



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
SERVICIOS GENERALES LOCAL**

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

JUNIO 2009

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN.....	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	5
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. INTRODUCCIÓN	6
2. USO Y ACTUALIZACIÓN.....	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL	7
4. BASE LEGAL	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	8
1. Descripción de Servicios Generales	8
1.1 Objetivo de Servicios Generales	8
1.2 Normas Generales.....	8
2. Procesos Incluidos	10
2.1 INTENDENCIA.....	10
2.2 CONSERJERIA	21
2.3 TRANSPORTE.....	36
2.4 TELEFONIA	52
2.5 VIGILANCIA.....	60

Fecha Creación:Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 2 de 68

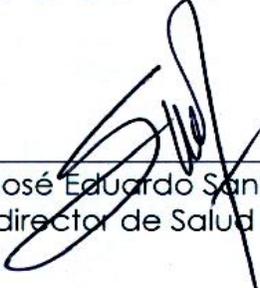
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

	Nombre del Proceso: SERVICIOS GENERALES LOCAL	
	Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE SALUD	

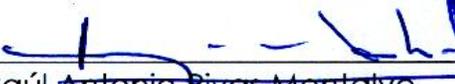
HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Junio 2009

AUTORIZADO POR:


Dr. José Eduardo Santamaría Salguero
Subdirector de Salud




Ing. Raúl Antonio Rivas Montalvo
Jefe División de Desarrollo y
Planificación Institucional



REVISADO POR:


Lic. José Eleazar Ramos
Jefe Servicios Generales Hospital
General




Sr. Marco Víctor Galdamez
Jefe Servicios Generales
Hospital Médico Quirúrgico-
Oncológico




Lic. Guillermo Hernández
Jefe Servicios Generales Hospital
Regional de Santa Ana




Sr. Rene Aristides Solorzano
Jefe Servicios Generales Hospital
Regional de San Miguel



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 3 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL
Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD



Sr. José Antonio Argueta
Intendente
Hospital 1° de Mayo



Sr. René Arturo Pérez
Conserje
Unidad Médica Santa Tecla



Ing. Jorge Antonio Baires
Jefe Sección Organización y Desarrollo



ELABORADO POR:

Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Procesos Institucionales



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 4 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Nombre del Proceso SERVICIOS GENERALES LOCAL
	Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Inga. Ana Evelyn Moran	Licda. Josefina Torres	Dr. José Eduardo Santamaria Salguero
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Enero - 2009	Fecha: Junio 2009	Fecha: Junio 2009

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

			1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:

			2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 5 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	Nombre del Proceso SERVICIOS GENERALES LOCAL
	Dependencia: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS de Mayo 2008 en su Capítulo III Actividades de Control (Artículos del 48 al 51 Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos,) y Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo (Artículo 102 Monitoreo sobre la Marcha); así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales sean 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 auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo 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 adiestramiento 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.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 6 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un acuerdo de Dirección General que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los Procesos actualizados a los tenedores del Manual, para ello existe un registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la creación del documento y quienes participaron en la elaboración del mismo; además contará con otro apartado que muestra el registro de actualizaciones que indica igualmente quienes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

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

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

- Acuerdo de Dirección General 2008-01-0026
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del 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, Art. 102

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 7 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción de Servicios Generales

1.1 Objetivo de Servicios Generales

Garantizar la adecuada ejecución de los servicios de: Intendencia, Conserjería, Transporte, Telefonía, Vigilancia, Lavandería y Ropería requerida en la operativización de los Centro de Atención, a fin de que el Instituto brinde a los derechohabientes la atención solicitada en forma oportuna con calidad y calidez.

1.2 Normas Generales

1. La operativización de la dependencia de Servicios Generales estará dirigida a las siguientes áreas de gestión: Intendencia, Conserjería, Transporte, Telefonía, Vigilancia, Lavandería y Ropería.
2. El área de Servicios Generales funcionará ininterrumpidamente las 24 horas del día y los 365 días del año.
3. El Jefe de Servicios Generales deberá ejercer un sistema de supervisión de la gestión a diario para poder detectar las inconsistencias y tomar acciones correctivas de acción en forma fehaciente.
4. Es responsabilidad del Jefe de Servicio Generales monitorear, supervisar y evaluar el control de gestión de los servicios de: Intendencia, Conserjería, Transporte, Telefonía, Vigilancia, Lavandería y Ropería.
5. El personal de Servicios Generales deberá participar activamente en el traslado de pacientes a las distintas áreas del Centro de Atención.
6. Es atribución del Jefe de Servicios Generales elaborar, revisar, analizar y aprobar el Programa Mensual de Turnos de Trabajo.
7. La Secretaria de Servicios Generales deberá recopilar los reportes diarios de llamadas procesadas y generar el informe correspondiente.
8. En casos de emergencia o perdidas de llaves el usuario deberá notificarlo a Jefe de Servicios Generales quien delegará al Conserje de turno para su resolución inmediata.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 8 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. Siempre que el usuario necesite realizar reparaciones de áreas generales, obra civil, y mobiliario y equipo deberá elaborar la Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo y deberá enviarla debidamente autorizada a Jefe de Servicios Generales y/o Encargado de Intendencia, quien lo hará del conocimiento del Conserje de Turno.
10. Es atribución del Conserje y/o Jefe de Cada Servicio remitir la Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo autorizada a Mantenimiento para su control y este la envía a Administración del Centro de Atención para su autorización y ejecución, a posteriori verificará que el trabajo solicitado se realice de conformidad a lo establecido.
11. Relativo a la aplicación del Proceso de Lavandería y Ropería el usuario deberá Referirse al Manual de Normas y Procedimientos de Hospitales oficializado en Octubre 2008.
12. Todo usuario de este manual deberá consultar adicionalmente las siguientes normativas:
 - A) Documentos oficializados por el Departamento de Normalización y Estandarización
 - Norma de Ética y Conducta de los Funcionarios del ISSS, Oficializada en Noviembre de 2006.
 - Norma para el Ingreso de Visitas, Autoridades Policiales y Grupos Eclesiásticos al ISSS, Oficializada en Enero 2007.
 - Manual de Norma para el Manejo de los Desechos Peligrosos en el ISSS Oficializado en Marzo de 2007.
 - Norma para el Manejo de Cadáveres y Piezas Anatómicas en el ISSS, Oficializada en Febrero de 2008.
 - Norma Técnica para el Manejo de los Desechos Bioinfecciosos (Oficializado en Mayo 2008)
 - Norma de Lavandería y Ropería, Oficializada en Junio de 2006
 - Manual de Procedimientos Generales de Enfermería para la Atención de Pacientes en el ISSS, oficializada en Abril 2008.
 - B) Departamento de Desarrollo Institucional
 - Normas y Procedimientos del Departamento de Seguridad (Oficializado en Enero 2009/Departamento de Desarrollo Institucional).
 - Manual de Normas y procedimientos de Hospitales, oficializado en Octubre de 2008.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 9 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2. Procesos Incluidos

- 2.1 Intendencia
- 2.2 Conserjería
- 2.3 Transporte
- 2.4 Telefonía
- 2.5 Vigilancia

2.1 INTENDENCIA

2.1.1 Procedimientos Incluidos

- 2.1.1.1 Elaboración del Plan de Trabajo
- 2.1.1.2 Supervisión y Evaluación de la Gestión
- 2.1.1.3 Generación de Informes

2.1.1.1 Elaboración del Plan de Trabajo

2.1.1.1.1 Normas del Procedimiento

1. Es imprescindible para la aprobación del Plan Mensual de Trabajo anexar el Listado Resumen de Alimentación.
2. El Plan Mensual de Trabajo servirá para el monitoreo y supervisión de las acciones realizadas por: Conserje, Motorista, Camillero, Auxiliar de Servicio, Telefonista y Ascensorista y Auxiliar de Ropería y Lavandería.
3. Posterior a la aprobación del Listado Resumen de Alimentación este deberá ser enviado a Recursos Humanos para los trámites correspondientes.
4. El Plan de Trabajo deberá generarse de forma mensual y ser autorizado por el Jefe de Servicios Generales.
5. El Plan Mensual de Trabajo deberá ser distribuido una semana antes de que finalice el mes en curso a las diferentes áreas de gestión.
6. El Plan Mensual de Trabajo podrá ser modificado por el Jefe de Servicios Generales y a petición del interesado previa justificación.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 10 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.1.1.1.2 Descripción del Procedimiento

Intendente

1. Elabora el Plan de Trabajo Mensual y somete a aprobación de Jefe de Servicios Generales

Jefe de Servicios Generales

2. Revisa, analiza y autoriza el Plan Mensual de Trabajo
3. Entrega el Plan Mensual de Trabajo a Secretaria.

Secretaria

4. Digita y revisa el Plan Mensual de Trabajo, distribuye el original a Jefe Servicios Generales (para ejecución y seguimiento), y/o Intendente y entrega copia a cada area de servicios involucrada y archiva copia.

Intendente

5. Ejecuta el Plan Mensual de Trabajo

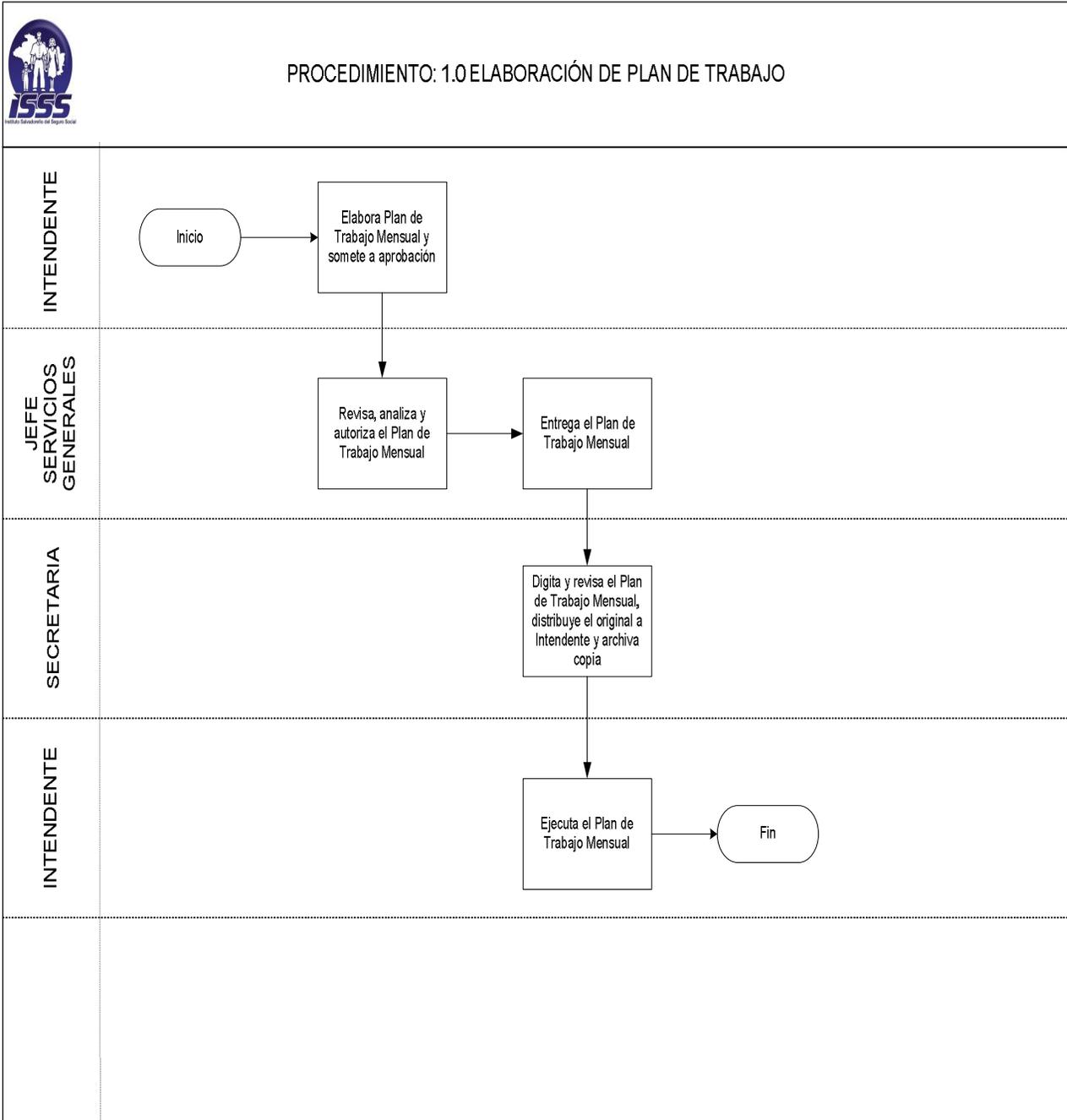
Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 11 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL
 Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.1.1.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 12 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.1.1.2 Supervisión y Evaluación de la Gestión

2.1.1.2.1 Normas del Procedimiento

1. Es atribución del Intendente y/o Conserje verificar que el personal cumpla efectivamente el Plan de Trabajo según el horario y rutina de trabajo establecida.
2. En la supervisión realizada por el Intendente y/o Conserje deberá verificarse que el personal mantenga en buenas condiciones de limpieza, aseo e higiene las distintas áreas físicas, instalaciones, mobiliario y equipo del Centro de Atención.
3. Durante el monitoreo del personal el Intendente y/o Conserje debe constatar las actividades requeridas, a fin de prevenir los posibles focos de infección que puedan existir en el Centro de Atención, mediante la realización de una eficiente limpieza, higienización, ambientación y aplicación de productos germinicidas y pesticidas.
4. El Intendente y/o Conserje verificará en forma periódica que el personal asignado bajo su dependencia preste el servicio de apoyo manual y/o físico a todos los servicios del Centro de Atención que no cuenten con personal específico o asignado.
5. Es responsabilidad del Intendente y/o Conserje constatar que el personal fomente el trato amable y cortés hacia el paciente y público que asiste al Centro de Atención.
6. El Intendente y/o Conserje deberá coordinar y revisar con las áreas o servicios del Centro de Atención las funciones y actividades a desarrollar, así como los horarios a que se sujetará la prestación del servicio.
7. Es responsabilidad del Intendente y/o Conserje evaluar el cumplimiento y promoción en la prestación de los servicios, indicaciones y normas de seguridad e higiene establecidas para el funcionamiento efectivo del Centro de Atención.
8. El Intendente y/o Conserje constatará que el personal practique permanentemente con carácter prioritario, el aseo técnico adecuado de áreas sépticas del Centro de Atención.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 13 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. Es atribución del Intendente y/o Conserje hacer que el personal promueva el aseo, limpieza e higiene genérica y específica en forma periódica incluyendo las instalaciones, mobiliario, equipo, utensilios, y ornatos del Centro de atención.
10. El Intendente y/o Conserje será responsable de promover y capacitar en coordinación con el Comité de Enfermedades Nosocomiales sobre técnicas de limpieza y correcta segregación, recolección, eliminación y traslado de Desechos al Centro de Acopio.
11. El Intendente y/o Conserje comprobará que el personal preste el apoyo o auxilio en las labores manuales y administrativas que se presenten de manera eventual, como el traslado de pacientes que ingresen o egresen del Centro de atención en sillas de ruedas, recolectar utensilios para cuidados del paciente y trasladar muestras o productos.
12. El Intendente y/o Conserje es responsable de revisar que el personal evite el desperdicio de recursos en general.
13. El Intendente y/o Conserje comprobará que el personal cumpla con el traslado y ubicación de muebles, equipo, accesorios y ornamentos en las áreas designadas para tal efecto.
14. Es responsabilidad del Intendente y/o Conserje hacer cumplir las disposiciones de higiene y aseo establecidas en el Centro de Atención.
15. El Intendente y/o Conserje deberá verificar que en cada turno de trabajo desarrollado el personal cumpla con las asignaciones programadas.
16. Es responsabilidad del Intendente y/o Conserje programar el monitoreo requerido en la disposición y aseo del mobiliario y equipo en las áreas físicas.
17. Es atribución del Intendente y/o Conserje controlar las actividades del personal adscrito o asignado al Centro de Atención.
18. Será responsabilidad del Intendente y/o Conserje establecer y llevar a cabo programas de revisión en el equipo y enseres de aseo empleado por el personal del servicio.
19. El Intendente y/o Conserje deberá revisar y mantener la existencia de material de aseo y equipo para garantizar la prestación constante del servicio.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 14 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

20. Es atribución del Intendente y/o Conserje cumplir con la provisión del material, utensilios y equipo de aseo y limpieza al personal designado en el Centro de Atención.
21. El Intendente y/o Conserje será el responsable de elaborar el Plan Mensual de Trabajo.
22. Es responsabilidad del Intendente y/o Conserje constatar que el personal colabore en caso de urgencia, en la búsqueda, traslado de equipo, compras o canje de material, medicamentos, sustancias, así como en labores de mensajería.

