recepción. • Posibles demandas para el ISSS
• Averías en el producto almacenado (de origen de fábrica u ocasionadas por el personal del almacén en su manipulación) • Faltantes de productos por no revisar al 100% (muestreo) • Lotes mezclados en empaques de fabrica • Bienes mal etiquetados • Fallas de calidad en el uso	**Producto No Conforme posterior a la recepción**	El producto recibido presenta en ocasiones averías, faltantes, están mal etiquetados o presenta fallas en su uso; así mismo la mala manipulación por parte del personal del ISSS.	• Posibles pérdidas institucionales • Despacho de producto no conformes al usuario. • Reproceso por reclamos al Suministrante y entregas a los usuarios. • Faltantes con deducción de responsabilidades.
• Falla en SAFISSS • Datos no confiables en el manejo de existencias • Error humano • Falta de conocimiento del personal nuevo • Falta de Supervisión al proceso	**Errores en preparación, digitalización, despacho y distribución de bienes**	Los errores en la preparación, digitalización y despacho generan retrasos en los procesos de la distribución de bienes y diferencias en inventarios.	• Cobros por faltantes. • Inexactitud del inventario. • Hallazgos de entes fiscales. • Reclamos de los Centros de Atención. • Reproceso por errores.

• Saturación de información • Condiciones climáticas • Obsolescencia del SAFISSS • Limitación de usuarios y operatividad del mismo	**Interrupción en Servicio del SAFISSS**	La capacidad instalada del sistema informático es deficiente lo que provoca la caída severa del sistema que viene dada por la saturación de información a nivel institucional, lo que impacta en los procesos de almacenes, desde la recepción de bienes hasta su distribución.	• Pérdida de información. • Pérdida del control de los inventarios. • Procesos manuales. • Vencimiento del producto por no contar con información digital. • Lentitud en los procesos de abastecimiento a los CAM.

ANALISIS DE RIESGO INHERENTE

Probabilidad:	**Impacto:**		**IMPACTO**					
				Bajo	**Medio**	**Alto**		
Baja (1) Madia (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	**PROBABILIDAD**	**Baja**	**1**	2	3	**Zona de riesgo aceptable.** Asumir el riesgo	**Zona de riesgo tolerable.** Asumir el riesgo; Reducir	**Zona de riesgo moderado.** Reducir; Evitar
			Medio	2	4	6	**Zona de riesgo tolerable (50%).** Reducir el riesgo; Compartir	**Zona de riesgo moderado.** Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	**Zona de riesgo importante.** Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
			Alta	**3**	6	9	**Zona de riesgo moderado (+50%).** Reducir el riesgo; Compartir	**Zona de riesgo importante.** Reducir el Riesgo; Compartir; Eliminar	**Zona de riesgo inaceptable.** Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo
No cumplimiento de Buenas Practicas de almacenamiento.	3	3	9	**Zona de riesgo inaceptable.** Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
Entrega de bienes por parte de los proveedores con deficiencia en el cumplimiento de los requisitos debidamente establecidos.	2	3	6	**Zona de riesgo importante.** Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Producto No Conforme posterior a la recepción.	2	3	6	**Zona de riesgo importante.** Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Errores en preparación, digitalización, despacho y distribución de bienes.	3	3	9	**Zona de riesgo inaceptable.** Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
Interrupción en Servicio del SAFISSS.	3	3	9	**Zona de riesgo inaceptable.** Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

ACCIONES DE CONTINGENCIA			
Riesgo	**Acciones de mejora**	**Fecha de inicio**	**Fecha de terminación**
No cumplimiento de Buenas Practicas de Almacenamiento	• Gestionar un centro de distribución integrado	En proceso	Año 2024 (fecha estimada
	• Capacitaciones al personal en BPM	Octubre/2021	Permanente
	• Generar las condiciones para mantener las BPM existentes	En proceso	Permanente
	• Realizar auto-inspecciones	En proceso	Permanente
Entrega de bienes por parte de los proveedores con deficiencia en el cumplimiento de los requisitos debidamente establecidos	• Brindar lineamientos claros a los proveedores sobre los procesos de recepción y cumplimento de términos y cláusulas contractuales	Agosto/2021	Semestral
Producto No Conforme posterior a la recepción	• Revisión aleatoria de los productos ya almacenados • Realizar conteos cíclicos • Atender reportes de los centros de atención	En proceso	Permanente
Errores en preparación, digitalización, despacho y distribución de bienes	• Mayor supervisión a los productos preparados • Realizar control de calidad a los envíos definitivos	En proceso	Permanente
Interrupción en Servicio del SAFISSS	• Gestión de adquisición de un nuevo sistema	En proceso	Año 2024 (fecha estimada)
	• Advertir a DTIC sobre las fallas en el SAFISSS	Cuando aplique	Permanente
Observaciones	Las fechas de inicio y terminación de las acciones de contingencia fueron propuestas por el personal que participó en la elaboración e identificación de los riesgos; sin embargo su puesta en marcha dependerá de las autoridades competentes (Dirección General y Subdirección Logística).		

8. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO	**CÓD: FI – A – 029**
Proceso:	**Recibir, almacenar y distribuir bienes**
Clasificación:	**Responsable del proceso:**
Apoyo	**Jefatura del Departamento de Almacenes**
Fecha de elaboración:	**Versión:**
Julio 2022	**1.0**
Modificación:	

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	**1. Porcentaje de requisiciones despachadas a las dependencias del ISSS de acuerdo a programación.**
Objetivo:	Medir el porcentaje de requisiciones despachadas del total de las requisiciones recibidas de acuerdo a programación.
Responsable:	Jefe Sección Almacén de Insumos, Jefe Sección Almacén de Artículos Generales, Jefe Sección Almacén de Medicamentos, Jefe Almacén Oriente y Jefe Almacén Occidente
Reportado a:	Jefatura del Departamento de Almacenes, Jefatura División Abastecimiento

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	**Ámbito de desempeño:**
Porcentaje	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de requisiciones despachadas}}{\text{Total de requisiciones recibidas}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	**Frecuencia de reporte:**
Mensual	Mensual
Fuente de información:	**Metodología de procesamiento de la información:**
Sistema	Excell
Responsable de la información:	**Responsable del procesamiento:**
Digitador del área correspondiente	Colaborador de Almacenes

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	**Criterio de desempeño:**	**Acciones de Mejora:**
Inicial	Excelente: 90% a100%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 80% a 89%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.

	Necesita mejorar: <80%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	**2. Porcentaje de entregas de bienes recibidos a entera satisfacción**
Objetivo:	Registrar el porcentaje de bienes recibidos que cumplen con las especificaciones de calidad y contractuales requeridas por el ISSS para la toma de decisiones oportunas.
Responsable:	Jefatura del Departamento de Almacenes
Reportado a:	Jefatura División Abastecimiento

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	**Ámbito de desempeño:**
Porcentaje	Calidad/
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de bienes recibidos a entera satisfacción}}{\text{Total de códigos recibidos}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	**Frecuencia de reporte:**
Mensual	Mensual
Fuente de información:	**Metodología de procesamiento de la información:**
Sistema	Excell
Responsable de la información:	**Responsable del procesamiento:**
Digitador del área correspondiente	Colaborador de Almacenes

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	**Criterio de desempeño:**	**Acciones de Mejora:**
Inicial	Excelente: 90% a100%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 80% a 89%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: <80%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	**3. Porcentaje de códigos entregados en tiempo**
Objetivo:	Controlar el nivel de cumplimiento de los proveedores para realizar la entrega de los códigos en la fecha o período de tiempo pactados con el ISSS, con el fin de gestionar acciones preventivas y evitar desabastecimientos.
Responsable:	Jefatura del Departamento de Almacenes
Reportado a:	Jefatura División Abastecimiento

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	**Ámbito de desempeño:**
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de códigos entregados en tiempo}}{\text{Total de códigos entregados}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	**Frecuencia de reporte:**
Mensual	Mensual
Fuente de información:	**Metodología de procesamiento de la información:**
Sistema	Excell
Responsable de la información:	**Responsable del procesamiento:**
Encargado de recepción/Digitador del área correspondiente	Colaborador de Almacenes

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	**Criterio de desempeño:**	**Acciones de Mejora:**
Inicial	Excelente: 90% a100%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 80% a 89%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: <80%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	**4. Porcentaje de códigos incumplidos (no entregados)**
Objetivo:	Registrar el nivel de incumplimiento por parte de los proveedores en las entregas programadas para la toma de decisiones oportunas.
Responsable:	Jefatura del Departamento de Almacenes
Reportado a:	Jefatura División Abastecimiento

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	**Ámbito de desempeño:**
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de códigos no entregados}}{\text{Total de códigos programados para entrega}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	**Frecuencia de reporte:**
Mensual	Mensual
Fuente de información:	**Metodología de procesamiento de la información:**
Sistema	Excell
Responsable de la información:	**Responsable del procesamiento:**
Encargado de recepción/Digitador del área correspondiente	Colaborador de Almacenes

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	**Criterio de desempeño:**	**Acciones de Mejora:**
Inicial	Excelente: 0% a 5%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 6% a 10%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: >10%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	**5. Porcentaje de Productos Devueltos**
Objetivo:	Determinar la proporción de productos devueltos a los proveedores, para la toma de decisiones oportunas.
Observación:	El producto recibido presenta en ocasiones averías, están mal etiquetados o faltantes, detectados posterior a la recepción.
Responsable:	Jefatura del Departamento de Almacenes
Reportado a:	Jefatura División Abastecimiento

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	**Ámbito de desempeño:**
Porcentaje	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de productos devueltos}}{\text{Total de productos recibidos}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	**Frecuencia de reporte:**
Mensual	Mensual
Fuente de información:	**Metodología de procesamiento de la información:**
Sistema	Excell
Responsable de la información:	**Responsable del procesamiento:**
Todo el personal involucrado	Colaborador de Almacenes

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	**Criterio de desempeño:**	**Acciones de Mejora:**
Inicia	Excelente: 0% a 5%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 6% a 10%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: >10%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	**6. Porcentaje de errores en las órdenes de preparación**
Objetivo:	Controlar la eficacia en la preparación de las órdenes de bienes e insumos a despachar según programación.
Responsable:	Jefatura del Departamento de Almacenes
Reportado a:	Jefatura División Abastecimiento

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	**Ámbito de desempeño:**
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de órdenes con errores en la preparación}}{\text{Total de órdenes a preparar}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	**Frecuencia de reporte:**
Mensual	Mensual
Fuente de información:	**Metodología de procesamiento de la información:**
Ordenes de preparación/Reportes de despacho físico	Libro de control
Responsable de la información:	**Responsable del procesamiento:**
Encargado de despacho	Colaborador de Almacenes

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	**Criterio de desempeño:**	**Acciones de Mejora:**
Inicial	Excelente: 0%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 1% a 5%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: >5%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

9. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. El personal que forma parte del Departamento de Almacenes, debe cumplir todas las disposiciones presentadas en este documento de forma obligatoria y apegarse a lo establecido en otros documentos que regulan el proceso de Recibir, Almacenar y Distribuir los Bienes de conformidad a la base legal establecida.

