



*INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL*

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y  
MANTENIMIENTO**

OCTUBRE 2008

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### INDICE

	PAG
HOJA DE APROBACIÓN .....	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	6
1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. USO Y ACTUALIZACIÓN.....	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL .....	7
4. MARCO LEGAL.....	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....	8
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	8
1.1 OBJETIVO DEL PROCESO.....	8
1.2 NORMAS GENERALES.....	9
2. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	10
2.1 RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO Y ORDEN DE TRABAJO .....	11
2.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	11
2.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	11
2.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	12
2.2 REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ORDEN DE TRABAJO .....	13
2.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	13
2.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	13
2.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO .....	14
2.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON PERSONAL DEL ISSS.....	15
2.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	15
2.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	15
2.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	18
2.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON PERSONAL DEL ISSS.....	20
2.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	20
2.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	20
2.4.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	22
2.5 MANTENIMIENTO POR CONTRATO ANUAL.....	24
2.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	24
2.5.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	25
2.5.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	27
2.6 MANTENIMIENTO POR CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A DEMANDA DEL USUARIO.....	28
2.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	28
2.6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	28
2.6.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	30
2.7 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR BAJA CUANTIA.....	32
2.7.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	32
2.7.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	32
2.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	35
2.8 DESPACHO DE PRODUCTOS DE ALMACÉN DE REPUESTOS .....	38
2.8.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	38
2.8.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	39
2.8.3 DIAGRAMA DE FLUJO .....	41
2.9. SOLICITUDES DE TRÁMITE DE COMPRA .....	43

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA2008100004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 2 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

2.9.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	43
2.9.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	43
2.9.3	DIAGRAMA DE FLUJO .....	44
2.10	INGRESO DE MERCADERIA .....	45
2.10.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	45
2.10.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	46
2.10.3	DIAGRAMA DE FLUJO .....	48
2.11	RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA DESCARTE.....	50
2.11.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	50
2.11.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	50
2.11.3	DIAGRAMA DE FLUJO .....	53
2.12	RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO A TRANSFERIR.....	55
2.12.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	55
2.12.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	55
2.12.3	DIAGRAMA DE FLUJO .....	56
2.13	ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO TRANSFERIDO.....	57
2.13.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	57
2.13.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	57
2.13.3	DIAGRAMA DE FLUJO .....	58
ANEXOS	.....	59

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

HOJA DE APROBACIÓN

"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO"

Fecha de Elaboración: Octubre de 2008

AUTORIZADO POR:

*[Signature]*



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

*[Signature]*



Ing. José Mauricio Mejía Alas  
Jefe División de Logística

REVISADO POR:

*[Signature]*



Ing. Salvador Juárez  
Jefe Departamento de Operación y Mantenimiento

*[Signature]*



Ing. Roberto E. Alarcón  
Jefe Sección Mantenimiento Equipo Médico

*[Signature]*

Sr. Marco Antonio Torres  
Jefe Sección Almacén de Repuestos

*[Signature]*



Ing. Enrique Estevez  
Jefe Sección Equipos Generales

*[Signature]*



Ing. Mauricio Fabeiro  
Jefe Sección Mantenimiento Metropolitano

Lic. José Luis Castro  
Jefe Sección Mobiliaria Médico y Equipos de Oficina

*[Signature]*



*[Signature]*



Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal  
Jefa Departamento de Desarrollo Institucional

Ing. Jorge A. Baires  
Jefe Sección Organización y Desarrollo

ELABORADO POR:

*[Signature]*

Licda. Renata Mercedes Vásquez de Monteroza  
Analista de Procesos Institucionales



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 4 de 68

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS  
VERSIÓN 3.0**

**CREACIÓN DEL DOCUMENTO:**

Acuerdo de Dirección General N° 2003-05-0859	Departamento de Desarrollo Institucional	Jefatura De División de Logística y Apoyo
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Mayo - 2003	Fecha: Octubre - 2002	Fecha: Octubre-2002

**REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:**

Salvador Juarez	Ricardo Trujillo	Carlos Carrillo	<b>1.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Abril - 2006	Abril - 2006	Mayo- 2006	

Salvador Juarez	Ricardo Trujillo	Carlos Carrillo	<b>2.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Julio- 2006	Julio- 2006	Julio - 2006	

Consejo Directivo Acuerdo #2007-0824. JUL.	Renata de Monterroza	Mauricio Mejía	<b>3.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Agosto- 2008	Agosto- 2008	Octubre- 2008	

**Modificaciones:** Actualización de MNP de Mantenimiento Central MNPA20060500001 – Julio 2006, este documento deja sin efecto el MNP Almacén de Repuestos, Materiales y Herramientas MNPA20060700002 y el MNP Mantenimiento Complejo Hospital General MNPA20060400001

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 5 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

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

#### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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

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

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

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 6 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoría, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.

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

### 3. OBJETIVO DEL MANUAL

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

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

### 4. MARCO LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

#### Art. 48

Los Centros de Atención, Unidades y Divisiones del Área Administrativa del ISSS, se registrarán por el cumplimiento de las funciones y procedimientos establecidos en los Manuales de Organización y Manuales de Normas y Procedimientos, respectivamente y además por toda la Normativa Legal Vigente, aplicable al correspondiente Centro de Atención, los que deberán ser actualizados periódicamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA2008100004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 7 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Art. 50

Será responsabilidad de cada una de las Jefaturas de las dependencias que conforman el ISSS, la divulgación interna y el cumplimiento de las normas y procedimientos, establecidos en los Manuales de Normas y Procedimientos y demás Normativa Legal Vigente, cada vez que éstos sufran modificaciones o actualizaciones, a fin de que se garantice el óptimo funcionamiento de los mismos.

### Art. 64

Las Jefaturas de las diferentes dependencias que conforman el ISSS, deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos para consulta y análisis del trabajo.

- Acuerdo Dirección General No. 2008-01-0026  
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

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

### 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Como parte de la modernización de la Institución, se presenta el proceso OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, que tiene como finalidad el establecer las relaciones básicas entre las diferentes dependencias que intervienen en el proceso.

Dicho proceso contribuirá también al énfasis en mantenimiento preventivo más que en un correctivo con el fin de garantizar una mayor innovación, estandarización, regulación, capacitación y asistencia técnica en los procesos que desarrolla mantenimiento.

#### 1.1 OBJETIVO DEL PROCESO

Servir de guía para el desarrollo lógico, ordenado y eficiente de las funciones encomendadas a todo el personal que conforma el Departamento de Operación y Mantenimiento.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 8 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 1.2 NORMAS GENERALES

1. El proceso de Mantenimiento, se aplicará tanto al Mantenimiento preventivo como correctivo de instalaciones, equipos y mobiliario de los tipos siguientes:
  - Electricidad.
  - Telecomunicaciones.
  - Electromecánica.
  - Mobiliario y Equipo del área Hospitalaria y Administrativa (no incluye equipo informático y vehículos automotores).
  - Obra Civil (Fontanería, Carpintería, Albañilería, Aluminio y vidrio, Mecánica de obra de Banco, Cerrajería y Rotulación y Pintura).
2. El Mantenimiento de cada tipo será responsabilidad de la Sección correspondiente.
3. El personal de cada Sección de Mantenimiento debe disponer de un registro electrónico del estado de todos los servicios proporcionados, en el cual se anotarán los datos de cada solicitud recibida y de cada servicio atendido y terminado.
4. En caso que la Sección de Mantenimiento Oficinas Administrativas u otros mantenimientos locales, no cuenten con recurso para brindar servicios en áreas especializadas, el Departamento de Operación y Mantenimiento deberá apoyar con el recurso Técnico para cubrir dicha necesidad.
5. El Administrador de Red deberá generar un reporte del estado de los servicios de Mantenimiento en estado activo el cual se consolidará mensualmente para ser enviado al Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento; este reporte debe contener los indicadores siguientes: Producción, Tiempo de Respuesta y Envejecimiento los que contemplan las categorías de acuerdo al cuadro siguiente:

INDICADORES	CATEGORIAS
1-Producción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de Ordenes de Trabajo atendidas contra recibidas.</li></ul>
2-Tiempo de Respuesta efectiva*	<ul style="list-style-type: none"><li>• Máximo: 100 días calendario</li><li>• Medio: 58 días calendario</li><li>• Mínimo: 15 días calendario</li></ul>
3-Envejecimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0-25 días **</li><li>• 25-50 días **</li><li>• 50-75 días **</li><li>• 75-100 días **</li><li>• Más de 100 días **</li></ul>

\* Toma en cuenta solamente tiempo efectivo imputable a mantenimiento

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 9 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

\*\*Corresponde a días calendario

6. Las Secciones de Mantenimiento, recibirán Solicitudes de Servicio de todas las instalaciones de la institución, ya sean éstas propias o alquiladas, en las cuales algunas tareas de Mantenimiento sean obligación del ISSS de acuerdo a los contratos realizados.
7. Los Supervisores de las Secciones de Mantenimiento, deberán inspeccionar el trabajo realizado por personal propio o por la empresa contratada para verificar que el trabajo ha sido realizado correctamente.
8. Temporalmente mientras la División de Informática del Instituto Salvadoreño del Seguro Social oficialice el uso del Sistema Máximo integrado al SAFISSS, el Departamento de Operación y Mantenimiento deberá utilizar el sistema siguiendo los procedimientos establecidos en este manual; es decir que simultáneamente deberá ejecutar las acciones tanto en lo físico como en el Sistema Informático.
9. El ingreso al área del Almacén será completamente restringido, por lo que toda persona que lo haga será bajo el control y vigilancia del Jefe de Almacén u otra persona que éste delegue

## 2. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

Entre los procedimientos que están incluidos en este Manual están:

- 2.1 Recepción de Solicitudes de Servicio y Orden de Trabajo.
- 2.2 Revisión y Distribución de Orden de Trabajo.
- 2.3 Mantenimiento Correctivo con Personal del ISSS.
- 2.4 Mantenimiento Preventivo con Personal del ISSS.
- 2.5 Mantenimiento por Contrato Anual.
- 2.6 Mantenimiento por Contratación de Servicios a Demanda del Usuario.
- 2.7 Adquisición de Bienes y Servicios por Baja Cuantía.
- 2.8 Despacho de Productos de Almacén de Repuestos.
- 2.9 Solicitudes de Trámite de Compra.
- 2.10 Ingreso de Mercadería.
- 2.11 Recepción de Mobiliario y Equipo para Descarte.
- 2.12 Recepción de Mobiliario y Equipo a Transferir.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 10 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

2.13 Entrega de Mobiliario y Equipo Transferido.

### 2.1 RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO Y ORDEN DE TRABAJO

#### 2.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Las Solicitudes de Servicio y Orden de Trabajo, que no estén correctamente elaboradas, firmadas y selladas por el responsable del Centro de Atención o Dependencia Solicitante, se devolverán al usuario para su corrección indicándole la causa.
2. La Secretaria de la Sección de Mantenimiento deberá llevar el control de las Solicitudes de Servicio y Orden de Trabajo recibidas, registrándolas con número correlativo y fecha de entrada debiendo ingresar los datos en el sistema informático.
3. Las Jefaturas de las Secciones de Mantenimiento serán responsables de revisar y autorizar la Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo así como asignar al Supervisor responsable.
4. Las Jefaturas o Supervisores de las Secciones de Mantenimiento deberán autorizar la salida de Equipo, mobiliario, material y/o herramienta en el Formulario de salida de Equipo, mobiliario, material y/o herramienta. (Anexo 4 - Form. 250601-83-07-06.)
5. Las Solicitudes de Servicio provenientes de las diferentes dependencias que tienen mantenimiento local, deberán ser tramitadas a través de la Sección de Mantenimiento local hacia las diferentes Secciones del Departamento de Operación y Mantenimiento.
6. Las Solicitudes de Servicio provenientes de establecimientos que no tienen mantenimiento local, deberán tramitarse a las Secciones del Departamento de Operación y Mantenimiento a través de la Administración local respetando las instrucciones generales definidas en el dorso del desprendible del Formulario Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo (161-85-002).

#### 2.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Secretaria de Sección

1. Recibe Solicitudes de Servicio que son enviadas por las diferentes Dependencias del ISSS.
2. Si la Solicitud de Servicio no está correcta, indica los datos que faltan y devuelve la Solicitud de Servicio a la Dependencia Solicitante.(FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 11 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



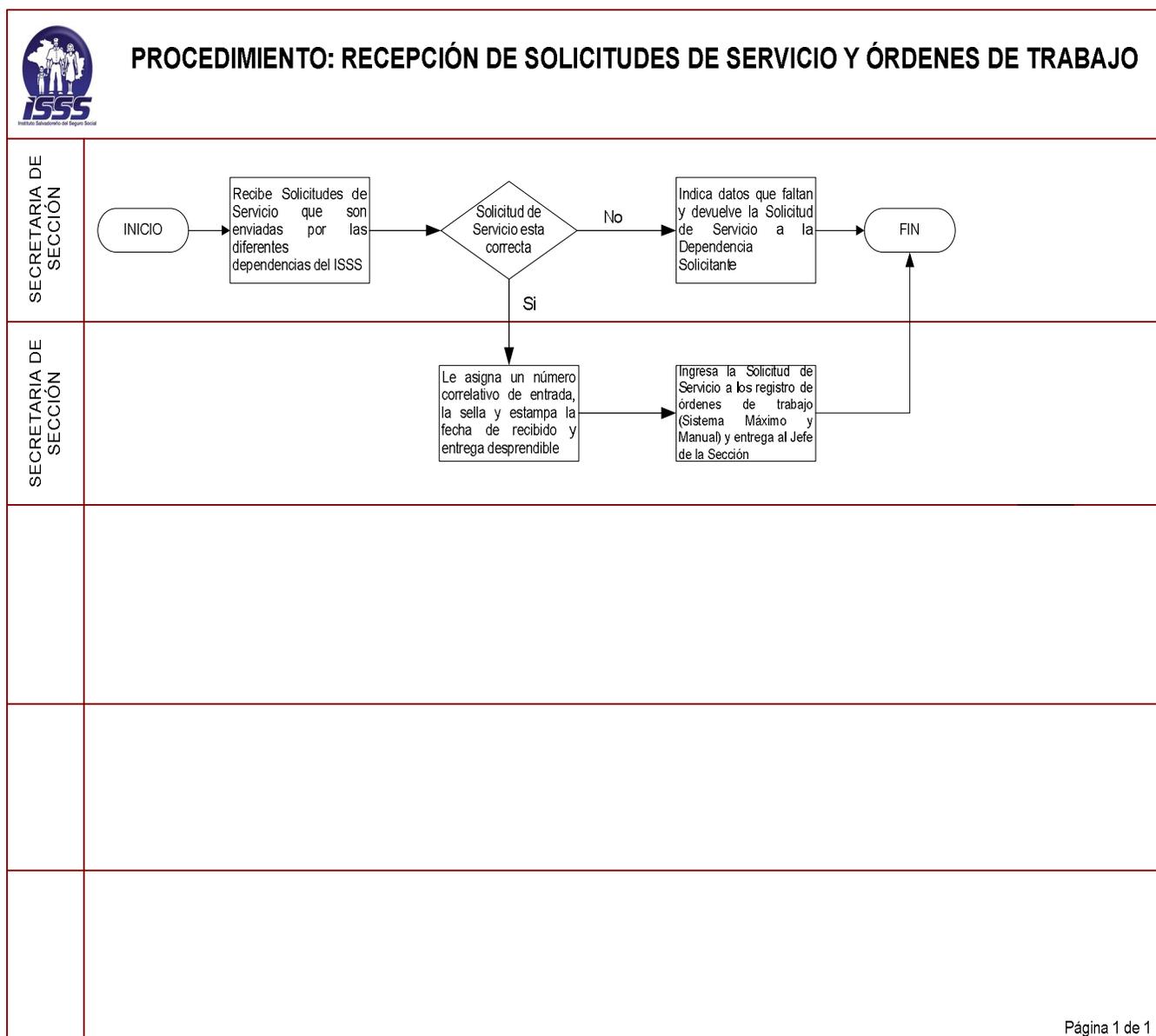
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

3. Si la Solicitud de Servicio está correcta, le asigna un número correlativo de entrada, la sella y estampa la fecha de recibido y entrega desprendible.
4. Ingresar la Solicitud de Servicio a los Registros de Orden de Trabajo (Sistema Máximo y Manual) y la entrega al Jefe de la Sección.(FIN)

### 2.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.2 REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ORDEN DE TRABAJO

#### 2.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Cuando exista capacidad interna para realizar trabajos de Mantenimiento lo hará el personal Técnico del ISSS.
2. Cuando exista un contrato para dar Mantenimiento a equipos, mobiliario o instalaciones el usuario deberá llamar directamente a la empresa externa responsable de realizar el trabajo de Mantenimiento y simultáneamente informa al Supervisor de Contratos, pudiendo solicitar apoyo al Titular de Mantenimiento si no obtiene respuesta por parte de la mencionada empresa.
3. Cuando no exista capacidad interna y no exista un contrato de Mantenimiento, el Supervisor preparará los documentos para que el Titular de Mantenimiento autorice el trámite de contratación de los servicios de un contratista externo a través de los mecanismos legales de contratación de la UACI, ya sea mediante Libre Gestión Local o Licitación Pública.