2.1.1.2.2 Descripción del Procedimiento

Conserje

1. Realiza el monitoreo del cumplimiento de asignaciones en las diferentes áreas de gestión de conformidad al Plan de Trabajo establecido.
2. Si no detecta inconsistencias se desplaza a otra área de gestión.
3. Si detecta inconsistencias realiza observación a personal de limpieza (Auxiliar de Servicio/Empresa Contratada), efectúa Informe en Bitacora de los Hallazgos Encontrados (anormalidades) y remite a Intendente.

Intendente

4. Recibe, revisa y analiza el Informe de Hallazgos Encontrados
5. Constata datos en el lugar del evento ocurrido
6. Toma medidas correctivas de acción
7. Notifica a Jefe de Servicios Generales y/o Administración el Informe de Superación de Hallazgos

Jefe de Servicios Generales y/o Administrador

8. Recibe, revisa y analiza el Informe de Superación de Hallazgos

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 15 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. Verifica las medidas correctivas de acción, informando a cada jefatura involucrada en el hallazgo para su solución.

10. Entrega Informe de Superación de Hallazgos a Secretaria

Secretaria

11. Archiva el Informe de Superación de Hallazgos

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 16 de 68

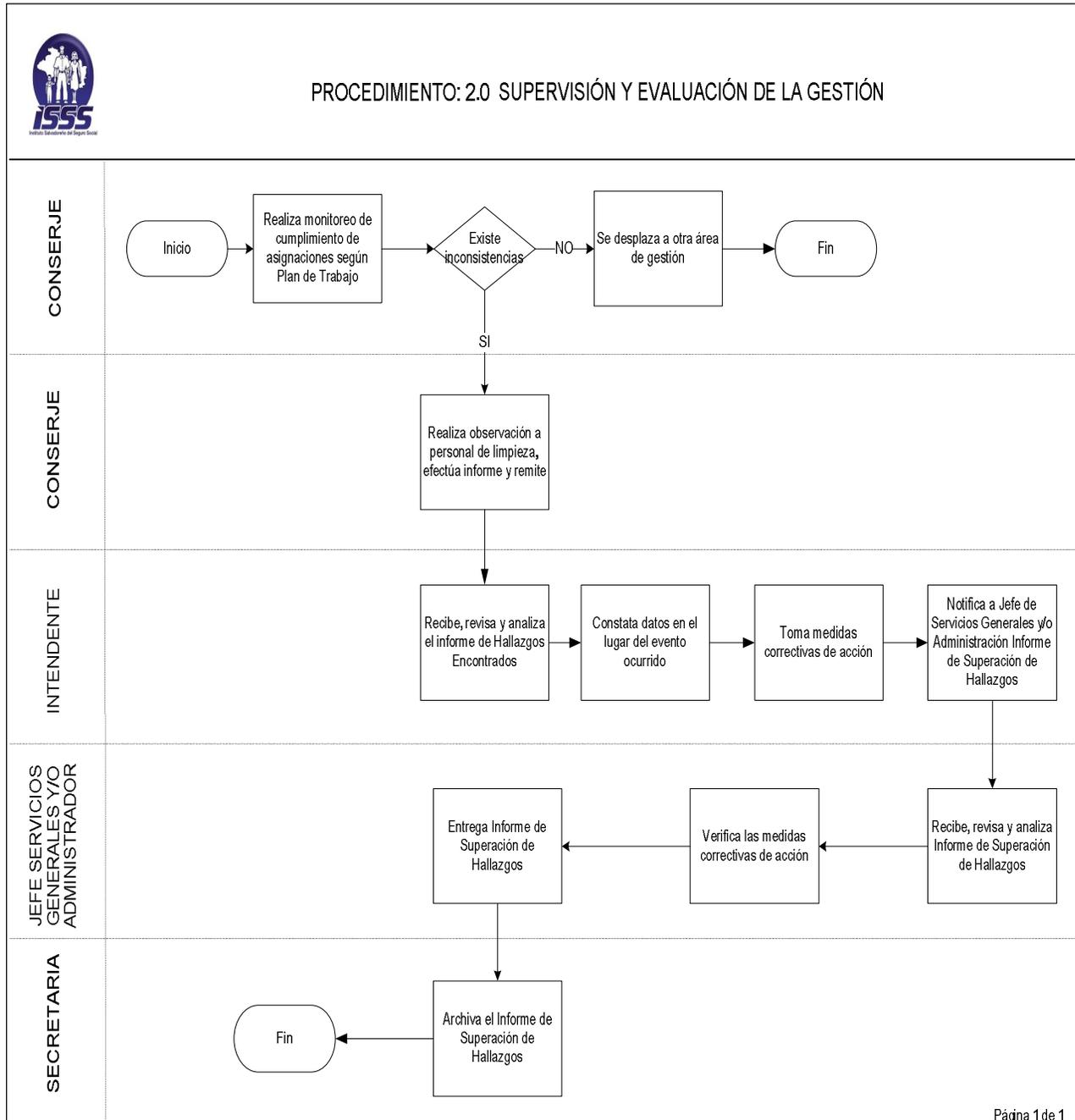
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.1.1.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 17 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.1.1.3 Generación de Informes

2.1.1.3.1 Normas del Procedimiento

1. El Informe mensual generado por el Intendente debe incluir conclusiones, y recomendaciones correctivas a las desviaciones encontradas y anexar a dicho informe los documentos fehacientes o que justifique las acciones reportadas oportunamente.
2. El Informe Mensual deberá ser avalado por el Intendente y el Jefe de Servicios Generales.
3. Siempre que las inconsistencias reincidan deberá gestionarse reunión de trabajo entre el Jefe de Servicios Generales, Intendente, Conserje y el Encargado del Área de gestión involucrada para superar las inconsistencias.
4. En todas las medidas correctivas de acción deberá existir un consenso entre las partes involucradas, a efecto de obtener mejor rendimiento del personal de Intendencia.

2.1.1.3.2 Descripción del Procedimiento

Intendente

1. Elabora Informe Mensual sobre el resultado del desempeño laboral (Personal de Intendencia y/o compañía contratada)
2. Envía el Informe Mensual a Jefe de Servicios Generales

Jefe de Servicios Generales

3. Revisa y analiza el Informe Mensual
4. Firma y sella de recibido en el Informe Mensual
5. Si no detecta reincidencias de los casos, gira instrucciones a Secretaria para el archivo respectivo del documento
6. Si detecta reincidencia de los casos, convoca a reunión de trabajo al Encargado del Área de gestión involucradas para superar las deficiencias.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 18 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

7. Revisa Informe de Superación de Deficiencias elaborado por el Encargado del Área
8. Solicita a Secretaria archivar el Informe de Superación de Deficiencias
Secretaria
9. Archiva el Informe de Superación de Deficiencias

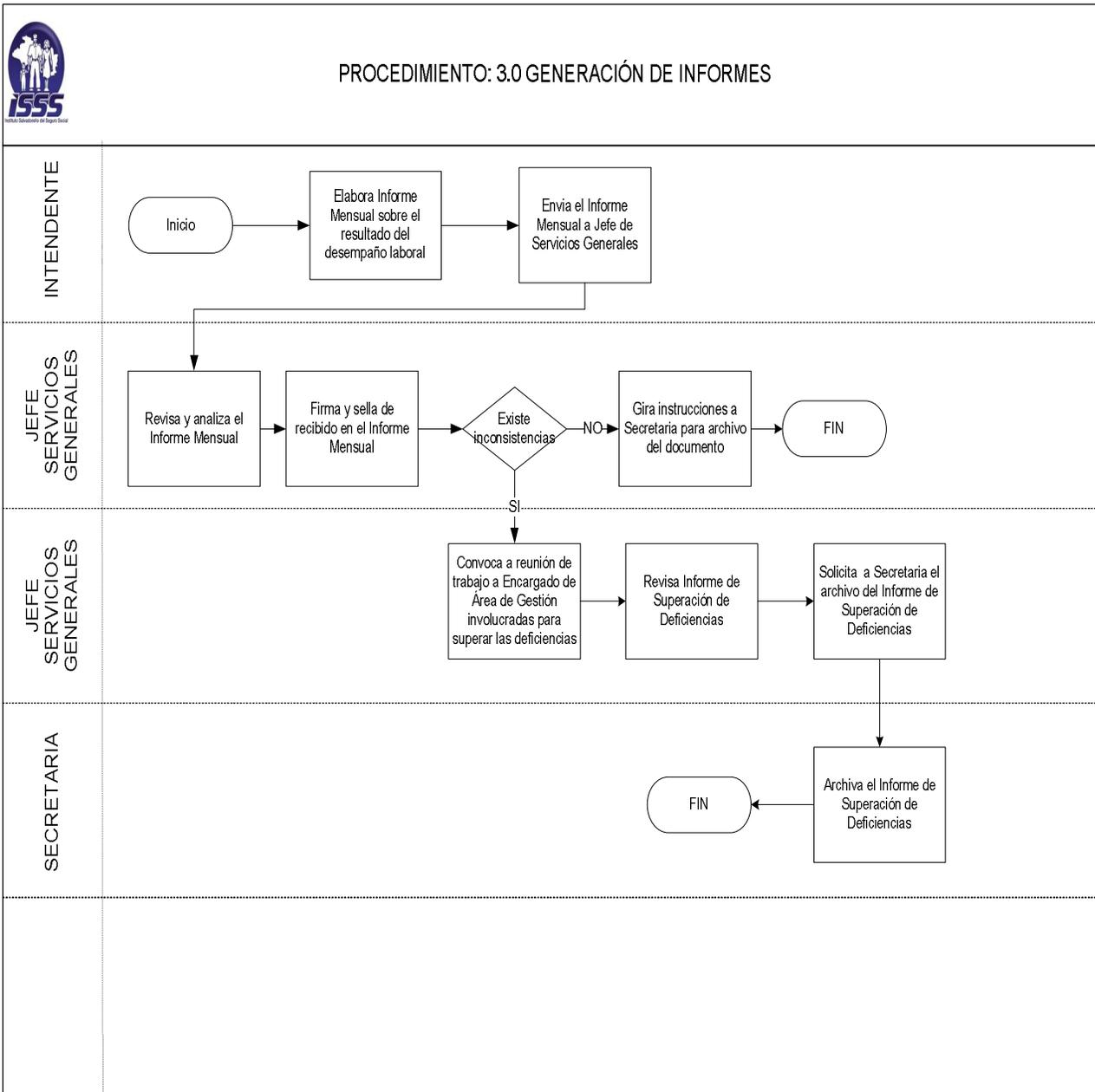
Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 19 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL
 Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.1.1.3.3 Descripción del Procedimiento



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 20 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2 CONSERJERIA

2.2.1 Procedimientos Incluidos

- 2.2.1.1 Entrega de Desechos Bioinfecciosos
- 2.2.1.2 Recepción y Distribución de Insumos
- 2.2.1.3 Entrega de Cadáver
- 2.2.1.4 Enterramiento de Piezas Anatómicas

2.2.1.1 Entrega de Desechos Bioinfecciosos

2.2.1.1.1 Normas del Procedimiento

1. Los Desechos Bioinfecciosos deberán estar plenamente rotulados, pesados, identificados y clasificados previo a su retiro del Centro de Atención por parte de la Empresa Contratada.
2. Para el manejo de los Desechos Bioinfecciosos deberá cumplirse con la normativa institucional de bioseguridad establecida, a efecto de evitar enfermedades infectocontagiosas.
3. Es atribución del Conserje verificar que la empresa contratada para el retiro de los Desechos Bioinfecciosos cumpla con lo establecido en el contrato de servicio.

2.2.1.1.2 Descripción del Procedimiento

Empresa Contratada

1. Notifica a Conserje de Turno sobre el retiro de Desechos Bioinfecciosos

Conserje

2. Verifica en el centro de acopio de Desechos Bioinfecciosos que la empresa contratada o usuarios del Centro de Atención hayan rotulado, clasificado e identificado los desechos correctamente (infecciosos, corto punzantes y bioinfecciosos).

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 21 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

3. Gira instrucciones para pesar los Desechos Bioinfecciosos a empresa contratada para su transporte, verificando que el peso sea correcto y anota los datos en el formulario de etiqueta "B".

Empresa Contratada

4. Pesa los Desechos Bioinfecciosos
5. Traslada los Desechos Bioinfecciosos a medio de transporte (camión) previa verificación del peso por parte del Conserje
6. Totaliza los pesos de Desechos Bioinfecciosos
7. Llena el formulario de Etiqueta B y solicita firma al Conserje

Conserje

8. Revisa, firma y sella el formulario de Etiqueta B
9. Solicita formulario Etiqueta B original
10. Anota datos en Bitácora de Control de Desechos Bioinfecciosos (hora, cantidad, número de orden)
11. Entrega formulario Etiqueta B a Colaborador para controles correspondientes

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 22 de 68

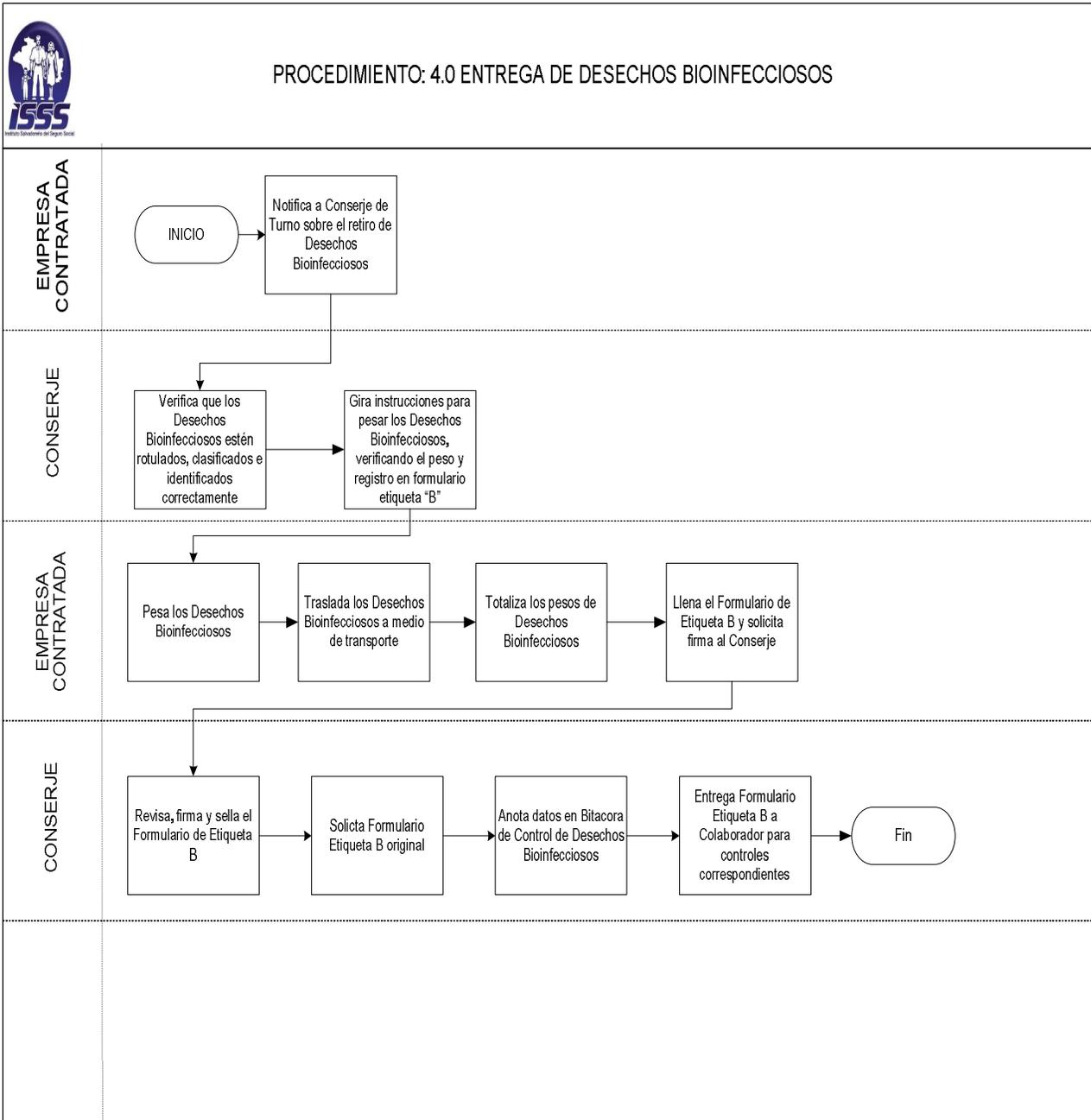
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009