2. Los almacenes central y regionales, como aquellos servicios autorizados para realizar compras locales y que cuentan con actas notariadas de compromiso de sustitución o pago por parte del proveedor, deberán actualizar dicha información en el sistema informático o reportarlo mensualmente al Depto. Control de Inventarios, a fin de canalizar los esfuerzos de estrategia encaminados a evitar pérdidas institucionales por vencimiento de los medicamentos.

3. El Jefe de Sección de cada almacén debe monitorear los niveles de existencia de productos con base a la planificación anual o consumo real o validado mensual, para detectar desabastecimiento o sobreabastecimiento, debiendo informar al Jefe del Departamento de Almacenes, al Jefe de Departamento de Gestión de la Información Logística (DGIL) o a la División de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS) para que se realicen gestiones que minimicen su impacto.

4. En caso de existir reporte por defectos de calidad en productos que se encuentren en uso y sea necesario la devolución de estos al contratista para su cambio, el Jefe de Sección de cada almacén posterior a la notificación de DACABI o de los usuarios, debe informar a los centros de atención los códigos y lotes que necesitan ser enviados nuevamente al almacén para su consolidación en el periodo establecido por almacenes y posterior entrega al contratista para gestión de cambio.
   En caso que el centro de atención no entregue el producto en el tiempo establecido, quedará comprometido a realizar la gestión de esas existencias.

5. El Jefe de Sección de cada almacén junto al personal bajo su cargo deben mantener los bienes consumibles en buen estado y a partir de verificaciones periódicas, determinar productos vencidos, próximos a vencer, averías y diferencias de inventario.

6. El Jefe de Sección de cada almacén con el apoyo del personal a su cargo y personal del Departamento Control de Inventarios según sea el caso, deben realizar inventarios cíclicos y aleatorios de los productos bajo su custodia en forma periódica, verificando

además las características físicas de los productos y asegurando las buenas prácticas de almacenamiento, llevando un registro de dicho control y sus resultados.

7. El Jefe de Sección de cada almacén debe realizar inventarios totales de los productos bajo su custodia al menos una vez al año, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procesos Controlar Inventarios de Bienes Consumibles y Buenas Prácticas de Almacenamiento vigente.

8. El Encargado de Recepción y distribución de almacenes, deben mantener al día los registros de ingresos y salidas de productos en el sistema informático y de existir inconvenientes para la realización de los registros, deben hacer todas las gestiones necesarias con las áreas involucradas para actualizarlos en el menor tiempo posible, llevando un control detallado de los documentos no aplicados.

9. Los involucrados en el almacenamiento de productos (Encargado de Recepción y Distribución, Colaborador de Almacenes y Auxiliar de Estantería) deben cumplir con los controles de existencia de acuerdo a lo establecido en el Manual de Proceso Controlar Inventarios de Bienes Consumibles y Buenas Prácticas de Almacenamiento vigente.

10. La Sección de Almacén de Artículos Generales y Almacenes Regionales deben validar los calendarios de entrega remitidos por la División de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS), con base a la tendencia de consumo actual, existencias y capacidad de almacenamiento y los liberará en SAFISSS para que sean agregados por UACI a las bases de contratación.

11. Las Secciones de Almacenes recibirán de DGIL los calendarios del cartel de las bases de gestión de compra para su validación, considerando la tendencia de consumo actual, existencias y capacidad de almacenamiento.

12. Los documentos de carácter técnico como certificados de análisis de calidad y/o de similar naturaleza, con los que él técnico de DACABI ha tomado como insumos y/o referencias para determinar si el producto es aprobado o rechazado, en sus aspectos de calidad, debe quedar en poder de DACABI, por lo que bastará con la firma del acta de recepción por parte del técnico que realiza la inspección, para garantizar que el producto ha sido recibido a entera satisfacción. Posteriormente se validará la inspección en los aspectos de calidad realizada según los documentos contractuales, así como en el caso que los productos sean objeto de rechazo por aspectos de calidad, bastará con el informe de no conformidad correspondiente, por lo que todos

los anexos de carácter técnico relacionados a la recepción y/o rechazo de bienes, podrán ser consultados previa solicitud a DACABI.

NORMAS RELATIVAS A ATENDER REQUERIMIENTOS DE TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y ARTÍCULOS GENERALES PARA ENTREGAS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN

13. El servicio de transporte que se brinda bajo este procedimiento (incluyendo vales emergentes, si aplica) es para el traslado de medicamentos, insumos y artículos generales para los centros de atención de la zona metropolitana de San Salvador, paracentral.

14. Los encargados de farmacias o almacenes locales de los centros de atención deben efectuar el requerimiento de transporte para el traslado de pedidos no programados al personal administrativo de la Sección Distribución, vía correo electrónico institucional, especificando: códigos, volumen y cantidades a trasladar. El requerimiento debe efectuarse por lo menos un día antes de la fecha en que se necesite el transporte.

15. De forma general, los requerimientos de transporte de la zona metropolitana se podrán atender dentro de los horarios establecidos y en el transcurso del día que se solicitan, a excepción de aumentos súbitos de la demanda de servicios o falta de recursos, casos en los cuales se transportarán al o los días siguientes del requerimiento.

16. El Colaborador de la Sección Distribución asignado debe llevar controles detallados de las solicitudes de transporte atendidas y emitir informes mensuales a solicitud de las jefaturas superiores.

17. De forma general deben utilizarse las motocicletas para realizar transferencias entre farmacias de medicamentos, desde el almacén central a las farmacias, de acuerdo a los volúmenes y la capacidad de los baúles de las motocicletas.

10. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

11.1 Recibir productos de contratista
11.2 Almacenar productos recibidos
11.3 Preparar y despachar productos
11.4 Gestionar cambio de producto por rechazo en uso
11.5 Transferir productos entre secciones de almacenes
11.6 Gestionar cambio de producto por vencimiento, faltantes o averías

11.1 RECIBIR PRODUCTOS DE CONTRATISTA

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La recepción de productos del contratista normado en este procedimiento es específica para las secciones de almacenamiento de medicamentos, artículos generales, insumos médicos y Almacenes Regionales.

2. El Encargado de Recepción y Distribución del almacén debe recibir y verificar la documentación entregada por el contratista: copia del contrato[1] (en la primera entrega), factura duplicado cliente (4 copias: contratista, archivo, UACI y DACABI), certificado de análisis (cuando aplique) y cualquier otra documentación requerida por el ISSS contemplada en los documentos contractuales.

3. Al momento de la recepción de los bienes y productos, el Encargado de Recepción y Distribución del almacén o designado, debe exigir al contratista el certificado de análisis de calidad, de aquellos productos que obtuvieron el estatus de calificado, correspondiente a cada uno de los lotes del producto a recibir, el cual debe ser incorporado al expediente del contrato.

4. Si en la entrega de los bienes el Encargado de Recepción y Distribución del almacén o designado observa que existen incumplimientos contractuales o errores en la factura, se debe informar al contratista de inmediato para que realice las correcciones o cambios correspondientes el mismo día de la recepción; de no realizarse se procederá a emitir acta de no recepción.

5. El Encargado de Recepción y Distribución del almacén debe revisar el producto entregado por el contratista, verificando la cantidad, calidad y cumplimento de las especificaciones técnicas de lo solicitado de acuerdo a las obligaciones contractuales, para emitir la conformidad de los bienes debiendo realizar las pruebas necesarias, con el apoyo del personal de almacén.

   Si estas condiciones se cumplen, debe informar al personal del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos (DACABI) de forma inmediata y por cualquier medio; a fin que estos realicen la correspondiente inspección de las características de calidad requeridas.

[1] Según detalle en las cláusulas contractuales.

6. Si existiera una no conformidad técnica determinada por el Técnico de DACABI al momento de la inspección posterior al envío del informe al almacén sobre los motivos de rechazo, el personal de recepción debe proceder a elaborar el acta de no recepción y se notificará de inmediato al contratista, para que retire el producto del almacén.

7. Los productos entregados por los contratistas deben ser recibidos en buen estado, en cajas o bolsas de tamaño uniforme, adecuadas al producto que contienen o según lo establezca la base.

8. El Encargado de Recepción y Distribución del almacén, debe verificar que la viñeta del empaque colectivo se encuentre rotulada en forma clara, verificando que contenga, todo lo que está establecido en la base de licitación, con los siguientes aspectos:
   a) Nombre del contratista y nombre del fabricante
   b) Nombre del producto comercial y genérico
   c) Marca, modelo, serie
   d) N° de lote
   e) Fecha de fabricación
   f) Fecha de vencimiento
   g) País de fabricación
   h) Código del producto (según codificación del ISSS)
   i) Cantidad de unidades que contiene el empaque secundario y colectivo
   j) Número de contrato, número de entrega y gestión de compra con la que se realizó la adquisición.
   k) Presentación del producto.
   l) Condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad, estiba, luz, entre otros.)
   m) La leyenda "Propiedad del ISSS, prohibida su venta"
   n) Verificar que la rotulación del empaque colectivo coincida con el empaque individual del medicamento.
   o) Otras características especificadas en los documentos contractuales.