#### 2.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Jefe de Sección

1. Revisa la Solicitud de Servicio, la autoriza y asigna a Supervisor (en Sistema Máximo y Manual) para que se realice la actividad correspondiente.

##### Jefe de Sección/ Secretaria

2. Entrega y obtiene firma de recibido del Supervisor correspondiente.

##### Supervisor de Mantenimiento

3. Clasifica las Solicitudes de Servicio por especialidad y selecciona Procedimiento a seguir.
4. Entrega el original de la Solicitud de Servicio al responsable del Mantenimiento correctivo con Personal del ISSS.(FIN)
5. Gestiona la Solicitud de Servicio con responsable del Mantenimiento Contratado.(FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 13 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



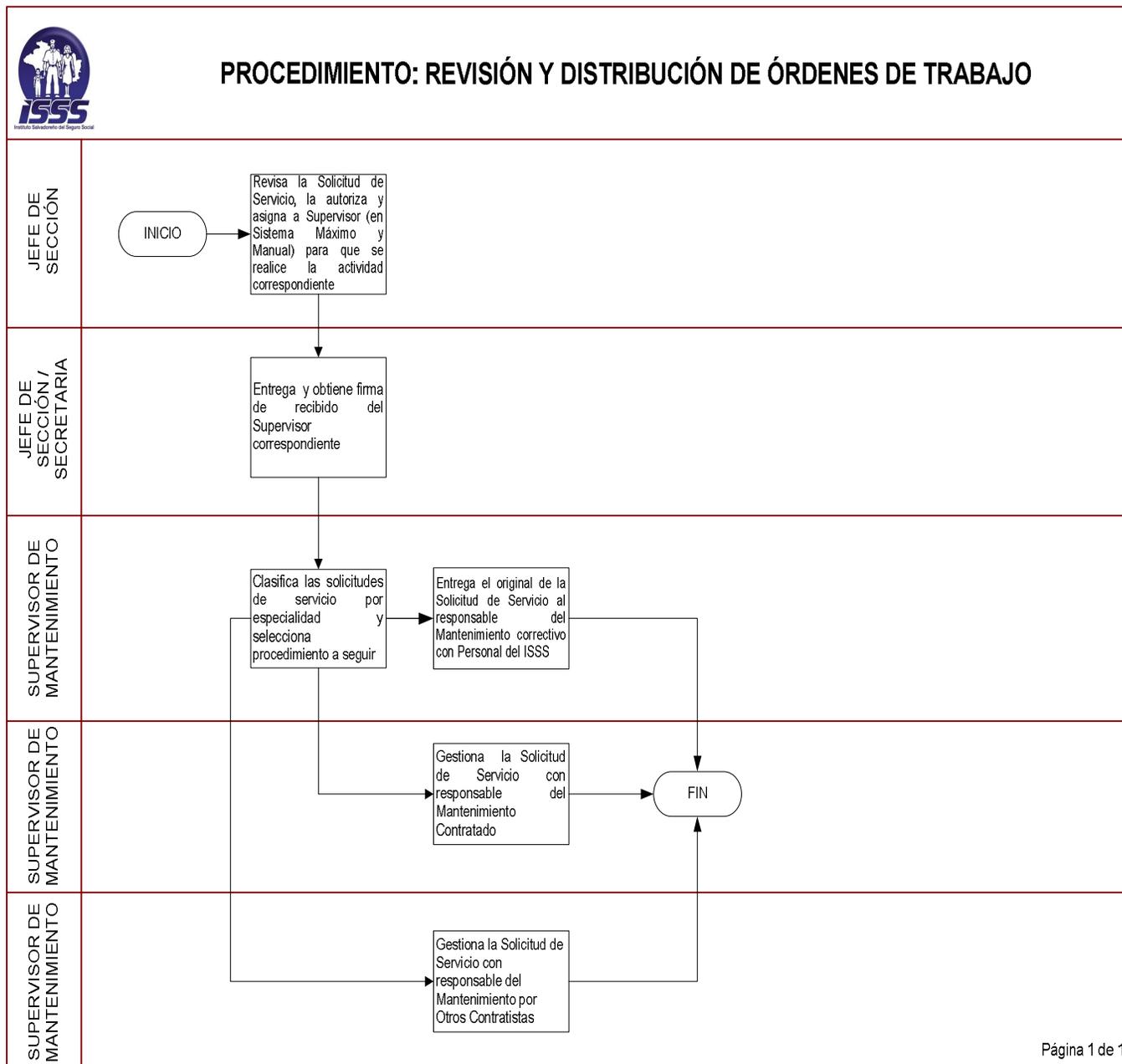
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

6. Gestiona la Solicitud de Servicio con responsable del Mantenimiento por Otros Contratistas. (FIN)

### 2.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON PERSONAL DEL ISSS

#### 2.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Cada Supervisor de Mantenimiento deberá distribuir las solicitudes entre el personal bajo sus cargo.
2. El Técnico asignado deberá realizar la inspección en la Dependencia Solicitante, elaborar diagnóstico de la falla, ejecutar el trabajo solicitado y llenar la Orden de Trabajo.
3. Si el Técnico necesita materiales, repuestos o herramientas para realizar el trabajo, deberá informar al Supervisor para elaborar la Requisición respectiva para el Almacén de Repuestos.
4. Cuando no haya en existencia, materiales, repuestos o herramientas en el Almacén, las Jefaturas de las áreas de Mantenimiento correspondiente, deberán autorizar al Encargado de Compras o Supervisor realizar la compra de artículos bajo la modalidad de baja cuantía, o por libre gestión según los procedimientos de compra establecidos.
5. El Técnico deberá entregar al usuario el trabajo finalizado, deberá efectuar pruebas de funcionamiento y anotará en el dorso de la Orden de Trabajo el informe técnico correspondiente, además solicitará nombre, firma, sello y fecha de recibido.

#### 2.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Supervisor de Mantenimiento

1. Entrega Orden de Trabajo al técnico para que se ejecute.

##### Técnico de Mantenimiento

2. Realiza visita de reconocimiento en el área a realizarse el trabajo solicitado.
3. Verifica la necesidad de materiales y/o repuestos.
4. Si no necesita materiales y/o repuestos, ejecuta el trabajo solicitado.
5. Completa en la Orden de Trabajo con la descripción del trabajo realizado con un breve informe Técnico.

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 15 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

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

### Usuario

7. Recibe trabajo a satisfacción.
8. Coloca nombre, firma, sello y fecha de recibido en la Orden de Trabajo.

### Técnico de Mantenimiento

9. Entrega la Orden de Trabajo al Supervisor de Mantenimiento.

### Supervisor de Mantenimiento

10. Actualiza y cierra el Registro de Ordenes de Trabajo.
11. Entrega la Orden de Trabajo al Jefe de Sección.

### Jefe de Sección

12. Firma de visto bueno en registro de Orden de Trabajo.
13. Entrega la Orden de Trabajo a la Secretaria de Sección.

### Secretaria de Sección

14. Guarda Orden de Trabajo en el archivo de Sección. (FIN)

### Supervisor de Mantenimiento

15. Si el técnico necesita materiales y/o repuestos, elabora lista de materiales y repuestos y los detalla en Requisición.
16. Obtiene autorización para la adquisición de los materiales, repuestos o herramientas de acuerdo a los procedimientos de compra establecidos.
17. Entrega a Técnico los materiales, repuestos o herramientas obtenidas.

### Técnico de Mantenimiento

18. Ejecuta el trabajo solicitado.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 16 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

19. Completa en la Orden de Trabajo la descripción del trabajo realizado con breve informe Técnico.
20. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado.

### Usuario

21. Recibe trabajo a satisfacción.
22. Coloca su nombre, firma, sello y fecha de recibido en la Orden de Trabajo.

### Técnico de Mantenimiento

23. Entrega la Orden de Trabajo al Supervisor de Mantenimiento.

### Supervisor de Mantenimiento

24. Actualiza y cierra el Registro de Orden de Trabajo.
25. Entrega la Orden de Trabajo al Jefe de Sección.

### Jefe de Sección

26. Firma de visto bueno Registro de Orden de Trabajo.
27. Entrega la Orden de Trabajo a la Secretaria de Sección.

### Secretaria de Sección

28. Guarda Orden de Trabajo en el archivo de la Sección. (FIN)

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

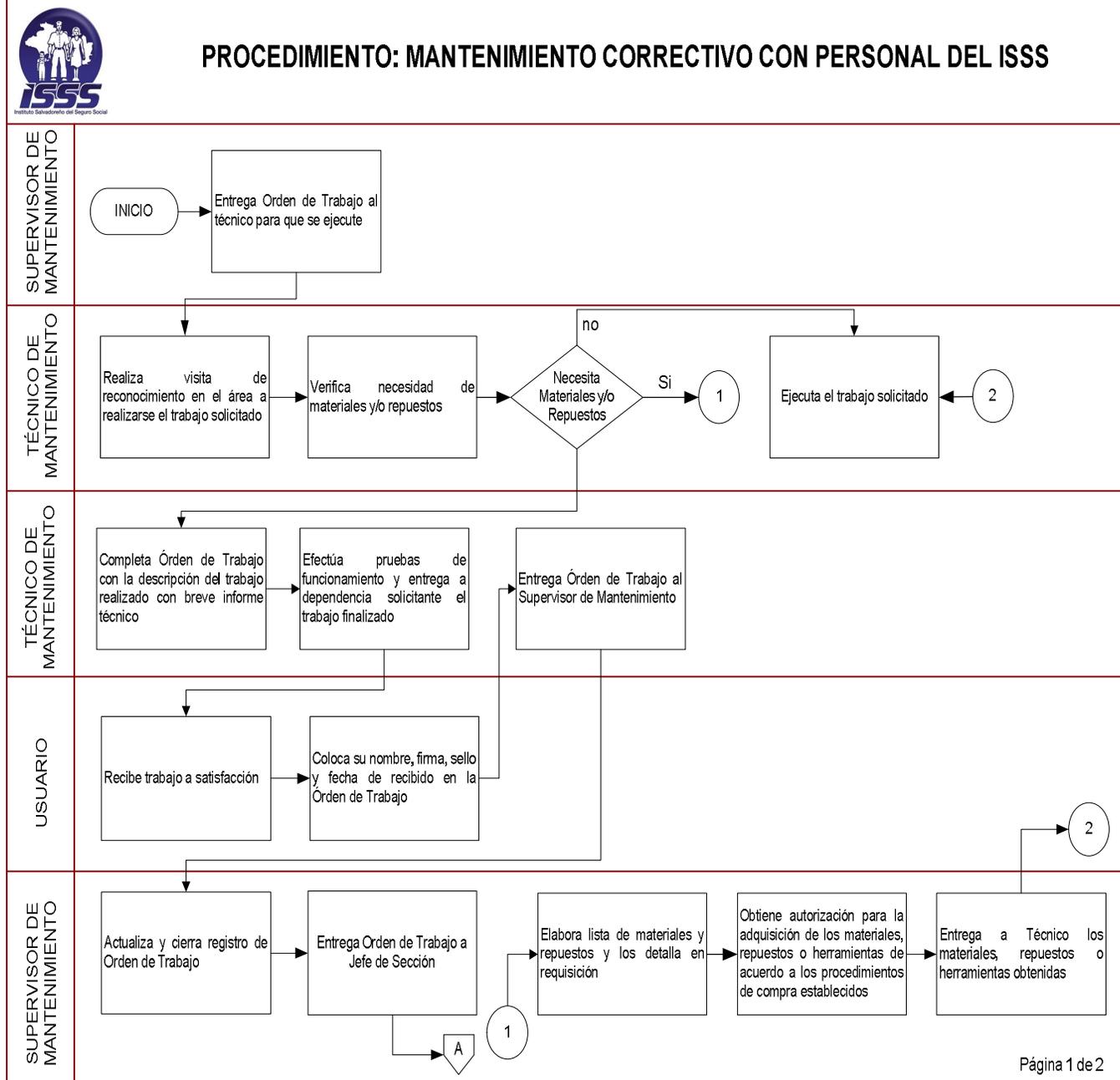


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**



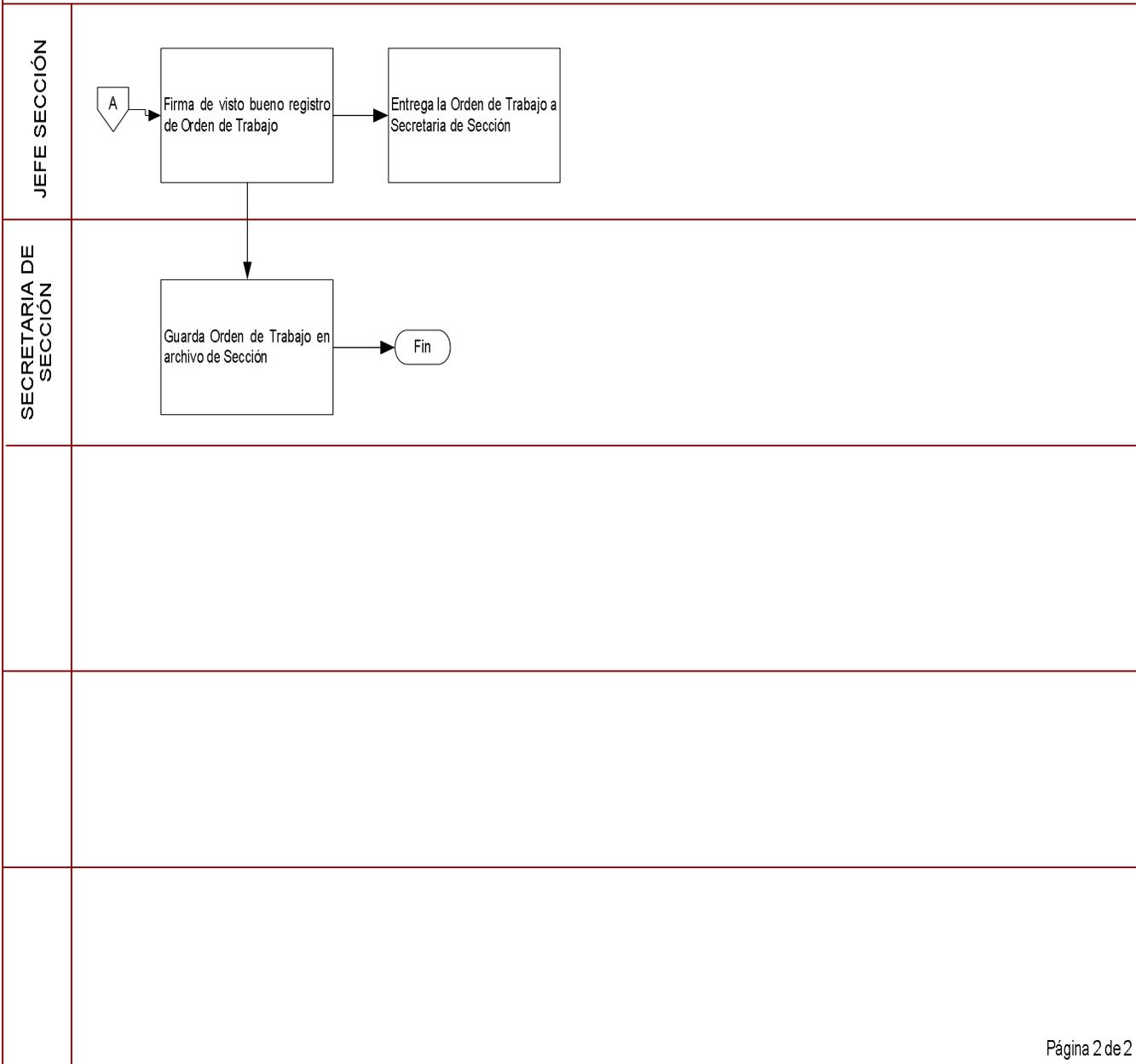
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON PERSONAL DEL ISSS**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON PERSONAL DEL ISSS