Fecha Modificación:

COD: MNPS20090200003

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 23 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.2 Recepción y Distribución de Insumos

2.2.1.2.1 Normas del Procedimiento

1. El término insumo en este apartado incluye: Papel higiénico, lejía, desinfectante, detergente y agua para consumo humano, jabon en pastilla y otros.
2. El Conserje recibirá directamente del Suministrante el agua envasada (litros y garrafas) el resto de insumos serán retirados del almacén de Artículos Generales.
3. En casos especiales en que la presentación de la lejía sea en barriles, bidones o galones el Conserje deberá trasegarla en garrafas para realizar un mejor uso de los químicos y poder suministrarlo adecuadamente a los usuarios.
4. Posterior a la recepción de los insumos el Conserje deberá realizar los registros internos correspondientes previos al almacenaje y custodia.
5. La distribución de papel higienico jumbo, agua y jabon liquido será en forma exclusiva para pacientes.
6. La presentación del agua será en litro (consumo de pacientes) y en garrafas, las cuales serán colocadas en oasis, (consumo de visitas y estación de enfermería).
7. Para la entrega de insumos los solicitantes o usuarios deberán elaborar el Vale de Consumo debidamente autorizado por el Jefe del Servicio interesado.
8. Para solicitar gases médicos, aire comprimido y nitrógeno los usuarios deberán utilizar el Vale de Consumo previamente autorizados .
9. Auxiliar de Servicio será el responsable del manejo, traslado e intalación de los gases medicos, aire comprimido y nitrógeno en el servicio solicitado a petición del Conserje o Enfermera y conservando las normas de bioseguridad.

2.2.1.2.2 Descripción del Procedimiento

Conserje/Designado

1. Recibe, revisa y retira insumos del Almacén de Artículos Generales

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 24 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2. Registra cantidad de insumos recibidos en el Vale de Consumo
3. Almacena insumos en bodega de Artículos Generales
4. Distribuye insumos a Auxiliar de Servicio
5. Solicita firma de recibido a Auxiliar de Servicio en Vale de Consumo

Auxiliar de Servicio

6. Verifica insumos entregados contra el Vale de Consumo
7. Firma el Vale de Consumo
8. Traslada insumos a la dependencia solicitante
9. Entrega insumos y solicita a dependencia solicitante le estampe sello en Vale de Consumo

Dependencia Solicitante

10. Revisa y custodia los insumos recibidos
11. Estampa Sello en el Vale de Consumo y entrega a Auxiliar de Servicio

Auxiliar de Servicio

12. Entrega Vale de Consumo a Conserje

Conserje/Designado

13. Revisa y archiva el Vale de Consumo

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 25 de 68

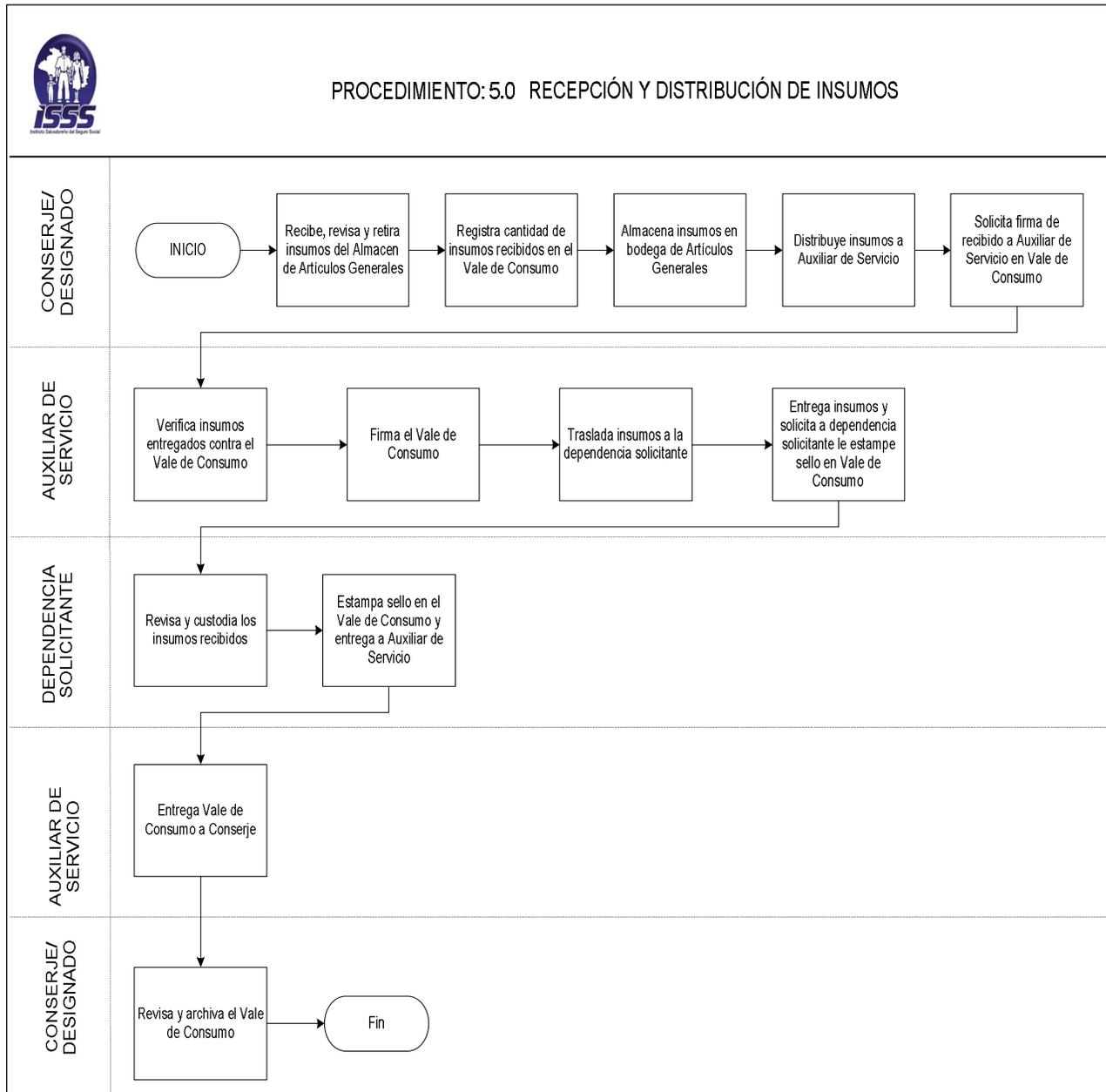
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 26 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.3 Entrega de Cadáver

2.2.1.3.1 Normas del Procedimiento

1. En este apartado el termino Responsable del Fallecido incluye: Familiar del Fallecido (Muerte Natural), Policia Nacional Civil, Medicina Legal y Fiscalia General de la República (Muerte Violenta).
2. Siempre que la muerte del Paciente se origine por heridas con arma de fuego, Arma blanca, accidente de trabajo o accidente de transito deberá notificarse a Medicina Legal, Policia Nacional Civil y Fiscalia General de la República para reconocimiento e investigación del caso.
3. Para el retiro del cadáver ya sea por Medicina Legal, Fiscalia General de la República o Familiar, el Conserje deberá actualizar el Libro de Control Interno de Fallecidos y/o Entrega de Cadáver con los datos siguientes: Nombre completo del fallecido, Número de Afiliación, Nombre completo de la persona que retira el cadáver y Número de Documento de Identidad de la persona que retira el cadáver.
4. El reconocimiento físico del cadáver podrá ser realizado por Medicina Legal, Fiscalia General de la Republica o Familiar.
5. Toda esquila mortuoria deberá ser firmada y sellada por: Fiscal General de la República, Medicina Legal, Medico Forence para identificar que el familiar que se ha presentado a retirar el cadáver , es la persona que el fallecido reportó como responsable en la Hoja de Ingreso o que es familiar responsable del fallecido, comprobándolo con el Documento de Identidad o pasaporte en caso de residir en el exterior.
6. El cadáver deberá ser entregado por el Conserje a quién corresponda juntamente con sus pertenencias sin ropa Hospitalaria, debiendo entregar dicha ropa al Servicio de origen donde falleció el Paciente.
7. El Cadáver únicamente podrá ser retirado del Centro de Atención en un ataúd y a la persona debidamente autorizada.
8. El Médico tendrá la atribución de llenar los documentos indispensables para la entrega del cadaver a Responsable del Fallecido.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 27 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. El personal de enfermería deberá notificar en forma inmediata Servicios Generales y/o Conserjería el retiro de cadáver de los servicios.

2.2.1.3.2 Descripción del Procedimiento

Jefe de Servicio

1. Notifica a Conserje el retiro del cadáver del Servicio

Conserje

2. Verifica datos del fallecido en la Hoja de Remisión de Cadáveres
3. Retira el cadáver del Servicio en coordinación con Auxiliar de Servicio
4. Traslada el cadáver a la morgue y coloca en cámara refrigerante
5. Actualiza Bitácora de Registro de Pacientes Fallecidos (Fecha, Número de fallecido, Nombre, Hora de defunción del paciente, Hora en que se traslado el cadáver a morgue, edad, sexo y Número de Afiliación)

Responsable del Fallecido

6. Solicita a Conserje la entrega del cadáver

Conserje

7. Solicita documento de identidad (DUI) a Responsable del fallecido y confronta con la Hoja de Remisión de Cadáveres Solicita documento de identidad al familiar del fallecido

Responsable del Fallecido

8. Entrega el Documento de Identidad, el original de Boleta de Defunción y demanda al Conserje para su identificación.

Conserje

9. Revisa y verifica el Documento de Identidad, original de la Boleta de Defunción y Demanda e Identifica al Responsable del Fallecido.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 28 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

10. Verifica que funeraria este presente o que pariente lleve ataud.
11. Entrega cadáver a Responsable del Fallecido previa verificación de documentos personales requeridos para el retiro correspondiente del cadáver.
12. Actualiza el Libro de Salida de Cadaver con los datos siguientes: Nombre completo del fallecido, Número de afiliación, Nombre completo de la persona que retira el cadáver, número de documento de identidad de la persona que retira el cadáver.
13. Solicita al Responsable del Fallecido que se anote y firme de recibido en el Registro de Pacientes Fallecidos.
14. Entrega el Documento de Identidad, el original de la Boleta de Defunción, Memorando, Cadáver al Responsable del Fallecido y funeraria.
15. Firma como encargado de la entrega del cadáver en la Bitácora de Registro de Pacientes Fallecidos.
16. Completa el original y copia de la Boleta de Defunción.
17. Hace que el Responsable del Fallecido retire las pertenencias en Guardarropía.
18. Entrega el Documento de Identidad, el original y copias de la Boleta de Defunción.
19. Integra el duplicado de la Entrega de Cadáver al Expediente Clínico del Paciente Fallecido.
20. Elabora la Nota de Remisión del Expediente Clínico del Paciente Fallecido.
21. Obtiene firma de recibo en la Nota de Remisión del Expediente Clínico del Paciente Fallecido de Archivo Clínico.
22. Entrega el Expediente Clínico del Paciente Fallecido al Archivo Clínico.

Responsable del Fallecido

23. Presenta memorando informando la Defunción del Paciente a Vigilante

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 29 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Vigilante

24. Verifica e identifica el cadaver y familiar que lo retira de la morgue a través de Memorando
25. Permite la salida del Cadáver

Conserje

26. Archiva documentación en el Archivo de Conserjería

Encargado de Morgue

27. Entrega ropa hospitalaria (Sabana) a Roperia y/o usuario del Centro de atención donde remitieron el cadáver

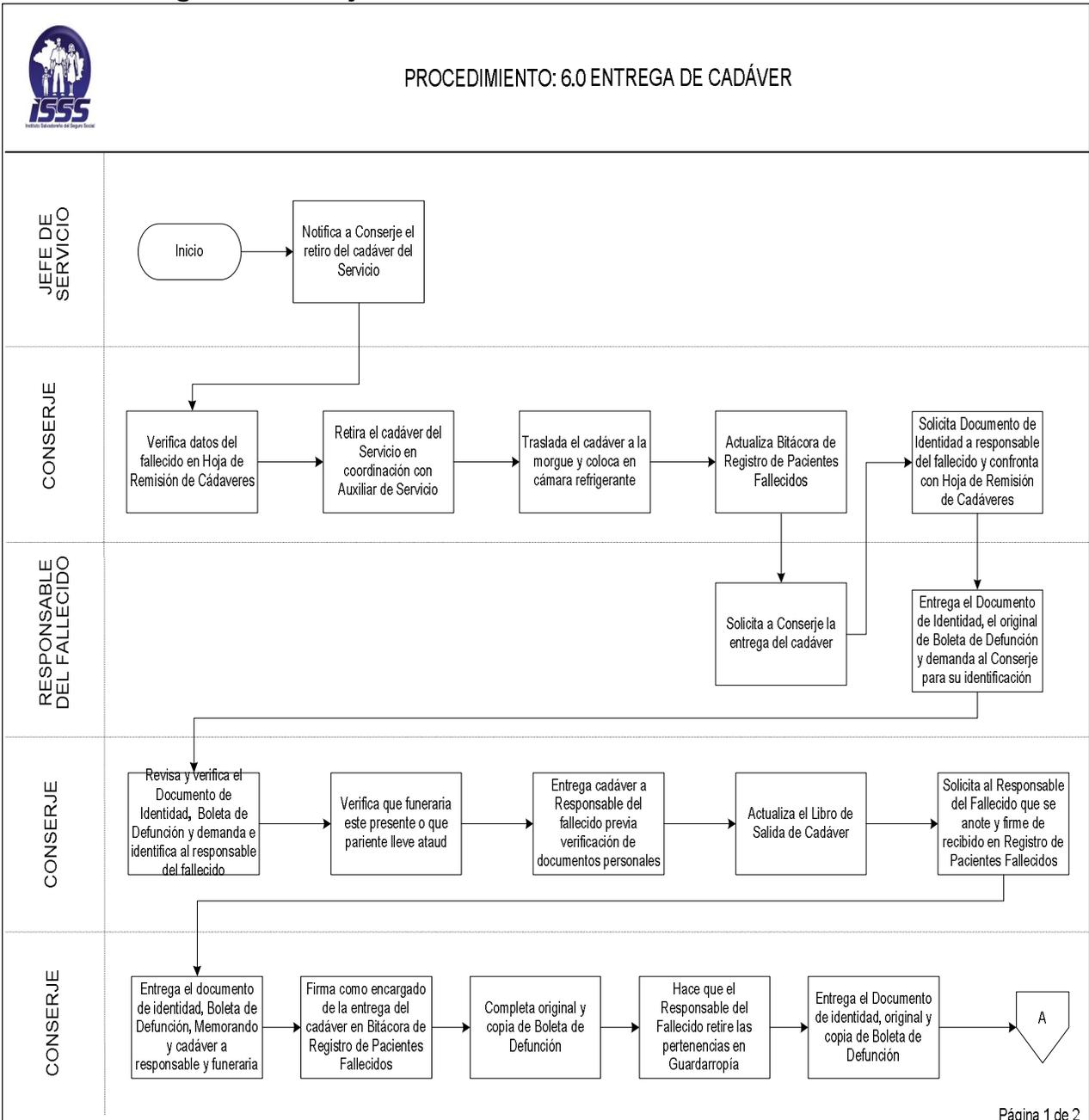
Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 30 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL
 Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 31 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