9. El Encargado de Recepción y Distribución del almacén podrá recibir productos con menor tiempo de vencimiento del establecido en los términos contractuales, cuando el contratista haya sido autorizado previamente por el Jefe del Almacén o en su defecto la jefatura superior, entregando el mismo día de la recepción la correspondiente acta notarial; de no cumplir con lo anterior se debe elaborar el acta de no recepción.

10. Todos aquellos productos que necesiten mantener la cadena de frío, conservarse o almacenarse a temperaturas menores a las ambientales (refrigeración: 2 a 8° C), al arribo de estos, deben recibirse verificando que el contratista los entregue en contenedores que se encuentren dentro de los rangos de temperatura establecidos según la cadena de frio, lo cual debe ser verificado por el Encargado de Recepción y Distribución del almacén a través de sensores o termómetros; si no cumplen con esta norma el producto no debe recibirse.

11. En el Almacén de Artículos Generales Central donde no hay delegado del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos, el encargado de la recepción de almacén, debe notificar a personal de DACABI por cualquier medio para que realice la correspondiente inspección de las características de calidad requeridas.

12. El Digitador de almacén debe verificar que los productos que están en investigación por parte de DACABI estén registrados en el sistema con estatus de control de calidad y posteriormente trasladarlo a libre utilización o el rechazo del mismo.

13. El personal de recepción debe embalar, separar y colocar en un lugar adecuado el producto dentro de los almacenes, de aquellos casos que están en investigación por DACABI.

14. Los documentos de carácter técnico como certificados de análisis de calidad y/o de similar naturaleza, con los que él técnico de DACABI ha tomado como insumos y/o referencias para determinar si el producto es aprobado o rechazado, en sus aspectos de calidad, debe quedar en poder del Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos, por lo que bastará con la firma del acta de recepción por parte del técnico que realiza la inspección, para garantizar que el producto ha sido recibido a entera satisfacción, se validará la inspección en los aspectos de calidad realizada, según los documentos contractuales, así como en el caso que los productos sean objeto de rechazo por aspectos de calidad, bastará con el informe de no conformidad correspondiente, por lo que todos los anexos de carácter técnico relacionados a la recepción y/o rechazo de bienes, podrán ser consultados previa solicitud a DACABI."

15. El Encargado de Recepción y Distribución del almacén o él personal designado, debe verificar al menos lo equivalente al 10% de la cantidad total recibida de los productos, exceptuando los productos controlados que deben de ser revisados al 100%, en presencia del personal designado por el contratista.

16. El Digitador del área de recepción debe ingresar los productos al sistema de existencias en forma oportuna, eficiente y garantizando que la información detallada en el acta esté libre de errores. Si el acta de recepción no se puede emitir en el momento de la recepción por problemas internos, debe efectuar las gestiones correspondientes para superarlos e informar de los resultados.

17. Las actas de recepción de los productos recibidos deben ser suscritos a entera satisfacción por el Administrador de Contrato, Técnico o Administrativo del almacén, la cual deberá contener: fecha, nombre, firma y sello de quien recibe y del contratista o a quien este designe, las cuales el Encargado de Recepción y Distribución del almacén debe a revisión del Jefe del Almacén. (art 82bis LACAP).

18. El Encargado de Recepción y Distribución del almacén, debe verificar que el acta de recepción cuente con el visto bueno del delegado de DACABI que ampara la calidad de los productos que ingresan al almacén, en los casos que aplique.

19. La factura duplicado cliente, reporte diario de ingresos y cuando aplique boletín de informe de entregas extemporáneas, debe ser firmados por el Jefe del Almacén, Jefatura Superior o la persona autorizada para la recepción formal de los productos o de acuerdo a lo contenido en los términos contractuales.

20. En el caso que el acta sea elaborada posterior a la recepción, la Secretaria de Jefatura de Almacenes o el designado, debe notificar al contratista por cualquier medio, que el acta esta lista para que pueda ser firmada y retirada con la factura duplicado cliente original, para que éste una vez suscrita por ambas partes la presente a Sección Trámite de Pago de la Unidad Financiera Institucional, para el trámite de pago correspondiente[2].

21. Posterior a la recepción de los productos en el área física de recepción, deben ser trasladados a las áreas de almacenamiento siendo recibidos por el Encargado o coordinador de despacho, quienes definirán el área de almacenamiento, exceptuando aquellos productos que queden en el área de cuarentena o en calidad de depósito.

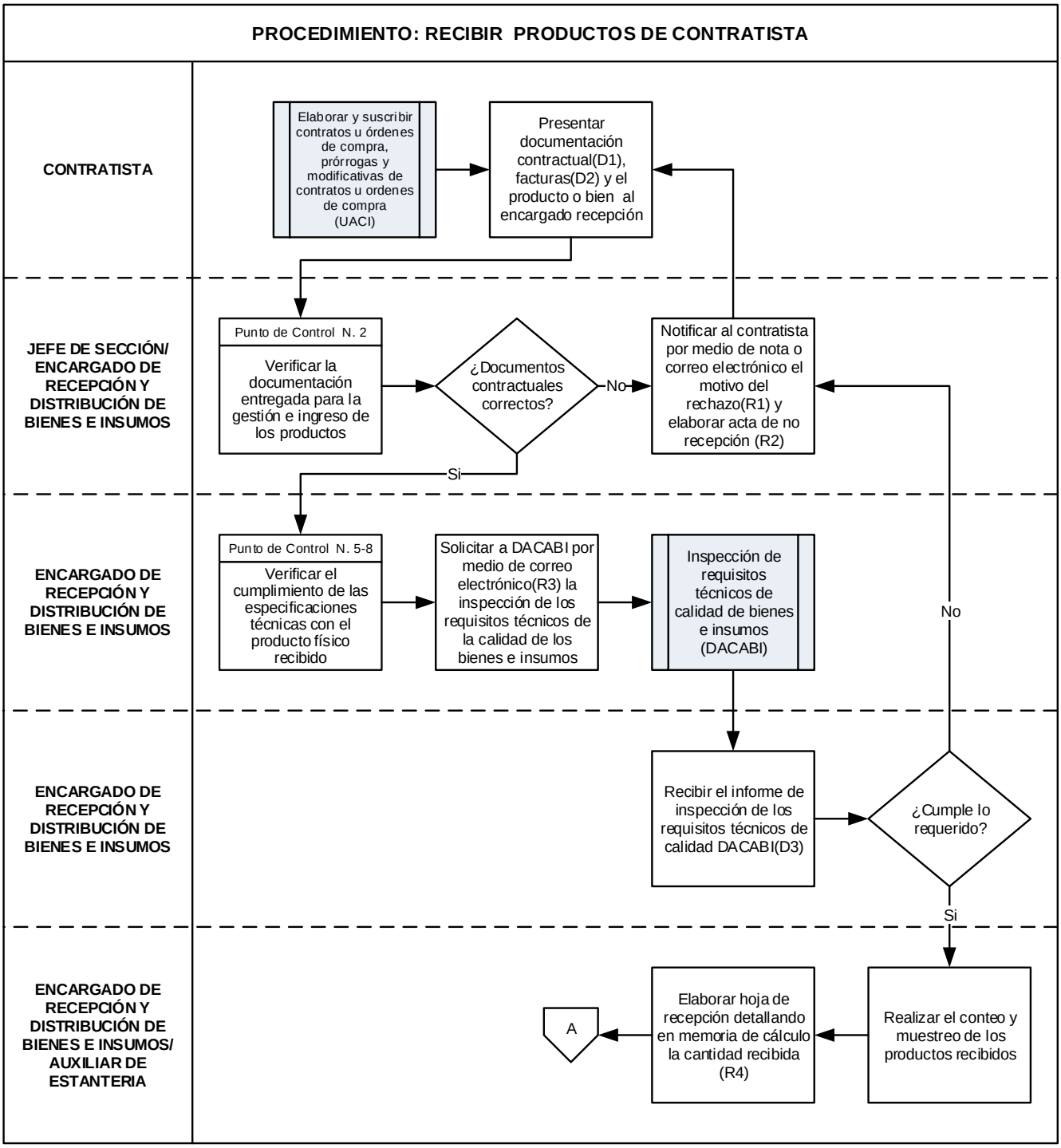
22. Al recibir productos en los almacenes centrales y regionales, el Jefe del Almacén o quien este designe debe enviar al Departamento de Contratos y Proveedores una