#### 2.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Programación de Mantenimiento Preventivo de los equipos o instalaciones, debe ser elaborada por el supervisor correspondiente.
2. La Programación de Mantenimiento Preventivo de los equipos o instalaciones elaborada por los supervisores, será revisada y autorizada por el jefe de sección correspondiente.
3. La Orden de Trabajo de Mantenimiento preventivo podrá ser generada por las Secciones de Mantenimiento o por el Servicio que lo requiera.

#### 2.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

##### Supervisor

1. Elabora Programación de mantenimiento preventivo que se realizará en el transcurso del año.
2. Entrega los programas de mantenimiento preventivo a Jefe de Sección.

##### Jefe de Sección

3. Revisa y autoriza Programación de Mantenimiento preventivo.
4. Entrega los programas de mantenimiento preventivo a Supervisor.

##### Supervisor de Mantenimiento

5. Recibe programación de mantenimiento preventivo y asigna a cada Técnico para que lo ejecute.
6. Dota al Técnico, de los materiales necesarios para realizar el mantenimiento.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 20 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Técnico de Mantenimiento

7. Recibe la Orden y materiales para realizar el mantenimiento preventivo.
8. Ejecuta el trabajo designado.
9. Completa en la Orden de Trabajo la descripción del trabajo realizado con un breve informe Técnico.
10. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado.

### Usuario

11. Recibe trabajo a satisfacción.
12. Coloca su nombre, firma, sello y fecha de recibido en la Orden de Trabajo.

### Técnico de Mantenimiento

13. Entrega la Orden de Trabajo al Supervisor de Mantenimiento.

### Supervisor de Mantenimiento

14. Actualiza y cierra el Registro de Ordenes de Trabajo.
15. Entrega la Orden de Trabajo al Jefe de Sección.

### Jefe de Sección

16. Firma de visto bueno Registro de Ordenes de trabajo.
17. Entrega la Orden de Trabajo a la Secretaria de la Sección.

### Secretaria de Sección

18. Guarda la Orden de Trabajo en el archivo de la Sección. (FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 21 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

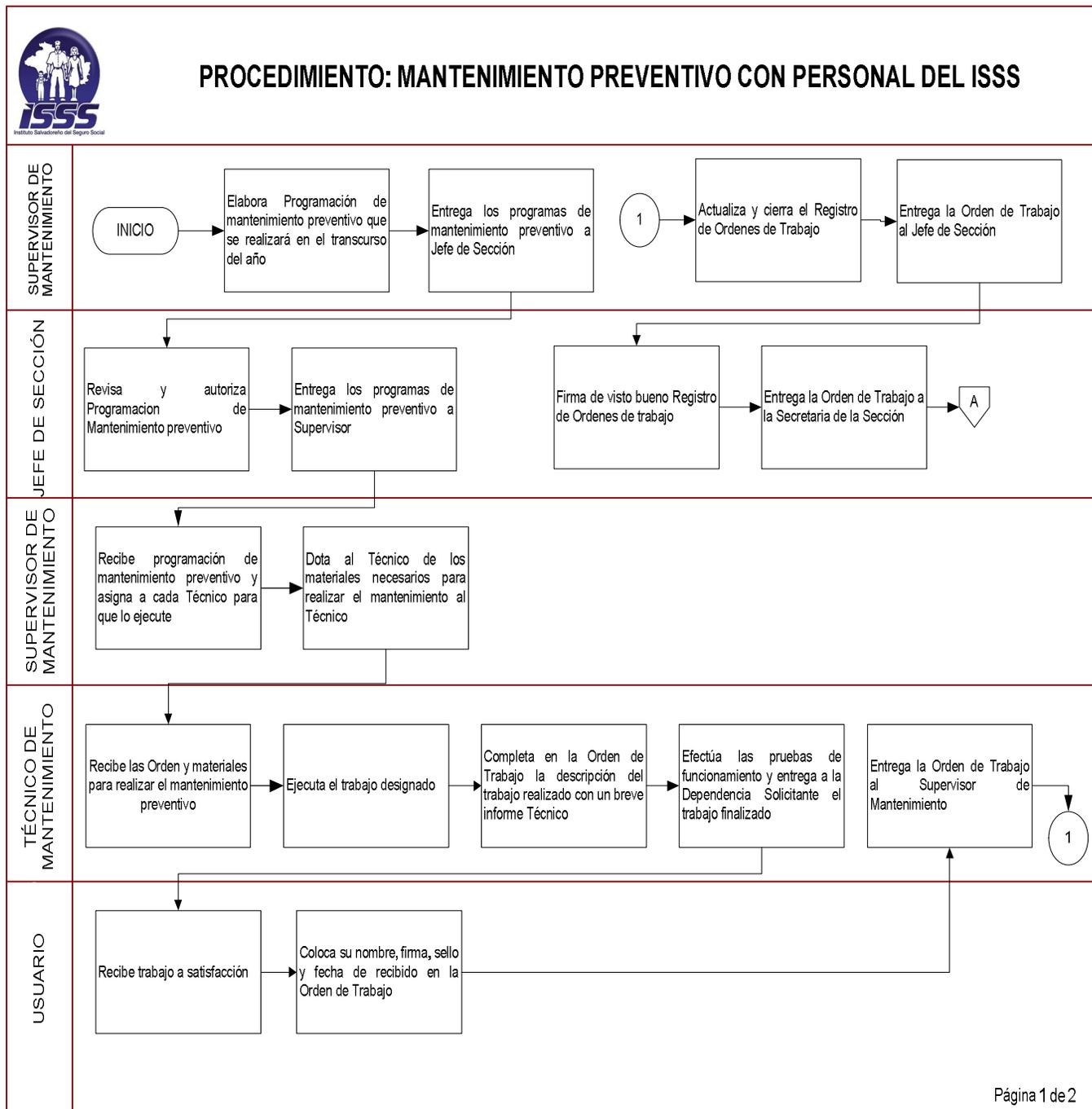


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.4.3 DIAGRAMA DE FLUJO.



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



## PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON PERSONAL DEL ISSS

SECRETARIA DE SECCIÓN



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.5 MANTENIMIENTO POR CONTRATO ANUAL

#### 2.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La empresa externa se presentará según calendario de visitas programadas a realizar la rutina de Mantenimiento preventivo. El Mantenimiento correctivo se hará por requerimiento en cada caso.
2. El Supervisor de Mantenimiento local o responsable local deberá verificar que el trabajo realizado por la empresa externa quede a satisfacción del usuario.
4. El Departamento de Operación y Mantenimiento informara los incumplimientos de los contratos por medio de nota al Departamento de Monitoreo de Contratos y Proveedores a fin de mantener actualizado el expediente del contratista.
5. Los cambios de repuestos contenidos en los Contratos de Mantenimiento deben hacerse constar tanto en la Orden de Trabajo del Contratista como en la Bitácora o reporte de mantenimiento del equipo al cual se le realizó el cambio, debiendo el usuario firmar de recibido a entera satisfacción, ésta información la conciliará el Supervisor con la información que presenta el Contratista al final del período (VER ANEXO 1, Formulario "Ficha de Control de Cambio de repuestos de Contratos").
6. La Empresa que tenga contrato de mantenimiento, deberá trabajar con una Orden de Trabajo propia, libro de bitácora o rutina de mantenimiento, los cuales deberán llevar la firma tanto del que recibe el trabajo como del que lo entrega.
7. Toda factura correspondiente a final de período, parcial o para pago de repuestos debe ser revisada, avalada o devuelta al Contratista por el Supervisor, en un término de diez (10) días hábiles después de recibida con el informe consolidado.
8. El Supervisor de Mantenimiento será el encargado de custodiar y documentar los expedientes de los contratos que se le asignen, tomando de base las especificaciones contenidas en el contrato, a fin de establecer oportunamente mayor confiabilidad en la información relacionada y detectar errores, inconsistencias e incumplimientos. (Anexo 3 " Normativa para la Revisión de Documentos Relacionados a Servicios por Contrato")
9. Para que la Jefatura de Sección tenga un respaldo de base para evaluar y monitorear el efectivo cumplimiento del contrato verificará que el Supervisor de Mantenimiento cumpla las visitas de supervisión (Anexo 2 "Reporte de Supervisión y Seguimiento de Contratos de Mantenimiento").

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 24 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

10. El Supervisor de Mantenimiento deberá solicitar por escrito a las empresas responsables de contratos de mantenimiento, que los cambios a la programación de visitas a las dependencias para efecto de mantenimiento, sean informados por escrito y con la debida anticipación a la Sección de mantenimiento correspondiente a fin de que se documente el cambio durante el seguimiento Técnico al contrato y se evalúe la justificación.
11. El Supervisor de mantenimiento deberá coordinar con los Contratistas la administración de las bitácoras del equipo, para que éstas se utilicen oportunamente indicando los tiempos de respuesta del Contratista.
12. El Supervisor deberá implementar un registro histórico del control a fin del periodo y detalle de las facturas presentadas por la contratista y sus respectivos anexos, así como de la fecha de entrega de la factura a la empresa y nombre del Supervisor que efectuó la verificación previa a la autorización de la Jefatura para el respectivo desembolso.

### 2.5.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

#### Jefe de Sección

1. Envía información pertinente al usuario de los contratos suscritos por el ISSS con las empresas que brindaran servicio de Mantenimiento.

#### Usuario

2. Recibe la información y se comunica con la Empresa responsable de realizar el mantenimiento cuando sea necesario.

#### Técnico Empresa Externa

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

#### Usuario

5. Verifica la funcionabilidad del equipo a satisfacción y lo da por recibido.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 25 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Técnico Empresa Externa

6. Informa a Supervisor de Mantenimiento sobre los trabajos de Mantenimiento realizados según periodicidad establecida en contrato.

### Supervisor de Mantenimiento

7. Revisa con base en el Contrato el cumplimiento de todos los aspectos del mismo en el período evaluado.
8. Remite Informe al Jefe de Sección sobre el trabajo realizado por la empresa externa.

### Jefe de Sección

9. Recibe y Autoriza la documentación correspondiente del trabajo ya realizado y lo devuelve a Secretaria para que sea entregado a la Empresa Externa.

### Secretaria de Sección

10. Recibe documentación autorizada y se comunica con la Empresa para que retire la documentación.
11. Entrega a la Empresa la documentación pertinente para el trámite de pago del mantenimiento realizado. (FIN)

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

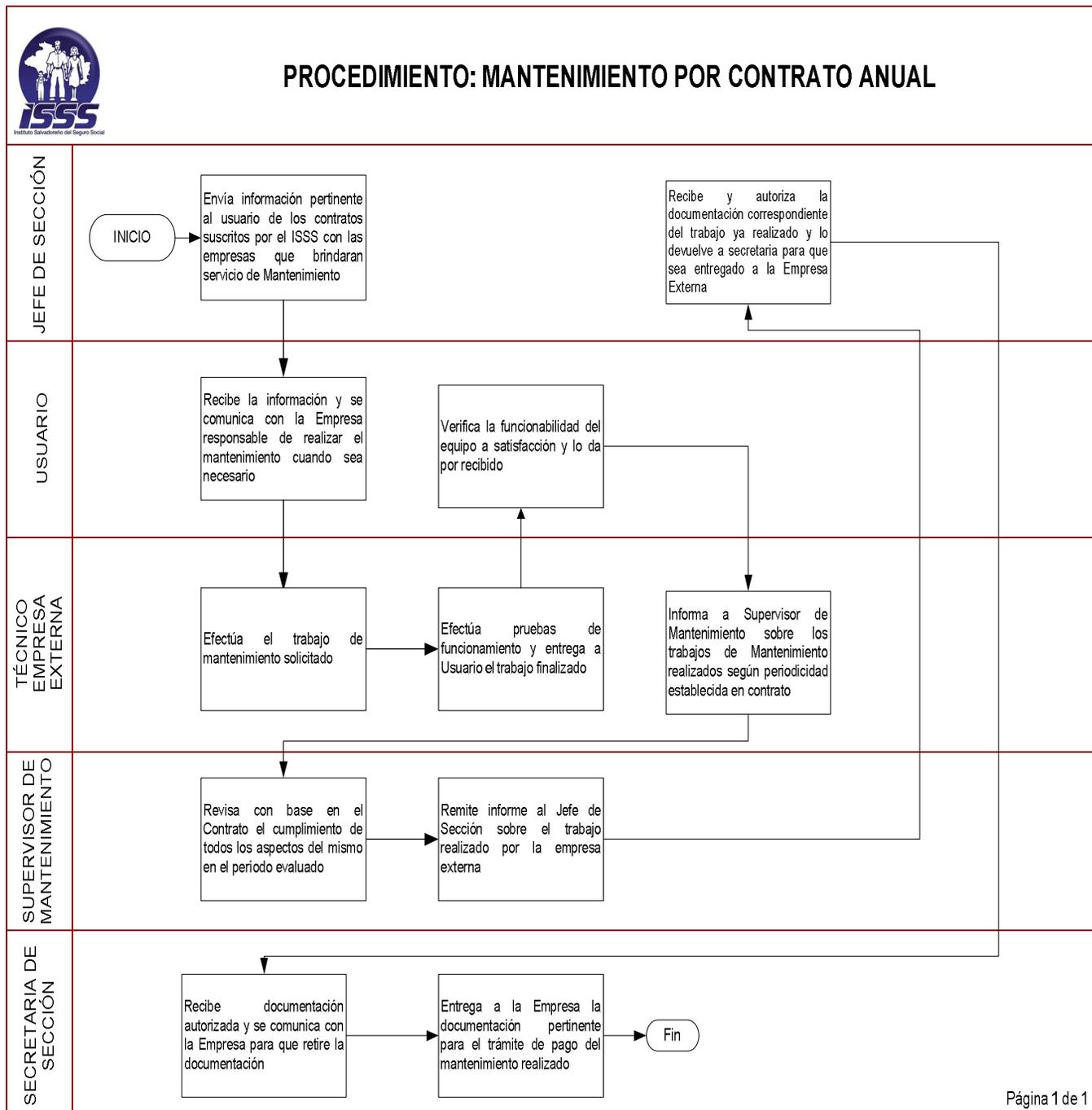


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.5.3 DIAGRAMA DE FLUJO.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.6 MANTENIMIENTO POR CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A DEMANDA DEL USUARIO

#### 2.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Los Supervisores de Mantenimiento serán los responsables de elaborar las especificaciones técnicas para compra de servicios de mantenimiento mediante Libre Gestión y de participar en la evaluación de las ofertas respectivas para la contratación.
2. El Jefe de Sección será el responsable de solicitar la realización de un proceso de compra.
3. La Orden de trabajo en Sistema MAXIMO serán completadas con base al documento físico que compruebe la finalización del servicio.