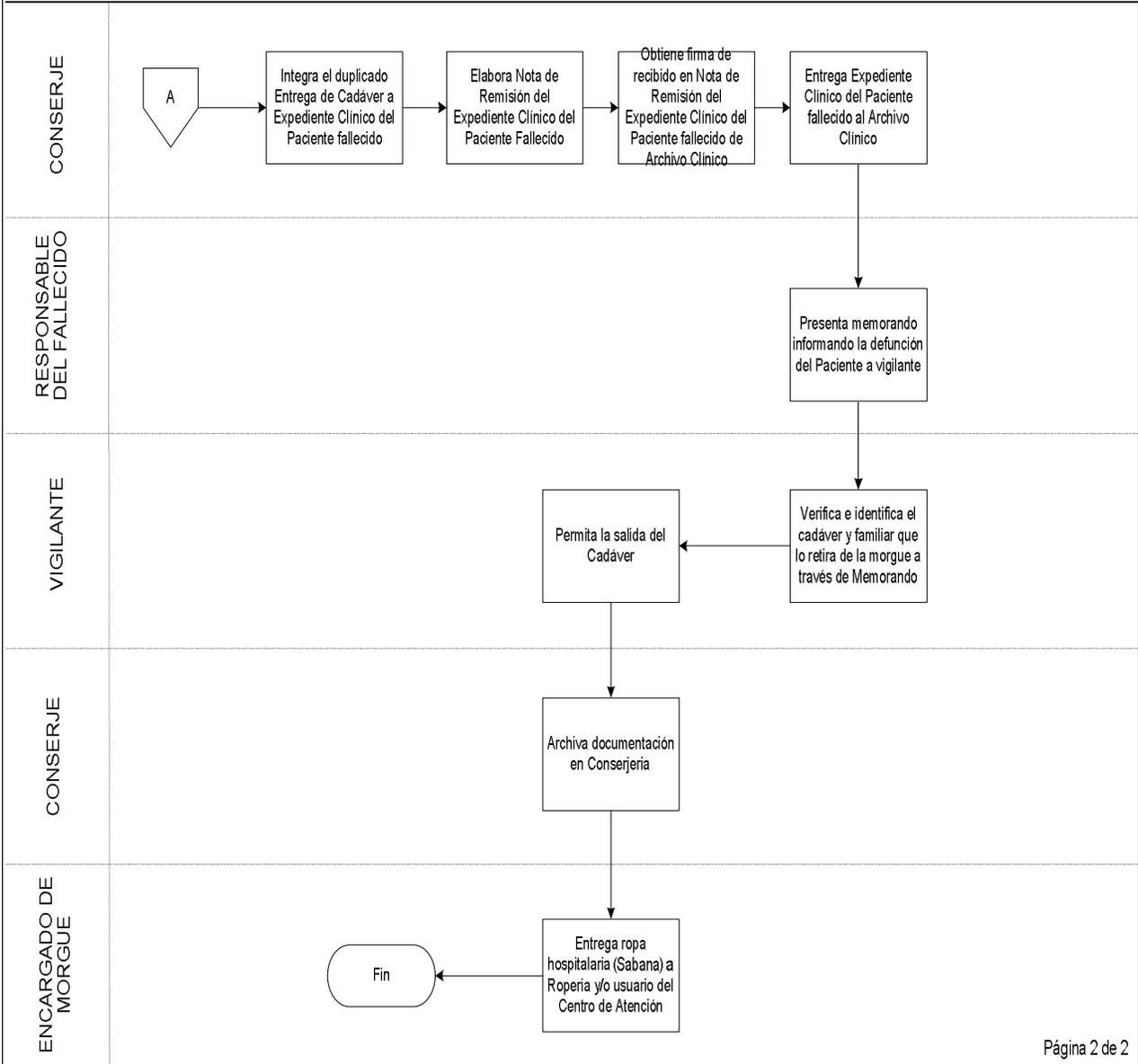


Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD



PROCEDIMIENTO: 6.0 ENTREGA DE CADÁVER



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 32 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.4 Entierro de Piezas Anatómicas

2.2.1.4.1 Normas del Procedimiento

1. Cuando se retiren de los servicios piezas anatómicas (miembros del cuerpo humano) para su entierro el Conserje deberá utilizar las medidas de bioseguridad establecidas para evitar la proliferación de enfermedades infectocontagiosas.
2. Siempre que el retiro de piezas anatómicas en las áreas requeridas ocurran en días festivos, fines de semana, nocturnidades, periodos vacacionales, el Conserje deberá solicitar anticipadamente a Encargado de Fondo Circulante un anticipo para solventar las emergencias que pudieran suscitarse.
3. Todas las piezas anatómicas o desechos deberán ser trasladados en bolsas rojas tal como se establece en "Norma para el manejo de Cadáveres y Piezas Anatómicas en el ISSS", realizada por el Departamento de Normalización y Estandarización".
4. Para proceder al entierro de piezas anatómicas será indispensable recolectar como mínimo tres unidades.
5. Posterior al peso de las piezas anatómicas deberán colocarse en cámara refrigerante para evitar la descomposición.
6. Para el traslado de piezas anatómicas al cementerio deberá considerarse las condiciones requeridas para facilitar su manejo adecuado (bolsas rojas y cajas)

2.2.1.4.2 Descripción del Procedimiento

Jefe de Servicio

1. Notifica a Conserje el retiro de piezas anatómicas

Conserje

2. Retira piezas anatómicas del servicio involucrado
3. Solicita memorando firmado por Médico o Enfermera del Servicio para el retiro de las piezas anatómicas
4. Traslada piezas anatómicas a Morgue y pesa

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 33 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

5. Coloca las piezas anatómicas en cámara refrigerante
6. Actualiza el Registro de Control de Enterramiento de Piezas Anatómicas con datos del Paciente (Nombre, Edad, Número de Afiliación, Servicio, Peso Exacto, Calidad del Derechohabiente, Motivo y Fecha de Amputación).
7. Solicita efectivo a Jefe de Servicios Generales o Intendente para cancelación de gastos por entierro de piezas anatómicas.

Jefe Servicios Generales o Intendente

8. Gestiona con el Encargado de Fondo Circulante o Designado efectivo para cancelar los gastos de entierro de piezas anatómicas.
9. Entrega efectivo y gira instrucciones a Conserje para realizar tramites de entierro de piezas anatómicas en cementerio y cancelacion de gastos respectivos.

Conserje

10. Traslada las piezas anatómicas al cementerio para entierro
11. Cancela los derechos de entierro de piezas anatómicas (arancel)
12. Entrega las piezas anatómicas a Encargado de Cementerio para respectiva inhumación y le solicita recibo de cancelación
13. Entrega recibo cancelación a Jefe Servicios Generales o Intendente

Jefe Servicios Generales o Intendente

14. Entrega recibo de cancelación por entierro de piezas anatómicas y comprobante de anticipos a Encargado de Fondo Circulante o Designado para que efectué las transacciones correspondientes.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 34 de 68

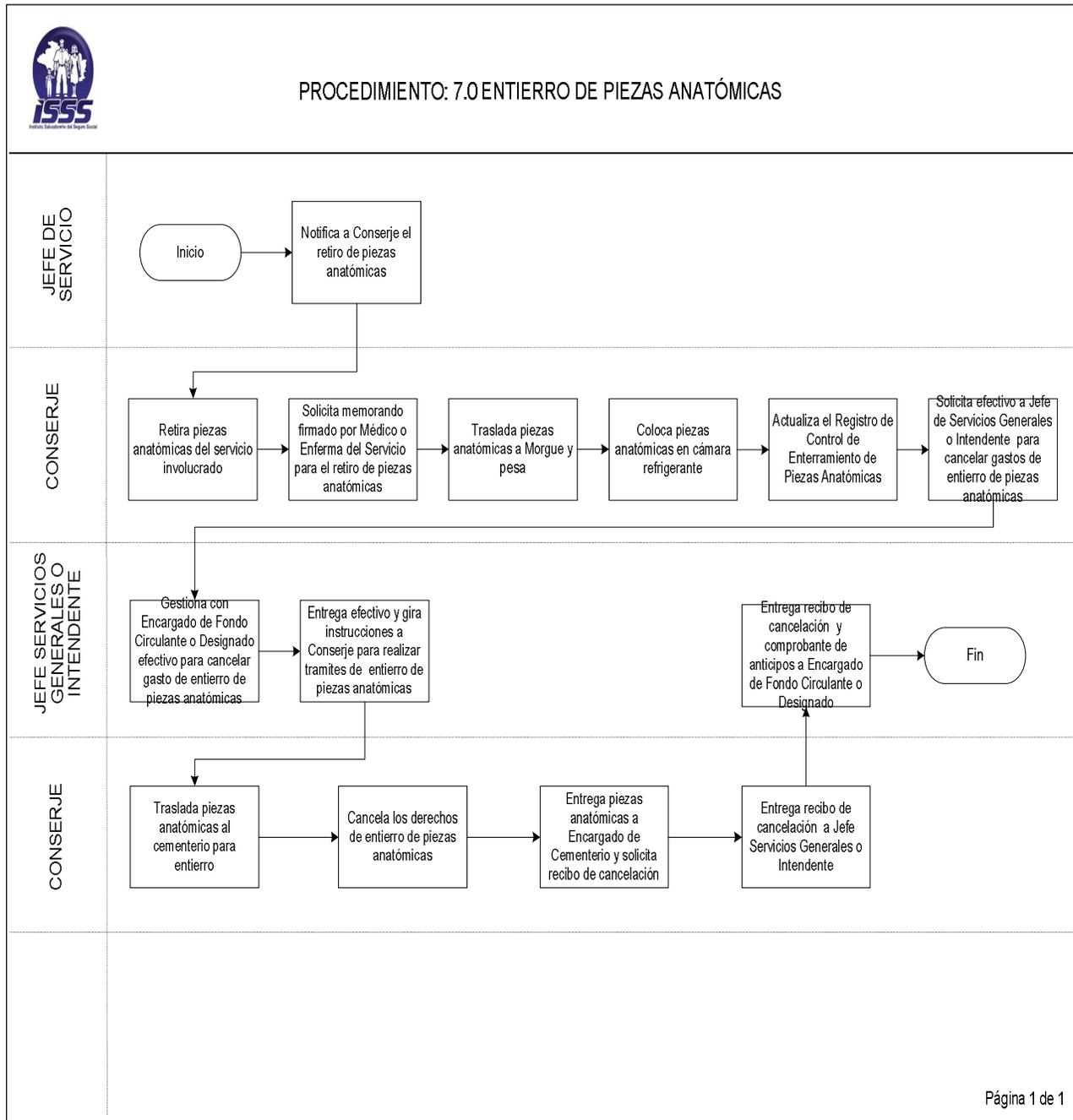
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.2.1.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 35 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3 TRANSPORTE

2.3.1 Procedimientos Incluidos

- 2.3.1.1 Solicitud de Combustible.
- 2.3.1.2 Prestación del Servicio de Transporte.
- 2.3.1.3 Mantenimiento de Vehículos del ISSS
- 2.3.1.4 Control del Consumo de Combustible

2.3.1.1 Solicitud de Combustible

2.3.1.1.1 Normas del Procedimiento

1. Es atribución del Motorista solicitar el suministro de combustible en forma oportuna a Colaborador.
2. La Secretaria y/o Colaborador será el responsable de elaborar el formulario Control de Despacho de Combustible y gestionar autorización a Jefe de Servicios Generales.
3. El formulario Control de Despacho de Combustible será autorizado por el Jefe de Servicios Generales, Motorista y Jefe de Transporte.
4. El suministro de combustible solicitado para el funcionamiento del vehículo deberá ser administrado por el Encargado del Suministro de Combustible asimismo archivar original y copia del formulario y entregar el triplicado del formulario a Motorista.
5. El Motorista es responsable de entregar el formulario Control de Despacho de Combustible a Secretaria y/o Colaborador quien a su vez deberá registrar y revisar la información pertinente en control correspondiente y archivar temporalmente el documento.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 36 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.1.2 Descripción del Procedimiento Solicitud de Combustible

Motorista

1. Solicita Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible a Secretaria/Colaborador

Secretaria/Colaborador

2. Elabora el Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible
3. Solicita autorización del Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible a Jefe de Servicios Generales

Jefe de Servicios Generales

4. Autoriza el Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible y devuelve a Secretaria/Colaborador

Secretaria/Colaborador

5. Entrega Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible autorizado a Motorista

Motorista

6. Firma el Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible
7. Solicita a Encargado de Transporte el Combustible

Encargado de Transporte

8. Autoriza y suministra el Combustible solicitado
9. Archiva original y copia del Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible
10. Entrega duplicado del Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible a Motorista

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 37 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Motorista

11. Entrega duplicado del Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible a Secretaria/Colaborador

Secretaria/Colaborador

12. Revisa y archiva duplicado del Control de Despacho de Combustible y/o Cupón de Combustible

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 38 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



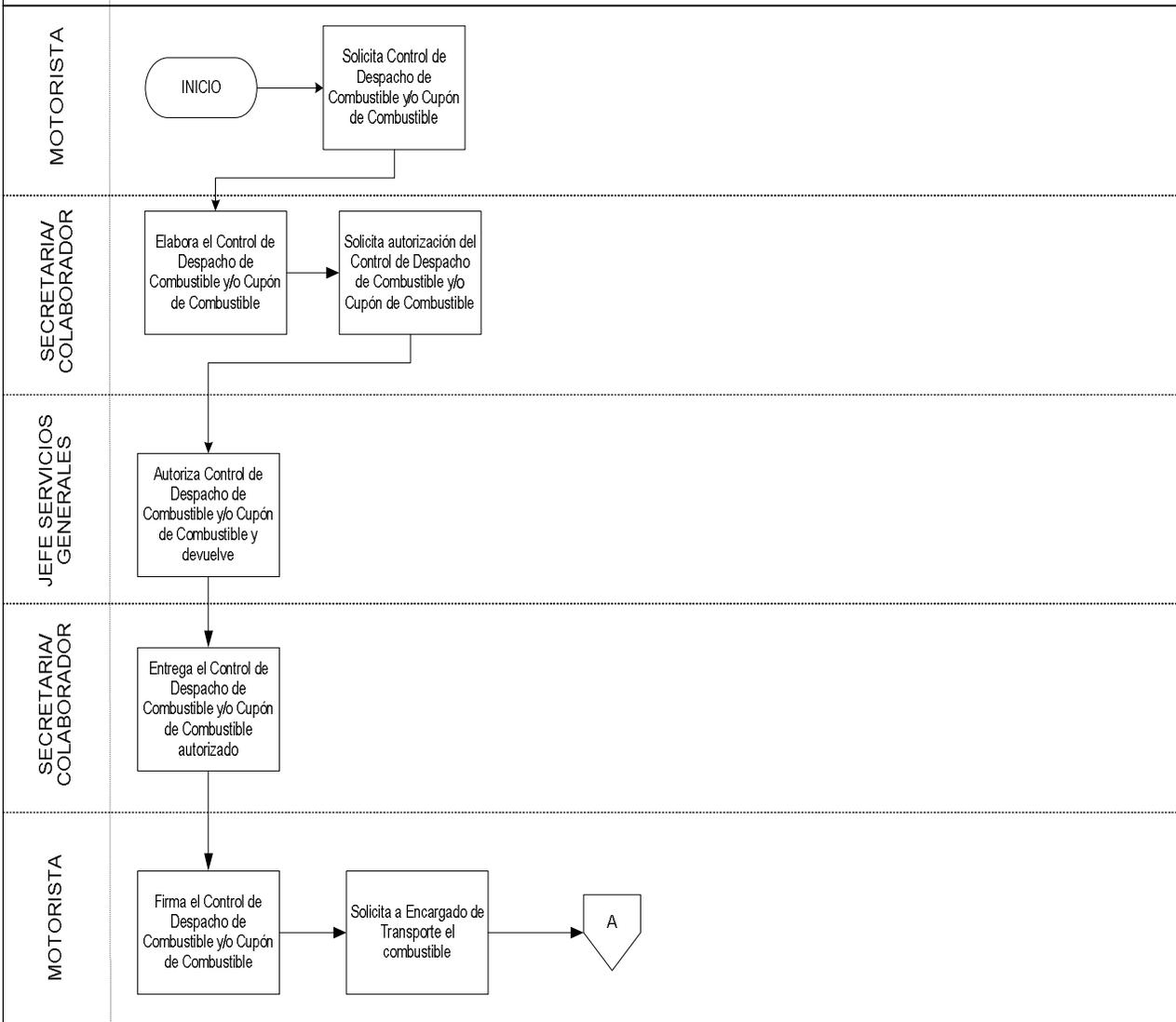
Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.1.3 Diagrama de Flujo del Procedimiento



