

**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA**

**Farmacias CEFAFA<sup>®</sup>**

*"Tu farmacia amiga"*

**MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**CEFAFA AÑO 2016**

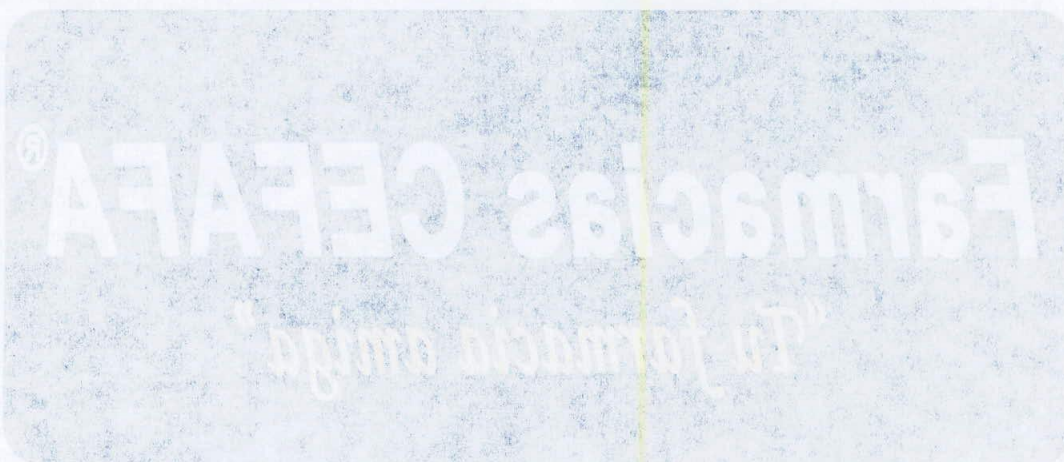


**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y ASESORÍA TÉCNICA**

**TOMO I**

**San Salvador, Enero de 2016**

CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS  
CEFABA AÑO 2016



DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y ASesorIA TÉCNICA

TOMO I

San Salvador, Enero de 2016



## TABLA DE CONTENIDO GENERAL TOMO I Y TOMO II

|   |            |
|---|------------|
| INTRODUCCION .....  | 3          |
| 1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....  | 4          |
| 1.1 OBJETIVO GENERAL.....   | 4          |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....   | 4          |
| 2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....  | 4          |
| 3. MARCO LEGAL Y ADMINISTRATIVO.....  | 5          |
| 3.1. NORMATIVA INTERNA.....   | 5          |
| 3.2. NORMATIVA EXTERNA .....  | 6          |
| 4. ATRIBUCIONES.....  | 6          |
| 5. BASE LEGAL .....   | 7          |
| 6. ESTRUCTURA ORGÁNIZATIVA DEL CEFAFA .....   | 8          |
| 7. CODIFICACIÓN POR ÁREA, DESCRIPCIÓN GERENCIAL, ORGANIZACIÓN Y LISTADO DE<br>PROCEDIMIENTOS..... | 9          |
| 8. GERENCIA GENERAL.....  | 10         |
| 9. GERENCIA ADMINISTRATIVA.....   | 102        |
| 10. GERENCIA COMERCIAL .....  | 160        |
| 11. GERENCIA FINANCIERA .....   | 269        |
| 12. GERENCIA DE ADQUISICIONES .....   | 352        |
| 13. UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA.....  | 389        |
| 14. VIGENCIA .....  | 408        |
| <b>BITÁCORA DE ACTUALIZACION.....</b>   | <b>409</b> |

## INTRODUCCION

El presente Manual de Procedimientos tiene como finalidad que el Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada cuente con un documento especializado donde se estipulen los diferentes procedimientos ejecutados por áreas de Dirección, administrativo, operativo y de servicio, al cual se le realizarán revisiones y actualizaciones periódicas, con el objetivo de eficientizar métodos y técnicas de trabajo.

Para su elaboración se requirió la participación del personal que labora en las distintas unidades y áreas administrativas del CEFAFA, con la finalidad de llegar a una descripción exacta de los procedimientos que se llevan a cabo en la institución, por lo tanto su total ejecución de conformidad a lo establecido propiciará el logro de la mejora continua de las gestiones, trámites y servicios ofertados.





## **1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar las actividades que se deben realizar dentro de la Institución para la consecución de los Objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1.2.1 Validar la importancia estructural del puesto para definir de manera eficiente la reestructura organizacional pertinente a fin de mejorar la productividad y reducir cargas tanto Administrativa como Operativa dentro de la Institución.

1.2.2 Certificar de acuerdo a las actividades realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia dentro de la estructura organizacional, si está correctamente definido en cuanto a carga laboral (número de plazas), especialización y responsabilidad.

1.2.3 Mejorar la productividad de la Institución mediante el análisis de la forma en que se realizan las operaciones (tareas o autorizaciones), necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, buscando en todo momento eficientar o modificar las actividades del puesto para la consecución de mejorar la productividad.

1.2.4 Contar con una guía para la inducción de nuevo personal al puesto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar. Así como permitir que se pueda evaluar la productividad y efectividad del empleado en el puesto (Valuación de Desempeño) y facilitar las Auditorías Operativas para detectar desviaciones en cuanto al desarrollo de las actividades de manera fácil y expedita.

1.2.5 Promover una efectiva definición de perfil de personal (descripción de puesto y necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades) que se requiere para el desarrollo de las actividades del puesto y facilitar la búsqueda de candidatos internos y/o externos para ocupar el puesto (reclutamiento y selección de personal).

## **2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

2.1 Comercializar productos farmacéuticos, similares y otros, brindando un servicio eficiente y de calidad que permita garantizar los ingresos y el apoyo al Sistema de Sanidad Militar.





**2.2** Administrar adecuadamente los recursos procurando obtener márgenes de rentabilidad que proporcione el crecimiento institucional.

**2.3** Fortalecer la imagen, mediante la identificación de la marca "CEFAFA®" a nivel nacional a través del servicio brindado por nuestro personal en los diferentes puntos de venta.

### **3. MARCO LEGAL Y ADMINISTRATIVO**

#### **3.1. NORMATIVA INTERNA**

- ❖ Ley de Creación del Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada
- ❖ Reglamento de la Ley de Creación del Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada
- ❖ Reglamento Interno de Trabajo del CEFAFA
- ❖ Reglamento de Salarios
- ❖ Reglamento Especial de Recursos Humanos
- ❖ Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA
- ❖ Políticas de Crédito Institucionales
- ❖ Políticas para Levantamientos de Inventarios
- ❖ Políticas de Venta
- ❖ Políticas de apoyo para el Comando de Sanidad Militar
- ❖ Políticas de Compras
- ❖ Políticas de Transporte Institucional
- ❖ Políticas para la Rotación del Personal
- ❖ Políticas Presupuestarias
- ❖ Políticas de Informática
- ❖ Políticas de estimación por Pérdidas, Obsolescencias, Mermas y Deterioro de Inventario
- ❖ Manual de Bienvenida Institucional
- ❖ Manual de Organización, Funciones y Perfiles
- ❖ Manual de Procedimientos
- ❖ Manual de Evaluación del Desempeño
- ❖ Manual de Administración de Base de Datos
- ❖ Instructivo de Caja Chica
- ❖ Instructivo de Viáticos
- ❖ Instructivo de Activo Fijo
- ❖ Instructivo de Archivo Institucional
- ❖ Instructivo para el control de Suministros Institucionales





- ❖ Instructivo para Regular el Uso y Control de Vehículos, Motocicletas y Combustible del Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada

### **3.2. NORMATIVA EXTERNA**

- ❖ Constitución de la República
- ❖ Código Tributario y sus Reformas
- ❖ Código de Salud
- ❖ Código de Trabajo
- ❖ Ley de Medicamentos y su Reglamento
- ❖ Ley de Corte de Cuentas de la República
- ❖ Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento
- ❖ Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento
- ❖ Ley del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada y su Reglamento
- ❖ Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios y su Reglamento
- ❖ Ley de Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento
- ❖ Ley de Centro Nacional de Registros
- ❖ Ley de Protección al Consumidor
- ❖ Ley de Acceso a la Información Pública
- ❖ Reglamento General de Tránsito Terrestre y Seguridad Vial
- ❖ Reglamento de Estupefacientes, Psicotrópicos, Precursores, Sustancias y Productos Químicos Agregados.
- ❖ Reglamento de Determinación de Precios de Venta Máximo de Medicamentos
- ❖ Manual de Sistema Contable
- ❖ Manual del Ejercicio Profesional Químico Farmacéutico
- ❖ Manual de Clasificación de Transacciones Financieras del Sector Público
- ❖ Ley de Ética Gubernamental
- ❖ Normativa e Instrucciones para la Consulta en línea del Estado Tributario de los Contribuyentes por las Unidades de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales

### **4. ATRIBUCIONES**

Las atribuciones que el CEFAFA tiene, están establecidas de acuerdo a la Ley de creación en el Art. 2 el cual establece "CEFAFA tendrá como actividades fundamentales el suministro de productos farmacéuticos y similares a sus afiliados y a los miembros de los respectivos grupos familiares que establece el Reglamento de aplicación y el apoyo económico al Hospital Militar y Enfermerías de los Cuerpos Militares y de Seguridad



Pública; para el cumplimiento de los fines previstos en esta Ley, CEFAFA se relacionará con los organismos del Estado a través del Ministerio de Defensa y de Seguridad Pública y en el **Art. 5** " Los Organismos superiores del CEFAFA, serán: a) Consejo Directivo y b) La Gerencia General, de los cuales las atribuciones son las establecidas en el Art. 8, para Consejo Directivo y en el **Art. 10** para el Gerente General.

## **5. BASE LEGAL**

**Reglamento General de la Ley del CEFAFA** en su Art. 7 literal d) Aprobar los manuales e instructivos o procedimientos propuestos por la Gerencia que sean necesarios para el funcionamiento del CEFAFA.

**Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA**, en sus artículos:

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Autorización de Políticas, Instructivos, Normas y Procedimientos

Art.36. El Consejo Directivo autorizará las políticas, manuales, instructivos y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno; asimismo, las modificaciones y/o actualizaciones que sean necesarias.

### **Actividades de Control**

Art.38. Los procesos institucionales por cada dependencia deben integrar las actividades de control interno que mejor se adapten a su área organizativa, de tal manera que coadyuven en el logro de los objetivos.

### **Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación**

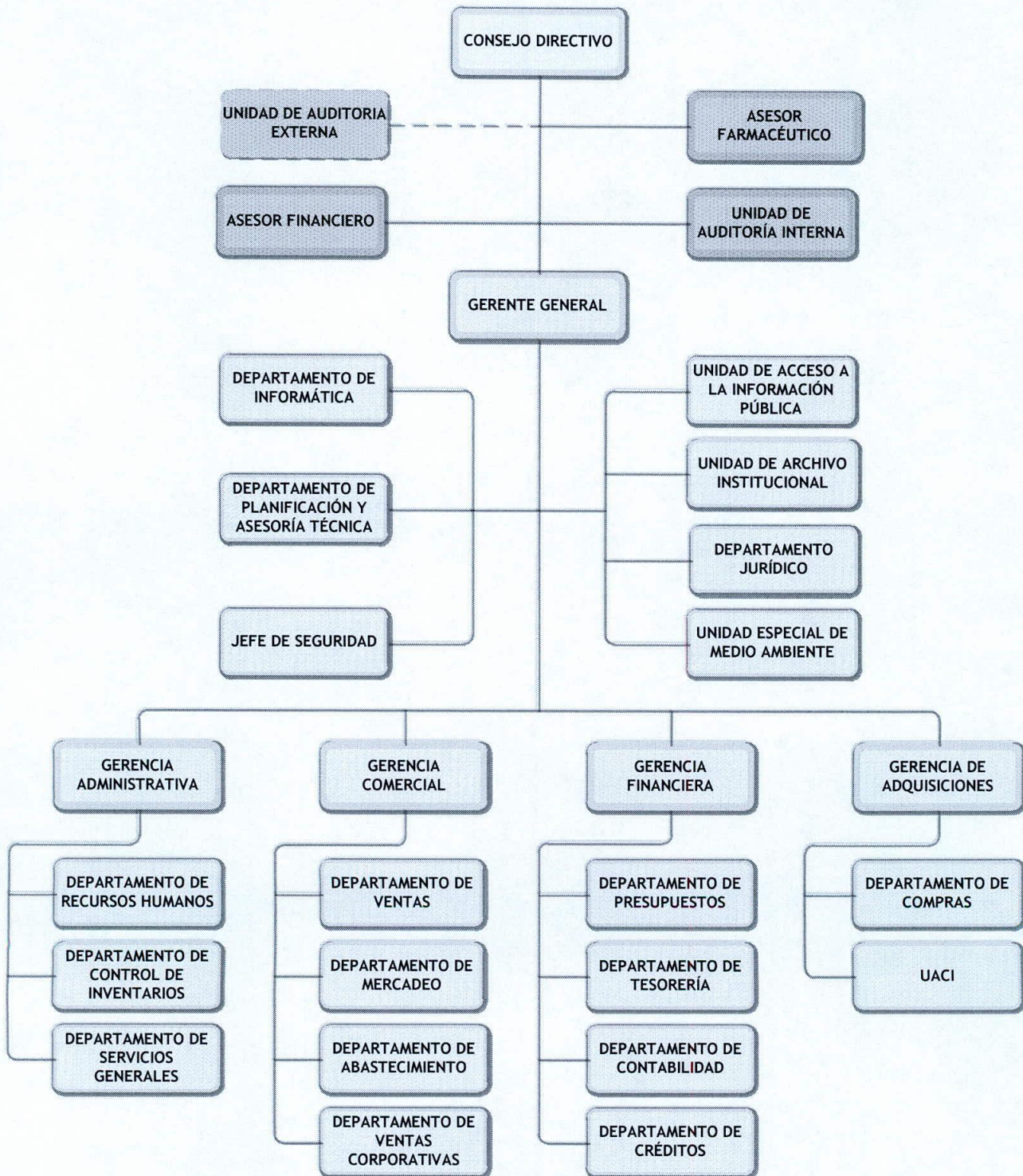
Art.39. El Consejo Directivo establecerá en los Manuales de Organización y Funciones las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad, responsabilidad y adecuada segregación de funciones entre quienes realizan tareas claves y funciones afines, así como de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones dentro de cada uno de los niveles de la institución.

El CEFAFA establecerá el uso de formularios pre numerados para las operaciones que demande la Institución.

En el sistema de formularios deberá prever el número de copias, el destino de cada una de ellas y las firmas de autorización cuando sea necesaria.



## 6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CEFAFA





## 7. CODIFICACIÓN POR ÁREA, DESCRIPCIÓN GERENCIAL, ORGANIZACIÓN Y LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

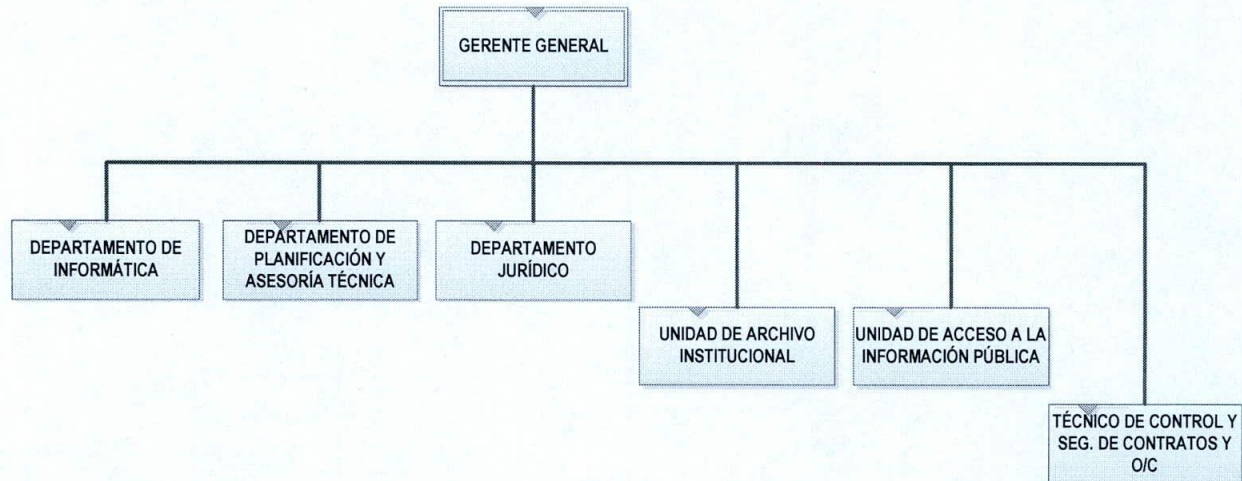
A continuación se detalla la respectiva codificación, descripción gerencial, organización y procedimientos por Departamento o Unidad administrativa

| GERENCIA, UNIDAD O DEPARTAMENTO                                   | CÓDIGO     |
|---|------------|
| <b>Gerencia General</b>   | <b>Rb2</b> |
| Departamento de Informática                                       | Rb2A       |
| Departamento de Planificación y Asesoría Técnica                  | Rb2B       |
| Unidad de Acceso a la Información Pública                         | Rb2D       |
| Unidad de Archivo Institucional                                   | Rb2E       |
| Departamento Jurídico   | Rb2F       |
| Técnico de Control y Seguimiento de contratos y órdenes de compra | Rb2G       |
| Unidad Especial de Medio Ambiente                                 | Rb2H       |
| <b>Gerencia Administrativa</b>                                    | <b>Rb3</b> |
| Departamento de Recursos Humanos                                  | Rb3A       |
| Departamento Control de Inventarios                               | Rb3B       |
| Departamento de Servicios Generales                               | Rb3C       |
| <b>Gerencia Comercial</b>   | <b>Rb4</b> |
| Departamento Ventas   | Rb4A       |
| Departamento Mercadeo   | Rb4B       |
| Departamento Abastecimiento                                       | Rb4C       |
| Departamento Ventas Corporativas                                  | Rb4D       |
| <b>Gerencia Financiera</b>  | <b>Rb5</b> |
| Departamento Presupuesto  | Rb5A       |
| Departamento Tesorería  | Rb5B       |
| Departamento Contabilidad   | Rb5C       |
| Departamento de Créditos  | Rb5D       |
| <b>Gerencia de Adquisiciones</b>                                  | <b>Rb6</b> |
| Departamento de Compras   | Rb6A       |
| Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional            | Rb6B       |



## 8. GERENCIA GENERAL

Planifica, organiza, dirige y conduce los recursos humanos, financieros y administrativos de la institución, con la finalidad de encaminar la integración adecuada de los recursos para el logro de objetivos, depende directamente del Consejo Directivo y supervisa las diferentes Gerencias que componen al CEFAFA



### 8.1 Procedimientos de la Gerencia General

1. Celebración de reuniones de Consejo Directivo

### 8.2 Procedimientos del Departamento de Informática

1. Actualización del sitio web Institucional
2. Adquisición de equipo informático nuevo
3. Capacitación a personal de ventas en el uso del sistema de Facturación y POS
4. Configuración de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales del CEFAFA
5. Configuración de Correo Interno y Externo
6. Generación de Reportes de Venta para Financiera y Consejo Directivo
7. Creación de usuarios de Terminal Server
8. Desvinculación de usuarios
9. Generación de Copia de seguridad de la Base de Datos de producción y aplicativos Infos Web
10. Mantenimiento correctivo de Equipo Informático
11. Mantenimiento preventivo de equipo activo y pasivo de red



12. Mantenimiento preventivo de equipo informático
13. Monitoreo de software y hardware autorizado
14. Desarrollo de procesos y/o aplicativos informáticos
15. Recepción y Configuración de equipo informático nuevo

### **8.3 Procedimientos del Departamento de Planificación y Asesoría Técnica**

1. Revisión y actualización de normativa interna

### **8.4 Procedimientos de la Unidad de Acceso a la Información**

1. Entrega de información al usuario o solicitante

### **8.5 Procedimientos de la Unidad de Archivo Institucional**

1. Actualización de inventario y eliminación de documentos
2. Resguardo de documentos

### **8.6 Procedimientos del Departamento Jurídico**

1. Respuesta a requerimiento Jurídico

### **8.7 Procedimientos del Técnico de Control y Seguimiento de contratos y órdenes de compra**

1. Control y seguimiento a contratos
2. Control y seguimiento a órdenes de compra

### **8.8 Procedimientos Generales de responsabilidad compartida Departamento Jurídico, Técnico de Control y seguimiento de contratos y órdenes de compra, UACI**

1. Seguimiento a informes de administradores de contrato y órdenes de compra
2. Anticipo de entregas



**Jefe de Planificación  
Elaboró**



**Gerente General  
Revisó**



**Gerente General  
Autorizó**



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |        |
|---|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> |        |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Celebración de Reuniones de Consejo Directivo</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb2  | <b>Página:</b>       | 1 de 5 |
| <b>Responsable:</b>                       | Gerente General, Asistente de Gerencia, Auxiliar de Servicios Varios, Secretaria de Gerencia   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Plan Operativo Anual, Ley del CEFAFA, Reglamento General de la Ley del CEFAFA y toda la Normativa Interna y Externa aplicable a cualquiera de las actualizaciones realizadas.  |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consejo Directivo</li> <li>✓ Asesores del CEFAFA</li> <li>✓ Gerencia General</li> <li>✓ Auditoria Interna</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Gerencia Financiera</li> <li>✓ Gerencia Administrativa</li> <li>✓ Jefes de Departamentos</li> <li>✓ Técnico de Soporte</li> <li>✓ Jefe de Seguridad</li> </ul> |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Efectuar coordinadamente las reuniones de Consejo Directivo a fin de desarrollar ordenadamente temas importantes de cambio y administración Institucionales, así como propiciar la toma de decisiones correspondiente a la dirección y conducción del CEFAFA   |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Coordinar eficientemente la celebración de reuniones de Consejo Directivo para la apropiada toma de decisiones y correcto desarrollo de las actividades del CEFAFA   |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mensaje de solicitud</li> <li>▪ Agenda de Reunión</li> <li>▪ Actas de Consejo Directivo</li> </ul>  |                      |        |



|                      |  |                      |        |
|----------------------|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> |        |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Celebración de Reuniones de Consejo Directivo</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2  | <b>Página:</b>       | 2 de 5 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Enviar Mensaje de Solicitud al EMCFA**

La Gerencia General gira instrucciones al Asistente de Gerencia para que éste elabore y envíe el mensaje dirigido al Señor Jefe del Estado Mayor Conjunto de la Fuerza Armada (EMCFA) con copia al Señor Comandante y Director del HMC, a fin de que se emitan las instrucciones correspondientes a los miembros del Consejo Directivo del CEFAFA para que puedan trasladarse al lugar de cede para la celebración de quorum del CEFAFA.

**Nota:** El mensaje se copia a donde corresponda, es decir a las diferentes Unidades Militares en las que se encuentren destacados los miembros Directores del Consejo Directivo del CEFAFA.

**Paso 2. Realizar Reunión**

La Gerencia General gira instrucciones al Auxiliar de Servicios Varios, Secretaria y Asistente de Gerencia General: para que realicen y coordinen la limpieza, ornato, alimentación, copias y documentación necesaria a entregar a los Señores Miembros del Consejo Directivo. Asimismo se solicita al personal expositor coordinar con el Señor Jefe de Seguridad e informático para colocar la presentación en el equipo dentro de la sala de reuniones, a fin de recibirlos de forma ordenada, atenta y con las herramientas necesarias para el desarrollo de la reunión. Posteriormente procede a recibir a cada uno de los Señores Miembros del C.D. en la Sala de reuniones del CEFAFA o en la Cede acordada para el desarrollo de la misma a la hora indicada; con la presencia de todos, da inicio a la reunión precidida por el Gerente General.

**Paso 3. Dar lectura a la Agenda**

El Señor Director Secretario procede a realizar la lectura de la Agenda programada a desarrollar en la Jornada Ordinaria o Extraordinaria de Celebración de Reunión de Consejo Directivo según corresponda.

**Paso 4. Desarrollar Puntos de Agenda**

Posteriormente a la lectura de la Agenda, se inicia dando lectura al Acta anterior y luego, da lectura a los oficios y finalmente a los puntos varios recibidos por parte del COSAM a fin de dar a conocer los diferentes de temas a analizar y solucionar.

**Paso 5. Analizar Oficios y puntos varios**

El Señor Director Presidente del Consejo Directivo procede a analizar los temas y posibles soluciones ante los oficios y puntos varios presentados para la jornada, verificando de manera detallada las bases legales correspondientes, la necesidad y posible presupuesto asignado según corresponda; posteriormente solicita la opinión de cada uno de los Señores Miembros del Consejo Directivo y a los Asesores del CEFAFA en aquellos casos especiales que sea necesaria la opinión por la especialidad analizada.

**De Existir Observaciones por parte de los Señores Miembros del C.D.:** Se procede a considerar, analizar y aplicar, si así se decide su aplicación al caso en particular.

**De No existir Observaciones por parte de los Señores Miembros del C.D.:** Se analiza si es necesario para el caso solicitar una opinión por parte de los Señores Asesores del CEFAFA según su especialidad. (Financiera, Jurídica, Farmacéutica y Control Interno)

**De solicitar opinión a los Señores Asesores:** El Asesor emite su opinión, en forma escrita o verbal según corresponda, la cual posteriormente es reflexionada según sus bases por los Señores Miembros del Consejo Directivo y Gerente General para considerar si es aplicable o no.

**De No solicitar opinión a los Señores Asesores:** Procede dar inicio al desarrollo de exposiciones por parte del personal Gerencial de la Institución, así como Jefaturas según corresponda

**Paso 5. Dar inicio al desarrollo de Exposiciones**

Una vez finalizada la verificación de puntos varios y oficios, da inicio el desarrollo de exposiciones sobre procesos administrativos, financieros, proyectos, control, dirección, ejecución, seguimientos, etc. Por parte de los señores Gerentes de Área del CEFAFA, así como en algunos casos especiales por las Jefaturas de Departamento, Unidades y Comisiones asignadas para el desarrollo de planes específicos de trabajo.





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                      |  |                      |        |
|----------------------|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> |        |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Celebración de Reuniones de Consejo Directivo</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2  | <b>Página:</b>       | 3 de 5 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Cont.... Paso 5. Dar inicio al desarrollo de Exposiciones**

Es importante mencionar que previo a la realización de exposiciones ante los Señores Miembros del Consejo Directivo, las presentaciones son evaluadas, analizadas y verificadas por el Gerente General a fin de que resulten productivas al momento de la exposición de todos los puntos importantes.

Las exposiciones son revisadas detalladamente por la Gerencia General realizando observaciones de mejora a cada Gerencia según corresponda, las diferentes Gerencias deben subsanar a la brevedad posible las observaciones para poder ejecutar la exposición en la fecha asignada por la Gerencia General según el orden de prioridad o importancia.

**Paso 6. Realizar Exposición**

La persona designada para realizar la exposición procede a desarrollar los puntos dentro de la presentación, permitiendo que a medida se exponga punto por punto se realice intervenciones (Miembros del Consejo Directivo, Asesores, Gerente General), asimismo al finalizar con la recomendación para la toma de decisiones puede presentarse situaciones de observancia dentro del tema expuesto.

**Si existe observaciones por parte del C.D.:** Subsana las observaciones y posteriormente en nueva fecha presenta las correcciones correspondientes hasta ser aprobado o autorizado lo solicitado.

**Si No existe observaciones por parte del C.D.:** Los Señores Miembros del Consejo Directivo Aprueban o Autorizan y marginan según corresponda lo solicitado.

**Si existe observaciones por parte de los Asesores.:** Subsana las observaciones y posteriormente en nueva fecha presenta las correcciones correspondientes hasta ser aprobado o autorizado lo solicitado por C.D.

**Si No existe observaciones por parte de los Asesores:** Los Señores Miembros del Consejo Directivo Aprueban o Autorizan y marginan según corresponda lo solicitado.

**Paso 7. Elaborar Acta**

El Señor Director Secretario elabora el acta según lo dispuesto en la Ley del CEFafa, a fin de plasmar en ella todos los puntos tocados y acuerdos pactados por el quorum, el acta es numerada y fechada según el año en curso así: ACTA No. 43-2015 (ordinaria o extraordinaria, según corresponda)

**Paso 8. Firmar Acta**

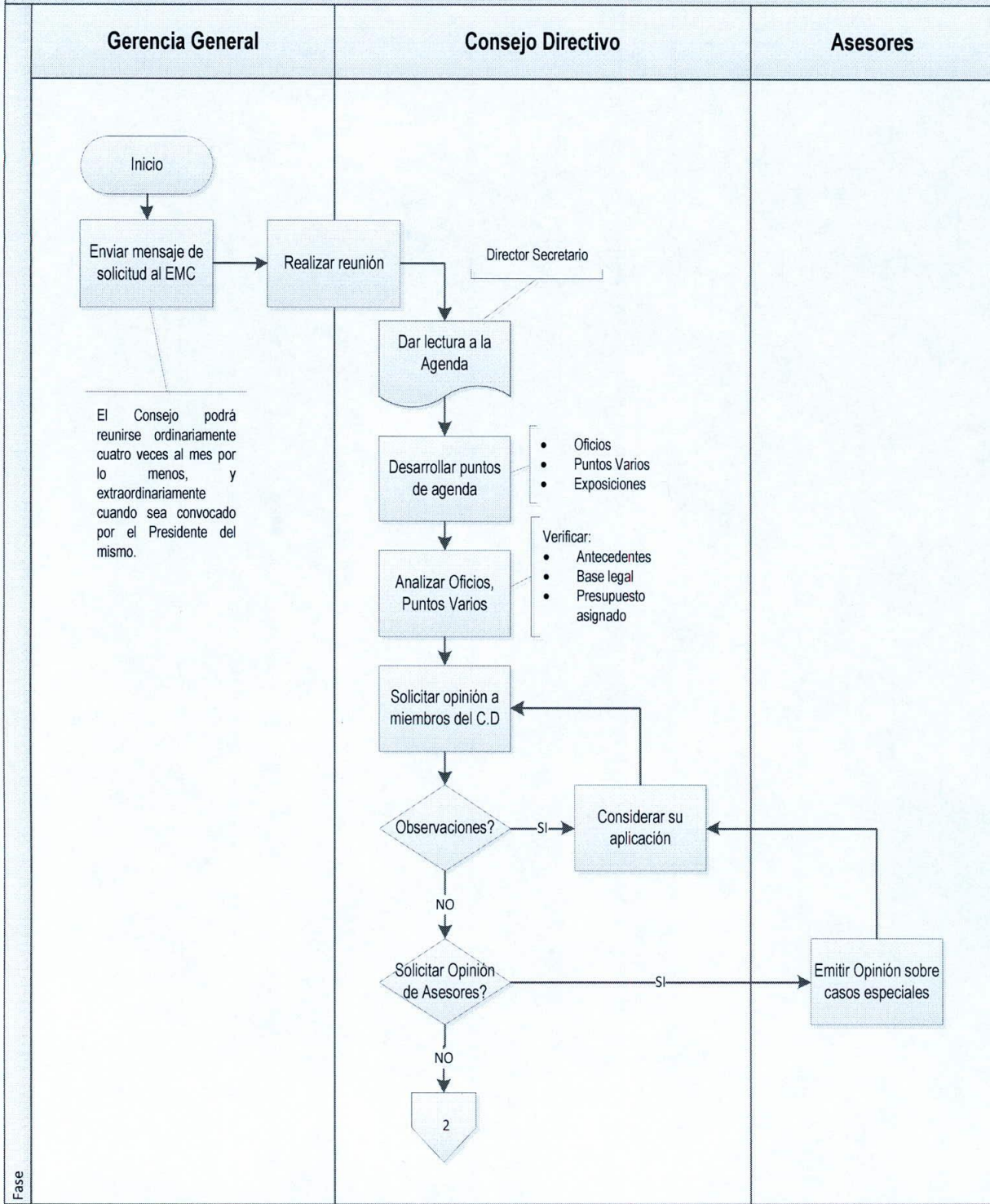
El Señor Director Secretario, procede a dar lectura del Acta anterior, la cual una vez confirmada por todos los miembros del Consejo Directivo, dan fe colocando sus firmas en la misma, a fin de dar la legalidad correspondiente.

**Fin del Procedimiento**



|                      |  |                      |                 |
|----------------------|--|----------------------|-----------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Archivo General |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Celebración de Reuniones de Consejo Directivo</b> |                      |                 |
| <b>Código:</b>       | Rb2  | <b>Página:</b>       | 4 de 5          |

**Celebración de Reuniones de Consejo Directivo Diagrama de Flujo**

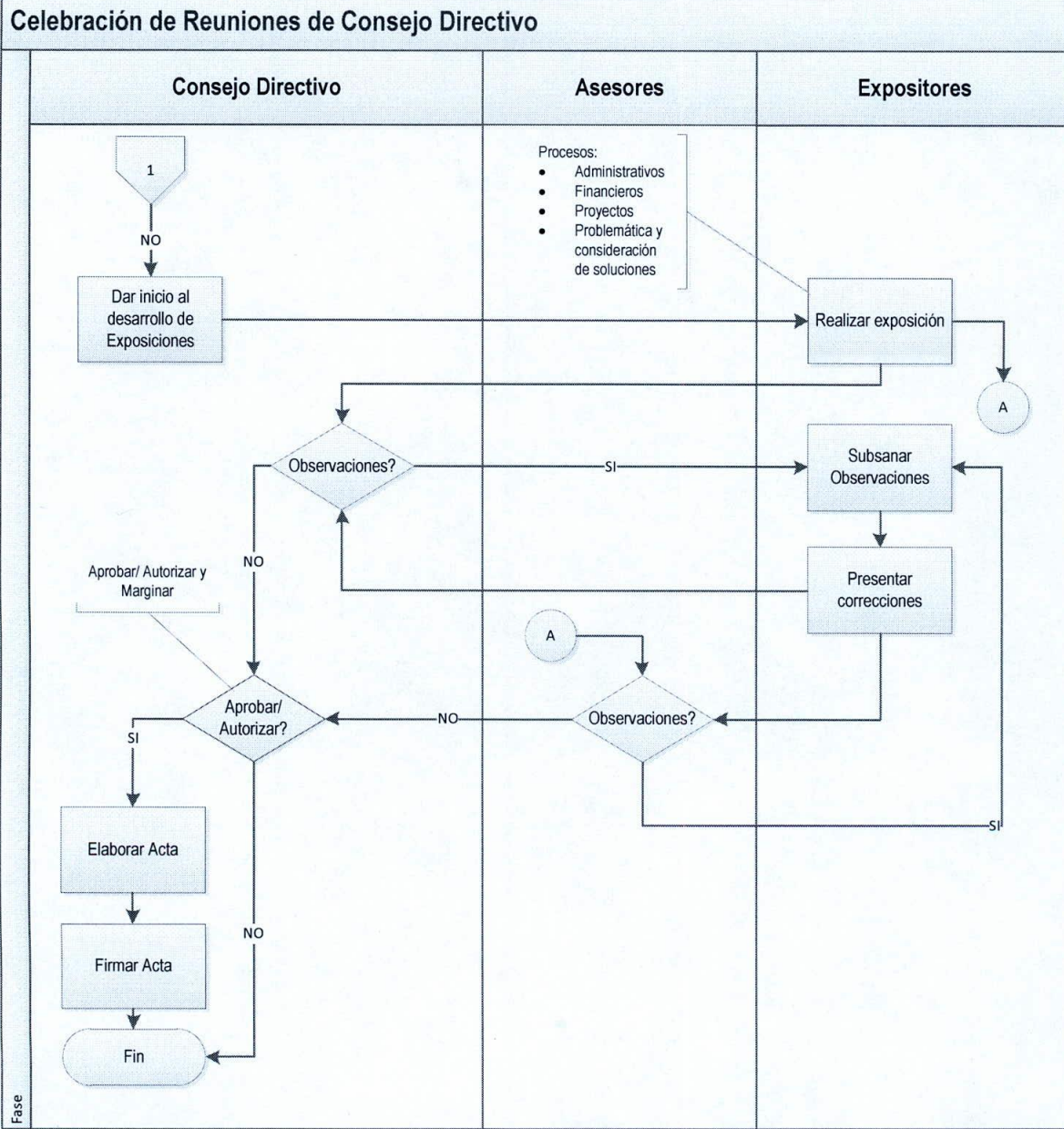


Fase



|                      |   |                      |                 |
|----------------------|---|----------------------|-----------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                       | <b>Departamento:</b> | Archivo General |
| <b>Procedimiento</b> | Celebración de Reuniones de Consejo Directivo |                      |                 |
| <b>Código:</b>       | Rb2   | <b>Página:</b>       | 5 de 5          |

**Diagrama de Flujo**



|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Actualización del sitio web Institucional</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico en Redes y Comunicaciones  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Internas Específicas del CEFAFA   |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Jefe de Mercadeo<br><input checked="" type="checkbox"/> Oficial de Información<br><input checked="" type="checkbox"/> Jefe de Informática  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | El presente procedimiento está enfocado a la actualización de la infraestructura del sitio Web, no a su contenido. La estructura se divide en tres partes siendo estas la relacionada con la arquitectura del sitio, la comercial y la institucional/Gobierno siendo los encargados de su mantenimiento en el mismo orden el encargado de Redes y Comunicaciones, Jefe de Mercadeo y Oficial de Información. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Mantener actualizada la estructura del Sitio Web Institucional, de acuerdo a las indicaciones emanadas desde la Presidencia de la República (Dirección de Innovación Tecnológica).   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de Servicio   |                      |             |



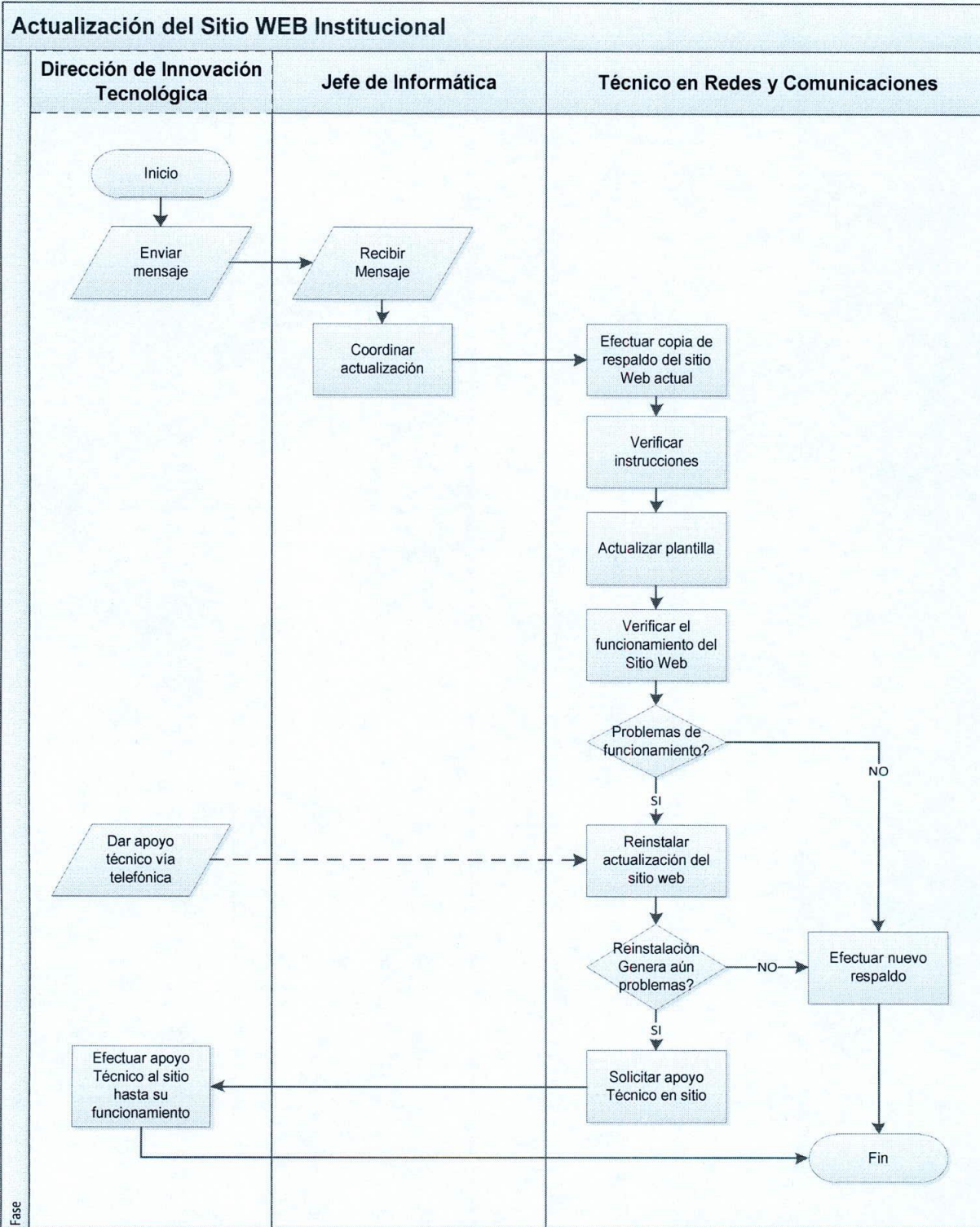
|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Actualización del sitio web Institucional</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Recibir mensaje procedente de del Dirección de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia de la República informando sobre actualización del Sitio Web.</b>   |  |                      |             |
| El Jefe de Diseño y conceptualización de la Dirección de Innovación Tecnológica de la Presidencia de la República, solicita vía correo electrónico la actualización del Sitio web Institucional o instalación de plug-in de seguridad para lo cual remite la plantilla o plug-in correspondientes. |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Coordinar actualización</b>   |  |                      |             |
| El Jefe de Informática coordina los cambios con el encargado de Redes y Comunicaciones.  |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Efectuar copia de respaldo del sitio Web actual</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones efectúa un respaldo del sitio Web Institucional en caso sea necesario revertir la actualización a instalar.   |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Verificar instrucciones para la instalación de plantilla o plug-in para el sitio web institucional y Actualizar plantilla</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, verifica las instrucciones correspondientes y efectúa la actualización de la plantilla del sitio Web o instalación de plug-in de seguridad.  |  |                      |             |
| <b>Paso 5. Verificar el funcionamiento del Sitio Web Institucional</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, verifica el funcionamiento posterior a la actualización efectuada  |  |                      |             |
| <b>Paso 6. Problemas en su funcionamiento</b>  |  |                      |             |
| Si el sitio muestra problemas después de la actualización, el encargado de Soporte Técnico procede a montar el respaldo efectuado al inicio y verifica su funcionamiento.  |  |                      |             |
| <b>De presentarse problemas:</b> reinstala actualización del sitio web   |  |                      |             |
| <b>De No presentarse Problemas:</b> efectúa nuevo respaldo con el funcionamiento del sitio web   |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Reinstalar actualización del sitio web</b>  |  |                      |             |
| El Encargado de Redes y Comunicaciones reinstala nuevamente la actualización del sitio Web con el apoyo telefónico de personal técnico de la Dirección de Innovación Tecnológica.  |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Reinstalar si vuelve a fallar con apoyo de DIT</b>  |  |                      |             |
| En caso que la reinstalación de las actualizaciones falle nuevamente, se solicita apoyo técnico a la dirección de Innovación Tecnológica.  |  |                      |             |
| <b>De persistir las fallas en la instalación del sitio web:</b> Solicita apoyo técnico a la DIT  |  |                      |             |
| <b>De no presentarse fallas en la instalación:</b> efectúa nuevo respaldo con el funcionamiento del sitio web  |  |                      |             |
| <b>Paso 9. Recibir apoyo de la Dirección de Innovación Tecnológica de la Presidencia de la República</b>   |  |                      |             |
| El personal Técnico de la Dirección de Innovación Tecnológica brinda apoyo en sitio hasta que la instalación del Sitio Web quede en perfecto funcionamiento.   |  |                      |             |
| <b>Paso 10. Verificar el funcionamiento del Sitio Web</b>  |  |                      |             |
| Si el sitio Web funciona adecuadamente continúa con el paso 10 de lo contrario repite el paso 8 hasta que el sitio funcione perfectamente.   |  |                      |             |
| <b>Paso 11. Efectuar nuevo respaldo con el funcionamiento de la nueva plantilla del Sitio Web Institucional</b>  |  |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, efectúa un nuevo respaldo del sitio Web Institucional actualizado a fin de necesitar reinstalarlo por fallas en el servidor o de otro tipo.  |  |                      |             |
| <b>Fin del procedimiento...</b>  |  |                      |             |





|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Actualización del sitio web Institucional |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A                                      | <b>Página:</b>       | 3 de 3      |

**Diagrama de Flujo**



Fase



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Adquisición de Equipo Informático Nuevo</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 6      |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Informática  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerencia General</li> <li>▪ Gerencia de Adquisiciones</li> <li>▪ UACI</li> </ul>  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | <p>Se identifica el equipo dañado, que se encuentre presentando fallas continuas o por obsolescencia, se verifica el presupuesto asignado para el rubro de equipo informático y se efectúa el sondeo de precios respectivos, se solicita autorización a la Gerencia General para presentar autorización ante el Honorable Consejo Directivo para el inicio del proceso de adquisición a través de la UACI. Cuando el proceso está autorizado, la UACI identifica si este será por libre gestión o Licitación pública de acuerdo al monto de lo solicitado, se procede a efectuar el proceso de compra correspondiente, se presenta propuesta de adjudicación ante el Honorable Consejo Directivo, se notifica a los participantes de acuerdo a lo establecido por la LACAP, se elabora el Contrato Respectivo y finalmente se efectúa la recepción del equipo nuevo en el Departamento de Informática.</p> |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar el proceso de adquisición de equipo informático a fin de sustituir dañado, que se encuentre presentando fallas continuas o por obsolescencia  |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Términos de Referencia</li> <li>✓ Contrato</li> </ul>   |                      |             |



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Adquisición de Equipo Informático Nuevo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 6      |

**Descripción detallada del procedimiento**

|   |
|---|
| <b>Paso 1. Identificar equipo dañado, con problemas u obsoleto existente en la institución</b>  |
| El encargado de Soporte técnico/encargado de Redes y comunicaciones identifican el equipo existente en la institución que se encuentre dañado, tenga fallas de forma continua o se encuentre obsoleto   |
| <b>Paso 2. Verificar el presupuesto del Departamento de Informática</b>   |
| El Jefe de Informática verifica el monto presupuestado en relación al rubro de equipo informático y de igual forma las necesidades presentadas por cada una de las áreas durante la elaboración del presupuesto.                              |
| <b>Paso 3. Elaborar los términos de referencia para cada tipo de equipo a adquirir</b>  |
| El encargado de Soporte Técnico/encargado de Redes y Comunicaciones, elaboran los términos de referencia relacionados con el equipo a adquirir.   |
| <b>Paso 4. Verificar los términos de referencia</b>   |
| El Jefe de Informática verifica los términos de referencia a fin de que no quede ninguna característica importante fuera de dichos términos.  |
| <b>Paso 5. Efectuar sondeo de precios a fin de visualizar el monto de la inversión contra el presupuesto asignado</b>   |
| El encargado de Soporte técnico/encargado de Redes y Comunicaciones efectúa un sondeo de precios a fin de estimar el monto aproximado de la inversión.  |
| <b>Paso 6. Comparar el monto presupuestado</b>  |
| El Jefe de informática compara el monto presupuestado contra el monto sondeado  |
| <b>En caso que el monto sondeado sea superior al presupuestado:</b> disminuye la cantidad de equipo a requerir tomando en cuenta el equipo menos prioritario para su disminución  |
| <b>El monto es igual o menor al presupuestado:</b> Elabora presentación de propuesta para realizar el proceso de compra   |
| <b>Paso 7. Elaborar presentación sobre propuesta ante el honorable Consejo Directivo</b>  |
| El Jefe de Informática, elabora presentación de propuesta de autorización para la adquisición de equipo Informático ante el Honorable Consejo Directivo quien autoriza para el inicio del proceso de adquisición de equipo Informático        |
| <b>Paso 8. Solicitar autorización a la gerencia General para presentar ante el Honorable Consejo Directivo</b>  |
| El Jefe de Informática, solicita a la Gerencia General, autorización para poder presentar propuesta para la adquisición de equipo informático ante el Honorable Consejo Directivo para iniciar el proceso de adquisición a través de la UACI. |
| <b>Paso 9. Autorizar presentación y establecer fecha</b>  |
| La Gerencia General, autoriza efectuar presentación y establece la fecha respectiva   |
| <b>Paso 10. Presentar propuesta de autorización de equipo Informático ante el Honorable Consejo Directivo</b>   |
| El Jefe de Informática, presenta propuesta de autorización para dar inicio al proceso de compra de equipo Informático a través de la UACI.  |
| <b>Paso 11. Realizar observaciones a la propuesta por parte del Honorable Consejo Directivo</b>   |
| El Honorable consejo directivo se da por enterado y realiza observaciones para lo cual solicita cambios y/o aclaración de algunos puntos dentro de la propuesta efectuada. En caso de aprobar la propuesta continúa con el paso 13.           |
| <b>Paso 12. Efectuar cambios solicitados</b>  |
| El Jefe de Informática efectúa los cambios a la propuesta presentada y regresa al paso 10   |



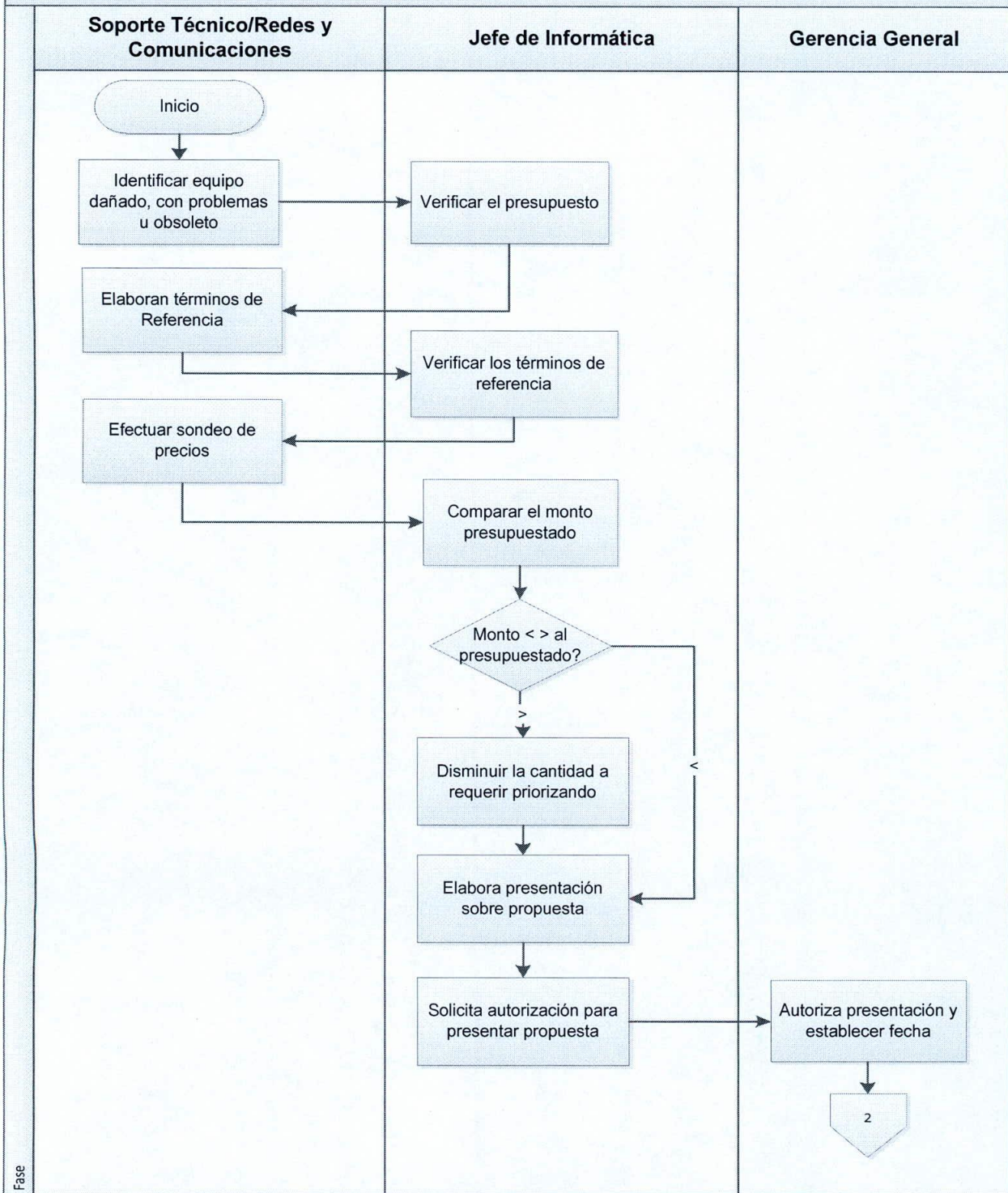
|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Adquisición de Equipo Informático Nuevo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 3 de 6      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |             |
| <b>Paso 13. Girar instrucciones a Gerencia General</b>  |  |                      |             |
| El Honorable Consejo Directivo gira instrucciones a la Gerencia General para que a través de la UACI se dé inicio al proceso de adquisición de equipo Informático.  |  |                      |             |
| <b>Paso 14. Girar las Instrucciones a la UACI e Informática</b>   |  |                      |             |
| La Gerencia General, gira las instrucciones correspondientes para que la UACI de inicio al proceso de adquisición de equipo informático en conjunto con el Departamento de Informática.   |  |                      |             |
| <b>Paso 15. Verificar el tipo de compra que será efectuada</b>  |  |                      |             |
| La UACI verifica el tipo de compra que será efectuada de acuerdo al monto respectivo  |  |                      |             |
| <b>Paso 16. La compra es por Libre Gestión</b>  |  |                      |             |
| La UACI en conjunto con el Departamento de Informática desarrollan el proceso relacionado con las compras por libre gestión establecido por la Gerencia de Adquisiciones - UACI. Continúa con el paso 18.   |  |                      |             |
| <b>Paso 17. La compra es por Licitación Pública</b>   |  |                      |             |
| La UACI en conjunto con el Departamento de Informática desarrolla el proceso relacionado con las compras por Licitación Pública establecido por la Gerencia de Adquisiciones - UACI. Continúa con el paso 18  |  |                      |             |
| <b>Paso 18. Presentar la propuesta de adjudicación ante el honorable Consejo Directivo</b>  |  |                      |             |
| Después de haber concluido el proceso de compra (Libre gestión o Licitación Pública), la UACI en conjunto con el Jefe de Informática, presentan la propuesta de adjudicación del equipo informático ante el Honorable Consejo Directivo                     |  |                      |             |
| <b>Existen puntos de observación:</b> la UACI procede a subsanar y aclarar los puntos necesarios observados por el CD   |  |                      |             |
| <b>No existen observaciones:</b> El Consejo Directivo aprueba propuesta de adjudicación y se elabora el acuerdo aprobatorio correspondiente continuará con el punto 21  |  |                      |             |
| <b>Paso 19. Subsanar y aclarar los puntos necesarios observados</b>   |  |                      |             |
| La UACI en conjunto con el Jefe de Informática, presentan propuesta junto con las aclaraciones correspondientes y regresa al paso 18  |  |                      |             |
| <b>Paso 20. Girar las Instrucciones Correspondientes a la UACI</b>  |  |                      |             |
| En cumplimiento a lo acordado por el Honorable Consejo Directivo, la Gerencia General gira instrucciones a la UACI a fin de que continúe con los pasos subsiguientes relacionados con el proceso de Compras.  |  |                      |             |
| <b>Paso 21. Elaborar el contrato correspondiente y entrega una copia al Departamento de Informática</b>   |  |                      |             |
| El Departamento Jurídico elabora el contrato correspondiente y posterior a su firma, entrega copia al Departamento de Informática el cual lo utilizará para su respectivo seguimiento.  |  |                      |             |
| <b>Paso 22. Efectuar recepción del equipo correspondiente</b>   |  |                      |             |
| El Jefe de Informática o Administrador de Contratos, procede a efectuar la recepción del equipo informático de acuerdo a lo establecido en el Contrato respectivo, para lo cual ejecuta el proceso de Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo |  |                      |             |
| <b>Fin del Procedimiento...</b>   |  |                      |             |



|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                 | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Adquisición de Equipo Informático Nuevo |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A                                    | <b>Página:</b>       | 4 de 6      |

**Diagrama de Flujo**

**Adquisición de Equipo Informático Nuevo**



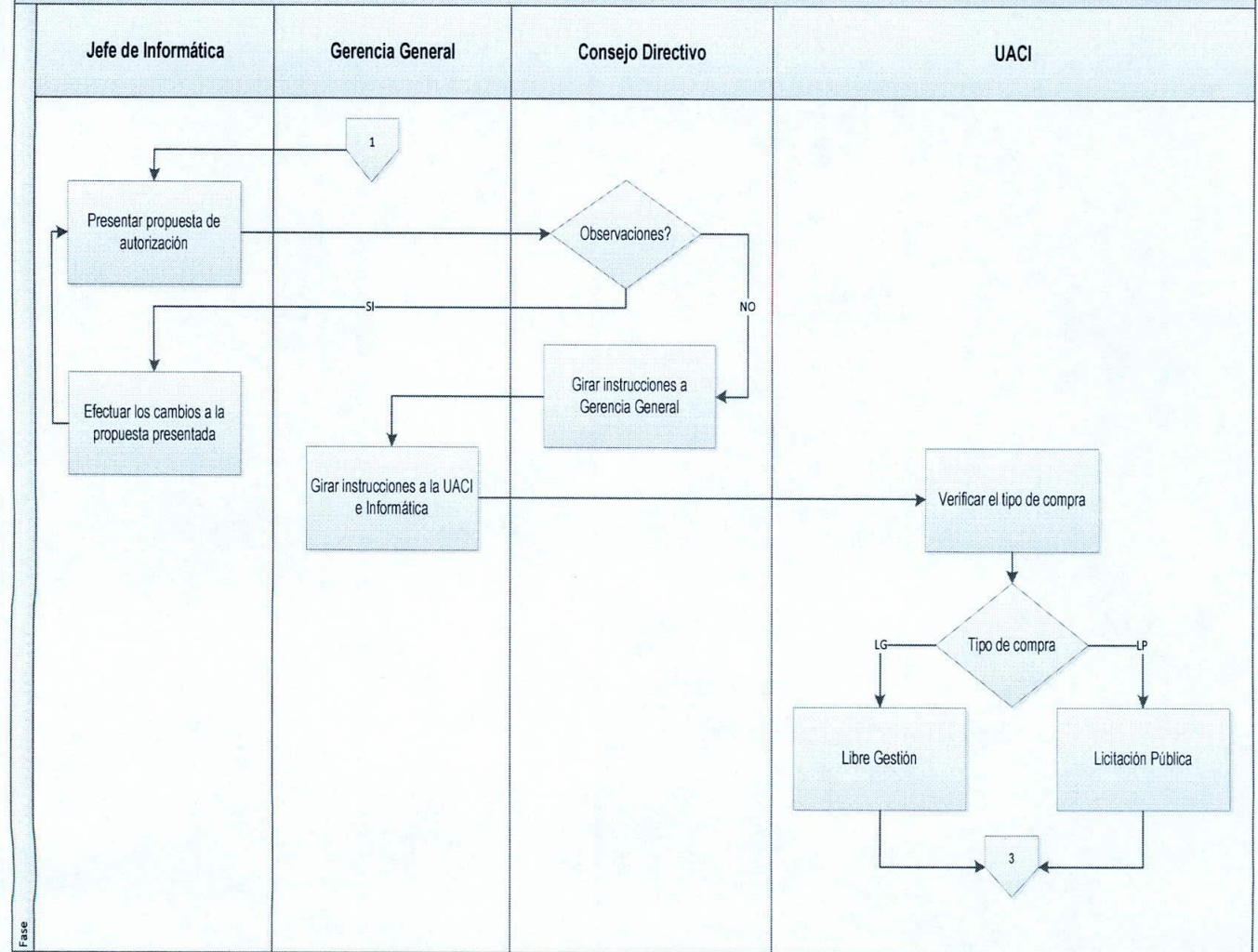
Fase



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Adquisición de Equipo Informático Nuevo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 5 de 6      |