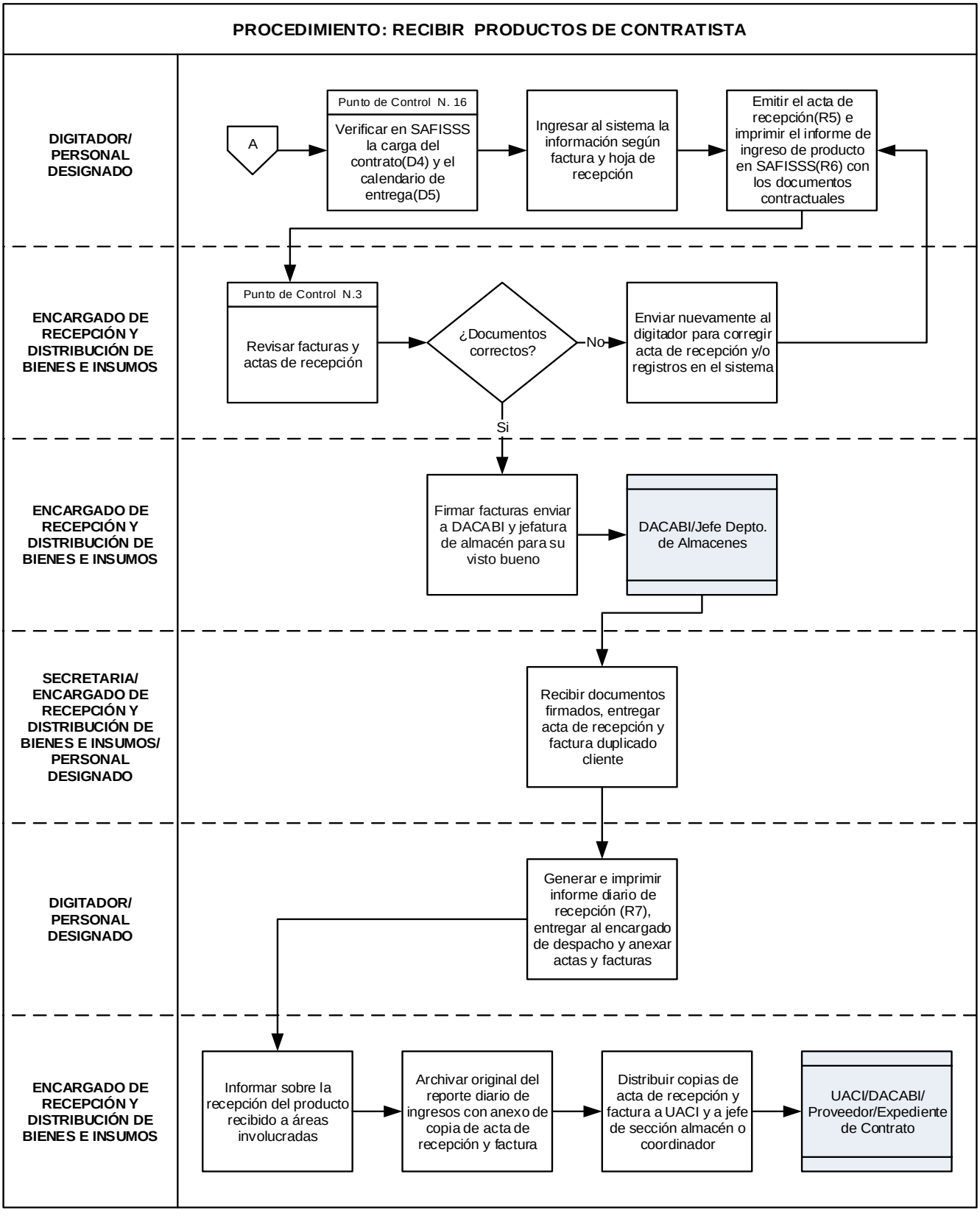
[2] Art. 82 bis LACAP

copia del acta de recepción y de la factura, para realizar la actualización del contrato o expediente respectivo.

23. Los Encargados de Recepción de Almacenes deben verificar los productos ingresados por convenio, y que estos cumplan con los requerimientos técnicos correspondientes y notificar de forma oportuna a la Sección Comercio Exterior y jefaturas inmediatas de cualquier inconsistencia encontrada (cortos vencimientos no autorizados, averías, faltantes, entre otros)

11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO




PROCEDIMIENTO: RECIBIR PRODUCTOS DE CONTRATISTA
DIGITADOR/ PERSONAL DESIGNADO
A
Punto de Control N. 16
Verificar en SAFISSS la carga del contrato(D4) y el calendario de entrega(D5)
Ingresar al sistema la información según factura y hoja de recepción
Emitir el acta de recepción(R5) e imprimir el informe de ingreso de producto en SAFISSS(R6) con los documentos contractuales
ENCARGADO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BIENES E INSUMOS
Punto de Control N.3
Revisar facturas y actas de recepción
¿Documentos correctos?
No
Enviar nuevamente al digitador para corregir acta de recepción y/o registros en el sistema
Si
ENCARGADO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BIENES E INSUMOS
Firmar facturas enviar a DACABI y jefatura de almacén para su visto bueno
DACABI/Jefe Depto. de Almacenes
SECRETARIA/ ENCARGADO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BIENES E INSUMOS/ PERSONAL DESIGNADO
Recibir documentos firmados, entregar acta de recepción y factura duplicado cliente
DIGITADOR/ PERSONAL DESIGNADO
Generar e imprimir informe diario de recepción (R7), entregar al encargado de despacho y anexar actas y facturas
ENCARGADO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BIENES E INSUMOS
Informar sobre la recepción del producto recibido a áreas involucradas
Archivar original del reporte diario de ingresos con anexo de copia de acta de recepción y factura
Distribuir copias de acta de recepción y factura a UACI y a jefe de sección almacén o coordinador
UACI/DACABI/ Proveedor/Expediente de Contrato

11.2 ALMACENAR PRODUCTOS RECIBIDOS

11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El almacén es un área de acceso limitado, por lo que para ingresar a las instalaciones se debe estar debidamente autorizado, ninguna persona no autorizada puede permanecer en las áreas de almacenamiento.

2. El personal designado en el almacén debe mantener una adecuada higiene y organización del área de almacenamiento, de igual forma está estrictamente prohibido el ingreso y consumo de alimentos y bebidas en estas áreas, así como el resguardo de estos en equipos de refrigeración destinados al almacenamiento de productos.

3. Los colaboradores de los almacenes centrales y regionales deben verificar en el sistema las fechas de vencimiento y lotes de los medicamentos, insumos médicos, artículos generales (cuando aplique) y de todos los materiales ingresados, con el fin de reportarlos mensualmente para evitar pérdidas institucionales e informar a la jefatura inmediata.

4. El personal que labora en el área de almacenamiento o tenga acceso a ella, debe portar el respectivo equipo de protección personal (Casco, botas de seguridad, cinturón protector, guantes y cualquier otro que se considere necesario), según las normas de seguridad industrial.

5. El encargado de recepción del almacén o su designado debe informar por medio de correo electrónico sobre la recepción y verificación de los productos que a diario ingresen, al encargado de despacho, coordinador del área, DGIL y otras áreas involucradas en el abastecimiento.

6. El encargado de estantería debe colocar el producto que ingrese al área de almacenaje de forma ordenada y en los espacios designados por los encargados o coordinadores de despacho, con la identificación correspondiente, debidamente estibado según las normas de buenas prácticas de almacenamiento.

7. Para los productos de medicamentos, insumos médicos y artículos generales, deben estar claramente identificados y organizados de acuerdo a las fechas de vencimiento

y lotes, además separarlos del resto de los productos vencidos, averías, cuarentena y en control de calidad.

8. Los productos de medicamentos e insumos médicos deben conservarse según las normas de almacenamiento establecidas, a las especificaciones y recomendaciones de los fabricantes y/o distribuidores, prestando particular atención a los medicamentos fotosensibles, higroscópicos o que precisan bajas temperaturas para su conservación.

9. Los encargados de almacenes deben de realizar inventarios cíclicos de las existencias dejando registrados los resultados y exactitud de los mismos, se debe notificar de esta actividad por medio de informe al Colaborador del Depto. de Almacenes.

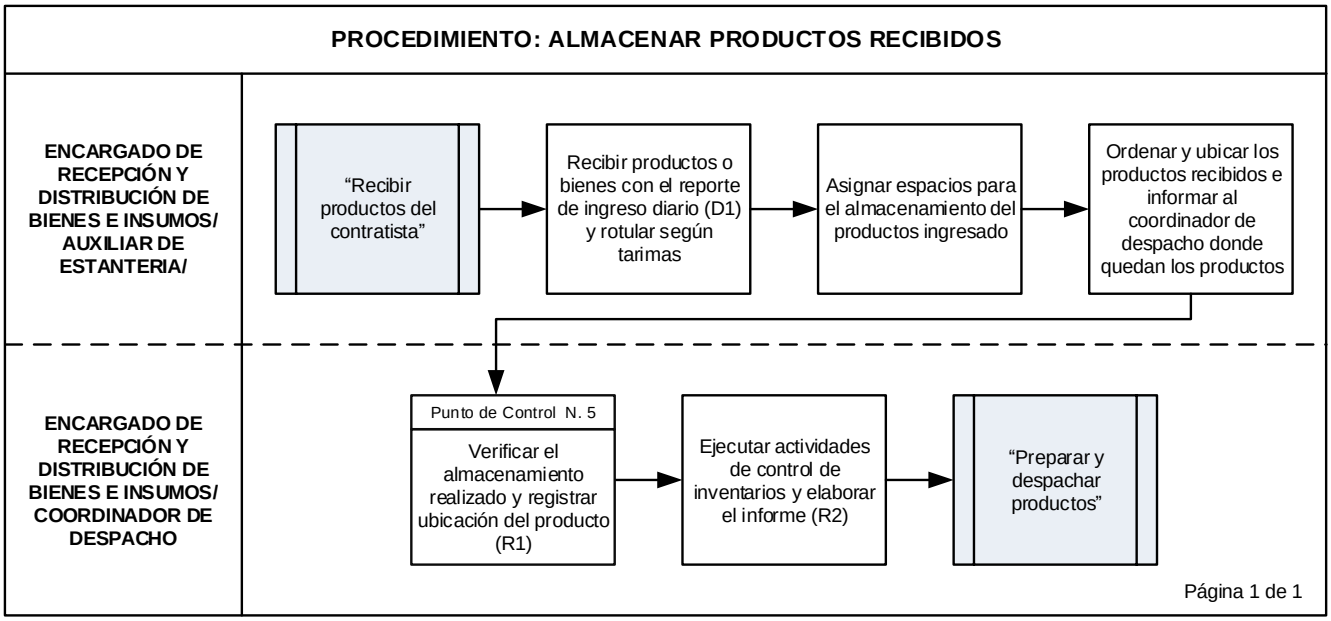
10. El Encargado de Despacho, Coordinador o Designado deben verificar mensualmente los productos vencidos o averiados, los cuales deben ser trasladados a su correspondiente bodega virtual de vencidos en caso de no tener acta notarial y a bodega de bloqueo cuando el producto tenga respaldo de acta notarial, para iniciar el trámite de cambio.

11. La colocación de los productos en las diferentes áreas se debe hacer de forma cuidadosa y organizada evitando la excesiva sobrecarga en la estiba, daño o afectación entre los productos, así como la prevención de accidentes laborales cumpliendo con las buenas prácticas de almacenamiento.