PROCEDIMIENTO: 8.0 SOLICITUD DE COMBUSTIBLE



Fecha Creación: Junio 2009

Fecha Modificación:

COD: MNPS20090200003

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 39 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

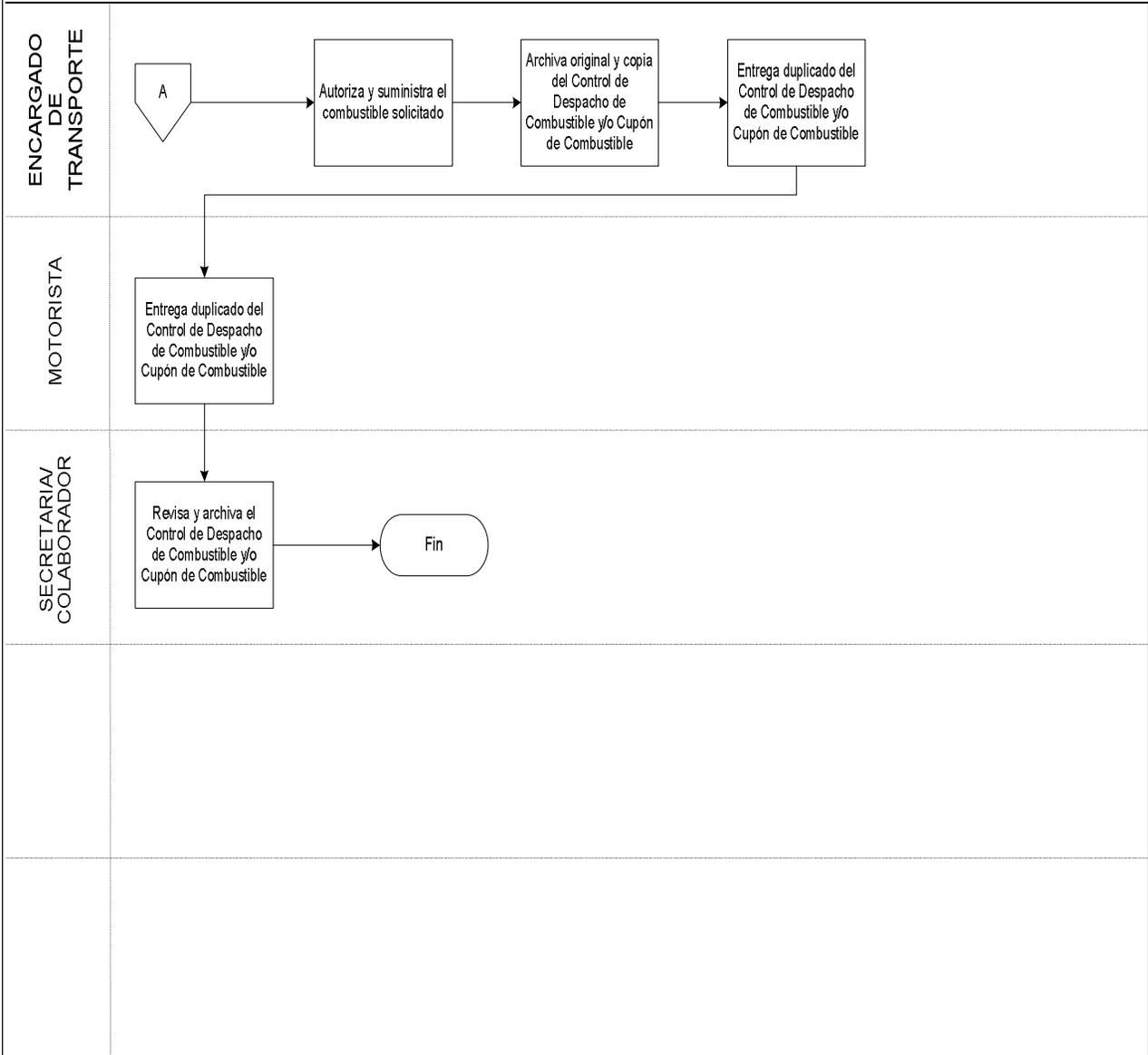


Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD



PROCEDIMIENTO: 8.0 SOLICITUD DE COMBUSTIBLE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.2 Prestación del Servicio de Transporte

2.3.1.2.1 Normas del Procedimiento

1. Toda prestación de Servicio de Transporte, deberá ser solicitada con cinco días de anticipación por escrito a Jefe de Servicios Generales, Conserje o Colaborador, excepto en casos de suma urgencia comprobada.
2. Será responsabilidad del Jefe de Servicios Generales, Conserje y/o Colaborador, la planificación, control, distribución y asignación de vehículos para la prestación del servicio de transporte, a los usuarios o dependencias solicitantes.
3. El Jefe de Servicios Generales Conserje y/o Colaborador será el responsable de depurar y autorizar la programación de salida de los vehículos a las diferentes dependencias del ISSS.
4. El Conserje y/o Colaborador, será el responsable de emitir un reporte mensual de la Prestación de Servicios de Transporte proporcionado a los usuarios debiendo anotar los kilómetros recorridos y cantidad de personas transportadas.
5. El Jefe de Servicios Generales, Conserje y/o Colaborador, será el responsable de supervisar, controlar y verificar la buena distribución de los vehículos para la Prestación de Servicios de Transporte.
6. Los vehículos se destinarán única y exclusivamente al personal que lo solicite y se hará por el tiempo necesario según la actividad a realizar.

2.3.1.2.2 Descripción del Procedimiento

Usuario

1. Completa solicitud con la información indicada y envía a Motorista.

Motorista

2. Llena Bitácora de Recorrido de Vehículos Institucionales
3. Traslada a personal

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 41 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

4. Entrega Bitácora de Recorrido de Vehículos institucionales a Encargado de Control de Vehiculos

Encargado de Control de Vehiculos

5. Revisa Bitacora de Recorrido de Vehículos Institucionales
6. Si la documentación no está correcta solicita documentación faltante
7. Si la documentación está correcta, registra datos generales del recorrido del vehiculo en la Bitácora de Recorrido de Vehículos Institucionales y archiva

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 42 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



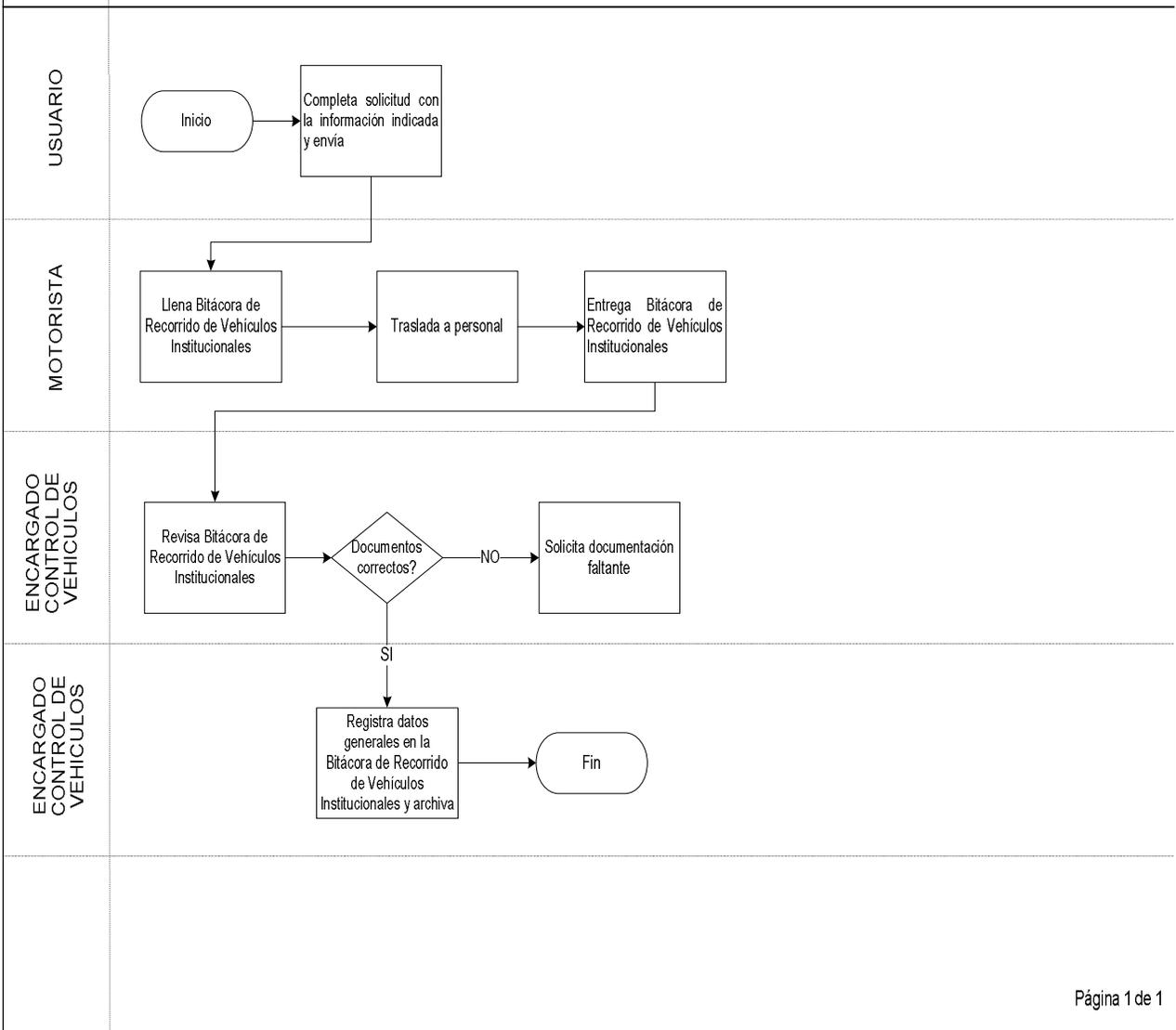
Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.2.3 Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO: 9.0 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 43 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.3 Mantenimiento de Vehiculos

2.3.1.3.1 Normas del Procedimiento

1. El Encargado de Transporte y/o Designado deberá elaborar un programa de mantenimiento preventivo para los vehículos, el cual deberá contar con los datos siguientes: Periodo o kilometraje de recorrido que se realizaría el mantenimiento preventivo, actividad a realizar, repuestos sustituidos, lubricantes y materiales utilizados. Dicha información deberá darla a conocer a cada dependencia para que el Jefe de la misma vele por su cumplimiento.
2. Todo mantenimiento preventivo y correctivo deberá hacerse de acuerdo a las necesidades establecidas en base a las revisiones diarias y a los reportes de los conductores.
3. En el caso del mantenimiento preventivo y correctivo, el Colaborador enviará la solicitud respectiva a Encargado de Transporte y/o Designado.
4. La remisión o retiro de vehículos hacia y desde los talleres de mecánica autorizados por el ISSS, será válida únicamente con una nota y/o solicitud suscrita por el Encargado de Transporte y/o Designado.
5. En el caso que un vehículo tuviese algún desperfecto atribuible a su fabricación antes que la correspondiente garantía caducase, el Encargado de Transporte y/o Designado deberá hacer las gestiones pertinentes, a fin que se realicen las reparaciones correspondientes.
6. Cuando un vehículo del ISSS se accidente o tenga desperfectos mecánicos que le imposibiliten continuar su marcha, deberá comunicar a la Sección Transporte y Aseguradora para que gestione con los talleres contratados el Auxilio en carretera.
7. Los repuestos que se incorporen a las unidades reparadas, deberán ser nuevos. Las excepciones a esta disposición, deberán ser justificadas por el Encargado de Transporte y/o Designado.
8. El Encargado de Transporte y/o Designado deberán asignar un registro de control a cada vehículo en el cual detallarán lo relacionado al mantenimiento preventivo y correctivo proporcionado, tomando como referencia las órdenes de trabajo y las facturas de pago correspondientes en cuanto a repuestos y mano de obra.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 44 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. El Encargado de Transporte y/o Designado deberá recibir los repuestos sustituidos y deberán llevarlos a la Sección Transporte con una copia de la factura para que sean guardados en bodega (debiendo llevar un control de los mismos) para su posterior disposición como desechos, aplicando la normativa para “El descarte de repuestos sustituidos en equipos médicos, generales y mobiliario”.
10. El Encargado de Transporte y/o Designado, deberá establecer un control mensual de kilómetros recorridos que servirá para establecer el consumo diario de combustible y pronosticar la próxima fecha de revisión del vehículo.

2.3.1.3.2 Descripción del Procedimiento

Secretaria/Colaborador

1. Elabora la Solicitud de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Vehículo
2. Envía Solicitud de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Vehículo a Encargado de Transporte para solicitar mantenimiento de vehículo.

Encargado de Transporte/Designado

3. Autoriza y entrega Solicitud de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Vehículo a Motorista.

Motorista

4. Entrega Solicitud de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Vehículo a Taller Contratado.

Encargado de Taller Contratado

5. Recibe vehículo, efectúa revisión y evaluación Técnica, emite presupuesto y entrega a Encargado de Transporte.

Encargado de Transporte/Designado

6. Revisa presupuesto.
7. Si no se acepta el presupuesto, comunica a Jefe de Sección Transporte para que decida sobre la conveniencia de reparar o descartar el vehículo.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 45 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

8. Si se acepta el presupuesto, envía presupuesto a taller contratado para que inicie con prestación de servicio de mantenimiento.

Taller contratado

9. Realiza el mantenimiento correctivo y/o preventivo del vehículo y notifica a Encargado de Transporte.

Encargado de Transporte/Designado

10. Verifica que los repuestos instalados son nuevos
11. Confirma aceptación de repuestos a Taller Contratado

Taller contratado

12. Entrega vehículo reparado a Motorista del ISSS.

Motorista

13. Evalúa mantenimiento realizado en vehículo, firma factura y acta de recepción y da por recibido el vehículo.
14. Entrega en Sección Transporte los repuestos sustituidos, contra factura a Encargado de Taller Contratado.