**Diagrama de Flujo**

**Adquisición de Equipo Informático Nuevo**



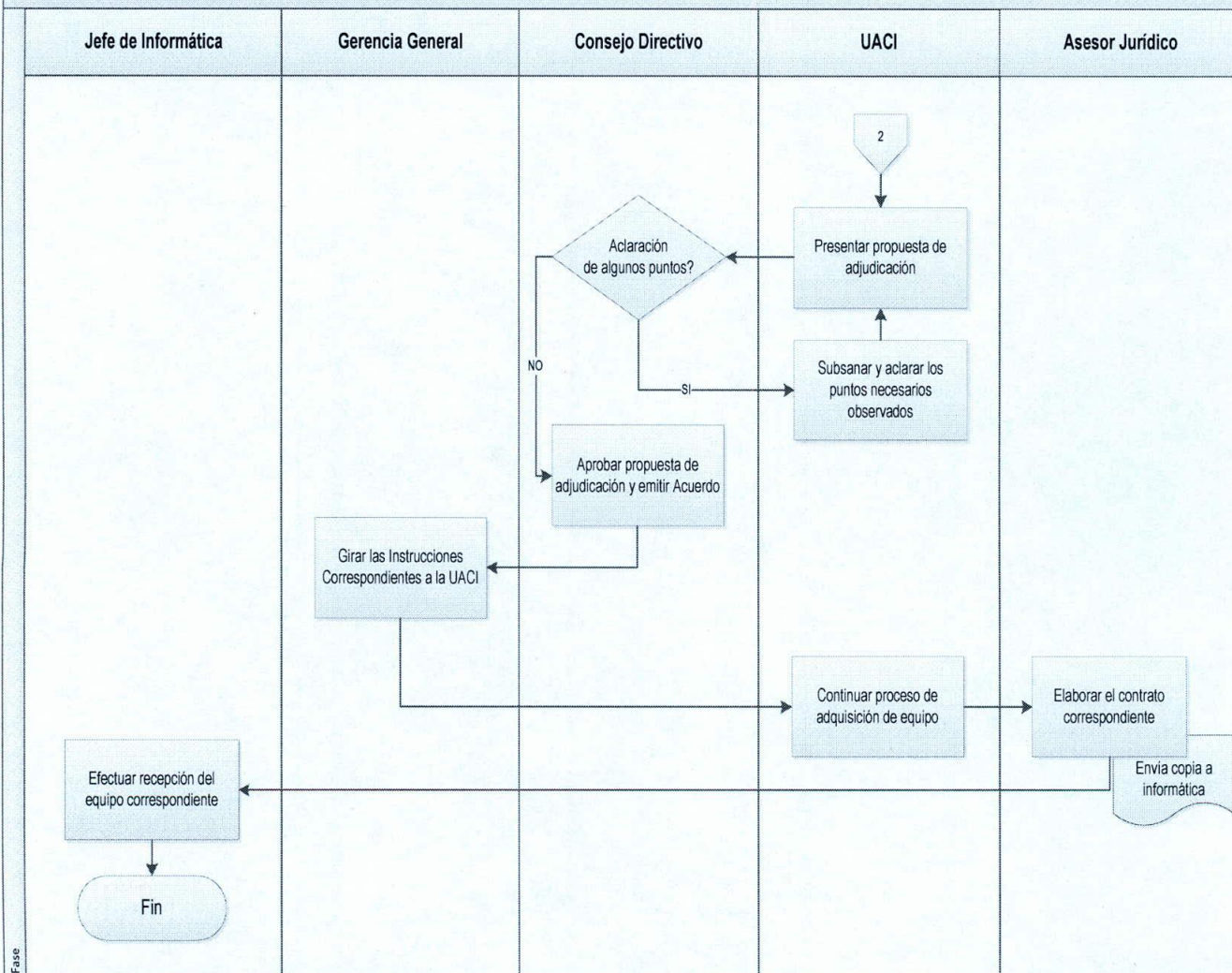
Fase



|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                 | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Adquisición de Equipo Informático Nuevo |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A                                    | <b>Página:</b>       | 6 de 6      |

**Diagrama de Flujo**

**Adquisición de Equipo Informático Nuevo**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Capacitación a personal de ventas en el uso del sistema de Facturación y POS</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Informática</li> <li>▪ Técnico Informático (Programador)</li> </ul>  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Manual del Usuario del Sistema INFOS, Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA   |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente Comercial</li> <li>✓ Jefe de Ventas</li> <li>✓ Supervisores de Venta</li> <li>✓ Jefes de Sucursal</li> </ul>   |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se efectúa el respectivo control de calidad de las ventas previo a la generación de los reportes de venta solicitados por el Departamento de Tesorería los cuales se generan al miércoles de cada semana, y de igual forma los reportes y gráficos de venta para el Consejo Directivo los cuales se generan los días domingo por la noche y jueves en caso exista reunión extraordinaria. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Capacitar adecuadamente, a todo el personal de las sucursales del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de asistencia  |                      |             |



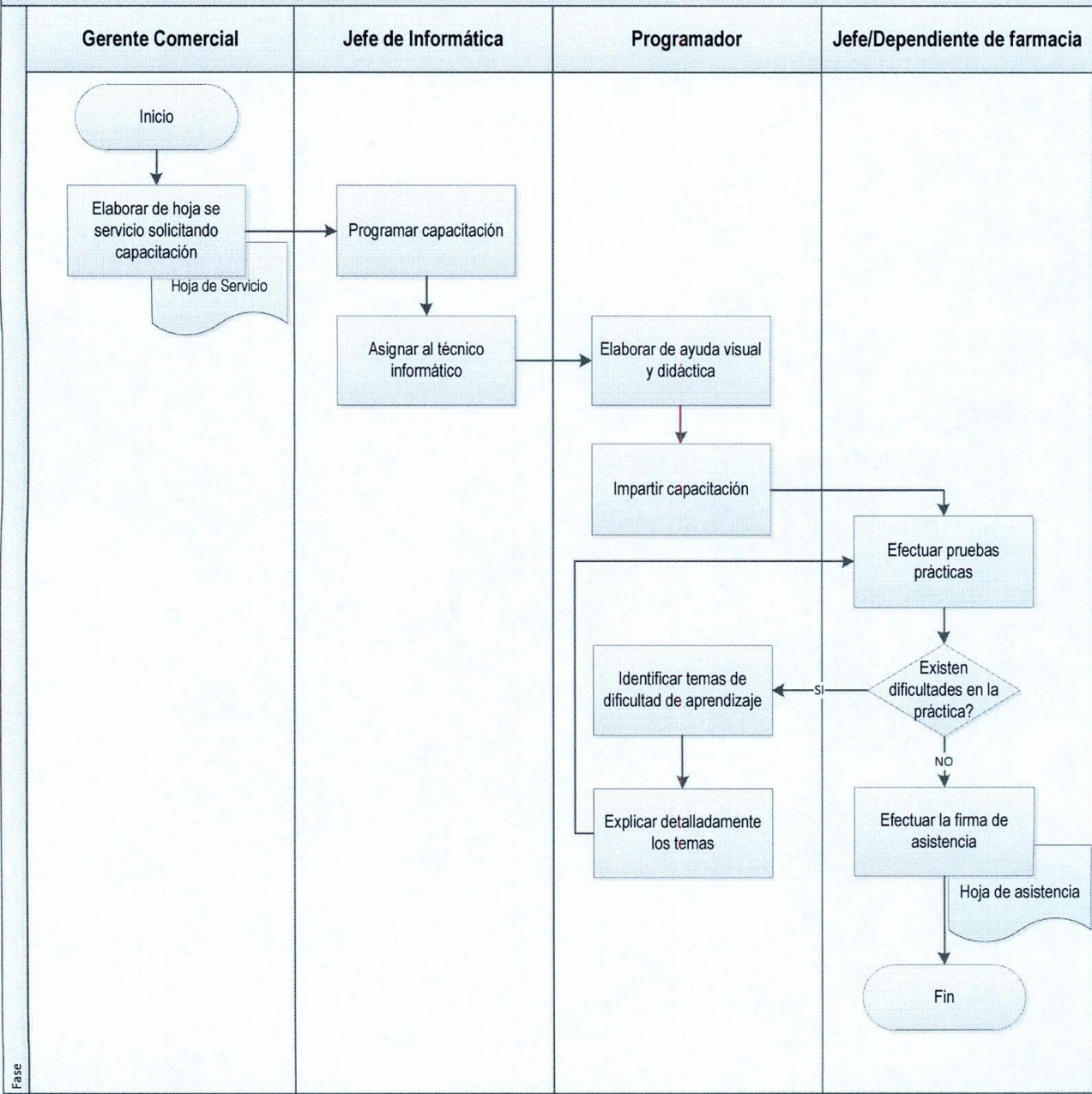
|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Capacitación a personal de ventas en el uso del sistema de Facturación y POS</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |   |                      |             |
| <b>Paso. 1 Elaborar de hoja se servicio solicitando capacitación</b>   |   |                      |             |
| El Jefe de ventas, Supervisor de sucursal o Jefe de sucursal, solicitan a través de la Gerente Comercial, que se imparta capacitación a personal de dependientes y jefaturas de sucursal en relación al módulo de facturación utilizado en las sucursales. |   |                      |             |
| <b>Paso. 2 Programar capacitación dependiendo de la disponibilidad de personal.</b>  |   |                      |             |
| El Jefe de Informática, revisa la solicitud y planifica la fecha en que se impartirá la capacitación solicitada.   |   |                      |             |
| <b>Paso 3 Asignar al técnico informático que se encargará de dicha capacitación</b>  |   |                      |             |
| Se asigna al personal que estará encargado de impartir la capacitación respectiva  |   |                      |             |
| <b>Paso. 4 Elaborar de ayuda visual y didáctica</b>  |   |                      |             |
| El técnico encargado de la capacitación, prepara la ayuda didáctica y visual para desarrollar la capacitación respectiva   |   |                      |             |
| <b>Paso. 6 Impartir capacitación a los dependientes y/o Jefes de sucursal.</b>   |   |                      |             |
| El personal técnico imparte la capacitación al personal designado para tal fin   |   |                      |             |
| <b>Paso. 7 Efectuar pruebas prácticas</b>  |   |                      |             |
| Los dependientes y/o jefes de sucursal efectúan pruebas prácticas a fin de familiarizarse con las diferentes funciones del sistema informático.  |   |                      |             |
| <b>Paso. 8 Detectar dificultad en el desarrollo de las pruebas para funciones específicas.</b>   |   |                      |             |
| El Instructor, debe identificar sobre qué temas el usuario tiene más dificultades al momento de efectuar las pruebas práctica.   |   |                      |             |
| <b>De existir dificultad:</b> Identifica los temas en los que el usuario muestra dificultad de aprendizaje, explica detalladamente los temas en los cuales se ha tenido dificultades y regresa al paso 7   |   |                      |             |
| <b>De No existir dificultad:</b> Efectuar la firma de asistencia   |   |                      |             |
| <b>Paso. 9 Efectuar la firma de asistencia</b>   |   |                      |             |
| El personal asistente a la capacitación se da por satisfecho y firma la hoja de asistencia.  |   |                      |             |
| <b>Fin del proceso.</b>  |   |                      |             |



|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Capacitación a personal de ventas en el uso del sistema de Facturación y POS</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 3 de 3      |

**Diagrama de Flujo**

**Capacitación a personal de ventas en el uso del sistema de Facturación y POS**

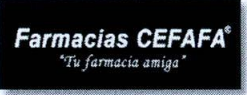


Fase



|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Configuración de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales del CEFAFA</b>  |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 4      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico en Redes y Comunicaciones  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefes de Departamento</li> <li>✓ Gerente de Área</li> <li>✓ Jefe de Informática</li> <li>✓ Técnico de redes y Comunicaciones</li> </ul>   |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | El jefe inmediato del usuario solicita el acceso a los recursos relacionados con el rol que el usuario desempeñará ya sea como nuevo usuario o como usuario existente, en caso que solamente se haya efectuado un cambio de departamento o de funciones dentro del ya existente. El Jefe de Informática y encargado de Redes y Comunicaciones deberán asignar los accesos correspondientes de acuerdo a la solicitud efectuada lo cual finalmente será validado por el jefe solicitante. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Ejercer un control apropiado del acceso de los usuarios a los recursos de la red institucional, sean estos, sistemas informáticos, carpetas compartidas, servicio de correo electrónico interno y externo y el acceso a Internet, manteniendo de esta forma la seguridad de la información vital para el desarrollo de la actividad productiva del CEFAFA.   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de Servicio Informático   |                      |             |



|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|    | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA</b><br><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>           |                      |             |
| <b>Gerencia:</b>  | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Configuración de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales del CEFAFA</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2E  | <b>Página:</b>       | 2 de 4      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |   |                      |             |
| <b>Paso 1. Solicitar creación de un nuevo usuario para el acceso a los recursos de red institucionales o la reasignación de privilegios para uno existente</b>  |   |                      |             |
| El Jefe de departamento o Gerente de área al que pertenece el nuevo usuario solicita la creación de las credenciales correspondientes para el acceso a la red, al sistema informático institucional y creación de cuenta de correo interna y externa, o la reasignación de privilegios si el usuario ya existe. |   |                      |             |
| <b>Paso 2. Verificar la hoja de servicio y hacer las coordinaciones correspondientes</b>  |   |                      |             |
| El Jefe de Informática asigna al encargado de Redes y Comunicaciones para que brinde el acceso a los recursos de red, correo electrónico e internet.  |   |                      |             |
| <b>Paso 3. Actualizar los privilegios correspondientes</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones actualiza los privilegios del usuario, si el usuario existe, para el acceso a los recursos institucionales. Si el usuario no existe, continúa con el paso 8  |   |                      |             |
| <b>Paso 4. Actualizar cuentas de correo</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones actualiza las cuentas de correo de acuerdo al nuevo puesto o cargo del usuario.  |   |                      |             |
| <b>Paso 5. Actualizar los privilegios de acceso a Internet</b>  |   |                      |             |
| Actualiza los privilegios de acceso a Internet de acuerdo al nuevo puesto a desempeñar por parte del usuario  |   |                      |             |
| <b>Paso 6. Actualizar las credenciales de acceso a la Base de Datos</b>   |   |                      |             |
| Actualiza las credenciales correspondientes en la Base de Datos de acuerdo a la nueva actividad laboral del usuario   |   |                      |             |
| <b>Paso 7. Actualizar los accesos a los módulos del sistema informático</b>   |   |                      |             |
| Actualiza los nuevos accesos a los sistemas en el equipo asignado al usuario de acuerdo a lo solicitado en la hoja de servicio y continúa con el paso 14  |   |                      |             |
| <b>Paso 8. Configurar el equipo para el acceso a los recursos de red</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones efectúa la configuración previa del equipo para el acceso a la red, asignándole una Dirección IP disponible, y los DNS para el acceso a Internet.  |   |                      |             |
| <b>Paso 9. Crear usuario y contraseña para el acceso al dominio interno del CEFAFA</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, crea el usuario y contraseña así como los privilegios respectivos para que el usuario pueda utilizar los recursos de red institucionales.   |   |                      |             |
| <b>Paso 10. Crear cuentas de correo interna y externa</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, crea las credenciales correspondientes en el servicio de correos interno y externo, de acuerdo a lo solicitado en la hoja de servicio.  |   |                      |             |
| <b>Paso 11. Asignar privilegios de acceso a internet de acuerdo a hoja de servicio</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, valida el equipo del usuario en el Firewall a fin de permitirle el tipo de acceso a internet de acuerdo a la solicitud respectiva el cual podrá ser (nulo, restringido, intermedio y acceso total)  |   |                      |             |
| <b>Paso 12. Crear las credenciales correspondientes en la base de datos</b>   |   |                      |             |
| El Jefe de Informática crea las credenciales (usuario, contraseña) y asigna los roles correspondientes en la base de datos a fin de que el usuario tenga acceso a los módulos del sistema informático de acuerdo a sus actividades laborales.   |   |                      |             |
| <b>Paso 13. Configurar los accesos a los sistemas en el equipo asignado al usuario, de acuerdo a lo solicitado en la hoja de servicio</b>   |   |                      |             |
| El Jefe de Informática copia los accesos a los módulos correspondientes en el equipo asignado al usuario, de acuerdo a los  |   |                      |             |



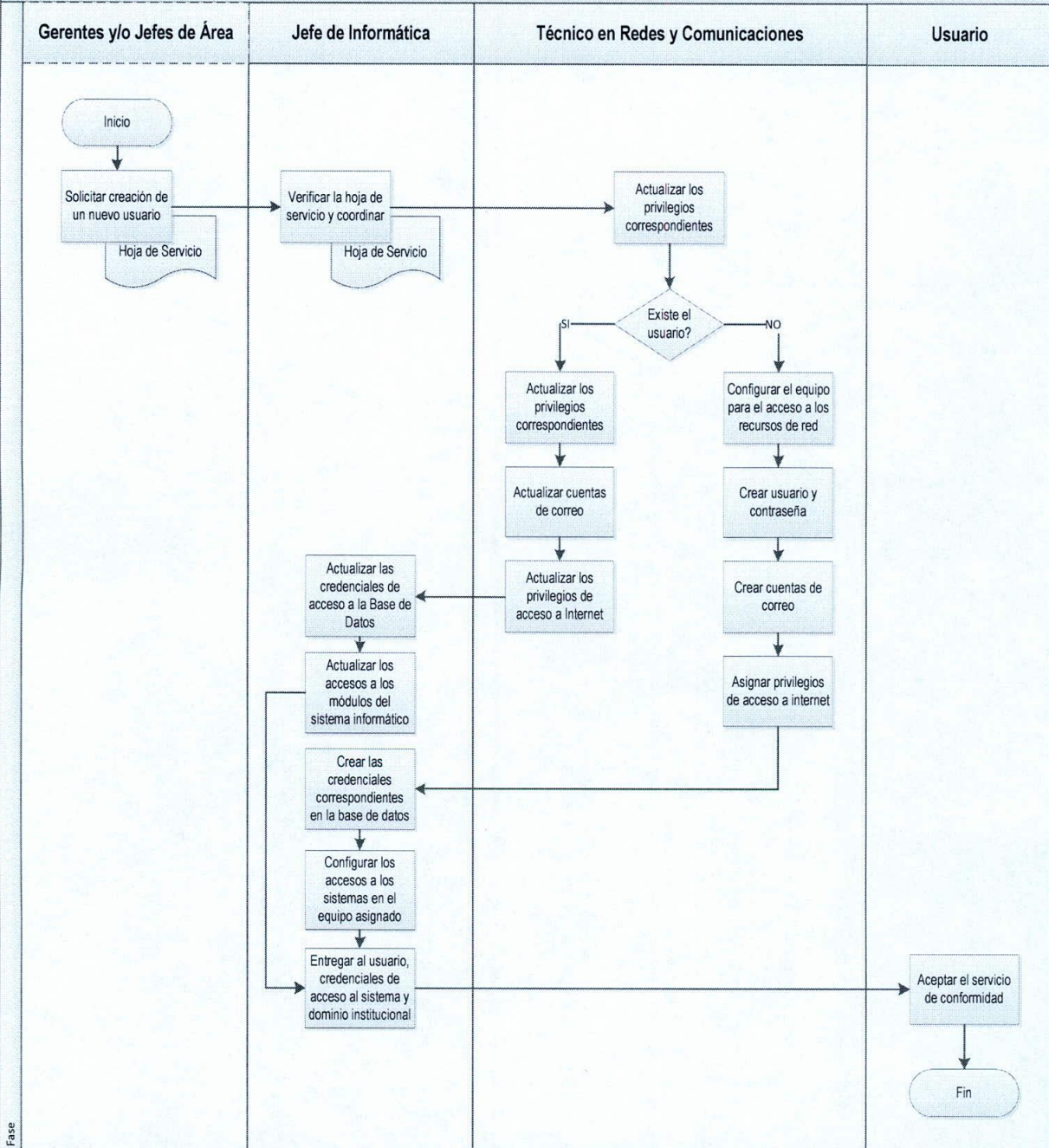
|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Configuración de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales del CEFAFA</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 3 de 4      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |   |                      |             |
| <b>Paso 14. Entregar al usuario, credenciales de acceso al sistema y dominio institucional (nuevas o actualizadas)</b>  |   |                      |             |
| El Jefe de Informática procede a entregar las credenciales de acceso al usuario correspondiente el cual deberá memorizar y evitar que cualquier otro usuario conozca. |   |                      |             |
| <b>Paso 15. Aceptar el servicio de conformidad por parte del usuario</b>  |   |                      |             |
| El usuario verifica el acceso a cada uno de los servicios de red institucionales (Sistemas, correos e internet) y da por terminado el proceso.                        |   |                      |             |
| <b>Fin del proceso.</b>   |   |                      |             |



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Configuración de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales del CEFAFA |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 4 de 4      |

**Diagrama de Flujo**

**Configuración de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales del CEFAFA**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Creación y Configuración de Correo Interno y Externo</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico en Redes y Comunicaciones   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 |   |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe de Informática</li> <li>✓ Gerentes de Área</li> <li>✓ Jefes de Departamento</li> <li>✓ Jefes de Unidad</li> </ul>   |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Este procedimiento consiste en efectuar las configuraciones tanto para el correo electrónico interno como externo, dependiendo de la actividad laboral de los usuarios, de igual forma se verifica que el usuario tenga los privilegios necesarios para que sus mensajes puedan salir al exterior tomando en cuenta las medidas de seguridad brindadas por el Firewall institucional. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar la configuración adecuada de las cuentas de correo electrónico interno y externo a fin de mantener en perfecta comunicación a cada uno de los usuarios y entidades externas según sea el caso.   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de servicio  |                      |             |



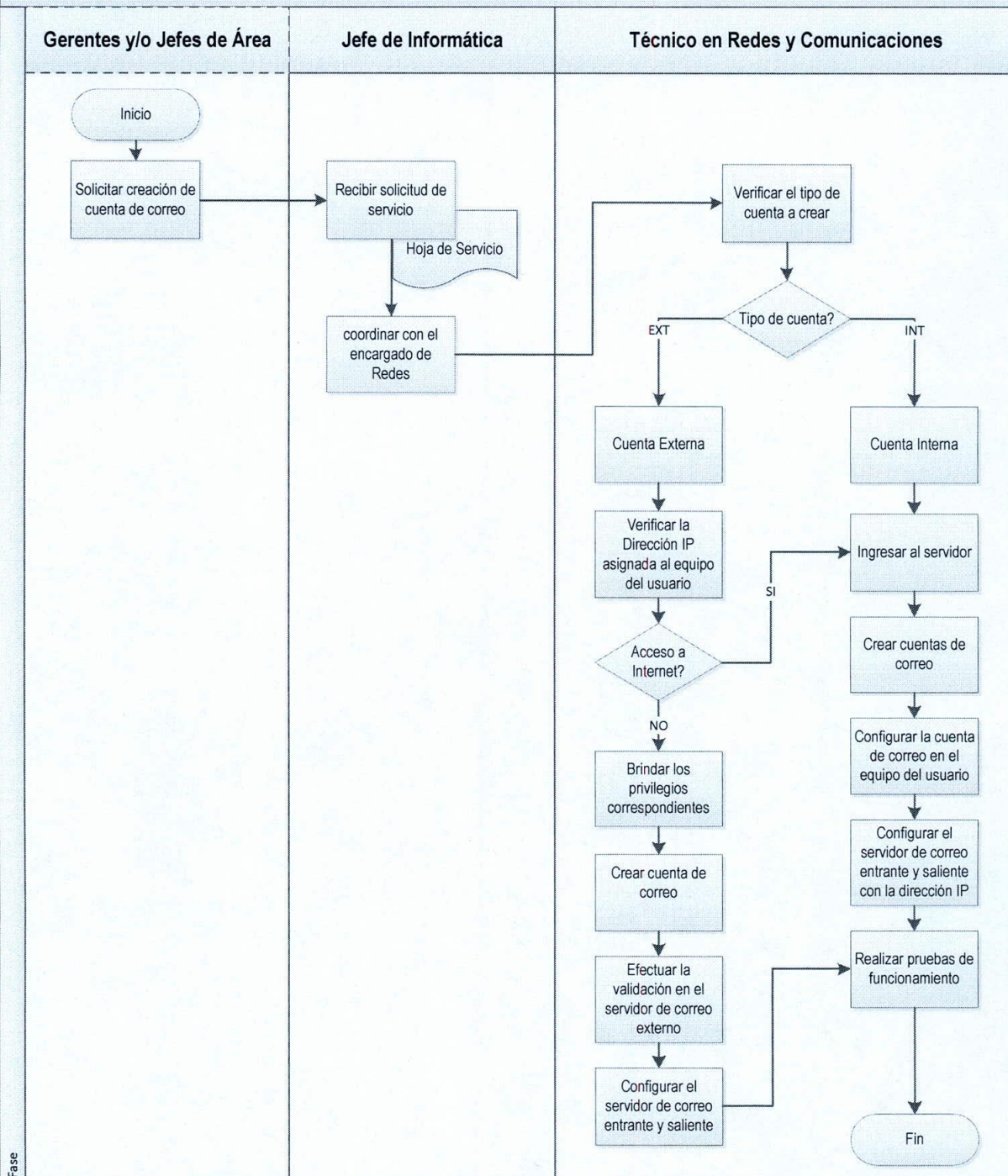
|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Creación y Configuración de Correo Interno y Externo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| Descripción detallada del procedimiento   |   |                      |             |
| <b>Paso 1. Solicitar creación de cuenta de correo interno y/o externo</b>   |   |                      |             |
| El Jefe o Gerente de área, solicita creación de la cuenta de correo interno y/o externo dependiendo de la actividad laboral a desarrollar por el usuario, a través de la hoja de servicio correspondiente indicando el nombre completo del usuario y cargo.         |   |                      |             |
| <b>Paso 2. Recibir solicitud de servicio y coordinar con el encargado de Redes y Comunicaciones</b>   |   |                      |             |
| Recibe la solicitud, verifica si lo solicitado está acorde a la actividad laboral del usuario y coordina la creación de la cuenta de correo interna y/o externa   |   |                      |             |
| <b>Paso 3. Verificar el tipo de cuenta a crear</b>  |   |                      |             |
| Verifica si la cuenta es interna, si lo es, entonces continúa con el paso 8 de lo contrario continúa con el paso 4.   |   |                      |             |
| <b>Paso 4. Verificar la Dirección IP asignada al equipo del usuario (no tienen privilegios para el acceso a Internet)</b>   |   |                      |             |
| Si la dirección posee privilegio, continúa con el paso 7.   |   |                      |             |
| <b>Paso 5. Brindar los privilegios correspondientes</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones, valida en la consola del Firewall para brindar los privilegios correspondientes a fin de que el usuario pueda utilizar el servicio de correo electrónico externo.   |   |                      |             |
| <b>Paso 6. Crear cuenta de correo externa</b>   |   |                      |             |
| Verifica si la dirección IP asignada al equipo del usuario ya cuenta con privilegios de acceso a Internet y proceder a la creación de la cuenta   |   |                      |             |
| <b>Paso 7. Efectuar la validación en el servidor de correo externo</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones se valida para ingresar al servidor de correo externo a través de Internet (admin.farmaciascefafa.com) a fin de crear la cuenta respectiva continuando con el paso 9.  |   |                      |             |
| <b>Paso 8. Ingresar al servidor si la cuenta del usuario es interna</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones se válida para ingresar al servidor de correos interno el cual tiene la dirección ip 192.158.0.6.  |   |                      |             |
| <b>Paso 9. Crear cuenta de correo</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones crea la cuenta de correo solicitada (interna y/o externa) indicando el nombre del usuario, contraseña y espacio de almacenamiento.   |   |                      |             |
| <b>Paso 10. Configurar la cuenta de correo en el equipo del usuario:</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones configura la cuenta de correo interna y/o externa en el equipo asignado al usuario.  |   |                      |             |
| <b>Paso 11. Configurar el servidor de correo entrante y saliente con la dirección IP (cuenta es interna)</b>  |   |                      |             |
| Si la cuenta es externa continúa con el paso 12 de lo contrario digita el nombre del usuario de correo sin la arroba ni el dominio (cefafa.com) y configura el servidor de correo entrante y saliente con la dirección IP 192.158.0.6. y continúa con el paso 13    |   |                      |             |
| <b>Paso 12. Configurar el servidor de correo entrante y saliente (cuenta Externa)</b>   |   |                      |             |
| La cuenta es externa entonces digita el nombre de cuenta de correo completamente, incluyendo la arroba y el dominio (farmaciascefafa.com) y configura el servidor de correo entrante y saliente con el nombre del servidor del proveedor (mail.farmaciascefafa.com) |   |                      |             |
| <b>Paso 13. Realizar pruebas de funcionamiento</b>  |   |                      |             |
| Después de haber configurado la cuenta de correo interno y/o externo, el encargado de soporte técnico efectúa las pruebas de envío y recepción de correo, dando por terminado el proceso respectivo.  |   |                      |             |
| <b>Fin del proceso.</b>   |   |                      |             |



|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Creación y Configuración de Correo Interno y Externo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 3 de 3      |

**Diagrama de Flujo**

**Creación y configuración de correo Interno y Externo**



Fase



|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Generación de Reportes de Venta para Financiera y Consejo Directivo</b>  |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Informática   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA   |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Jefes de Sucursal<br><input checked="" type="checkbox"/> Jefe de Informática  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se efectúa el respectivo control de calidad de las ventas previo a la generación de los reportes de venta solicitados por el Departamento de Tesorería los cuales se generan al miércoles de cada semana, y de igual forma los reportes y gráficos de venta para el Consejo Directivo los cuales se generan los días domingo por la noche y jueves en caso exista reunión extraordinaria.   |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Presentar los reportes de venta para el Departamento de Tesorería y para el Consejo Directivo del CEFAFA y que sirvan como una herramienta para la toma de decisiones.  |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Archivos en Excel con cuadro consolidado de venta por tipo de producto.</li> <li>▪ Archivos en Excel con cuadro consolidado con ventas en efectivo, crédito y crédito fiscal.</li> <li>▪ Reporte de ventas con gráficos por año, mes, semana y socios.</li> <li>▪ Presentación de gráficos de ventas por día comparando ventas total por año (actual y anterior), por cliente público (año actual y anterior), para público comparado con ISBM (año actual y anterior), por tipo (conveniencia, no éticos y éticos) y un gráfico por comparando la semana actual del presente año contra la misma semana pero del año anterior.</li> </ul> |                      |             |



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Generación de Reportes de Venta para Financiera y Consejo Directivo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |

**Descripción detallada del procedimiento**

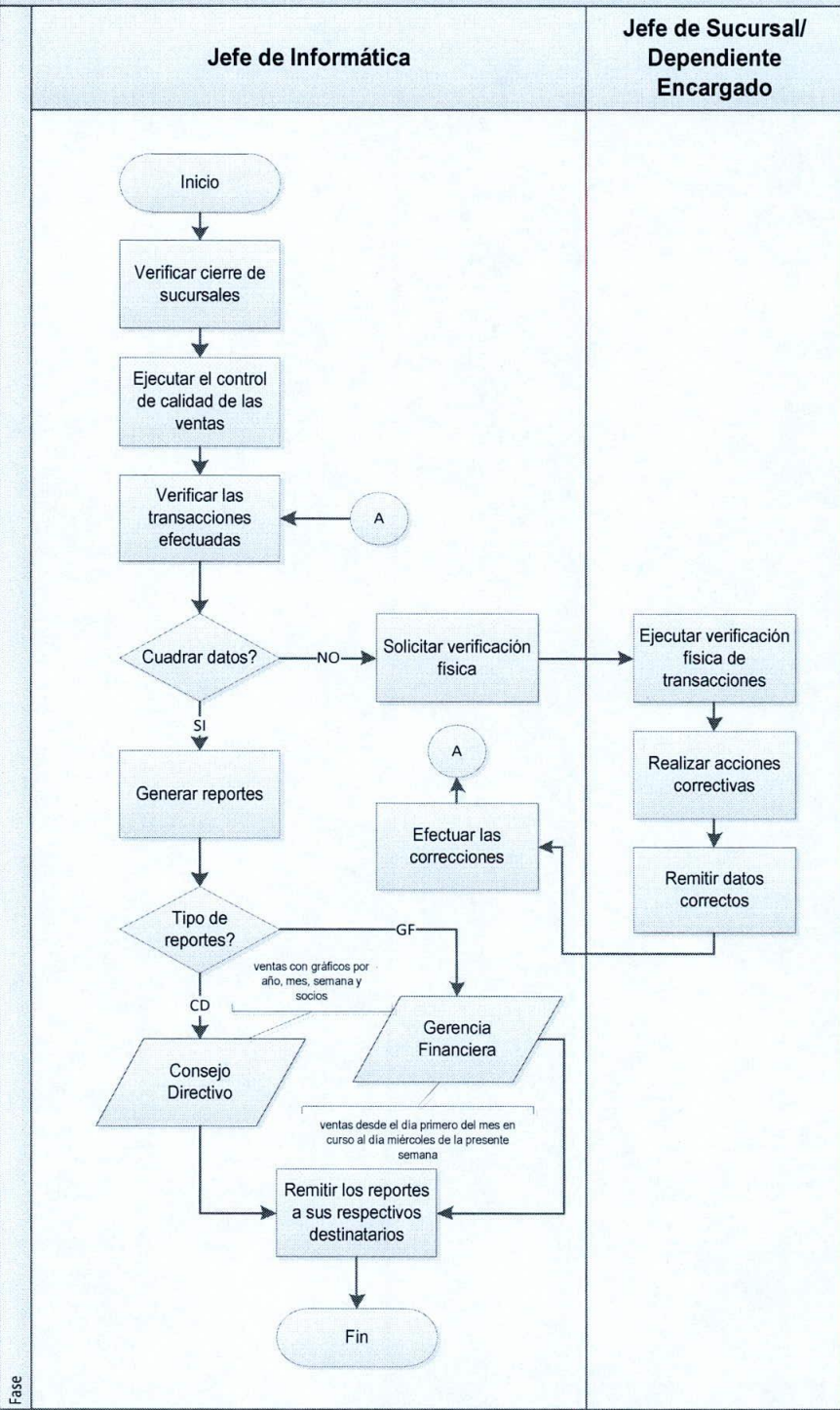
|  |
|--|
| <b>Paso 1. Verificar cierre de sucursales.</b>   |
| El Jefe de Informática verifica que cada una de las sucursales haya efectuado el cierre del día a fin de que los reportes de venta contengan información definitiva y consistente.   |
| <b>Paso 2. Ejecutar el control de calidad de las ventas.</b>   |
| Efectúa cuadro de ventas utilizando Scripts desarrollados en PLSQL, para control de calidad de las ventas y para efectuar la comparación de archivos de transacciones del módulo de facturación (vta_movm, vta_detmp y forma pago).  |
| <b>Paso 3. Verificar las transacciones efectuadas (datos no cuadran)</b>   |
| Se solicita al Jefe o al dependiente de la sucursal que verifique las transacciones efectuadas en el sistema contra la documentación física, a fin de identificar el documento con diferencias. Si los datos cuadran, continúa con el paso 7.  |
| <b>Paso 4. Ejecutar verificación física de transacciones.</b>  |
| El Jefe o dependiente de farmacia verifica los reportes del sistema contra la documentación física o impresa a fin de identificar las inconsistencias y efectuar las acciones correctivas respectivas.   |
| <b>Paso 5. Remitir datos correctos al Jefe de informática</b>  |
| El Jefe o dependiente de farmacia remite los resultados al Jefe de Informática a fin de que se efectúen las correcciones respectivas en caso estas no puedan ser efectuadas por el jefe de sucursal.   |
| <b>Paso 6. Efectuar las correcciones necesarias.</b>   |
| El Jefe de Informática efectúa las correcciones necesarias las cuales ha validado contra los datos enviados por el jefe o dependiente de sucursal. Regresa al paso 3 y verifica nuevamente a fin de estar seguro que los datos están cuadrados.  |
| <b>Paso 7. Generar Reportes para Gerencia Financiera (Tesorería).</b>  |
| Se Generan los reportes para Tesorería, los cuales comprenden las ventas desde el día primero del mes en curso al día miércoles de la presente semana; los reportes generados son reporte por tipo de producto y el reporte consolidado de ventas agrupado por efectivo, crédito y crédito fiscal, continúe con el paso 9. En caso que los reportes sean para el Honorable Consejo directivo, se continúa con el paso 8.                                     |
| <b>Paso 8. Generar Reportes para el Consejo Directivo (reportes de venta y gráficos respectivos)</b>   |
| Se generan los Reportes de ventas con gráficos por año, mes, semana y socios y la presentación conteniendo los gráficos de ventas por día comparando ventas total por año (actual y anterior), por cliente público (año actual y anterior), para público comparado con ISBM (año actual y anterior), por tipo (conveniencia, no éticos y éticos) y un gráfico por comparando la semana actual del presente año contra la misma semana pero del año anterior. |
| <b>Paso 9. Remitir los reportes a sus respectivos destinatarios</b>  |
| Para los reportes de la Gerencia Financiera, se envían los reportes respectivos vía electrónica a la Gerencia General, Gerentes Financiero y Jefe de Tesorería. Los reportes del Honorable Consejo directivo se envían vía electrónica a la Gerencia General, Jefe de seguridad, Asistente de Gerencia, Sala de Reuniones y encargado de elaborar la agenda de la Reunión de Consejo Directivo.  |
| <b>Fin del proceso</b>   |



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Generación de Reportes de Venta para Financiera y Consejo Directivo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 3 de 3      |

**Diagrama de Flujo**

**Generación de Reportes de Venta para Financiera y Consejo Directivo**



Fase



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Creación de usuarios de Terminal Server</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe de Informática</li> <li>▪ Técnico de redes y comunicaciones</li> </ul>   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente de Área</li> <li>✓ Jefe de Informática</li> <li>✓ Técnico de redes y comunicaciones</li> <li>✓ usuario</li> </ul>   |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza la creación y configuración de las cuentas de acceso y sesiones en el servidor de terminal server para todos los usuarios que se conectan remotamente a los aplicativos de facturación e inventarios.   |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Mantener el consumo de ancho de banda en el menor nivel posible, y brindar el acceso a los sistemas informáticos institucionales con velocidad local, de igual forma poder brindar el acceso a Internet a las sucursales desde el sitio central, teniendo un mejor control de la utilización de este servicio por parte de los usuarios. |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de servicio   |                      |             |



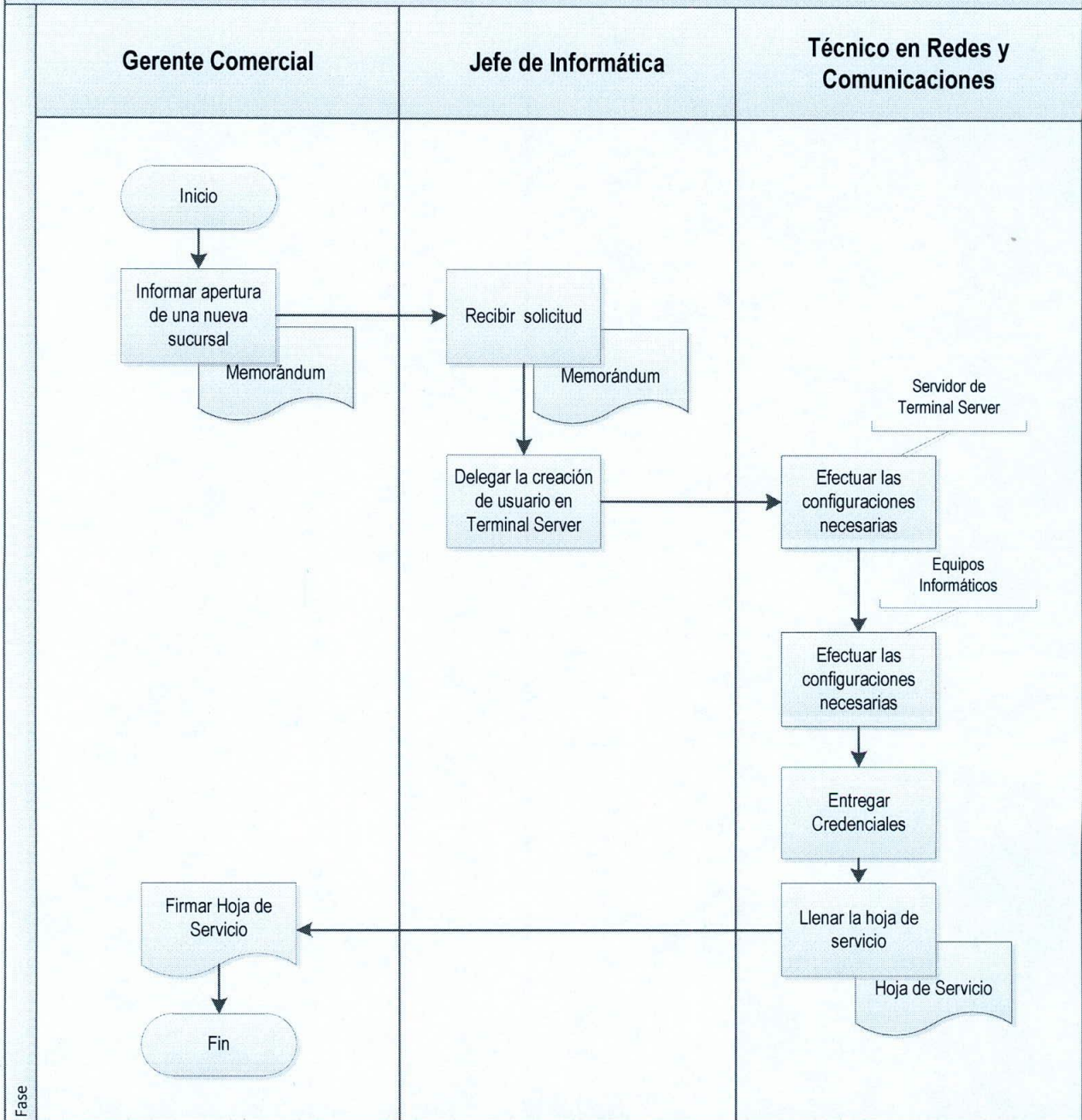
|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Creación de usuarios de Terminal Server</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Informar sobre la apertura de una nueva sucursal</b>  |  |                      |             |
| El Gerente Comercial informa por escrito a través de Memorándum, sobre la apertura de una nueva sucursal, a fin de que el personal de Informática gestione la adquisición del equipo, software y efectúe las configuraciones necesarias para tal fin.                  |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Recibir solicitud y delegar al encargado de Redes y Comunicaciones la creación de usuario en Terminal Server</b>  |  |                      |             |
| El Jefe de Informática, recibe la solicitud y le asigna al Técnico de Redes y Comunicaciones, la creación de credenciales para la nueva sucursal en el servidor de Terminal Server.  |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Efectuar las configuraciones necesarias en el Servidor de Terminal Server</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones efectúa las configuraciones necesarias en el servidor de Terminal server, tomando en cuenta la cantidad de equipos que se utilizarán en la sucursal a aperturar (Usuario-Contraseña)  |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Efectuar las configuraciones necesarias en los equipos a utilizar en la sucursal</b>  |  |                      |             |
| Efectúa las configuraciones de red necesarias en los equipos asignados a la nueva sucursal, se les asigna su respectiva dirección IP y se configura la conexión a escritorio remoto  |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Entregar de Credenciales de la sesión al jefe de la sucursal</b>  |  |                      |             |
| Se entrega el nombre de usuario y la contraseña respectiva al jefe de la sucursal a aperturar para que pueda tener el acceso a la sesión de terminal server, asimismo entrega credenciales a fin de poder validarse en las secciones correspondientes (una por equipo) |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Llenar la hoja de servicio</b>  |  |                      |             |
| Una vez creada la sesión y entregada las credenciales se termina la hoja de servicio y se pasa a firma del Sr. Gerente de Área solicitante y demás firmas necesarias   |  |                      |             |
| <b>Fin del procedimiento.</b>  |  |                      |             |



|               |   |               |             |
|---------------|---|---------------|-------------|
| Gerencia:     | General                                 | Departamento: | Informática |
| Procedimiento | Creación de usuarios de Terminal Server |               |             |
| Código:       |   | Página:       | 3 de 3      |

Diagrama de Flujo

Creación de usuarios de Terminal Server





|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Desvinculación de usuarios</b>  |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de Soporte   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Especificas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | Jefe de Seguridad  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | El presente proceso consiste en efectuar el respaldo de un usuarios que por cualquier razón, deberá ser desvinculado de la Institución, para lo cual, el Sr. Jefe de Seguridad, informa al Departamento de Informática sobre tal situación a fin de que se proceda a efectuar la copia de respaldo y anulación de sus usuarios y contraseñas de acceso al correo electrónico interno y externo. De igual forma se verifica que el usuario no haya eliminado información del equipo, en caso suceda, se procede a efectuar la recuperación de los datos con el uso de cualquier utilería desarrollada para dicho fin. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar el control respectivo del acceso y respaldo de datos de los usuarios que por diferentes razones dejen de prestar sus servicios en el CEFAFA   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de Servicio   |                      |             |

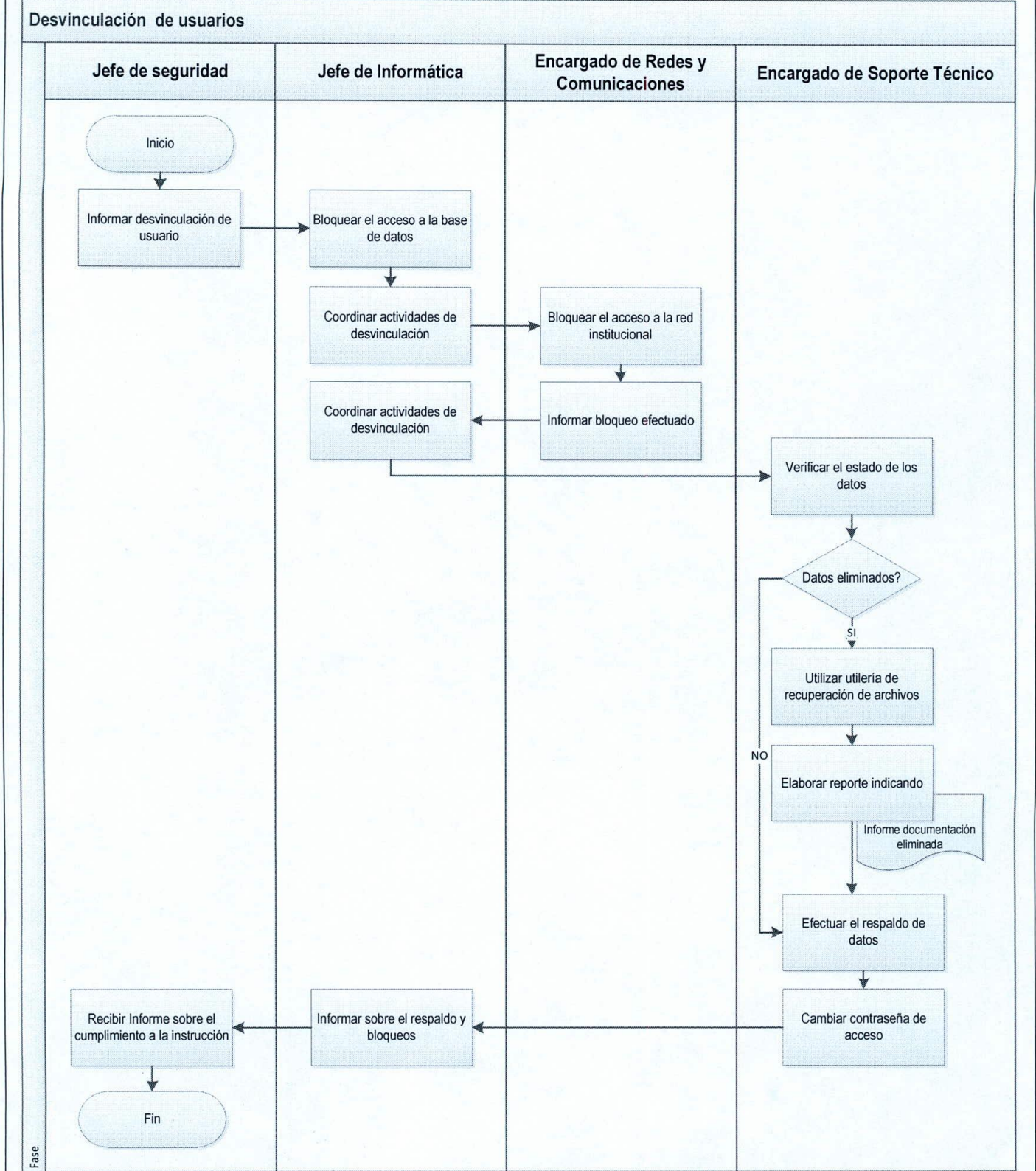


|  |                                   |                      |             |
|--|-----------------------------------|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General                           | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Desvinculación de usuarios</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A                              | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |                                   |                      |             |
| <b>Paso 1. Informar desvinculación de usuario del CEFAFA</b>   |                                   |                      |             |
| El Sr. Jefe de seguridad Informa al Jefe de Informática, sobre usuario que será desvinculado del CEFAFA a fin de que se genere la copia de respaldo correspondiente y demás actividades relacionadas con el proceso de desvinculación.   |                                   |                      |             |
| <b>Paso 2. Bloquear el acceso a la base de datos al usuario a desvincular.</b>   |                                   |                      |             |
| El Jefe de informática, efectúa el bloqueo del usuario en la base de datos a fin de que no pueda efectuar transacciones a partir de la fecha estipulada por el Sr. Jefe de seguridad.  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 3. Coordinar actividades de desvinculación relacionadas con el acceso a la red institucional</b>   |                                   |                      |             |
| El Jefe de Informática, coordina con el encargado redes y comunicaciones, el bloqueo de cuentas de correo y usuario de dominio y acceso a Internet.  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 4. Bloquear el acceso a la red institucional, correo electrónico y acceso a Internet</b>   |                                   |                      |             |
| El encargado de redes y comunicaciones bloquea el acceso a la red, al correo interno y externo y a Internet para el usuario a desvincular e informa al jefe de informática sobre el bloqueo efectuado.   |                                   |                      |             |
| <b>Paso 5. Coordinar actividades de desvinculación relacionadas con el respaldo de datos</b>   |                                   |                      |             |
| El Jefe de Informática, coordina con el encargado de soporte técnico el desarrollo de la copia de respaldo de datos del equipo informático utilizado por el usuario.   |                                   |                      |             |
| <b>Paso 6. Verificar el estado de los datos del equipo</b>   |                                   |                      |             |
| El encargado de soporte técnico verifica el estado de los datos y archivos de tipo laboral del usuario.  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 7. Chequear muestra indicios de datos eliminados</b>   |                                   |                      |             |
| No se encuentran los archivos recientemente utilizados por el usuario, el encargado de soporte técnico continúa con el paso 8 de lo contrario continúa con el paso 10  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 8. Utilizar una utilería de recuperación de archivos para recuperar los datos eliminados por el usuario</b>  |                                   |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico utiliza una utilería como el EASY RECOVERY para recuperar los datos eliminados.  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 9. Elaborar reporte indicando que el usuario eliminó información laboral.</b>  |                                   |                      |             |
| El encargado de soporte técnico elabora un informe dirigido al Sr. Jefe de seguridad indicando la eliminación de los datos por parte del usuario del equipo informático.   |                                   |                      |             |
| <b>Paso 10. Efectuar el respaldo de datos</b>  |                                   |                      |             |
| El encargado de soporte técnico efectúa el respaldo de los datos utilizados por el usuario y lo almacena en el servidor de respaldos en el cual se encuentra otra copia de dicha información.  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 11. Cambiar contraseña de acceso al equipo</b>   |                                   |                      |             |
| El encargado de soporte técnico efectúa el cambio de contraseña de acceso al equipo a fin de evitar el acceso al usuario desvinculado y otros usuarios que puedan efectuar la eliminación de datos para culpar al usuario desvinculado e informa al Jefe de Informática sobre el respaldo y bloqueo efectuado. |                                   |                      |             |
| <b>Paso 12. Informar sobre el respaldo y bloqueos efectuados.</b>  |                                   |                      |             |
| El Jefe de Informática informa al Sr. Jefe de Seguridad sobre el respaldo de datos efectuado y los bloqueos efectuados a las cuentas de acceso utilizados por el usuario.  |                                   |                      |             |
| <b>Paso 13. Recibir informe sobre el cumplimiento a la instrucción</b>   |                                   |                      |             |
| El Jefe de seguridad se da por enterado sobre el respaldo realizado, los bloqueos efectuados y da por terminado el proceso.  |                                   |                      |             |
| <b>Fin del proceso</b>   |                                   |                      |             |



Gerencia: General      Departamento: Informática  
Procedimiento: Desvinculación de usuarios  
Código: Rb2A      Página: 3 de 3

Diagrama de Flujo





|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Generación de Copia de seguridad de la Base de Datos de producción y aplicativos Infos Web</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico Informático (Soporte Técnico)   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA   |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | N/A   |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se efectúa el respectivo control de calidad de las ventas previo a la generación de los reportes de venta solicitados por el Departamento de Tesorería los cuales se generan al miércoles de cada semana, y de igual forma los reportes y gráficos de venta para el Consejo Directivo los cuales se generan los días domingo por la noche y jueves en caso exista reunión extraordinaria. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar el respaldo de toda la información de la base de datos de producción y aplicativos Infos Web del CEFAFA, a fin de contar con el respaldo de datos reciente y poder dar continuidad al proceso productivo de la Institución en caso de desastres de cualquier tipo.   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Bitácora de respaldos   |                      |             |



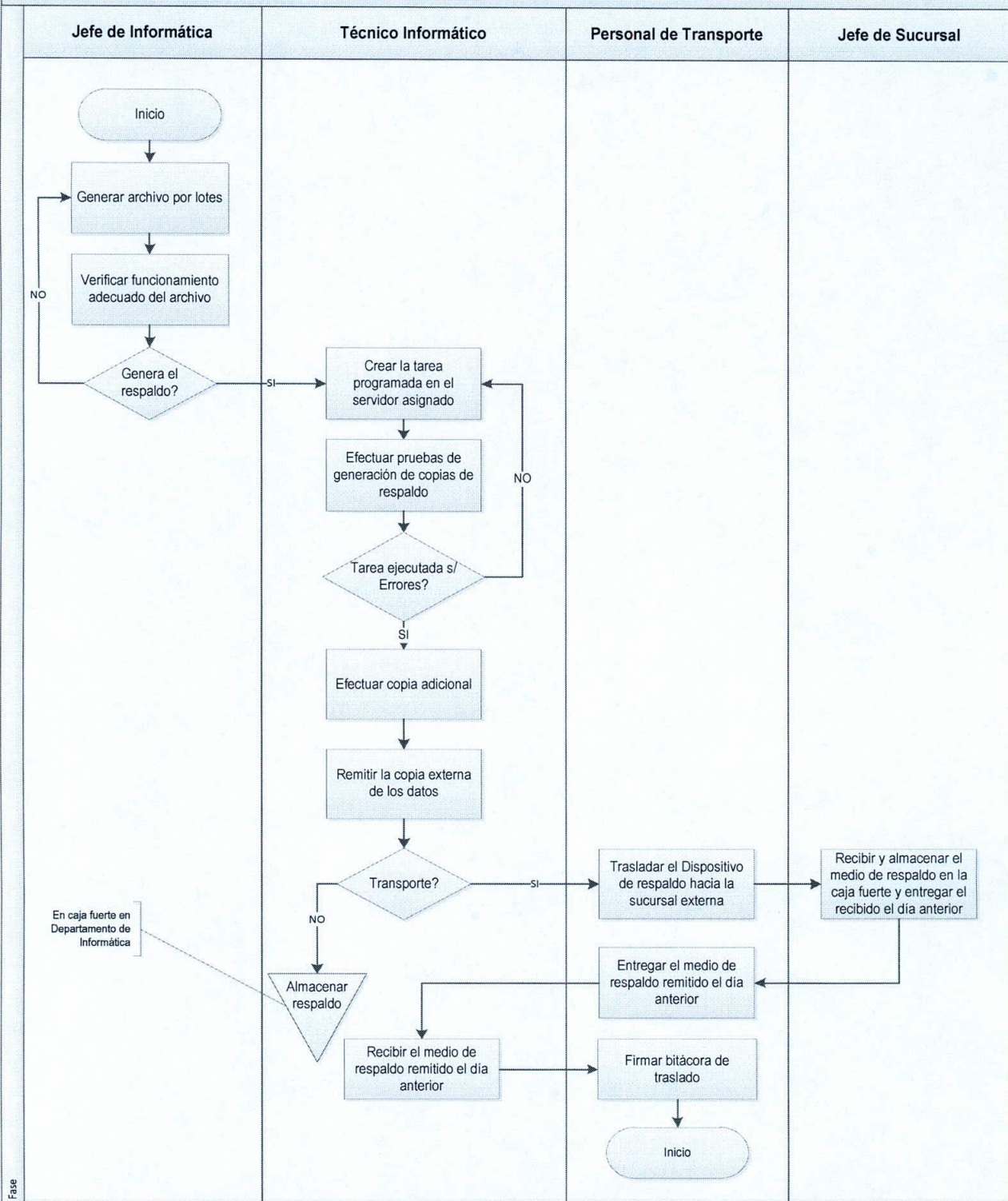
|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | Generación de Copia de seguridad de la Base de Datos de producción y aplicativos Infos Web |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Generar archivo por lotes para la generación automática del respaldo de datos de la base de datos</b>  |  |                      |             |
| El Jefe de Informática Crea el archivo (bat generar_dmp.bat) que contiene comandos necesarios para generar el respaldo de la base de datos.   |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Verificar funcionamiento adecuado del archivo</b>  |  |                      |             |
| El Jefe de Informática verifica que el archivo para las copias de respaldo se encuentre bien programado y ejecuta respaldos en el servidor de pruebas,  |  |                      |             |
| <b>Si el respaldo No se genera:</b> regresa al paso 1.  |  |                      |             |
| <b>Si es generado sin problemas:</b> continúa con el paso 3 de lo contrario regresa al paso 1   |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Crear la tarea programada en el servidor asignado a la Base de Datos</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico crea la tarea programada en el sistema operativo del Servidor de Base de Datos para que ejecute por la noche, el archivo por lotes que generará la copia de respaldo de la base de datos y aplicativos la cual además de estas el servidor de base de datos, se guardará en el servidor NAS.  |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Efectuar pruebas de generación de copias de respaldo</b>   |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico, efectúa pruebas de generación de copias de respaldo a fin de validar su funcionamiento.  |  |                      |             |
| <b>Si la tarea programada no se ejecuta adecuadamente:</b> regresa al paso 3  |  |                      |             |
| <b>Si la prueba es correcta:</b> continúa con el paso 5.  |  |                      |             |
| <b>Paso 5. Efectuar copia adicional en medio de respaldo externo</b>  |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico genera por la mañana una copia de respaldo de los datos generados por la tarea programada en un dispositivo externo (Debidamente encriptado).   |  |                      |             |
| <b>Paso 6. Remitir la copia externa de los datos</b>  |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico coordina transporte para remitir los datos a un sitio fuera de las instalaciones del CEFAFA, en la caja fuerte de la sucursal ubicada en el EMCFA.  |  |                      |             |
| <b>Si no hay transporte:</b> almacena la copia de respaldo en la caja fuerte del Departamento de Informático.   |  |                      |             |
| <b>Si hay transporte:</b> Traslada el Dispositivo de respaldo hacia la sucursal externa.  |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Almacenar respaldo en la caja fuerte</b>   |  |                      |             |
| El Jefe de sucursal recibe el medio de respaldo y lo guarda en la caja fuerte y entrega el medio externo almacenado el día anterior.  |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Firmar bitácora de traslado de disco duro posterior a la entrega del dispositivo de respaldo del día anterior</b>  |  |                      |             |
| El personal de transporte que efectúa el traslado, entrega al técnico informático el medio externo trasladado el día anterior y firma la bitácora respectiva.   |  |                      |             |
| <b>Fin del procedimiento...</b>   |  |                      |             |
| <b>NOTA:</b> Es importante aclarar, que existen dos dispositivos externos para el respaldo de datos, los cuales se intercalan para enviarse para su almacenamiento en la caja fuerte de la sucursal EMCFA, es decir siempre se cuenta con una copia en la caja fuerte del Departamento de Informática y otra en la caja de la sucursal, además de la copia del servidor de base de datos y otra copia en el servidor de respaldos (NAS) siendo 4 copias en total. |  |                      |             |



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Generación de Copia de seguridad de la Base de Datos de producción y aplicativos Infos Web |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 3 de 3      |