12. El personal designado al área de almacenamiento, debe de informar oportunamente a la jefatura inmediata de cualquier condición que pueda afectar el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento (equipos de aire acondicionado dañados, goteras, instalaciones en mal estado, entre otros).

13. En caso de sufrir cualquier tipo de siniestros que afecten los productos almacenados, se deben seguir los procedimientos establecidos según la póliza de seguros.

11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO



11.3 PREPARAR Y DESPACHAR PRODUCTOS

11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Las solicitudes de pedido de las diferentes dependencias, deben prepararse basados en los calendarios prestablecidos por el Departamento de Almacenes y que se encuentra cargado en el sistema informático, (excepto en las áreas administrativas para los pedidos de artículos generales) y cualquier otra necesidad o gestión de distribución que se solicite de acuerdo al análisis de cobertura.

2. Toda solicitud de pedido, debe realizarse a través del sistema informático en el cual se detallará el nivel de existencias, consumo anterior, disponibilidad de la dependencia según lo planificado y cantidad solicitada. Excepto para las áreas administrativas que solicitan artículos generales, de acuerdo al análisis o historial de consumo.

3. Las solicitudes de pedido (SDP) se procesaran en el sistema en siete status diferentes:
   a) Creación de la solicitud
   b) Liberación por autoridad del centro solicitante o DGIL
   c) Liberación por área de despacho del Almacén
   d) Impresión de la orden de preparación

e) Elaboración de envío definitivo
f) Entrega de producto de envío definitivo
g) Registro de ingreso al centro solicitante

4. El Encargado de Despacho debe verificar que el Auxiliar de Estantería seleccione el lote y el vencimiento de los productos, tomando en cuenta las fechas de vencimiento utilizando el método PEPS (Primera Entrada Primera Salida) sugeridas por el sistema informático al momento de generar la orden de preparación; siempre y cuando no existieren productos con menor fecha de vencimiento no registrados en el sistema.

5. El Encargado o Coordinador de Despacho, debe realizar una distribución equitativa del trabajo (Ordenes de pedidos) a los Auxiliares de Estantería, control de éstas y despacho final a los usuarios.

6. El Jefe de Sección de cada almacén debe firmar y autorizar todos los envíos definitivos, posterior a la revisión del encargado o coordinador de despacho de almacén de los productos a ser entregados a los solicitantes.

7. Para el despacho de producto de los almacenes se debe realizar de dos formas:

   a) Entregas locales: Cuando el personal de almacenes se traslada a las diferentes dependencias a efectuar la verificación del pedido y entrega de los bienes en conjunto con el personal designado del centro de atención.

   b) Entregas en almacenes centrales y regionales: Cuando personal de las dependencias llegan a los almacenes a efectuar la verificación y recepción del pedido y luego sólo se envían los bienes al centro de atención.

   Cuando las entregas se realicen en los Almacenes, la carga definitiva de existencias en el sistema debe ser realizado el mismo día en que se despachó y para las entregas locales a más tardar el siguiente día hábil en que se despachó.

8. El Encargado o coordinador de Despacho de Almacén o Designado debe verificar que las cantidades físicas de cada código que está entregando sea igual a la que aparece en el documento definitivo.

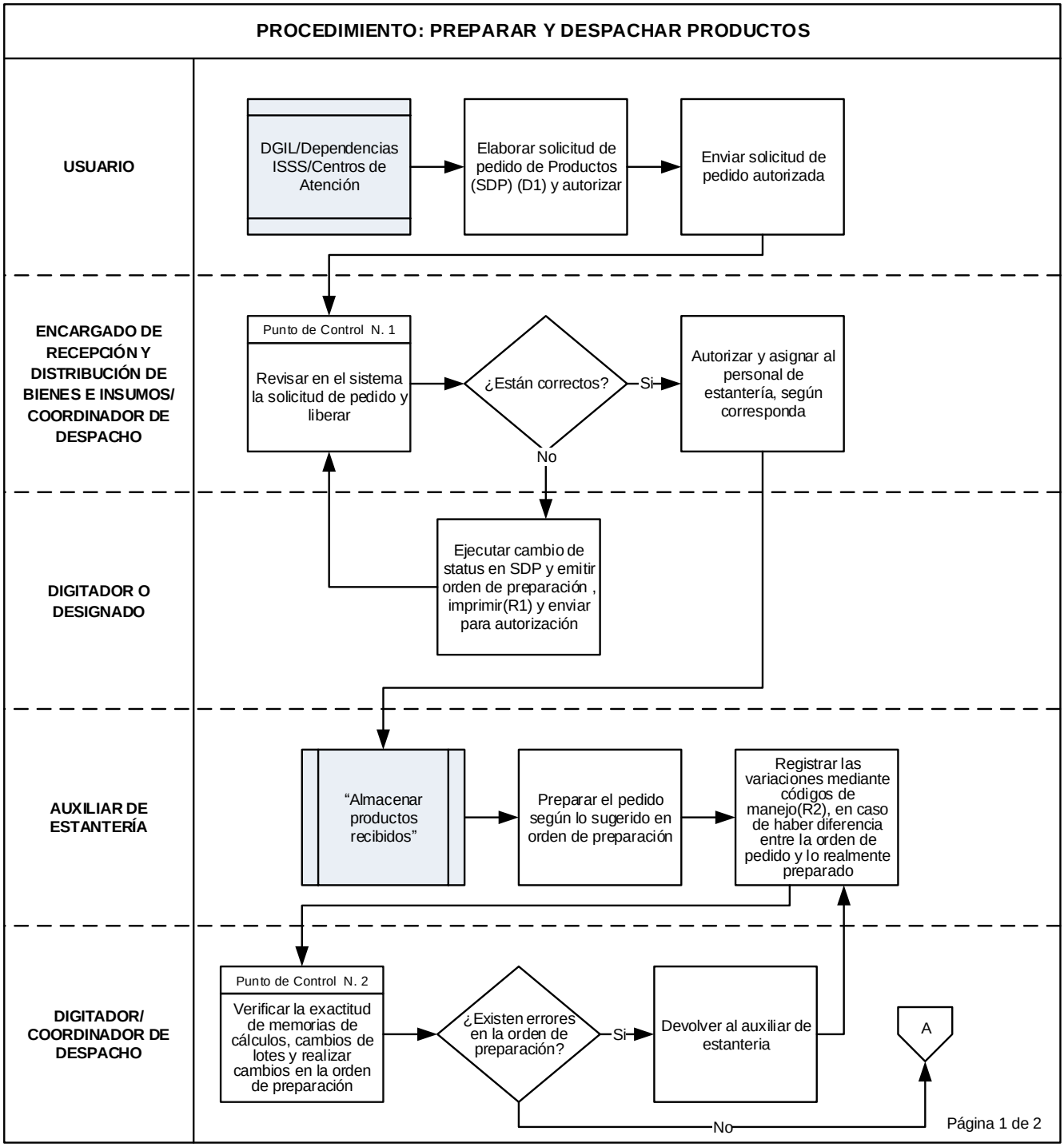
9. En el caso de identificar diferencias en las cantidades en el momento del despacho en el almacén se debe hacer corrección de forma inmediata de acuerdo a lo que

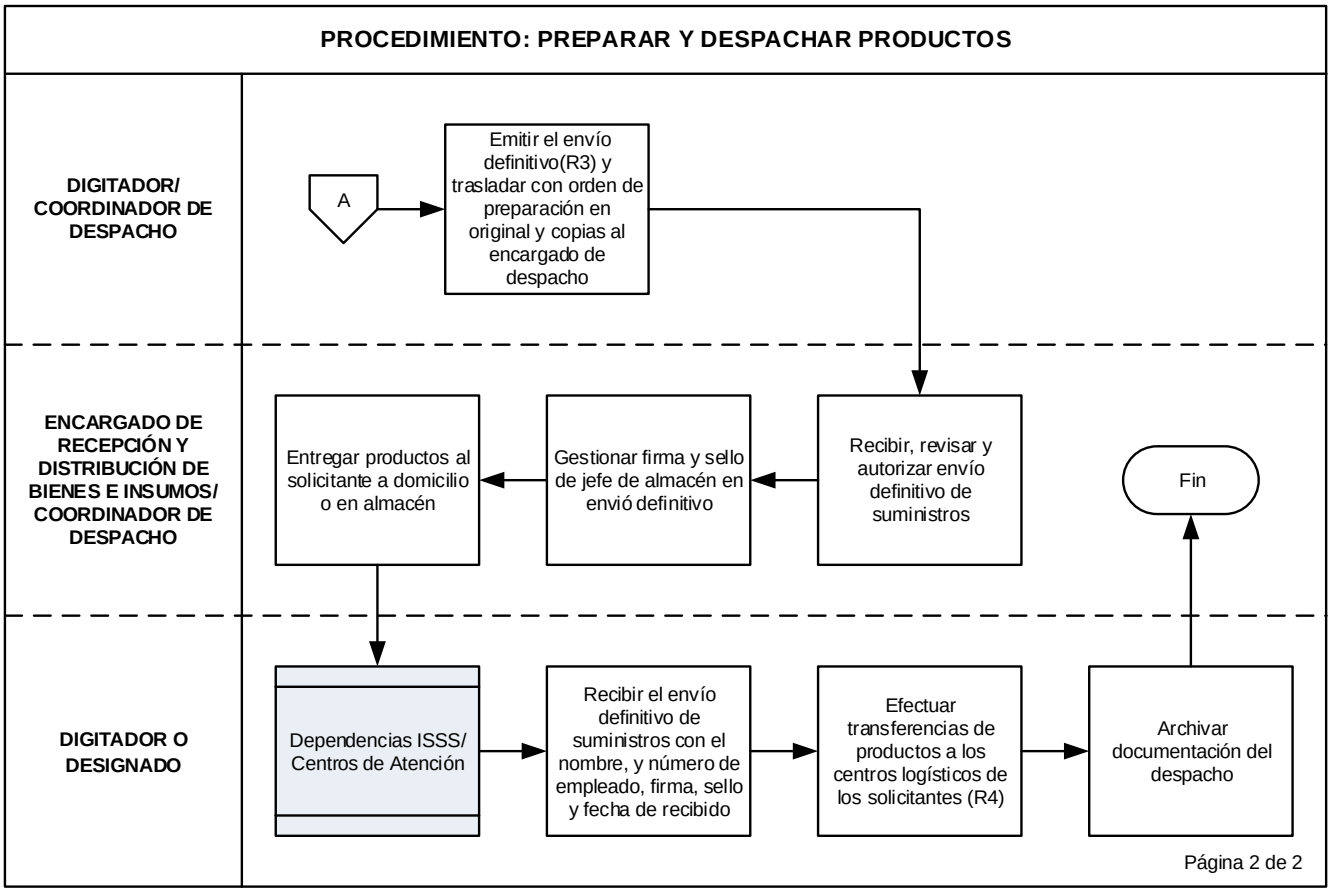
corresponda según el envío, dejando constancia del evento en hoja de control de despacho.