Encargado Taller Contratado

15. Remite Factura, Acta de Recepción y documentos de trámite a Sección Transporte para autorización.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 46 de 68

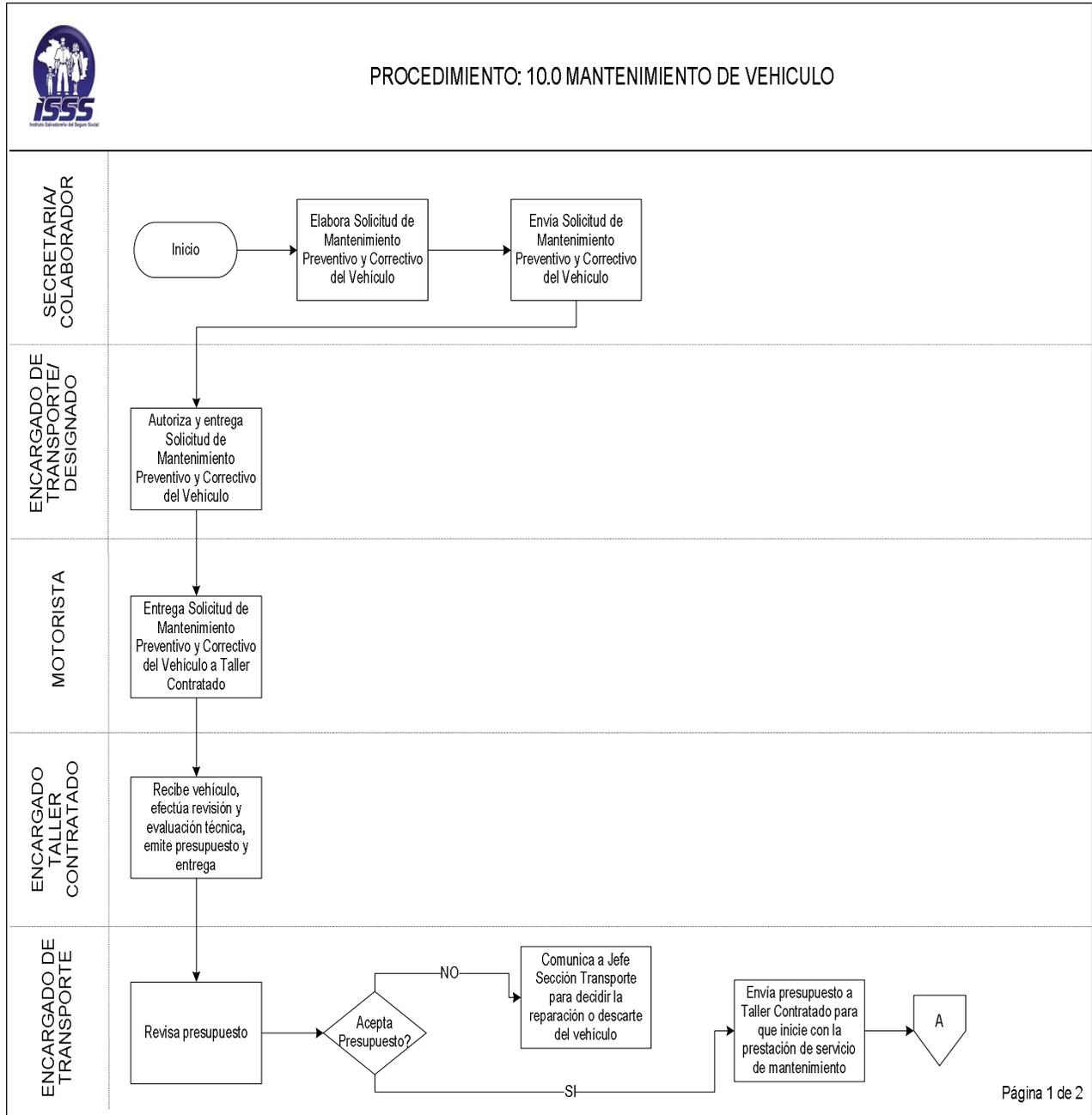
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 47 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

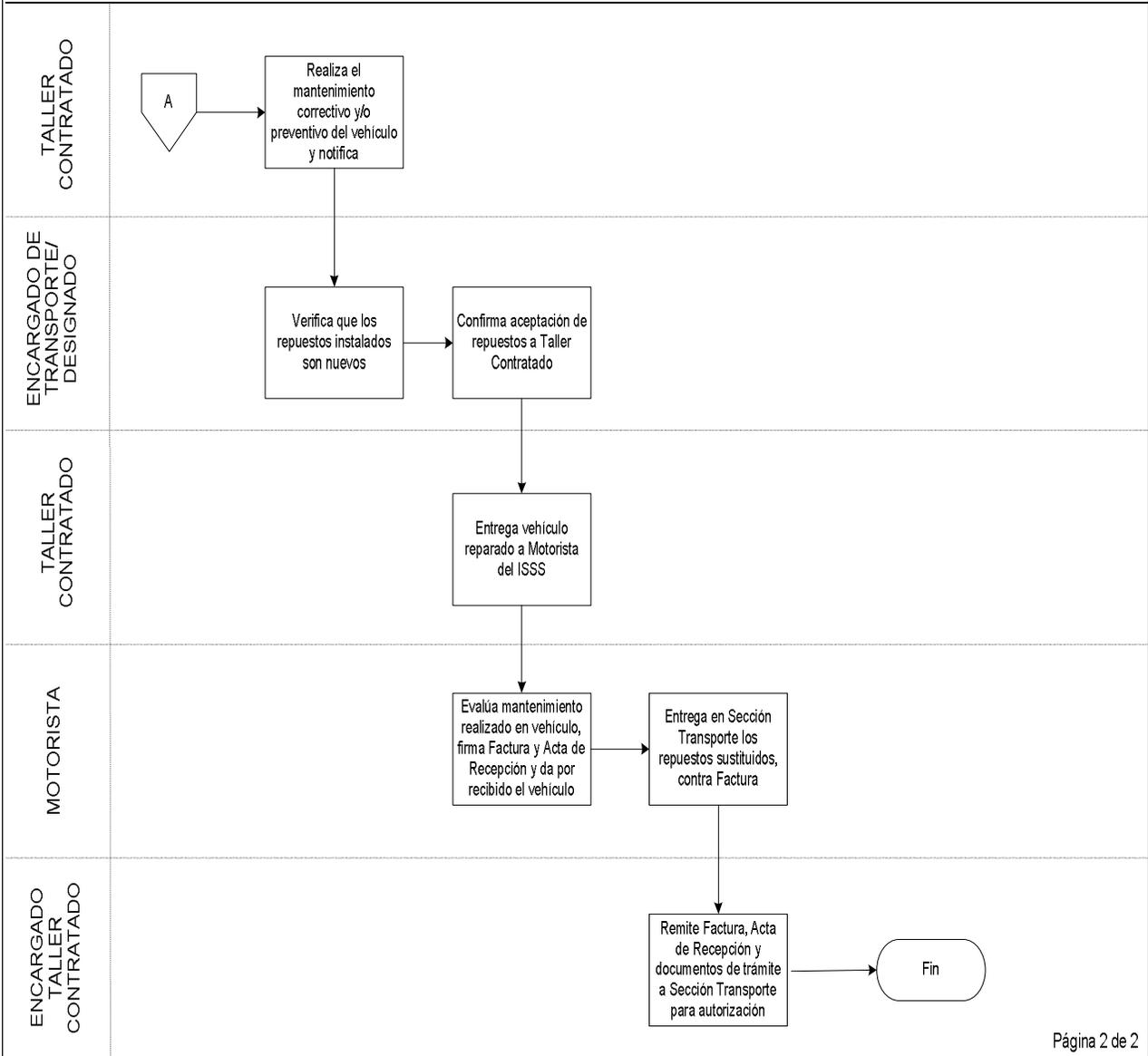


Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD



PROCEDIMIENTO: 10.0 MANTENIMIENTO DE VEHICULO



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 48 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.4 Control de Consumo de Combustible

2.3.1.4.1 Normas del Procedimiento

1. La elaboración del Reporte para el Control de Consumo de Combustible será en forma diaria y el consolidado correspondiente se hará de forma mensual.
2. Los reportes de Control de Consumo de Combustible diario y mensual serán autorizados por el Jefe de Servicios Generales.
3. Los reportes de Control de Consumo de Combustible diario y mensual servirán para la contratación de nuevos recursos y necesidades de nuevas unidades de transporte
4. Los reportes de Control de Consumo de Combustible diario y mensual permitirán la toma de decisiones en lo relativo a establecer las cantidades indispensables asignadas para el consumo de combustible tomando en consideración el kilometraje recorrido por la unidad vehicular.

2.3.1.4.2 Descripción del Procedimiento

Secretaria/Colaborador

1. Elabora Reporte Diario y Mensual de Consumo de Combustible (Incluye: Traslado de pacientes y personal y Kilometraje de recorrido y consumo de combustible).
2. Gestiona aprobación del Reporte Diario y Mensual de Consumo de Combustible de Jefe de Servicios Generales.

Jefe de Servicios Generales

3. Revisa, analiza y autoriza el Reporte Diario y Mensual de Consumo de Combustible.
4. Entrega Reporte Diario y Mensual de Consumo de Combustible a Colaborador.

Secretaria/Colaborador

5. Elabora Cuadro de Insumos Básicos

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 49 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

6. Envía Cuadro de Insumos Básicos al Administrador

Administrador

7. Recibe, revisa y analiza el Cuadro de Insumos Básicos

8. Entrega Cuadro de Insumos Básicos a Secretaria

Secretaria/Colaborador

9. Archiva el Cuadro de Insumos Básicos

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 50 de 68

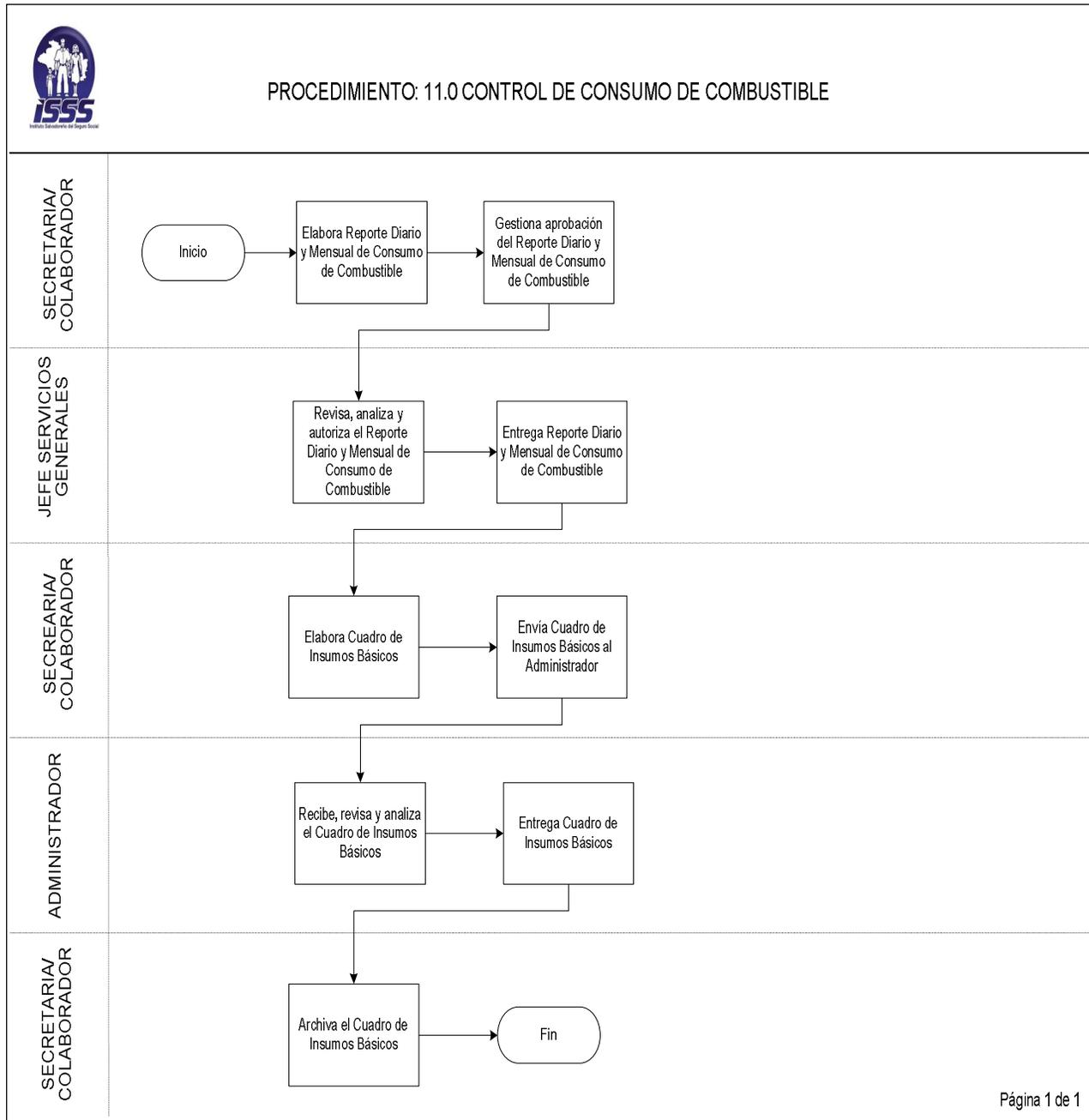
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.3.1.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 51 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.4 TELEFONIA

2.4.1 Procedimientos Incluidos

2.4.1.1 Atención de Llamadas Entrantes y Salientes

2.4.1.2 Generación de Reportes

2.4.1.1 Atención de Llamadas Entrantes y Salientes

2.4.1.1.1 Normas del Procedimiento

1. Será responsabilidad de personal de Telefonía proporcionar un servicio eficiente y oportuno de telefonía a todos los usuarios tanto empleados como derechohabientes.
2. Queda terminantemente prohibido el ingreso de personal no autorizado al Área de Telefonía.
3. Es responsabilidad del Telefonista atender oportunamente las llamadas entrantes y salientes (internas y externas) en el turno de trabajo, así como resolver inquietudes siempre que el usuario lo solicite.
4. Es atribución del Telefonista realizar las llamadas salientes en forma racional de conformidad a los controles internos establecidos y requerimientos del Centro de Atención.
5. El Telefonista será responsable de la fluidez en la comunicación de información institucional y de interés a los derechohabientes.
6. El Telefonista es responsable directo de generar la Hoja de Control de Llamadas Telefónica (Informe Diario) y Hoja de Control Mensual de Llamadas (Informe Mensual) con las llamadas procesadas (entrantes y salientes) durante el turno de trabajo.
7. El Telefonista es responsable de maximizar la utilización de los recursos asignados para el desarrollo de sus labores.
8. El Telefonista deberá vocear anuncios (códigos, localización de personal, etc.) siempre que sea requerido.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 52 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. Es responsabilidad del Telefonista realizar un buen uso y conservación del equipo y herramientas de trabajo.
10. El Telefonista deberá atender amablemente las llamadas entrantes y salientes haciendo uso de frases de cortesía de conformidad a las instrucciones y guiones establecidos.
11. En cada llamada realizada el Telefonista deberá utilizar un tono de voz apropiado, ser paciente y servicial con el usuario (interno y externo).
12. Es atribución del Telefonista mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
13. En el área de Telefonía quedaran restringidas las llamadas de índole personal excepto en casos excepcionales.
14. En casos de emergencia el Telefonista deberá hacer uso de la radio institucional para el control de actividades (Control de Ambulancia, Traslado de Pacientes, etc.).
15. Queda terminantemente prohibido el consumo de alimentos en su puesto de trabajo, a fin de evitar el derrame de los mismos sobre los equipos de trabajo y mantener limpia el área de trabajo.
16. En el área de Trabajo, se permite consumir bebidas siempre y cuando se utilicen recipientes cerrados o herméticos para evitar derrames en el equipo de trabajo.
17. Queda terminantemente prohibido utilizar el sistema de voceo (Telefonía hospitalaria) para el desarrollo de eventos o actividades de índole social.
18. El uso y aplicación eficiente del sistema de voceo en el Centro de Atención será de exclusiva responsabilidad del personal de turno (Area de Telefonía) debidamente autorizado por la Administración o Dirección del Centro de Atención.
19. Es responsabilidad del personal de Telefonía respetar la pausa para la toma de alimentos según la programación interna establecida en el Centro de Atención (Turnos de Trabajo).
20. En el desarrollo de su jornada de trabajo el Telefonista deberá comportarse educadamente con todos los usuarios.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 53 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

21. El teléfono deberá ser utilizado exclusivamente para asuntos de trabajo, sin embargo, en caso de emergencia, el personal podrá solicitar llamadas a Tefonista quien verificará el uso racional del mismo, previa autorización de la Jefatura respectiva.
22. Evitar recibir y emitir llamadas de índole personal y/o de índole Comercial (cobros, referencias, promociones, etc.) durante el desarrollo de su jornada de trabajo.
23. Evitar visitas personales dentro del área de trabajo (Incluye personal de la Institución si la visita no está relacionada con sus funciones).
24. El personal de telefonía debe evitar realizar llamadas de índole internacional a fin de evitar costos institucionales.