**Diagrama de Flujo**


**Generación de Copia de seguridad de la Base de Datos de producción y aplicativos Infos Web**





|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Mantenimiento correctivo de equipo Informático</b>  |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 6      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de Soporte   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefes de Departamento</li> <li>✓ Jefes de Unidad</li> <li>✓ Técnicos</li> <li>✓ Coordinadores</li> <li>✓ Supervisores</li> <li>✓ Auxiliares</li> <li>✓ Gerentes de Área</li> </ul>  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Mantenimiento preventivo de equipo Informático.  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se identifica previamente, la parte o dispositivo que está generando la falla, se verifica si se cuenta con este tipo de parte en los equipos en existencia en el Departamento los cuales han sido reemplazados en las sucursales por equipo nuevo, en caso se encuentre con un dispositivo compatible, se cambia y se pone en funcionamiento el equipo, una vez ejecutadas las pruebas de rendimiento respectivas por un lapso de 24 horas sin que el equipo falle, se entrega al usuario correspondiente. En caso que no se cuente con el dispositivo dañado, se efectúa la solicitud de compra a través de la UACI, previa autorización de la Gerencia General. |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar el mantenimiento correctivo de los equipos informáticos distribuidos en las diferentes gerencias y sucursales del CEFAFA, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento para el buen desarrollo de las actividades encomendadas.   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de servicio de mantenimiento correctivo   |                      |             |



|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
|    | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA</b><br><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                      |             |
| <b>Gerencia:</b>   | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | Mantenimiento correctivo de equipo Informático                                    |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 2 de 6      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |   |                      |             |
| <b>Paso 1. Solicitar reparación de equipo Informático</b>  |   |                      |             |
| El usuario del equipo informático, solicita a través de hoja de servicio, la reparación del equipo informático asignado a su persona.  |   |                      |             |
| <b>Paso 2. Recepcionar requerimiento y asignar técnico</b>   |   |                      |             |
| El Jefe de Informática, recibe la hoja de servicio correspondiente y designa al encargado de soporte técnico para la ejecución del mantenimiento correctivo.   |   |                      |             |
| <b>Paso 3. Retirar el equipo y trasladar al Departamento de Informática (Oficinas administrativas)</b>   |   |                      |             |
| Si el equipo a reparar se encuentra en las oficinas administrativas del CEFAFA, el encargado de soporte técnico procede a retirar el equipo y lo traslada al Departamento de Informática para su chequeo (continúa con el Paso 7).   |   |                      |             |
| <b>Paso 4. Realizar mantenimiento en ubicación del equipo (sucursales)</b>   |   |                      |             |
| En caso que el mantenimiento sea fuera de las oficinas centrales, el encargado de soporte técnico, solicita el transporte respectivo.  |   |                      |             |
| <b>Paso 5. Asignar transporte y motorista para la ejecución del mantenimiento correctivo.</b>  |   |                      |             |
| El Jefe de Servicios Generales, coordina el transporte respectivo (vehículo y motorista).  |   |                      |             |
| <b>Paso 6. Viajar hacia sucursal y verificar del estado del equipo.</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico, se traslada hacia la sucursal y verifica si es factible realizar la corrección en la sucursal; si es factible, efectúa la reparación y continúa con el paso 16. Si no es factible, traslada el equipo al Departamento de Informática.   |   |                      |             |
| <b>Paso 7. Verificar si la falla es de Software</b>  |   |                      |             |
| Verifica si la falla es de software  |   |                      |             |
| <b>Si la falla es de software:</b> efectuar las correcciones respectivas: reinstala software, escanea posibles virus, deshabilita capacidad de instalación de software por parte del usuario y uso de memorias USB, así como ejecución de utilerías de depuración de software, registro, memoria, etc., y continúa con el paso N° 12 |   |                      |             |
| <b>Si no existe falla:</b> continúa con el Paso 8.   |   |                      |             |
| <b>Paso 8. Verificar el Hardware</b>   |   |                      |             |
| Verifica el Hardware y si encuentra fallas en el hardware, verificar la existencia de repuestos entre los equipos recuperados de las sucursales y efectúa el cambio respectivo, de lo contrario efectúa el proceso de compra a través de la UACI.  |   |                      |             |
| <b>Paso 9. Efectuar el cambio (Si cuenta con repuesto)</b>   |   |                      |             |
| Se procede a efectuar el mantenimiento correctivo y se verifica su funcionamiento aceptable. Continúa con el paso 12   |   |                      |             |
| <b>Paso 10. Elaborar solicitud de compra (si no cuenta con repuesto)</b>   |   |                      |             |
| En caso que no se cuenta con repuesto para efectuar la reparación respectiva, se procede a efectuar la solicitud de compra a través de la UACI, previa autorización de la Gerencia General.  |   |                      |             |
| <b>Paso 11. Recepcionar y cambiar del repuesto adquirido</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico recibe y elabora el acta correspondiente y procede a efectuar el cambio de la pieza dañada y verifica su perfecto funcionamiento.  |   |                      |             |
| <b>Paso 12. Ejecutar pruebas de rendimiento</b>  |   |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico ejecuta pruebas de rendimiento por un lapso de veinticuatro horas a fin de verificar que la reparación ha sido un éxito y que el equipo le será útil al usuario por un tiempo aceptable.   |   |                      |             |
| <b>Paso 13. Entregar equipo al usuario</b>   |   |                      |             |
| El Técnico de Soporte procede a realizar la entrega del equipo al área correspondiente   |   |                      |             |
| <b>En caso que el equipo sea local:</b> se procede a la entrega al usuario correspondiente y continúa con el Paso 16.  |   |                      |             |
| <b>El equipo pertenece a una sucursal:</b> Se procede a solicitar el transporte respectivo   |   |                      |             |



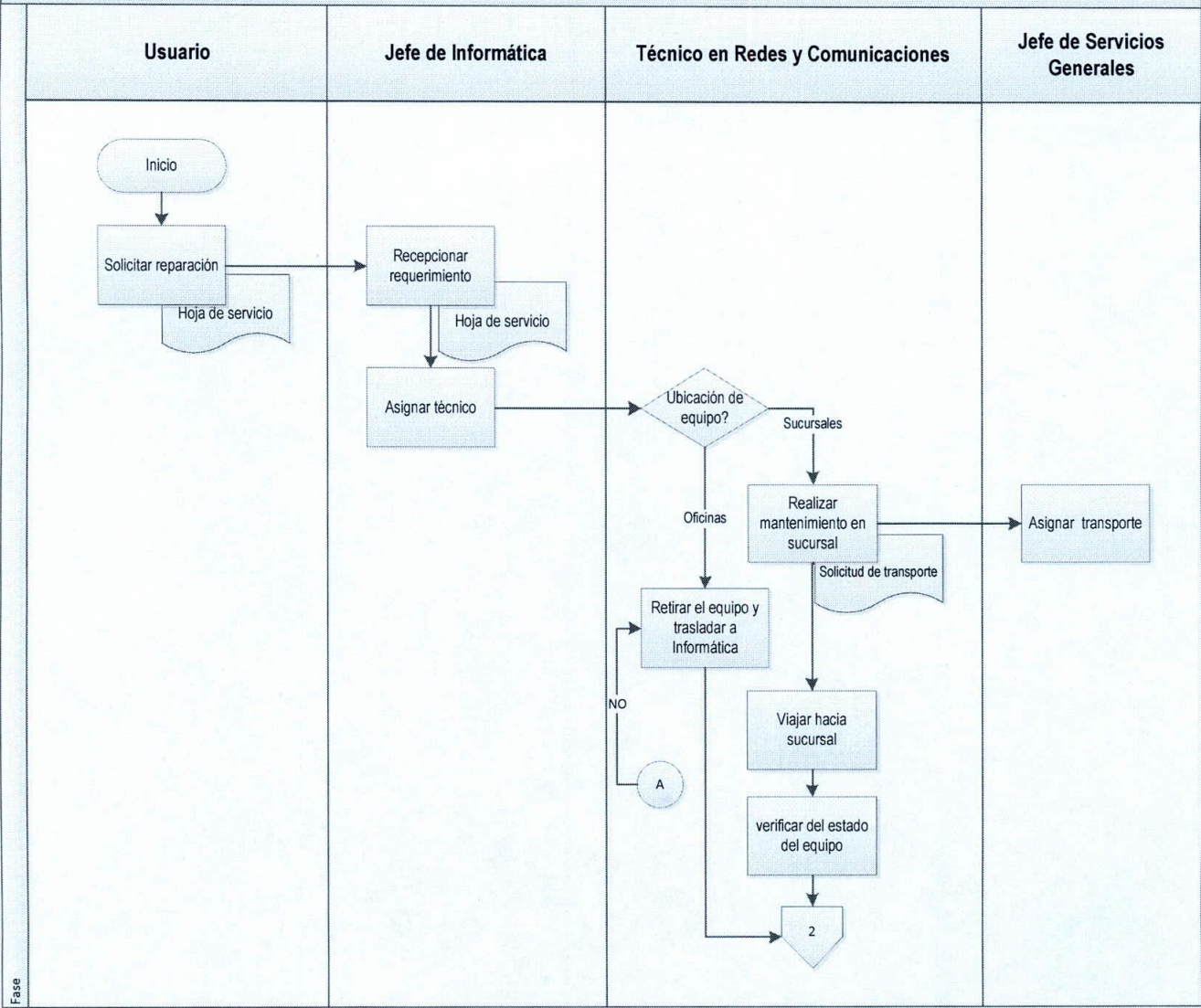
|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Mantenimiento correctivo de equipo Informático</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 3 de 6      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |   |                      |             |
| <b>Paso 14. Asignar transporte y motorista para la ejecución del mantenimiento correctivo</b>       |   |                      |             |
| El Jefe de Servicios Generales, coordina el transporte respectivo (vehículo y motorista).           |   |                      |             |
| <b>Paso 15. Efectuar recepción del equipo reparado</b>  |   |                      |             |
| El usuario recibe el equipo correspondiente previo a la verificación del funcionamiento respectivo. |   |                      |             |
| <b>Fin del proceso.</b>   |   |                      |             |



|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Mantenimiento correctivo de equipo Informático</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 4 de 6      |

**Diagrama de Flujo**

**Mantenimiento correctivo de equipo Informático**

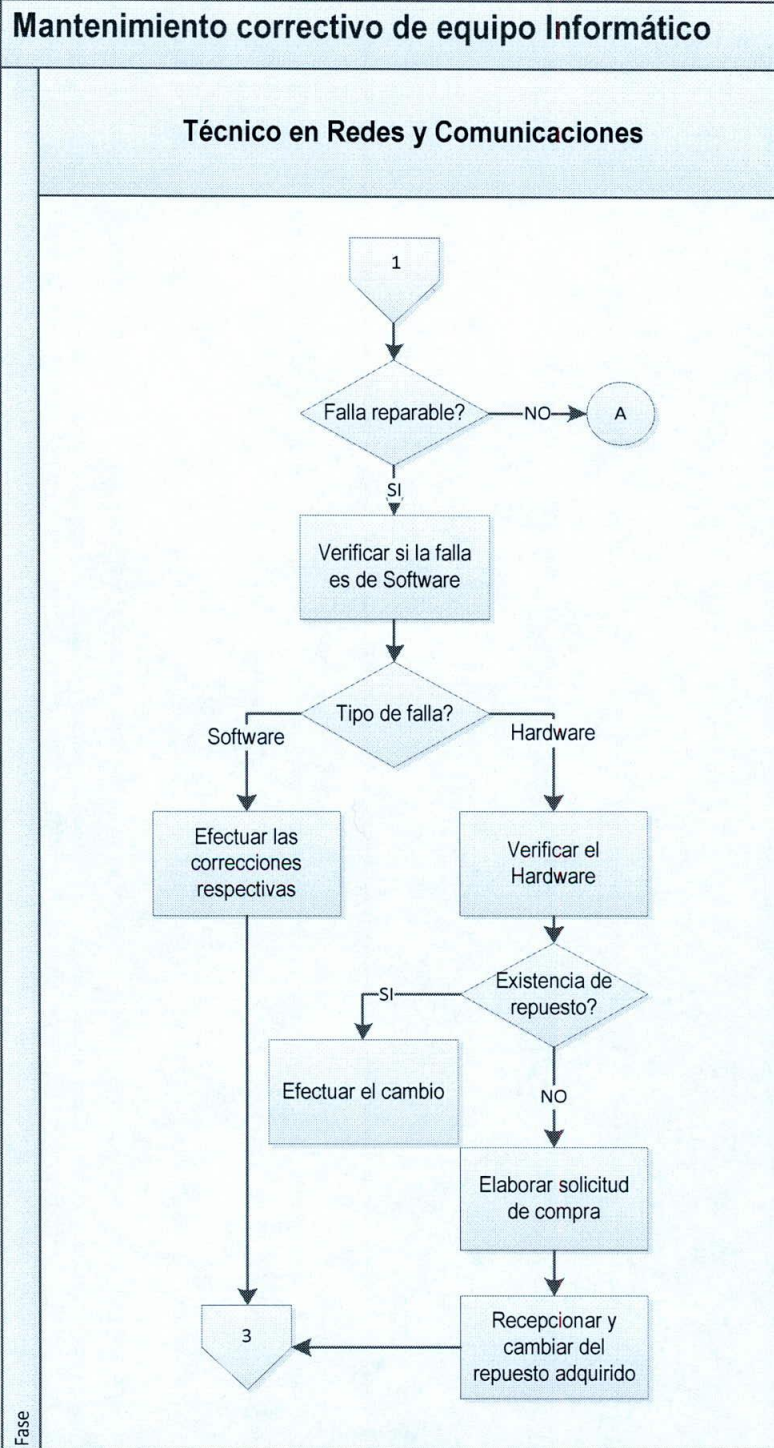


Fase



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Mantenimiento correctivo de equipo Informático |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 5 de 6      |

**Diagrama de Flujo**

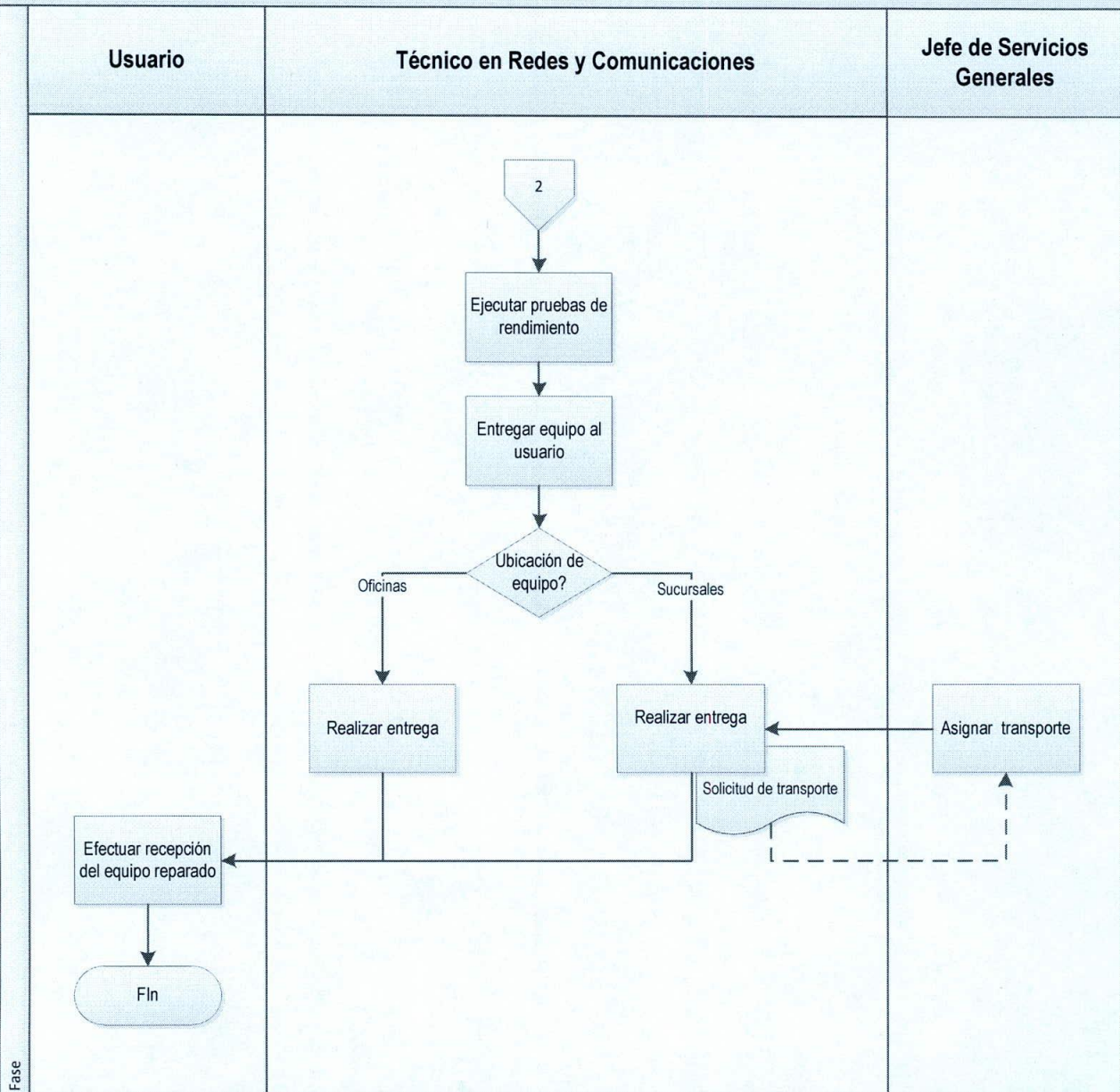




|               |  |               |             |
|---------------|--|---------------|-------------|
| Gerencia:     | General  | Departamento: | Informática |
| Procedimiento | Mantenimiento correctivo de equipo Informático |               |             |
| Código:       | Rb2A   | Página:       | 6 de 6      |

**Diagrama de Flujo**

**Mantenimiento correctivo de equipo Informático**





|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Mantenimiento preventivo de equipo activo y pasivo de la Red del CEFAFA</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de redes y comunicaciones  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe de Informática</li> <li>✓ Técnico de redes y Comunicaciones</li> </ul>   |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | <p>Elaborar el cronograma de mantenimiento de cada uno de los tramos de red y equipo de transmisión de datos de las oficinas centrales del CEFAFA y cada una de las sucursales, efectuar el desmontaje de cada uno de los equipos activos de red, limpiando adecuadamente los circuitos integrados evitando la acumulación de polvo que interfieran en el proceso de transmisión de datos, de igual forma se efectuará la verificación del estado físico del cableados, conectores y otros dispositivos que conforman el equipo pasivo de red, de tal forma que se pueda garantizar el funcionamiento de toda la red y con ello el desarrollo ininterrumpido de la actividad laboral de los usuarios del CEFAFA.</p> |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar el mantenimiento preventivo de los equipos activos (Switch, Hub, Routes, Modems, etc) y pasivos (cableado de red, conectores, canaletas, etc.) de red, para garantizar el perfecto funcionamiento de la esta.   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de Servicio   |                      |             |

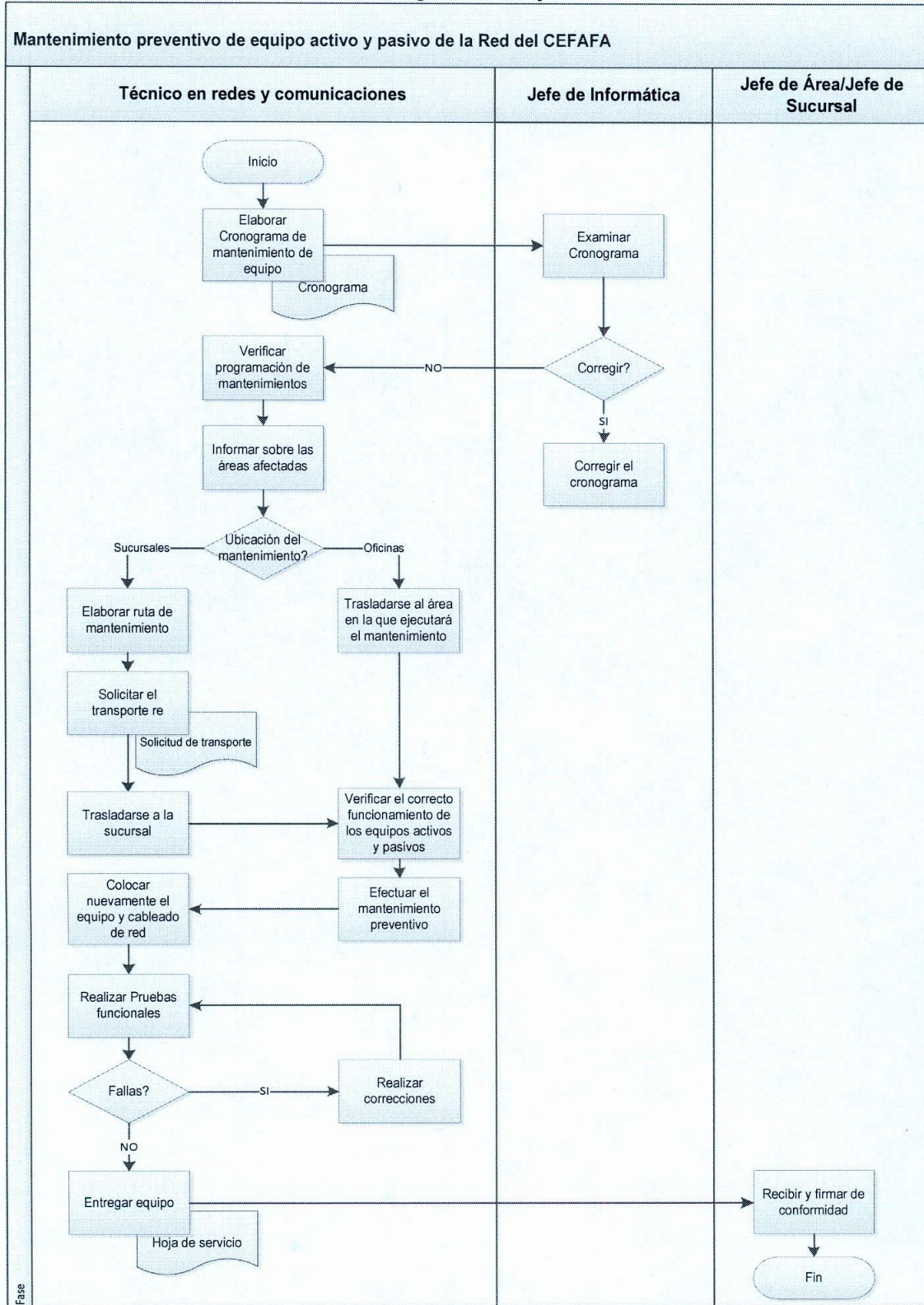


|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Mantenimiento preventivo de equipo activo y pasivo de la Red del CEFAFA</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 3      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Elaborar Cronograma de mantenimiento de equipo activo y pasivo de la red CEFAFA</b>   |  |                      |             |
| El Técnico en Redes y Comunicaciones, elabora el cronograma de mantenimiento para todos los equipos activos y pasivos de la red CEFAFA, tanto el ubicado en las oficinas centrales como en las sucursales.   |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Examinar y corregir el cronograma de mantenimiento si es necesario</b>  |  |                      |             |
| El Jefe de Informática, revisa el cronograma respectivo a fin de que la programación de los mantenimientos preventivos sea consistente de acuerdo al aumento o disminución de equipos activo, pasivo de red y al medio ambiente en el que se encuentran.   |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Verificar programación de mantenimientos e informar sobre las áreas afectadas</b>   |  |                      |             |
| Se procede verificar las fechas establecidas para los mantenimientos preventivos e informa a los encargados de las áreas que serán afectadas a fin de afectar en lo mínimo el desarrollo de la actividad laboral de los usuarios.  |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Verificar si el mantenimiento es local o en las sucursales del CEFAFA</b>   |  |                      |             |
| Si el mantenimiento es en las sucursales, elaborar ruta de mantenimiento y solicitar el transporte respectivo a la Sra. Jefe de Servicios Generales, Si el mantenimiento es local el Técnico deberá trasladarse al área en la que ejecutará el mantenimiento y continua con el paso N° 6   |  |                      |             |
| <b>Paso 5. Traslarse a la sucursal</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Redes y Comunicaciones procede a trasladarse hacia las sucursales establecidas tanto en el cronogramas de mantenimiento como en la ruta para tal fin   |  |                      |             |
| <b>Paso 6. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos activos y pasivos de la red previo al mantenimiento</b>   |  |                      |             |
| Se revisan de la parte externa y de la parte interna cada uno para determinar si existen golpes, quebraduras y cualquier otro problema que presente en los dispositivos  |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Efectuar el mantenimiento preventivo</b>  |  |                      |             |
| Desmonta carcasa, y demás componentes, aspira el equipo en todas sus partes: tarjeta, arma equipo, se asegura de colocar los tornillos en el sitio correcto y que empalme perfectamente su cubierta revisar los conectores RJ-45, los cables UTP, los patch panel y si se encuentran algunos defectuosos y sin su respectiva rotulación se cambian los conectores o los cables y se rotula con las viñetas, para que todo quede perfectamente conectado, ordenado y rotulado. Verifica de igual manera el estado del cableado de red, los conectores macho y hembra y verifica que no existe pérdida de señal. |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Colocar nuevamente el equipo y cableado de red en su respectiva ubicación</b>   |  |                      |             |
| Coloca el cableado y equipos en la ubicación correcta, debiendo asegurarse que el cableado quede debidamente ordenado.   |  |                      |             |
| <b>Paso 9. Realizar Pruebas funcionales completas</b>  |  |                      |             |
| Se realizan pruebas de conexión de todas las conexiones que el dispositivo contenga, así como prueba de los cables, conectores, tarjetas de red, y configuraciones de red  |  |                      |             |
| <b>Paso 10. Si existen fallas en el equipo</b>   |  |                      |             |
| Se procede a efectuar las correcciones respectivas y luego continúa con el paso 11.  |  |                      |             |
| <b>Paso 11. Entregar equipo y firmar de conformidad</b>  |  |                      |             |
| Elabora la hoja de servicio correspondiente y solicita firma del jefe o encargado de sucursal o el jefe del área en la que se encuentra el equipo de red y se da por terminado el proceso.   |  |                      |             |
| <b>Fin del proceso.</b>  |  |                      |             |



|               |   |               |             |
|---------------|---|---------------|-------------|
| Gerencia:     | General   | Departamento: | Informática |
| Procedimiento | Mantenimiento preventivo de equipo activo y pasivo de la Red del CEFAFA |               |             |
| Código:       | Rb2A  | Página:       | 3 de 3      |

**Diagrama de Flujo**





|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Mantenimiento preventivo de equipo Informático</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de Soporte  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA   |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usuarios</li> <li>✓ Técnico Informático</li> <li>✓ Jefe de Informática</li> </ul>  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Mantenimiento correctivo de equipo informático.   |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | <p>Se solicita al usuario que proporcione el equipo informático asignado a fin de que el encargado de Soporte Técnico efectúe el mantenimiento preventivo correspondiente, para lo cual previamente se verifica el estado del equipo y posteriormente se procede a retirar en orden cada uno de sus componentes, y posteriormente se les extrae el polvo con y se les aplica el limpiador de contactos para dispositivos electrónicos; de igual forma se efectúa un chequeo al software a fin de eliminar archivos temporales que afecten el rendimiento del equipo; una vez terminado el mantenimiento preventivo y con ello el ensamble del equipo, este se entrega en perfecto funcionamiento al usuario respectivo.</p> |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Efectuar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la funcionalidad del equipo informático distribuido en las diferentes gerencias y sucursales del CEFAFA.   |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de Mantenimiento preventivo</li> <li>Hoja de servicio de mantenimiento preventivo</li> </ul>  |                      |             |



|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | Mantenimiento preventivo de equipo Informático |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 4      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Elaborar cronograma de mantenimiento preventivo</b>   |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico elabora el cronograma de mantenimiento respectivo, tomando en cuenta, el incremento o decremento de equipo informático en caso lo hubiere.   |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Examinar y corregir el cronograma de mantenimiento si es necesario</b>  |  |                      |             |
| El Jefe de Informática, revisa el cronograma respectivo a fin de que la programación de los mantenimientos preventivos sea consistente de acuerdo al aumento o disminución de equipos y al medio ambiente en el que se encuentran.   |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Informar a las diferentes áreas sobre el inicio del proceso de mantenimiento preventivo.</b>  |  |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico verifica las fechas programadas e informa a cada uno de los usuarios sobre la fecha de inicio del mantenimiento preventivo a fin de afectar en lo mínimo el desarrollo de la actividad laboral de los mismos.  |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Identificar si el mantenimiento preventivo es local o es en sucursales</b>  |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico, verifica si el mantenimiento será en las oficinas centrales o en las sucursales a fin de solicitar el apoyo correspondiente.<br><b>Si el mantenimiento es local:</b> continúa con el paso 5<br><b>Si el mantenimiento es en las sucursales:</b> continúa con el paso 6  |  |                      |             |
| <b>Paso 5. Verificar el estado del equipo</b>  |  |                      |             |
| Si el mantenimiento preventivo es local, el encargado de soporte técnico verifica el estado del equipo si no funciona lo retira para ejecución de mantenimiento correctivo y termina el proceso, de lo contrario y realiza el mantenimiento respectivo. Continúa con el Paso 9   |  |                      |             |
| <b>Paso 6. Establecer ruta de mantenimiento y solicitar el transporte respectivo</b>   |  |                      |             |
| En caso que el mantenimiento sea en las sucursales, el encargado de soporte técnico establece ruta de mantenimiento y solicita el transporte respectivo.   |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Asignar transporte y traslado de personal hacia las sucursales.</b>   |  |                      |             |
| La Jefa de Servicios Generales, asigna el motorista y vehículo correspondiente para que el encargado de soporte técnico pueda trasladarse a las sucursales respectivas para efectuar los mantenimientos preventivos.   |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Verificar el estado del equipo.</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico verifica el estado del equipo previo al inicio del mantenimiento correspondiente, si no funciona continúa con el Paso 9 de lo contrario continúa en el Paso 10   |  |                      |             |
| <b>Paso 9. Efectuar el proceso de mantenimiento correctivo</b>   |  |                      |             |
| Si el equipo no funciona adecuadamente, lo retira para efectuar el proceso de mantenimiento correctivo y finaliza el proceso.  |  |                      |             |
| <b>Paso 10. Efectuar el mantenimiento preventivo de hardware</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico desmonta carcasa, monitor, teclado, ratón, impresora, y demás componentes, aspira y sopletea equipo en todas sus partes tales como: tarjeta madre, ventiladores, disipadores de calor, cd-room, se lubrica los engranes de cada equipo (solo para impresores). Arma equipo, se asegura de colocar los tornillos en el sitio correcto, se ordena el cableado de la fuente y discos duros y que empalme perfectamente la cubierta del equipo, se limpia el case con espuma y se verifica que el COA (licencia del SO), se encuentre en buen estado, de lo contrario se protege con cinta transparente. |  |                      |             |
| <b>Paso 11. Efectuar el mantenimiento de software:</b>   |  |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico, elimina archivos temporales, programas ajenos a la actividad productiva del CEFafa, accesos a USB, etc.   |  |                      |             |
| <b>Paso 12. Entregar el equipo al usuario y solicitar que verifique el funcionamiento del mismo</b>  |  |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico, entrega el equipo al usuario y le solicita que verifique el funcionamiento a fin de que de por terminado el proceso de mantenimiento preventivo.  |  |                      |             |

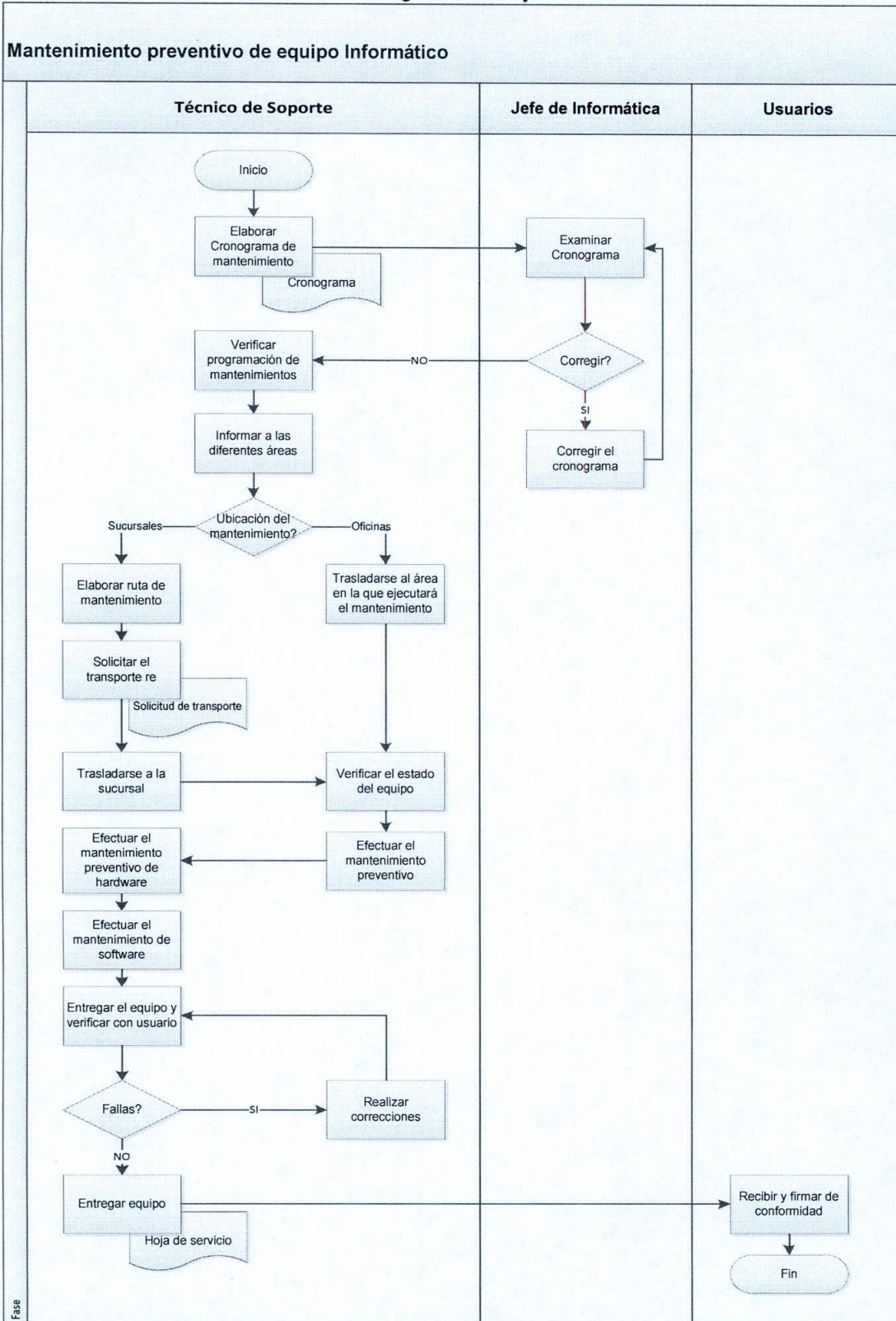


|  |   |                      |             |
|--|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Mantenimiento preventivo de equipo Informático Directivo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 3 de 4      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |   |                      |             |
| <b>Paso 13. Verificar funcionamiento del equipo</b>  |   |                      |             |
| El usuario verifica que el equipo se encuentre en perfecto funcionamiento, lo cual es un requisito primordial para aceptar la finalización del servicio correspondiente. |   |                      |             |
| <b>Paso 14. Elaborar Hoja de servicio y firmar correspondiente</b>   |   |                      |             |
| El encargado de Soporte Técnico, elabora la hoja de servicio correspondiente, la cual firma de aceptado el encargado de la sucursal o la persona que haga sus veces.     |   |                      |             |
| <b>Fin del procedimiento...</b>  |   |                      |             |



|               |  |               |             |
|---------------|--|---------------|-------------|
| Gerencia:     | General  | Departamento: | Informática |
| Procedimiento | Mantenimiento preventivo de equipo Informático Directivo |               |             |
| Código:       | Rb2A   | Página:       | 4 de 4      |

**Diagrama de Flujo**





|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Desarrollo de procesos y/o aplicativos informáticos</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 4      |
| <b>Responsable:</b>                       | Programador  |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerentes de Área</li> <li>✓ Jefes de Departamento</li> <li>✓ Jefe de Informática</li> <li>✓ Técnico Programador</li> </ul>  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | <p>El proceso consiste en la actualización o desarrollo de nuevos procesos, para los cuales el Gerente o Jefe del área requirente elabora la hoja de servicio debidamente detallada, luego el programador asignado para el desarrollo o actualización de dicho proceso verifica si necesita que el usuario aclare o adicione información fundamental para el desarrollo o actualización del proceso, posteriormente se efectúa la actualización o creación del nuevo proceso, el cual se pasa a validación del usuario para su visto bueno, en caso que existen observaciones, estas son solventadas por el programador, de lo contrario, el usuario da su visto bueno y el proceso es finalizado.</p> |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Atender las solicitudes de desarrollo de procesos y/o sistemas informáticos para las diferentes gerencias del CEFAFA.  |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hojas de Servicio  |                      |             |



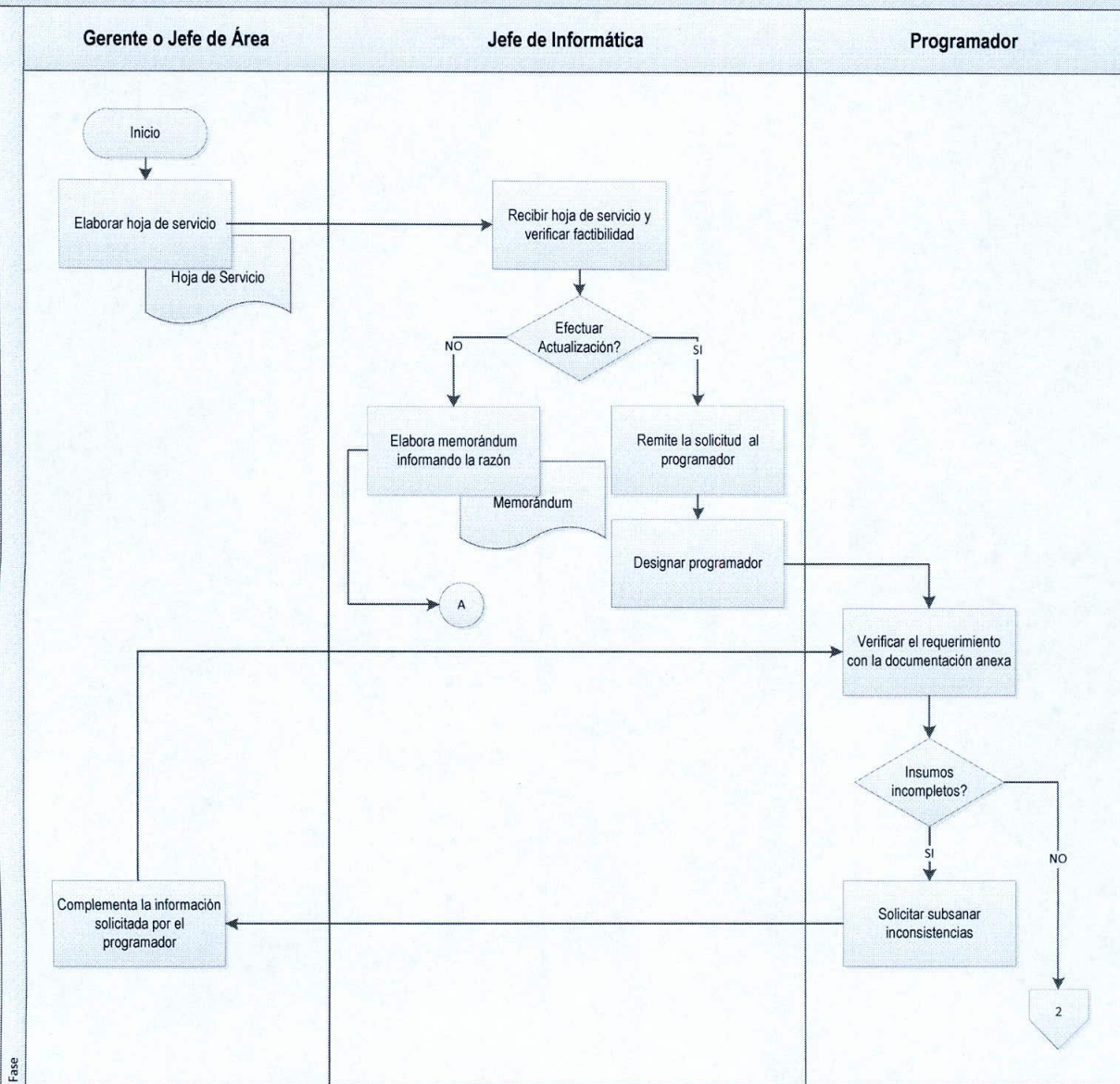
|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Desarrollo de procesos y/o aplicativos informáticos</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>  | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 4      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Elaborar hoja de servicio</b>  |  |                      |             |
| El Gerente o Jefe del área correspondiente, elabora la hoja de servicio, especificando detalladamente la actualización que se deberá efectuar a los aplicativos informáticos institucionales. (debidamente documentada solicitando la actualización de procesos y/o aplicativos informáticos) |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Recibir hoja de servicio y verificar factibilidad de la actualización y/o desarrollo de nuevo proceso.</b>   |  |                      |             |
| El Jefe de Informática, verifica la factibilidad de la solicitud efectuada por el Gerente o Jefe de área correspondiente y en caso de ser factible lo remite al programador(a) respectivo(a)  |  |                      |             |
| <b>Si no es factible:</b> elaborar memorándum dirigido a la jefatura o gerencia solicitante informando la razón por la cual lo solicitado no es factible y da por finalizado el proceso   |  |                      |             |
| <b>Si es factible:</b> Remitir solicitud al programador a fin de que inicie el proceso de actualización.  |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Designar programador</b>   |  |                      |             |
| El Jefe de Informática, remite la solicitud respectiva al programador respectivo a fin de que inicie el proceso de actualización.   |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Verificar el requerimiento con la documentación anexa</b>  |  |                      |             |
| El programador asignado, verifica el requerimiento y los anexos correspondientes a fin de identificar que todos los insumos relacionados con el proceso a actualizar, han sido incluidos en la solicitud.   |  |                      |             |
| <b>Paso 5. Solicitar subsanar inconsistencias en el requerimientos (información adicional)</b>  |  |                      |             |
| El programador solicita al área respectiva, la aclaración o documentación que facilite el desarrollo del requerimiento solicitado a fin de que la actualización respectiva sea exitosa. De lo contrario continúa con el paso 7  |  |                      |             |
| <b>Paso 6. Complementar la información solicitada por el programador</b>  |  |                      |             |
| El solicitante, complementa la información solicitada por el programador, a fin de que este cuente con los insumos necesarios para el desarrollo o actualización del proceso solicitado. Regresa al paso 4.   |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Elaborar cronograma de seguimiento(Si la actividad es compleja)</b>  |  |                      |             |
| En caso que la actividad sea compleja y se requiera más de dos semanas para su solución, se elaborará el cronograma de actividades respectivo, de lo contrario continua con el paso 11  |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Iniciar la actividad de desarrollo y/o actualización de procesos.</b>  |  |                      |             |
| El programador da inicio a la fase de desarrollo y/o actualización del proceso solicitado por el usuario y remite los avances correspondientes.   |  |                      |             |
| <b>Paso 9. Efectuar control de calidad a los avances presentados por el programador asignado(usuario)</b>   |  |                      |             |
| El usuario respectivo, efectúa las pruebas correspondientes a fin de identificar posibles errores e inconsistencia en el proceso o actualización solicitado.  |  |                      |             |
| <b>Paso 10. El usuario encuentra inconsistencias</b>  |  |                      |             |
| El usuario encuentra inconsistencias en el resultado de la evaluación del proceso solicitado y los remite al programador asignado al desarrollo del proceso, de lo contrario continúa con el paso 11.   |  |                      |             |
| <b>Paso 11. Remitir correcciones efectuadas.</b>  |  |                      |             |
| El programador remite al usuario correspondiente las correcciones efectuadas a la espera del visto bueno.   |  |                      |             |
| <b>Paso 12. Dar visto bueno al proceso finalizado y validado por el usuario.</b>  |  |                      |             |
| El usuario da el visto bueno al proceso solicitado y actualizado por el programador respectivo y da por terminado dicho proceso   |  |                      |             |
| <b>Fin del proceso.</b>   |  |                      |             |



|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Desarrollo de procesos y/o aplicativos informáticos |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 3 de 4      |

**Diagrama de Flujo**

**Desarrollo de Procesos y/o Aplicativos Informáticos**

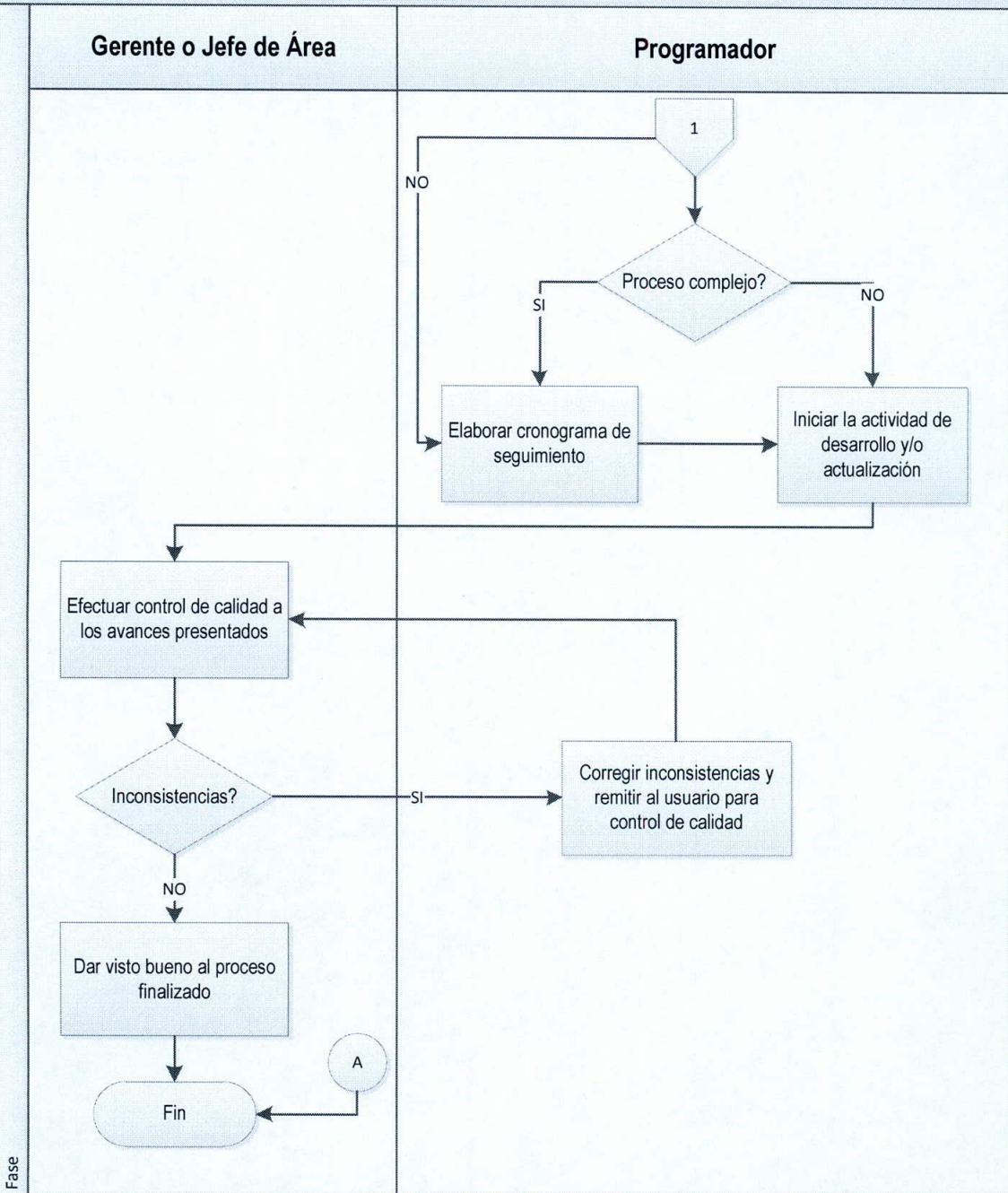




|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Desarrollo de procesos y/o aplicativos informáticos</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 4 de 4      |

**Diagrama de Flujo**

**Desarrollo de Procesos y/o Aplicativos Informáticos**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |             |
|---|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo</b>   |                      |             |
| <b>Código:</b>                            | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 1 de 5      |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de Soporte   |                      |             |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA  |                      |             |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usuarios del CEFAFA</li> <li>✓ Administrador de Contratos</li> <li>✓ Jefe de Informática</li> <li>✓ Auxiliar de Activo Fijo</li> </ul>  |                      |             |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |             |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | <p>El Administrador de contratos, efectúa todas las tareas relacionadas con la recepción de equipo informático nuevo, elaborando el acta de recepción y la hoja de seguimiento de contratos u órdenes de compra. Posteriormente, el encargado de soporte técnico se encarga de efectuar las configuraciones relacionadas con el sistema Informático, software de oficina, sistema antivirus, correos y acceso al dominio interno, acceso a Internet si se encuentra dentro de las actividades desarrolladas por el usuario y el software para creación de VPNs, el cual será utilizado por los miembros del Departamento de Informática para brindar el soporte técnico remoto, finalmente se elabora la hoja de traslado y se entrega el equipo al usuario, debidamente configurado y puesto en producción.</p> |                      |             |
| <b>Objetivo:</b>                          | Minimizar el tiempo de preparación y configuración de equipo informático nuevo evitando errores durante el desarrollo de dicho proceso.  |                      |             |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoja de traslado</li> <li>▪ Guía de chequeo e instalación de Software utilizado en el CEFAFA</li> </ul>   |                      |             |



|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 2 de 5      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |             |
| <b>Paso 1. Recibir equipo entregado por el proveedor</b>   |  |                      |             |
| El Administrador de Contratos chequea el equipo nuevo verificando que las especificaciones técnicas estén acordes a las establecidas en la Orden de Compra o Contrato.   |  |                      |             |
| <b>Paso 2. Verificar las especificaciones técnicas</b>   |  |                      |             |
| Al momento de realizar la verificación debe chequear   |  |                      |             |
| <b>Si las especificaciones técnicas son correctas:</b> va al paso 4  |  |                      |             |
| <b>Si las especificaciones técnicas son incorrectas:</b> continúa con el paso 3  |  |                      |             |
| <b>Paso 3. Entregar el equipo al proveedor para su respectivo cambio</b>   |  |                      |             |
| El Administrador de contratos, remite el equipo al proveedor a fin de que efectúe el reemplazo debido a fallas o incumplimiento de las especificaciones técnicas.  |  |                      |             |
| <b>Paso 4. Verificar el funcionamiento del equipo</b>  |  |                      |             |
| El equipo muestra fallas, regresa al paso 3, de lo contrario continúa con el paso 5  |  |                      |             |
| <b>Paso 5. Elaborar acta de recepción</b>  |  |                      |             |
| El Administrador de Contratos elabora acta de recepción la cual es firmada en conjunto con el representante del proveedor presente durante la entrega de equipo informático, de igual forma elabora la hoja de seguimiento de contratos u órdenes de compra. |  |                      |             |
| <b>Paso 6. Solicitar ingreso del equipo informático al Activo Fijo Institucional.</b>  |  |                      |             |
| El Jefe de Informática, solicita al encargado de Activo Fijo, que efectúe el ingreso respectivo al Sistema de Activo Fijo y le adicione la etiqueta con su código respectivo.  |  |                      |             |
| <b>Paso 7. Ingresar el activo al sistema informático y colocar la viñeta de codificación</b>   |  |                      |             |
| El encargado de activo fijo, efectúa el ingreso del activo al sistema y pega la viñeta con su código para poder identificarlo.   |  |                      |             |
| <b>Paso 8. Instalar/reinstalar impresoras, software de escritorio y correo electrónico.</b>  |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico utiliza la guía de chequeo e instalación de impresoras, software de escritorio y correo electrónico e instala/reinstala dicho software.  |  |                      |             |
| <b>Paso 9. Realizar pruebas de funcionamiento</b>  |  |                      |             |
| Realiza pruebas de funcionamiento del software, correo electrónico e impresora.  |  |                      |             |
| <b>Si muestra fallas:</b> regresa a paso 8   |  |                      |             |
| <b>Si No muestra fallas:</b> continúa con el paso 10   |  |                      |             |
| <b>Paso 10. Instalar/reinstalar aplicativos informáticos</b>   |  |                      |             |
| Instalar o reinstalar y configurar los Runtimes de Developer 6i, módulos del aplicativo informático, acceso a la base de datos y registro de Windows   |  |                      |             |
| <b>Paso 11. Realizar pruebas de los aplicativos</b>  |  |                      |             |
| Efectúa pruebas de ejecución de software aplicativo. Si el Software aplicativo presenta fallas entonces regresa a paso 10, de lo contrario continúa con el paso 12.  |  |                      |             |
| <b>Paso 12. Instalar/reinstalar Software Antivirus Empresarial.</b>  |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico efectúa la instalación del software Antivirus Institucional o la reinstalación del mismo debido a fallas.  |  |                      |             |
| <b>Paso 13. Realizar pruebas del escaneo y actualización del antivirus</b>   |  |                      |             |
| Efectúa pruebas de escaneo de virus. Si el Antivirus no funciona adecuadamente regresa al paso 12  |  |                      |             |



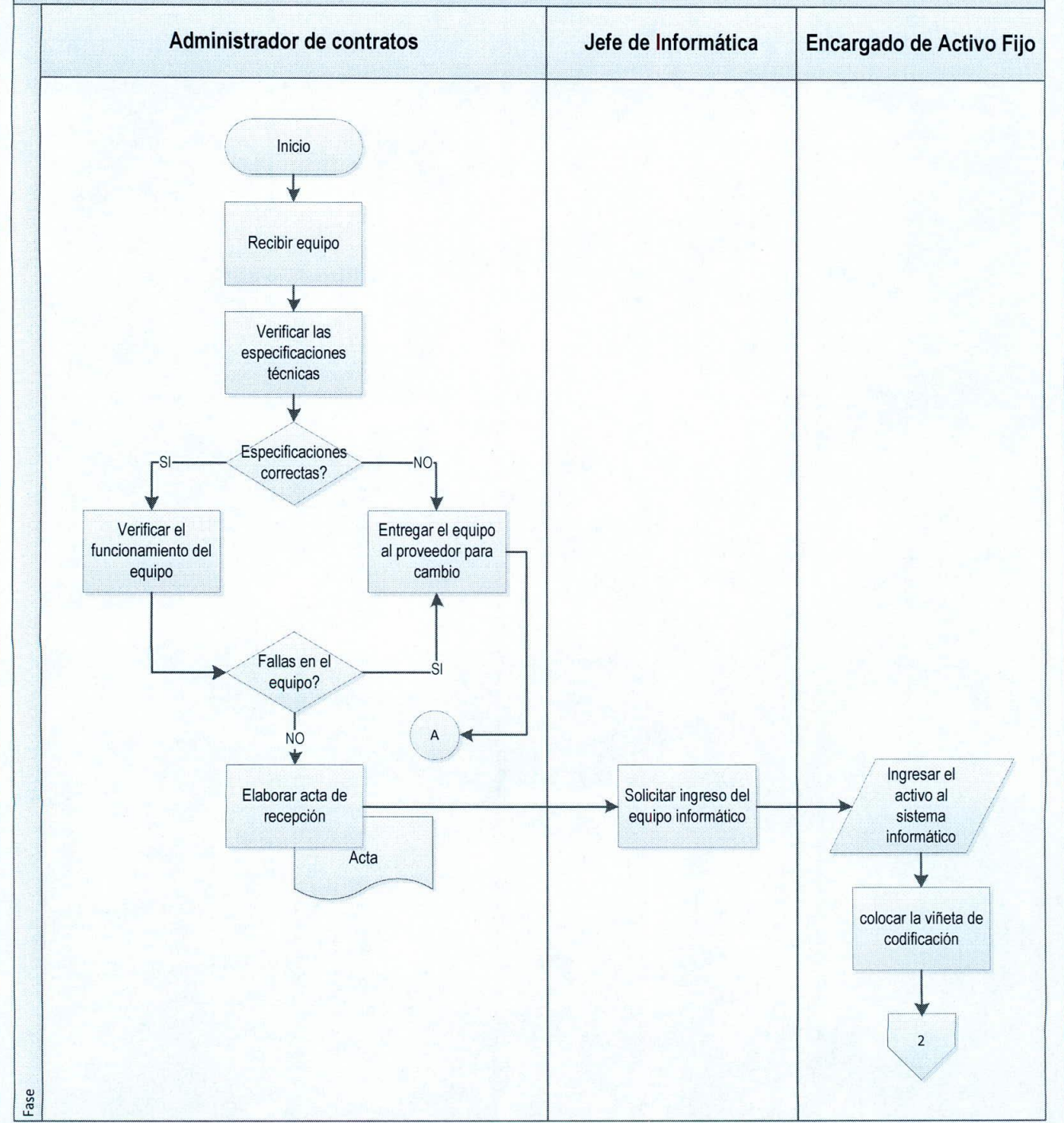
|  |  |                      |             |
|--|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>   | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 3 de 5      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |             |
| <b>Paso 14. Instalar/reinstalar y configurar software de acceso remoto para soporte técnico a los usuarios</b>   |  |                      |             |
| El encargado de soporte técnico, instala y configura el software necesario para permitir que el personal del Departamento de Informática pueda brindar soporte técnico de tipo remoto. |  |                      |             |
| <b>Paso 15. Realizar pruebas de conexión remota</b>  |  |                      |             |
| Efectúa pruebas de conexión remota. Si las pruebas de conexión fracasan, regresa a la actividad 14, de lo contrario continúa con el paso 16.   |  |                      |             |
| <b>Paso 16. Efectuar el traslado del equipo informático debidamente configurado</b>  |  |                      |             |
| Llena hoja de traslado de equipo y procede a entregarlo al usuario respectivo.   |  |                      |             |
| <b>Fin del procedimiento...</b>  |  |                      |             |



|                      |  |                      |             |
|----------------------|--|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo</b> |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A   | <b>Página:</b>       | 4 de 5      |

**Diagrama de Flujo**

**Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo**



Fase

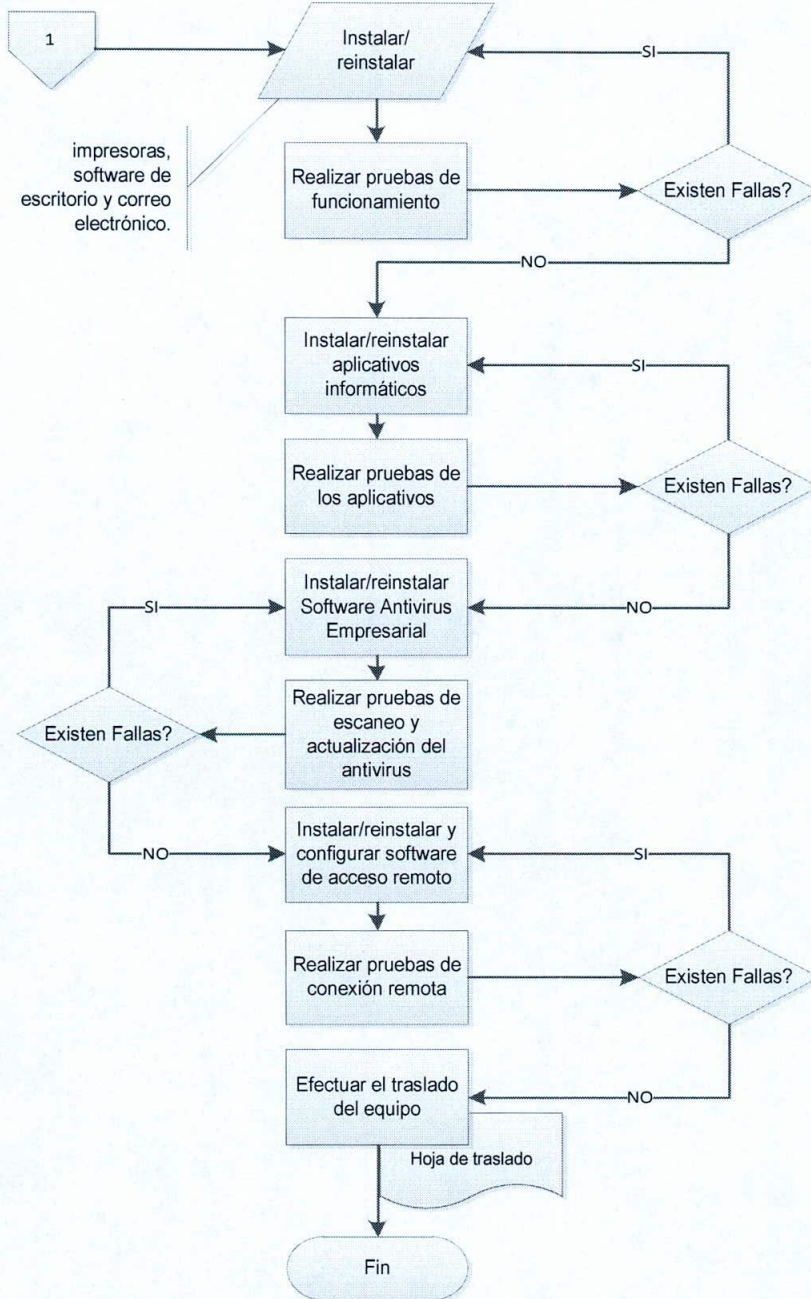


|                      |   |                      |             |
|----------------------|---|----------------------|-------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | Informática |
| <b>Procedimiento</b> | Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo |                      |             |
| <b>Código:</b>       | Rb2A  | <b>Página:</b>       | 5 de 5      |

**Diagrama de Flujo**

**Recepción y Configuración de Equipo Informático Nuevo**

**Técnico de Soporte**



Fase



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                                  |
|---|--|----------------------|----------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Planificación y Asesoría Técnica |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Revisión y actualización de Normativa Interna</b>   |                      |                                  |
| <b>Código:</b>                            | Rb2B   | <b>Página:</b>       | 1 de 4                           |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Planificación  |                      |                                  |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Plan Operativo Anual, Ley del CEFAFA, Reglamento General de la Ley del CEFAFA y toda la Normativa Interna y Externa aplicable a cualquiera de las actualizaciones realizadas.  |                      |                                  |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consejo Directivo</li> <li>✓ Asesores del CEFAFA</li> <li>✓ Gerencia General</li> <li>✓ Auditoría Interna</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Gerencia Financiera</li> <li>✓ Gerencia Administrativa</li> <li>✓ Jefes de Departamentos</li> </ul>  |                      |                                  |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                                  |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Realizar todas las actualizaciones y adiciones de Normativa Interna requeridas a nivel Directivo y Gerencial, así como las requeridas por el estado según las reformas que conlleven a responsabilidad al CEFAFA, todas las actividades de acuerdo a lo programado en el POA, las cuales son generadas a través de requerimientos o necesidades que surjan de las dependencias CEFAFA. |                      |                                  |
| <b>Objetivo:</b>                          | Simplificar los procedimientos en los sistemas administrativos, procurando el ahorro de tiempo, energía, materiales y movimientos, orientado a obtener mayor eficiencia en la operatividad del sistema con una adecuada separación de funciones.   |                      |                                  |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | N/A  |                      |                                  |