#### 2.6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Supervisión de Mantenimiento

1. Revisa Orden de Trabajo y se presenta en la Dependencia Solicitante.
2. Elabora un levantamiento de necesidades, determina si se trata de trabajo de Mantenimiento o de la Unidad de Infraestructura.
3. Si no es trabajo de Mantenimiento, recomienda a usuario realizar el trámite en División de Infraestructura. (FIN)
4. Si es trabajo de Mantenimiento, elabora las especificaciones técnicas y la Requisición.
5. Genera la solicitud de pedido en SAFISS, incorporando las especificaciones técnicas necesarias e informa número de solicitud de pedido retenida a Jefe de Sección.

##### Jefe de Sección

6. Verifica en SAFISS lo solicitado e informa número de solicitud de pedido retenida a Jefe de Departamento para que libere la solicitud de pedido correspondiente, para que la UPLAN gestione la compra de servicios, a través de los procedimientos establecidos.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 28 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Contratista

- Al recibir la orden de compra correspondiente, efectúa el trabajo solicitado e informa al Supervisor.

### Supervisor de Mantenimiento

- Verifica la finalización del trabajo realizado.
- Completa en la Orden de Trabajo, la descripción del trabajo realizado con un informe Técnico, genera y firma el Acta de Recepción.
- Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado.

### Usuario

- Verifica la funcionabilidad del equipo o la instalación a satisfacción y lo da por recibido.
- Coloca nombre, firma, sello y fecha de recibido en la Orden de Trabajo y en el Acta de Recepción.

### Supervisor de Mantenimiento

- Entrega el original de la Orden de Compra y el original del Acta de Recepción al Contratista.
- Actualiza el Registro de Ordenes de Trabajo.
- Guarda la original de la Orden de Trabajo, el duplicado del Acta de Recepción, duplicado de la Requisición de Compra y el duplicado de la Orden de Compra, en el archivo de la Sección. (FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 29 de 68

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

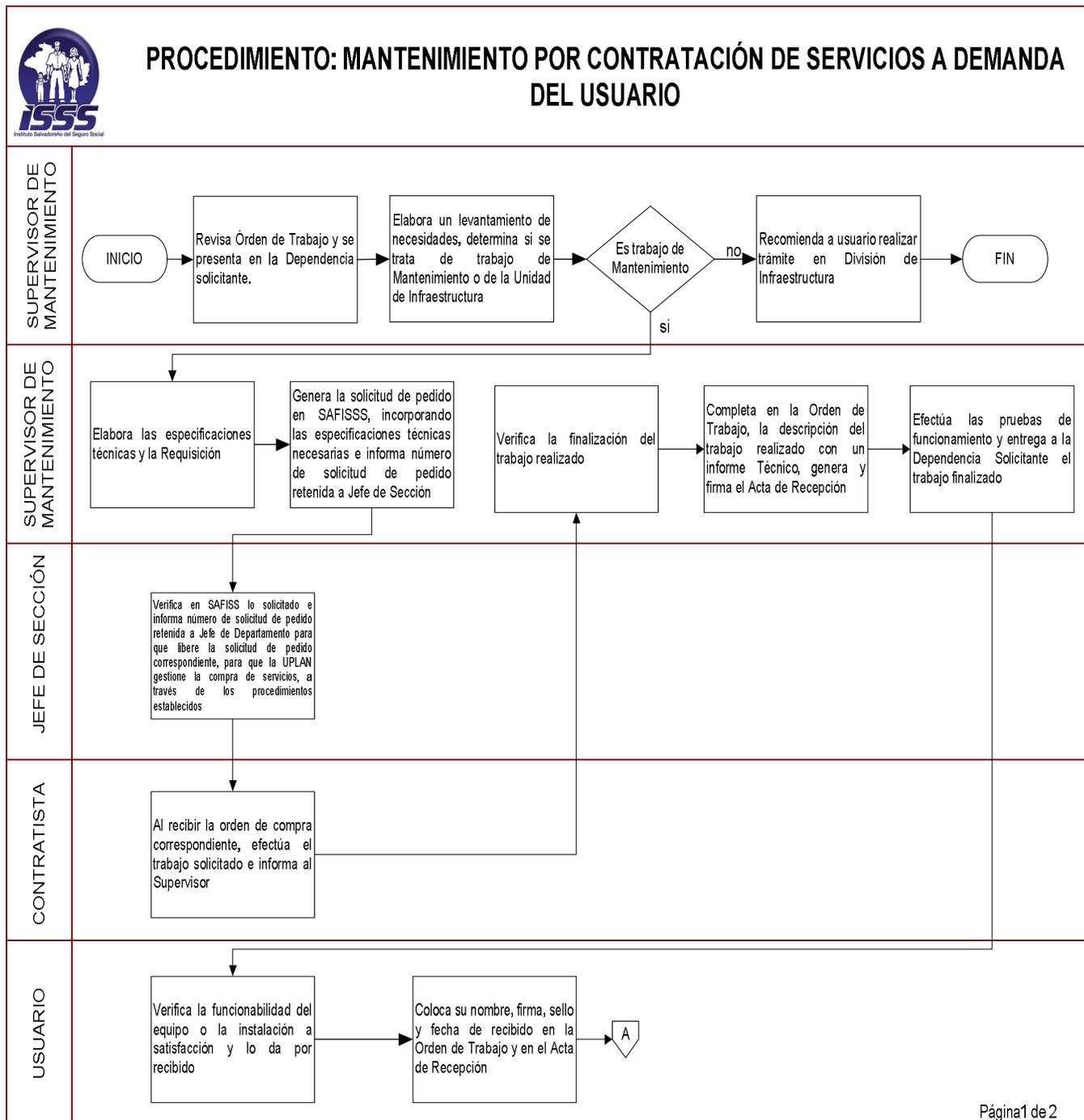


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

## 2.6.3 DIAGRAMA DE FLUJO.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO POR CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A DEMANDA DEL USUARIO**

<b>SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO</b>	<pre> graph LR     A{A} --&gt; B[Entrega el original de la Orden de Compra y el original del Acta de Recepción al Contratista]     B --&gt; C[Actualiza el Registro de Ordenes de Trabajo]     C --&gt; D[Guarda la original de la Orden de Trabajo, el duplicado del Acta de Recepción, duplicado de la Requisición de Compra y el duplicado de la Orden de Compra, en el archivo de la Sección]     D --&gt; E([FIN])         </pre>

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.7 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR BAJA CUANTIA

#### 2.7.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Colaborador de Compras del Departamento de Operación y Mantenimiento, Supervisor o el personal que se designe, deberá realizar las compras requeridas por las Jefaturas de las Secciones por la modalidad de baja cuantía (Monto máximo de \$114.28), de aquellos servicios o productos que no se encuentren en los Almacenes del ISSS o que no estén definidos en el programa de compras o no se hayan abastecido oportunamente por la UACI.
2. La Requisición deberá estar firmada por el Jefe de Sección y deberá tener el sello o pantalla de "No Existencia", del Almacén de Repuestos o Almacén de Artículos Generales.

#### 2.7.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Jefe de Sección

1. Envía Colaborador de Compra o Supervisor el original del Memorando o el original de la Requisición, duplicado de la Orden de Trabajo y ofertas(s) si son servicios de mantenimiento.

Colaborador de Compra del Departamento de Operación y Mantenimiento o Supervisor Sección Mantenimiento Metropolitano

2. Recibe la documentación y la revisa.
3. Si los documentos no están correctos, indica el error en los documentos y los devuelve. (FIN)
4. Si los documentos están correctos, coloca el número correlativo al Memorando o Requisición de Compra y entrega copia de respaldo al Supervisor.
5. Registra manualmente las Solicitudes de Compra recibidas.
6. Completa Recibo de Anticipo en original y copia.
7. Solicita autorización a Jefe de Departamento de Operación y Mantenimiento para elaboración de cheque.

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 32 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Jefe de Departamento/Jefe de Sección Mantenimiento Metropolitano

8. Revisa y autoriza el Recibo de Anticipo.
9. Entrega a Colaborador o Supervisor para trámite respectivo.

Colaborador de Compra del Departamento de Operación y Mantenimiento o Supervisor Sección Mantenimiento Metropolitano

10. Presenta Recibo de Anticipo autorizado a Encargada de Fondo Circulante.

Encargada de Fondo Circulante

11. Recibe Recibo de Anticipo autorizado y lo revisa.
12. Elabora y firma cheque y lo entrega al Colaborador de Compra o Supervisor Sección Mantenimiento Metropolitano.

Colaborador de Compra del Departamento de Operación y Mantenimiento o Supervisor Sección Mantenimiento Metropolitano

13. Obtiene firma del Refrendario de Cuenta de Fondo Circulante.
14. Hace efectivo el cheque de anticipo en el Banco autorizado.
15. Si son servicios, solicita la Asignación Presupuestaria al Jefe de Departamento o Jefe Sección Mantenimiento Metropolitano y entrega documentación a Supervisor de Mantenimiento.

Supervisor de Mantenimiento

16. Recibe la documentación registrada para su adquisición y contacta a la empresa para ejecutar el trabajo.

Empresa externa contratada

17. Ejecuta el trabajo solicitado.
18. Entrega a supervisor de Mantenimiento el trabajo realizado y entrega factura o recibo (De acuerdo a los requisitos establecidos en el Manual de Operación de Fondo Circulante del ISSS).

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 33 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Supervisor de Mantenimiento

19. Efectúa las pruebas de funcionamiento y entrega a la Dependencia Solicitante el trabajo finalizado.
20. Coloca nombre, firma y sello en la factura o recibo y entrega a Colaborador de Compra para que liquide la compra del servicio.

### Colaborador de Compra del Departamento de Operación y Mantenimiento o Supervisor Sección Mantenimiento Metropolitano

21. Recibe la factura o recibo y la anexa al original del Memorando o el original de la Requisición, duplicado de la Orden de Trabajo y ofertas si son servicios.
22. Obtiene autorización de los Jefes de Sección.
23. Tramita liquidación de Recibo de Anticipo con la Encargada de Fondo Circulante. (FIN)
24. No son servicios, verifica en la documentación el sello o pantalla "De no existencia".
25. Ejecuta la compra y obtiene Factura.
26. Recibe los materiales y repuestos.
27. Entrega los materiales y repuestos al Supervisores de la Sección Solicitante.

### Supervisor de Mantenimiento

28. Recibe los materiales y repuestos y firma la Factura correspondiente.

### Colaborador de Compra del Departamento de Operación y Mantenimiento o Supervisor Sección Mantenimiento Metropolitano

29. Obtiene firma de Jefe Sección Mantenimiento Metropolitano y/o Departamento de Operación y Mantenimiento en factura.
30. Tramita liquidación de Recibo de Anticipo con la Encargada de Fondo Circulante. (FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 34 de 68