10. En el caso de entregas locales en la que se detecten diferencias, se debe efectuar la respectiva verificación del caso y posterior al resultado, si procede se efectuarán las correcciones a más tardar 5 días hábiles posteriores al reporte.

11. En el caso que dentro de los envíos definitivos en entregas locales exista inconsistencia en uno o varios códigos, deben completarse y firmarse los envíos y registrar las inconsistencias en hoja de control de despacho, que firmarán el designado para el despacho y el encargado de recibir, gestionándose posteriormente la resolución de las inconsistencias a más tardar 5 días hábiles posteriores al evento.

11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





11.4 GESTIONAR CAMBIO DE PRODUCTO POR RECHAZO EN USO

11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Los almacenes deben realizar devoluciones de productos al contratista por:
   a) Productos ya ingresados y que han presentado problemas de defecto de calidad en el uso y aspectos técnicos.
   b) Productos vencidos con derecho a cambio.

2. Para todo producto vencido o dañado con responsabilidad del contratista, debe realizarse la gestión de cambio de acuerdo a lo establecido en las cláusulas contractuales.

3. Cuando los productos almacenados y distribuidos presenten defectos de calidad y son observados por el Departamento de Aseguramiento de Calidad de Bienes e Insumos (DACABI), éste debe notificar al Administrador de Contrato para que realice las gestiones necesarias y realice el cambio de los productos.

4. Cuando los productos observados por falla de calidad se encuentren distribuidos en diferentes centros de atención de la institución, el Jefe de almacén debe notificar a todos los centros de atención sobre el incidente y giraran instrucciones para que sean devueltos al almacén en un periodo específico.

5. El Jefe del Almacén debe notificar al contratista sobre los defectos de calidad que se le atribuyen a sus productos y solicitar el cambio, en un máximo de 5 días posterior a la recepción del informe de DACABI, quedando pendiente de notificar las cantidades exactas una vez hayan sido devueltas por los centros de atención al almacén.

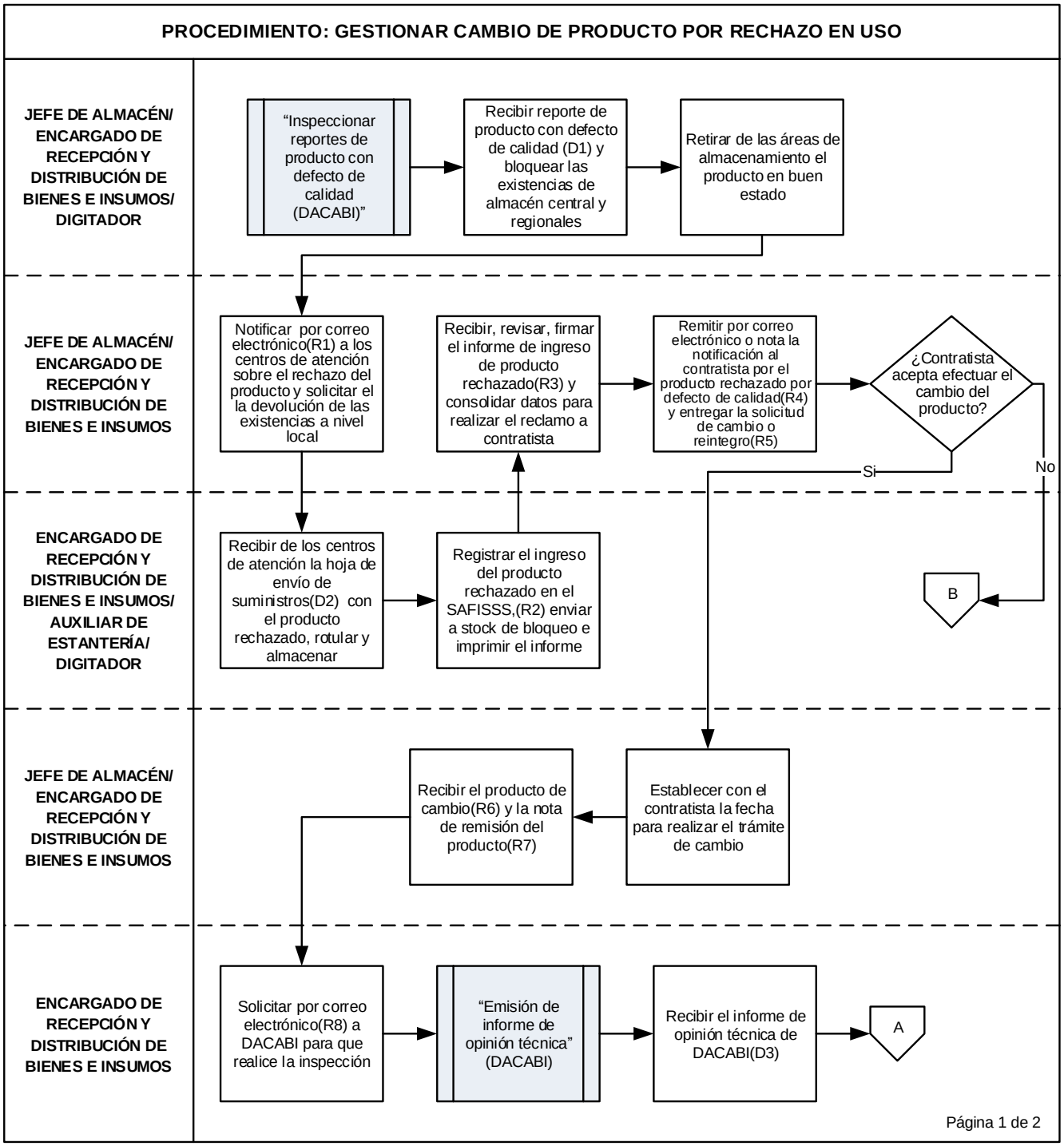
6. En el caso que el contratista no acepte el rechazo, el Administrador de Contratos debe someter a trámite la petición del contratista, notificando respuesta conforme a los procedimientos institucionales y contractuales. En caso de persistir el incumplimiento se debe notificar al Departamento de Contratos y Proveedores de la UACI para que se siga el proceso correspondiente.

7. Cuando se realice la devolución de los productos por parte del contratista, el Jefe de Almacén o Encargado de Recepción del Almacén debe notificar a DACABI para que realice la inspección o análisis por el cambio de los productos.
8. El Digitador debe registrar los productos ingresados por devoluciones tomando como comprobante de ingreso el documento de envío con el cual el contratista está entregando.

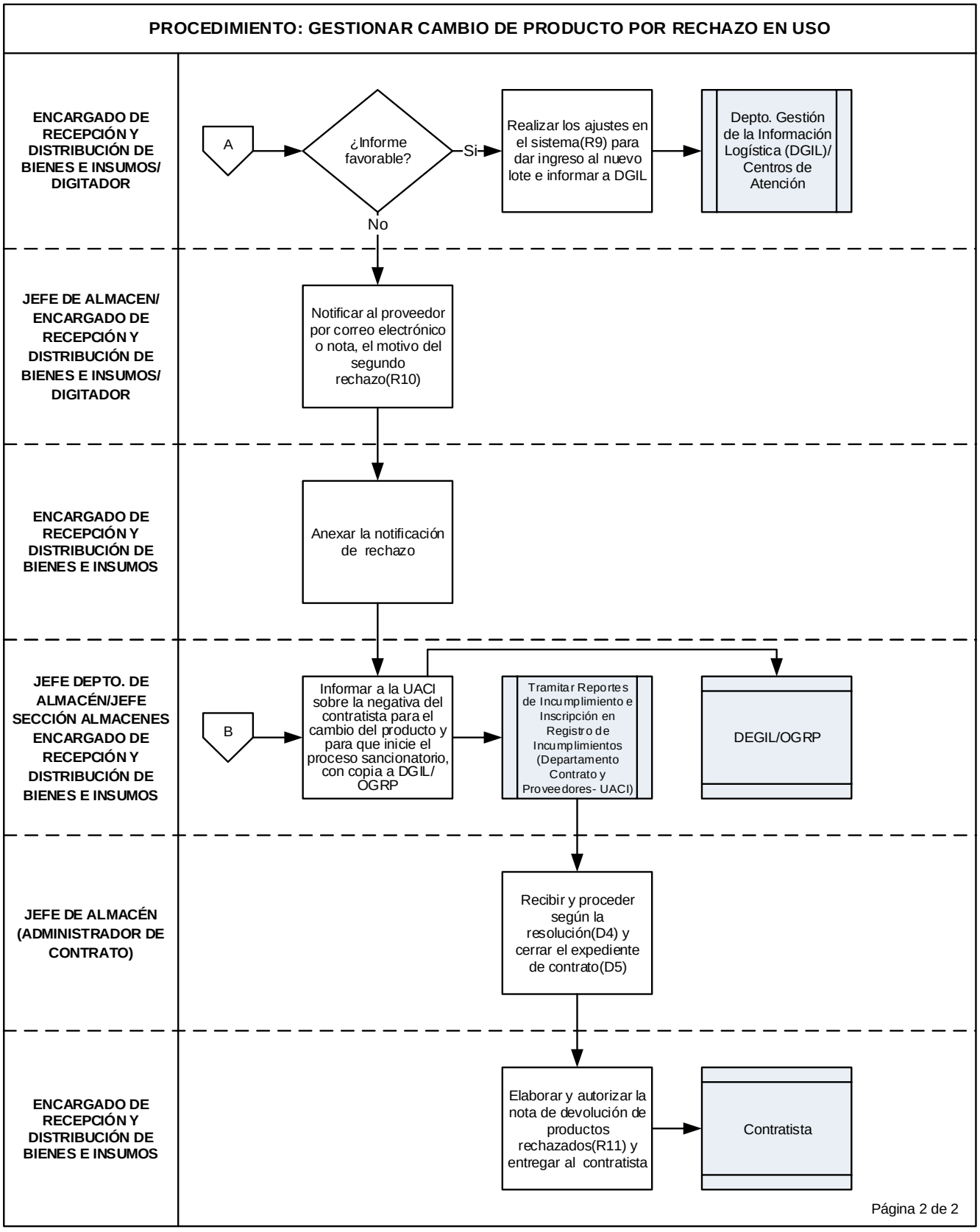
9. El Jefe de Almacén o Designado debe autorizar las notas de devolución de productos cambiados, el cual debe realizarse contra entrega, una vez cumplido los aspectos contractuales de calidad y cantidades del producto.