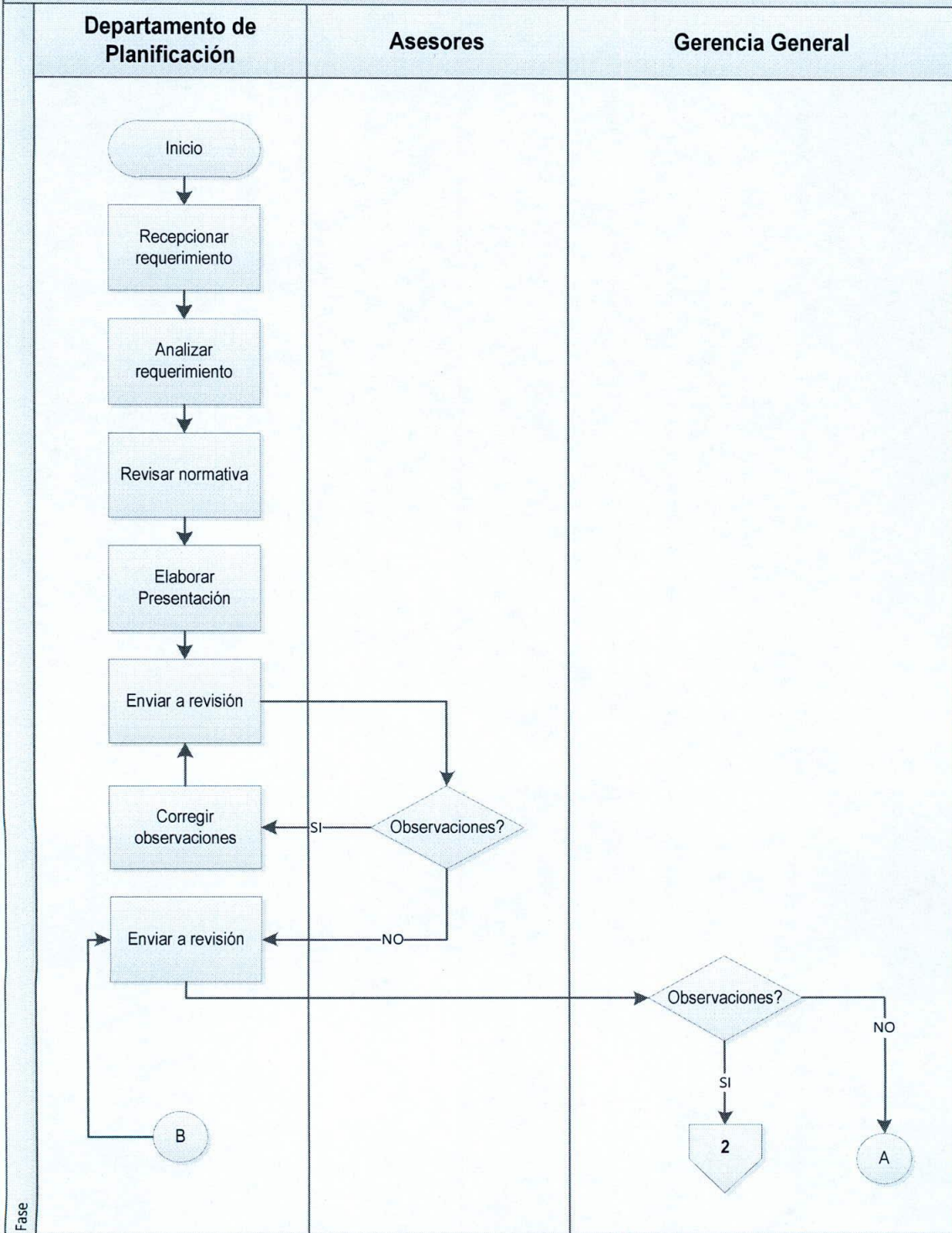
|   |  |                      |                                  |
|---|--|----------------------|----------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General  | <b>Departamento:</b> | Planificación y Asesoría Técnica |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Revisión y actualización de Normativa Interna</b> |                      |                                  |
| <b>Código:</b>  | Rb2B   | <b>Página:</b>       | 2 de 4                           |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |                                  |
| <b>Paso 1. Recepcionar requerimiento de adición o actualización</b>   |  |                      |                                  |
| El Jefe de Planificación y Asesoría Técnica recibe el requerimiento respectivo por medio de la Gerencia General a través de Acta de Consejo Directivo, por Memorándum o marginado, asimismo por las diferentes áreas, cuando es el caso de Normativa requerida por la Presidencia de la República se recibe por Medio de Correo Electrónico o Nota emitida por Hacienda o cualquier otra Institución de Gobierno según corresponda.   |  |                      |                                  |
| <b>Paso 2. Analizar requerimiento</b>   |  |                      |                                  |
| El Jefe de Planificación y Asesoría Técnica una vez recibe el requerimiento procede a analizar el contenido a adicionar o normativa a actualizar, considerando cada detalle que debe contener el documento, así como el formato correspondiente aplicando según se requiera las leyes y normas oportunas, asimismo aplicando todas aquellas observaciones importantes que sean aplicables y significativos para la mejora de cada documento en cuestión de forma y redacción. |  |                      |                                  |
| <b>Paso 3. Revisar normativa en conjunto con las áreas técnicas (Gerencias)</b>   |  |                      |                                  |
| El Jefe de Planificación y Asesoría Técnica al finalizar las adiciones o actualizaciones correspondientes procede a realizar una última revisión al documento de manera que no contenga errores de ortografía, forma y contenido en el documento.   |  |                      |                                  |
| <b>Paso 4. Elaborar Presentación</b>  |  |                      |                                  |
| El Jefe de Planificación y Asesoría Técnica una vez finaliza la revisión procede a enviar el documento terminado a los Señores Asesores del CEFAFA para su validación y observaciones, posteriormente elabora la respectiva presentación en formato Power Point para aprobación ante Consejo Directivo, para lo cual envía a revisión y autorización previa de presentación a la Gerencia General.  |  |                      |                                  |
| <b>Por parte de los Señores Asesores:</b>   |  |                      |                                  |
| <b>De contener observaciones:</b> procede a subsanar y remitir nuevamente el documento para validación.   |  |                      |                                  |
| <b>De No encontrarse observaciones:</b> se remite a revisión y autorización de la Gerencia General.   |  |                      |                                  |
| <b>Por parte de la Gerencia General:</b>  |  |                      |                                  |
| <b>De encontrarse observaciones:</b> procede a subsanar y presentar nuevamente corregido.   |  |                      |                                  |
| <b>De no encontrarse observaciones:</b> Procede a imprimir el documento.  |  |                      |                                  |
| Al finalizar la revisión por parte de los Señores Asesores y aprobado por la Gerencia General el Jefe de Planificación procede a realizar la presentación ante el Consejo Directivo para posteriormente con la aprobación de Consejo Directivo entrega el documento debidamente revisado al Asistente de la Gerencia General quien gestiona las firmas de los miembros del Consejo Directivo.   |  |                      |                                  |
| <b>Paso 5. Realizar Presentación</b>  |  |                      |                                  |
| El Jefe de Planificación y Asesoría Técnica posterior a la autorización de la Gerencia General procede a realizar la presentación de la normativa ya sea por adición o actualización al Honorable Consejo Directivo del CEFAFA, en la fecha asignada por la Gerencia General, al finalizar la misma el Consejo Directivo procede a aprobar u observar detalles de la normativa.   |  |                      |                                  |
| <b>De encontrarse observaciones:</b> Procede a verificar y subsanar las observaciones correspondientes y presentar correcciones en fecha posterior asignada por la Gerencia General.  |  |                      |                                  |
| <b>De No encontrarse observaciones:</b> Procede a reproducir el documento autorizado y entregar debidamente numerado a las áreas correspondientes según aplique, a través de memorándum y archivar original con la respectiva firma de los Señores Miembros del Consejo Directivo.  |  |                      |                                  |
| Fin del procedimiento...  |  |                      |                                  |



|                       |   |                      |                                  |
|-----------------------|---|----------------------|----------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>      | General                                       | <b>Departamento:</b> | Planificación y Asesoría Técnica |
| <b>Procedimiento:</b> | Revisión y actualización de Normativa Interna |                      |                                  |
| <b>Código:</b>        | Rb2B  | <b>Página:</b>       | 3 de 4                           |

**Diagrama de Flujo**

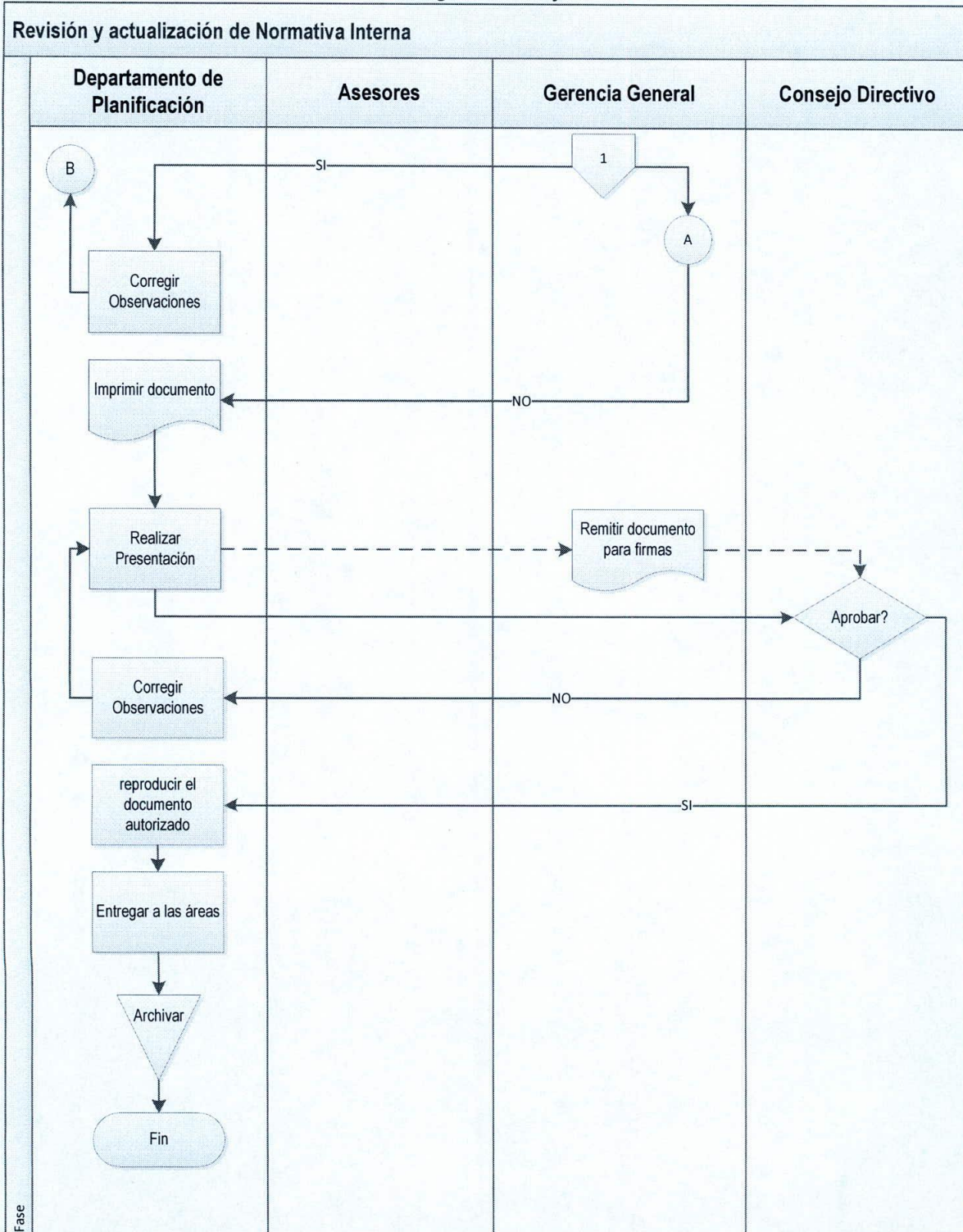
**Revisión y actualización de Normativa Interna**





|                       |   |                      |                                  |
|-----------------------|---|----------------------|----------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>      | General                                       | <b>Departamento:</b> | Planificación y Asesoría Técnica |
| <b>Procedimiento:</b> | Revisión y actualización de Normativa Interna |                      |                                  |
| <b>Código:</b>        | Rb2B  | <b>Página:</b>       | 4 de 4                           |

**Diagrama de Flujo**





|   |  |                      |        |
|---|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | UAIP   |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Entrega de información al usuario o solicitante</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb2D   | <b>Página:</b>       | 1 de 5 |
| <b>Responsable:</b>                       | Oficial de Información   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Acceso a la Información Pública   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencia General</li> <li>✓ Gerencia Financiera</li> <li>✓ Gerencia Administrativa</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Gerencia de Adquisiciones</li> <li>✓ Departamento Jurídico</li> </ul> |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se recolecta en las diferentes áreas de la empresa la información requerida por medio del portal gobierno abierto, para dar respuesta a solicitudes de información.  |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Dar respuesta a las solicitudes de información emitidas por toda persona que la requiere, dirigidas a la institución, según el Art. 2 Ley de Acceso a la Información.  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Formulario de Solicitud de Información<br><a href="http://www publica.gobiernoabierto.gob.sv">www publica.gobiernoabierto.gob.sv</a>   |                      |        |



|                      |  |                      |        |
|----------------------|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | UAIP   |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Entrega de información al usuario o solicitante</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2D   | <b>Página:</b>       | 2 de 5 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Solicitar información**

La persona que requiere la información, debe ingresar al portal de Gobierno Abierto [www publica.gobiernoabierto.gob.sv](http://www publica.gobiernoabierto.gob.sv). El usuario completa el formulario de solicitud de información en el portal de Gobierno Abierto, en el cual detalla los requerimientos que solicita e Indica el medio por el cual desea recibir la información (Vía correo electrónico, Correo Nacional, personalmente en USB, Copia Simple certificada, DVD, Fax, etc.) **(Ver Ley de Acceso a la Información Pública Art. 62 “Entrega de Información”)**

**Paso 2. Recepcionar solicitud**

Una vez realizada la solicitud por parte del solicitante, el Oficial de Información recepciona la solicitud por medio del Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) del portal de Gobierno abierto, procede a revisar que los datos estén completos, la redacción que se encuentre comprensible de cada uno de los puntos requeridos dentro de la solicitud, si la revisión es correcta, se procede a la clasificación de la solicitud. En caso de que la solicitud No se encuentre de conformidad: se elabora una prevención solicitando al usuario completar la información requerida, para lo cual tiene 5 días hábiles para subsanar.

**De Subsanar la Solicitud:** se procede a la clasificación.

**De No Subsanar la Solicitud:** luego del plazo establecido para subsanar de 5 días hábiles se cierra el proceso de solicitud y finaliza el procedimiento.

**Paso 3. Clasificar y solicitar información**

Después de revisar que la recepción de la solicitud se encuentra de conformidad, el Oficial de Información procede a:

- Clasifica los requerimientos solicitados según el tipo de información, para proceder a gestionar según corresponda:
  - a. Información Confidencial: no se proporcionará ningún tipo de información confidencial (exceptuando los casos señalados en la LAIP) por lo tanto se elabora Acta en respuesta al solicitante informando lo anterior y se da por finalizado el proceso.
  - b. Información Pública: Solicita por medio de memorándum a las diferentes Gerencias de Área según corresponda la información solicitada, otorga un plazo de 3 días hábiles para responder a la UAIP los requerimientos solicitados y posteriormente procede al siguiente paso.
  - c. Información Oficiosa: Cada semestre se actualiza en el portal de Gobierno Abierto de la Institución, la información oficiosa según indica el Art. 10 de la LAIP, si en una solicitud de información se requieren datos de tipo oficioso se indica al usuario en que parte del portal se encuentra ya publicada la información que solicita y se da fin al proceso.
  - d. Información Reservada: Se revisa según el índice de información reservada si la información que se solicita sigue dentro del plazo de 7 años de vigencia, si es este el caso puede proporcionarse la información al solicitante, de lo contrario la solicitud será denegada, poniendo así fin al proceso.
- ★ Es importante aclarar que toda información proporcionada por requerimiento de información de carácter confidencial, oficiosa o reservada, es informada a la Gerencia General y posteriormente ante Consejo Directivo para su debido conocimiento y aprobación o autorización.



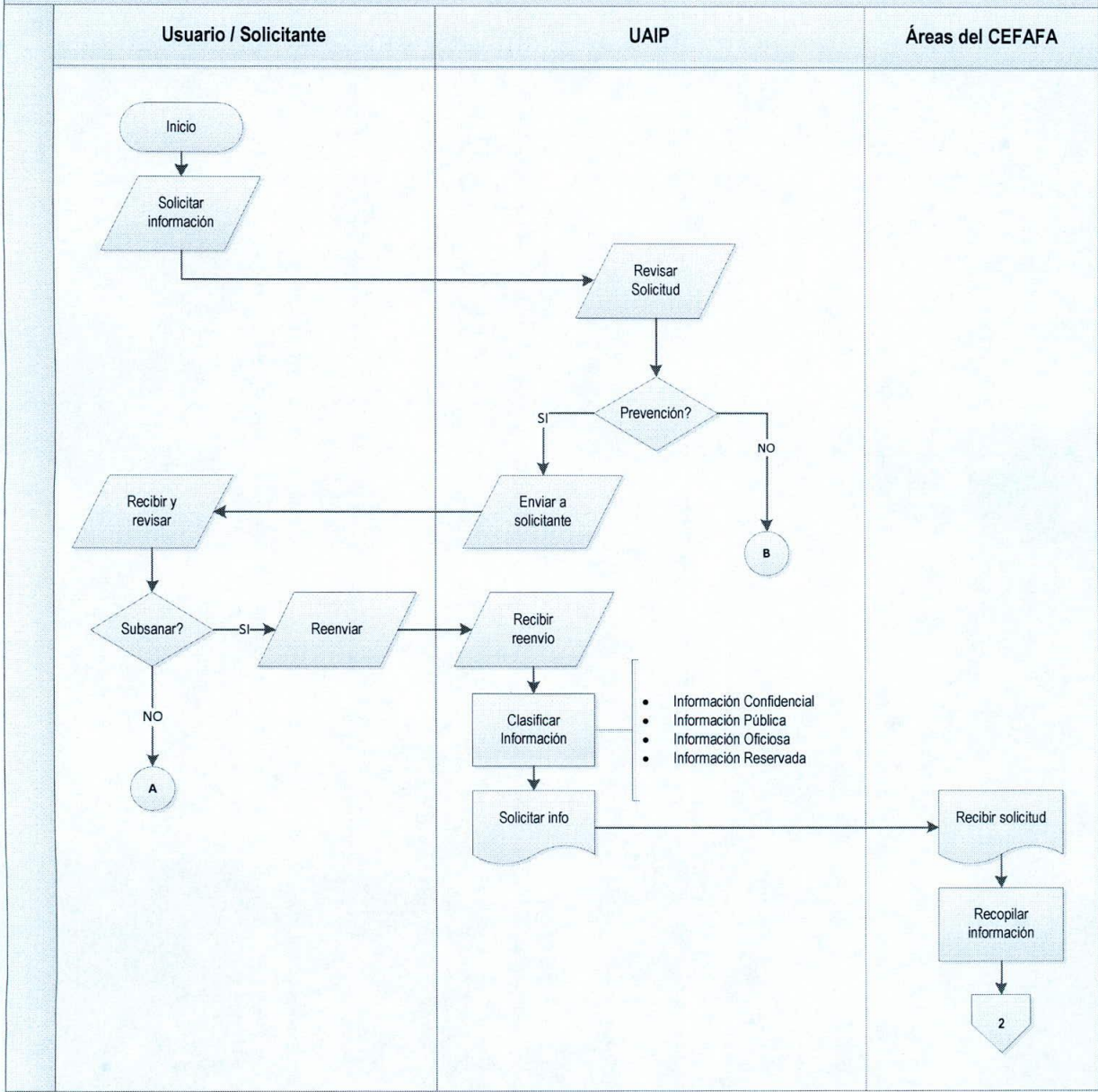
|  |  |                      |        |
|--|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>   | General  | <b>Departamento:</b> | UAIP   |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Entrega de información al usuario o solicitante</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>   | Rb2D   | <b>Página:</b>       | 3 de 5 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |        |
| <b>Paso 4. Aprobar Acta</b>  |  |                      |        |
| <p>El Oficial de Información una vez recibe la información proporcionada por las diferentes Gerencias de Área, verifica que se encuentre completa la información y luego procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elabora el Acta de Resolución con la recopilación de cada requerimiento proporcionado.</li> <li>▪ Solicita por medio de Memorándum revisión al Departamento Jurídico, para dar fe del cumplimiento de la LAIP en el Acta de Resolución.</li> </ul> <p><b>De contener Observaciones por el Departamento Jurídico:</b> el Acta vuelve al Oficial de Información para hacer las correcciones necesarias y se reenvía para su aprobación.</p> <p><b>De No contener Observaciones por el Departamento Jurídico:</b> se recibe ya aprobada y se remite por el medio indicado por el Usuario o solicitante de información.</p> |  |                      |        |
| <b>Paso 5. Entregar de Resolución</b>  |  |                      |        |
| Una vez aprobada el Acta se firma por parte del Oficial de Información y se remite por el medio indicado por el Usuario o solicitante de información, dependiendo del medio de recepción se solicita acuse de recibo de la información.  |  |                      |        |



|                      |  |                      |        |
|----------------------|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | UAIP   |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Entrega de información al usuario o solicitante</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2D   | <b>Página:</b>       | 4 de 5 |

**Diagrama de Flujo**

**Entrega de información al usuario / solicitante**

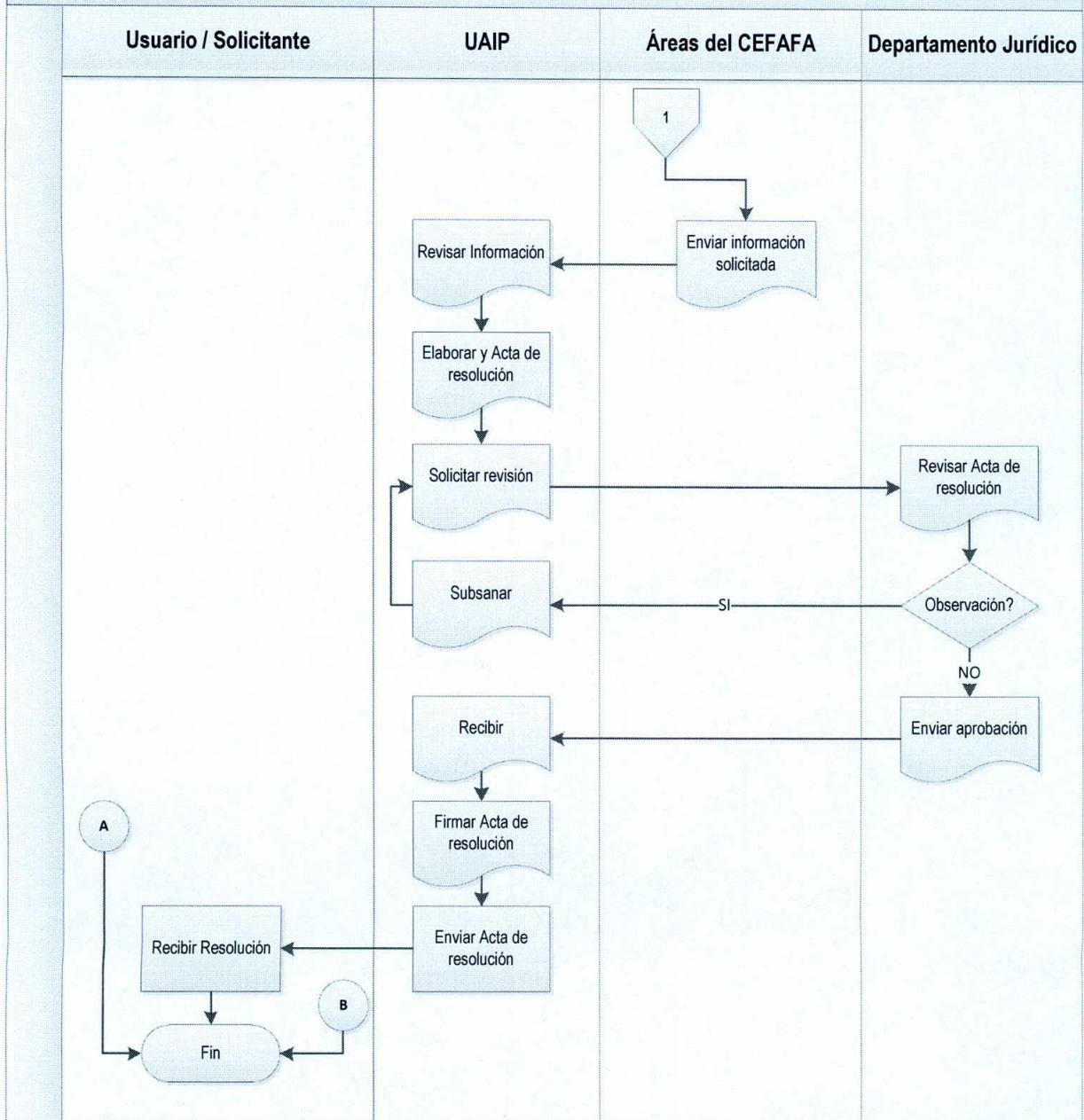




|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | UAIP   |
| <b>Procedimiento</b> | Entrega de información al usuario o solicitante |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2D  | <b>Página:</b>       | 5 de 5 |

**Diagrama de Flujo**

**Entrega de información al usuario / solicitante**





|   |  |                      |                       |
|---|--|----------------------|-----------------------|
|   | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA</b><br><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  |                      |                       |
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Archivo Institucional |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Actualización de inventario y eliminación de documentos</b>   |                      |                       |
| <b>Código:</b>                            | Rb2E   | <b>Página:</b>       | 1 de 3                |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Archivo Institucional  |                      |                       |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Instructivo de Archivo Institucional, Normativa Nacional de Archivo, Guía de Descripción Institucional del CEFAFA, Instructivo de Archivo institucional CEFAFA   |                      |                       |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencias</li> <li>✓ Departamentos</li> <li>✓ Áreas</li> <li>✓ Unidades</li> <li>✓ Sucursales del CEFAFA</li> </ul>   |                      |                       |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                       |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza el inventario de documentos detallando cantidades por cajas clasificadas por Gerencias, Departamentos, Áreas, Unidades y Sucursales, año y documentos próximos a vencer   |                      |                       |
| <b>Objetivo:</b>                          | Registrar en el formato indicado, información precisa y detallada sobre las series y subseries que conforman el fondo documental del CEFAFA, de manera que sirva como instrumento de referencia y control para los archivos en las etapas de su ciclo de vida de los documentos. |                      |                       |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | N/A  |                      |                       |



|                      |  |                      |                       |
|----------------------|--|----------------------|-----------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Archivo Institucional |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Actualización de inventario y eliminación de documentos</b> |                      |                       |
| <b>Código:</b>       | Rb2E   | <b>Página:</b>       | 2 de 3                |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Elegir Gerencia, Departamento, Área o Unidad a inventariar**

La Jefatura de Archivo General antes de la clasificación procede a seleccionar el local a inventariar de acuerdo al orden de estantería y ubicación dentro del archivo.

**Paso 2. Clasificar documentos**

Para realizar el inventario de documentos, el Jefe de Archivo General deberá verificar los siguientes puntos de clasificación: Que los documentos que contiene cada caja ubicada en los estantes del archivo sean conforme al detalle anotado en los espacios de información del contenido como sigue:

- Compañía: CEFAFA
  - Sucursal/División: Nombre de Sucursal
  - Departamento o Unidad: Departamento, Área o Unidad
  - Área: Gerencia
  - Tema: Nombre de documento
  - Número de Caja
  - Mes: el mes en el que se ingresa al Archivo
  - Año: elaboración
  - Fecha de Expiración: año de vencimiento
- (Verificar que los documentos estén correctamente clasificados, ordenados y foliados)

**Paso 3. Anotar en formulario la clasificación de documentos**

Una vez realizada la verificación se anota la información en formulario que contiene los siguientes campos: área que remite, Gerencia, Responsable de remisión, N° de cajas o folder de palanca, Descripción de contenido, fecha de vencimiento, Local, Estante, Fila, Columna y Entrega.

**Paso 4. Formar comisión para la eliminación de documentos**

Una vez clasificada y seleccionada la documentación se elabora la comisión de Expurgo la cual está integrada por miembros que pertenecen a cada Gerencia involucrada en generar documentos, con el objetivo de dar su aceptación que si amerite su eliminación en su área.

**Paso 5. Levantar inventario de documentos vencidos**

Luego de la anotación de la documentación, se clasifica por Gerencias, Departamentos, Áreas, Unidades año de vencimiento, para lo cual debe estar presente junto con el Jefe de archivo un encargado del área elegido por el Gerente de área, quienes realizarán la respectiva revisión para determinar los documentos a eliminar por su vencimiento.

**Paso 6. Notificar al Archivo General de la Nación**

El Jefe de Archivo elabora una carta en la cual se informa sobre el inventario levantado y solicita una inspección de dicho documentos para ser eliminados, al ser autorizado disponen la fecha de la visita para verificar los documentos según su protocolo al finalizar el personal del Archivo General de la Nación levanta un acta en la cual hace constar todos los pormenores del proceso, colocando a todos los involucrados de la comisión de expurgo.

**Paso 7. Autorizar eliminación**

El personal del Archivo General de la Nación envía a la Institución el acta debidamente firmada y sellada, con lo cual emite el visto bueno para proceder a la eliminación de los documentos inventariados, posteriormente es firmada por la Gerencia General y los integrantes de la Comisión de Expurgo.



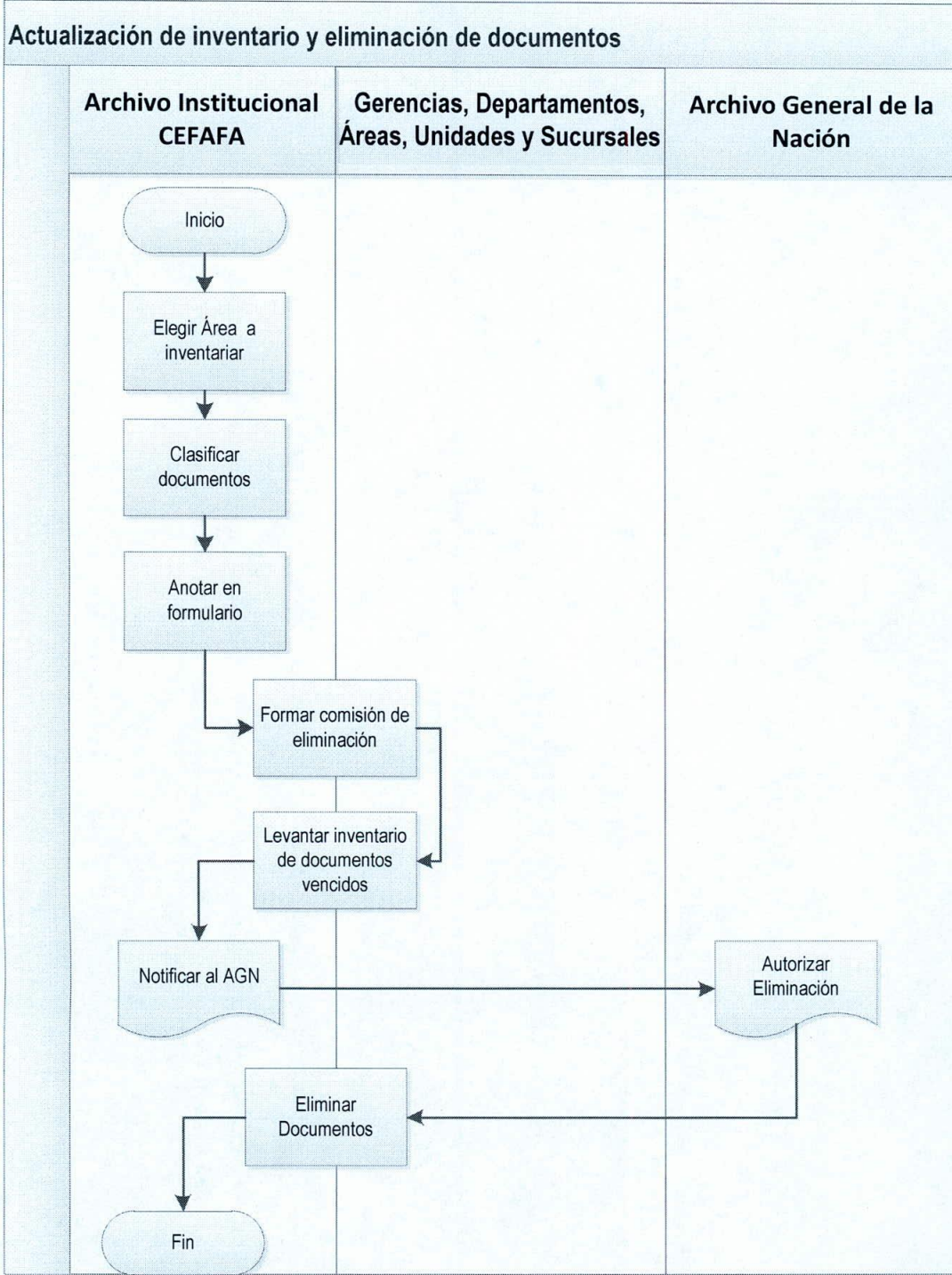
**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                       |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General  | <b>Departamento:</b> | Archivo Institucional |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Actualización de inventario y eliminación de documentos</b> |                      |                       |
| <b>Código:</b>  | Rb2E   | <b>Página:</b>       | 2 de 3                |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |                       |
| <b>Paso 8. Eliminar Documentos vencidos</b>   |  |                      |                       |
| <p>Para la eliminación de documentación luego de la autorización, el Jefe de Archivo en coordinación con la comisión y personal de las diferentes de Áreas, procede a eliminar físicamente los documentos de la siguiente forma: Se sacan de las cajas, los fólder y se somete a trituración la documentación y luego se deposita en redes, es pesado y luego entregado a la recicladora de papel, quienes se encargan de su destrucción.</p> <p>Fin del Procedimiento...</p> |  |                      |                       |



|                      |  |                      |                 |
|----------------------|--|----------------------|-----------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General  | <b>Departamento:</b> | Archivo General |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Actualización de inventario y eliminación de documentos</b> |                      |                 |
| <b>Código:</b>       | Rb2E   | <b>Página:</b>       | 3 de 3          |

**Diagrama de Flujo**





|   |   |                      |                       |
|---|---|----------------------|-----------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | Archivo Institucional |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Resguardo de documentos</b>  |                      |                       |
| <b>Código:</b>                            | Rb2E  | <b>Página:</b>       | 1 de 3                |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Archivo Institucional   |                      |                       |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Instructivo de Archivo Institucional, Normativa Nacional de Archivo, Guía de Descripción, Institucional del CEFAFA, Instructivo de Archivo institucional CEFAFA                             |                      |                       |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencias</li> <li>✓ Departamentos</li> <li>✓ Áreas</li> <li>✓ Unidades</li> <li>✓ Sucursales del CEFAFA</li> </ul>                                |                      |                       |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |                       |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza el resguardo de documentos en los locales del archivo Institucional con la finalidad de prolongar su vida útil hasta su vencimiento, asimismo mantener la custodia y buen estado |                      |                       |
| <b>Objetivo:</b>                          | Mantener la custodia y resguardo adecuado de la documentación desde la fecha de su producción hasta su etapa final  |                      |                       |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | N/A   |                      |                       |



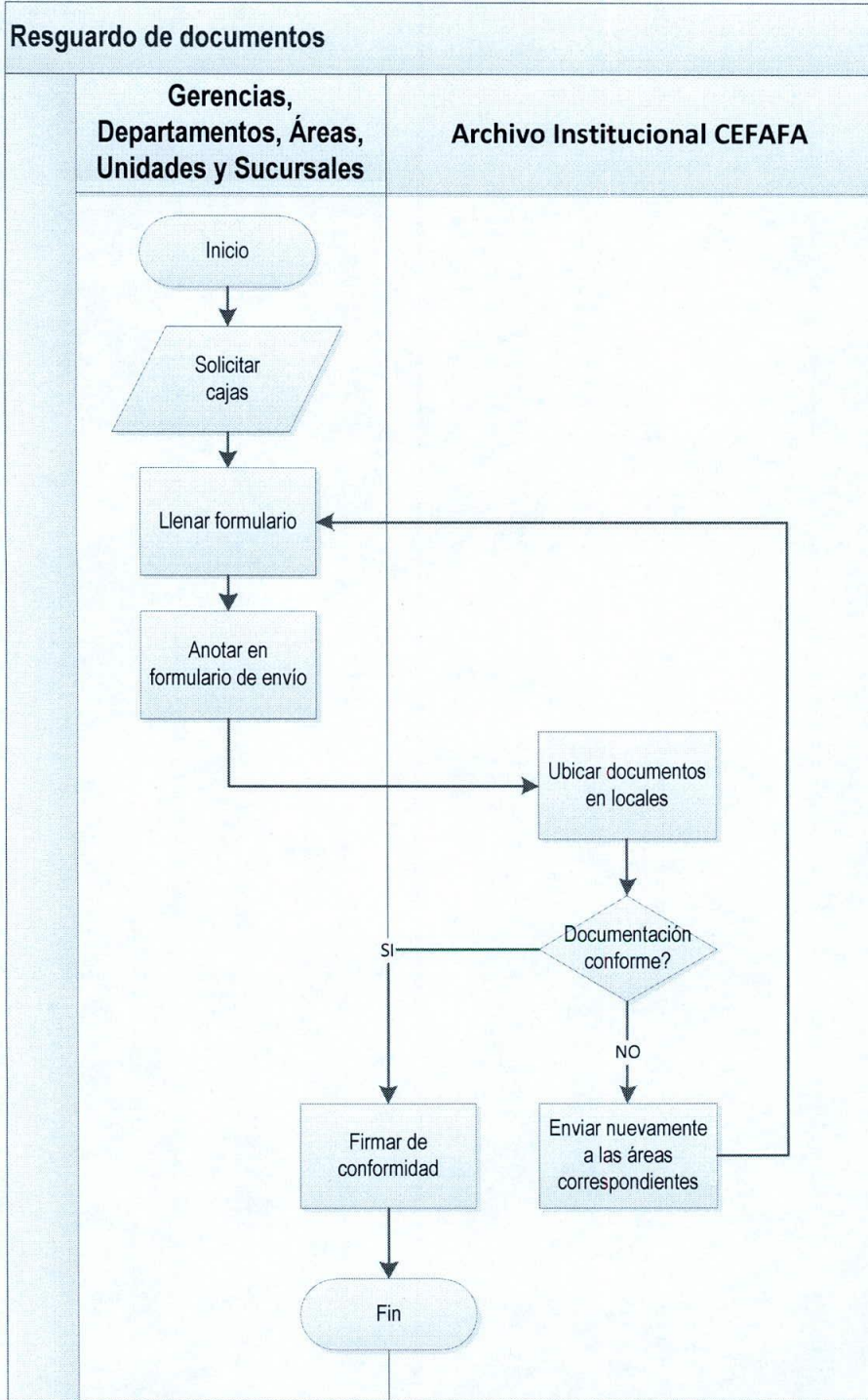
**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |                                |                      |                       |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>Gerencia:</b>  | General                        | <b>Departamento:</b> | Archivo Institucional |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Resguardo de documentos</b> |                      |                       |
| <b>Código:</b>  | Rb2E                           | <b>Página:</b>       | 2 de 3                |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |                                |                      |                       |
| <b>Paso 1. Solicitar cajas</b>  |                                |                      |                       |
| <p>Las áreas del CEFAFA deben solicitar por medio de correo electrónico al Jefe de Archivo Institucional el número de cajas necesarias para el respectivo resguardo de los documentos antes de ser trasladados a los locales de archivo institucional. El Jefe de Archivo para realizar la entrega de cajas a las áreas solicitantes a la persona designada para su recepción y en el caso de las sucursales las remitirá por medio de la Gerencia Comercial quien se encarga de enviar en rutas de abastecimiento a las diferentes zonas.</p>  |                                |                      |                       |
| <b>Paso 2. Llenar Formulario de envío de documentos</b>   |                                |                      |                       |
| <p>Después de resguardar en las cajas la documentación con su respectiva información, las áreas solicitantes deben elaborar un memorándum de remisión de documentación al cual deben anexar el detalle del contenido de las cajas a remitir a los locales del archivo, así como llenar el respectivo formulario de envío de documentos al archivo que contiene los siguientes aspectos: N° de caja, Gerencia, Área o Departamento, descripción de la documentación, Año de entrada y Fecha de expiración.</p>   |                                |                      |                       |
| <b>Paso 3. Ubicar documentación en locales del Archivo</b>  |                                |                      |                       |
| <p>El Jefe de Archivo Institucional realiza inspección a los locales del archivo con la finalidad de conocer los espacios para ubicar y reubicar documentación de las áreas solicitantes, considerando que los archivos poseen una ubicación por Gerencia, por tal razón al momento de ubicar y reubicar documentación, se busca que los espacios donde se colocará la nueva documentación sean afines a las áreas correspondientes con lo cual se mantendrá el control y orden de los documentos.</p> <p><b>De encontrarse la documentación debidamente ordenada:</b> Procede a la firma de conformidad<br/> <b>De No encontrarse la documentación debidamente ordenada:</b> envía nuevamente las áreas correspondientes para que subsane cualquier inconveniente, llena nuevamente el formulario y continúa el proceso.</p> |                                |                      |                       |
| <b>Paso 4. Firmar de conformidad</b>  |                                |                      |                       |
| <p>Ya ubicados y resguardados los documentos, se entrega una copia del documento original al área remitente en la cual los involucrados deben firmar de conformidad para constancia de la recepción y entrega de documentación.</p>   |                                |                      |                       |



|                      |                         |                      |                 |
|----------------------|-------------------------|----------------------|-----------------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                 | <b>Departamento:</b> | Archivo General |
| <b>Procedimiento</b> | Resguardo de documentos |                      |                 |
| <b>Código:</b>       | Rb2E                    | <b>Página:</b>       | 3 de 3          |

**Diagrama de Flujo**





|   |  |                      |          |
|---|--|----------------------|----------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General  | <b>Departamento:</b> | Jurídico |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Respuesta a requerimiento Jurídico</b>  |                      |          |
| <b>Código:</b>                            | Rb2F   | <b>Página:</b>       | 1 de 3   |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Departamento Jurídico y Auxiliar Jurídico.   |                      |          |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Plan Operativo Anual, Ley del CEFAFA y su Reglamento, toda la Normativa Interna y Externa aplicable a cualquiera de los requerimientos emitidos por las áreas involucradas.  |                      |          |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consejo Directivo</li> <li>✓ Gerencia General</li> <li>✓ Auditoria Interna</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Gerencia Financiera</li> <li>✓ Gerencia Administrativa</li> <li>✓ Jefes de Departamentos</li> </ul> |                      |          |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |          |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Todas las actividades concernientes al Departamento Jurídico de acuerdo a lo programado en el POA, se generan a través de requerimientos o necesidades que surjan de las dependencias CEFAFA.  |                      |          |
| <b>Objetivo:</b>                          | Estandarizar el procedimiento de Respuesta de parte del Departamento Jurídico respecto a los requerimientos hechos por las dependencias CEFAFA   |                      |          |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | N/A  |                      |          |



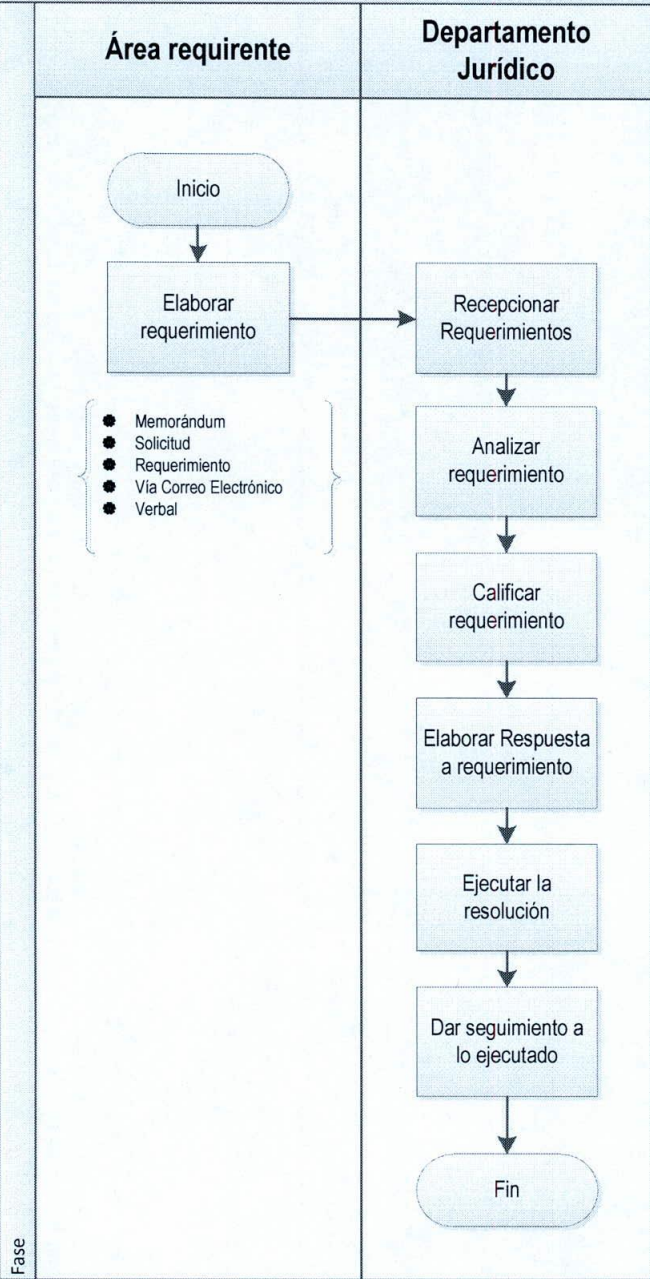
|   |   |                      |          |
|---|---|----------------------|----------|
| <b>Gerencia:</b>  | General                                   | <b>Departamento:</b> | Jurídico |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Respuesta a requerimiento Jurídico</b> |                      |          |
| <b>Código:</b>  | Rb2F                                      | <b>Página:</b>       | 2 de 3   |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |   |                      |          |
| <b>Paso 1. Recepcionar Requerimientos</b>   |   |                      |          |
| El Auxiliar Jurídico o Jefe de Departamento Jurídico recibe las peticiones realizadas por medio de Memorándum, Solicitud, Requerimiento, Vía Correo Electrónico o de forma Verbal; provenientes de cualquier dependencia del CEFAFA.  |   |                      |          |
| <b>Paso 2. Analizar y calificar requerimiento</b>   |   |                      |          |
| El Auxiliar Jurídico o Jefe de Departamento Jurídico una vez recibe el Memorándum, Solicitud, Requerimiento, Vía Correo Electrónico o de forma Verbal, procede al análisis jurídico y calificación de lo solicitado, considerando cada caso en particular y aplicando según el mismo las leyes y normas correspondientes.         |   |                      |          |
| <b>Paso 3. Elaborar Respuesta a requerimiento</b>   |   |                      |          |
| El Auxiliar Jurídico o Jefe de Departamento Jurídico se encarga de la elaboración de la Respuesta a los requerimientos hechos, de manera escrita o verbal, según haya sido el requerimiento.  |   |                      |          |
| <b>Paso 4. Ejecutar la resolución</b>   |   |                      |          |
| El Jefe del Departamento Jurídico procede a la ejecución de lo requerido por la institución, procede a gestionar la logística y plazos y tiempos necesarios; solicita insumos necesarios a los Departamentos CEFAFA (transporte, efectivo, materiales, información, documentación, elaboración de instrumentos, documentos, etc.) |   |                      |          |
| <b>Paso 5. Dar seguimiento a lo ejecutado</b>   |   |                      |          |
| El Auxiliar Jurídico o Jefe de Departamento Jurídico brindará informe de seguimiento, si los requirentes así lo dispusieren o según la necesidad del caso.  |   |                      |          |
| Fin del procedimiento...  |   |                      |          |



|                      |   |                      |          |
|----------------------|---|----------------------|----------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                   | <b>Departamento:</b> | Jurídico |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Respuesta a requerimiento Jurídico</b> |                      |          |
| <b>Código:</b>       | Rb2F                                      | <b>Página:</b>       | 3 de 3   |

**Diagrama de Flujo**

**Respuesta a requerimientos**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Control y seguimiento a contratos</b>  |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb2G  | <b>Página:</b>       | 1 de 4 |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de Control y Seguimiento de contratos y órdenes de compra   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Adquisiciones Contrataciones de la Administración Pública  |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UACI</li> <li>✓ Administrador de Contrato</li> <li>✓ Departamento Jurídico</li> </ul>  |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Dar seguimiento a los cumplimientos y seguimientos de entregas, para que se realicen en los tiempos y condiciones plasmados en los contratos celebrados entre el CEFAFA y el Proveedor, así como documentar y dar seguimiento a todos aquellos casos de incumplimiento. |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Realizar un proceso adecuado y efectivo para el seguimiento y cumplimiento de entrega y todo lo que concierne al contrato de adquisición celebrado por el CEFAFA  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Contrato  |                      |        |



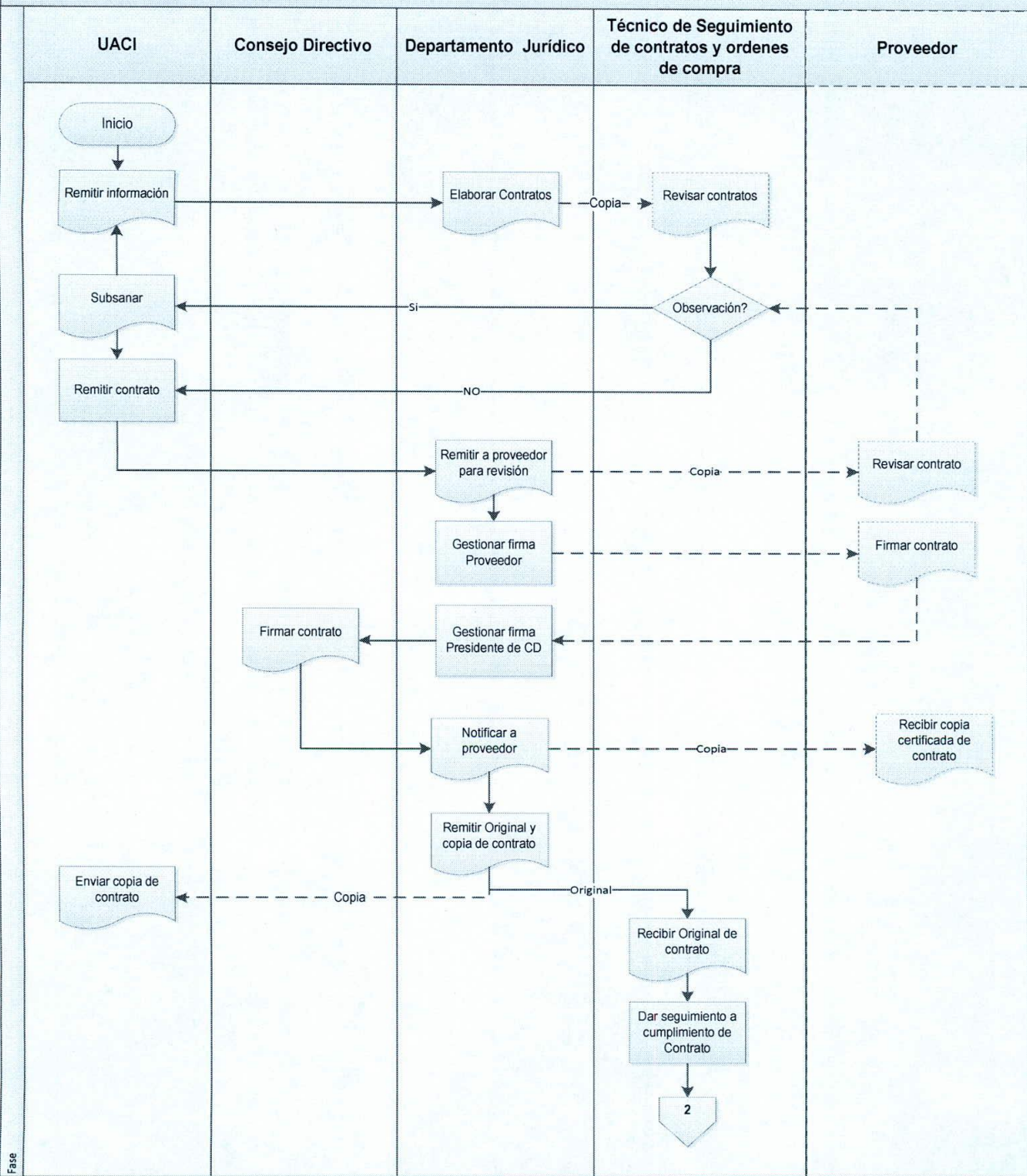
|   |  |                      |        |
|---|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>  | General                                  | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Control y seguimiento a contratos</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>  | Rb2G                                     | <b>Página:</b>       | 2 de 4 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |        |
| <b>Paso 1. Remitir información</b>  |  |                      |        |
| La UACI remite la documentación pertinente para la elaboración de contratos al Departamento Jurídico según detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Copia de Base de Licitación</li> <li>▪ Ofertas Originales de proveedores adjudicados</li> <li>▪ Carta de Aceptación y solvencias</li> <li>▪ Cuadro con detalle de adjudicación y monto por empresa</li> </ul>  |  |                      |        |
| <b>Paso 2. Elaborar Contratos</b>   |  |                      |        |
| El Departamento Jurídico elabora contratos basado en la información remitida por UACI, luego de elaborados envía copia a UACI y Técnico de seguimiento de contratos para su revisión.<br><b>De existir observaciones:</b> Se remite a la UACI para que en coordinación con la CEO subsanan las observaciones.<br><b>De No existir observaciones:</b> Se envía a proveedor para revisión.  |  |                      |        |
| <b>Paso 3. Gestionar firmas</b>   |  |                      |        |
| El Departamento Jurídico cita a proveedor para firma de contrato, posteriormente se procede a solicitar la firma del Señor Presidente de Consejo Directivo del CEFAFA.  |  |                      |        |
| <b>Paso 4. Notificar a proveedor</b>  |  |                      |        |
| El Departamento Jurídico notifica a proveedor entrega copia certificada por notario de contrato.  |  |                      |        |
| <b>Paso 5. Remitir contratos</b>  |  |                      |        |
| El Departamento Jurídico remite a UACI copia de contrato y Contrato original a Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra.  |  |                      |        |
| <b>Paso 6. Dar seguimiento</b>  |  |                      |        |
| El Técnico en Control y Seguimiento gestiona con el proveedor la entrega de la obra, el bien o servicio adjudicado.   |  |                      |        |
| <b>Paso 7. Recepcionar el Bien</b>  |  |                      |        |
| El Administrador de Contrato y la Dirección General de Suministros Médicos y Farmacéuticos de la Fuerza Armada, recepcionan la obra, el bien o servicio adjudicado, de lo cual se levanta la respectiva acta de recepción.  |  |                      |        |
| <b>Paso 8. Remitir Informes y Actas la ejecución de la obra, el bien o servicio adjudicado.</b>   |  |                      |        |
| El Administrador de Contrato remite a UACI y al Técnico en Control y Seguimiento el informe de la ejecución de la obra, el bien o servicio adjudicado; Así también la Dirección General de Suministros Médicos y Farmacéuticos de la Fuerza Armada remite a UACI y al Técnico en Control y Seguimiento las actas de recepción y las facturas.   |  |                      |        |
| <b>Paso 9. Revisión de Documentación</b>  |  |                      |        |
| El Técnico de control y seguimiento revisa los informes del Administrador de Contrato y las Actas de la Dirección General de Suministros Médicos y Farmacéuticos de la Fuerza Armada, a fin de verificar que estén correctos<br><b>En caso Observación:</b> se envía a corrección<br><b>De no existir Observación:</b> pasa al siguiente punto  |  |                      |        |
| <b>Paso 10. Revisión de Documentación para Pago de la obra, el bien o servicio adjudicado recibido.</b>   |  |                      |        |
| El Departamento de Tesorería remite al Técnico de control y seguimiento los "Quedan" junto con la documentación que los soporta.<br><b>De existir Observaciones:</b> El Técnico de control y seguimiento corrige y agrega documentación faltante, para ser remitido nuevamente bien documentados los quedan a Tesorería.<br><b>De No Existir Observaciones:</b> El Departamento de Tesorería realiza los respectivos cheques y pago a los proveedores |  |                      |        |
| Fin del procedimiento...  |  |                      |        |



|                      |  |                      |        |
|----------------------|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                  | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Control y seguimiento a contratos</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2G                                     | <b>Página:</b>       | 4 de 4 |

**Diagrama de Flujo**

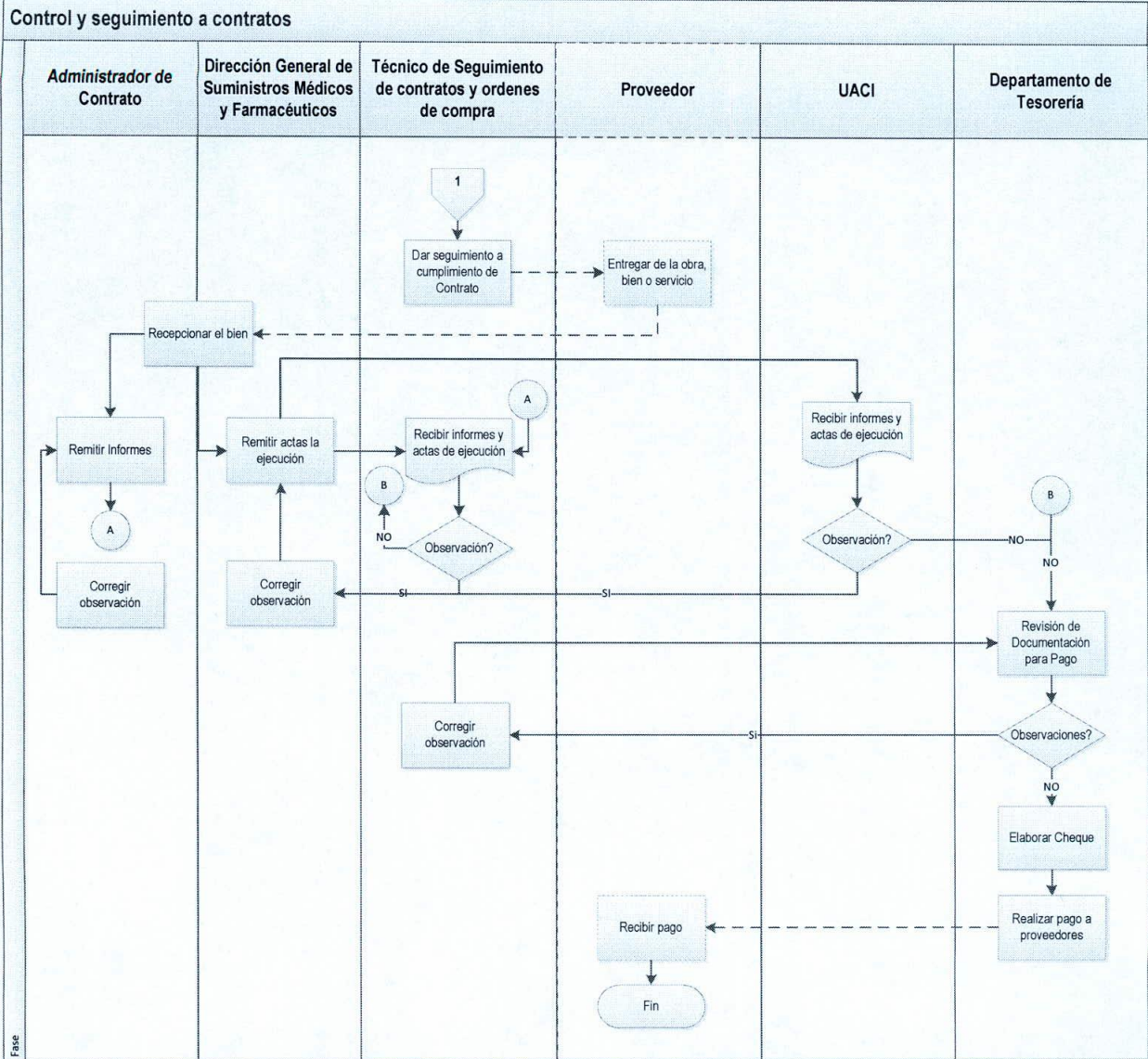
**Control y seguimiento a contratos**





|                      |  |                      |        |
|----------------------|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General                                  | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Control y seguimiento a contratos</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2G                                     | <b>Página:</b>       | 4 de 4 |

**Diagrama de Flujo**





|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | General   | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Control y seguimiento a órdenes de compra (compra de obras, bienes y servicios por libre gestión para el CEFAFA)</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb2G  | <b>Página:</b>       | 1 de 4 |
| <b>Responsable:</b>                       | Técnico de Control y Seguimiento de contratos y órdenes de compra   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Adquisiciones Contrataciones de la Administración Pública  |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | UACI, Administrador de Contrato, Técnico en Control y Seguimiento de Contratos y Departamento Jurídico  |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Dar seguimiento a los cumplimientos y seguimientos de entregas, para que se realicen en los tiempos y condiciones plasmados en las órdenes de compra celebradas entre el CEFAFA y el Proveedor, así como documentar y dar seguimiento a todos aquellos casos de incumplimiento. |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Realizar un proceso adecuado y efectivo para el seguimiento y cumplimiento de entrega y todo lo que concierne dentro de las órdenes de compra celebradas por el CEFAFA.   |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Orden de compra   |                      |        |



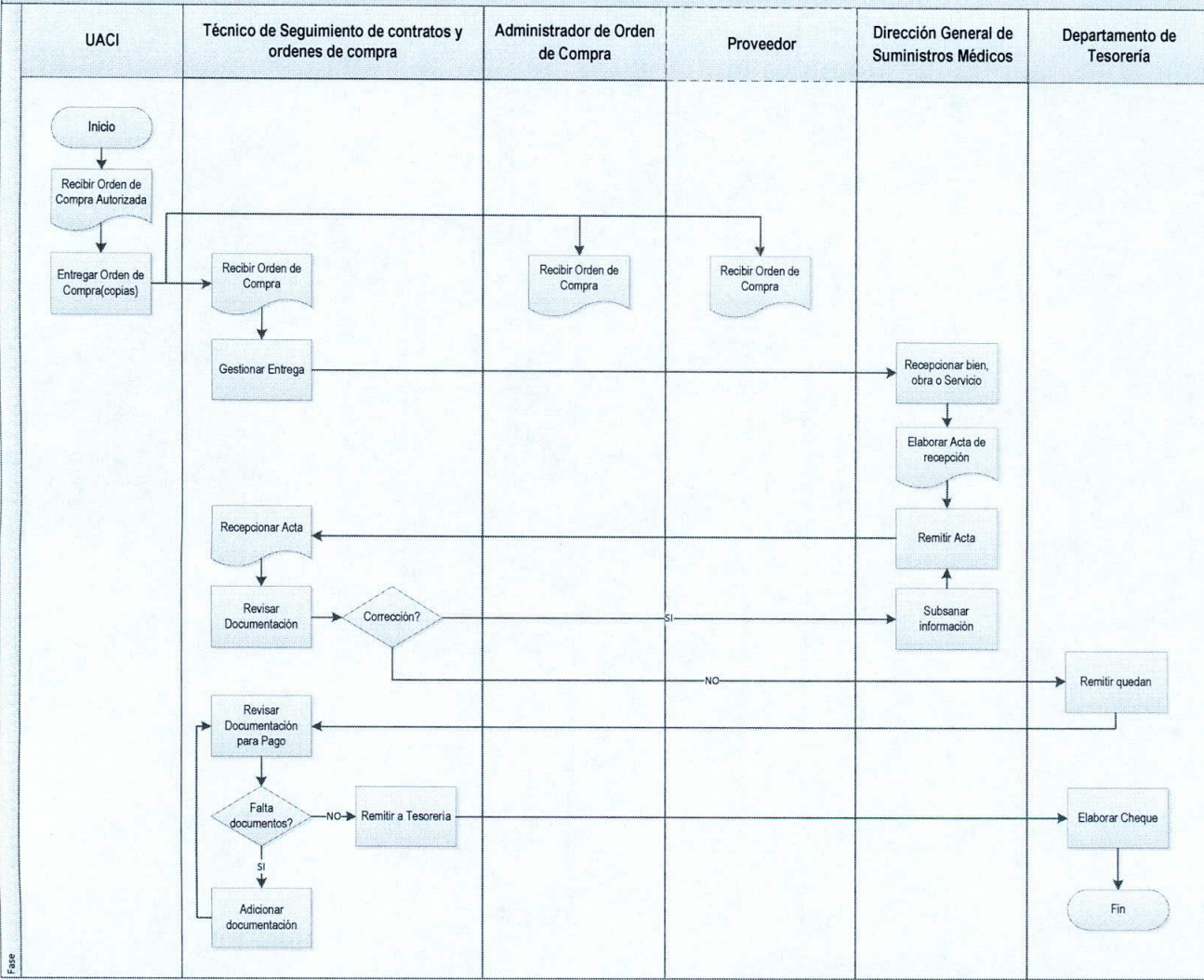
|  |   |                      |        |
|--|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>   | General   | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Control y seguimiento a órdenes de compra (compra de obras, bienes y servicios por libre gestión para el CEFAFA)</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>   | Rb2G  | <b>Página:</b>       | 2 de 3 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |   |                      |        |
| <b>Paso 1. Recibir orden de compra</b>   |   |                      |        |
| El Auxiliar UACI recibe orden de compra autorizada por la Gerencia General y Gerencia Financiera, posteriormente registra en control.  |   |                      |        |
| <b>Paso 2. Distribución de Orden de compra.</b>  |   |                      |        |
| El Auxiliar UACI entrega al proveedor, Administrador de Orden de Compra y Técnico en Control y Seguimiento, la respectiva orden de compra.   |   |                      |        |
| <b>Paso 3. Gestionar Entrega</b>   |   |                      |        |
| El Técnico en Control y Seguimiento gestiona con el proveedor la entrega de la obra, el bien o servicio adjudicado.  |   |                      |        |
| <b>Paso 4. Recepcionar el Bien</b>   |   |                      |        |
| El Administrador de Orden de Compra y la Dirección General de Suministros Médicos y Farmacéuticos de la Fuerza Armada, recepcionan la obra, el bien o servicio adjudicado, de lo cual se levanta la respectiva acta de recepción.  |   |                      |        |
| <b>Paso 5. Remitir Informes y Actas la ejecución de la obra, el bien o servicio adjudicado.</b>  |   |                      |        |
| El Administrador de Orden de Compra Remite a UACI y al Técnico en Control y Seguimiento de Ordenes de Compra, el informe de la ejecución de la obra, el bien o servicio adjudicado; Así también la Dirección General de Suministros Médicos y Farmacéuticos de la Fuerza Armada remite a UACI y al Técnico en Control y Seguimiento las actas de recepción y las facturas. |   |                      |        |
| <b>Paso 6. Revisar Documentación</b>   |   |                      |        |
| El Técnico de control y seguimiento revisa los informes del Administrador de Orden de Compra y las Actas de la Dirección General de Suministros Médicos y Farmacéuticos de la Fuerza Armada, a fin de verificar que estén correctos y en caso de errores envía para corrección y nuevamente son remitidos al Técnico.  |   |                      |        |
| <b>Paso 7. Revisar Documentación para Pago de la obra, el bien o servicio adjudicado recibido.</b>   |   |                      |        |
| El Departamento de Tesorería remite al Técnico de control y seguimiento los quedan junto con la documentación que los soporta, quien los revisa, corrige y agrega documentación faltante, para ser remitido nuevamente bien documentados los quedan a Tesorería, para que elabore los respectivos cheques y se pague a los proveedores.                                    |   |                      |        |
| Fin del procedimiento.   |   |                      |        |



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | General   | <b>Departamento:</b> | N/A    |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Control y seguimiento a órdenes de compra (compra de obras, bienes y servicios por libre gestión para el CEFAFA)</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb2G  | <b>Página:</b>       | 3 de 3 |

**Diagrama de Flujo**

**Control y seguimiento a ordenes de compra**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
| <b>Gerencia:</b>                          | General/Adquisiciones  | <b>Departamento:</b> | UACI, Departamento Jurídico, Técnico de seguimiento |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Seguimiento a informes de administradores de contrato y órdenes de compra</b>   |                      |   |
| <b>Código:</b>                            | Rb2F-Rb2G-Rb6B   | <b>Página:</b>       | 1 de 3  |
| <b>Responsable:</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnico de Control y Seguimiento de contratos y órdenes de compra</li> <li>✓ Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional</li> <li>✓ Jefe Jurídico</li> </ul> |                      |   |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Adquisiciones Contrataciones de la Administración Pública LACAP   |                      |   |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UACI</li> <li>✓ Administrador de Contrato</li> <li>✓ Técnico en Control y Seguimiento de Contratos</li> <li>✓ Jefe Jurídico</li> </ul>                                  |                      |   |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |   |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Reporte de incumplimientos de contratos y órdenes de compra por las adquisiciones realizadas por la UACI del CEFAFA a través de la Ley LACAP.  |                      |   |
| <b>Objetivo:</b>                          | Realizar un proceso adecuado y efectivo para el seguimiento y cumplimiento de entrega y todo lo que concierne dentro de las órdenes de compra celebradas por el CEFAFA.  |                      |   |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Orden de compra  |                      |   |



|                      |  |                      |   |
|----------------------|--|----------------------|---|
| <b>Gerencia:</b>     | General/Adquisiciones  | <b>Departamento:</b> | UACI, Departamento Jurídico, Técnico de seguimiento |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Seguimiento a informes de administradores de contrato y órdenes de compra</b> |                      |   |
| <b>Código:</b>       | Rb2F-Rb2G-Rb6B   | <b>Página:</b>       | 2 de 3  |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Recibir informe del administrador de contrato y ordenes de compra**

El Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra y la UACI, reciben copias de informes del administrador de contratos y Dirección de Suministros del HMC y realiza seguimiento según detalle:

Recibir informes de administradores de contratos y Dirección de Suministros del HMC.