2.4.1.1.2 Descripción del Procedimiento

Intendente

1. Elabora programación mensual de turnos y gestiona Visto Bueno de Jefe de Servicios Generales

Jefe de Servicios Generales

2. Autoriza la Programación Mensual de turnos
3. Devuelve la Programación Mensual de Turnos a Intendente

Intendente

4. Recibe y revisa la Programación Mensual de Turnos
5. Informa a Telefonistas sobre Programación Mensual de Turnos.

Telefonista

6. Captura llamadas entrantes, salientes y monitorea a personal del Centro de Atención.
7. Realiza su identificación personalizada

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 54 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Usuario

8. Solicita llamada y/o información a Telefonista

Telefonista

9. Identifica las necesidades del Usuario

10. Proporciona información según requerimiento de Usuario

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 55 de 68

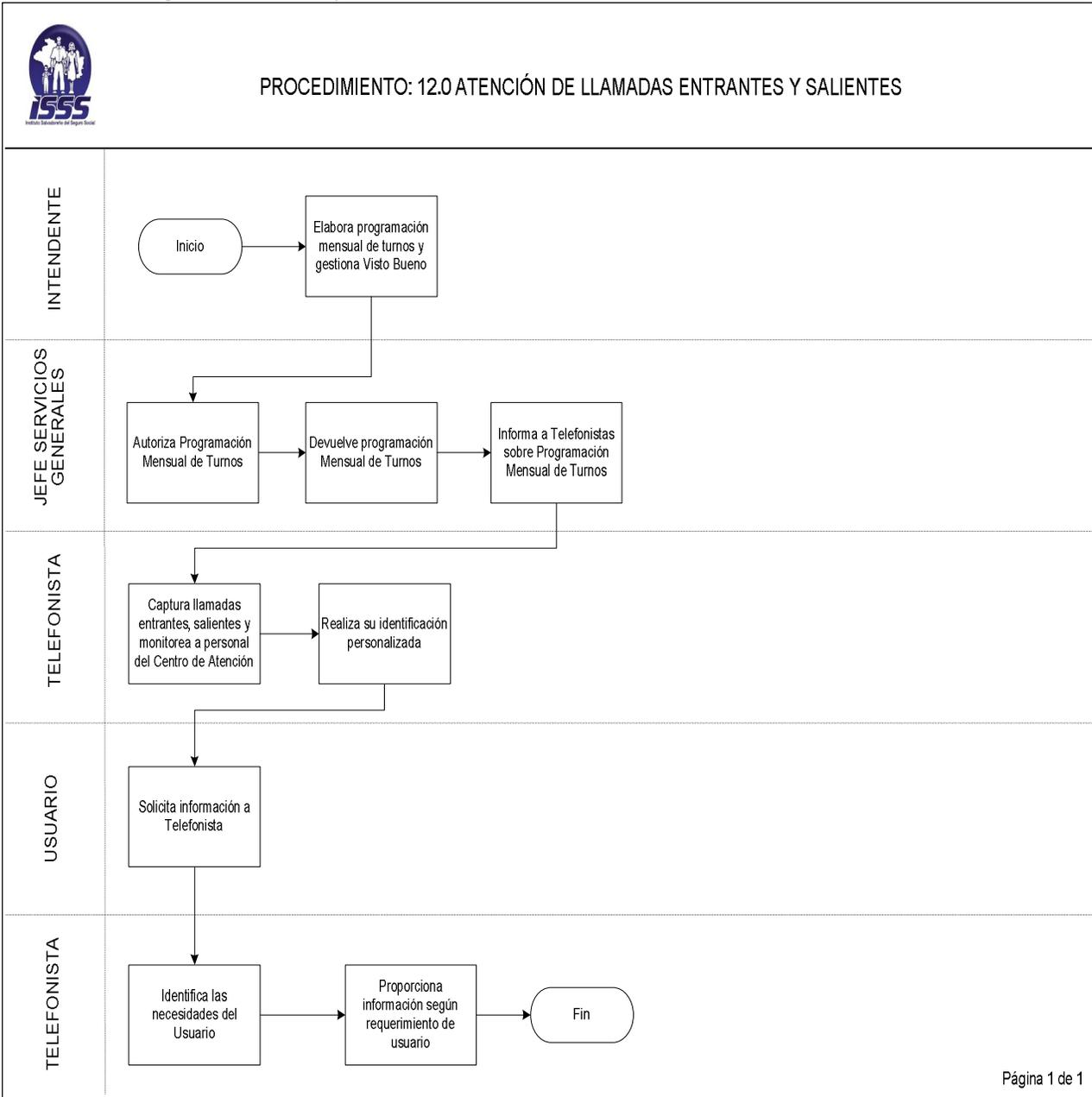
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.4.1.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009

Fecha Modificación:

COD: MNPS20090200003

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 56 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.4.1.2 Generación de Reportes

2.4.1.2.1 Normas del Procedimiento

1. Los reportes que genera el Telefonista serán diario y mensual.
2. La aprobación de los reportes generados será a través de la participación del equipo de trabajo siguiente: Conserje, Intendente y Jefe de Servicios Generales.
3. Es atribución del Conserje efectuar el monitoreo, seguimiento y evaluación periodica de las llamadas entrante y salientes.
4. Los requerimientos recibidos en el Centro de Atención surgen exclusivamente para atender solicitudes tanto del cliente externo como del cliente interno.
5. El Conserje deberá generar periódicamente los informes resultantes de las gestiones administrativas de llamadas entrantes (calidad, datos estadísticos, rendimiento, indicadores, informes semanal y mensual).
6. Es responsabilidad del Telefonista preparar los formularios para el registro efectivo de las llamadas entrantes, salientes, según diseños preestablecidos, así como solicitar la colaboración del Conserje para la actualización, modificación o descargo de los mismos.
7. Es responsabilidad del Telefonista generar periódicamente los informes resultantes de las gestiones administrativas de llamadas salientes (calidad, datos estadísticos, rendimientos, indicadores, informes semanal, mensual, semestral y anual de las necesidades de los usuarios).
8. El personal de Telefonía deberá proporcionar un servicio eficiente de telefonía a todos los usuarios tanto empleados como derechohabientes.
9. El personal de Telefonía debe priorizar las llamadas internas de emergencia (Codigo Uno) para atención médica inmediata y oportuna de los derechohabientes.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 57 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.4.1.2.2 Descripción del Procedimiento

Telefonista

1. Elabora la Hoja de Control de Llamadas Telefónicas (Informe Diario) y anuncios (Voceo de Códigos, Localización de Personal, etc.) por turno laborado.
2. Archiva la Hoja de Control de Llamadas Telefónicas
3. Genera y entrega Hoja de Control Mensual de Llamadas (Incluye los anuncios) a Secretaria Servicios Generales

Secretaria Servicios Generales

4. Recibe y revisa la Hoja de Control Mensual de Llamadas
5. Entrega la Hoja de Control Mensual de Llamada a Jefe Servicios Generales.

Jefe Servicios Generales

6. Recibe, revisa y analiza la Hoja de Control Mensual de Llamadas
7. Gira instrucciones a Secretaria para el archivo de la Hoja de Control Mensual de Llamadas
8. Entrega la Hoja de Control Mensual de Llamadas a Secretaria Servicios Generales.

Secretaria Servicios Generales

9. Recibe, revisa y archiva la Hoja de Control Mensual de Llamadas

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 58 de 68

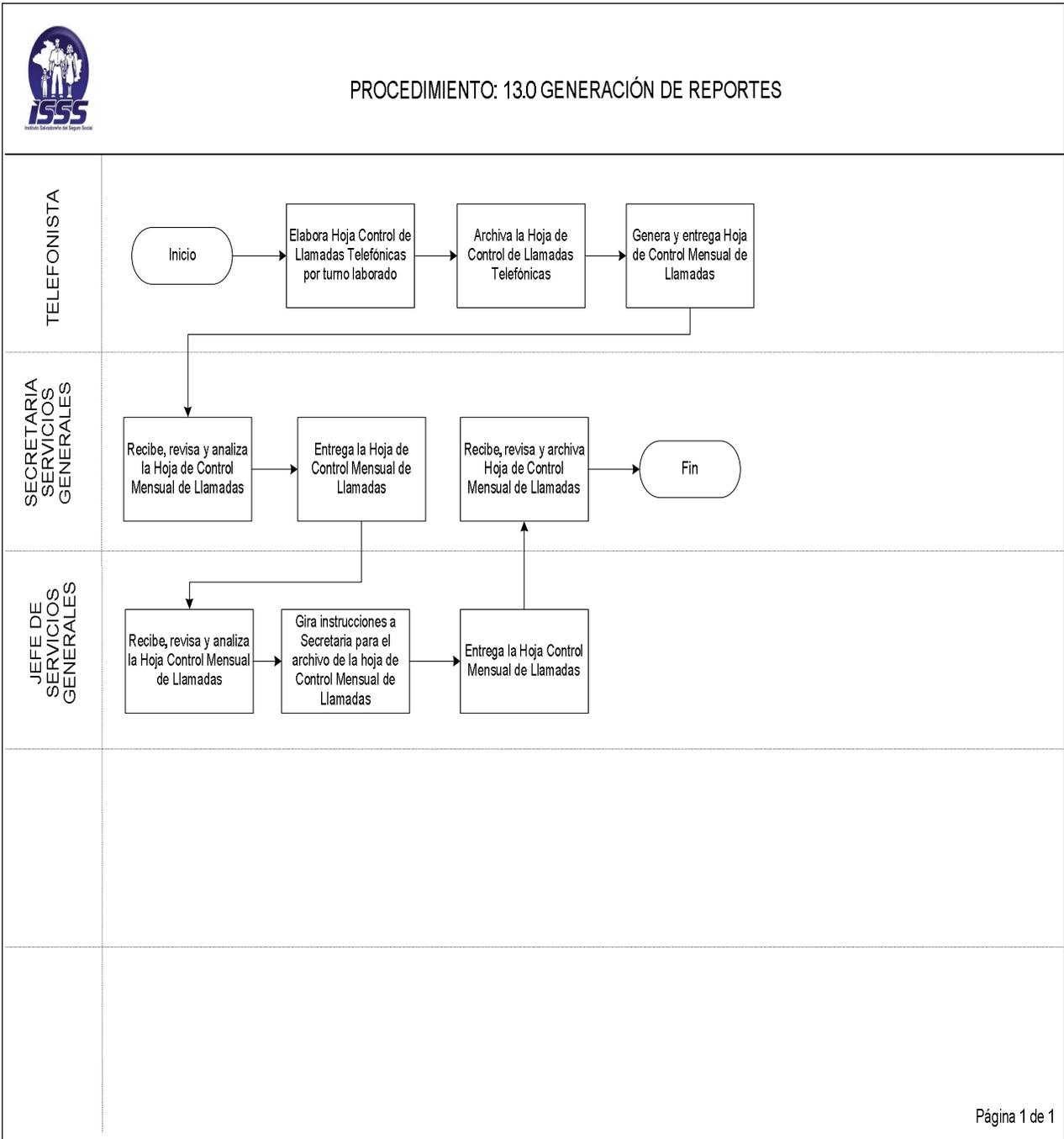
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.4.1.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 59 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5 VIGILANCIA

2.5.1 Procedimientos Incluidos

2.5.1.1 Control de Ingreso y Egreso de Visitantes a Centros de Atención

2.5.1.2 Control de Ingreso y Egreso de Mobiliario y Equipo a Centros de Atención

2.5.1.3 Control de Ingreso y Egreso de Vehículos a Centros de Atención

2.5.1.1 Control de Ingreso y Egreso de Visitantes a Centros de Atención

2.5.1.1.1 Normas del Procedimiento

1. El Vigilante es responsable de reportar al Director, Administrador y Jefatura Inmediata superior o a quien este delegue las anomalías observadas durante el turno de trabajo, así como interrogar a toda persona con actitud sospechosa, sobre su presencia en el Centro de Atención y en caso necesario, invitarla a desalojar el área del mismo.
2. El Vigilante deberá verificar que los derechohabientes justifiquen su ingreso a los Centros de Atención del ISSS por medio de la presentación de citas médicas, solicitud de exámenes, Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente, exámenes, pruebas y muestras de los diferentes servicios médicos Diagnósticos y Terapéuticos.
3. Para el ingreso a las áreas hospitalarias los visitantes deberán presentar la Tarjeta de Visitas (normal y especial) debidamente autorizada, en los horarios establecidos y de conformidad al número de personas autorizadas.
4. Todo Visitante deberá reportarse con el Vigilante previo ingreso a los Centros de Atención.
5. Finalizado el tiempo de la visita el Vigilante es responsable de verificar que los visitantes desalojen las instalaciones del Centro de Atención.
6. Es atribución del Vigilante evitar el ingreso de alimentos para pacientes a los Centros de Atención, excepto en casos de prescripciones medicas indispensables para la recuperación de los mismos, en cuya situación el visitante deberá presentar la nota debidamente autorizada por el Médico responsable del paciente o Jefe del Servicio involucrado.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 60 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

7. El Vigilante es responsable de exigir la identificación de personas ajenas al Centro de Atención o que no estén autorizadas para entrar o salir libremente de las instalaciones institucionales.
8. Es atribución del Vigilante verificar que en todo ingreso se cumpla con las disposiciones médicas de Bioseguridad y de orden establecidas e impedir el paso a menores de doce años de edad para evitar enfermedades nosocomiales, excepto de aquellos que asistan a consulta médica.
9. El Vigilante deberá evitar el ingreso de equipos electricos a las areas hospitalarias del Centro de Atención.