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

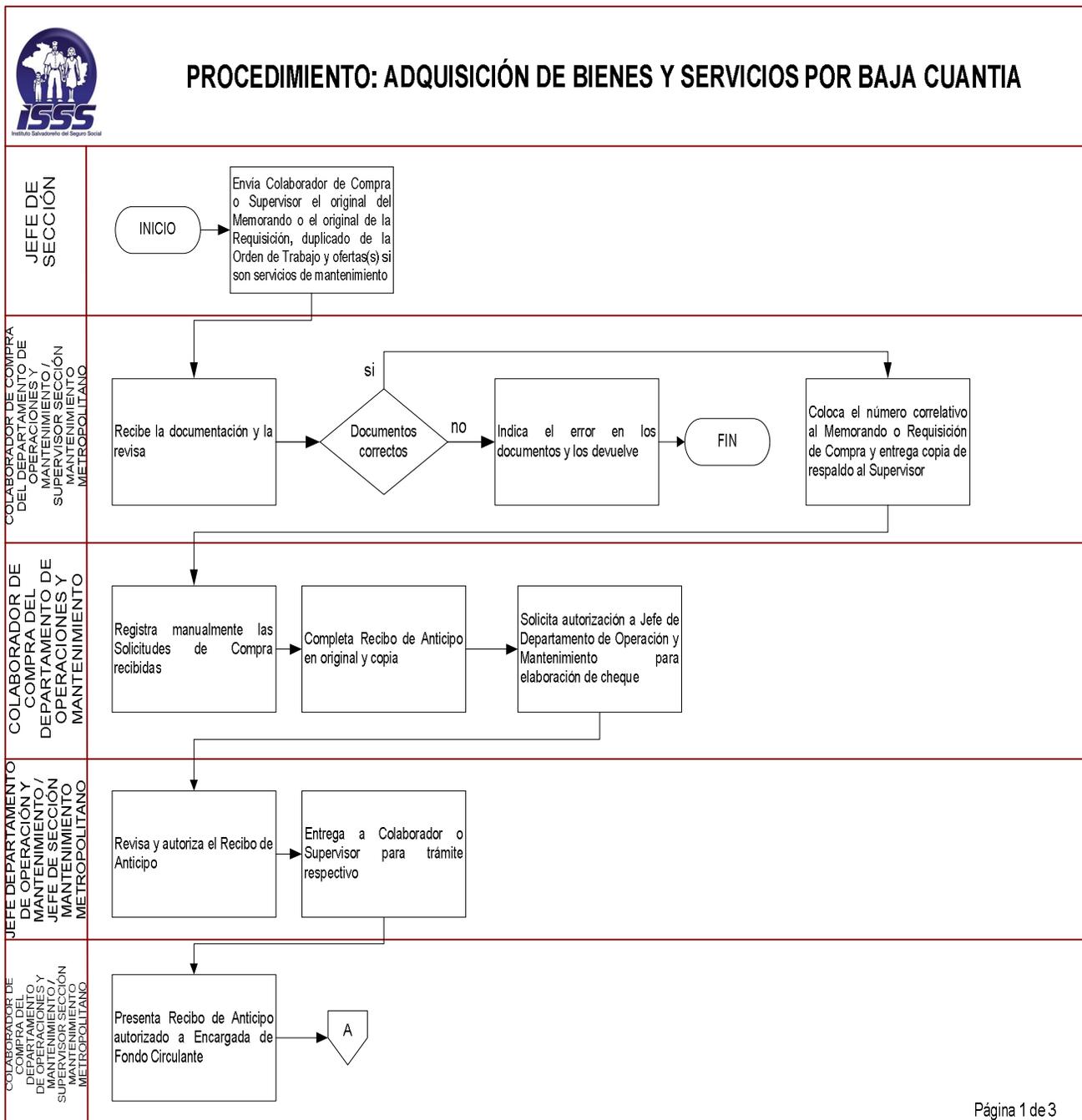


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

## 2.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO.



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



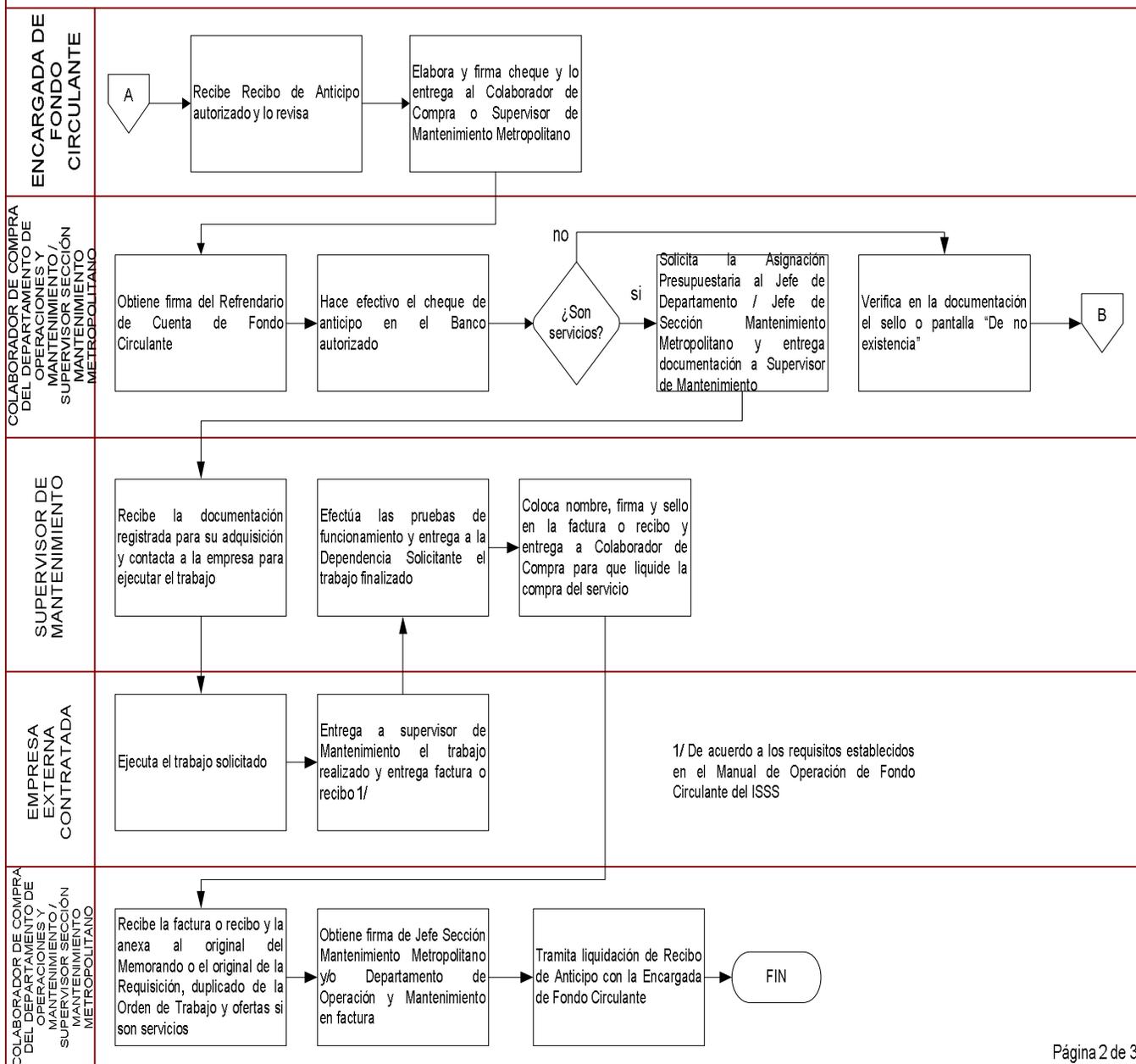
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



## PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR BAJA CUANTIA



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA2008100004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 36 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

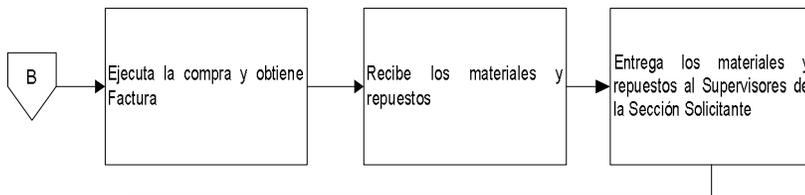
Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

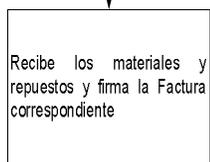


### PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS POR BAJA CUANTIA

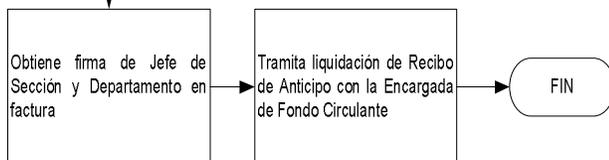
COLABORADOR DE COMPRA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO / SUPERVISOR SECCIÓN MANTENIMIENTO METROPOLITANO



SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO



COLABORADOR DE COMPRA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.8 DESPACHO DE PRODUCTOS DE ALMACÉN DE REPUESTOS

#### 2.8.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Supervisor de Mantenimiento será el responsable de elaborar y ejecutar la aplicación "Reserva de Materiales", completando la información necesaria e imprimiendo el documento denominado "Requisición de Envío Suministros-Materiales Repuestos y Herramientas" (también conocida como reserva de materiales) para el Almacén de Repuestos.
2. Las Requisición de Envío Suministros-Materiales Repuestos y Herramientas (y documentación anexa) que se encuentren con datos incompletos, deteriorados o con alteraciones serán devueltas para su corrección.
3. La Requisición de Envío Suministros-Materiales Repuestos y Herramientas (también conocida como reserva de materiales) deberá estar firmada, sellada y autorizada por el Jefe de la Sección, Supervisor y Técnico de Mantenimiento.
4. El Jefe de Almacén o su delegado deberá conciliar semanalmente la información contenida en los reportes aleatorios del personal de despacho con las tarjetas de marbete y físico contra Kardex o registro electrónico, a fin de detectar errores e inconsistencias.
5. El Jefe del Almacén de Repuestos controlará los niveles mínimos, Máximos, promedios y punto de reposición de acuerdo a los datos obtenidos del sistema y de acuerdo a su criterio según sea el caso para cada producto.
6. El Jefe del Almacén de Repuestos, o su delegado, serán los responsables de imprimir el sello "No hay en Existencia", previa verificación de la misma a efecto de que la Dependencia Solicitante gestione la compra respectiva.
7. Todos los productos que ingresan al Almacén deberán ser registrados en las tarjetas de Kardex o sistema mecanizado correspondiente, así como el personal de Despacho está en la obligatoriedad de dejar constancia de los traslados de mercadería a nivel interno del almacén en las hojas de marbete de la bodega 2 (material de reserva) a la bodega 1 (material a granel).

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 38 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.8.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

#### Solicitante

1. Entrega Requisición de Envío Suministros Materiales Repuestos y Herramientas y documentación anexa.

#### Encargado de Recepción y Despacho

2. Recibe y revisa Requisición de Envío Suministros Materiales Repuestos y Herramientas (también conocida como reserva de materiales) Original y copia o desprendible de Orden de Trabajo.
3. Si la Requisición está incompleta o presenta cualquier tipo de inconsistencia, será devuelta al solicitante la documentación.

#### Solicitante

4. Recibe documentación y atiende observaciones.

#### Encargado de Recepción y Despacho

5. Si la Requisición está completa y no presenta inconsistencia, analiza las cantidades solicitadas y determina la cantidad a despachar de acuerdo a copia de Orden de Trabajo.
6. Entrega documentación a personal de estantería para su preparación.

#### Personal de Estantería

7. Prepara y entrega los productos con la documentación al Encargado de Recepción y Despacho.

#### Encargado de Recepción y Despacho

8. Recibe los productos y la documentación y gira instrucciones al digitador (Kardista) para imprimir el envío definitivo con las cantidades a despachar.

#### Digitador (Kardista)

9. Contabiliza e imprime el envío definitivo y entrega la documentación a Secretaria de Almacén.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 39 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Secretaria del Almacén

10. Recibe Envío definitivo y documentación.
11. Asigna número correlativo con facsímile de control: orden de trabajo, desprendible, Requisición de Envío(o reserva), Envío Definitivo y sellos en copias de estos.
12. Registra en libro y entrega a Encargado de Recepción y Despacho.

### Personal de Estantería

13. Recibe documentos con número correlativo.

### Encargado de Recepción y Despacho

14. Entrega los productos, obtiene firma de recibido del solicitante en el Informe de Envío Definitivo.
15. Entrega documentación al personal de estantería para su respectivo descargo de las hojas de marbete (original de Envío Definitivo, Original de Requisición de Envío o reserva y copia de orden de trabajo).

### Personal de Estantería

16. Descarga los productos en las hojas de marbete y devuelven documentación al Encargado de Recepción y Despacho.
17. Entrega documentación a la Secretaria del Almacén.

### Secretaria de Almacén

18. Obtiene el visto bueno del Jefe de Almacén en Original de Requisición de envío definitivo.
19. Entrega copia del envío definitivo al digitador para su registro en controles internos.
20. Archiva la documentación original y copias para su respectivo resguardo. (FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 40 de 68

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

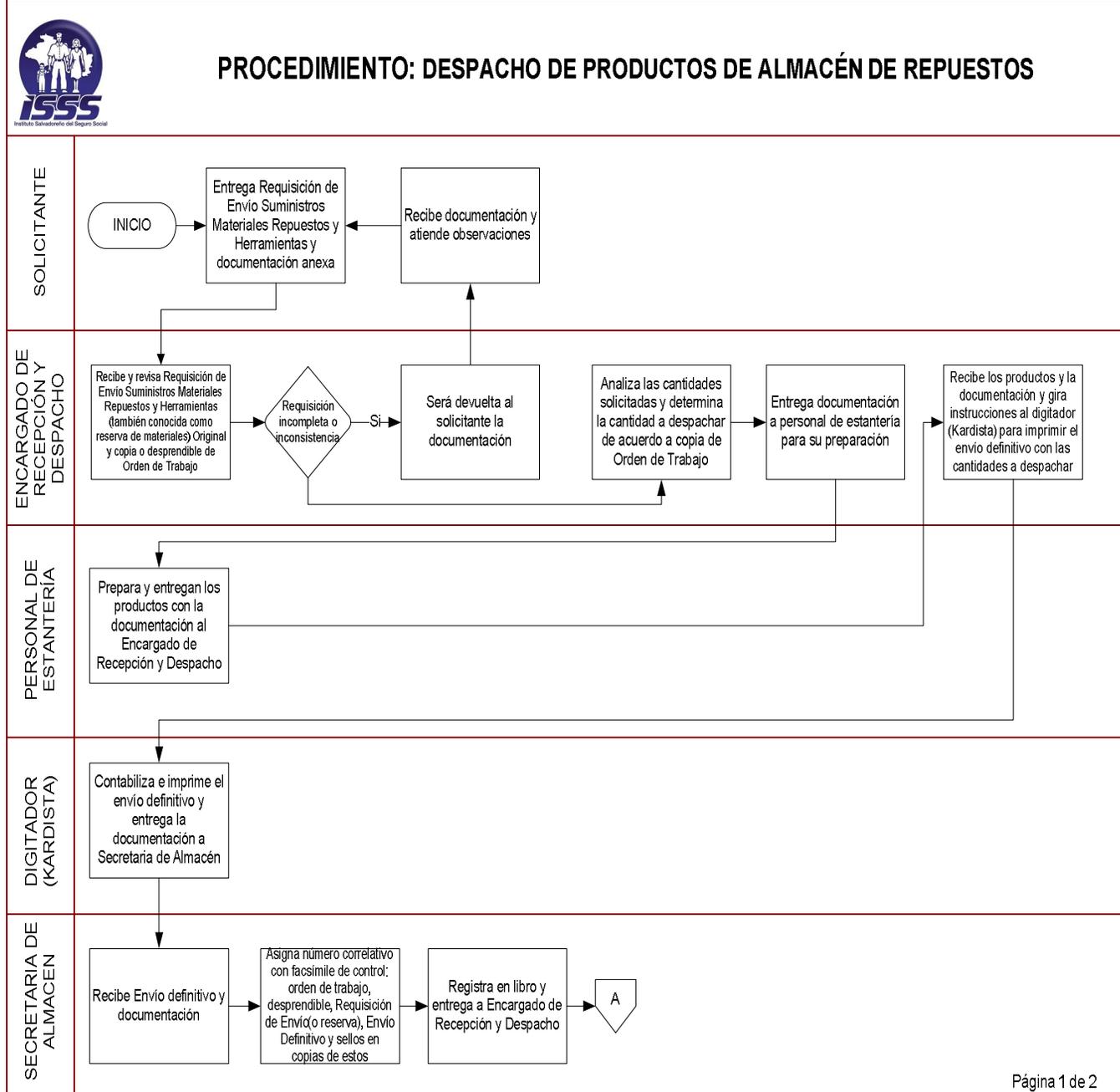


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**2.8.3 DIAGRAMA DE FLUJO**



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 41 de 68

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



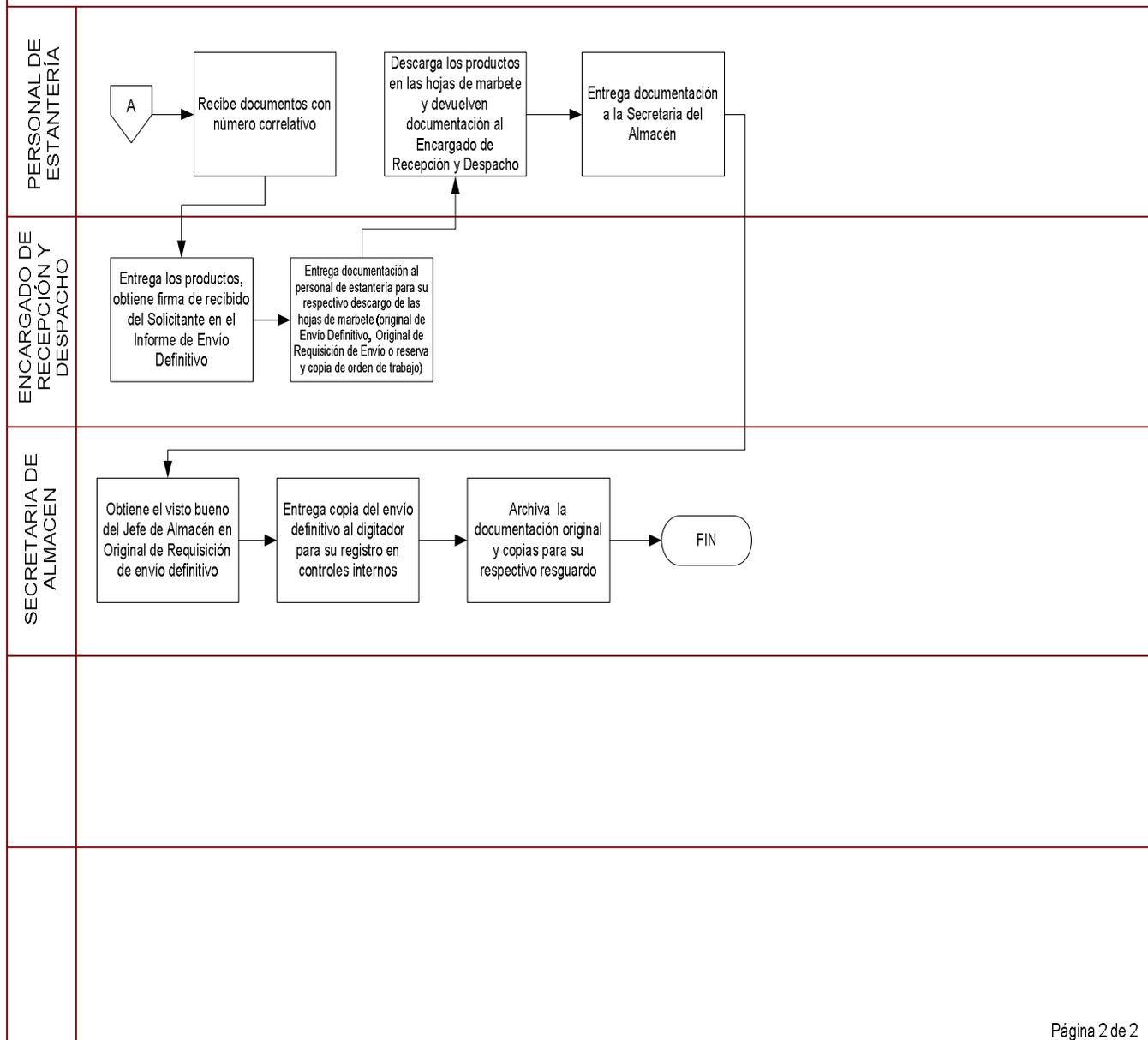
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



## PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PRODUCTOS DE ALMACÉN DE REPUESTOS



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.9. SOLICITUDES DE TRÁMITE DE COMPRA

#### 2.9.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Jefe del Almacén evaluará los productos a adquirir y recibir de acuerdo a las especificaciones técnicas dadas por las diferentes secciones de mantenimiento y de acuerdo a la especialidad para que ingresen al Almacén.
2. Es responsabilidad del Jefe del Almacén realizar ante UPLAN las gestiones de adquisición de los bienes, según especificaciones técnicas requeridas.