- Acta de Recepción
- Facturas
- Número de entrega
- Cantidad recibida

**Paso 2. Revisar documentación recibida**

La UACI debe confrontar la documentación provista por el administrador de contrato con el expediente de contratación y determinar la existencia o no de incumplimiento.

**De no haber incumplimiento:** Se documenta la entrega y se anexa al expediente de contratación.

**De haber incumplimiento:** Debe detallar los términos contractuales incumplidos y realizar el cálculo de la multa conforme a la LACAP.

El Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra revisa la documentación provista por el administrador de contrato con el expediente de contratación y determinar la existencia o no de incumplimiento, para remitir su informe a la UACI.

**Paso 3. Informar incumplimientos**

La UACI debe informar sobre incumplimientos en presentación a Consejo Directivo, la cual debe ser bimensual según acuerdo de Consejo Directivo o según se determine por el mismo en sesiones posteriores.

Una vez aprobado por Consejo directivo UACI remite la aprobación, con el acuerdo del C.D. y el expediente de contratación original al Departamento Jurídico para el inicio del proceso sancionatorio.

**Paso 4. Determinar imposición de multa**

El Departamento Jurídico procede según lo dispuesto en la Ley LACAP en su "Art. 160.

El responsable de la etapa en que se encuentre; remitirá al Titular a través de la UACI de la institución, los informes o documentos en los cuales indicará los incumplimientos y el nombre del contratista a quien se le atribuyere.

El Titular comisionará a la Unidad Jurídica o quien haga las veces de ésta, para que inicie el proceso de aplicación de las sanciones establecidas.

Para ese efecto el Jefe Jurídico, procederá a notificar al contratista el incumplimiento, otorgándole un plazo de tres días hábiles a partir del siguiente a la notificación, para que responda y ejercer su defensa si así lo estima conveniente. Si el contratista no hiciera uso del término para su defensa o haciendo uso de éste aceptare, el asunto quedará listo para resolver por el Titular. Si en su defensa el contratista solicitare la producción de pruebas, la Unidad Jurídica emitirá auto de apertura a pruebas, concediendo un plazo de tres días hábiles contados a partir de la notificación respectiva. Concluido el término probatorio o si la prueba no hubiere tenido lugar, deberá resolverse en definitiva de conformidad a esta Ley. De la resolución sólo podrá interponerse recurso de revocatoria por escrito, dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación."

Se reporta a UACI sobre el pago de la multa impuesta, debiendo reportar a la UNAC.

Fin del procedimiento...



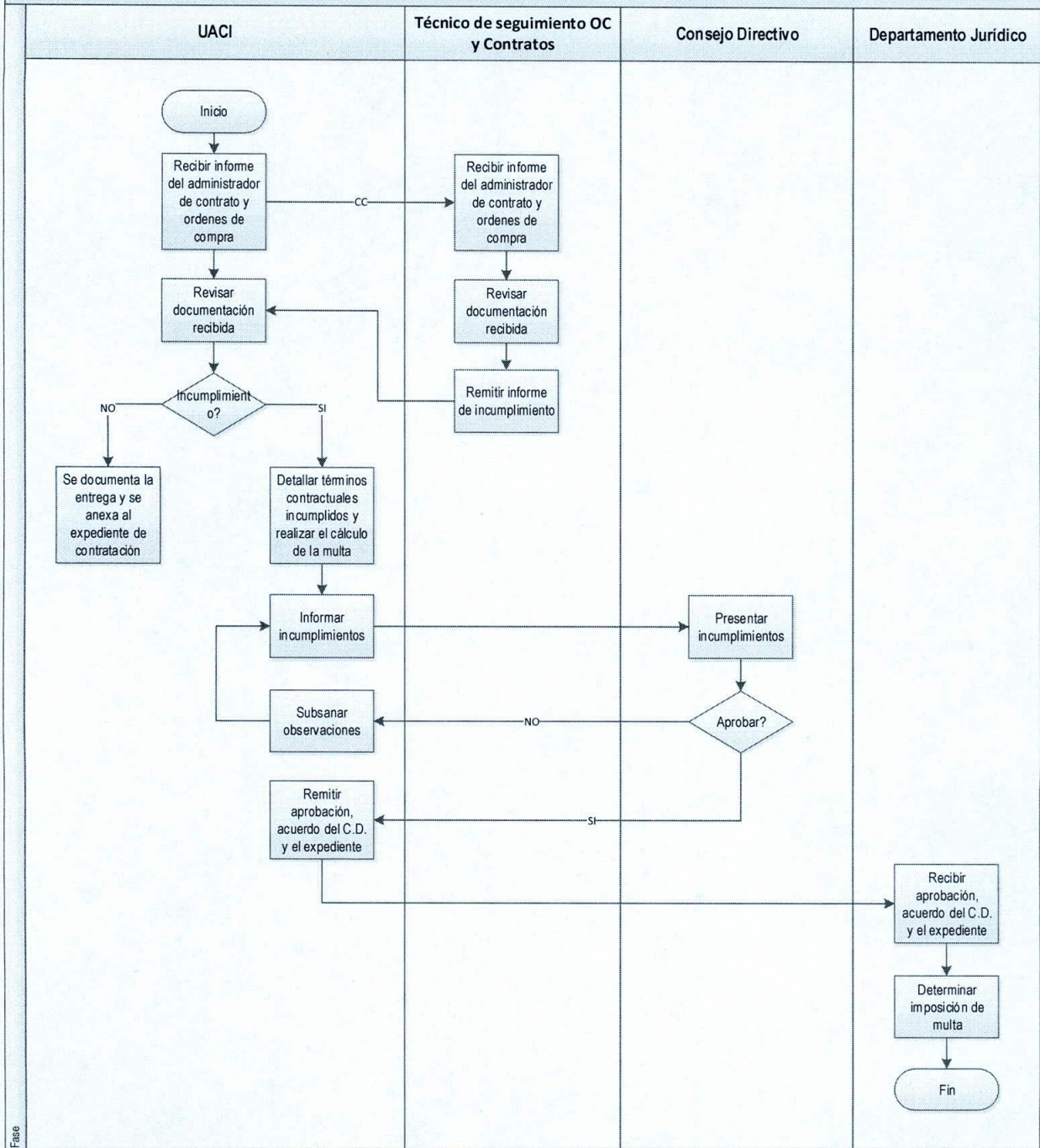
**Gerencia:** General/Adquisiciones      **Departamento:** UACI, Departamento Jurídico, Técnico de seguimiento

**Procedimiento**      **Seguimiento a informes de administradores de contrato y órdenes de compra**

**Código:** Rb2F-Rb2G-Rb6B      **Página:** 3 de 3

**Diagrama de Flujo**

**Seguimiento a informes de administradores de contrato y órdenes de compra**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
| <b>Gerencia:</b>                          | General/Adquisiciones  | <b>Departamento:</b> | UACI, Departamento Jurídico, Técnico de seguimiento |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Anticipo de entregas</b>  |                      |   |
| <b>Código:</b>                            | Rb2F-Rb2G-Rb6B   | <b>Página:</b>       | 1 de 4  |
| <b>Responsable:</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnico de Control y Seguimiento de contratos y órdenes de compra</li> <li>✓ Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional</li> <li>✓ Jefe Jurídico</li> </ul> |                      |   |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Adquisiciones Contrataciones de la Administración Pública LACAP   |                      |   |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ UACI</li> <li>✓ Administrador de Contrato</li> <li>✓ Técnico en Control y Seguimiento de Contratos</li> <li>✓ Jefe Jurídico</li> </ul>                                  |                      |   |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |   |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Trámite de recepción de bienes de forma anticipada a la fecha contractual.   |                      |   |
| <b>Objetivo:</b>                          | Realizar un proceso adecuado y efectivo para el seguimiento y cumplimiento de entrega y todo lo que concierne dentro de las órdenes de compra celebradas por el CEFAFA.  |                      |   |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Orden de compra  |                      |   |



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                  |                       |                      |   |
|------------------|-----------------------|----------------------|---|
| <b>Gerencia:</b> | General/Adquisiciones | <b>Departamento:</b> | UACI, Departamento Jurídico, Técnico de seguimiento |
|------------------|-----------------------|----------------------|---|

|                      |                             |  |  |
|----------------------|-----------------------------|--|--|
| <b>Procedimiento</b> | <b>Anticipo de entregas</b> |  |  |
|----------------------|-----------------------------|--|--|

|                |                |                |        |
|----------------|----------------|----------------|--------|
| <b>Código:</b> | Rb2F-Rb2G-Rb6B | <b>Página:</b> | 2 de 3 |
|----------------|----------------|----------------|--------|

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Recibir oficio del COSAM**

Una vez iniciado un proceso de contratación (Licitación Pública, Contratación Directa o Libre Gestión) y recibido el contrato por parte de los proveedores y de presentarse la necesidad por parte del COSAM de recibir los bienes contratados antes de la fecha de entrega de los mismo se procede a requerir el anticipo de entrega.

El COSAM remite oficio a la Gerencia General, ésta remite la solicitud para opinión al Departamento Jurídico, Gerencia de Adquisiciones, UACI y Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra.

**Paso 2. Someter a aprobación de CD**

La Gerencia General recibe las opiniones por parte del Departamento Jurídico, Gerencia de Adquisiciones, UACI y Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra, posteriormente remite al Consejo Directivo para su aprobación.

**De aprobarse:** Se remite a la UACI la aprobación, quien envía cartas de requerimiento de anticipo de entrega a las contratadas (Se acepta o no)

**De No aprobarse:** se continúa los plazos de contratación bajos los términos contratados.

**Paso 3. Recibir cartas de aceptación**

La UACI debe recepciona las cartas de aceptación por parte de las contratadas.

**Paso 4. Gestionar entregas**

Aceptado el anticipo el Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra gestiona las entregas en coordinación con el Administrador de Contrato, Suministros Médicos, Suministros Institucionales del CEFAFA y UACI.

Se reporta la entrega por el Administrador de Contrato y Suministros Médicos, Suministros Institucionales a la UACI del CEFAFA y al Técnico de control y seguimiento a contratos y órdenes de compra.

Fin del procedimiento...



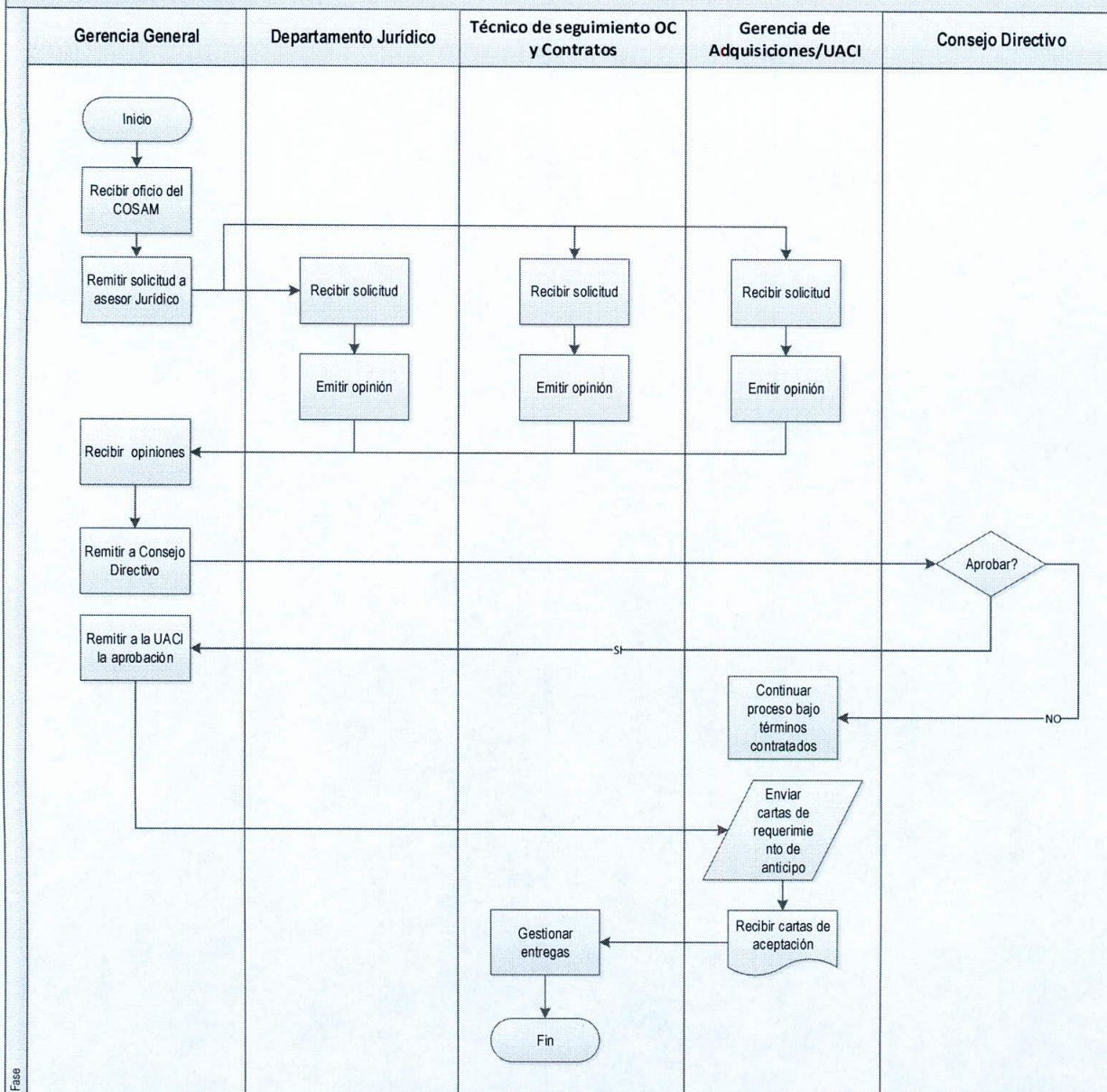
**Gerencia:** General/Adquisiciones      **Departamento:** UACI, Departamento Jurídico, Técnico de seguimiento

**Procedimiento:** Anticipo de entregas

**Código:** Rb2F-Rb2G-Rb6B      **Página:** 3 de 3

**Diagrama de Flujo**

Anticipo de entregas





## 9. GERENCIA ADMINISTRATIVA

Coordina, ejecuta y controla las operaciones administrativas orientadas a la agilización de los procesos, apoyo logístico y supervisión de la administración del recurso humano, depende directamente de la Gerencia General y es encargada de supervisar a los departamentos de inventarios, servicios generales y recursos humanos.



### 9.1 Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos

1. Evaluación de desempeño
2. Reclutamiento, Selección y Contratación de personal
3. Control de Marcaciones del Personal

### 9.2 Procedimientos del Departamento de Control de Inventarios

#### ❖ Sección de Control de Inventarios

1. Levantamiento de Inventarios
2. Análisis de Inventarios
3. Ajustes de Inventarios



❖ **Sección Activo Fijo**

1. Descargo y subasta de bienes de Activo Fijo
2. Levantamiento y actualización de inventarios de Activo Fijo mayores y menores de \$ 600.00
3. Recepción y codificación de bienes adquiridos

**9.3 Procedimientos del Departamento de Servicios Generales**

❖ **Sección de Transporte y Mantenimiento**

1. Asignación de Transporte
2. Compra de Combustible
3. Control de Combustible
4. Ejecución de solicitudes de mantenimiento

❖ **Sección de Suministros Institucionales**

1. Recepción de Bienes y Servicios Institucionales
2. Despacho de Bienes y Servicios Institucionales



**Jefe de Planificación  
Elaboró**




**Gerente Administrativo  
Revisó**



**Gerente General  
Autorizó**



|   |   |                      |                  |
|---|---|----------------------|------------------|
|  | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA<br/>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |                      |                  |
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento:</b>   | <b>Evaluación de desempeño</b>  |                      |                  |
| <b>Código:</b>  | Rb3A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3           |
| <b>Responsable:</b>   | Jefe de Recursos Humanos  |                      |                  |
| <b>Marco Regulatorio:</b>   | Reglamento Interno de Trabajo y Manual de Evaluación del Desempeño.   |                      |                  |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerentes de área</li> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Consejo Directivo</li> <li>✓ Jefes de Departamento</li> <li>✓ Personal del CEFAFA</li> </ul>  |                      |                  |
| <b>Subprocesos asociados:</b>   | N/A   |                      |                  |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>   | Procedimiento orientado a comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, la integración del personal en el ambiente laboral, conducta profesional, calidad de trabajo, capacidad analítica del empleado, establecido a realizarse cada semestre, con el propósito de mejorar el recurso humano dentro de la institución y fortalecer las diferentes Gerencias y áreas que componen el CEFAFA |                      |                  |
| <b>Objetivo:</b>  | Medir la eficiencia del empleado en el desempeño de las funciones y objetivos institucionales   |                      |                  |
| <b>Formularios utilizados:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formato de Evaluación de desempeño. Anexo "A, B, C, D, E, F, G."</li> <li>▪ Formulario de Historial de Personal</li> <li>▪ Formulario de solicitud de revisión de evaluación</li> </ul>  |                      |                  |



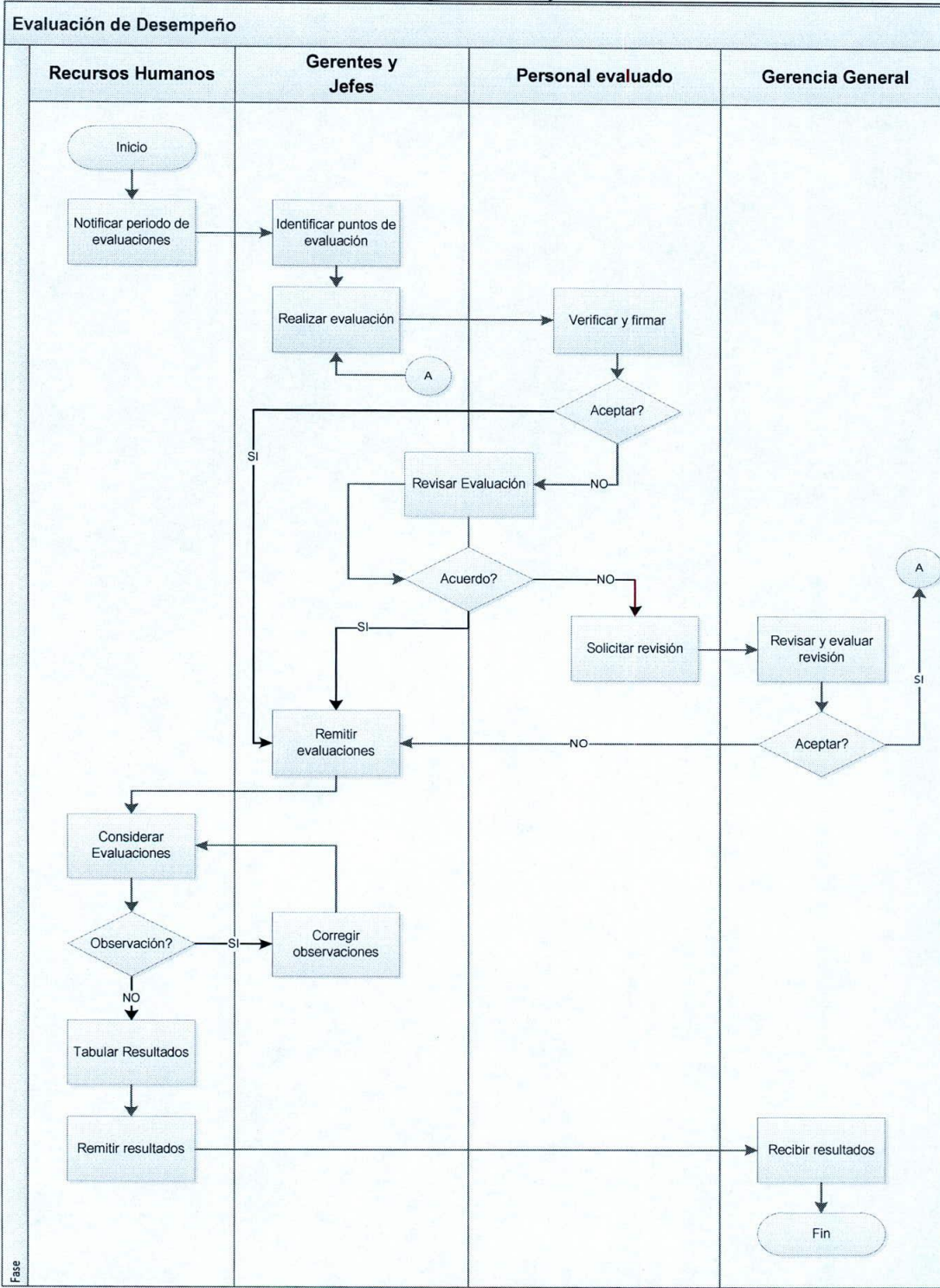
**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |                                |                      |                  |
|---|--------------------------------|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa                 | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Evaluación de desempeño</b> |                      |                  |
| <b>Código:</b>  | Rb3A                           | <b>Página:</b>       | 2 de 3           |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |                                |                      |                  |
| <b>Paso 1. Notificar periodo de evaluaciones</b>  |                                |                      |                  |
| Cada semestre el jefe de Recursos Humanos procede a notificar por medio de correo electrónico a Gerentes y Jefes, el periodo límite para realizar las evaluaciones del personal bajo su cargo.  |                                |                      |                  |
| <b>Paso 2. Identificar puntos de evaluación</b>   |                                |                      |                  |
| Cada Gerente y Jefe debe identificar los objetivos, metas, marcaciones del personal, acciones de personal disciplinarias y felicitaciones, para priorizar y determinar los puntos sobresalientes demostrados por el personal durante el periodo de evaluación por medio del historial.  |                                |                      |                  |
| <b>Paso 3. Realizar evaluación</b>  |                                |                      |                  |
| Los Gerentes y Jefes realizarán retroalimentación para verificar el nivel de cumplimiento de puntos sobresalientes de la evaluación, así como las metas y objetivos anuales a cumplir del personal bajo su cargo. Una vez determinado procede a la elaboración de la evaluación de desempeño de forma individual, por medio de los formularios ya establecidos. |                                |                      |                  |
| <b>Paso 4. Aceptar cumplimiento satisfactorio o rechazar</b>  |                                |                      |                  |
| Al finalizar la evaluación el empleado realiza la respectiva revisión y de estar conforme, procede a firmar con lo cual queda aprobada la nota de evaluación.   |                                |                      |                  |
| Si el empleado no se encuentra de acuerdo con la evaluación procede a solicitar revisión al jefe inmediato por medio del formato de solicitud de revisión de evaluación que se encuentra en el Manual de Evaluación de desempeño.   |                                |                      |                  |
| <b>Paso 5. Revisar Evaluación</b>   |                                |                      |                  |
| El Jefe inmediato deberá realizar la revisión en un plazo de dos días hábiles, periodo en el cual deben conciliar ambas partes los puntos de desacuerdo y analizar la conclusión.   |                                |                      |                  |
| <b>Paso 6. Solicitar revisión</b>   |                                |                      |                  |
| De no solucionar el Jefe inmediato, debe solicitar revisión al Gerente de área, este debe trasladar la solicitud al Gerente General para fijar una audiencia con las partes Involucradas y llegar a un acuerdo.   |                                |                      |                  |
| <b>Paso 7. Remitir evaluaciones</b>   |                                |                      |                  |
| El Gerente de área debe centralizar todas las evaluaciones de su área, verificar que todas las evaluaciones se encuentre completas, así como revisar que se encuentren debidamente firmadas por los evaluados, elaborar memorándum y enviarlo al Departamento de Recursos Humanos con el detalle de todas las evaluaciones que corresponden a su Gerencia.      |                                |                      |                  |
| <b>Paso 8. Considerar Evaluaciones</b>  |                                |                      |                  |
| Posterior el jefe de Recursos Humanos procede a la consideración de todas las evaluaciones, donde se verifica si existe alguna solicitud de revisión, así como también que los formularios se encuentren debidamente firmados por el empleado y jefe que realiza la evaluación.   |                                |                      |                  |
| <b>Paso 9. Tabular Resultados</b>   |                                |                      |                  |
| Una vez revisadas todas las evaluaciones por Gerencia, el Jefe de Recursos Humanos procede a tabular de resultados.   |                                |                      |                  |
| <b>Paso 10. Remitir resultados</b>  |                                |                      |                  |
| Posteriormente procede a elaborar memorándum, el cual es remitido a Gerencia General quien se encarga de presentar los resultados a Consejo Directivo con sus respectivas recomendaciones.  |                                |                      |                  |



|                      |                         |                      |                  |
|----------------------|-------------------------|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa          | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b> | Evaluación de desempeño |                      |                  |
| <b>Código:</b>       | Rb3A                    | <b>Página:</b>       | 3 de 3           |

**Diagrama de Flujo**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                  |
|---|--|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Reclutamiento, Selección y contratación de personal</b>   |                      |                  |
| <b>Código:</b>                            | Rb3A   | <b>Página:</b>       | 1 de 4           |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Recursos Humanos   |                      |                  |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Reglamento interno de Trabajo, Código de Trabajo, Manual de perfiles   |                      |                  |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente de Área solicitante</li> <li>✓ Jefe de Departamento solicitante</li> <li>✓ Jefe de Recursos Humanos</li> <li>✓ Auxiliar de Recursos Humanos</li> <li>✓ Jefe de Seguridad</li> <li>✓ Consejo Directivo</li> <li>✓ Gerente General</li> <li>✓ Candidato</li> </ul>  |                      |                  |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                  |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Inicia con una vacante dentro de la institución ya sea por desvinculación (renuncia), terminación de contrato, fallecimiento del empleado o nuevas vacantes por reestructuración organizativa, lo que conlleva a traer candidatos con potencial que cumplan con las expectativas y objetivos institucionales por medio de las fuentes de reclutamiento tanto interno como externo.                 |                      |                  |
| <b>Objetivo:</b>                          | Reclutar, seleccionar y contratar al personal idóneo que cumpla con el perfil y colabore con el cumplimiento de los objetivos institucionales.   |                      |                  |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de empleo</li> <li>▪ Evaluaciones Psicométrico (Test de Raven y Test de Temperamento)</li> <li>▪ Evaluaciones Técnicas del área</li> <li>▪ Informe de Entrevista</li> <li>▪ Informe de impresión visual</li> <li>▪ Entrevista Recursos Humanos</li> <li>▪ Entrevista de Jefe de Seguridad</li> <li>▪ Entrevista del Área solicitante</li> </ul> |                      |                  |



|  |  |                      |                  |
|--|--|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>   | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Reclutamiento, Selección y contratación de personal</b> |                      |                  |
| <b>Código:</b>   | Rb3A   | <b>Página:</b>       | 2 de 4           |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |                  |
| <b>Paso 1. Identificar y evaluar necesidades</b>   |  |                      |                  |
| <p>Los Gerentes de Área identifican las necesidades de personal, elabora memorándum para Gerente General solicitando se llene vacante de acuerdo a tabla salarial vigente.</p> <p>El Gerente General Evalúa la solicitud de contratación de personal.</p> <p><b>De Aprobarse:</b> Gira instrucciones a través del marginado en memorándum de aprobación al Departamento de Recursos Humanos.</p> <p><b>De No Aprobarse:</b> Finaliza el procedimiento informando a través del marginado en memorándum la No aprobación a la Gerencia Solicitante.</p>  |  |                      |                  |
| <b>Paso 2. Determinar Fuentes y medios de reclutamiento.</b>   |  |                      |                  |
| <p>El Jefe de Recursos Humanos de ser aprobado el reclutamiento, procede a determinar las fuentes y medios para identificar posibles candidatos que cumplan con el perfil, de no ser aprobado proceden a archivar memorándum.</p>  |  |                      |                  |
| <b>Paso 3. Seleccionar personal</b>  |  |                      |                  |
| <p>El Jefe en coordinación con el Auxiliar de Recursos Humanos procede a la selección determinando:</p> <p>Selección Interna: Revisa la base de datos interna para escoger a los candidatos a participar en la selección</p> <p>Selección Externa: Sube la plaza con los requisitos del perfil a la cuenta en internet para ser publicado, recibe curriculum y cita a los candidatos seleccionados para entrar al proceso de entrevistas</p>   |  |                      |                  |
| <b>Paso 4. Evaluar personal seleccionado</b>   |  |                      |                  |
| <p>Una vez identificados los candidatos inicia el proceso de selección de acuerdo a las aptitudes y necesidades solicitadas en el puesto vacante.</p> <p>Cita y recibe a candidatos seleccionados para entregar solicitud de empleo y realizar las pruebas correspondientes al departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Luego procede a entrevistar y emitir por escrito su recomendación de acuerdo a entrevista y evaluaciones.</p> <p>Remite el curriculum del candidato con todas sus evaluaciones y entrevista del Departamento de Recursos Humanos, al Gerente del área solicitante para proceder con evaluaciones técnicas y entrevista del Jefe de Departamento y Gerente de área.</p> <p>El Gerente de área debe remitir al Jefe de Recursos Humanos el curriculum con la calificación de las evaluaciones y recomendaciones de entrevistas realizadas, incluyendo la entrevista del Señor Jefe de Seguridad y sus comentarios.</p> <p>Si el candidato ha pasado todas las entrevistas y evaluaciones, el Jefe de Recursos Humanos procede a solicitar referencias laborales para constatar la veracidad de las recomendaciones presentadas en el curriculum.</p> |  |                      |                  |
| <b>Paso 5. Coordinar Terna</b>   |  |                      |                  |
| <p>Cuando se tienen los candidatos idóneos, se coordina el Jefe de Recursos Humanos con el Gerente de área para seleccionar los tres mejor evaluados que conformarán la terna presentada a Consejo Directivo.</p>  |  |                      |                  |
| <b>Paso 6. Elaborar presentación</b>   |  |                      |                  |
| <p>Una vez seleccionada la terna de candidatos, el Jefe de Recursos Humanos procede con la elaboración de presentación para ser expuesta al Gerente General del CEFafa, quien da su visto bueno para trasladar la información ante Consejo Directivo.</p>  |  |                      |                  |
| <b>Paso 7. Aprobar contratación</b>  |  |                      |                  |
| <p>El Consejo Directivo examina las propuestas presentadas por el Jefe de Recursos Humanos.</p> <p><b>De Aprobarse:</b> Se emite un acuerdo el cual es dado a conocer al Gerente General para que gire instrucciones al Jefe de Recursos Humanos sobre la contratación</p> <p><b>De No Aprobarse:</b> Finaliza el Procedimiento.</p>   |  |                      |                  |



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                      |  |                      |                  |
|----------------------|--|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Reclutamiento, Selección y contratación de personal</b> |                      |                  |
| <b>Código:</b>       | Rb3A   | <b>Página:</b>       | 3 de 4           |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 8. Informar sobre contratación**

Una vez aprobada la contratación de uno de los candidatos, el Departamento de Recursos Humanos procede a informar al candidato sobre su contratación y a solicitar los requisitos de ingreso correspondientes de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.

**Paso 9. Elaborar Contrato**

Jefe de Recursos Humanos espera informe o memorándum del Gerente de área sobre el mes de prueba del nuevo candidato.

**De Aprobar contratación:** Procede a la elaboración de contrato de trabajo, el cual es firmado por el candidato y Representante Legal del CEFAFA como existencia de acuerdo entre ambas partes.

**De No aprobarse la contratación:** Procede a informar al personal en prueba la desvinculación por resultado de desempeño en el periodo del mes de prueba.

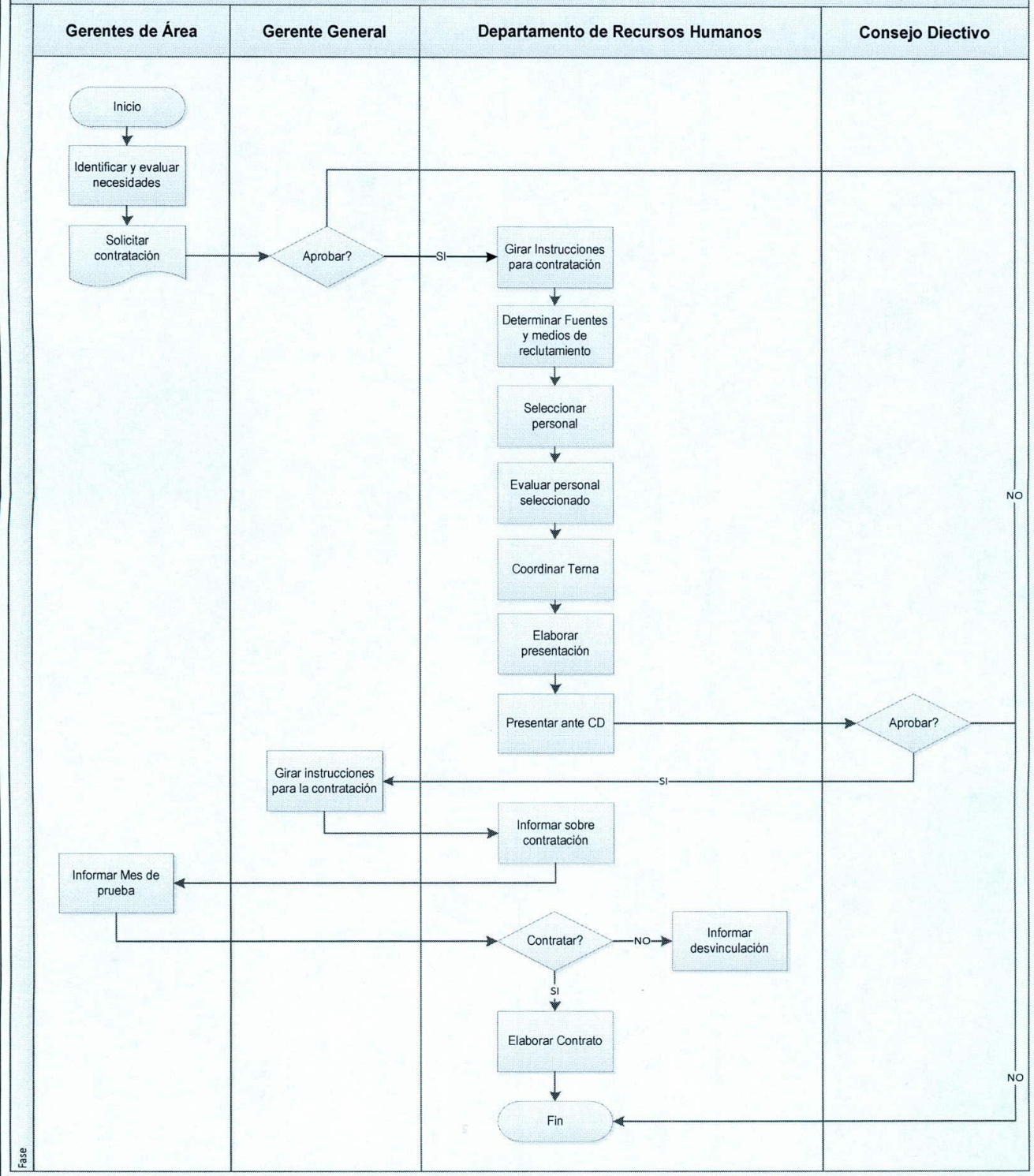
Fin del procedimiento.



|                      |  |                      |                  |
|----------------------|--|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Reclutamiento, Selección y contratación de personal</b> |                      |                  |
| <b>Código:</b>       | Rb3A   | <b>Página:</b>       | 4 de 4           |

**Diagrama de Flujo**

**Reclutamiento, Selección y contratación de personal**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                  |
|---|--|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Control de marcaciones del personal</b>   |                      |                  |
| <b>Código:</b>                            | Rb4B   | <b>Página:</b>       | 1 de 3.          |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Recursos Humanos   |                      |                  |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Reglamento Interno de Trabajo  |                      |                  |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencias de Área</li> <li>✓ Departamentos</li> <li>✓ Unidades.</li> </ul>  |                      |                  |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                  |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se revisa por empleado llegadas tarde, salidas antes de la hora y no marcaciones del personal para elaborar un reporte a los gerentes y posteriormente un reporte final a Gerencia General |                      |                  |
| <b>Objetivo:</b>                          | Revisar las marcaciones del personal para verificar el cumplimiento del horario laboral  |                      |                  |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | N/A  |                      |                  |

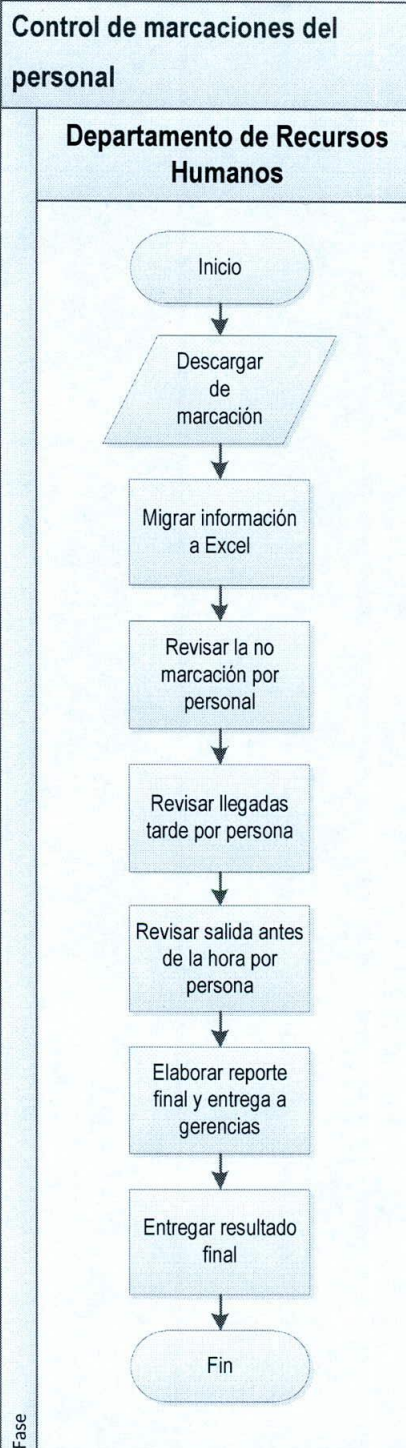


|  |  |                      |                  |
|--|--|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>   | Administrativa                             | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Control de marcaciones del personal</b> |                      |                  |
| <b>Código:</b>   | Rb4B                                       | <b>Página:</b>       | 2 de 3           |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |                  |
| <b>Paso 1. Descargar de marcación</b>  |  |                      |                  |
| El Auxiliar de Recursos Humanos procede a descargar las marcaciones del personal desde el sistema "Attendance Management "   |  |                      |                  |
| <b>Paso 2. Exportar a Excel</b>  |  |                      |                  |
| Luego el Auxiliar de Recursos Humanos migra los datos de las marcaciones a formato de Excel, clasifica por orden de empleado y fecha.  |  |                      |                  |
| <b>Paso 3. Revisar la no marcación por personal</b>  |  |                      |                  |
| El Auxiliar de Recursos Humanos después de clasificar revisa las marcaciones del personal para verificar las no marcaciones de entrada, salida o días completos.   |  |                      |                  |
| <b>Paso 4. Revisar llegadas tarde por persona</b>  |  |                      |                  |
| Posteriormente revisa las marcaciones del personal para verificar las llegadas después de las 7:30 horas, tomando en cuenta los horarios rotativos, así como lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo en su Art. 22  |  |                      |                  |
| <b>Paso 5. Revisar salida antes de la hora por persona</b>   |  |                      |                  |
| Luego revisa las marcaciones del personal para verificar las salidas antes de las 16:15 horas tomando en cuenta los horarios rotativos, considerando lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo en su Art. 19  |  |                      |                  |
| <b>Paso 6. Elaborar reporte final y entrega a gerencias</b>  |  |                      |                  |
| Finalmente el Auxiliar de Recursos Humanos recopila la información de llegadas tarde, salidas antes de la hora y no marcaciones para elaborar un reporte y traslada al Jefe de Recursos Humanos para revisión y visto bueno, envía a las distintas Gerencias a través de Memorándum, en el cual se solicita la respectiva justificación del personal involucrado, considerando la facultad que acredita a cada Gerente de Área y/o Jefe de Departamento o Unidad para dispensar las llegadas tardías según lo estipulado en el RIT Art. 23, de no contar con justificación válida el Jefe de Recursos Humanos procede a deducir responsabilidades conforme a lo dispuesto en el RIT por llegadas tardías |  |                      |                  |
| <b>Paso 7. Entregar resultado final</b>  |  |                      |                  |
| EL Jefe de Recursos Humanos remite a cada Gerencia el informe para la respectiva justificación a las marcaciones del personal se envía un detalle final con visto bueno del Gerente Administrativo a la Gerente General para conocimiento y seguimiento de las marcaciones de personal.  |  |                      |                  |
| Fin del Procedimiento...   |  |                      |                  |



|                      |                                     |                      |                  |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------|------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                      | <b>Departamento:</b> | Recursos Humanos |
| <b>Procedimiento</b> | Control de marcaciones del personal |                      |                  |
| <b>Código:</b>       | Rb4B                                | <b>Página:</b>       | 3 de 3           |

Diagrama de Flujo





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |                        |
|---|---|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Control de inventarios |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Levantamiento de inventarios</b>   |                      |                        |
| <b>Código:</b>                            | Rb3B  | <b>Página:</b>       | 1 de 5                 |
| <b>Responsable:</b>                       | Departamento de Control de Inventarios  |                      |                        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Art. 142 del Código Tributario, Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA   |                      |                        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamento de Control de Inventarios</li> <li>✓ Departamento de Informática</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Departamento de Ventas (Sucursales)</li> <li>✓ Departamento de Abastecimiento.</li> </ul> |                      |                        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |                        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza levantamiento físico de productos dentro de las salas de venta y bodegas con la finalidad de mantener actualizadas las existencias.  |                      |                        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Mantener actualizadas las existencias de Sucursales y Abastecimiento  |                      |                        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reportes de existencias</li> <li>▪ Kardex</li> <li>▪ Actas</li> <li>▪ Remisiones</li> </ul>  |                      |                        |



|                      |                                     |                      |                        |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                      | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Levantamiento de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B                                | <b>Página:</b>       | 2 de 5                 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Realizar cierre ventas**

Cada Jefe de sucursal debe realizar cierre según corresponda con el objetivo de actualizar reportes de ventas y así poder contar con las existencias reales en sistema.

**Paso 2. Realizar cierre a la sucursal a inventariar**

El Personal de Informática debe realizar cierre un día antes a la sucursal a inventariar, para actualizar todas las transacciones del día ( ingresos y egresos)

**Paso 3. Imprimir libros**

Para iniciar el levantamiento de inventario, el personal del DCI realiza las siguientes actividades:

- Imprime libro para la toma física (Medicina, Conveniencia e importaciones)
- Imprime reporte de saldos a la fecha de cierre para el levantamiento de inventario
- Imprime reporte de existencias totalizado para respaldo de existencias al día del inventario
- Convierte el libro en archivo de Excel, con lo cual compara los saldos del archivo impreso para la toma física vrs. Reporte de saldos totalizado, para verificar que todos los códigos estén activos.

Para cual se deberán seguir los siguientes pasos:

**Libro de medicina**

Muestra: Código del Producto, Descripción, presentación, costo unitario y existencias según sistema a la fecha del cierre

Para generar el reporte para toma física con precio de costo por proveedor: Se elige la sucursal o bodega a inventariar, genera una hoja por cada laboratorio, ordenado por códigos.

Nota: a efectos de agilizar el conteo físico, se ordenan las hojas por orden alfabético según nombre de proveedor.

**Para la impresión de libros de inventario**

a) Se ingresa al sistema Post-Audit

Compañía: 1, Usuario: user 1, Contraseña: PCAJA, Sucursal: F9 número de la sucursal a inventariar

Caja: F9, Entrar al sistema: Movimientos de Inventario

b) Reporte para toma física con precio de costo por proveedor

La sucursal o bodega a inventariar: Vcodcat: Medicina, Fecha de cierre, Diferentes de cero <>0

Este reporte genera una hoja por cada laboratorio, ordenado por códigos

Nota: a efectos de agilizar el conteo físico, se ordenan las hojas por orden alfabético según nombre de proveedor.

**Libro de conveniencia**

Para generar el reporte de existencias al Cierre para el inventario: Se ingresa a Post Audit, se genera para dejar respaldo de las existencias y el monto económico que tiene en el sistema a la fecha del inventario, reportes de saldos al cierre. Este reporte se imprime a efectos de verificar si cuadran los libros de existencias.

Se debe Imprimir reporte de existencias totalizado para respaldo de existencias al día del inventario

**Para impresión del libro de conveniencia.**

Reporte de existencias con fecha de cierre-prov.

Este reporte se imprime en orden correlativo de códigos debido a que en la mayoría de sucursales y bodegas, lo que es conveniencia, lo tienen asignados en diferentes estantes.



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |                                     |                      |                        |
|---|-------------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa                      | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Levantamiento de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>  | Rb3B                                | <b>Página:</b>       | 3 de 5                 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |                                     |                      |                        |
| <b>Paso 4. Girar instrucciones al personal involucrado en la toma física.</b>   |                                     |                      |                        |
| <p>El Supervisor de equipo de levantamiento de inventarios gira instrucciones sobre el proceso del levantamiento de inventarios, para lo cual debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformar equipos de trabajo</li> <li>▪ Asignar vitrinas y/o estantes de conteo</li> <li>▪ Asignar personal para conectar equipo informático a utilizar y personal para digitar</li> </ul> |                                     |                      |                        |
| <b>Paso 5. Iniciar conteo físico</b>  |                                     |                      |                        |
| <p>Para iniciar el conteo físico, se asigna parejas de conteo las cuales deben conformarse por personal DCI junto con personal de la sucursal, en estante o vitrina asignada en el orden ya sea de izquierda a derecha o de derecha a izquierda a manera que no quede producto sin conteo.</p>  |                                     |                      |                        |
| <b>Paso 6. Verificar diferencias con personal de la sucursal</b>  |                                     |                      |                        |
| <p>Se verifica las diferencias encontradas de Faltantes y/o Sobrantes.</p> <p>Las diferencias encontradas son confirmadas por el personal de la sucursal o bodega inventariada junto con personal del DCI, para determinar la diferencia como definitiva se consulta kardex y se imprime dejándolo anexo a la hoja de conteo.</p>   |                                     |                      |                        |
| <b>Paso 7. Marcar diferencias</b>   |                                     |                      |                        |
| <p>Después de haber verificado y determinado como diferencias de faltantes y sobrantes, se deben marcar con color y firmadas por Jefe de Sucursal o encargado de sucursal o bodega inventariada.</p>  |                                     |                      |                        |
| <b>Paso 8. Entregar las hojas de conteo</b>   |                                     |                      |                        |
| <p>Terminado el conteo y verificación de diferencias, firmar las hojas por el personal involucrado en: conteo, anotación y verificación de diferencias, según corresponda, para luego entregar al supervisor del inventario</p>   |                                     |                      |                        |



|                      |                                     |                      |                        |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                      | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Levantamiento de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B                                | <b>Página:</b>       | 4 de 5                 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 9. Digitar datos en archivo de Excel**

Supervisor de inventario, entrega hojas a las personas asignadas para digitar en formato que contiene la siguiente información:

- Código del producto
- Casa (Droguería o laboratorios)
- Nombre del producto
- Presentación
- Costo Unitario
- Existencias según sistema
- Existencias físicas
- Fecha de vencimiento
- Diferencia
- Total diferencia al costo
- Número de página
- Número de columna
- Número de fila

**Paso 10. Revisar páginas digitadas**

Entregar a los colaboradores del inventario, las hojas digitadas para revisión, de encontrar algún error se entrega nuevamente al digitador para corrección, de no contener errores, pasa a ordenar en forma correlativa según el número de hojas que posee el libro de inventario

**Paso 11. Firmar Libro digitado**

Se entrega cada hoja digitada al jefe de sucursal, para firma y sello

**Paso 12. Separar por diferencias y fecha de vencimiento**

Después de haber revisado la digitación del libro de inventario, se procede a ordenar el archivo digitado por total de diferencia al costo, para obtener el total en dinero faltante y sobrante, asimismo se elabora reporte de productos vencidos y próximos a vencer del resultado de inventario digitado

**Paso 13. Leer resultados**

Se reúne al personal de la sucursal o bodega inventariada, para leerles cada una de las diferencias encontradas así como también los productos vencidos y próximos a vencer.

**Paso 14. Entregar acta y resultados finales**

Por parte del personal del DCI se elabora acta de levantamiento de inventario, la cual es firmada por las personas involucradas en el levantamiento de inventario

Se entrega copia de:

Acta de levantamiento de inventario y Reporte de productos, vencidos y próximos a vencer al Jefe o encargado de sucursal, Auditoría Interna y a la Gerencia Financiera.

Finalmente se prepara el informe en presentación para el Consejo Directivo en coordinación con el Gerente Administrativo y al mismo tiempo Gerencia General.

Fin del procedimiento.







**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |                        |
|---|---|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Control de inventarios |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Análisis de inventarios</b>  |                      |                        |
| <b>Código:</b>                            | Rb3B  | <b>Página:</b>       | 1 de 4                 |
| <b>Responsable:</b>                       | Departamento de Control de Inventarios  |                      |                        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Art.142 del Código Tributario, Normas de Control Interno Específicas del CEFAFA.  |                      |                        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamento de Control de Inventarios</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Departamento de Ventas (Sucursales)</li> <li>✓ Departamento de Abastecimiento</li> </ul>   |                      |                        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |                        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se procede a realizar una revisión y verificación de tallada de las existencias de la sucursal, de lo cual resultan relaciones entre productos y un resultado final que contiene los detalles de productos sobrantes, faltantes y diferencias de costos definitivos de las existencias inventariadas. |                      |                        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Identificar las causas de diferencias encontradas   |                      |                        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Libro de existencias levantamiento de inventarios</li> <li>▪ Kardex</li> </ul>   |                      |                        |





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                      |                                |                      |                        |
|----------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                 | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Análisis de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B                           | <b>Página:</b>       | 2 de 4                 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Elaborar archivo en Excel del levantamiento de inventario**

Con las existencias encontradas durante el proceso de levantamiento de inventario, se elabora reporte de diferencias (faltantes y sobrantes) de la siguiente manera:

Se ordena la información por diferencias para determinar los códigos de faltantes y sobrantes

**Paso 2. Analizar de diferencias**

Luego de determinar las diferencias obtenidas en el levantamiento de inventarios, se revisa en sistema y físico:

- Kardex
- Remisiones de traslados realizados entre las sucursales

**Paso 3. Cotejar Diferencias**

Después de revisar kardex y remisiones se procede a cotejar diferencias de faltantes y sobrantes con la finalidad de verificar ventas realizadas con código equivocado.

**Paso 4. Solicitar existencias a otras sucursales**

EL Jefe o Coordinador del DCI para identificar diferencias que se pueden relacionar debido a los diferentes traslados que se realizan entre sucursal y bodegas del CEFAFA, se debe solicitar a la sucursal y bodegas que han realizado trámites entre ellas, las existencias físicas y kardex de cada uno de los códigos a los que se encontró con diferencias.

**Paso 5. Recibir archivo**

Luego de verificadas las diferencias por las sucursales y bodega el archivo de lo Inventariado, se procede a remitir nuevamente el archivo al DCI con el visto bueno para proceder con resultado final del inventario.

**Paso 6. Cotejar diferencias con otras sucursales y bodegas**

Después de haber recibido cuadros de diferentes sucursales, el personal del DCI, procede a cotejar diferencias de sobrantes y faltantes; de existir diferencias por códigos relacionados, se debe informar a las sucursales involucradas o bodegas y para elaborar notas de remisión.

**Paso 7. Elaborar resultado final**

Recibido el archivo por el DCI y consolidados los cambios por trámites realizados entre sucursales y bodegas, para elaborar el resultado final se procede a:

- Trabajar diferencias de costos, de códigos que se relacionaron entre faltantes y sobrantes
- Separar faltantes y sobrantes definitivos
- Elaborar Cuadro de Ajustes



|                      |                                |                      |                        |
|----------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                 | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Análisis de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B                           | <b>Página:</b>       | 3 de 4                 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 8. Elaborar Cuadro de Ajustes**

Al elaborar el cuadro de Ajustes según formato del DCI, se debe tomar en consideración los datos de códigos relacionados y sobrantes definitivos, para posteriormente enviar a la Gerencia Comercial y Gerencia Financiera para autorización.

**Paso 9. Elaborar acta de resultado final**

Después de haber obtenido los datos definitivos de faltantes y sobrantes, se procede a elaborar acta de resultado final, la cual se debe firmar por los miembros de la sucursal o bodega inventariada, así como contener las firmas y sellos de las áreas involucradas como se detalla:

Gerencia Comercial  
Gerencia Administrativa  
Sucursal Inventariada  
Departamento de Control de Inventarios

**Paso 10. Entregar resultado final**

Después de haber obtenido firmas de personal involucrado en los resultados de inventario, se debe entregar copia de acta a las Gerencias: Comercial, Financiera y Auditoría Interna, en un período máximo de 30 días después de haber realizado el levantamiento de inventario.

Fin del procedimiento.