2.5.1.1.2 Descripción del Procedimiento

Vigilante

1. Brinda saludo cordial y revisa las pertenencias del visitante
2. Solicita a visitante que muestre Tarjeta de Visitas.

Visitante

3. Muestra la Tarjeta de Visitas a Vigilante

Vigilante

4. Verifica que la Tarjeta de Visitas este debidamente autorizada y que no este vencida
5. Orienta y deriva a Visitante sobre el servicio donde se encuentra el Paciente

Visitante

6. Ingresa a la visita hospitalaria según el horario establecido

Vigilante

7. Solicita el desalojo de visitantes del servicio al finalizar el tiempo de la visita

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 61 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

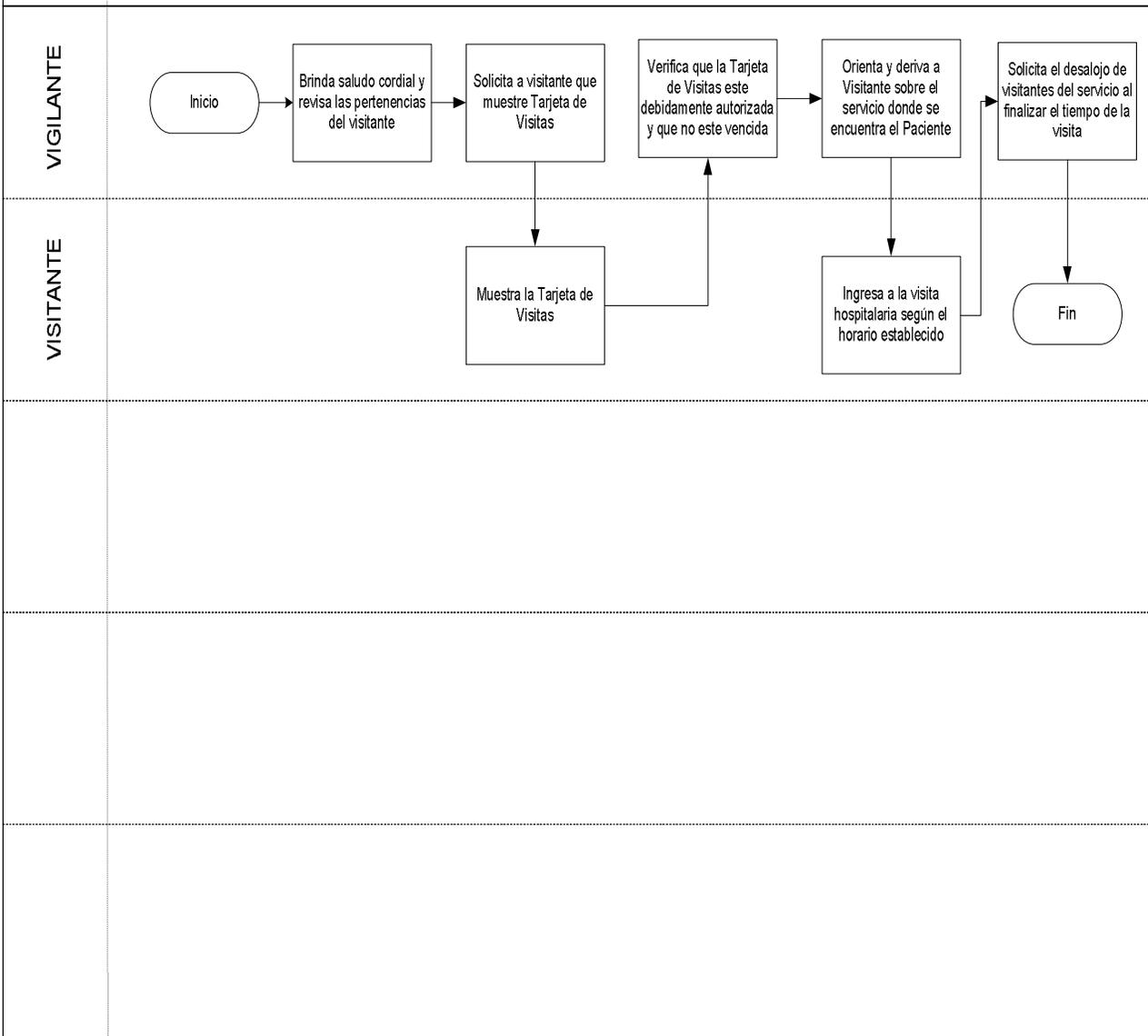


Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL
 Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5.1.1.3 Diagrama de Flujo



PROCEDIMIENTO: 14.0 CONTROL DE INGRESO Y EGRESO DE VISITANTES A CENTRO DE ATENCIÓN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5.1.2 Control de Ingreso y Egreso de Mobiliario y Equipo

2.5.1.2.1 Normas del Procedimiento

1. El personal que por motivo de trabajo requiera trasladar mobiliario o equipo propiedad del ISSS fuera de sus instalaciones, deberá presentar al Vigilante el "Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo" diseñado para tal efecto, con autorización de la Jefatura Inmediata Superior e informar a Director de Turno o Encargado de Turno.
2. Es responsabilidad del Vigilante verificar que los datos del Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo coincidan con las características del equipo (Número de Inventario y descripción).
3. El Vigilante es responsable de disponer con un archivo del Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo original y entregar una copia al usuario, posteriormente deberá remitirlo al Director o Administrador del Centro de Atención.
4. El egreso de Mobiliario y Equipo del Centro de Atención deberá ser supervisado por el Vigilante de Turno.
5. Cuando los datos vertidos en el "Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo" no coincidan con las características del equipo no se permitirá su salida, hasta que se hayan realizado las modificaciones y nuevas autorizaciones gestionadas por el interesado, demostrando así la legalidad correspondiente.
6. En caso que se requiera el ingreso de mobiliario y equipo el usuario deberá presentar el formulario respectivo autorizado por la dependencia donde realizará su gestión.
7. El Vigilante será el responsable de impedir durante el desarrollo del turno de trabajo la salida de mobiliario y equipo sin la autorización correspondiente.
8. En caso de mobiliario y equipo inservible el usuario deberá llenar y enviar la Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo a Mantenimiento quien evaluará con nota respectiva el descarte o no del mobiliario y equipo. En ese sentido si procede el descarte el interesado deberá completar el formulario Solicitud de Descargo de Mobiliario y Equipo debidamente firmado y sellado, a posteriori deberá gestionar el aval de mantenimiento.
9. El Vigilante será responsable de proteger y resguardar todo lo relacionado con los bienes muebles e inmuebles de las distintas áreas de transporte.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 63 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5.1.2.2 Descripción del Procedimiento

Usuario

1. Presenta el Equipo y Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo

Vigilante

2. Verifica que el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo este completamente lleno y debidamente autorizado
3. Compara los datos del Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo con las características del Equipo
4. Si los datos no están correctos, devuelve el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo a usuario para modificaciones correspondientes

Usuario

5. Modifica el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo y entrega nuevamente a Vigilante

Vigilante

6. Si los datos están correctos, entrega copia de Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo a Usuario
7. Autoriza la salida del equipo
8. Archiva el original del Formulario Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo.

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 64 de 68

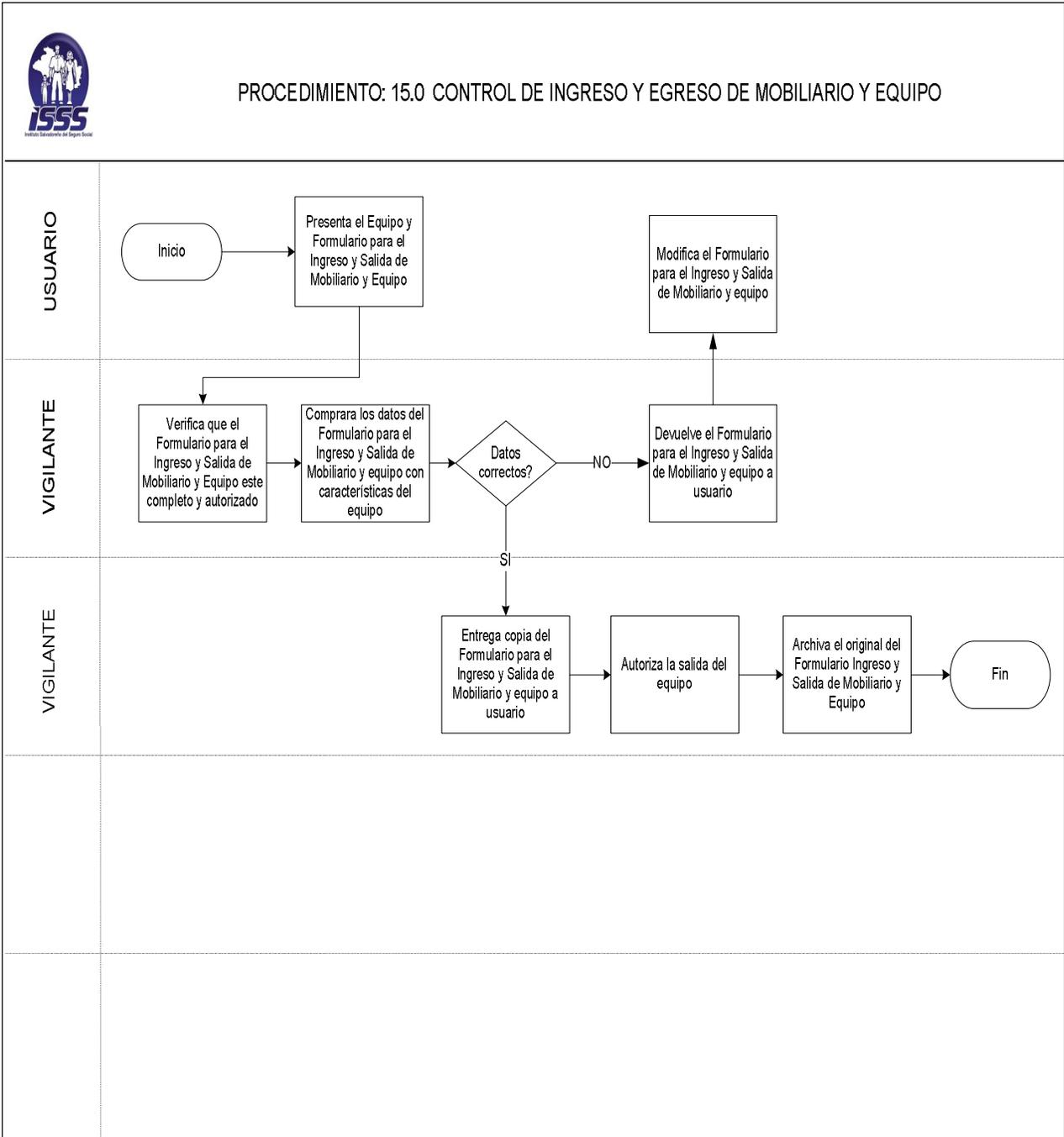
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5.1.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 65 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5.1.3 Control de Ingreso y Egreso de Vehículos

2.5.1.3.1 Normas del Procedimiento

1. Es responsabilidad del Vigilante realizar la revisión de los vehículos en horarios diurnos y nocturnos y en los fines de semana al ingreso y cuando se dispongan a abandonar las áreas de parqueos institucionales.
2. Será responsabilidad diaria del Vigilante entregar al usuario el Ticket de Ingreso establecido para el control de los vehículos que ingresan a las áreas de parqueos institucionales y solicitarlo de nuevo cuando se retire.
3. Todo usuario que ingrese al parqueo del Centro de Atención, deberá identificarse con el Vigilante y notificarle el área de gestión que visita, solicitarle el Ticket de Ingreso y al retirarse en su vehículo deberá presentarlo al Vigilante; sin la presentación del Ticket de Ingreso el conductor no podrá retirar su vehículo.
4. Los vehículos de los empleados del ISSS deberán ser revisados al ingreso y egreso a las instalaciones del Centro de Atención.
5. En el ingreso vehicular el Vigilante será responsable de anotar en el Ticket de Ingreso la Hora de Ingreso, Hora de Salida, N° de Placa y fecha de ingreso.
6. El parqueo del Centro de Atención es únicamente para pacientes (Consulta de Emergencia y Consulta Programada y Visita Hospitalaria) y Visitantes.
7. El Vigilante no deberá permitir la salida de vehículos institucionales en días y horas no hábiles, sin la autorización escrita correspondiente, debiendo reportar por escrito cualquier anomalía al respecto a su jefe inmediato.

2.5.1.3.2 Descripción del Procedimiento

Vigilante

1. Pregunta a Usuario sobre los trámites a realizar
2. Completa el Ticket de Ingreso en original y copia anotando: Hora de Ingreso, Hora de Salida, Número de Placa y Fecha
3. Entrega copia de Ticket de Ingreso a Usuario

Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 66 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL

Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

- Indica a Usuario el ingreso del vehículo al parqueo del Centro de Atención
- Archiva original del Ticket de Ingreso
- Indica a Usuario que le firmen y sellen el Ticket de Ingreso en el área de gestión donde hará sus trámites administrativos o de salud

Usuario

- Realiza gestiones administrativas, tramita sello en dependencia visitada y entrega Ticket de Ingreso sellado a Vigilante

Vigilante

- Retiene a usuario copia del Ticket de Ingreso al finalizar su gestión y autoriza salida del vehículo de las instalaciones del Centro de Atención.

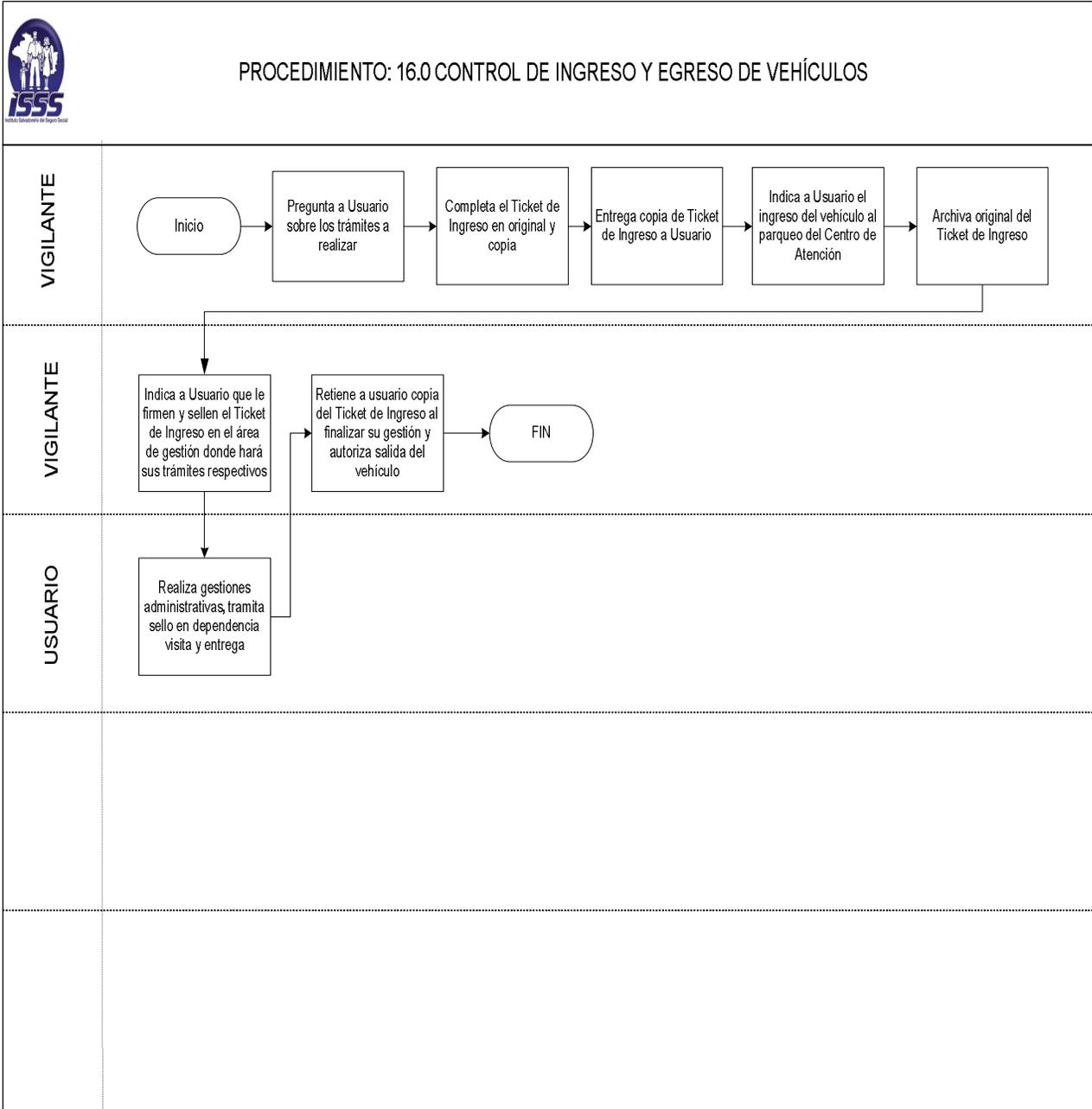
Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 67 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



Nombre del Proceso
SERVICIOS GENERALES LOCAL
 Dependencia:
SUBDIRECCIÓN DE SALUD

2.5.1.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Junio 2009	Fecha Modificación:	COD: MNPS20090200003
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 68 de 68