#### 2.9.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Jefe de Almacén

1. Elabora listas de repuestos, materiales y herramientas, etc. Y cantidades necesarias para abastecer el Almacén incluyendo presentación y descripción técnica de los mismos y marcas en los casos requeridos.
2. Entrega a Digitador listados para elaboración de Solicitud de Pedido.

##### Digitador (kardista)

3. Elabora Solicitud de Pedido en Sistema SAFISSS.
4. Informa a Jefe de Almacén el número de retención de la Solicitud de Pedido.

##### Jefe de Almacén

5. Revisa Solicitud de Pedido.
6. Solicita a Jefe de Departamento revisión de la misma para los efectos concernientes. (FIN)

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 43 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

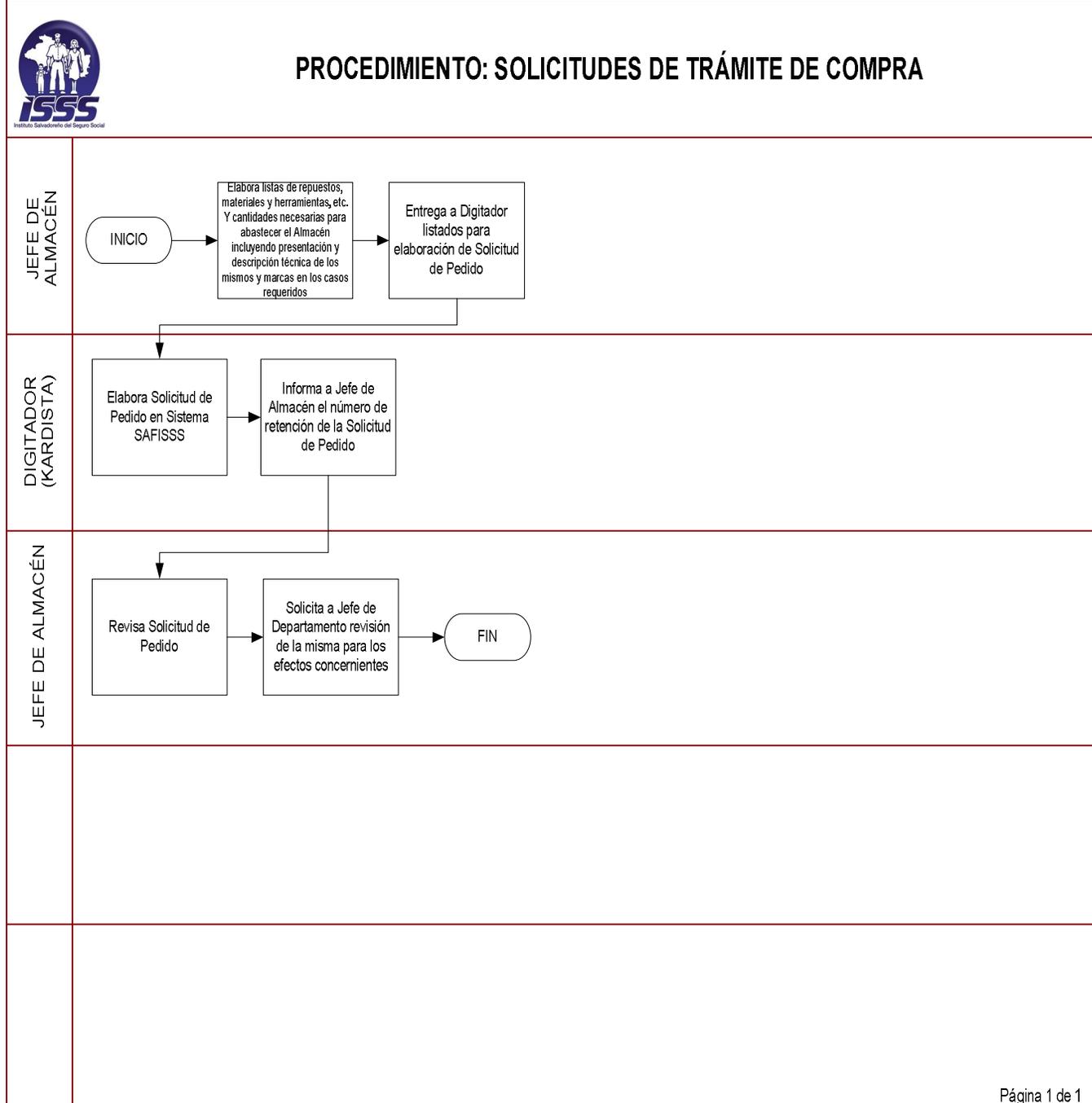


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.9.3 DIAGRAMA DE FLUJO



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.10 INGRESO DE MERCADERIA

#### 2.10.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Cuando sea requerido y dependiendo de la complejidad del producto a recepcionar, el Jefe del Almacén solicitará un Técnico especializado al Jefe de Sección correspondiente, el cual deberá dejar constancia escrita de recibir lo solicitado en cantidad, calidad y marca.
2. El Jefe del Almacén en el momento de recepcionar repuestos, materiales y herramientas dejará constancia escrita de la cantidad, calidad de bienes recibidos, señalando bienes dañados o defectuosos si existieren.
3. En caso de que el suministrante entregue repuestos, materiales y herramientas dañados, defectuosos, incompletos o deficientes, el Jefe del Almacén levantará el informe respectivo entregará copia al suministrante y a Sección Monitoreo de Contratos de la UACI, absteniéndose de recibir los productos dañados hasta que se haya subsanado la discrepancia. El Jefe de Almacén de Repuestos, se reservará el derecho de recibir los productos en mención, o incluso detener la recepción de los artículos hasta que el impasse sea superado.
4. El Digitador (Kardista) es responsable de identificar los productos recibidos con el código correspondiente; asimismo registrarlos en las tarjetas de Kardex o sistema mecanizado, de conformidad a lo establecido en las existencias del Almacén.
5. El Digitador (Kardista) será responsable de poseer una copia de la documentación de respaldo requerida para cada código y poder dar ingreso en las tarjetas de Kardex o Sistema Mecanizado respectivas de los diferentes artículos que ingresen en el almacén así como los que salen del mismo.
6. Es responsabilidad del Jefe del Almacén verificar que los artículos adquiridos estén de conformidad a las especificaciones descritas en el documento que generó la compra, sea éste en contrato u otro documento legal.
7. En todo atraso de entrega de materiales por parte de los proveedores, el Jefe de Almacén comunicará oportunamente a la UACI para que se agilicen las entregas y procedan según sea el caso.

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 45 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.10.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### Suministrante

1. Entrega al Jefe del Almacén la documentación correspondiente requerida para el ingreso de productos al Almacén.

#### Jefe de Almacén

2. Recibe documentación y entrega a secretaria para su revisión correspondiente.

#### Secretaria de Almacén

3. Notifica al Jefe del Almacén las gestiones realizadas de verificación de documentación.
4. Si detecta inconsistencias, se detiene el proceso de recepción de productos. (FIN)
5. Si no detecta inconsistencias, entrega una copia de la documentación al Jefe de Almacén.

#### Jefe de Almacén

6. Recibe y revisa la copia de la documentación y la entrega al encargado de recepción y despacho.

#### Encargado de Recepción y Despacho

7. Constata que las cantidades físicas sean iguales a las reflejadas en los documentos, en cantidad, marca, etc.
8. Si detecta inconsistencia, se detiene el proceso de ingreso de mercadería al Almacén hasta solventar la situación. (FIN)
9. Si no detecta inconsistencia, se recibe la mercadería a satisfacción.
10. Solicita a Secretaria numeración correlativa de recepción en la documentación.

#### Secretaria de Almacén

11. Coloca numeración correlativa en documentación y entrega a Encargado de recepción y despacho.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 46 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Encargado de Recepción y Despacho

12. Genera acta de recepción y entrega a Jefe del Almacén.

### Jefe de Almacén

13. Revisa acta de recepción con la documentación obtenida.

14. Firma acta y factura, y devuelve a secretaria.

### Secretaria de Almacén

15. Entrega copia de documentación firmada y sellada a Suministrante.

16. Desglosa la documentación y distribuye a quien corresponda.

17. Archiva documentación. (FIN)

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

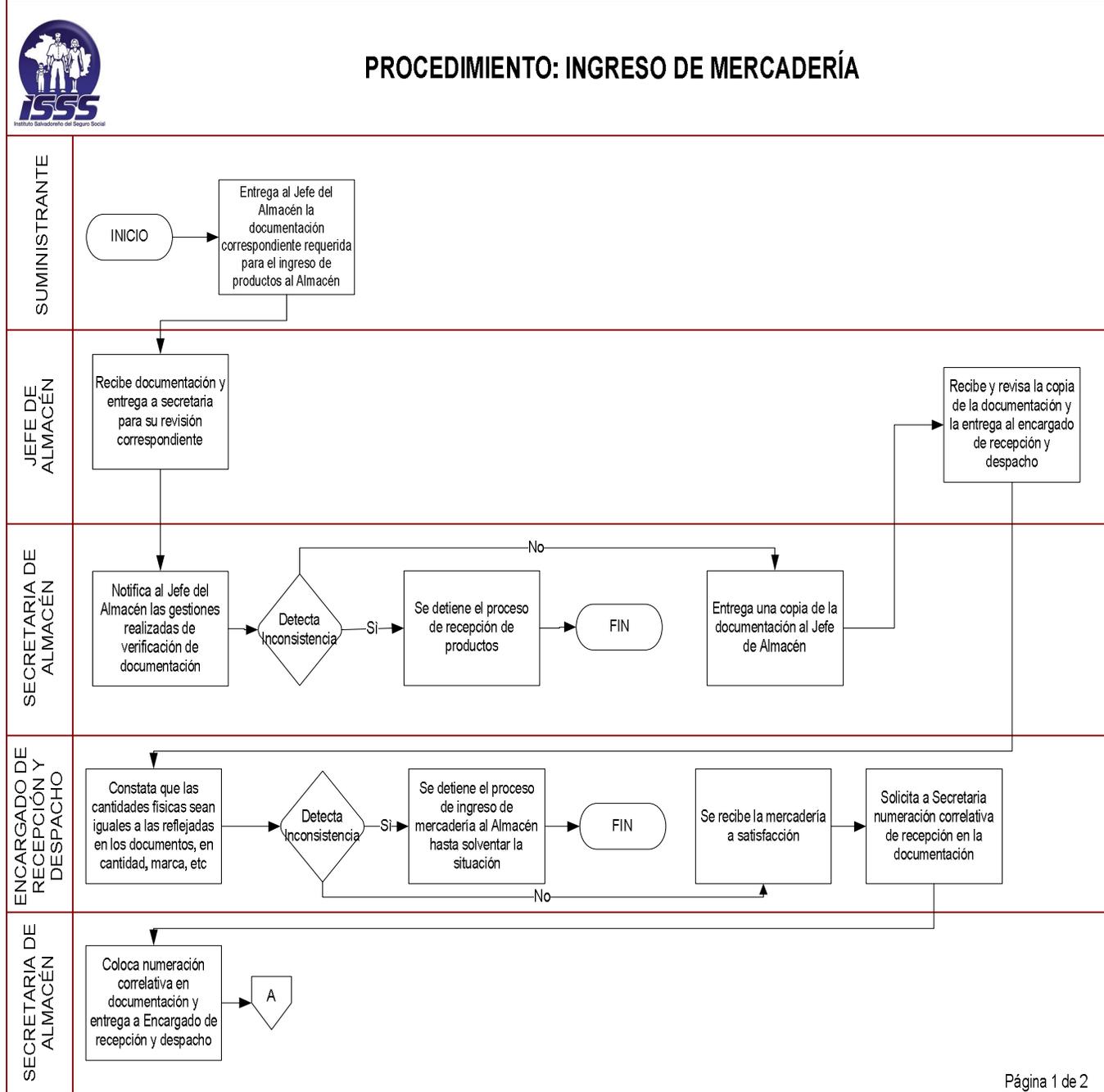


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**2.10.3 DIAGRAMA DE FLUJO**



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA2008100004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 48 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

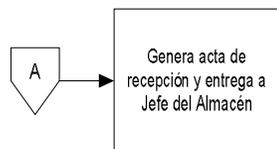
Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

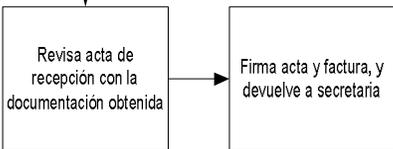


### PROCEDIMIENTO: INGRESO DE MERCADERÍA

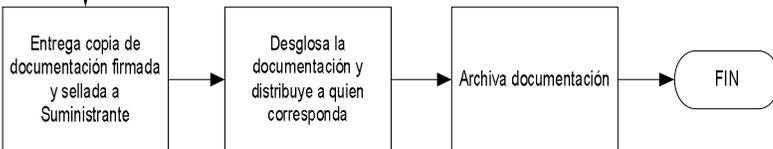
ENCARGADO DE RECEPCIÓN Y DESPACHO



JEFE DE ALMACÉN



SECRETARIA DE ALMACÉN



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA2008100004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 49 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.11 RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA DESCARTE

#### 2.11.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Para la autorización del descarte en el apartado de "Evaluación por parte de Mantenimiento" en la Solicitud de Descarte se realizará según detalle siguiente:
  - Mobiliario médico y equipo de oficina: Sección Mobiliario y Equipo o mantenimiento local.
  - Equipo medico: Sección Equipo Médico o mantenimiento local.
  - Equipos Generales: Sección Equipos generales o mantenimiento local.
  - Equipo informático: Sección Mantenimiento de la División de Informatica.
  - Vehículos: Sección Transporte.
2. La solicitud de descarte se elaborará en original y cuatro copias.
3. Se recepcionará el mobiliario y equipo en las fechas establecidas en el programa de recepción elaborado por la de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina.
4. El encargado de bodega deberá elaborar y entregar a Jefe de Sección informe mensual de descartes recibidos y tramitados en el mes.
5. Queda restringido el ingreso de personal no autorizado a la bodega, solo podrá ingresar con autorización de la Jefatura de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina.
6. Se recibirá mobiliario y equipo con los formularios establecidos y para materiales de construcción con nota de remisión firmada por Solicitante, Administrado o Director o Jefatura correspondiente.