10. Los almacenes deben entregar la devolución de productos al contratista contra la presentación del recibo de reintegro y antecedentes, cuando sea notificado de parte del Departamento de Contratos y Proveedores o de la Unidad Jurídica la finalización del proceso de rechazo correspondiente al contratista o según lo dicte la resolución de la Unidad Jurídica, Dirección General o Consejo Directivo.

11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIO DE PRODUCTO POR RECHAZO EN USO



Página 2 de 2

11.5 TRANSFERIR PRODUCTOS ENTRE SECCIONES DE ALMACENES[3]

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Las transferencias entre almacenes deben realizarse cuando éstos se encuentren desabastecidos o baja cobertura, la solicitud debe ser digital y/o escrita en ambos casos con la autorización de los Jefes de Sección de Almacenes correspondiente.

2. Los almacenes deben realizar las transferencias entre sí, a solicitud o recomendación de DGIL o RIISS (Departamento Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud, o Departamento de Gestión de la información Logística), para apoyar las diferentes zonas en el consumo de productos sobre abastecidos, con riesgo de vencimiento o con base a necesidades emergentes de los centros de atención.

3. La transferencia de los productos en almacenes debe contener la firma, nombre, número de empleado, sello, fecha de quien recibe, datos generales de los bienes consumibles a transferir.

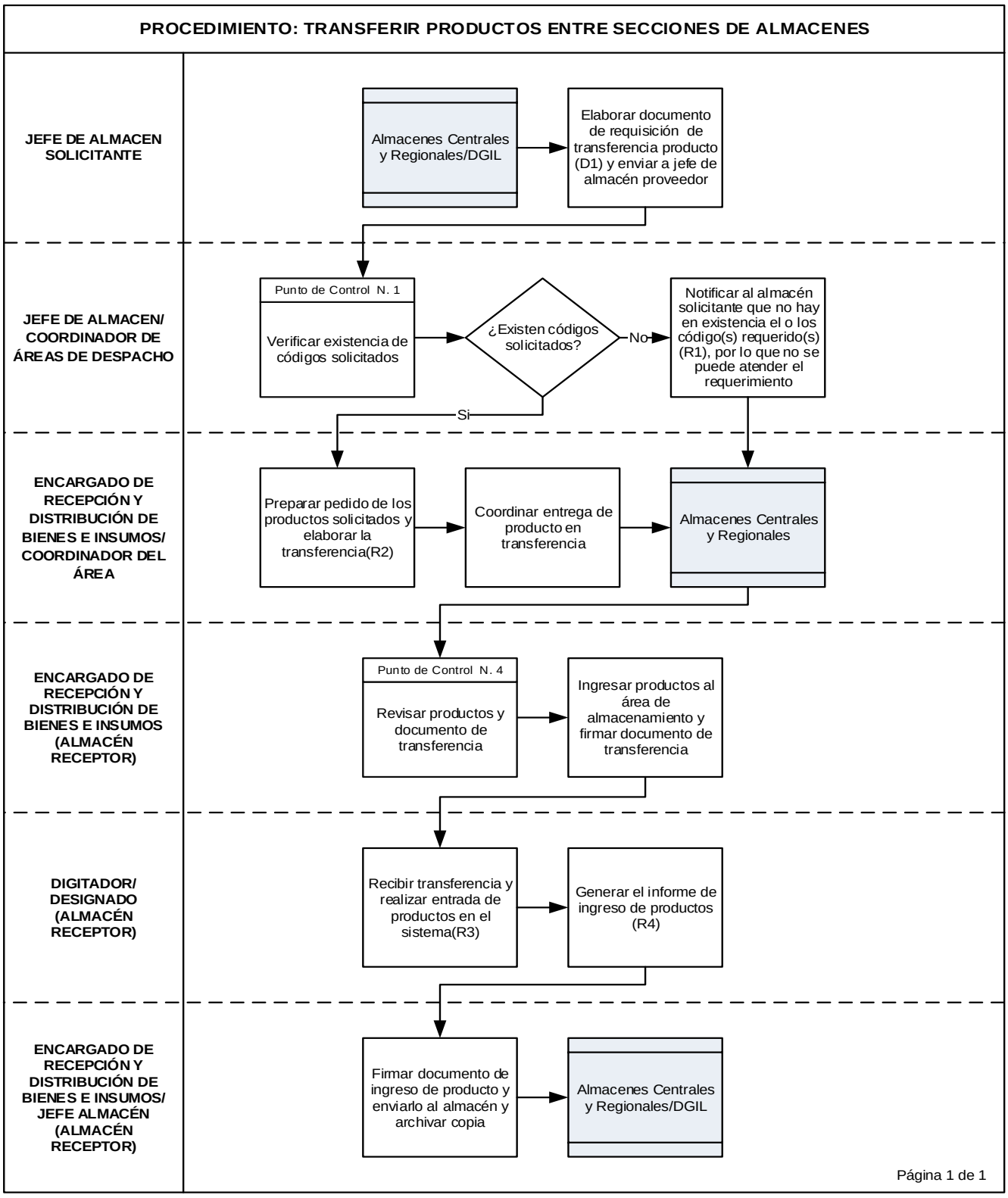
4. El Encargado de recepción del almacén, debe revisar: la cantidad recibida del producto, el empaque, condición física y fecha de vencimiento, según las normas existentes para la recepción de los productos. De existir inconsistencias debe proceder a la devolución de los mismos.

5. En caso que se encuentren diferencias entre las cantidades o productos recibidos y el documento de transferencia, estas deben corregirse comunicándose con el Encargado de Despacho de Almacén proveedor, de forma que concuerden los documentos y las existencias físicas.

6. El Digitador debe realizar el registro de ingreso de los productos en el sistema informático, para controlar las existencias en bodega de manera que los saldos físicos en los almacenes coincidan con las cantidades reflejadas en el inventario del sistema.

[3] Se refiere a las transferencias de productos entre los almacenes de medicamentos, insumos médicos y de artículos generales.