**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                        |
|---|--|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Control de inventarios |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Ajustes de inventarios</b>  |                      |                        |
| <b>Código:</b>                            | Rb3B   | <b>Página:</b>       | 1 de 4                 |
| <b>Responsable:</b>                       | Departamento de Control de Inventarios   |                      |                        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Art.142 del Código Tributario, Normas de Control Interno Específicas del CEFAFA.   |                      |                        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamento de Control de Inventarios</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> <li>✓ Departamento de Ventas</li> <li>✓ Departamento de Sucursales</li> <li>✓ Departamento de Abastecimiento</li> </ul> |                      |                        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Realizar los ajuste de productos resultantes en la toma física de inventarios en la plataforma del sistema INFOS con el objetivo de sanear los inventarios de productos en las Sucursales y Bodegas del CEFAFA                             |                      |                        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Actualizar en el sistema las existencias de inventario de productos  |                      |                        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuadro de Ajustes</li> <li>▪ Reporte de Levantamiento de inventario</li> <li>▪ Kardex</li> </ul>  |                      |                        |



|  |                               |                      |                        |
|--|-------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>   | Administrativa                | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Ajustes de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>   | Rb3B                          | <b>Página:</b>       | 2 de 4                 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |                               |                      |                        |
| <b>Paso 1. Analizar archivo</b>  |                               |                      |                        |
| Después del levantamiento de inventario físico, se debe enviar archivo digitado a la persona encargada del Departamento de Control de Inventarios, para el respectivo análisis de diferencias entre sobrantes y faltantes.   |                               |                      |                        |
| <b>Paso 2. Identificar Diferencias</b>   |                               |                      |                        |
| Para proceder a establecer las causas de las diferencias encontradas y que podrían tener relación, se procede a lo siguiente:  |                               |                      |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar en Notas de Remisión físicas, los traslados de productos con códigos erróneos</li> <li>▪ Identificar dentro de la base de datos, los traslados de productos con presentación equivocada que han dado lugar a cruces, faltantes y/o sobrantes de productos.</li> <li>▪ Revisar en sistema IINFOS las facturas de productos con códigos erróneo (Revisando Kardex por código y verificando los movimientos por vendedor)</li> </ul> |                               |                      |                        |
| <b>Paso 3. Elaborar cuadro de diferencias</b>  |                               |                      |                        |
| Luego de identificar las causas de las diferencias, se elabora un cuadro donde se relacionan los faltantes y sobrantes que tiene características comunes (según presentación, forma farmacéutica, código similar, etc.) se envía archivo a sucursal para su aprobación.  |                               |                      |                        |
| <b>Paso 4. Revisar archivo</b>   |                               |                      |                        |
| Al recibir el archivo enviado por el DCI, el Jefe de sucursal revisa detalladamente los productos faltantes y sobrantes en sistema y físico para dar una revisión final de la información  |                               |                      |                        |
| <b>Paso 5. Enviar archivo</b>  |                               |                      |                        |
| Luego de la verificación el Jefe de sucursal deberá informar al DCI y emitir su visto bueno para la emisión de cuadro definitivo de faltantes, sobrantes y productos vencidos.   |                               |                      |                        |
| <b>Paso 6. Documentar diferencias</b>  |                               |                      |                        |
| EL Departamento de Control de Inventarios, deberá dejar constancia y respaldar por medio de kardex, la no ubicación de un producto durante el proceso de levantamiento de inventario   |                               |                      |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se procede a verificar en sistema INFOS el kardex del producto en la sucursal inventariada</li> <li>▪ Verificar dentro de los movimientos los detalles inusuales y si la diferencia persiste, imprimir el kardex y anexar al libro de conteo físico con el detalle final de digitación del levantamiento de inventario</li> </ul>   |                               |                      |                        |
| <b>Paso 7. Enviar cuadro de ajustes</b>  |                               |                      |                        |
| Antes de proceder a realizar los ajustes en el sistema INFOS, sobre diferencias encontradas durante el inventario, el DCI envía cuadros y acta de resultado final de inventarios a Gerencia Comercial, para su respectiva autorización, para lo cual cuenta con dos 2) días hábiles calendario.  |                               |                      |                        |
| <b>Paso 8. Autorizar cuadro de ajustes</b>   |                               |                      |                        |
| El Gerente Comercial procede a la revisión de los cuadros de resultado final de inventario, firma y sella de Autorización para que el DCI proceda en un periodo de quince (15) días luego de haber verificado que la documentación probatoria desvirtúa o mantiene las diferencias determinadas para realizar los ajustes de inventario en la sucursal o bodega correspondiente.   |                               |                      |                        |



|                      |                               |                      |                        |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Ajustes de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B                          | <b>Página:</b>       | 3 de 4                 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 9. Realizar Ajustes de Inventario en INFOS**

Autorizadas y revisadas las diferencias definitivas de inventario por parte de la Gerencia Comercial, el Departamento de Control de Inventarios procederá a realizar los respectivos ajustes en la plataforma del sistema INFOS en el Módulo de Inventario de la siguiente manera:

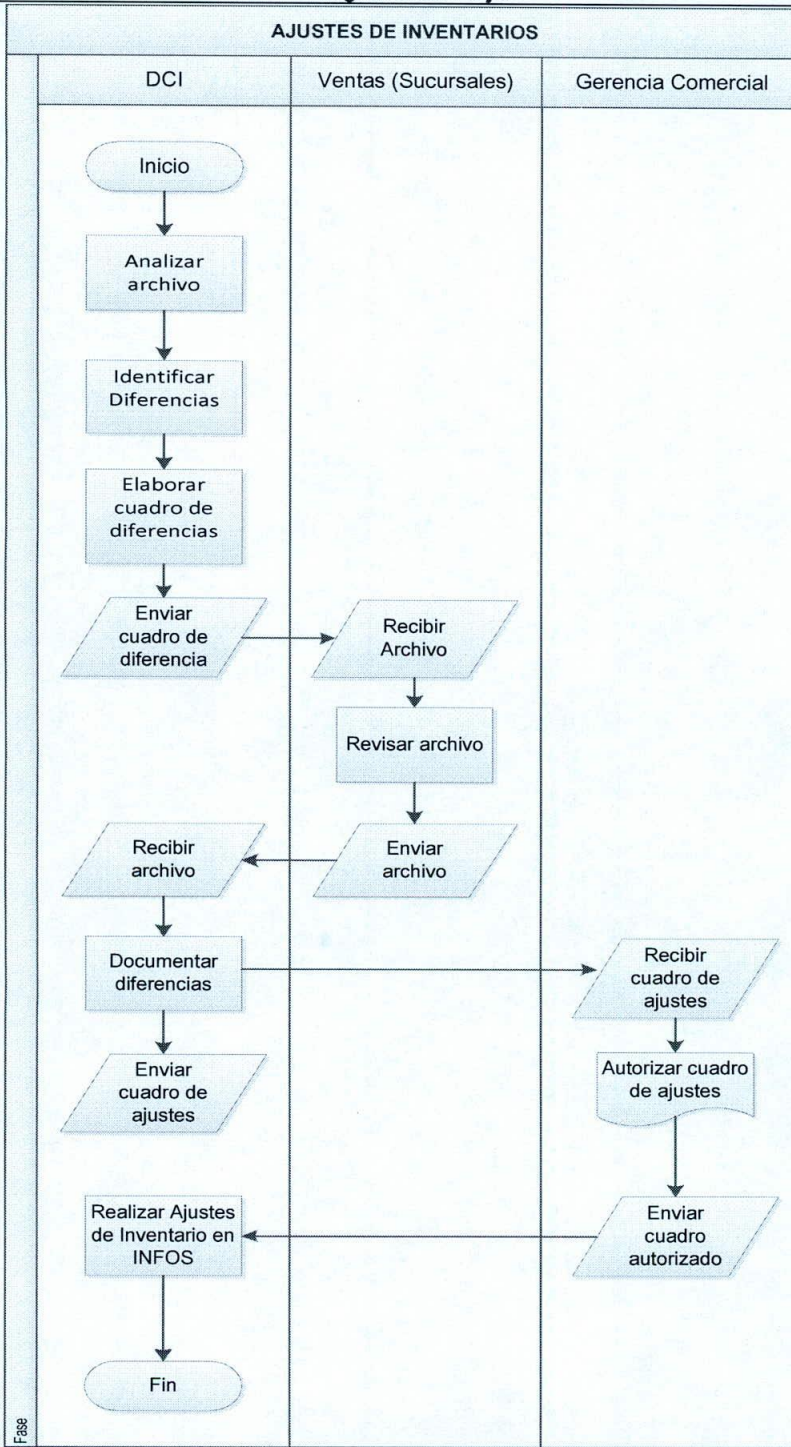
- Menú Procesos
- Ajustes de inventario
- Compañía 1
- Tipo de Documento
  - 3 Entrada por ajuste de inventario
  - 5 Salida por ajuste de inventario
- F9 Buscar bodega a ajustar
- Descripción ( Ajustes de inventario, fecha de levantamiento y bodega)
- Digitar códigos a ajustar
- F10 Grabar ajustes
- Generar el Reporte
- Imprimir

Fin del procedimiento.




|                      |                               |                      |                        |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Ajustes de inventarios</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B                          | <b>Página:</b>       | 4 de 4                 |


**Diagrama de Flujo**





|   |   |                      |                                      |
|---|---|----------------------|--------------------------------------|
|  | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA</b><br><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ACTIVO FIJO</b>   |                      |                                      |
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento:</b>   | <b>Descargo y subasta de bienes de activo fijo propiedad del CEFAFA</b>   |                      |                                      |
| <b>Responsable:</b>   | Auxiliar de Activo Fijo   |                      |                                      |
| <b>Marco Regulatorio:</b>   | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA, Ley de creación del CEFAFA, Políticas de Inventarios y Activo Fijo, Manual del Usuario del Sistema INFOS   |                      |                                      |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerente Administrativo</li> <li>✓ Técnico de Soporte Informático</li> <li>✓ Gerencia General</li> <li>✓ Consejo Directivo</li> <li>✓ Gerente Financiero</li> <li>✓ Departamento de Tesorería</li> <li>✓ Comisión de descargo de Bienes</li> <li>✓ Postores</li> <li>✓ Delegados de la Fiscalía</li> <li>✓ Jefe de Contabilidad</li> <li>✓ Auditoría Interna</li> </ul> |                      |                                      |
| <b>Subprocesos asociados:</b>   | N/A   |                      |                                      |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>   | Realizar un proceso de descargo, subasta interna y pública, a aquellos bienes o activos, que se han dejado de utilizar para las operaciones y desarrollo de la institución, y han sido declarados de baja o descargado de los controles administrativos y de los registros contables, y que son susceptibles para la venta.   |                      |                                      |
| <b>Objetivo:</b>  | Subastar todos aquellos bienes inservibles, obsoletos, deteriorados, reparación onerosa u otras condiciones similares, que permitan a la Institución recuperar un monto considerable por el bien.   |                      |                                      |
| <b>Formularios utilizados:</b>  | Reporte de Inventario   |                      |                                      |



|   |  |   |                                      |
|---|--|---|--------------------------------------|
|   |  | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA</b><br><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                                      |
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa                                     | <b>Departamento:</b>  | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Descargo y subasta de bienes de activo fijo</b> |   |                                      |
| <b>Código:</b>  | Rb3B   | <b>Página:</b>  |                                      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |   |                                      |
| <b>Paso 1. Identificar y revisar los bienes de Activo Fijo</b>  |  |   |                                      |
| <p>Durante el levantamiento de inventario programado por el DCI, el Auxiliar del Activo Fijo debe revisar y verificar el estado y condiciones de los bienes de activo fijo en sucursales, asimismo según la programación de levantamiento de inventarios de Activo Fijo en el área administrativa del CEFAPA. Para lo cual se revisará la respectiva hoja de traslado para descargo y se procederá a resguardar el bien en la bodega de Activo Fijo.</p>  |  |   |                                      |
| <b>Paso 2. Trasladar bienes</b>   |  |   |                                      |
| <p>Al identificar bienes dañados el Auxiliar del Activo Fijo debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar en sistema vida útil</li> <li>▪ Si aún no ha finalizado su vida útil, justificar el daño</li> <li>▪ Elaborar hoja de traslado en coordinación con el área a quien se encuentra asignado el bien</li> <li>▪ Ubicar en bodega de activo fijo</li> <li>▪ Actualizar en el sistema el usuario (cargar al Auxiliar del Activo Fijo) <b>“Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS”</b></li> </ul>   |  |   |                                      |
| <b>Paso 3. Preparar informe de inventario de bienes</b>   |  |   |                                      |
| <p>Luego de identificar y actualizar el sistema, el Jefe del DCI debe preparar un informe (elabora un listado de bienes inservibles, obsoletos, deteriorados, reparación onerosa u otras condiciones similares.) y presentar a la comisión de descargo conformada por el Gerente Financiero, Gerente Administrativo, Técnico de Soporte Informático y Auxiliar de Activo Fijo.</p>  |  |   |                                      |
| <b>Paso 4. Clasificar los bienes</b>  |  |   |                                      |
| <p>La Comisión de Descargo, realizará elabora un listado de bienes para descargo, para lo cual procede a verificar su estado, clasificándolos según sea el caso: para la venta y no aptos para la venta, auxiliándose de criterios técnicos; recomendarán si estos serán descargados de los controles administrativos y su registro contable, así como definir si serán destinados para: subasta interna, subasta pública, permuta, donación o destrucción.</p>   |  |   |                                      |
| <b>Paso 5. Inspeccionar Bienes</b>  |  |   |                                      |
| <p>La Comisión para el descargo de bienes, realiza la inspección de los bienes reportados por el Auxiliar de Activo Fijo. Procede a verificar el estado de los bienes los cuales clasifica según el caso, auxiliándose de criterios técnicos; emite sus recomendaciones para que sean descargados de los controles administrativo y registros contables, así como su recomendación para el destino final según la evaluación de las personas especialistas, entre sus recomendaciones se tiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar una Subasta Interna y posteriormente si no son vendidos en subasta Interna realizar una Subasta Pública: Procede cuando los bienes son aún utilizables y puede recuperarse parte de la inversión o cuando por algún motivo los bienes deben ser cambiados por otros nuevos debido a desfases, siempre y cuando así lo aprueben los Señores miembros del Consejo Directivo al momento de la presentación.</li> <li>c) Para donación: Esta se realizará cuando los Señores miembros del Consejo Directivo al momento de la presentación así lo decidan basados en el estado del bien y la necesidad de alguna de las Unidades Militares.</li> <li>d) Para destrucción: Esto ocurre cuando el estado de los bienes es tan desafortunado que ya no puede recomendarse su uso, para lo cual procede deshacerse del mismo.</li> <li>e) Para venta como chatarra: Aplica en aquellos casos donde los bienes se encuentran en un estado de desuso y que no pueden repararse ni procesarse para ser utilizados en ninguna actividad, pero si adquieren en su estado la clasificación de chatarra para la venta.</li> </ol> <p>Posteriormente remite copia del listado sellado y firmado con los respectivos ajustes y observaciones al Auxiliar de Activo Fijo.</p> |  |   |                                      |



|  |  |                      |                                      |
|--|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>   | Administrativa                                     | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Descargo y subasta de bienes de activo fijo</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>   | Rb3B   | <b>Página:</b>       |                                      |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |  |                      |                                      |
| <b>Paso 6. Elaborar acta</b>   |  |                      |                                      |
| <p>La Comisión de descargo debe elaborar acta de la clasificación, en el cual incluye el detalle de bienes con sus respectivas características, entregando original sellada y firmada al Auxiliar de Activo Fijo, quien procederá a preparar la respectiva presentación posterior a autorización de la Gerencia General, para Consejo Directivo considerando las condiciones expuestas por la comisión en su dictamen de clasificación según acta.</p>   |  |                      |                                      |
| <b>Paso 7. Presentar propuesta de descargo de bienes</b>   |  |                      |                                      |
| <p>La Gerencia Administrativa en coordinación con la Comisión de Descargo, Jefe DCI y Auxiliar de Activo Fijo, realiza presentación de todos aquellos bienes sujetos a descargos y demás condiciones, a los Señores miembros del Consejo Directivo de acuerdo a lo recomendado por la Comisión.</p> <p>El Gerente Administrativo presenta propuesta de descargo de bienes ante el Consejo Directivo, para su aprobación.</p> <p><b>Si aprueba el descargo:</b> La Gerencia General remite a la Gerencia Administrativa copia de Acuerdo de autorización para proceder al descargo de bienes y ejecuta según instrucciones y decisión tomada.</p> <p><b>Si No aprueba:</b> El Auxiliar de Activo Fijo procede a verificar nuevamente el listado e inicia en el paso 1</p> |  |                      |                                      |
| <b>Paso 8. Descargar bienes</b>  |  |                      |                                      |
| <p>El Auxiliar de Activo Fijo, procede a descargar los bienes que se detalla en el Acta y emite reporte de Activos Fijos al Jefe de Contabilidad, para que se descarguen de los registros contables. El Auxiliar de Activo Fijo debe descargar del sistema basándose en Acta de Consejo Directivo, considerando los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descargar únicamente los bienes que se detallan en acta, dejando como constancia el Acta de aprobación debidamente firmada por el Consejo Directivo.</li> <li>• Emitir reporte al Departamento de Contabilidad para el registro contable (memorándum)</li> </ul> <p><b>“Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS”</b></p>  |  |                      |                                      |
| <b>Paso 9. Elaborar listado de bienes</b>  |  |                      |                                      |
| <p>El Auxiliar de Activo Fijo emite a Gerente Administrativo, el listado de bienes a subastar o donar según aprobación de Consejo Directivo, con sus respectivas características y valores, para posteriormente subir la información a la plataforma informática los bienes que cumplieron su vida útil y pueden ser donados (Sistema Informática de Bienes), luego comunica a las unidades correspondientes a través de oficio listando los bienes disponibles para donación.</p> <p>Si los bienes no pueden ser sujetos de donación el Auxiliar de Activo Fijo elabora bases de subasta.</p> <p><b>**Ver página gobierno abierto en el siguiente link: <a href="http://gobiernoabierto.gob.sv">http://gobiernoabierto.gob.sv</a>**</b></p>                             |  |                      |                                      |



|                      |  |                      |                                      |
|----------------------|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                                     | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Descargo y subasta de bienes de activo fijo</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B   | <b>Página:</b>       |                                      |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 10. Elaborar Bases**

La comisión designada por Acuerdo de Consejo aceptando realizar Subasta, elaborará las Bases de subasta considerando los siguientes parámetros:

- Forma de subasta: las propuestas de ofertas por parte de los postores se realizarán por medio de sobre cerrado el cual deberá ser rotulado con el nombre completo del postor y describir las especificaciones del bien por el cual concursa.

El sobre deberá contener en su interior una oferta económica con la siguiente información:

Datos generales del Postor, Especificaciones propias del bien por el cual está concursando, Monto ofertado, el cual deberá ser en números y letras, La forma en que se hará efectivo el pago, Tiempo en que hará efectivo el retiro del bien, de acuerdo a las disposiciones establecidas por el CEFAFA.

- Notificaciones: la comisión, contará con 1 día hábil para notificar por escrito a los participantes adjudicadas como ganadores.
- Modalidad de pago: el pago deberá realizarse en efectivo o en su defecto a través de cheque certificado, el cual deberá ser girado a favor del Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada.
- Plazo de pago: El pago se deberá hacer efectivo dentro de 3 días hábiles posteriores a la respectiva notificación de adjudicación por escrito por parte del CEFAFA.
- Retiro de bienes: Posterior a la cancelación del bien adjudicado, el ganador cuenta con un plazo máximo de 3 días hábiles para retirar el bien adjudicado. Vencido el plazo, el CEFAFA se reserva el derecho de tomar las acciones necesarias para el desalojo de dicho bien.

En el caso de vehículos automotores, el retiro del bien deberá efectuarse dentro de 6 días hábiles, posteriores a la notificación por escrito de adjudicación por parte del CEFAFA, debiendo presentar para el caso evidencia documental de haber finalizado el traspaso respectivo en SERTRACEN ante la Gerencia Administrativa.

Todo bien sujeto de adjudicación a través de Subasta, previo al retiro de las instalaciones del CEFAFA deberá ser entregado mediante acta de entrega. La Comisión para el Descargo de Bienes, elabora bases de la subasta, avisos de la subasta para dar a conocer los bienes de activo fijo indicando características, lugar, día, y hora. Finalmente el Auxiliar de Activo Fijo remite las bases a la Gerencia Administrativa para revisión.

- Importante: Se elaboran carteles de aviso 5 días antes de la fecha de realización de la subasta interna, de no proceder de esa manera la modalidad es cambiada a subasta externa. El día 4 se coloca como fecha límite para recepción de subasta. El día 5 se realiza la apertura la subasta junto con el Delegado de la Fiscalía, Gerente General y Gerente Administrativo.

**Paso 11. Verificar Bases**

El Auxiliar de Activo Fijo, elabora y remite la presentación de subasta, con las respectivas bases al Gerente Administrativo, quien revisa y verifica en coordinación Gerencia General previo a la exposición ante Consejo Directivo.

**De existir Observaciones:** El Gerente Administrativo remite a la Comisión para que sean subsanadas las observaciones.

**De no Existir Observaciones:** Continúa con la calendarización para la presentación ante Consejo Directivo.

**Paso 12. Presentar propuesta para subasta de bienes**

El Gerente Administrativo presenta propuesta a Consejo Directivo en base a las instrucciones emitidas anteriormente sobre los bienes que pueden ser: subasta, donación, destrucción y/o venta como chatarra de los bienes descargados y bases.

**Si aprueba:** Se inicia el proceso de subasta, donación, destrucción y/o venta como chatarra.

**Si No aprueba:** Corregir observaciones y presentar nuevamente ante Consejo Directivo.



|                      |  |                      |                                      |
|----------------------|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                                     | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Descargo y subasta de bienes de activo fijo</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B   | <b>Página:</b>       |                                      |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 13. Iniciar gestiones para la Subasta**

El Gerente Administrativo gira instrucciones sobre lo acordado en Consejo Directivo al Auxiliar de Activo Fijo a fin de que dé inicio el proceso de subasta, donación, destrucción y/o venta como chatarra según sea el caso.

**Paso 14. Realizar Calendarización de subasta**

El Auxiliar de Activo Fijo solicita a la Fiscalía General de la República que envíe un delegado como observador en la realización de la subasta, la cual se envía 5 días antes de la colocación de carteles. Posteriormente elabora carteles de aviso 5 días antes de la fecha de realización de la subasta interna, de no proceder de esa manera la modalidad es cambiada a subasta externa, coloca el buzón de recepción de ofertas en la Gerencia General, el día 4 se coloca como fecha límite para recepción de subasta, y el día 5 se realiza la apertura la subasta junto con el Delegado de la Fiscalía, Gerente General y Gerente Administrativo.

**Paso 15. Ejecutar subasta**

La Comisión de Descargo de bienes, recibe las ofertas de los participantes, para realizar la subasta en lugar, fecha y hora señalada, las ofertas de los participantes quienes deberán presentarla en un sobre sellado con nombre, firma, DUI, deben ser depositados en un buzón de recepción ubicado en la Gerencia General.

Los miembros de la comisión para el descargo de bienes, postores, delegados de la Fiscalía y observadores junto con la Gerencia General, Gerencia Administrativa y Activo Fijo, se deben presentar en lugar, día y hora señalada para efectuar la subasta, se abren los sobres de oferta, levantan el acta y notifican al ganador.

**Paso 16. Recibir pago del bien**

El Postor, una vez adjudicado el bien, procede al respectivo pago en el Departamento de Tesorería el próximo día hábil posterior a la respectiva notificación de adjudicación por escrito por parte del CEFAFA.

Para el caso de Vehículos automotores:

Representante Legal o apoderado suscribe documento privado autenticado a favor del interesado. Este último deberá simultáneamente dar inicio al proceso de traspaso ante SERTRACEN.

**Paso 17. Entregar bien**

El Postor se presenta ante el Auxiliar de Activo Fijo con la documentación que lo acredita como nuevo propietario del o los bienes subastados para su respectivo retiro, en el caso de vehículos automotores deberá presentar prueba documental que evidencie haber dado inicio de traspaso ante SERTRACEN.

El Auxiliar de Activo Fijo elabora Acta de entrega suscribiéndose por el Auxiliar de Activo Fijo e interesado. El Postor procede a retirar el bien de las Instalaciones del CEFAFA, el Auxiliar de Activo Fijo elabora un Expediente del proceso de la Subasta Interna con la documentación utilizada en el proceso, para su respectivo Archivo.

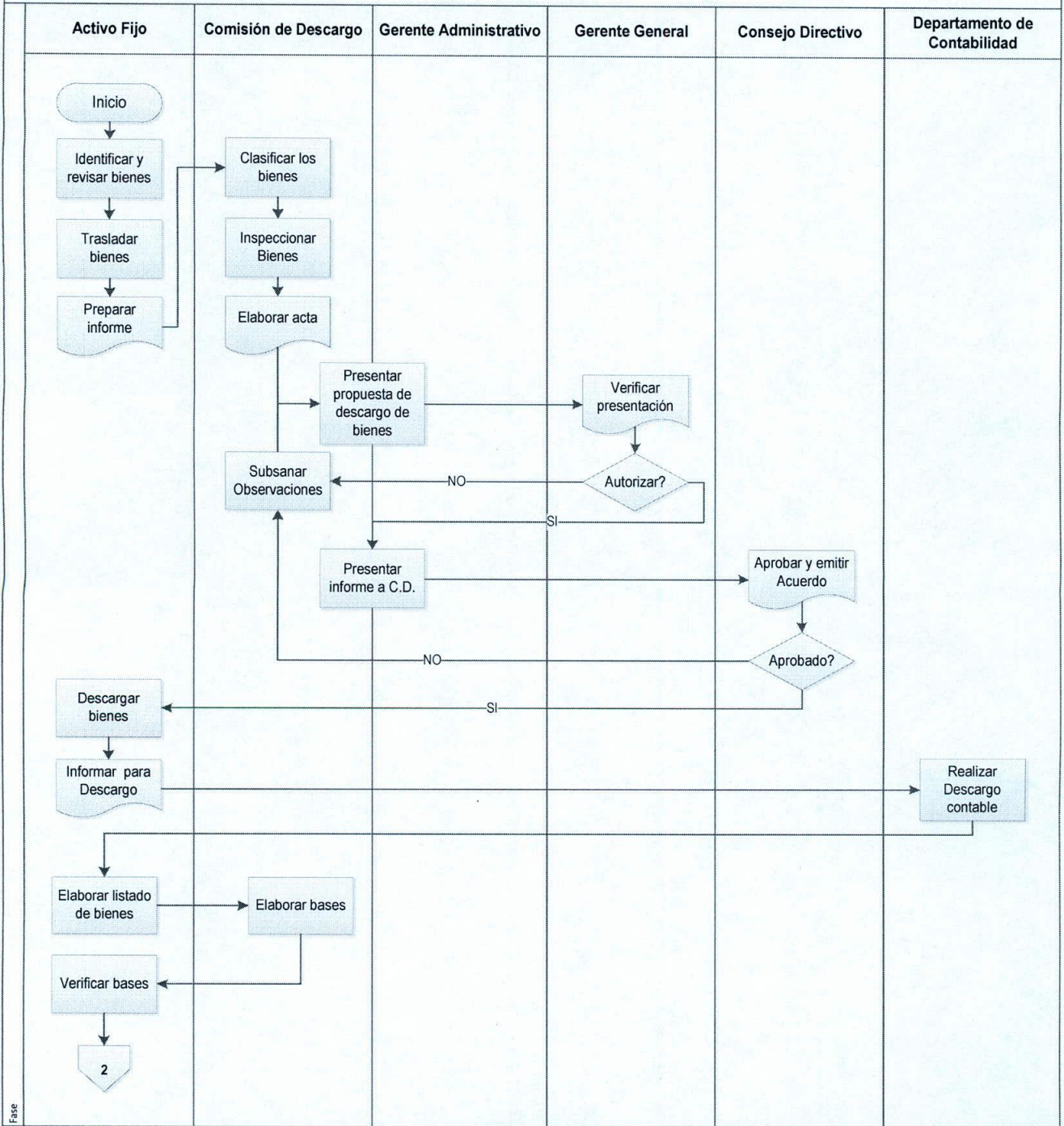
Fin del procedimiento.



**Gerencia:** Administrativa      **Departamento:** Control de Inventarios (Activo Fijo)  
**Procedimiento:** Descargo y subasta de bienes de activo fijo  
**Código:** Rb3B      **Página:**

**Diagrama de Flujo**

**Descargo y subasta de bienes de Activo Fijo propiedad del CEFafa**

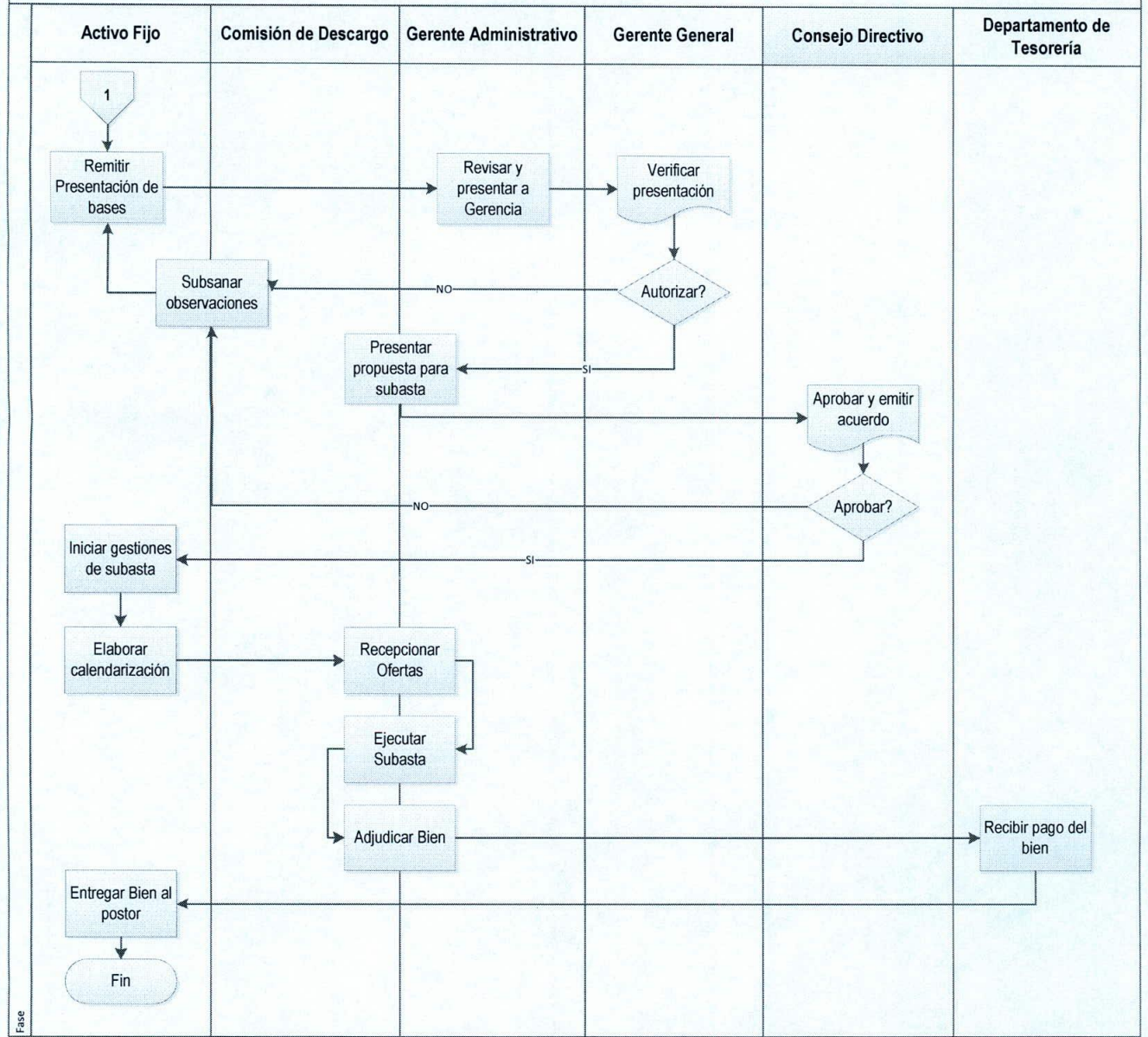




|                      |  |                      |                                      |
|----------------------|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                                     | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Descargo y subasta de bienes de activo fijo</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B   | <b>Página:</b>       |                                      |

**Diagrama de Flujo**

**Descargo y subasta de bienes de Activo Fijo propiedad del CEFAFA**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                                      |
|---|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Levantamiento y actualización de inventarios de activo fijo mayores y menores de \$ 600.00</b>  |                      |                                      |
| <b>Código:</b>                            | Rb3B   | <b>Página:</b>       | 1 de 4                               |
| <b>Responsable:</b>                       | Auxiliar de Activo Fijo  |                      |                                      |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA, Políticas de Inventario y Activo Fijo y Art. 142 del Código Tributario, Manual del Usuario del Sistema INFOS                                |                      |                                      |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamento de Control de Inventarios</li> <li>✓ Sección de Activo Fijo</li> <li>✓ Gerencias</li> <li>✓ Unidades</li> <li>✓ Sucursales del CEFAFA</li> </ul> |                      |                                      |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                                      |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Consiste en realizar una revisión detallada de los activos fijos que permanecen en cada una de las áreas del CEFAFA, asimismo se determina su utilidad y descargo según el estado del activo.          |                      |                                      |
| <b>Objetivo:</b>                          | Mantener actualizados y debidamente identificada la ubicación y uso de los bienes de activo fijo de la institución.  |                      |                                      |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte de inventario</li> <li>▪ Actas</li> <li>▪ Hoja de Traslado</li> </ul>   |                      |                                      |



|                      |   |                      |                                      |
|----------------------|---|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Levantamiento y actualización de inventarios de activo fijo mayores y menores de \$ 600.00</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B  | <b>Página:</b>       | 2 de 4                               |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Elaborar cronograma**

En coordinación con el Departamento de Control de Inventarios según su cronograma para levantamiento de inventarios de productos para la venta, se realizan simultáneamente los inventarios de activo fijo para las sucursales.

Para el Área Administrativa, se debe elaborar cronograma y enviar a cada Gerencia para la asignar el personal que ejecutará el inventario junto con el auxiliar del Activo Fijo.

**Paso 2. Imprimir Reportes**

El auxiliar de Activo fijo debe imprimir reportes del sistema INFOS-WEB, contiendo los bienes a inventariar, según usuario.  
**(Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS)**

**Paso 3. Efectuar levantamiento de Inventario**

El Auxiliar de Activo fijo debe efectuar el levantamiento de inventario junto con la persona que tiene asignado los bienes, debiendo revisar:

- Código del bien
- Estado del bien

En el caso de faltar algún bien, es responsabilidad del usuario presentar al Auxiliar de Activo Fijo, la hoja de traslado, con las especificaciones del bien, debidamente firmada y sellada tanto de la persona que entrega, quien recibe y activo fijo.

Si existen otros bienes dentro del área que no están en el reporte presentado por el Auxiliar de Activo Fijo, el usuario, debe de justificar su procedencia.

**Paso 4. Elaborar acta**

Se debe elaborar acta de entrega de inventario donde especifique los derechos y deberes de los usuarios de los bienes de Activo Fijo

- Entregar copia de acta al usuario
- Entregar copia de reporte de inventario

**Paso 5. Actualizar información**

De existir diferencias y/ deterioro de bienes se procede a actualizar en el sistema y verificar en físico, considerando lo siguiente:

Si el Activo Fijo, se encuentra en poder de otro usuario, se realizará la respectiva hoja de traslado la cual contiene Descripción del bien, Marca, Modelo, Color, Serie y demás características físicas, asimismo deberá contener firma y sello del personal involucrado tanto el que entrega y recibe el bien y la persona encargada de la Unidad de Activo Fijo.

Si existen bienes deteriorados, se debe reportar al auxiliar de activo fijo, quien debe elaborar informe a la comisión de descargo para su verificación.



|                      |   |                      |                                      |
|----------------------|---|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Levantamiento y actualización de inventarios de activo fijo mayores y menores de \$ 600.00</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B  | <b>Página:</b>       | 3 de 4                               |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 6. Analizar la necesidades**

Cuando alguna área necesite adquirir un bien para el adecuado desarrollo de sus tareas en consecución de sus objetivos, el Jefe inmediato debe justificar la necesidad de adquirir un bien de activo fijo de acuerdo a su uso.

**Paso 7. Informar Traslados de bienes**

Si el área donde el bien se encuentra registrado ya no le es de utilidad al usuario, éste debe informar al jefe inmediato de acuerdo al uso y estado del bien, activo fijo procederá a revisar tanto en inventario de sistema, como en físico a la verificación del estado del bien para proceder a cambio del activo, ya sea por descargo cuando el bien se encuentre en mal estado, así como a cambio de área como corresponda, considerando los siguientes pasos:

- El área deberá elaborar Memorándum con copia a Activo Fijo quien realizará el traslado de los bienes que no están en uso en el área, ya sea porque están en mal estado o por que no está siendo utilizados
- Elaborar Hoja de traslado en el cual se especifica: Descripción del bien, Marca, Modelo, Color, Serie y demás características físicas, asimismo deberá contener firma y sello del personal involucrado tanto el que entrega y recibe el bien y la persona encargada de la Unidad de Activo Fijo.

**Paso 8. Actualizar bienes**

Luego de la revisión correspondiente a las Gerencias, Unidades y Sucursales del CEFAFA se procede a revisar las hojas de traslado respectivas y actualizar en sistema a usuarios correspondientes.

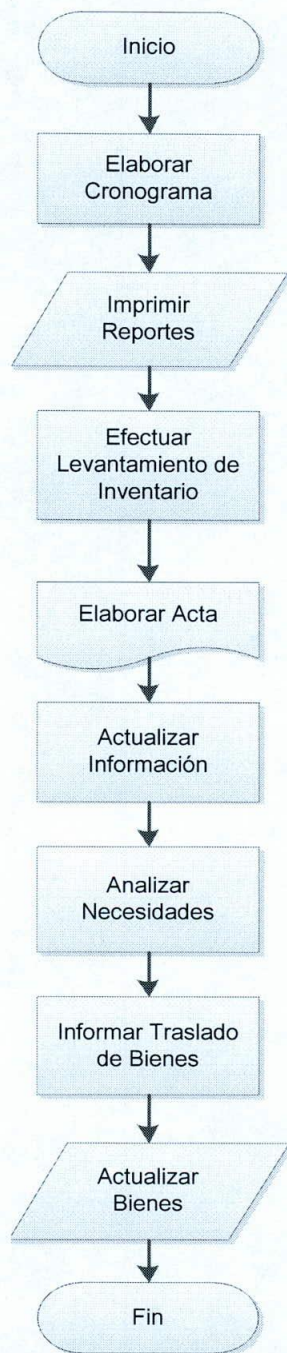
**(Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS)**

Fin del Procedimiento...



|                      |   |                      |                                      |
|----------------------|---|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Levantamiento y actualización de inventarios de activo fijo mayores y menores de \$ 600.00</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B  | <b>Página:</b>       | 4 de 4                               |

**Diagrama de Flujo**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                                      |
|---|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Recepción y codificación de bienes adquiridos</b>   |                      |                                      |
| <b>Código:</b>                            | Rb3B   | <b>Página:</b>       | 1 de 3                               |
| <b>Responsable:</b>                       | Auxiliar de Activo Fijo  |                      |                                      |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Normas Técnicas de Control Interno Específicas del CEFAFA, Instructivo de Suministros Institucionales, Políticas de Control de Inventarios y Activo Fijo, Manual del Usuario del Sistema INFOS |                      |                                      |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sección de Suministros Institucionales</li> <li>✓ Gerencias de Áreas</li> <li>✓ Sucursales</li> <li>✓ Administradores de contrato</li> </ul>          |                      |                                      |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                                      |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se recibe y codifica los bienes adquiridos por la Institución para el buen funcionamiento de las actividades administrativas y operativas del CEFAFA.  |                      |                                      |
| <b>Objetivo:</b>                          | Mantener un adecuado control de los bienes adquiridos a través de una codificación correlativa y ordenada así como garantizar la calidad de los bienes desde el momento de la recepción.       |                      |                                      |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprobantes de Crédito Fiscal</li> <li>▪ Hojas de traslados</li> <li>▪ Acta</li> </ul>   |                      |                                      |



|                      |  |                      |                        |
|----------------------|--|----------------------|------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                                       | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Recepción y codificación de bienes adquiridos</b> |                      |                        |
| <b>Código:</b>       | Rb3B   | <b>Página:</b>       | 2 de 3                 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Recepcionar y revisar el Bien adquirido**

En coordinación con el Auxiliar de Suministros Institucionales y el Administrador de Contrato u Orden de Compra se debe realizar la recepción de productos, mediante Acta de Recepción de conformidad a lo estipulado en el Art. 60 del RELACAP. Los productos deberán revisarse de conformidad a lo solicitado en la Orden de Compra o Contrato, contra el Comprobante de Crédito Fiscal o Factura, verificando que sea el solicitado tanto en presentación como en precio, cantidad, y demás características propias del bien, debiendo además cumplir con el tiempo de entrega y la forma de compra pactada con el proveedor, y se deberá levantar el Acta respectiva, la cual deberá ser firmada por parte del CEFAFA, por el Administrador del contrato y el Proveedor del bien, posteriormente se remite al Auxiliar de Activo Fijo el CCF con el propósito de efectuar el registro del activo y su posterior codificación, previo al uso del mismo.

**Paso 2. Recibir comprobante de Crédito Fiscal**

Luego de la recepción en coordinación con el Auxiliar de Suministros Institucionales se procede a recibir por parte de Activo Fijo el Comprobante de Crédito Fiscal, a través del Administrador de orden de compra del bien adquirido, informando si el bien adquirido es si es mayor o menor

**Paso 3. Ingresar información**

Es el auxiliar del Activo Fijo, debe revisar contra los datos de Comprobante de Crédito Fiscal y el estado del bien adquirido para corroborar y garantizar su calidad y buen estado.

Para el ingreso al sistema INFOS-WEB, se debe tomar en consideración los detalles de la información del bien adquirido como se detalla:

- a. Descripción
- b. Marca
- c. Modelo
- d. Color
- e. Serie
- f. Fecha de adquisición

**(Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS)**

**Paso 4. Codificar el bien**

Después de haber ingresado las especificaciones del bien adquirido en el sistema INFOS-WEB, el auxiliar de activo fijo debe imprimir viñetas y proceder a codificar el bien según el código asignado en sistema.

**Paso 5. Actualizar información**

El auxiliar de activo fijo, se encargará de actualizar en el sistema por medio de hoja de traslado, el bien al usuario según corresponda.

**Paso 6. Entregar bien**

En auxiliar de activo fijo es el encargado de entregar los bienes debidamente codificados, por medio de hoja de traslado al personal del área que lo solicita, según la necesidad.

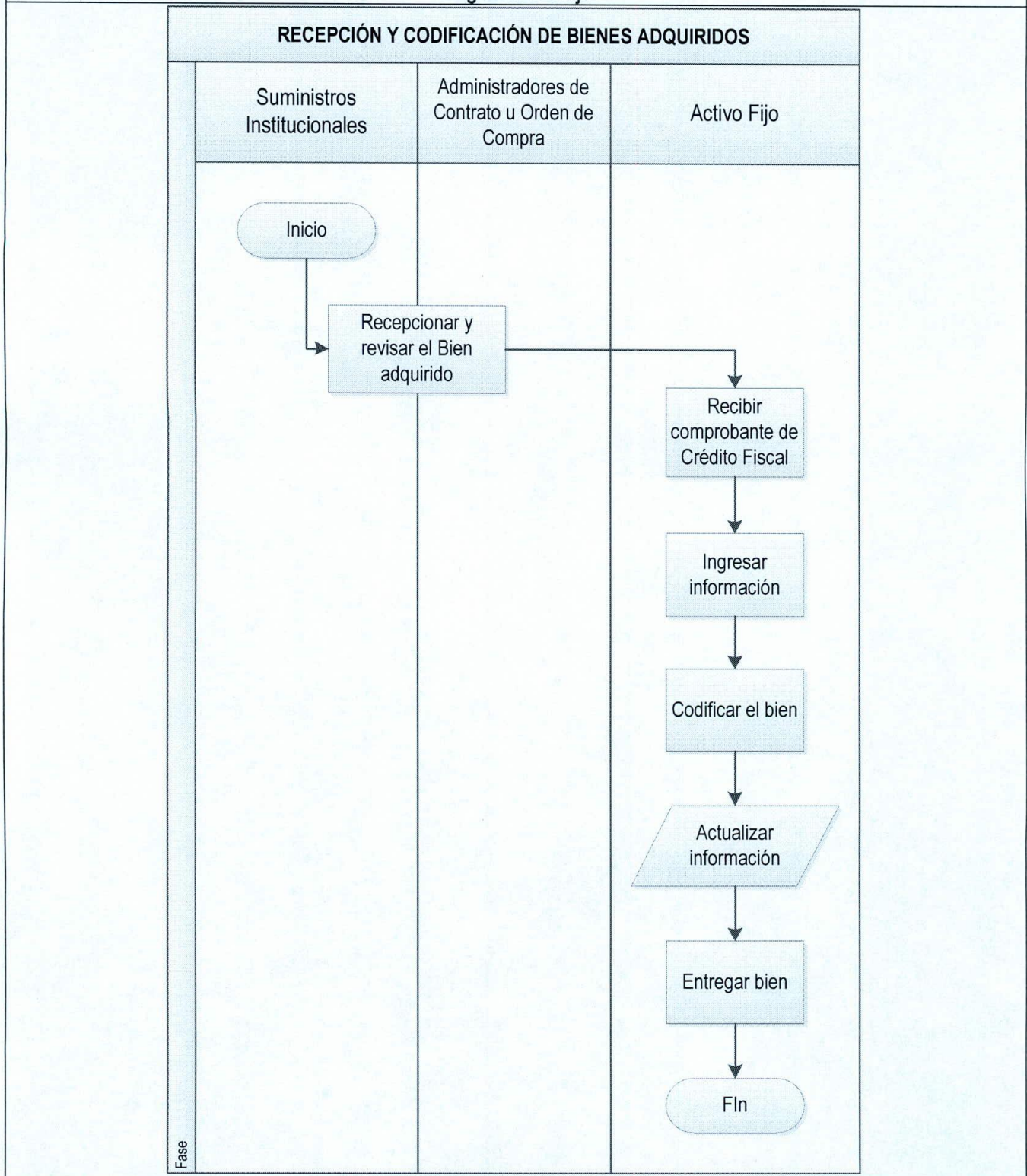
El Auxiliar de Activo Fijo deberá mantener de forma física el inventario de bienes de Activo Fijo debidamente actualizados.

Fin del Procedimiento...



|                      |  |                      |                                      |
|----------------------|--|----------------------|--------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                                       | <b>Departamento:</b> | Control de Inventarios (Activo Fijo) |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Recepción y codificación de bienes adquiridos</b> |                      |                                      |
| <b>Código:</b>       | Rb3B   | <b>Página:</b>       | 3 de 3                               |

**Diagrama de Flujo**



Fase



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |                     |
|---|---|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Asignación de Transporte</b>   |                      |                     |
| <b>Código:</b>                            | Rb3C  | <b>Página:</b>       | 1 de 3              |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Servicios Generales   |                      |                     |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Instructivo de viáticos, Instructivo para regular el uso y control de vehículos de CEFAFA.  |                      |                     |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sección Transporte</li> <li>✓ Gerencias de Área</li> <li>✓ Jefes de Departamento</li> <li>✓ Unidades del CEFAFA</li> </ul> |                      |                     |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Recibida la solicitud de transporte, se asigna el vehículo y el motorista para la ejecución de la misión, verificando la carga de combustible de la unidad.         |                      |                     |
| <b>Objetivo:</b>                          | Brindar transporte oportuno a las áreas, Gerencias y unidades que lo demanden   |                      |                     |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulario de solicitud de transporte</li> <li>▪ Vale de combustible</li> </ul>  |                      |                     |



|                      |                                 |                      |                     |
|----------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                  | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Asignación de transporte</b> |                      |                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                            | <b>Página:</b>       | 2 de 3              |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Solicitar Transporte**

El Área, Unidad o Gerencia elabora la respectiva solicitud de transporte la cual contiene la fecha, hora, cantidad de personas y lugar de la misión (la dirección exacta y específicamente la misión a realizar) a través del formulario de solicitud de transporte, el cual es firmado y sellado por la persona solicitante y posteriormente al recibir la solicitud es sellada y firmada por el Jefe de Servicios Generales para dar validez a la misma. (autoriza la salida de vehículo)

**Paso 2. Asignar motorista**

El Jefe de Servicios Generales procede a girar las respectivas instrucciones al Motorista asignado para realizar la misión, el cual prepara el vehículo, verificando el tanque de combustible y de ser necesario requiere combustible. Llena bitácora de entradas y salidas del vehículo, completa la solicitud de transporte con los datos de salida, espera usuarios quienes se presentan a la hora indicada en la solicitud y requiere al Policía Militar en turno que abra el portón para sacar la unidad del edificio.

**Paso 3. Anotar datos**

El Policía Militar realiza la anotación en libro: Número de placa, Kilometraje y Hora de salida de la Unidad que realiza la misión

**Paso 4. Realizar la misión**

El Motorista procede a realizar la misión encomendada según la ruta indicada, si debe realizar varias paradas realiza la ruta más conveniente, es decir que toma en cuenta la prioridad de paradas a realizar por orden de ubicación para ahorrar combustible y dar cumplimiento a las políticas de ahorro y austeridad del CEFAFA.

**Paso 5. Concluir misión**

El Motorista al concluir la misión asignada llama vía telefónica al Policía Militar en turno quien abre el portón para poder ingresar la unidad nuevamente al Edificio Administrativo y dar por finalizada la misión sin novedades.

**Paso 6. Anotar datos**

El Policía Militar realiza la anotación en la solicitud: Número de placa, Kilometraje recorrido y Hora de Llegada de la Unidad que realiza la misión. Actualiza el Libro de Novedades de Entradas y Salidas de Vehículos

**Paso 7. Actualizar libro de control**

El Motorista solicita al Policía Militar los datos del Libro de Novedades de entradas y salidas de vehículos para poder actualizar su Libro de Control de Entradas y Salidas de Vehículos el cual es presentado al Jefe de Servicios Generales para su verificación periódicamente.

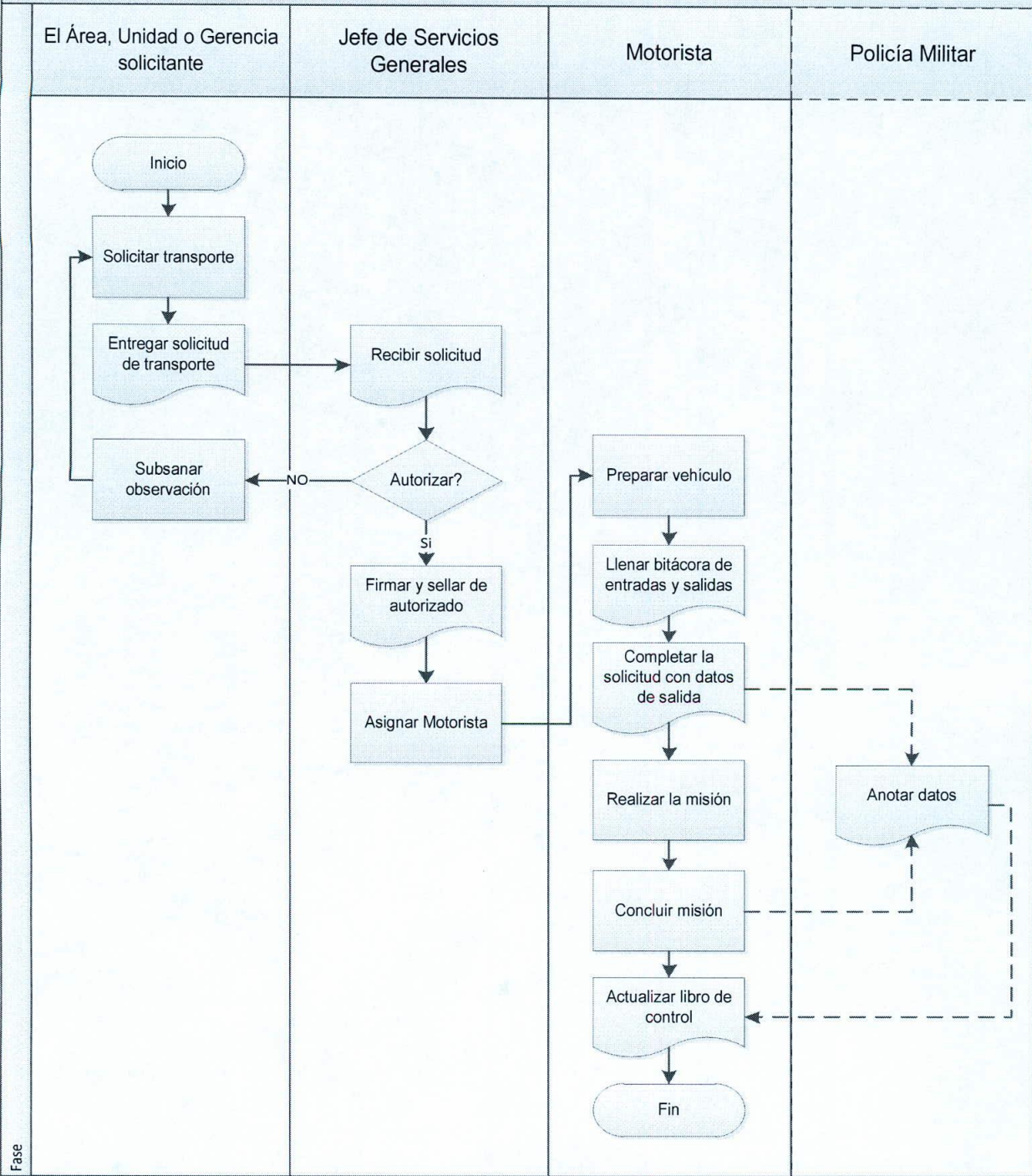
Fin del Procedimiento...



|                      |                                 |                      |                     |
|----------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                  | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Asignación de transporte</b> |                      |                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                            | <b>Página:</b>       | 3 de 3              |

**Diagrama de Flujo**

**Asignación de transporte**



Fase



|   |   |                      |                     |
|---|---|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Compra de combustible</b>  |                      |                     |
| <b>Código:</b>                            | Rb3C  | <b>Página:</b>       | 1 de 3              |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Servicios Generales   |                      |                     |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley LACAP y su reglamento, Instructivo para Regular el uso y control de vehículos, motocicletas y combustible del CEFAFA, Política de Austeridad  |                      |                     |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe de Servicios Generales</li> <li>✓ Auxiliar UACI</li> <li>✓ Auxiliar de Suministros Institucionales</li> <li>✓ Jefe de Tesorería</li> <li>✓ Proveedores</li> </ul> |                      |                     |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Compras de bienes, servicios y obras para el CEFAFA (UACI), Control de Combustible.   |                      |                     |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Realizar la gestión de compra de vales de combustible para los vehículos propiedad del CEFAFA.  |                      |                     |
| <b>Objetivo:</b>                          | Brindar el apoyo a las diferentes áreas que demanden transporte   |                      |                     |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisición</li> <li>▪ Orden de Compra</li> <li>▪ Acta de Recepción</li> <li>▪ Vale de combustible</li> <li>▪ Comprobantes de Crédito Fiscal</li> </ul>                |                      |                     |



|                       |                                       |                      |                     |
|-----------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>      | Administrativa                        | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento:</b> | <b>Compra de vales de combustible</b> |                      |                     |
| <b>Código:</b>        | Rb3C                                  | <b>Página:</b>       | 2 de 3              |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Elaborar requisición**

El Jefe de Servicios Generales elabora la respectiva requisición de compra de combustible según la necesidad, por lo cual presupuesta una vez al año, la cantidad de combustible a utilizar para el funcionamiento de los vehículos y motocicletas propiedad del CEFAFA, la cantidad de vales a comprar semestralmente o según la necesidad del caso, cantidad que podrá variar dependiendo de la demanda o volumen de actividades realizadas cada mes, el cual debe tener firma y sello de visto bueno por la Gerencia Administrativa y posteriormente tener la aprobación o visado presupuestario, así como la autorización por la Gerencia General.

**Paso 2. Entregar requisición**

El Jefe de Servicios Generales entrega a la UACI la requisición, el Auxiliar UACI recibe la requisición, analiza modalidad de compra según monto presupuestario.

\*Art. 40 LACAP\*

**(Ver procedimiento de Compras de bienes, servicios y obras para el CEFAFA)**

**Paso 3. Elaborar Contrato**

El Auxiliar UACI solicita a Departamento Jurídico elaborar contrato u orden de compra, luego procede a elaborar la respectiva orden de compra y luego tramita pago a proveedor en tesorería

**Paso 4. Realizar y notificar pago**

El Departamento de Tesorería procede a realizar el pago correspondiente al proveedor, según el monto indicado en Contrato y orden de compra, luego de realizar el pago procede a informar a la Gerencia Administrativa para que realice el retiro de cupones.

**Paso 5. Retirar cupones**

El Departamento de Servicios Generales procede a realizar el retiro de cupones en el lugar y fecha indicada en contrato y orden de compra, quien los resguarda y realiza el control pertinente en el uso adecuado según las Políticas de Austeridad, verificando que las cantidades sean conciliadas tanto en cupones como en Crédito Fiscal.

**(Ver Procedimientos para el Control de Combustible)**

**Paso 6. Levantar Acta de recepción**

El Jefe de Servicios Generales levanta el acta de recepción, donde se hace constar que los vales se reciben de conformidad a lo solicitado, recibe los comprobantes de Crédito Fiscal los cuales si contienen irregularidades no son recibidos.


Los vales permanecerán bajo resguardo del Jefe de Servicios Generales y es responsabilidad de cada motorista será responsable por los vales emitidos para su uso respectivo así como de su extravío.