#### 2.11.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Usuario

1. Envía Orden de Trabajo y Solicitud de Descarte a Sección de Mobiliario Médico y Equipo de Oficina.

##### Secretaria de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

2. Recibe orden de trabajo y Solicitud de descarte.
3. Asigna número correlativo y lo ingresa al sistema.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 50 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

4. Entrega a Jefe de Sección para firma.

Jefe de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

5. Firma Orden de trabajo y entrega a Secretaria.

Secretaria de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

6. Recibe documentación firmada y entrega la orden de trabajo a Supervisor y Solicitud de descarte a Encargado de trámite.

Supervisor de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

7. Recibe documentación y entrega orden de Trabajo a persona designada para la revisión del mobiliario que será enviado a la Bodega. (FIN)

Encargado de revisión de descarte

8. Recibe la Solicitud de descarte y programa visita.
9. Se traslada a la dependencia y verifica el mobiliario.
10. Si no cumple requisitos de descarte, indica al responsable que transfiera a la bodega de transferencia el mobiliario para ser reparado. (FIN)
11. Si cumple los requisitos de descarte, completa apartado "Evaluación por parte de mantenimiento" en la solicitud de descarte y entrega a Jefe de Sección para autorización del descarte.

Jefe de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

12. Firma de autorización el descarte y entrega a Encargado de revisión de descarte.

Encargado de revisión de descarte

13. Recibe solicitud de descarte autorizado y lo entrega al usuario de la dependencia solicitante.

Usuario

14. Envía el mobiliario o equipo con la Solicitud de descarte autorizado el día programado por la Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina.

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 51 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### Encargado de bodega

15. Recibe el mobiliario y equipo con la Solicitud de descarte.
16. Firma la Solicitud de Descarte, se queda con original y dos copias, y entrega una copia a usuario.

### Usuario

17. Recibe copia de Solicitud de Descarte.

### Encargado de bodega

18. Envía original y copias a áreas respectivas. (FIN)

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

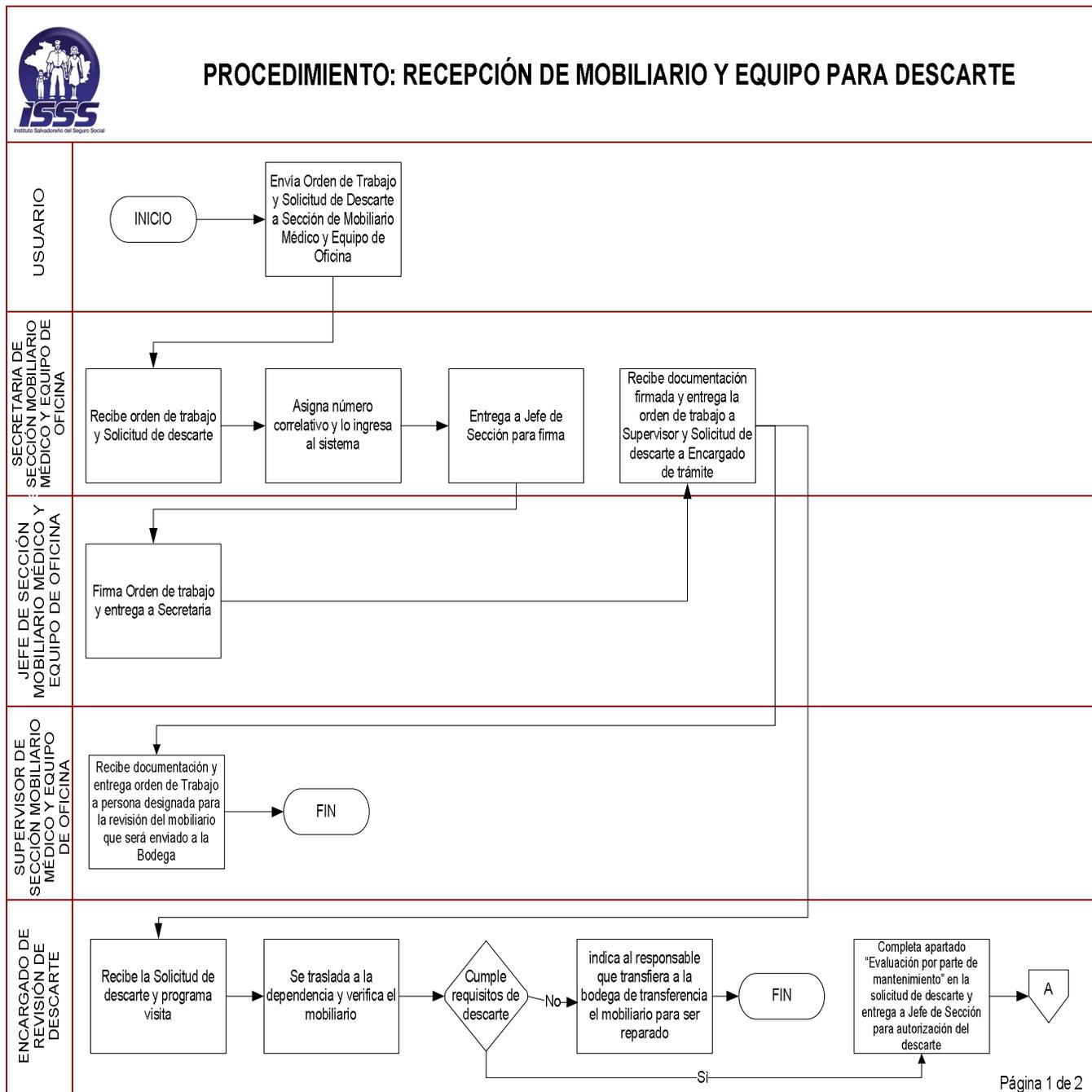


DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

## 2.11.3 DIAGRAMA DE FLUJO



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



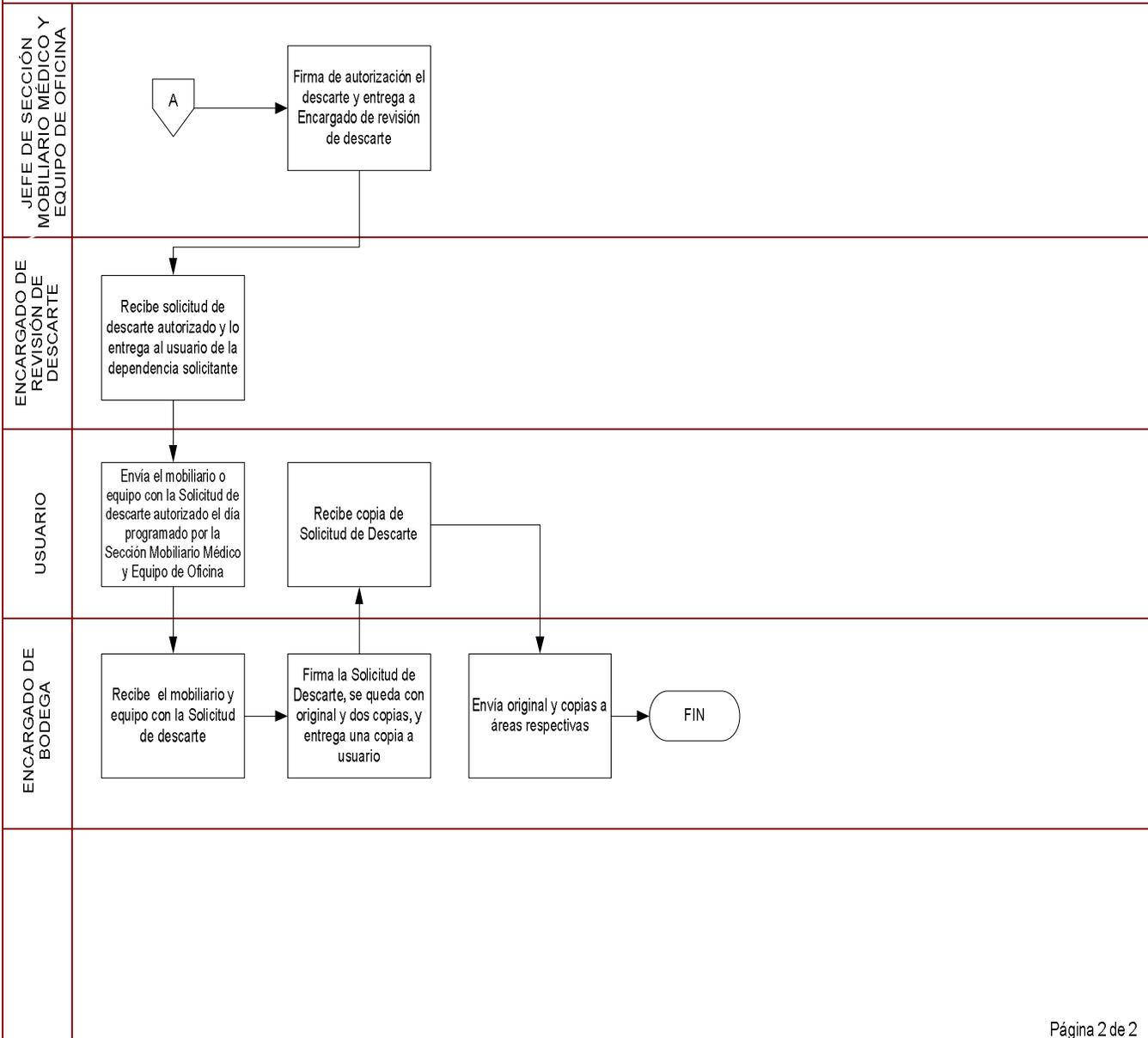
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



## PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA DESCARTE



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.12 RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO A TRANSFERIR

#### 2.12.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Para la transferencia de equipo médico el usuario solicitará a la Sección Equipo Médico o Mantenimiento Local, que certifique la transferencia de este.
2. El encargado de bodega deberá elaborar y entregar a Jefe de Sección informe mensual de transferencias recibidas y entregadas en el mes.

#### 2.12.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Usuario

1. Envía nota y "Reporte para departamento de contabilidad sobre transferencia de mobiliario y equipo entre dependencias del Instituto".

##### Secretaria de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

2. Recibe documentación y entrega a encargado de bodega de transferencia para la revisión del mobiliario y equipo.

##### Encargo de bodega

3. Recibe documentación, agenda reunión.
4. Se traslada a verificar el estado del mobiliario y equipo a la dependencia solicitante.
5. Solicita autorización de transferencia a Jefe de Sección.

##### Jefe de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

6. Firma la transferencia y entrega a Encargado de bodega.

##### Encargado de bodega

7. Se comunica con el usuario para que transfiera el mobiliario y equipo.
8. Recibe documentación y el activo.

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 55 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



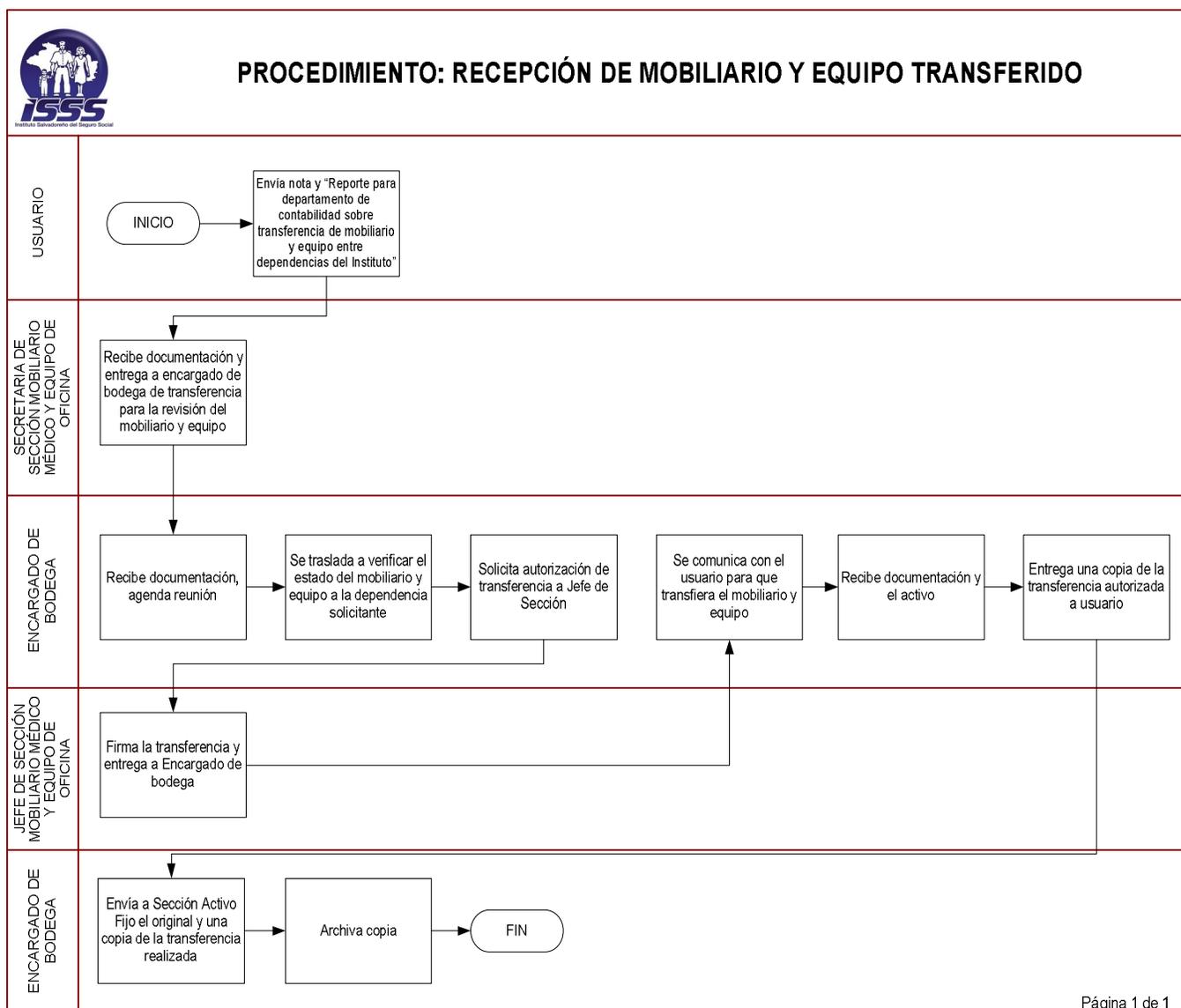
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

9. Entrega una copia de la transferencia autorizada a usuario.
10. Envía a Sección Activo Fijo el original y una copia de la transferencia realizada.
11. Archiva copia. (FIN)

### 2.12.3 DIAGRAMA DE FLUJO



Página 1 de 1

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA2008100004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 56 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### 2.13 ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO TRANSFERIDO

#### 2.13.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El encargado de bodega deberá elaborar y entregar a Jefe de Sección informe mensual de transferencias recibidas y entregadas en el mes.
2. La transferencia se realizará en original y tres copias.