11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



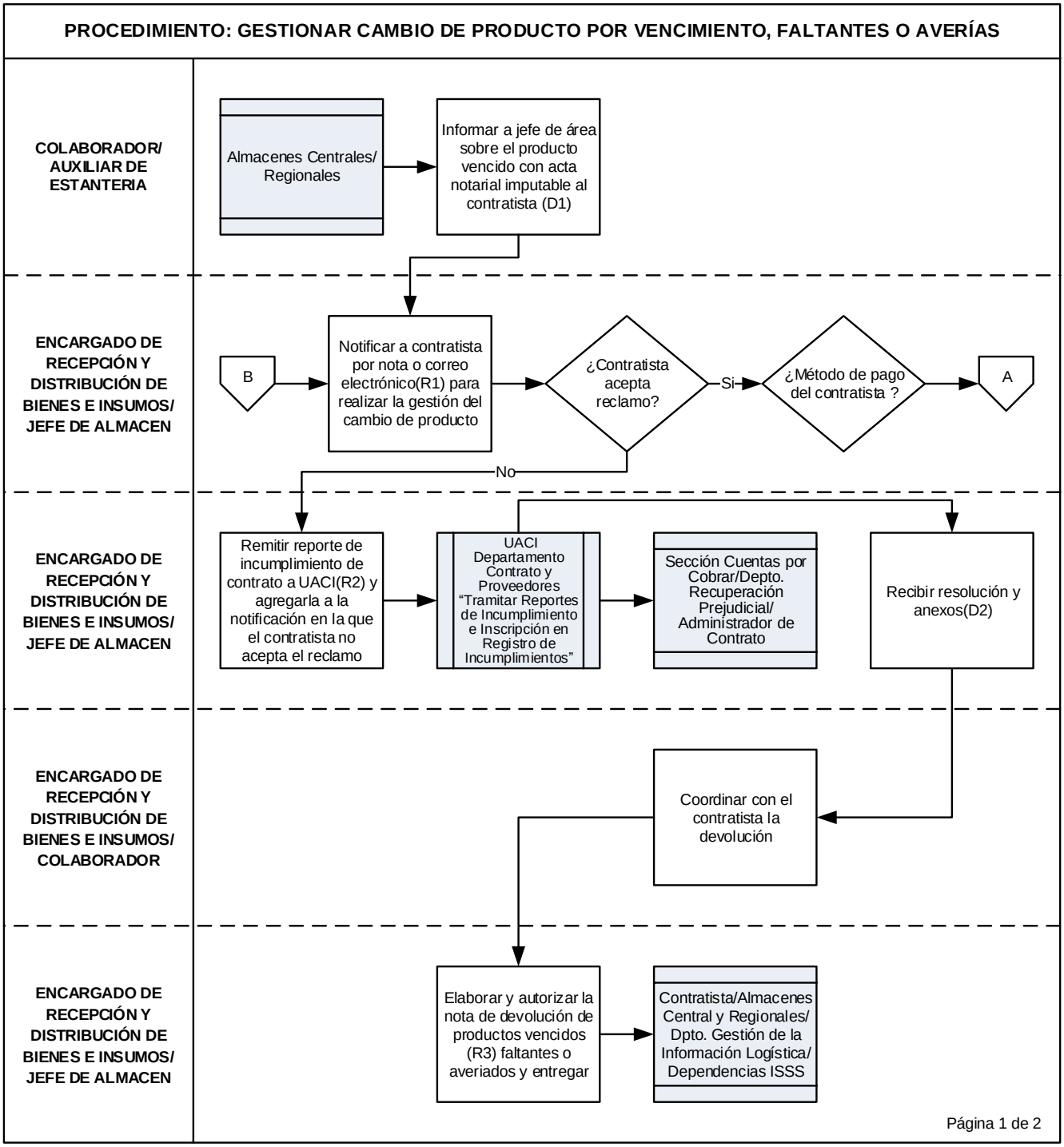
11.6 GESTIONAR CAMBIO DE PRODUCTO POR VENCIMIENTO, FALTANTES O AVERÍAS

11.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

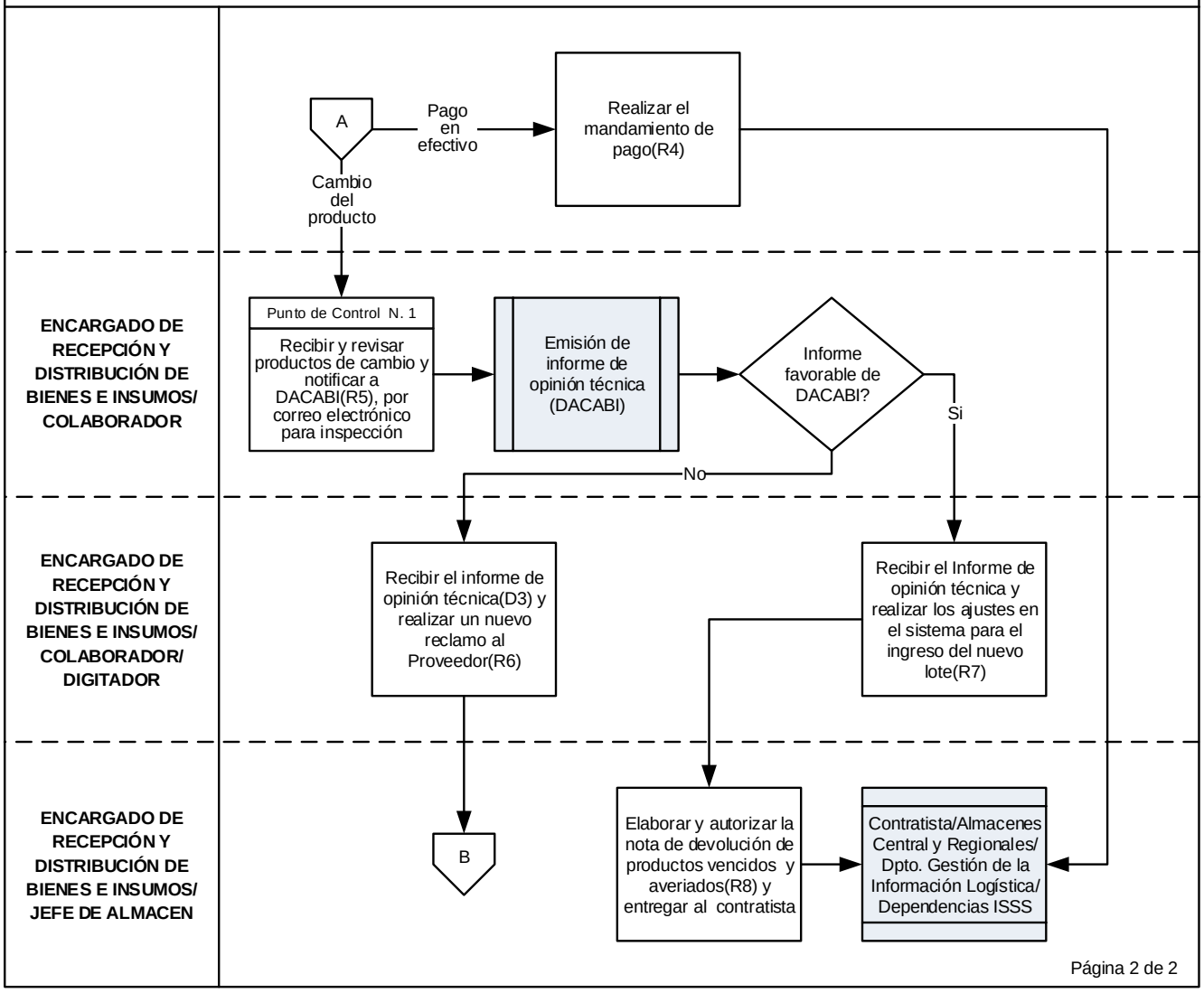
1. El Jefe del Almacén o encargado de recepción debe notificar al contratista el vencimiento del producto,, amparado en acta notarial de compromiso de cambio por parte del contratista, solicitándole el cambio de acuerdo a la norma general 22 literales a y b, del Manual de Procedimientos de Controlar inventarios de bienes y buenas prácticas de almacenamiento.

2. El Jefe del Almacén o encargado de recepción debe notificar al contratista el faltante en caja sellada y/o avería detectada en el momento de la recepción o almacenamiento del producto, solicitándole el cambio o reposición amparada en la base de compras o en el contrato.

11.6.2 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CAMBIO DE PRODUCTO POR VENCIMIENTO, FALTANTES O AVERÍAS



11. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Jefatura Almacenamiento y Distribución de Medicamento, Equipos e Insumos Médicos	Licda. Belarmina Platero de Enríquez	Jefatura Almacenamiento y Distribución de Medicamento, Equipos e Insumos Médicos
Fecha: Octubre - 2004	Fecha: Octubre - 2004	Fecha: Octubre - 2004

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Ing. José Álvaro Aguiluz Soriano	Licda. Renata Mercedes Vásquez de Monterrosa	Ing. José Mauricio Mejía Alas	**1.0**
Fecha: Marzo 2007	Fecha: Julio 2007	Fecha: Octubre 2007	
MODIFICACIÓN: Actualización y creación de nuevos procedimientos			

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Jaime de Jesús Ramírez	Licda. Evelin Y. Lozano Ibarra	Arq. Wilson César Parada Cardona	**2.0**
Fecha: Abril 2010	Fecha: Abril 2010	Fecha: Agosto 2010	
MODIFICACIÓN: Actualización de Normas y Procedimientos incluyendo SAFISSS.			

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Inga. Natalia M. Henríquez	Ing. Efraín Orantes	Ing. Erick Nelson Medina	**3.0**
Fecha: Noviembre 2012	Fecha: Noviembre 2012	Fecha: Febrero 2013	

MODIFICACIÓN:

1. Incorporación de procedimientos de desaduanaje de Productos.
2. Se suprime del proceso "Recepción de solicitudes de necesidades", la generación impresa de la solicitud de existencias.
3. Se incorpora observación a norma del procedimiento "Recepción de Productos del Suministrante" para que DACABI realice la correspondiente inspección para su análisis respectivo, cuando los bienes recibidos sean medicamentos e insumos médicos, equipos médicos y alimentación, la calidad de los artículos generales deberá ser verificada por los usuarios finales que podrán apoyarse en los entes técnicos especializados cuando fuese necesario.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Inga. Natalia M. Henríquez	Ing. William Ernesto Cornejo	Ing. Blanca Patricia Munguía	**4.0**
Fecha: Abril 2017	Fecha: Noviembre 2017	Fecha: Diciembre 2017	

MODIFICACIÓN:

1. Eliminación de procedimientos relacionados con Gestión de riesgos por estar incluidos en el MNP Control de Inventarios.
2. Eliminación de procedimiento de Distribución de productos por encontrarse incorporado en la función de despacho
3. Consolidación de procedimiento general para desaduanaje de productos
4. Actualización de los procedimientos en nuevo formato que incluye FICHA DE PROCEDIMIENTO.
5. Inclusión de procedimiento "Atender requerimientos de transporte de medicamento por transferencias entre farmacias (programa medicamento seguro)", dejando sin efecto MNP DESPACHO DE MEDICAMENTOS A TRAVÉS DE TRANSFERENCIAS ENTRE FARMACIAS (PROYECTO MEDICAMENTO SEGURO) Agosto 2010.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Acuerdo Consejo Directivo 2019-2232. NOV	Licda. Julia Marlene Méndez Ing. Jorge Alberto Baires	Licda. Wendy C. Melara Peña	**5.0**
Fecha: Noviembre 2020	Fecha: Octubre 2022	Fecha: Octubre 2022	

MODIFICACIÓN:

1. Actualización de los procedimientos en nuevo formato que incluye ficha de proceso, ficha de riesgo y ficha de indicadores.
2. Eliminación del procedimiento desaduanaje de productos adquiridos por convenio, debido a que se va a incluir en el Manual de Proceso Gestionar la Información Logística.
3. Eliminación del procedimiento "Atender requerimientos de transporte de medicamento por transferencias entre farmacias (programa medicamento seguro)" debido a que se va a dejar incluido como normas generales dentro de este manual.
4. Creación de un nuevo procedimiento de Gestionar Cambio de Producto por Vencimiento, Faltantes o Averías.
5. Este documento sustituye al Manual de Normas y Procedimientos Recepcionar, Almacenar y Distribuir Bienes de Enero 2018.