Fin del procedimiento...







|   |   |                      |                     |
|---|---|----------------------|---------------------|
|  | <b>CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA</b><br><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>   |                      |                     |
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento:</b>   | <b>Control de Combustible</b>   |                      |                     |
| <b>Código:</b>  | Rb3C  | <b>Página:</b>       | 1 de 3              |
| <b>Responsable:</b>   | Jefe de Servicios Generales   |                      |                     |
| <b>Marco Regulatorio:</b>   | Instructivo para regular el uso y control de vehículos, motocicletas y combustible del CEFAFA, Reglamento para controlar los vehículos Nacionales y el Reglamento para controlar la distribución de combustible en las entidades y organismos del sector público, emitidos por la Corte de Cuentas de la República, Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada, Políticas de Transporte y otras regulaciones aplicables a la Institución. |                      |                     |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b>   | ✓ Sección Transporte<br>✓ Gerencia Administrativa   |                      |                     |
| <b>Subprocesos asociados:</b>   | N/A   |                      |                     |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>   | El Motorista solicita vale de combustible al Jefe de Servicios Generales quien hace entrega de los cupones anotando en el registro fecha, N° de cupones, placa, kilometraje, destino y misión, nombre de quien recibe los cupones, y firma.   |                      |                     |
| <b>Objetivo:</b>  | Efectuar un adecuado control de uso del combustible propiedad del CEFAFA  |                      |                     |
| <b>Formularios utilizados:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte Control de vales de Combustible</li> <li>▪ Solicitudes de transporte</li> <li>▪ Recibo de Combustible</li> </ul>   |                      |                     |



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

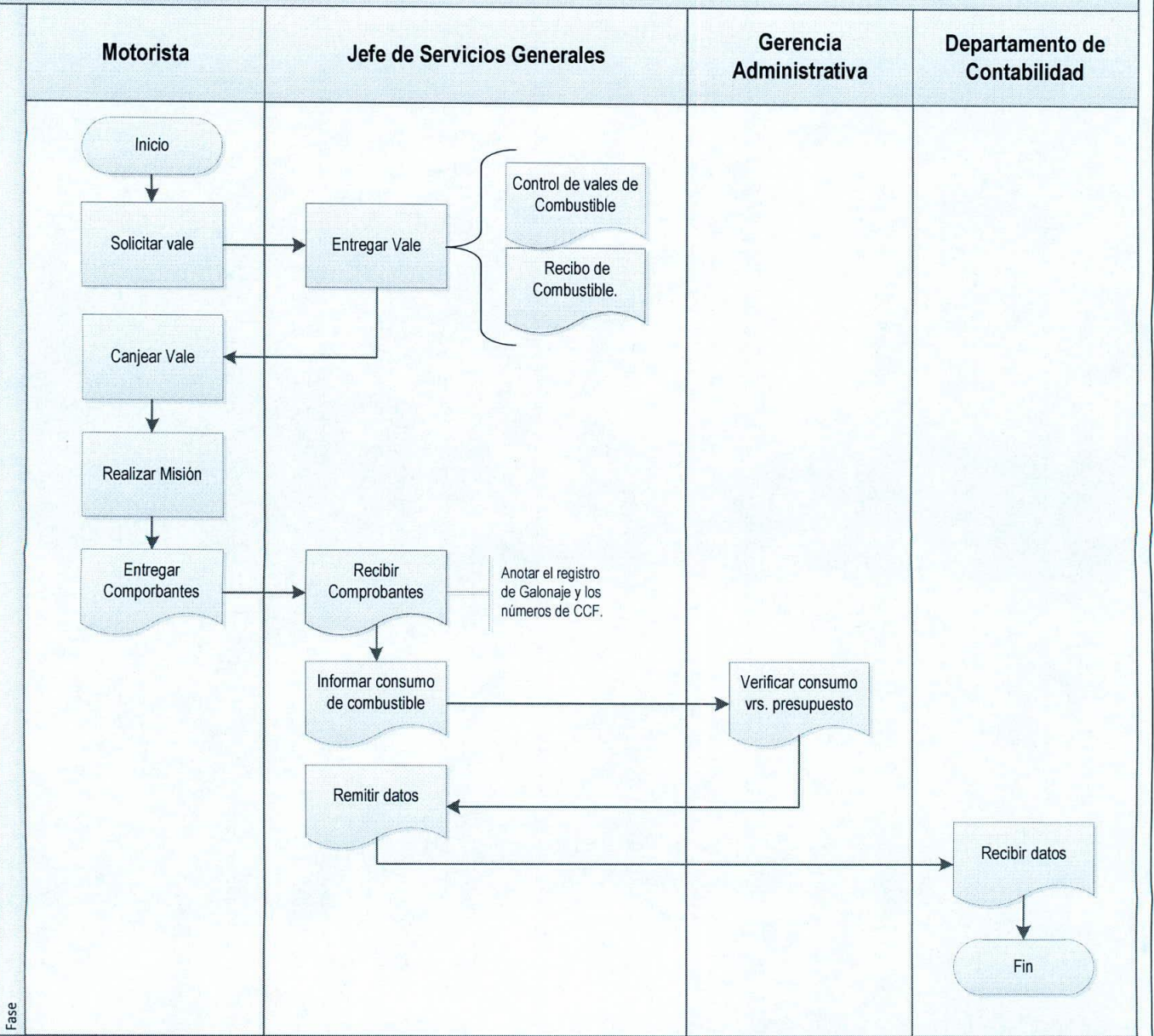
|  |                               |                      |                     |
|--|-------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>   | Administrativa                | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Control de combustible</b> |                      |                     |
| <b>Código:</b>   | Rb3C                          | <b>Página:</b>       | 2 de 3              |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |                               |                      |                     |
| <b>Paso 1. Solicitar vale</b>  |                               |                      |                     |
| El Motorista asignado en tarea solicita los vales de combustible necesarios para completar la ruta trazada según la solicitud de transporte al Jefe de Servicios Generales quien anota en el formato de Control de vales de Combustible el cual llena con los siguientes datos Fecha, N° Cupón, CCF, Monto, Cantidad de vales, Saldo, Galonaje, Kilometraje Salida, Kilometraje Entrada, Placa, Destino y Misión, el Motorista procede a recibir los vales solicitado para lo cual firma de recibido a conformidad, en el formulario de Recibo de Combustible. |                               |                      |                     |
| <b>Paso 2. Canjear Vale</b>  |                               |                      |                     |
| Para realizar el canje de vale el Motorista procede a abastecer de combustible en gasolinera más cercana autorizada y solicita Comprobante de Crédito Fiscal.  |                               |                      |                     |
| <b>Paso 3. Recibir Comprobantes</b>  |                               |                      |                     |
| El Motorista al culminar la misión entrega al Jefe de Servicios Generales los Comprobantes de Crédito Fiscal quien al recibirlos realiza la respectiva verificación de datos, así como anotar el registro de Galonaje y los números de CCF.  |                               |                      |                     |
| <b>Paso 4. Informar consumo de combustible</b>   |                               |                      |                     |
| El Jefe de Servicios Generales, al finalizar el mes, entrega a la Gerencia Administrativa el cuadro consolidado con la información del consumo de combustible, quien verifica el consumo según lo presupuestado.   |                               |                      |                     |
| <b>Paso 5. Remitir datos</b>   |                               |                      |                     |
| El Gerente Administrativo, remite información en el cuadro consolidado con el consumo de combustible realizado en el mes al Departamento de Contabilidad.  |                               |                      |                     |
| Fin del Procedimiento...   |                               |                      |                     |



|                      |                               |                      |                     |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Control de combustible</b> |                      |                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                          | <b>Página:</b>       | 3 de 3              |

**Diagrama de Flujo**

**Control de combustible**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |                     |
|---|--|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Ejecución de solicitudes de Mantenimiento</b>   |                      |                     |
| <b>Código:</b>                            | Rb3C   | <b>Página:</b>       | 1 de                |
| <b>Responsable:</b>                       | Auxiliar de mantenimiento  |                      |                     |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Solicitudes de mantenimiento   |                      |                     |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerentes de Área</li> <li>✓ Jefes de Áreas</li> <li>✓ Jefes de Sucursal</li> <li>✓ Auxiliar de Mantenimiento</li> <li>✓ UACI</li> </ul> |                      |                     |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Compras de bienes, servicios y obras para el CEFAFA (UACI), Recepción de Bienes y servicios(Suministros Institucionales)   |                      |                     |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | La persona solicitante, deberá llenar una solicitud de mantenimiento para la ejecución de cualquier tarea de mantenimiento que se requiera.                                      |                      |                     |
| <b>Objetivo:</b>                          | Brindar mantenimiento preventivo y/o correctivo a la infraestructura del edificio administrativo y sucursales de CEFAFA  |                      |                     |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de mantenimiento</li> <li>▪ Hoja de recepción de orden de trabajo</li> </ul>  |                      |                     |



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                      |  |                      |                     |
|----------------------|--|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                                   | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Ejecución de solicitudes de mantenimiento</b> |                      |                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C   | <b>Página:</b>       |                     |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Identificar necesidad de mantenimiento**

Los Gerentes, Jefes de Área y Jefes de Sucursal se encargan de identificar cualquier necesidad de mantenimiento de la infraestructura física de su lugar de trabajo, la cual identificada procede a informar al Departamento de Servicios Generales posteriormente elabora una solicitud de mantenimiento para que se realice el mantenimiento respectivo a través del Auxiliar de Mantenimiento.

**Paso 2. Verificar existencia de materiales**

El Jefe de Servicios Generales recibe requerimiento, entrega a personal de mantenimiento para verificar existencia de materiales en stock.

**De contar con todo lo requerido:** se procede a coordinar la ejecución de la misión

**De no contar con todo lo requerido:** se procede a verificar disponibilidad presupuestaria, luego elabora requerimiento de compra de materiales a través de UACI

**(Ver Proceso de Compras de bienes, servicios y obras para el CEFAFA (UACI), ver Proceso de Recepción de Bienes y servicios(Suministros Institucionales))**

**Paso 3. Retirar Materiales**

El Auxiliar de Mantenimiento retira los materiales requeridos en la Sección de Suministros Institucionales, procede a efectuar reparación, solicita firma de recibido a jefe o personal que hizo el requerimiento

**Paso 4. Ejecutar Obra**

El Auxiliar de Mantenimiento ejecuta la obra requerida por el área, se presenta al lugar de ubicación si es en el edificio administrativo, de ser necesario trasladarse a una Sucursal en la zona metropolitana o al interior del País, la Jefatura de Servicios Generales será la encargada de proporcionar transporte para realizar la misión y trasladar los materiales, para lo cual el área que requiere el mantenimiento elabora la respectiva solicitud de transporte.

**Paso 5. Supervisar la Obra**

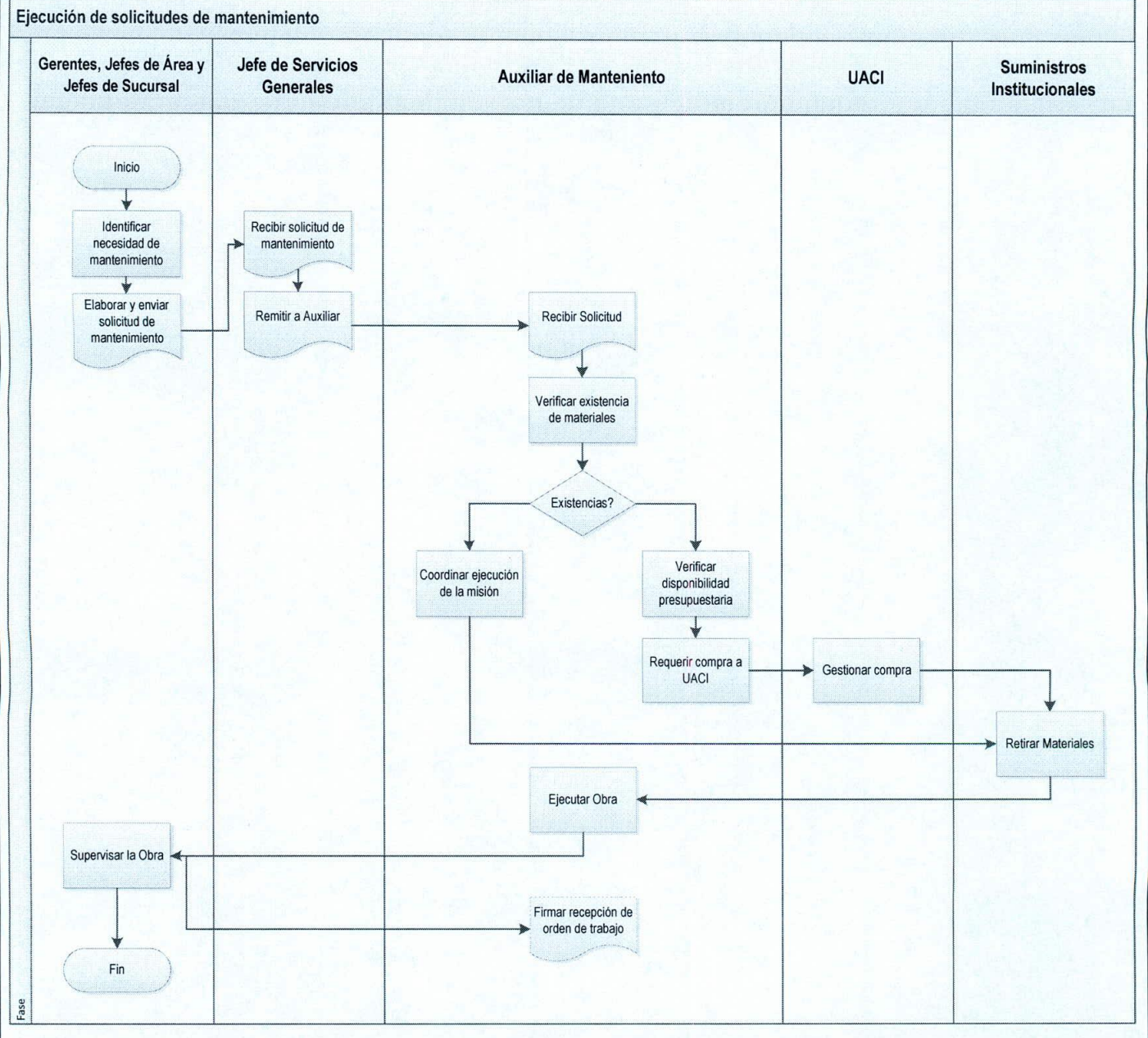
El Área requirente debe supervisar que la obra de mantenimiento solicitada sea ejecutada de la mejor manera, al finalizar la misma firma y sella la hoja de recepción de orden de trabajo haciendo constar que está de conformidad al Auxiliar de Mantenimiento.

Fin del Procedimiento.



|                      |   |                      |                     |
|----------------------|---|----------------------|---------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                            | <b>Departamento:</b> | Servicios Generales |
| <b>Procedimiento</b> | Ejecución de solicitudes de mantenimiento |                      |                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                                      | <b>Página:</b>       |                     |

**Diagrama de Flujo**





|   |  |                      |                                     |
|---|--|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa   | <b>Departamento:</b> | Sección Suministros Institucionales |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Recepción de Bienes y servicios</b>   |                      |                                     |
| <b>Código:</b>                            | Rb3C   | <b>Página:</b>       | 1 de 3                              |
| <b>Responsable:</b>                       | Auxiliar de Suministros Institucionales  |                      |                                     |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Instructivo de Suministros Institucionales, Manual del Usuario del Sistema INFOS   |                      |                                     |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional</li> <li>✓ Administrador de Orden de Compra o Contrato</li> <li>✓ Proveedor</li> <li>✓ Sección de Activo Fijo</li> </ul> |                      |                                     |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |                                     |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Recepcionar los productos institucionales conforme a orden de compra y comprobante de crédito fiscal, así como dar ingreso en Sistema, codificar y ordenar adecuadamente al rubro que pertenece.                         |                      |                                     |
| <b>Objetivo:</b>                          | Recibir adecuadamente los productos requeridos por las diferentes áreas del CEFAFA para asegurar que el proveedor entrega según lo contratado.   |                      |                                     |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acta de Recepción</li> <li>▪ Hoja de seguimiento de Órdenes de Compra</li> </ul>  |                      |                                     |



|                      |  |                      |                                     |
|----------------------|--|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                         | <b>Departamento:</b> | Sección Suministros Institucionales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Recepción de Bienes y servicios</b> |                      |                                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                                   | <b>Página:</b>       | 2 de 3                              |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Recibir y revisar Producto**

El Auxiliar de Suministros Institucionales recibe los productos (bienes y/o servicios) de acuerdo a orden de compra y Crédito Fiscal (revisa costos, cantidades, Unidades de medidas) y realiza la verificación de cada producto (bienes y/o servicios) identifica que se encuentre en buen estado físico, revisa empaques que haga constar su genuinidad, si es necesario el vencimiento, así como los siguientes parámetros:

- Los productos son revisados de conformidad a lo solicitado en la Orden de Compra o Contrato, contra el Comprobante de Crédito Fiscal o Factura, verificando que sea el solicitado tanto en presentación como en precio, cantidad, y demás características propias del bien, además dando cumplimiento con el tiempo de entrega y la forma de compra pactada con el proveedor, y se deberá levantar el Acta de recepción respectiva, la cual deberá ser firmada por parte del CEFAFA, por el Administrador del contrato y el Proveedor del bien.
- Para la recepción de servicios se procede de manera similar, con la diferencia de que es el Administrador de Contrato quién levanta el Acta de Recepción.
- Para la recepción de Activos fijos de menor cuantía es necesaria la presencia en la recepción del bien del Auxiliar de Activo Fijo.

**De recibir el producto de conformidad:** Procede a elaborar Acta de recepción por parte del Administrador de órdenes de compra o contrato

**De No recibir el producto:** procede a realizar la devolución al proveedor, quien entrega posteriormente el producto en carácter de cambio.

**Paso 3. Levantar Acta de Recepción**

El Auxiliar de Suministros Institucionales realiza el levantamiento de Acta de recepción, de acuerdo a la información que contiene la Orden de Compra y el Comprobante de Crédito Fiscal, en coordinación con el Administrador de Orden de Compra y el proveedor, para lo cual la recepción de productos deberá efectuarse mediante Acta de Recepción de conformidad a lo estipulado en el Art. 60 del Reglamento de la LACAP, por el Administrador de Contrato u Orden de Compra.

El Administrador de Orden de compra será responsable de llevar el control de los bienes y/o servicios recepcionados a través del respectivo formulario de seguimiento para respaldo de conformidad a lo establecido en la LACAP



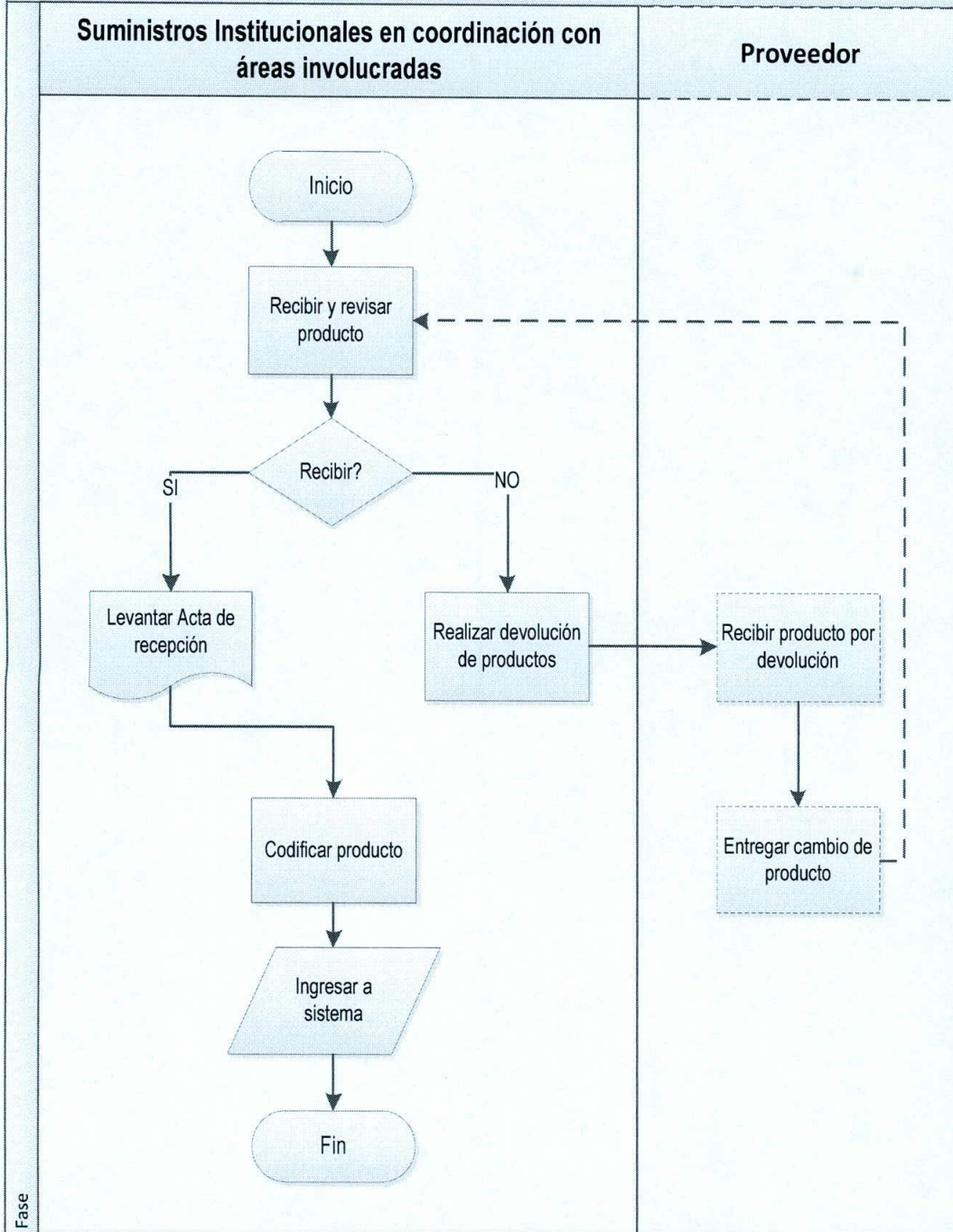
|   |  |                      |                                     |
|---|--|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>  | Administrativa                         | <b>Departamento:</b> | Sección Suministros Institucionales |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Recepción de Bienes y servicios</b> |                      |                                     |
| <b>Código:</b>  | Rb3C                                   | <b>Página:</b>       | 2 de 3                              |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |  |                      |                                     |
| <b>Paso 4. Codificar Producto</b>   |  |                      |                                     |
| <p>El Auxiliar de Activo Fijo efectúa el registro oportuno y la codificación del bien, previo al uso del mismo, una vez realizada la recepción, para lo cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prepara los productos para codificar.</li> <li>▪ Ordena adecuadamente el producto de acuerdo a su rubro (Papelería y artículos de oficina, informáticos, producto de limpieza, Documentación legal, Etc.)</li> <li>▪ Procede a codificar (<b>Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS</b>)</li> </ul>  |  |                      |                                     |
| <b>Paso 5. Ingresar Orden de Compra en Sistema de Inventario de Suministros Institucionales</b>   |  |                      |                                     |
| <p>Una vez realizada la codificación de productos institucionales se le dará ingreso al sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se necesita número de Orden de Compra, Numero de Crédito Fiscal</li> <li>▪ Se abre el módulo de "Inventario" el cual es donde se ingresa el producto al inventario de la bodega</li> <li>▪ Verificar que los costos y unidades de medidas estén de acuerdo a la Orden y Crédito Fiscal</li> <li>▪ Posteriormente a la recepción del bien, éste deberá ser ingresado al sistema de inventario de Suministros Institucionales en espera de ser solicitado por el área correspondiente.</li> </ul> <p>Fin del Procedimiento...</p> |  |                      |                                     |



|               |  |               |                                     |
|---------------|--|---------------|-------------------------------------|
| Gerencia:     | Administrativa                         | Departamento: | Sección Suministros Institucionales |
| Procedimiento | <b>Recepción de Bienes y servicios</b> |               |                                     |
| Código:       | Rb3C                                   | Página:       | 3 de 3                              |

**Diagrama de Flujo**

**Recepción de Bienes y Servicios**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |                                     |
|---|---|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Administrativa  | <b>Departamento:</b> | Sección Suministros Institucionales |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Despacho de bienes Institucionales</b>   |                      |                                     |
| <b>Código:</b>                            | Rb3C  | <b>Página:</b>       | 1 de 3                              |
| <b>Responsable:</b>                       | Auxiliar de Suministros Institucionales   |                      |                                     |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Instructivo de Suministros Institucionales, Manual del Usuario del Sistema INFOS  |                      |                                     |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencia de área</li> <li>✓ Departamentos</li> <li>✓ Sucursales</li> <li>✓ Unidades</li> </ul>                           |                      |                                     |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |                                     |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Despachar productos de insumo adecuadamente, solicitados por las diferentes áreas de CEFAFA para mantener un buen abastecidas en dichas áreas                     |                      |                                     |
| <b>Objetivo:</b>                          | Suministrar y mantener un abastecimiento oportuno de recursos materiales ejerciendo un adecuado control de las entradas y salidas de los insumos institucionales. |                      |                                     |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Requisición   |                      |                                     |



|                      |   |                      |                                     |
|----------------------|---|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                            | <b>Departamento:</b> | Sección Suministros Institucionales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Despacho de bienes Institucionales</b> |                      |                                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                                      | <b>Página:</b>       | 2 de 3                              |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Elaborar requisición**

El área requirente elabora en sistema el listado de insumos y/o herramientas necesarias para la ejecución de las actividades diarias, según el consumo real, la cual luego de ser revisada y autorizada por cada Gerencia de área es generada en sistema e impresa, firmada y sellada por la misma Gerencia y quien elabora el requerimiento para ser remitida a la Sección de Suministros Institucionales. **(Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS)**

**Paso 2. Recibir requisición**

El Auxiliar de Suministros Institucionales recibe el documento por parte de las Gerencias de área, Departamentos, Sucursales y Unidades del CEFAFA solicitantes.

**Paso 3. Revisar requisición**

El Auxiliar de Suministros Institucionales verifica por código que las cantidades solicitadas, asimismo que procedan las cantidades según el consumo mensual del área solicitante.

**Paso 4. Entregar insumos para Sucursales**

El Auxiliar de Suministros Institucionales una vez realizada la verificación por código encaja los productos de la siguiente manera:

- Prepara los productos por orden de acuerdo a la requisición.
- Encaja productos de manera que abajo queden los productos con más resistencia, dejando lo más frágil encima.
- Sella la caja con tape
- Coloca etiqueta de identificación de Sucursal o área

**Paso 5. Enviar insumos a Sucursales**

El Auxiliar de Suministros Institucionales entrega al Departamento de Abastecimiento los insumos debidamente encajados y etiquetados para ser enviados a través del Servicio de envío de paquetería contratado por el CEFAFA.

**Paso 6. Entregar insumos al área Administrativa**

El Auxiliar de Suministros Institucionales luego de realizar la revisión y encajados los insumos, procede a entregar los paquetes para las diferentes áreas, para lo cual:

- Prepara los insumos por orden de acuerdo a la requisición.
- Entrega al representante de área los productos según la requisición( recibe con requisición y deja una copia al Auxiliar de Suministros Institucionales)

**Despachar requisición en sistema**

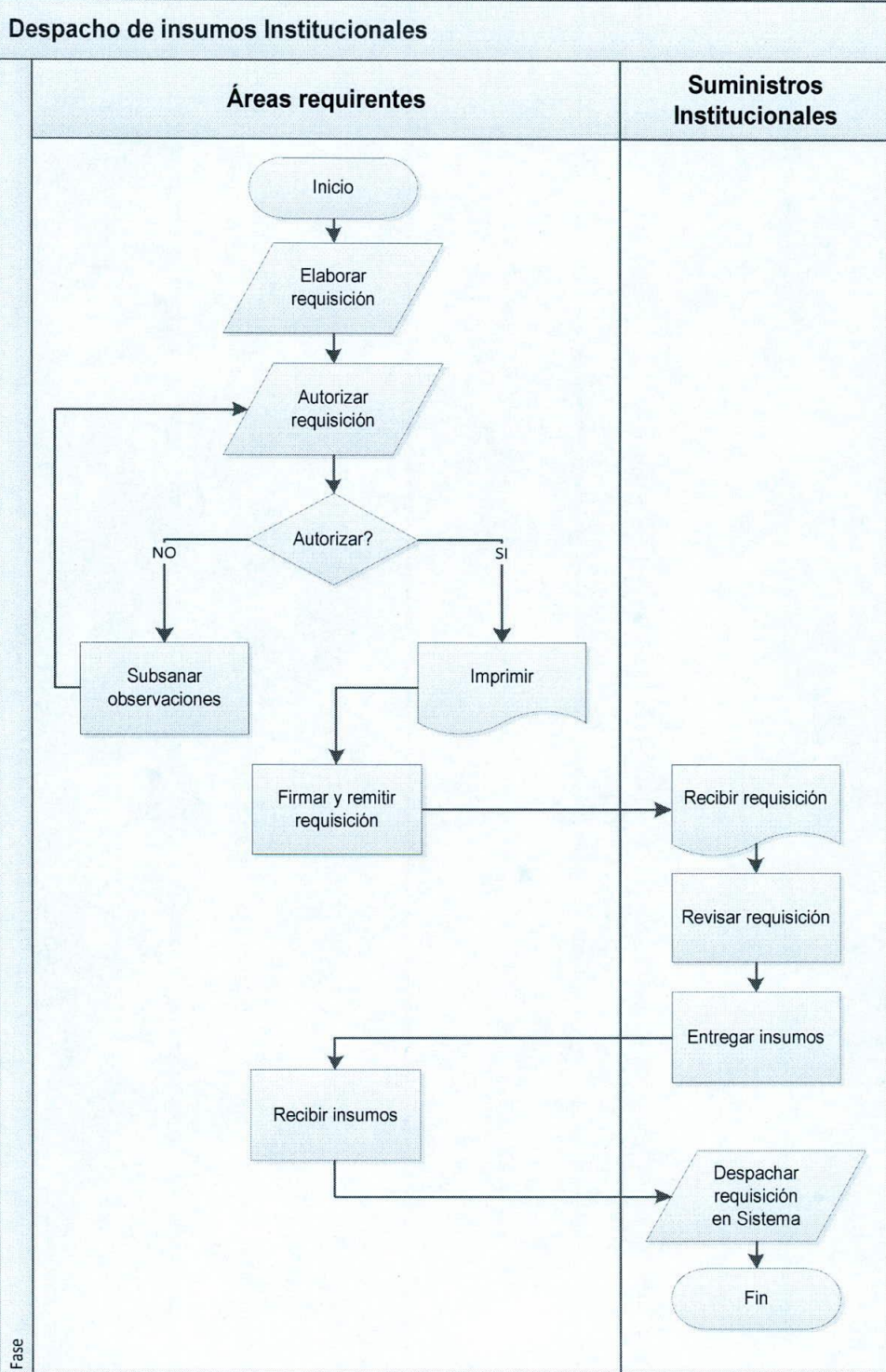
El Auxiliar de Suministros Institucionales, al finalizar el despacho de insumos de manera física procede a realizar el descargo de Inventario de Suministros Institucionales en el sistema INFOS, de acuerdo a las cantidades despachada reales. **(Ver Manual del Usuario del Sistema INFOS)**

Fin del Procedimiento...



|                      |   |                      |                                     |
|----------------------|---|----------------------|-------------------------------------|
| <b>Gerencia:</b>     | Administrativa                            | <b>Departamento:</b> | Sección Suministros Institucionales |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Despacho de bienes Institucionales</b> |                      |                                     |
| <b>Código:</b>       | Rb3C                                      | <b>Página:</b>       | 3 de 3                              |

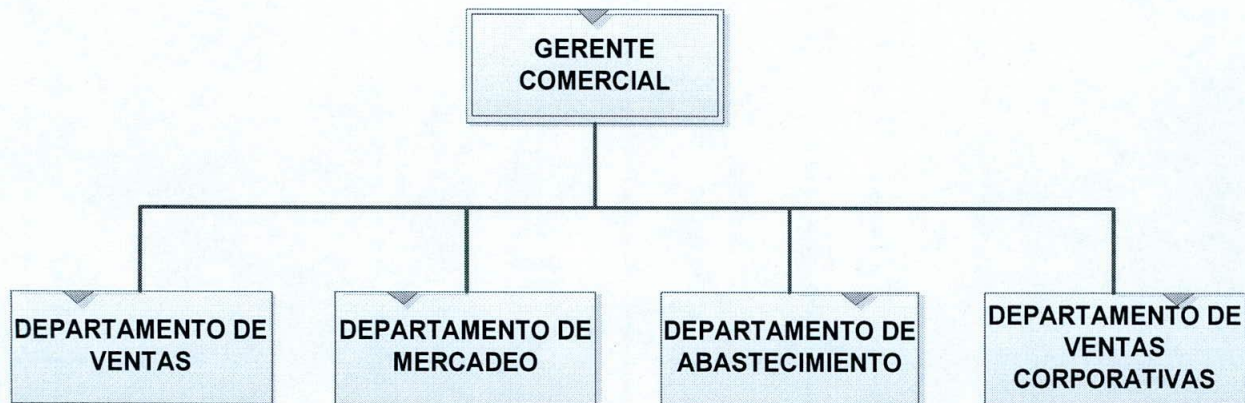
**Diagrama de Flujo**





## 10. GERENCIA COMERCIAL

Garantizar la rentabilidad de la Institución a través de la buena administración de las unidades que la integran, generando constantemente acciones que posibiliten el crecimiento comercial y el posicionamiento en el mercado, depende directamente de la Gerencia General y es encargada de supervisar a los departamentos de ventas, mercadeo, abastecimiento y ventas corporativas.



### 10.1 Procedimientos del Departamento de Ventas

1. Despacho a clientes CEFAFA
2. Despacho a clientes corporativos por convenio interinstitucional CEFAFA
3. Reunión con Jefes y Dependientes de Sucursales
4. Apertura de sucursal
5. Traslado de sucursal
6. Sub-proceso para traslado y apertura de sucursal ante la DNM
7. Inscripción de Regente ante la DNM
8. Solicitud de compra de Productos Controlados
9. Recepción de productos en sucursales
10. Supervisión en sucursales
11. Facturación de faltantes de inventarios



## 10.2 Procedimientos del Departamento de Mercadeo

1. Creación de brochure de Ofertas
2. Jornadas Médicas
3. Impulsación de producto en las sucursales
4. Sondeo de Mercado para traslado y apertura de sucursal

## 10.3 Procedimientos del Departamento de Abastecimiento

1. Análisis de demanda
2. Recepción de productos por compra
3. Preparación y despacho de productos para abastecimiento
4. Almacenamiento y distribución de productos
5. Recepción y devolución de productos
6. Ingreso por compras
7. Solicitud de compra(Sub-proceso)
8. Seguimiento a la Venta perdida

## 10.4 Procedimientos del Departamento de Ventas Corporativas

1. Cotización y facturación de productos para clientes corporativos, licitaciones o libre gestiones
2. Gestión de clientes corporativos
3. Participación en Licitaciones y Compras de Libre Gestión.



**Jefe de Planificación**  
Elaboró



**Gerente Comercial**  
Revisó



**Gerente General**  
Autorizó



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |        |
|---|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial  | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Despacho a clientes del CEFAFA</b>  |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A   | <b>Página:</b>       | 1 de 3 |
| <b>Responsable:</b>                       | <input checked="" type="checkbox"/> Jefe de Sucursal<br><input checked="" type="checkbox"/> Dependiente de Sucursal  |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Políticas de Venta, Ley de Medicamentos, Manual de Servicio al cliente   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Informática<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerencia Comercial<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Ventas<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Mercadeo<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Abastecimiento<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Servicios Generales |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza la dispensación de productos a todo tipo de clientes del CEFAFA de forma coordinada y cordial.  |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Realizar la entrega de productos al cliente final de forma cordial con el propósito de fidelizar su preferencia hacia Farmacias CEFAFA.  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factura</li> <li>▪ Ticket</li> <li>▪ CCF</li> </ul>   |                      |        |

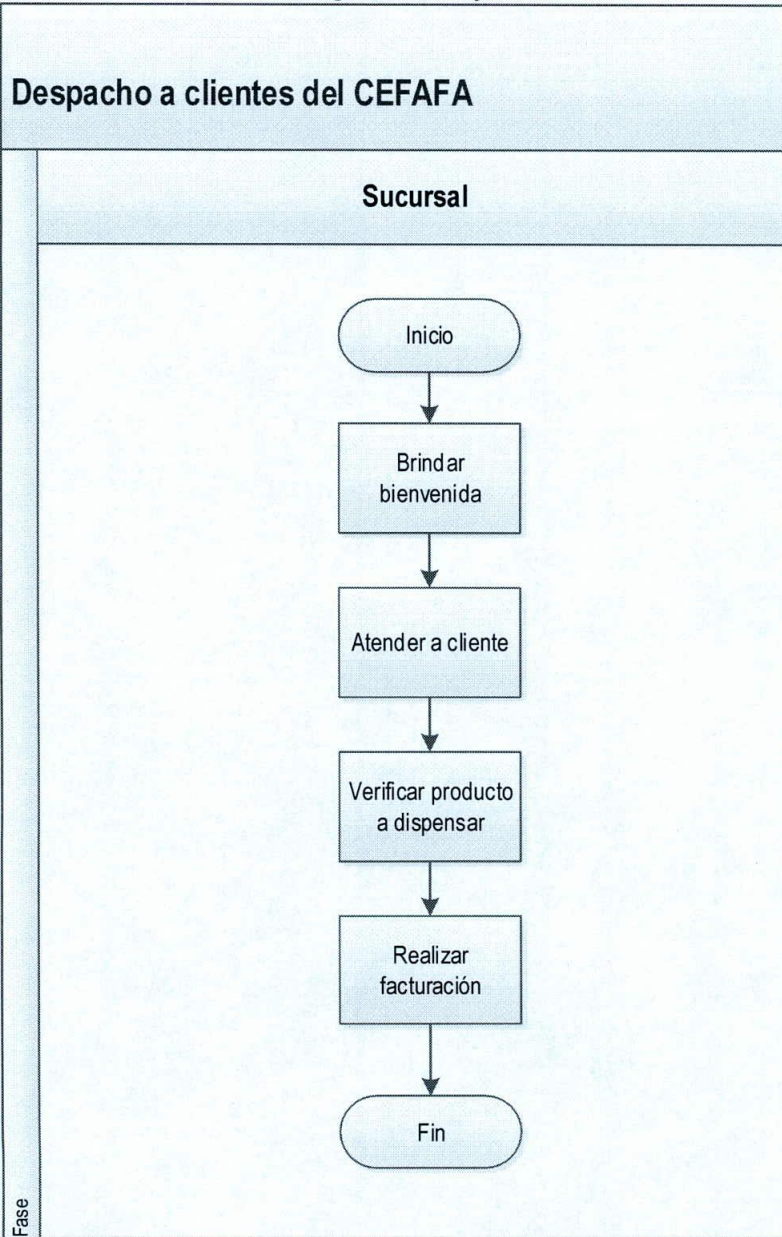


|  |                                       |                      |        |
|--|---------------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>   | Comercial                             | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Despacho a clientes del CEFAFA</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>   | Rb4A                                  | <b>Página:</b>       | 2 de 3 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>   |                                       |                      |        |
| <b>Paso 1. Brindar Bienvenida</b>  |                                       |                      |        |
| El Jefe de Sucursal o Dependiente de Sucursal brinda el saludo desde que el cliente entra en la sala, siempre recibe al cliente deseándole un buen día, seguido de la frase "en que puedo ayudarle"  |                                       |                      |        |
| <b>Paso 2. Atender la solicitud del cliente</b>  |                                       |                      |        |
| El cliente solicita lo que desea o muestra la receta, el Jefe de Sucursal o Dependiente de Sucursal pide un minuto de manera atenta mientras se busca el producto que solicita.  |                                       |                      |        |
| <p>Si el cliente se encuentra de alta en alguna de las unidades militares, igualmente solicita según su necesidad, podrá dar uso a su crédito rotativo según su capacidad al momento de adquirir crédito con CEFAFA, para lo cual al momento de atenderle se requiere su número de afiliación brindado por el Departamento de créditos del CEFAFA, el Jefe de Sucursal o Dependiente verifica el numero en sistema INFOS, revisa su saldo de crédito disponible y notifica al cliente asociado. (si la compra excede los \$50.00 el cliente socio podrá evaluar si su crédito se descuenta a plazos hasta por un periodo de 6 cuotas mensuales).</p>   |                                       |                      |        |
| <b>Paso 3. Verificar Producto</b>  |                                       |                      |        |
| <p>Encontrados los productos se verifican por medio del sistema INFOS para ver su precio de venta. De manera cordial y amable se orienta al cliente acerca de las indicaciones que prescribe el facultado y se le informa el precio de los medicamentos sin descuento y con descuento (solamente si el producto refleja descuento) mostrando el producto (Importante que el cliente vea el producto.</p> <p>Si no se cuenta con cierta marca o X producto debemos estar atentos y conocedores de lo que tenemos en nuestra sucursal para poder ofrecer otra opción de medicamento, sin cambiar la presentación o lo que el cliente desea y se le explica. También de no tener X producto se puede echar mano de internet para realizar la búsqueda en cuanto a principios activos.</p> <p>"Ver manual del usuario del Sistema INFOS"</p> |                                       |                      |        |
| <b>Paso 4. Elaborar Factura, Ticket o CCF</b>  |                                       |                      |        |
| <p>El Jefe de Sucursal o Dependiente de Sucursal una vez el cliente comprueba el producto solicitado procede a realizar la respectiva facturación en el sistema INFOS a fin de descargar de manera correcta el producto del inventario de la sucursal, verifica si el pago es efectivo, a crédito rotativo o pago con tarjeta, finalizada la facturación entrega el triplicado de Factura, CCF o Ticket y Voucher según el caso.</p> <p>Si la venta se realiza a Crédito Rotativo el cliente debe colocar en la factura original su número de DUI y firma.</p> <p>Archiva las copias de Factura, CCF o Ticket y Voucher para elaborar la respectiva liquidación al finalizar el día y realizar el cierre de caja y sistema.</p> <p>"Ver manual del usuario del Sistema INFOS"</p> <p>Fin del Procedimiento...</p>                        |                                       |                      |        |



|                      |                                       |                      |        |
|----------------------|---------------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                             | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Despacho a clientes del CEFAFA</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                  | <b>Página:</b>       | 3 de 3 |

**Diagrama de Flujo**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |  |                      |        |
|---|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial  | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Despacho a clientes Corporativos por Convenios interinstitucionales CEFAFA</b>  |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A   | <b>Página:</b>       | 1 de 4 |
| <b>Responsable:</b>                       | <input checked="" type="checkbox"/> Jefe de Sucursal<br><input checked="" type="checkbox"/> Dependiente de Sucursal  |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Políticas de Venta, Ley de Medicamentos, Manual de Servicio al cliente   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Informática<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerencia Comercial<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Ventas<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Mercadeo<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Abastecimiento<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Servicios Generales |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza la dispensación de productos a clientes corporativos o convenio inter institucional del CEFAFA de forma coordinada y cordial.   |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Realizar la entrega de productos al cliente de forma cordial con el propósito de mantener una relación comercial adecuada y así la preferencia hacia Farmacias CEFAFA.   |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Factura</li> <li>▪ Ticket</li> <li>▪ CCF</li> </ul>   |                      |        |



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Despacho a clientes Corporativos por Convenios interinstitucionales CEFAFA</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 2 de 4 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Brindar Bienvenida**

El Jefe de Sucursal o Dependiente de Sucursal brinda el saludo desde que el cliente entra en la sala, siempre recibe al cliente deseándole un buen día, seguido de la frase "en que puedo ayudarle"

**Paso 2. Atender la solicitud del cliente**

El cliente solicita lo que desea o muestra la receta, el Jefe de Sucursal o Dependiente de Sucursal pide un minuto de manera atenta mientras clasifica el tipo de cliente corporativo.

**Si el cliente es derechohabiente del sistema del ISSS procede a:**

- Recepcionar y retener la receta del ISSS
- Verificar la siguiente información:
  - a. Nombre del paciente, numero de DUI, numero de afiliación del ISSS y firma
  - b. Fecha
  - c. Nombre del doctor, sello de la junta de vigilancia y firma
  - d. Sello de la farmacia del ISSS
  - e. Nombre del medicamento, concentración, tiempo de tratamiento y cantidad a despachar.
- Despachar el medicamento, colocando en caja o a parte las indicaciones del tratamiento.
- Ofrecer productos en promoción o ofertas (si el cliente adquiere medicamento extra su factura debe ser aparte)
- Facturar al crédito del ISSS (99998C, solamente los productos liberados del ISSS)
- Llenar cuadro de consolidado, con el número de DUI y nombre del paciente, número de afiliación, nombre del medicamento y fecha de despacho.
- Enviar el cuadro y recetas al departamento de crédito al final del mes o semana dependiendo del flujo de recetas.

**Si el cliente es derechohabiente del sistema del ISBM procede a:**

- Recepcionar la receta y tarjeta de afiliación del ISBM y DUI en caso que terceras personas retiren el producto, así como también en el caso de menores de edad.
- Verificar datos del paciente y de las recetas, la receta debe de contener lo siguiente:
  - a. Nombre del medicamento, concentración
  - b. Cantidad a despachar
  - c. Fecha de emisión de la receta, esta no debe de ser mayor a 72 horas.
  - d. Nombre del doctor y sello de la junta de vigilancia.
- Verificar la liberación del producto, según cuadro "A" o "B".
- Introducir datos del apaciente al sistema de despacho de farmacia del ISBM, introducir recetas.
- Llenar los espacios exclusivos para la farmacia, tratando de evitar errores, tachones o enmendaduras.
- Solicitar al paciente o quien retira firme la receta.
- Colocar las indicaciones del tratamiento a cada uno de los medicamentos.
- Despachar producto
- Ofrecer productos en promoción u ofertas (se facturan aparte)
- Digital recetas en el sistema INFOSWEB
- Al finalizar el día, realizar control en INFOSWEB y ISBM, estos deben de cuadrar.
- Ordenar las recetas por código.
- Empacar y enviar las recetas al departamento de crédito semanalmente.



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Despacho a clientes Corporativos por Convenios interinstitucionales CEFAFA</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 3 de 4 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 2. Cont..... Atender la solicitud del cliente**

**Si el cliente es del FOPROLYD procede a:**

- Recibir la receta para su revisión
- Verifica la receta, la cual debe contener sello del médico y valido por 15 días
- Realizar la búsqueda del medicamento prescrito por el facultado.
- Solicitar al beneficiario su DUI (si el beneficiario no pudiese presentarse en persona al retiro de sus medicamentos, es necesario que la persona que retira el medicamento presente carta a ruego brindada por FOPROLYD)
- Llenar una declaración jurada.
- Facturar el medicamento bajo el código 00006C el cual corresponde al cliente FOPROLYD.
- Solicitar que en la factura y la declaración jurada se coloque la firma del beneficiario o persona que retira a ruego.
- Se ofrece ayuda nuevamente

**Paso 3. Verificar Producto**

En todos los casos mencionados en el paso anterior se deberá realizar un control de calidad de los productos antes de ser dispensados así: se verifica por medio del sistema INFOS para ver su precio de venta. De manera cordial y amable se orienta al cliente acerca de las indicaciones que prescribe el facultado y se le informa el precio de los medicamentos sin descuento y con descuento (solamente si el producto refleja descuento) mostrando el producto (Importante que el cliente vea el producto. Si no se cuenta con cierta marca o X producto debemos estar atentos y conocedores de lo que tenemos en nuestra sucursal para poder ofrecer otra opción de medicamento, sin cambiar la presentación o lo que el cliente desea y se le explica. También de no tener X producto se puede echar mano de internet para realizar la búsqueda en cuanto a principios activos.

“Ver manual del usuario del Sistema INFOS”

**Paso 4. Elaborar Factura, Ticket o CCF**

El Jefe de Sucursal o Dependiente de Sucursal una vez el cliente comprueba el producto solicitado procede a realizar la respectiva facturación en el sistema INFOS a fin de descargar de manera correcta el producto del inventario de la sucursal, verifica si el pago es efectivo, a crédito rotativo o pago con tarjeta, finalizada la facturación entrega el triplicado de Factura, CCF o Ticket y Voucher según el caso, así como la respectiva verificación en el sistema del Corporativo si aplica y finalmente si el cliente optó por comprar algo adicional. Si la venta se realiza a Crédito Rotativo el cliente debe colocar en la factura original su número de DUI y firma.

Archiva las copias de Receta, Factura, CCF o Ticket y Voucher (Según corresponda para elaborar la respectiva liquidación al finalizar el día y realizar el cierre de caja y sistema)

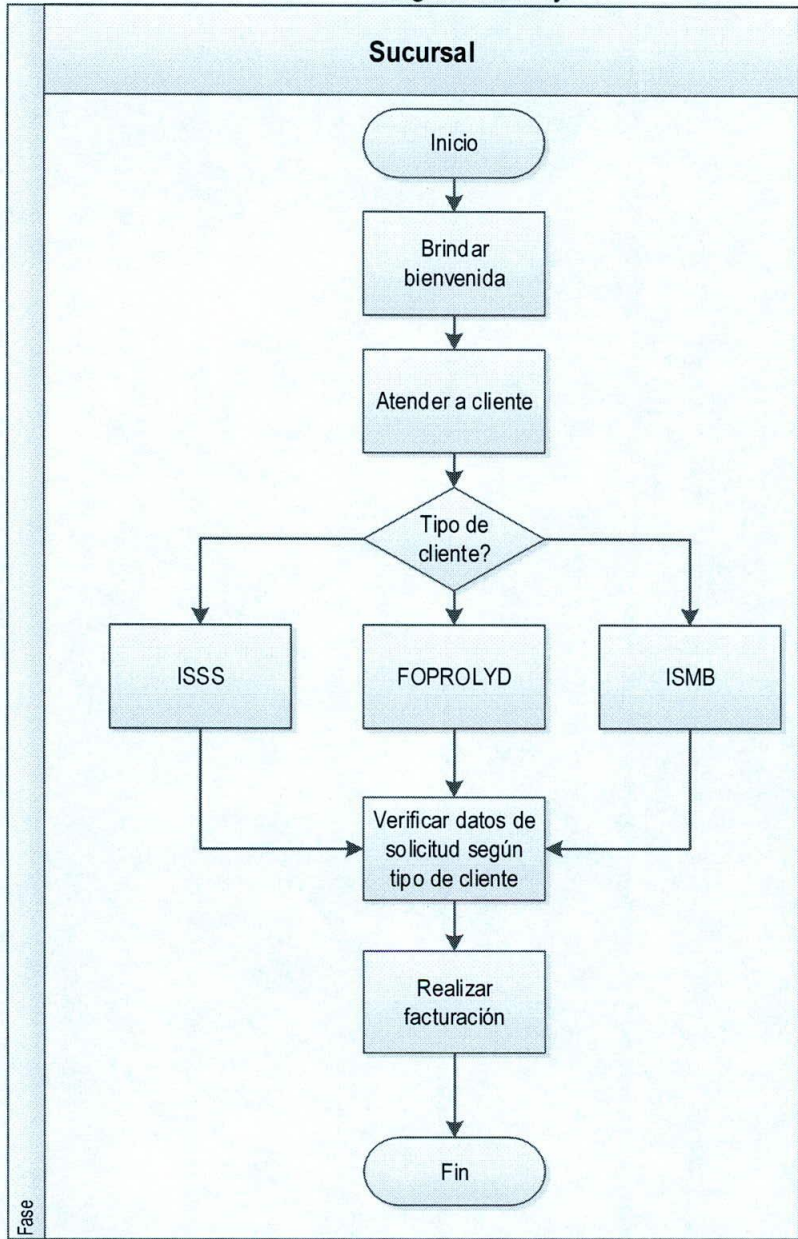
“Ver manual del usuario del Sistema INFOS”

Fin del Procedimiento...



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Despacho a clientes Corporativos por Convenios interinstitucionales CEFAFA</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 4 de 4 |

**Diagrama de Flujo**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Reunión con Jefes y Dependientes de Sucursales</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 1 de 4 |
| <b>Responsable:</b>                       | Gerente Comercial, Jefe de Ventas y Auxiliar de Ventas  |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Políticas de Ventas, Manual de Funciones, Manual de Organización, Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CEFAFA.   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | Gerente Comercial, Jefe de Ventas, Supervisores y Auxiliares de Ventas; Jefes y Dependientes de Sucursal, Gerencia General, Informática, Gerencia Administrativa, Servicios Generales.                            |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realizan mensualmente reuniones de acuerdo a lo programado en el POA, con Jefes o Dependientes de Sucursales para girar instrucciones generales o de carácter obligatorio, lineamientos, recomendaciones, etc. |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Planificar estrategias de ventas que permitan alcanzar las metas establecidas.  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Hoja de Servicio Informático, Acta de Reunión de Ventas.  |                      |        |



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Reunión con Jefes y Dependientes de Sucursales</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 2 de 4 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Coodinar participación de proveedores**

El Auxiliar de Ventas mediante una Bitácora de Citas realiza la programación de reuniones con los diferentes proveedores que solicitan al Gerente Comercial, participar en las reuniones mensuales con Jefes o Dependientes, para lo cual realiza los siguientes pasos:

- Recibe llamada vía Telefónica o por visita personal de parte de los proveedores.
- Agenda en la Bitácora de Citas, de acuerdo a la disponibilidad del Gerente Comercial.

**Paso 2. Elaborar agenda**

Luego de coordinar con los proveedores, el Jefe de Ventas elabora agenda a desarrollar el día de la reunión, y a través del Auxiliar de Ventas se solicita a las diferentes áreas del CEFAFA confirmar si participarán el días de la reunión, según sea la necesidad de cada departamento.

**Paso 3. Enviar agenda para autorización**

El Jefe de Ventas remite borrador de agenda programada para el desarrollo de la reunión de ventas para ser autorizada por la Gerencia Comercial quien posteriormente solicita autorización a la Gerencia General.

**De ser autorizada:** Se solicita autorización de salón de usos múltiples

**De No ser autorizada:** Se revisa agenda, se corrige y pasa autorización nuevamente.

**Paso 4. Solicitar autorización para uso del Salón**

El Auxiliar de Ventas solicita al Departamento de Servicios Generales autorización vía telefónica para preparar el Salón de Usos Múltiples, en el que se llevará a cabo la reunión mensual programada, Exceptuado las fechas en el éste se encuentre ocupado por otras áreas.

**De autorizarse:** Se procede a preparar salón de usos múltiples y solicitar mobiliario y equipo al Departamento de Informática y Gerente Administrativa. El Auxiliar de ventas solicita a la Gerencia Administrativa, mediante el formato de mobiliario y equipo, se autorice el uso del Cañón, asimismo se debe preparar el equipo informático asignado a la Gerencia Comercial, además de solicitar al Departamento Informático el apoyo para la instalación del equipo y adecuación de pantalla.

**De No autorizarse:** La reunión deberá desarrollarse en la Sala de Reuniones de la Gerencia General, previa autorización de la misma.

**Paso 5. Solicitar Autorización de Uso de sala de reuniones**

El Gerente Comercial solicita al Gerente General autorización para el uso de la Sala de Reuniones para el desarrollo de la reunión mensual de ventas.

**De autorizarse:** Se prepara la Sala.

**De No autorizarse:** Finaliza el procedimiento (Se reprograma la fecha de ejecución de reunión mensual según POA)

**Paso 6. Desarrollar reunión con Jefes y Dependientes**

El Jefe de Ventas en coordinación con el Gerente Comercial desarrolla la agenda de acuerdo a la programación detallada.



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Reunión con Jefes y Dependientes de Sucursales</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 3 de 4 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 7. Elaborar Acta**

El Auxiliar de Ventas realiza la toma de apuntes para elaboración del Acta, posteriormente con los datos que se tomaron en el desarrollo de la reunión, se prepara el Acta, la cual debe contener:

- Fecha
- Lugar
- Nombre de los involucrados
- Detalle de los puntos que se trataron
- Firmas respectivas del Jefe de Ventas y Gerente Comercial.

**Paso 8. Remitir Acta a Firmas**

Una vez terminada el Acta se remite para revisión del Jefe de Ventas y si no se encuentran modificaciones se procede a la firma del Gerente Comercial.

**Paso 9. Archivar Acta**

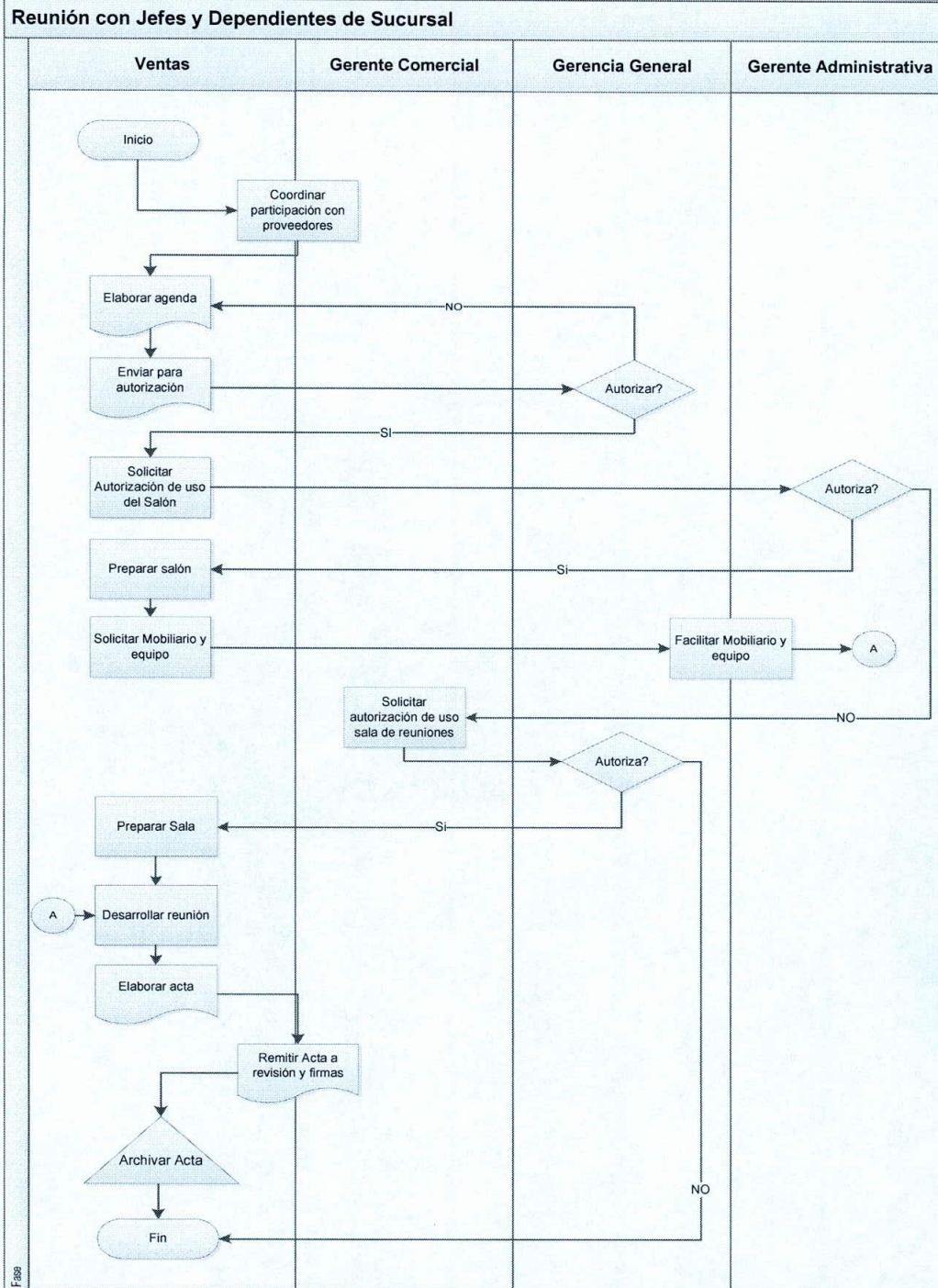
Luego de haber firmado el Jefe de Ventas y Gerente Comercial, el Auxiliar de Ventas procede a realizar el debido resguardo del documento.

Fin del Procedimiento.



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Reunión con Jefes y Dependientes de Sucursales</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 4 de 4 |

**Diagrama de Flujo**





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Apertura de sucursal</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 1 de 5 |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Ventas y Supervisor de Regentes   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Políticas de Venta, Ley de Medicamentos y Guía del usuario para el registro de establecimientos de la DNM.  |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | Gerencia General, Departamento Jurídico, Departamento de Informática, Gerencia Comercial, Departamento de Ventas, Departamento de Mercadeo, Departamento de Abastecimiento, Gerencia Administrativa, Departamento de Servicios Generales, Departamento de Recursos Humanos y Gerencia Financiera, Departamento de Contabilidad y Departamento de Tesorería. |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Traslado y apertura de sucursal ante la DNM   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza los trámites y gestiones necesarias para la apertura de una nueva sucursal.  |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Coordinar el cumplimiento de requisitos según el marco regulatorio para el logro de apertura de nueva sucursal, con lo cual se logra el alcance de nuevos mercados a nivel Nacional.  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Formularios establecidos dentro de la Guía de establecimiento de la DNM ( <a href="http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/">http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/</a> )   |                      |        |



|  |                             |                      |        |
|--|-----------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>   | Comercial                   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b>   | <b>Apertura de sucursal</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>   | Rb4A                        | <b>Página:</b>       | 2 de 5 |
| Descripción detallada del procedimiento  |                             |                      |        |
| <b>Paso 1. Girar Instrucciones</b>   |                             |                      |        |
| El Gerente General luego de que el Departamento de Mercadeo realiza la presentación al Consejo Directivo, partiendo del sondeo de mercado para apertura con las características necesarias, si es aprobada, gira instrucciones a las áreas correspondientes para comenzar a gestionar la apertura de nueva sucursal.   |                             |                      |        |
| <b>Paso 2. Firmar contrato de arrendamiento</b>  |                             |                      |        |
| Aprobada la apertura y nuevo local por el Consejo Directivo, se gestiona en coordinación la Gerencia Comercial y la Gerencia General a través del Departamento Jurídico la revisión, verificación y firma del contrato de arrendamiento del local, para lo cual el Departamento Jurídico convoca al dueño o encargado de arrendar para la firma de contrato de arrendamiento.  |                             |                      |        |
| <b>Paso 3. Solicitar contratación de personal</b>  |                             |                      |        |
| El Gerente Comercial solicita autorización al Gerente General para la contratación del personal para la apertura de nueva sucursal a través de memorándum, autorizada la contratación del personal, la Gerencia General gira instrucciones a la Gerencia Administrativa para que a través del Departamento de Recursos Humanos inicie el proceso de selección y contratación del personal, incluyendo la contratación del Profesional responsable Regente interno o externo según corresponda a quienes se formulará contrato en coordinación con el Departamento Jurídico.  |                             |                      |        |
| <b>Paso 4. Elaborar y tramitar documentación para apertura</b>   |                             |                      |        |
| El Supervisor de Regentes se encarga de contar con la documentación necesaria para poder realizar la apertura, para lo cual la DNM solicita la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formularios para apertura de establecimiento</li> <li>▪ Croquis de Ubicación</li> <li>▪ Croquis de distribución de local</li> <li>▪ Contrato de regencia (Original y copia)</li> <li>▪ Certificación de inscripción de Profesional del Regente</li> <li>▪ Mandamiento de pago cancelado</li> </ul> Para la primera Inspección solicita: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regente</li> <li>▪ Aire Acondicionado</li> <li>▪ Extintor</li> <li>▪ Termo higrómetro</li> </ul> Para la segunda Inspección solicita: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estantes y vitrinas según croquis</li> <li>▪ Libros</li> <li>▪ Botiquín</li> </ul> Ingreso de solicitud para aprobación ante la DNM (Ver Subproceso de traslado y apertura) |                             |                      |        |
| <b>Paso 5. Solicitar instalación de equipo informático y enlace</b>  |                             |                      |        |
| El Departamento de Ventas solicita al Departamento de Informática instalación de equipo y enlace, quien realiza la adecuación e instalación del equipo informático requerido para el correcto funcionamiento del sistema dentro de la nueva sucursal, asimismo la instalación del enlace con IBW para el sistema INFOS WEB de facturación.   |                             |                      |        |



|                      |                             |                      |        |
|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Apertura de sucursal</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                        | <b>Página:</b>       | 3 de 5 |

Descripción detallada del procedimiento

**Paso 6. Solicitar compra de mobiliario**

El Departamento de Ventas elabora el respectivo requerimiento con el anexo B4 (ver manual de procedimientos de compra por UACI) a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional para gestionar la compra del mobiliario y equipo necesario para la apertura de la nueva sucursal, si la compra es menor a US \$ 571.00, pero si la compra es mayor a US \$ 571.00 se pasa a aprobación de Consejo Directivo por parte del área requirente, aprobada la compra se envía a UACI con el respaldo de Acta y Acuerdo para realizar la gestión de compra.

**Paso 7. Solicitar instalación de mobiliario, rótulos y línea telefónica**

La Gerencia Comercial a través de los Departamentos de Ventas, Mercadeo y en coordinación con el Departamento de Servicios Generales realiza la adecuación de mobiliario, rótulos y línea telefónica dentro de la nueva sucursal.