#### 2.13.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### Solicitante

1. Solicita por medio de nota o correo institucional dirigido a Jefe de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina activos que se encuentran en la bodega de transferencias.

##### Jefe de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

2. Indica a encargado de bodega de transferencia que elabore la documentación necesaria para la transferencia del activo solicitado.

##### Encargado de bodega de transferencia

3. Elabora la transferencia y la entrega a Jefe para autorización.

##### Jefe de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

4. Firma de autorizado y entrega a Encargado.

##### Encargado

5. Informa a solicitante que venga a retirar el activo solicitado.

##### Solicitante

6. Se presenta a retirar el activo, firma y sella la transferencia.

##### Encargado

7. Entrega activo y copia de la transferencia a solicitante.

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 57 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



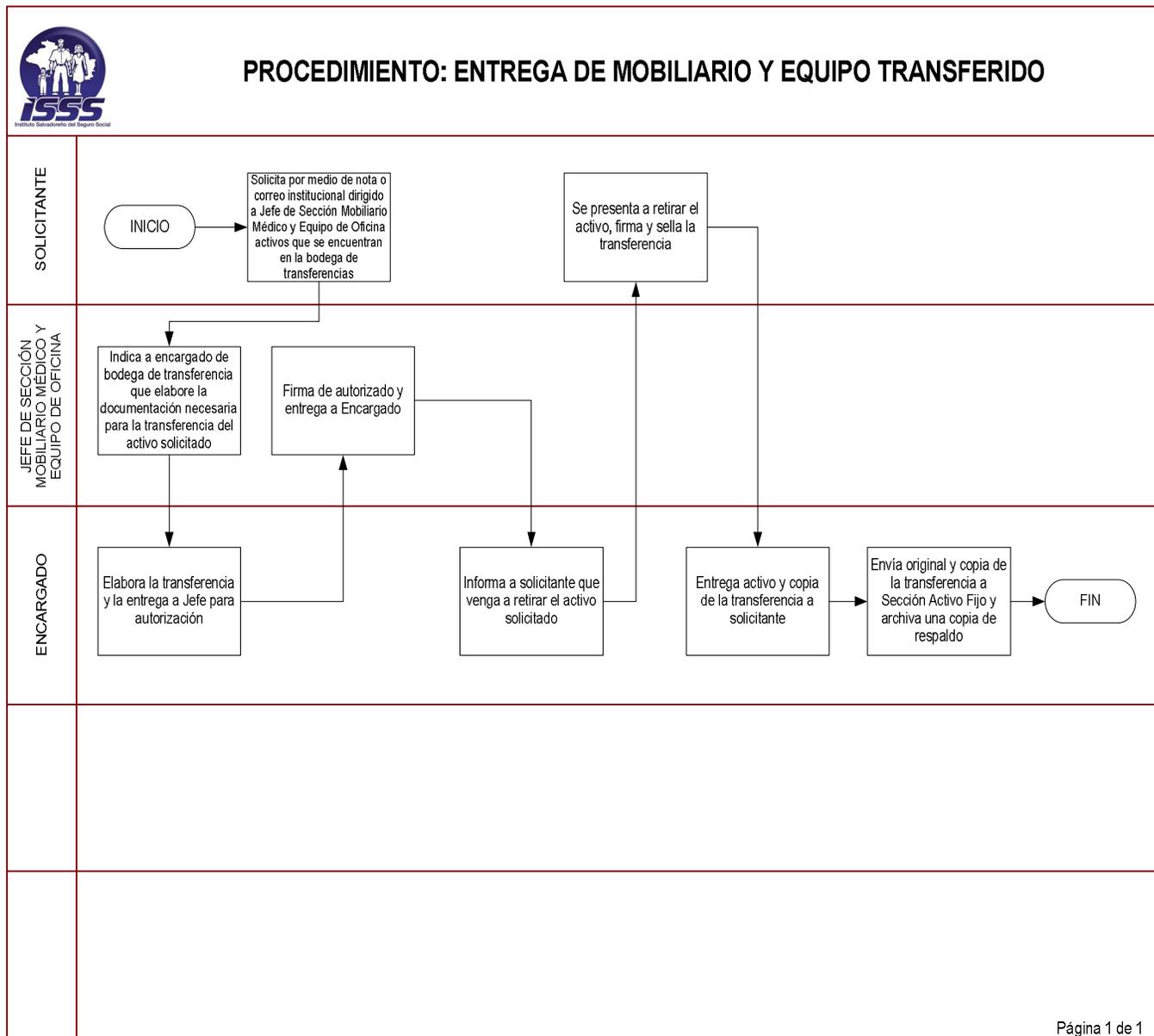
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

8. Envía original y copia de la transferencia a Sección Activo Fijo y archiva una copia de respaldo. (FIN)

### 2.13.3 DIAGRAMA DE FLUJO



Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 58 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

# ANEXOS

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 59 de 68

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### ANEXO 1



### INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL FICHA DE CONTROL DE CAMBIO DE REPUESTOS DE CONTRATOS DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

N°	FECHA	UBICACIÓN	N° INVENTARIO	DESC. EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	REPUESTO	VALOR
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
								<b>TOTAL</b>	

Form.250601-79-07-06

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA20081000004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 60 de 68



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**ANEXO 3**



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

**NORMATIVA PARA LA REVISIÓN DE DOCUMENTOS RELACIONADOS A  
SERVICIOS POR CONTRATO**

SECCIÓN \_\_\_\_\_

EMPRESA \_\_\_\_\_ CONTRATO \_\_\_\_\_ FACTURA N° \_\_\_\_\_

PERÍODO DE FACTURACIÓN \_\_\_\_\_ EQUIPOS \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN	SI	NO	OBSERVACION
▶ FOTOCOPIA DEL CONTRATO			
▶ VERIFICAR EL PERÍODO DE FACTURACIÓN			
▶ QUE LOS REPORTE DE TRABAJO DE LA CONTRATISTA CORRESPONDAN AL PERÍODO FACTURADO			
▶ LOS REPORTES TIENEN QUE TENER NÚMERO DE INVENTARIO, SERIE, MARCA Y MODELO DEL EQUIPO, DE ACUERDO AL LISTADO CONTRATADO, ASÍ COMO TAMBIÉN LA FECHA DE REALIZADO EL TRABAJO, NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE DAR EL MANTENIMIENTO, NOMBRES, FIRMAS Y SELLOS DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN EL SERVICIO POR PARTE DEL USUARIO Y VISTO BUENO DE MANTENIMIENTO LOCAL DONDE HUBIESE			
▶ SI SE HAN CAMBIADO REPUESTOS QUE SE FACTUREN EN EL DENTRO DEL PERÍODO CORRESPONDIENTE AL CAMBIO Y VERIFICAR SI SE HA AUTORIZADO EL CAMBIO POR PARTE DE ESTA SECCIÓN			
▶ CONFRONTAR CADA REPORTE DE TRABAJO CON EL INFORME CONSOLIDADO DEL SERVICIO BRINDADO			
▶ TRASLADAR DEL INFORME DE LAS SUGERENCIAS U OBSERVACIONES DEL CONTRATISTA PARA LUEGO TOMAR LAS ACCIONES PERTINENTES			
▶ ACTA DE RECEPCIÓN QUE REFLEJE NÚMERO DE FACTURA, TIPO DE CONTRATACIÓN, NÚMERO DE CONTRATO Y LICITACIÓN PÚBLICA			
▶ TRAMITAR FIRMAS DE JEFATURA CORRESPONDIENTE CUANDO ASÍ SE REQUIERE			
▶ NUMERACIÓN DE LOS INVENTARIOS			
▶ ORDEN DE TRABAJO O PLANILLAS COMPLETAS			

F. \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE DE LA REVISIÓN

F. \_\_\_\_\_  
JEFE DE SECCIÓN

FORM. 250601-82-07-06

Fecha Creación: Mayo-2003	Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008	COD: MNPA2008100004
DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 62 de 68

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**ANEXO 4**



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO  
SALIDA DE EQUIPO, MOBILIARIO, MATERIALES Y/O HERRAMIENTAS**

FECHA: \_\_\_\_\_

**AUTORIZA LA SALIDA Y ENTREGA DEL SIGUIENTE EQUIPO, MOBILIARIO, MATERIAL Y/O HERRAMIENTA**

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

Que será utilizado en: \_\_\_\_\_

Del Centro de Atención/Hospital: \_\_\_\_\_

Entrega:

Autoriza

Recibe

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma  
Form. 250601-83-07-06

Fecha Creación: Mayo-2003

Fecha Modificación: V. 3.0 Octubre-2008

COD: MNPA20081000004

DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 63 de 68

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

ANEXO 5



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
DIVISION DE LOGISTICA
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA

No. [ ]

FECHA SOLICITUD: No. DE INGRESO

SOLICITUD DE DESCARTES SIN NUMERO DE INVENTARIO

DEPENDENCIA: SERVICIO:

CENTRO DE COSTO:

DATOS

DESCRIPCION DEL TIPO DE DESCARTE
CANTIDAD:

JUSTIFICACION DEL DESCARTE POR PARTE DE LA DEPENDENCIA QUE LO REMITE:
FIRMA SOLICITANTE FIRMA AUTORIZA
NONBRE: NONBRE:

SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA
FIRMA AUTORIZACION: RECIBE: F:
JEFE SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA ENCARGADO BODEGA

EN EL CASO DE NO PROCEDER EL DESACARTE:
NONBRE: FIRMA:
JEFE SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA FECHA Y SELLO DE MANTENIMIENTO

Form. 250001-59-09-08

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### ANEXO 6



#### INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL DIVISION DE LOGISTICA DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA

#### SOLICITUD DE DESCARTE DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL INVENTARIO FISICO

FECHA _____	DEPENDENCIA _____	CENTRO DE COSTO: _____
SERVICIO O SECCION _____		TELEFONO _____
1 NOMBRE _____	MARCA _____	
SERIE _____	MODELO _____	No. DE INVENTARIO _____
RAZON DEL DESCARTE _____		
2 NOMBRE _____	MARCA _____	
SERIE _____	MODELO _____	No. DE INVENTARIO _____
RAZON DEL DESCARTE _____		
3 NOMBRE _____	MARCA _____	
SERIE _____	MODELO _____	No. DE INVENTARIO _____
RAZON DEL DESCARTE _____		
4 NOMBRE _____	MARCA _____	
SERIE _____	MODELO _____	No. DE INVENTARIO _____
RAZON DEL DESCARTE _____		
FIRMA SOLICITANTE _____		FIRMA AUTORIZA _____
NOMBRE: _____		NOMBRE: _____

#### SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA

F: \_\_\_\_\_ RECIBE: F: \_\_\_\_\_  
 JEFE SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA ENCARGADO BODEGA

#### EVALUACION POR PARTE DE MANTENIMIENTO (Efectuado unicamente para equipos electricos/electronicos)

No. DE ORDEN QUE AMPARA EL DESCARTE: \_\_\_\_\_

EVALUACION TECNICA: (DESCRIPCION DE LA FALLA, SI NO ES CORREGIBLE, LA JUSTIFICACION) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE LA EVALUACION: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA Y SELLO DE MANTENIMIENTO

#### PARA USO DE LA SECCION DE INVENTARIO:

FECHA DE ADQUISICION _____	CUENTA PATRONAL _____
VALOR DE ADQUISICION _____	CARGO _____
VALOR ACTUAL _____	ABONO _____

**INDICACIONES:** ELABORAR ORIGINAL Y CUATRO COPIAS Y DISTRIBUIRLAS ASI:  
 ORIGINAL Y COPIA SECCION ACTIVOS FIJO, COPIA SOLICITANTE, COPIA DEPOSITO ILOPANGO, COPIA SECCION CONSERVACION MOBILIARIO Y EQUIPO

Form. 250001-60-09-08

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

ANEXO 7



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
DIVISION DE LOGISTICA  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO  
SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA  
SOLICITUD DE DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL INVENTARIO FISICO

No. \_\_\_\_\_

FECHA SOLICITUD: \_\_\_\_\_ No. DE INGRESO \_\_\_\_\_  
DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_ SERVICIO: \_\_\_\_\_  
CENTRO DE COSTO: \_\_\_\_\_

1. DATOS DEL MOBILIARIO/EQUIPO

NOMBRE: \_\_\_\_\_ MARCA: \_\_\_\_\_  
MODELO: \_\_\_\_\_ SERIE: \_\_\_\_\_ No. INV.: \_\_\_\_\_  
BREVE DESCRIPCION DEL PORQUE SE SOLICITA DESCARTE: \_\_\_\_\_  
INSERVIBLE

2. DESCRIPCION FISICA DEL MOBILIARIO/EQUIPO (CONDICION ACTUAL)

Blank lines for physical description of the furniture/equipment.

3. DESCRIPCION DE LAS PARTES QUE COMPONEN EL MOBILIARIO/EQUIPO  
(DETALLE COMPLETO DE LAS UNIDADES Y ACCESORIOS QUE LO COMPONEN)

- 1. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_ 7. \_\_\_\_\_
- 4. \_\_\_\_\_ 8. \_\_\_\_\_

4. EVALUACION POR PARTE DE MANTENIMIENTO  
EFECTUADO UNICAMENTE PARA LOS EQUIPOS ELECTRICOS/ELECTRONICOS)

No. DE ORDEN QUE AMPARA EL DESCARTE

EVALUACION TECNICA:

(DESCRIPCION DE LA FALLA, SI NO ES CORREGIBLE, LA JUSTIFICACION)

RESPONSABLE DE LA EVALUACION: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA Y SELLO DE MANTENIMIENTO

Form. 250001-61-09-08

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**



DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia:

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

**5. EVALUACION POR PARTE DE MOBILIARIO Y EQUIPO  
(EFECTUARLO UNICAMENTE PARA MOBILIARIO)**

CONDICION GENERAL	BUEN ESTADO	<input type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>	PINTURA	_____
	DETERIORADO	<input type="checkbox"/>	INSERVIBLE	<input type="checkbox"/>		_____
OBSERVACIONES: _____						
_____						
_____						
RESULTADO:	REPARABLE	<input type="checkbox"/>	PROCEDER	<input type="checkbox"/>	TRANSFERIBLE	<input type="checkbox"/>

**6. CONDICIONES EN QUE SE RECIBE EL MOBILIARIO/EQUIPO  
(SOLO SI PROCEDE DESCARTE)**

1 _____	5 _____
2 _____	6 _____
3 _____	7 _____
4 _____	8 _____
OBSERVACIONES: _____	
RECIBIDO POR: _____ F: _____ FECHA _____	
OBSERVACIONES AL RECIBIR EN EL DEPOSITO _____	
_____	
_____	
_____	
_____	

**7 AUTORIZACION DEL DESCARTE**

FIRMA SOLICITANTE: _____	FIRMA AUTORIZA _____
NOMBRE _____	NOMBRE: _____
F: _____	RECIBE _____
<small>JEFE SECCION MOBILIARIO MEDICO Y EQUIPO DE OFICINA</small>	<small>ENCARGADO DE BODEGA</small>

\*\*\*\*\*  
**SECCION CONTROL DE ACTIVO FIJO**

FECHA DE ADQUISICION: _____	CUENTA PATRIMONIAL _____
VALOR DE ADQUISICION: _____	CARGOS: _____
VALOR ACTUAL: _____	ABONOS: _____

INDICACIONES: ELABORAR ORIGINAL Y CUATRO COPIAS: ORIGINAL Y COPIA A CONTROL DE ACTIVO FIJO  
COPIA A ARCHIVO SOLICITANTE, COPIA A BODEGA Y COPIA A SECCION MOBILIARIO MEDICO  
Y EQUIPO DE OFICINA **Form. 250001-61-09-08**