**Paso 8. Tramitar autorización para emisión de tickets**

El Gerente Comercial solicita al Departamento de Contabilidad a través de Memorándum realizar trámites necesarios para registrar la máquina emisora de tickets para la nueva sucursal, asimismo realiza el trámite ante el Ministerio de Hacienda para autorizar la numeración de tickets para la venta en nueva sucursal.

**Paso 9. Tramitar instalación de POS**

El Departamento de Ventas elabora la respectiva solicitud al Departamento de tesorería para que sea tramitada la gestión con el banco quien realiza la instalación de POS en el local de la sucursal a aperturar.

**Paso 10. Informar aprobación para apertura**

El Gerente Comercial informa sobre el trámite aprobado por la DNM y propone la fecha probable para apertura de sucursal a la Gerencia General a través de memorándum.

**Paso 11. Abastecer productos**

Autorizada por la Gerencia General la fecha para la apertura de la sucursal gira instrucciones a la Gerencia Comercial para qué a través del Departamento de Abastecimiento se inicie el abastecimiento de productos para la sucursal.

**Paso 12. Colocar productos en estantes y vitrinas**

La Gerencia Comercial a través del Departamento de Ventas y en coordinación con las diferentes áreas del CEFAFA, adecua y coloca el producto en los estantes y vitrinas asignadas a esa sucursal.

**Paso 13. Aperturar sucursal**

La Gerencia Comercial a través del Departamento de Mercadeo realiza la inauguración para la apertura de la nueva sucursal del CEFAFA.

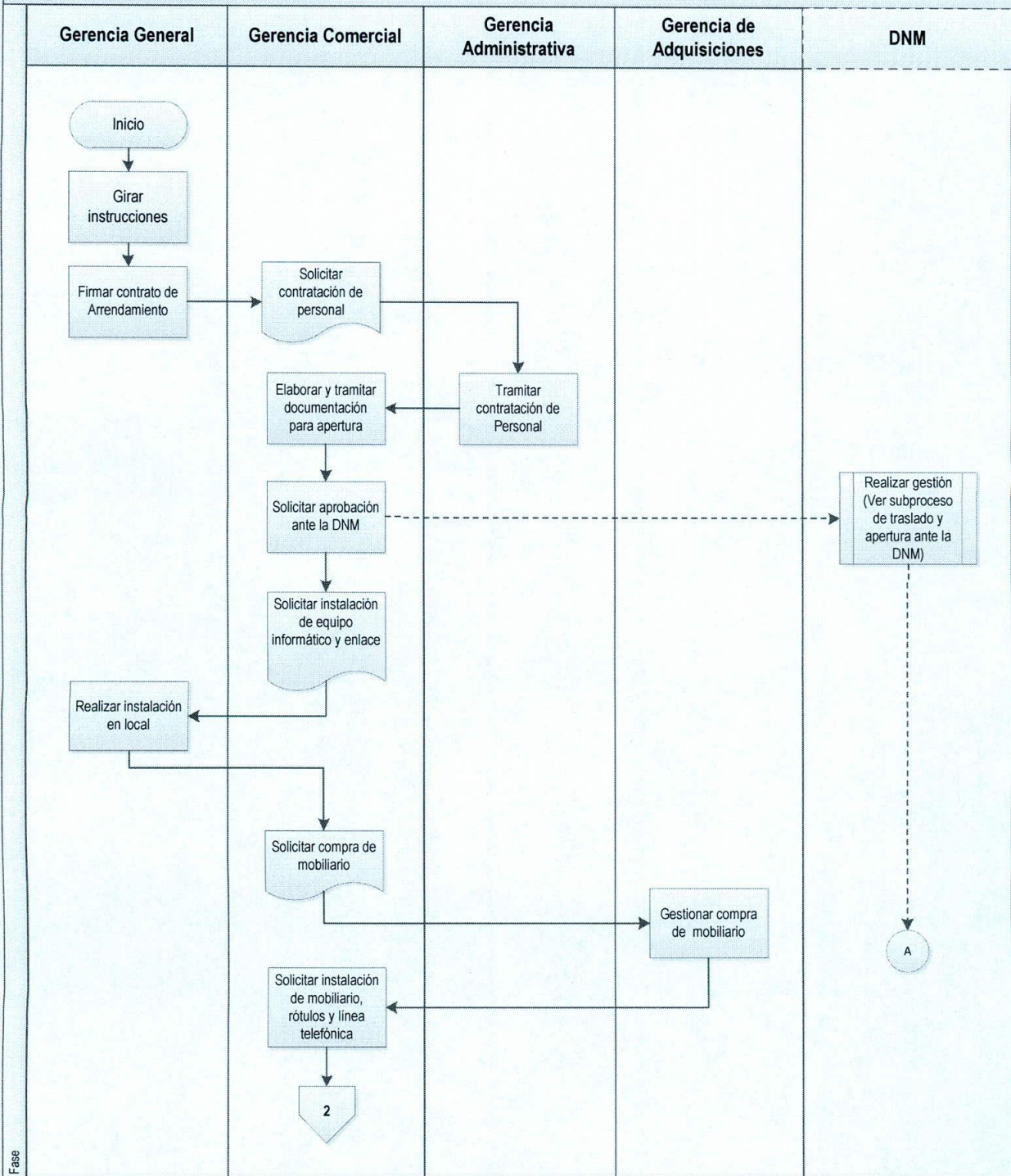
Fin del procedimiento.



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                               | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Apertura de sucursal ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                    | <b>Página:</b>       | 4 de 5 |

**Diagrama de Flujo**

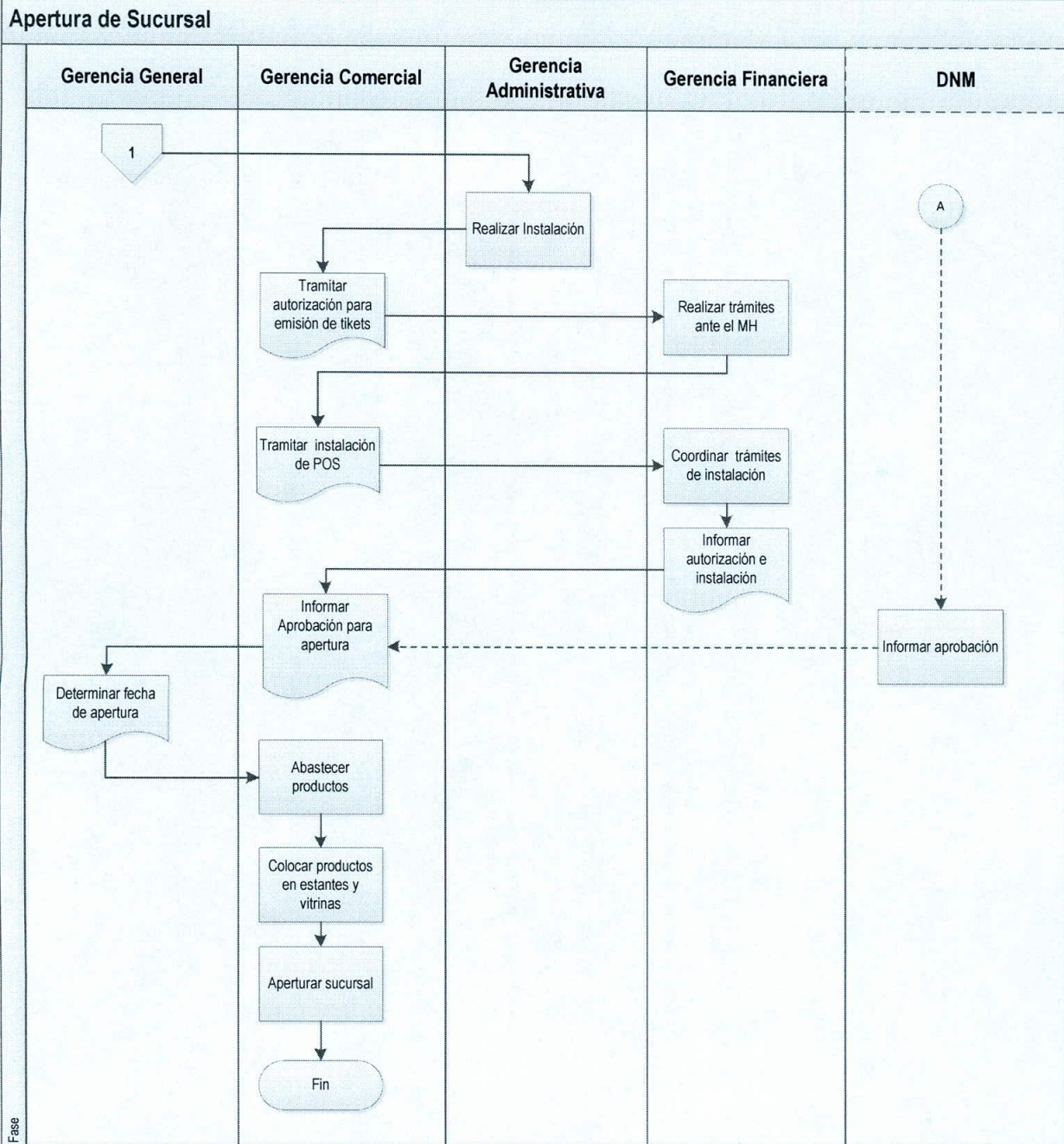
**Apertura de Sucursal**





|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                               | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Apertura de sucursal ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                    | <b>Página:</b>       | 5 de 5 |

**Diagrama de Flujo**





|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Traslado de sucursal</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 1 de 5 |
| <b>Responsable:</b>                       | Jefe de Ventas y Supervisor de Regentes   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Políticas de Venta, Ley de Medicamentos y Guía del usuario para el registro de establecimientos de la DNM.  |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | Gerencia General, Departamento Jurídico, Departamento de Informática, Gerencia Comercial, Departamento de Ventas, Departamento de Mercadeo, Departamento de Abastecimiento, Gerencia Administrativa, Departamento de Servicios Generales, Departamento de Recursos Humanos y Gerencia Financiera, Departamento de Contabilidad y Departamento de Tesorería. |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | Proceso de traslado y apertura de sucursal ante la DNM  |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza los trámites y gestiones necesarias para el traslado de una sucursal.  |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Coordinar el cumplimiento de requisitos según el marco regulatorio para el logro del traslado de una sucursal, con lo cual se logra el alcance de nuevos mercados a nivel Nacional.   |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Formularios establecidos dentro de la Guía de establecimiento de la DNM ( <a href="http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/">http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/</a> )   |                      |        |



|                      |                      |                      |        |
|----------------------|----------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial            | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | Traslado de sucursal |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                 | <b>Página:</b>       | 2 de 5 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Solicitar autorización a Consejo Directivo para traslado**

El Gerente Comercial realiza presentación para solicitar autorización de traslado de sucursal del CEFAFA ante el Consejo Directivo.

**De aprobarse:** se inicia el proceso de estudio de mercado por el Departamento de Mercadeo.

**De No aprobarse:** Termina el proceso.

**Paso 2. Realizar estudio de Mercadeo / búsqueda local**

El Departamento de Mercadeo realiza un estudio de mercado según la zona determinada por la Gerencia Comercial posterior a la aprobación del Consejo Directivo, para lo cual realiza visita y reconocimiento de locales en diferentes zonas donde se pretende realizar el traslado de la sucursal.

**Paso 3. Presentar al Consejo Directivo para autorización**

Terminado el estudio de mercado, el Gerente Comercial procede a la presentación de locales propuestos y que cumplen con las características para el traslado de la sucursal ante el Consejo de Directivo

**De aprobarse:** Se procede a la firma de contrato con el arrendatario o escritura según sea el caso

**De No aprobarse:** Se realiza un nuevo estudio de mercado por el Departamento de Mercadeo.

**Paso 4. Firmar Contrato**

Aprobado el traslado al nuevo local por el Consejo Directivo, se gestiona en coordinación la Gerencia Comercial y la Gerencia General a través del Departamento Jurídico la revisión, verificación y firma del contrato de arrendamiento del local, para lo cual el Departamento Jurídico convoca al dueño o encargado de arrendar para la firma de contrato de arrendamiento.

**Paso 5 Solicitar Levantamiento de Inventario por traslado**

El Departamento de Ventas solicita al Departamento de Control de Inventarios realizar el levantamiento de inventario físico y activo fijo por traslado, para lo cual Ventas programa según corresponde la fecha de levantamiento.

Terminado el inventario físico de productos se procede a resguardar en cajas debidamente identificadas por laboratorio con sus respectivas remisiones, los cuales finalmente son trasladados al nuevo local.

**Paso 6. Realizar levantamiento de inventario**

El Departamento de Control de Inventarios realiza levantamiento físico de productos dentro de la sala de ventas con la finalidad de mantener actualizadas las existencias.

(Ver procedimiento de levantamiento de inventarios)

**Paso 7. Elaborar y tramitar documentación para traslado**

El Supervisor de Regentes se encarga de contar con la documentación necesaria para poder realizar la apertura, para lo cual la DNM solicita la siguiente documentación:

- Formularios para traslado de establecimiento
- Croquis de Ubicación
- Croquis de distribución de local
- Mandamiento de pago cancelado

Ingreso de solicitud para aprobación ante la DNM (Ver Subproceso de traslado y apertura)



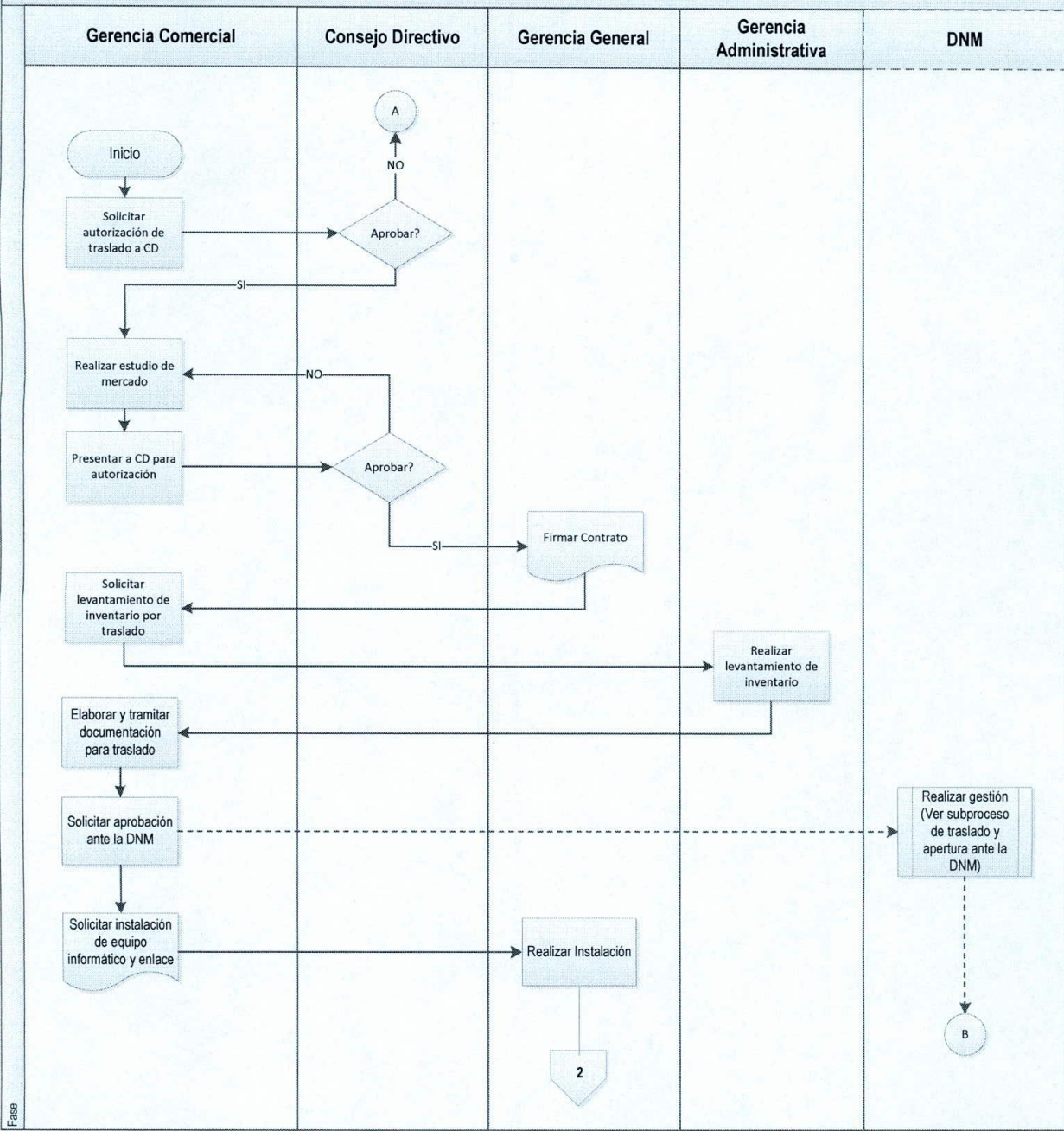
|   |                             |                      |        |
|---|-----------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>  | Comercial                   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Traslado de sucursal</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>  | Rb4A                        | <b>Página:</b>       | 3 de 5 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |                             |                      |        |
| <b>Paso 8. Solicitar instalación de equipo informático y enlace</b>   |                             |                      |        |
| El Departamento de Ventas solicita al Departamento de Informática instalación de equipo y enlace, quien realiza la adecuación e instalación del equipo informático requerido para el correcto funcionamiento del sistema dentro del nuevo local, asimismo la instalación del enlace con IBW para el sistema INFOS WEB de facturación. |                             |                      |        |
| <b>Paso 9. Solicitar instalación de mobiliario, rótulos y línea telefónica</b>  |                             |                      |        |
| La Gerencia Comercial a través de los Departamentos de Ventas, Mercadeo y en coordinación con el Departamento de Servicios Generales realiza la adecuación de mobiliario, rótulos y línea telefónica dentro del nuevo local.  |                             |                      |        |
| <b>Paso 10. Tramitar autorización para emisión de tickets</b>   |                             |                      |        |
| El Gerente Comercial solicita al Departamento de Contabilidad realizar trámites necesarios para la emisión de tickets para la reapertura por traslado de sucursal. El Departamento de Contabilidad realiza el trámite ante el Ministerio de Hacienda quién emite autorización de números de tickets para la venta.                    |                             |                      |        |
| <b>Paso 11. Tramitar instalación de POS</b>   |                             |                      |        |
| El Departamento de Ventas elabora la respectiva solicitud al Departamento de tesorería para que sea tramitada la gestión con el banco quien realiza la instalación de POS en el local de la sucursal.   |                             |                      |        |
| <b>Paso 12. Informar aprobación para traslado</b>   |                             |                      |        |
| El Gerente Comercial informa sobre el trámite aprobado por la DNM y propone la fecha probable para apertura de sucursal a la Gerencia General a través de memorándum, quien analiza y determina la fecha oficial para realizar el traslado.   |                             |                      |        |
| <b>Paso 13. Trasladar productos</b>   |                             |                      |        |
| Autorizada por la Gerencia General la fecha para la apertura de la sucursal gira instrucciones a la Gerencia Comercial para que se realice el traslado de productos físicos al nuevo local en coordinación con las diferentes áreas del CEFAFA.   |                             |                      |        |
| <b>Paso 14. Colocar productos en estantes y vitrinas</b>  |                             |                      |        |
| La Gerencia Comercial a través del Departamento de Ventas y en coordinación con las diferentes áreas del CEFAFA, adecua y coloca el producto en los estantes y vitrinas asignadas a esa sucursal.   |                             |                      |        |
| <b>Paso 15. Reaperturar sucursal</b>  |                             |                      |        |
| La Gerencia Comercial a través del Departamento de Mercadeo realiza la inauguración para la apertura de la sucursal del CEFAFA.   |                             |                      |        |
| Fin del procedimiento.  |                             |                      |        |



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                               | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Traslado de sucursal ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                    | <b>Página:</b>       | 4 de 5 |

**Diagrama de Flujo**

**Traslado de Sucursal**

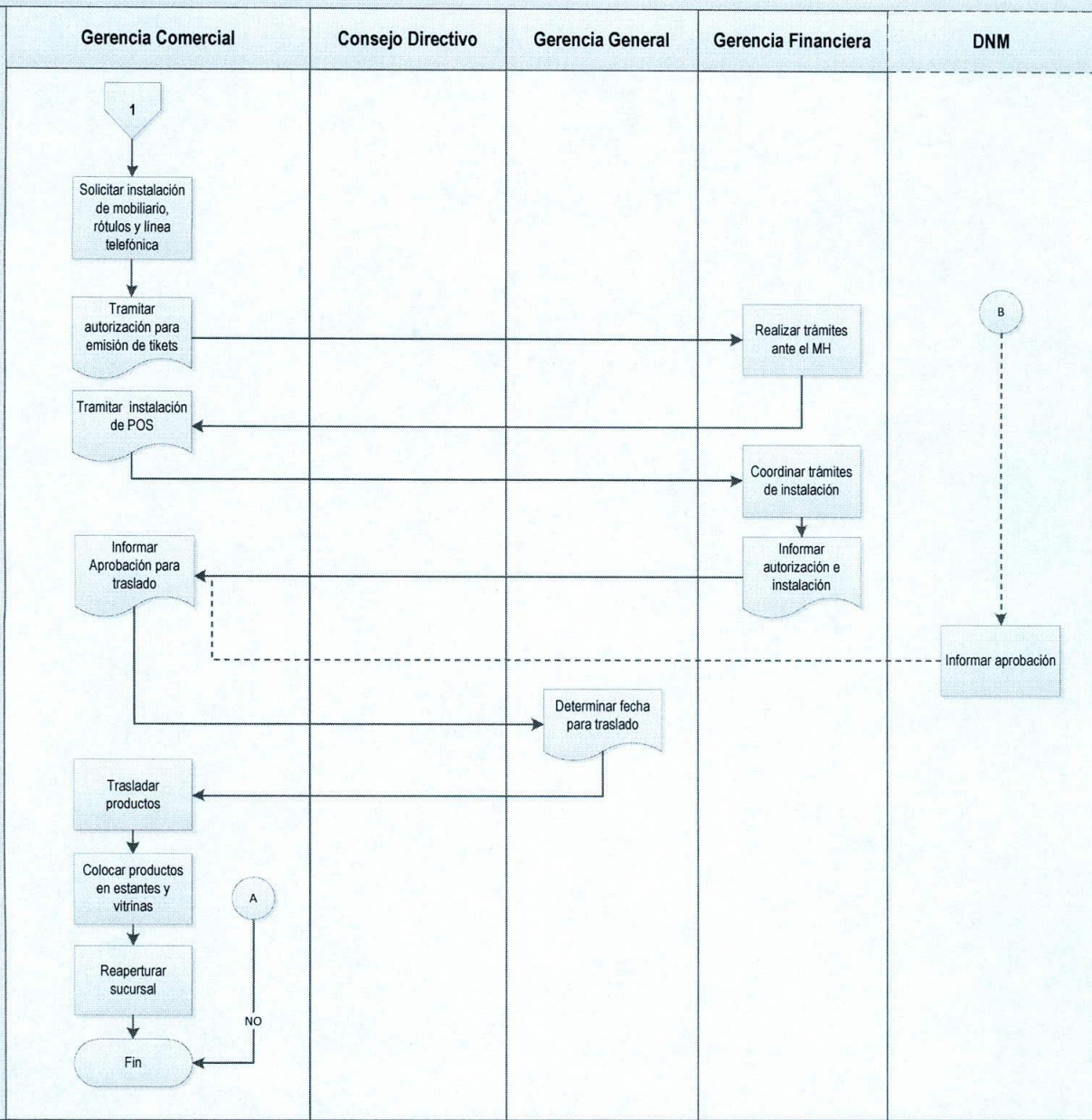




|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                               | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Traslado de sucursal ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                    | <b>Página:</b>       | 5 de 5 |

**Diagrama de Flujo**

**Traslado de Sucursal**



Fase



|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Sub-proceso para traslado y apertura de sucursal ante la DNM</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4a  | <b>Página:</b>       | 1 de 4 |
| <b>Responsable:</b>                       | Supervisor de Regentes  |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Guía del usuario para el registro de establecimientos de la DNM   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | Gerencia General, Gerencia Comercial, Departamento de Ventas, Gerencia Financiera, Departamento de Tesorería  |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Realizar trámites ante la DNM para el traslado y apertura de sucursales del CEFAFA  |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Coordinar y verificar los procedimientos para realizar traslados y aperturas de sucursal  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Formularios establecidos dentro de la Guía de establecimiento de la DNM ( <a href="http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/">http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/</a> ) |                      |        |



|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>  | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Sub-proceso para traslado y apertura de sucursal ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>  | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 2 de 4 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |   |                      |        |
| <b>Paso 1. Elaborar mandamiento de pago en línea</b>  |   |                      |        |
| <p>El Departamento de Ventas a través del Supervisor de Regentes elabora el llenado del mandamiento de pago para traslado o apertura por medio del portal en línea de la Dirección Nacional de Medicamentos, luego genera la impresión del Recibo en línea para respaldo.</p> <p>Cabe mencionar que el Supervisor debe contar con una Clave y Contraseña emitida por la DNM para realizar los trámites requeridos por medio del sitio web.</p>  |   |                      |        |
| <b>Paso 2. Elaborar solicitud de cheque</b>   |   |                      |        |
| <p>El Supervisor de Regentes una vez emitido el mandamiento de pago realiza la solicitud de cheque dirigida a la Gerencia General para autorización.</p> <p>De autorizarse: Se remite la solicitud al Departamento de Tesorería quien prepara el cheque.<br/>De No autorizarse: Se remite al Supervisor de Regentes para corrección.</p>  |   |                      |        |
| <b>Paso 3. Realizar pago de mandamiento</b>   |   |                      |        |
| <p>El Supervisor de Regentes realiza personalmente en el banco el pago respectivo del mandamiento para luego presentar la documentación completa ante la DNM</p>  |   |                      |        |
| <b>Paso 4. Presentar documentación ante la DNM para la apertura o traslado</b>  |   |                      |        |
| <p>Luego de ser cancelado el mandamiento de pago procede la presentación de la documentación requerida en un folder rotulado de la gestión a realizar, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formularios para apertura de establecimiento</li> <li>▪ Croquis de Ubicación</li> <li>▪ Croquis de distribución de local</li> <li>▪ Contrato de regencia (Original y copia)</li> <li>▪ Certificación de inscripción de Profesional del Regente</li> <li>▪ Mandamiento de pago cancelado</li> </ul> |   |                      |        |
| <b>Paso 5. Verificar la documentación</b>   |   |                      |        |
| <p>La documentación presentada por el Supervisor de Regente es verificada por el personal de la DNM.</p> <p><b>De ser aprobada:</b> se admite el expediente y es entregado al usuario el desprendible del formulario junto con la copia del comprobante de pago, para proceder a la primera inspección.</p> <p><b>De No ser aprobada:</b> se devuelve la documentación indicando las observaciones a subsanar (por escrito, firmado y fechado).</p>   |   |                      |        |



|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>  | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b>  | <b>Sub-proceso para traslado y apertura de sucursal ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>  | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 3 de 4 |
| <b>Descripción detallada del procedimiento</b>  |   |                      |        |
| <b>Paso 6. Realizar inspección 1° y 2°</b>  |   |                      |        |
| <p>La Dirección Nacional de Medicamentos realiza la primera inspección donde verifica los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regente</li> <li>▪ Aire Acondicionado</li> <li>▪ Extintor</li> <li>▪ Termo higrómetro</li> </ul> <p>Para la segunda inspección verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estantes y vitrinas según croquis</li> <li>▪ Libros</li> <li>▪ Botiquín</li> </ul> <p>De ser aprobado: La DNM emite la respectiva Licencia de funcionamiento</p> <p>De No ser aprobado: Se subsanan las observaciones y se reprograma la inspección (aplica para la 1° o 2° inspección)</p> <p>Fin del procedimiento.</p> |   |                      |        |



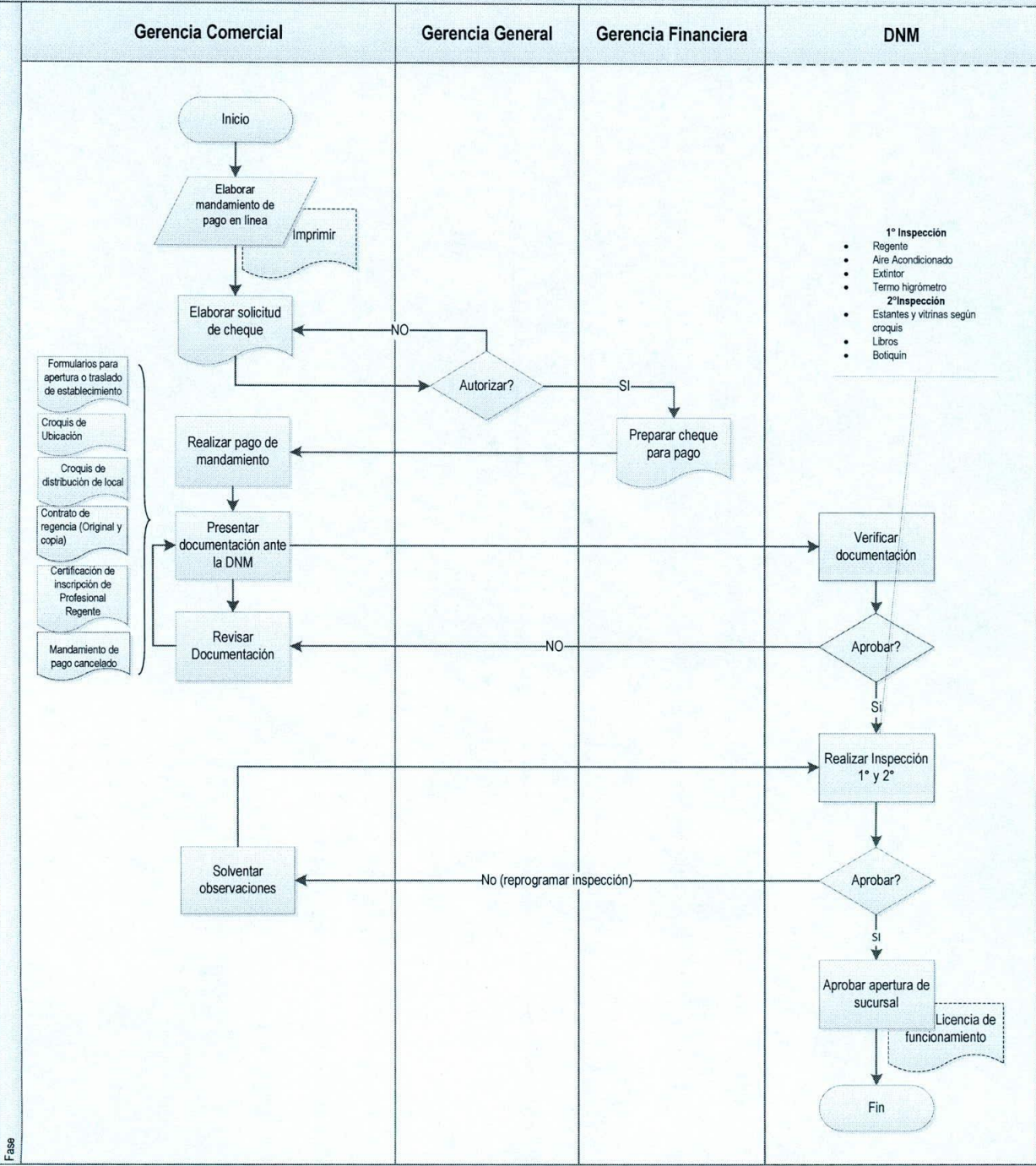
**Gerencia:** Comercial      **Departamento:** Ventas

**Procedimiento:** Sub-proceso para traslado y apertura de sucursal ante la DNM

**Código:** Rb4A      **Página:** 4 de 4

**Diagrama de Flujo**

**Sub proceso para traslado y apertura ante la DNM**





|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Inscripción de Regente ante la DNM</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3 |
| <b>Responsable:</b>                       | Supervisor de Regentes  |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Medicamentos, Guía del usuario funciones y responsabilidades de los regentes de establecimientos farmacéuticos y su clasificación.   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | Departamento de Ventas, Departamento Jurídico , Gerencia Financiera   |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Realizar la inscripción de Regente externo o interno para las diferentes sucursales del CEFAFA presentando la documentación exigida por la Dirección Nacional de Medicamentos   |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Dar cumplimiento al marco regulatorio para la legalidad de los establecimientos del CEFAFA  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Guía del usuario funciones y responsabilidades de los regentes de establecimientos farmacéuticos y su clasificación.<br>( <a href="http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/">http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/</a> ) |                      |        |



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                                 | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Inscripción de Regente ante la DNM</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                      | <b>Página:</b>       | 2 de 3 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Solicitar contrato**

El Supervisor de Regentes solicita al Departamento Jurídico elaborar contrato para Regente, según modelo de contrato estipulado por la Dirección Nacional de Medicamentos, el cual se puede consultar en la Página Web de la Dirección Nacional de Medicamentos, Guía del usuario funciones y responsabilidades de los regentes de establecimientos farmacéuticos y su clasificación.

**Paso 2. Elaborar solicitud para inscripción de Regente**

Una vez elaborado el contrato del regente el Supervisor de Regentes elabora la solicitud para inscripción de regentes la cual se encuentra en la guía de establecimiento de la DNM, el cual se puede consultar en la Página Web de la Dirección Nacional de Medicamentos, Guía del usuario funciones y responsabilidades de los regentes de establecimientos farmacéuticos y su clasificación.

**Paso 3. Elaborar Carta Compromiso de Regente**

Luego el Supervisor de Regentes procede a la realización de la carta compromiso del Regente, la cual debe de contener el día y horario que debe de cumplir el regente dependiendo de la categoría de clasificación según la DNM, los datos del regente y del establecimiento.

**Paso 4. Elaborar mandamiento de pago en línea**

El Departamento de Ventas a través del Supervisor de Regentes elabora el llenado del mandamiento de pago para traslado o apertura por medio del portal en línea de la Dirección Nacional de Medicamentos, luego genera la impresión del Recibo en línea para respaldo.

Cabe mencionar que el Supervisor debe contar con una Clave y Contraseña emitida por la DNM para realizar los trámites requeridos por medio del sitio web.

**Paso 5. Elaboración de solicitud de cheque o pago electrónico**

El Supervisor de Regentes una vez emitido el mandamiento de pago realiza la solicitud de cheque dirigida a la Gerencia General para autorización.

De autorizarse: Se remite la solicitud al Departamento de Tesorería quien prepara el cheque.

De No autorizarse: Se remite al Supervisor de Regentes para corrección.

**Paso 6. Presentar documentos ante la DNM**

Se presenta la documentación en un folder rotulado que contenga:

- Contrato Original (más 2 copias certificadas)
- Carta Compromiso
- Solicitud de inscripción del Regente
- Carta de certificación del regente
- Mandamiento de pago cancelado

De ser aprobado: La DNM emite la respectiva Licencia de funcionamiento

De No ser aprobado: se envía la documentación a revisión para subsanar observaciones y remitir nuevamente a aprobación por la DNM

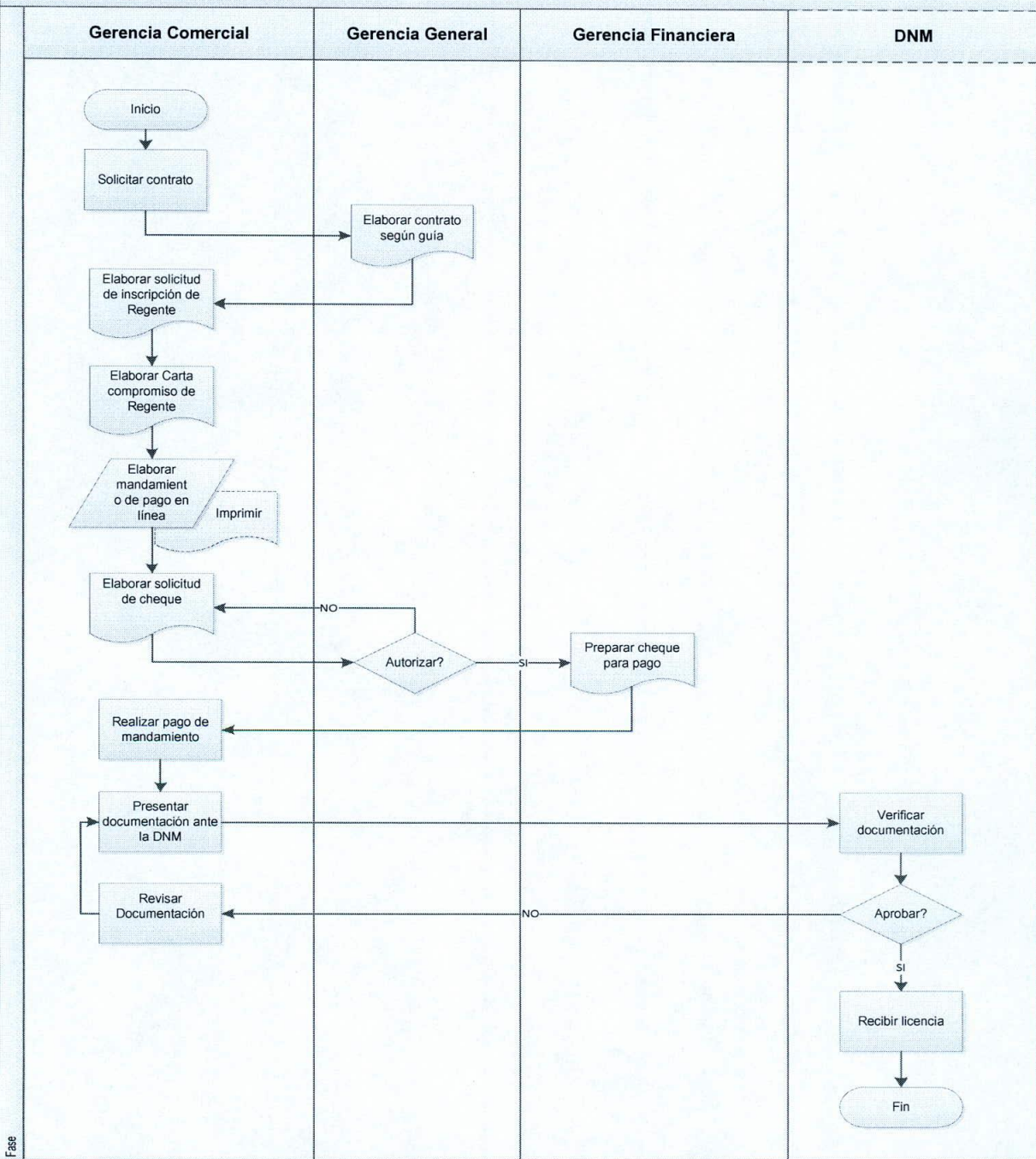
Fin del Procedimiento.



|                      |                                    |                      |        |
|----------------------|------------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                          | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | Inscripción de Regente ante la DNM |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                               | <b>Página:</b>       | 3 de 3 |

**Diagrama de Flujo**

**Inscripción de Regente ante la DNM**



Fase



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Solicitud de Compra de Productos Controlados</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3 |
| <b>Responsable:</b>                       | Regente de Sucursal (Externo o Interno)   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Ley de Medicamentos   |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Departamento de Ventas</li> <li>✓ Departamento de Compras</li> <li>✓ Departamento de Abastecimiento</li> <li>✓ Sucursales</li> <li>✓ Gerencia Comercial</li> </ul> |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Realizar la compra de productos controlados requeridos por las diferentes sucursales del CEFAFA de acuerdo a las exigencias en el servicio al cliente.  |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Contar con existencias suficientes de productos controlados que suplan la necesidad de los clientes.  |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Formato de carta de aceptación de compra en plaza de productos controlados. ( <a href="http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/">http://www.medicamentos.gob.sv/index.php/</a> )                           |                      |        |





**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Solicitud de Compra de productos Controlados</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 2 de 3 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Identificar necesidad**

El personal de farmacia identifica la necesidad de producto controlado y comunica al Regente de Sucursal según la cantidad y nombre del producto.

**Paso 2. Elaborar solicitud de productos controlados ante la DNM**

El Regente de la sucursal solicita por medio de correo electrónico al Departamento de Compras verificar existencias y cantidad por parte del proveedor, en base a ello el Regente elabora la solicitud en formato establecido por la DNM para *autorización de compra*, el cual debe contener el sello del establecimiento y sello del profesional autorizado (Regente).

**Paso 3. Remitir solicitud al Departamento de compras**

El Departamento de Compras gestiona la adquisición según la cantidad solicitada por medio de la carta de autorización emitida por el Regente y remite la orden de compra con la solicitud al proveedor, quien elabora su documento de solicitud de venta ante la Dirección Nacional de Medicamentos para su autorización.

**De autorizarse:** el Regente realiza la solicitud ante la DNM donde presenta tanto la carta elaborada por el proveedor como la del CEFAFA.

**De No autorizarse:** Finaliza el procedimiento

**Paso 4. Recibir producto controlado**

Autorizada la compra, el producto es entregado por el proveedor a la Bodega general del CEFAFA quién recibe conforme a la documentación pertinente (cartas de autorización emitidas por la DNM, orden de compra y factura), luego es enviado mediante remisión a la sucursal solicitante quien coloca los productos en la vitrina especialmente preparada para ellos.

**Paso 5. Anotar en libro de productos controlados**

Realizada la gestión el Regente de la Sucursal registra en el libro de productos controlados el número de autorización y la fecha en que fue autorizado la compra y los datos específicos necesarios, asimismo para los casos de sucursal donde no se cuenta con Regencia permanente el Jefe de sucursal o encargado deberá controlar el manejo de productos controlados dispensados por medio de receta médica debidamente autorizada, ya que el inventario de productos se encuentra bajo su responsabilidad, así como el resguardo de la documentación que ampara la dispensación, posteriormente entrega al Regente responsable y para que sean descargados en el libro de controlados.

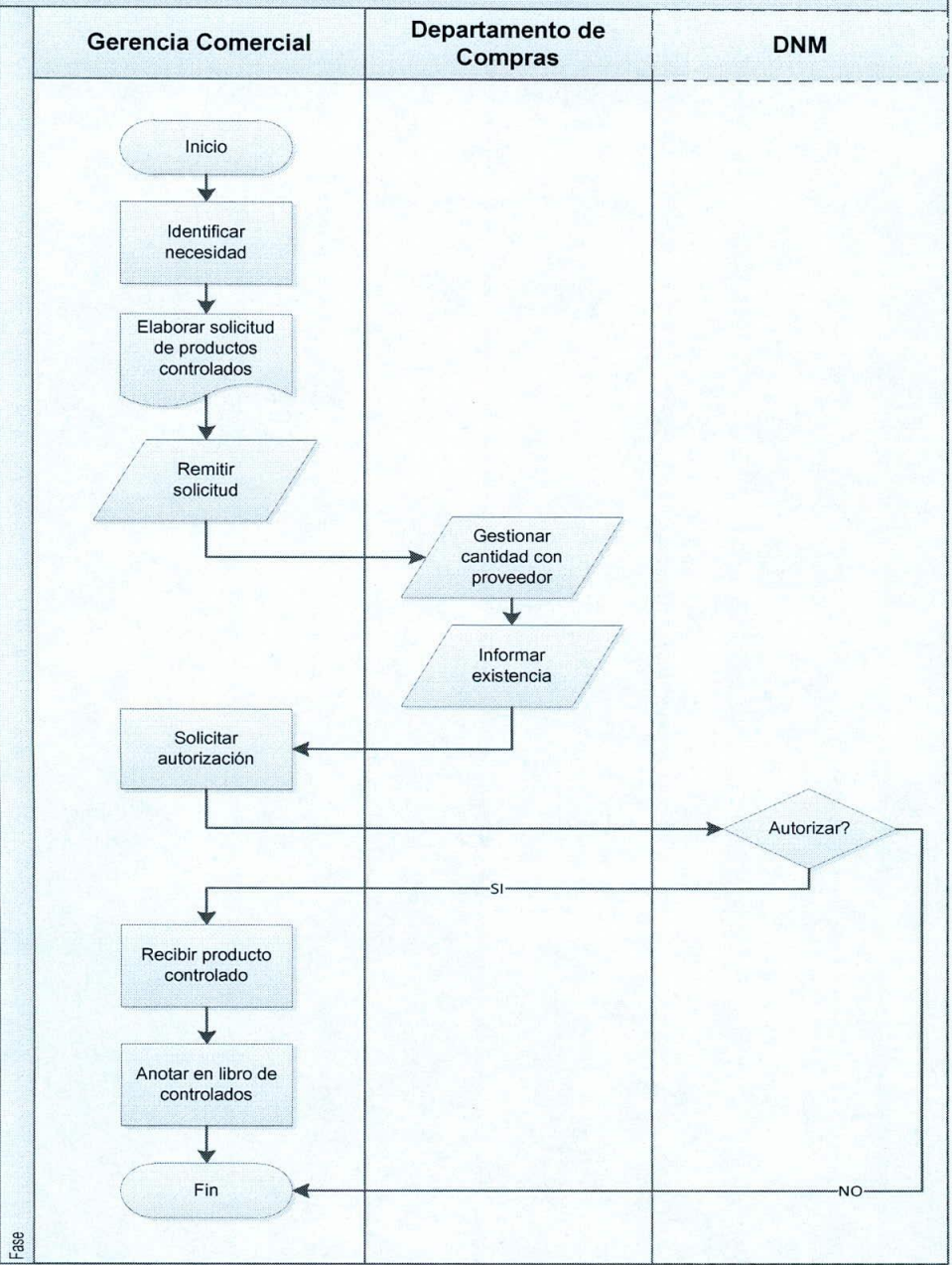
Fin del procedimiento.



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Solicitud de Compra de productos controlados</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 3 de 3 |

**Diagrama de Flujo**

**Compra de productos controlados**



Fase



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|   |   |                      |        |
|---|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Recepción de productos en sucursales</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 1 de 3 |
| <b>Responsable:</b>                       | Sucursales  |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Contrato, LACAP, Política de Ventas.  |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Departamento de abastecimiento<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerencia administrativa |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A   |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Establecer el procedimiento para la recepción de producto recibido por Aeroflash en las diferentes sucursal del CEFAFA            |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Verificar que el paquete enviado por Aeroflash llegue correctamente bien y en el tiempo estipulado.                               |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            |   |                      |        |



|                      |   |                      |        |
|----------------------|---|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                                   | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Recepción de productos en sucursales</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A  | <b>Página:</b>       | 2 de 3 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Preparar paquetería**

El Departamento de Abastecimiento a través de bodega general y recepción de paquetería desde sucursales en bodega general prepara y clasifica la paquetería según tipo de producto que se está remitiendo:

- Bebidas o producto conveniencia (BBID/CONV)
- Medicamentos (MEDI)
- Refrigerados (REFR)
- Papelería de Suministros Institucionales. (INST)
- Productos controlados (CONT)
- Traslados (TRSL)
- Según departamentos (DEPTO) – se clasificará por departamento remitente.-
- Papelería (PAPL)

Así como el nivel de urgencia de los envíos de la siguiente manera:

- Envíos programados (PROG): envíos que se preparan según programación, volumen y frecuencia normal.
- Envíos Urgentes (URGE): envíos que se solicitan de manera urgente, para tal solicitud debe existir un comprobante por escrito o correo electrónico que respalde el envío
- Envíos Especiales (ESP): otros que no puedan ser clasificados como programado o urgente.

**Paso 2. Enviar paquetería**

El Departamento de Abastecimiento envía paquetería a través de tercerización tiene un tiempo de entrega de 24 horas a partir de la entrega en bodega general o desde sucursales, hacia cualquier destino.

**Paso 3. Verificar boleta de envío**

El personal de la sucursal realiza la revisión de la boleta que lleve el destino de la sucursal y la cantidad de paquetes (lo recibido sea para la sucursal correcta)

El personal de sucursal verifica que las cantidades de productos coincidan con la Nota de remisión y la hoja de autorización que contiene el paquete debidamente identificado con el destino de la sucursal y contenido

Las Sucursales pueden entregar paquetería al proveedor del servicio en el momento que se presente personal por entrega programada desde bodega general o a través de solicitud de recolección por medio de administrador de contrato.

**Paso 4. Despachar proveedor**

Terminada la verificación y revisión por parte del personal de sucursal, se procede a firmar, sellar colocar la hora de recepción. Luego se procede a entregar copia rosada, la copia celeste queda en la sucursal para archivo.

**Paso 5. Revisar contenido del paquete**

El personal de la Sucursal abre el paquete para verificar el contenido, comprueba que la Nota de Remisión concuerde en cantidad de producto, físico y sistema en la sucursal de la siguiente manera:

- Desencaja el producto de acuerdo al orden de la remisión enviada
- Coloca el producto en una mesa o tarima para evitar el contacto con el piso directamente.
- Si el producto necesita refrigeración, se coloca en refrigeradora inmediatamente después de ser verificado.

**De encontrarse producto dañado:** El personal de la sucursal debe reportar al Jefe y supervisor de abastecimiento vía telefónica y correo los productos dañados para lo cual tiene 3 días contados a partir de la fecha de recepción del paquete.

**De encontrarse producto menos o más a lo que contiene la Nota de Remisión:** El personal de la sucursal debe reportar al Jefe y supervisor de abastecimiento vía telefónica y correo los productos sobrantes o faltantes para lo cual tiene 3 días contados a partir de la fecha de recepción del paquete.

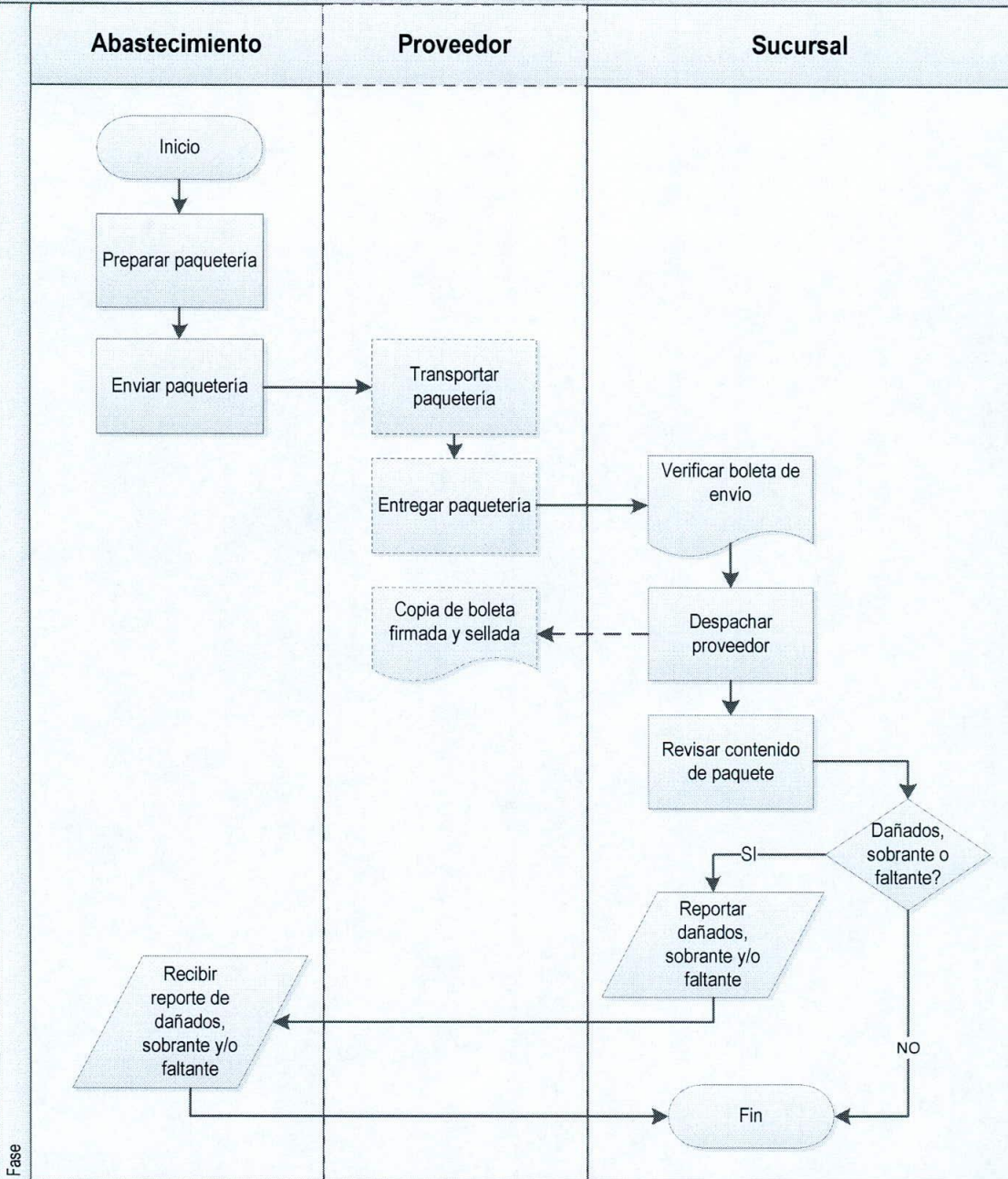
Fin del procedimiento.



|                      |                                      |                      |        |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                            | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | Recepción de productos en sucursales |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                                 | <b>Página:</b>       | 3 de 3 |

**Diagrama de Flujo**

**Recepción de productos en sucursales**





|   |  |                      |        |
|---|--|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>                          | Comercial  | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento:</b>                     | <b>Supervisión en sucursales</b>   |                      |        |
| <b>Código:</b>                            | Rb4A   | <b>Página:</b>       | 1 de 3 |
| <b>Responsable:</b>                       | Departamento de Ventas   |                      |        |
| <b>Marco Regulatorio:</b>                 | Política de ventas, Ley de Medicamentos, Instructivo para el control administrativo y financiero de las sucursales del CEFAFA, Manual de Funciones, Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CEFAFA.                                |                      |        |
| <b>Puestos y/o áreas en coordinación:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Servicios Generales<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerencia Comercial<br><input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Ventas  |                      |        |
| <b>Subprocesos asociados:</b>             | N/A  |                      |        |
| <b>Descripción del procedimiento:</b>     | Se realiza revisión, verificación y seguimiento de controles administrativos, operativos y de servicio en las salas de venta del CEFAFA.   |                      |        |
| <b>Objetivo:</b>                          | Verificar, controlar las actividades que realiza la fuerza de ventas para alcanzar un nivel de abastecimiento óptimo, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los clientes, ser competitivos y ejercer una administración eficiente. |                      |        |
| <b>Formularios utilizados:</b>            | Formato de chequeo de supervisión  |                      |        |



**CENTRO FARMACÉUTICO DE LA FUERZA ARMADA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

|                      |                                  |                      |        |
|----------------------|----------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                        | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Supervisión en sucursales</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                             | <b>Página:</b>       | 2 de 3 |

**Descripción detallada del procedimiento**

**Paso 1. Programar supervisiones**

El Jefe del Departamento de Ventas realiza la programación en base al cumplimiento del POA anual, cabe mencionar que algunas de las supervisiones se realizan de manera imprevista de acuerdo a las necesidades de control de las sucursales.

**Paso 2. Solicitar transporte**

El Departamento de Ventas a través de los Supervisores solicita transporte para realizar supervisión con 24 horas de anticipación por medio de una hoja de salida al Departamento de servicios generales.

**Paso 3. Verificar presentación de sucursal**

El Supervisor de Ventas al llegar a la sucursal verifica el exterior, luego procede a revisar la presentación personal y el interior de la sucursal, utilizando el formulario de supervisión el cual se encuentra subdividido en las siguientes categorías:

- Presentación General: Se verifica la presentación del personal de sala, orden, limpieza, rótulos y fachada de la sala.
- Abastecimiento: Verificar existencias de medicamentos de venta público, ISBM, FAE, ISSS, FOPROLYD y conveniencia
- Venta: Analizar el flujo de efectivo en las ventas diarias
- Mantenimiento: Verificar las áreas que requieren mantenimiento (preventivo o correctivo)
- Área Administrativa: Revisar libros de registros y controles del personal (Libro de novedades, entradas y salidas, regentes, controlados, actas de asignación de estantes, cartelera de ISBM actualizada, inventarios selectivos, etc.) Verificar archivo de política de ventas, RIT, Normativa ISBM, copia de Contrato de trabajo, inscripción de empresa, Ley de Medicamentos.
- Área Financiera: Registro de recargas electrónicas, fondos de caja, caja fuerte, remesas, liquidaciones Notas de remisión (ingresos y egresos) (Ver Instructivo para el control administrativo y financiero de las sucursales del CEFAFA)
- Atención al cliente: constatar la calidad de servicio al cliente.

Asimismo el formulario contiene apartados donde el supervisor tendrá que colocar observaciones significativas.

**Paso 4. Remitir reporte**

El Supervisor entrega el reporte realizado al Jefe de Ventas para revisión y evaluación de las observaciones encontradas, posteriormente el Jefe de Ventas informa al Gerente Comercial novedades y hallazgos encontrados en supervisiones realizadas a las cuales los mismos supervisores a través y en coordinación con la Jefatura de Ventas y Gerencia Comercial se encargan de dar seguimiento y solución a dichos hallazgos de tal manera que en la siguiente supervisión estos ya han sido subsanados, el reporte finalmente es remitido por el Gerente Comercial al Auxiliar de Ventas para archivo en POA anual.

Fin del procedimiento.

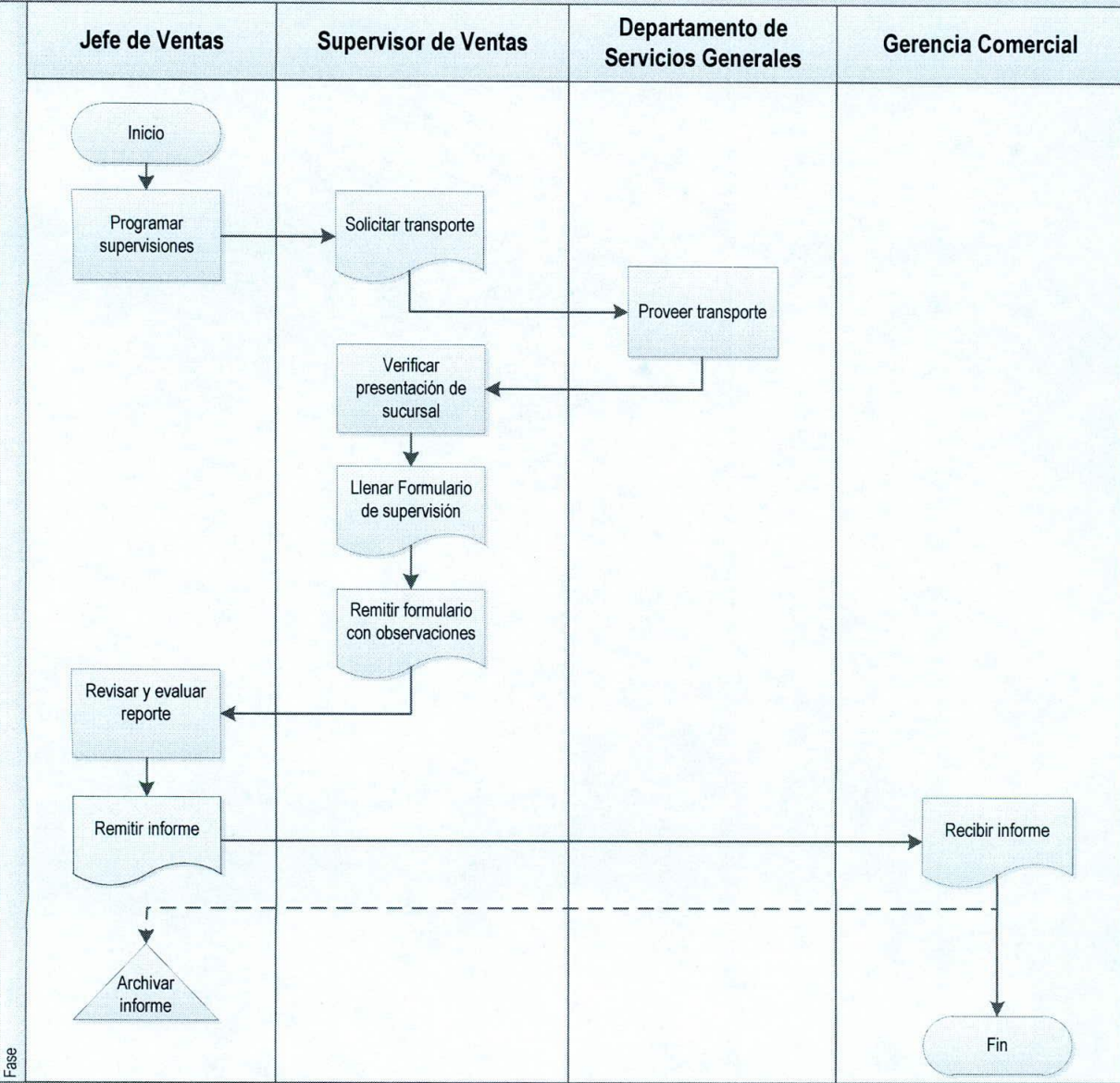




|                      |                                  |                      |        |
|----------------------|----------------------------------|----------------------|--------|
| <b>Gerencia:</b>     | Comercial                        | <b>Departamento:</b> | Ventas |
| <b>Procedimiento</b> | <b>Supervisión en sucursales</b> |                      |        |
| <b>Código:</b>       | Rb4A                             | <b>Página:</b>       | 3 de 3 |

**Diagrama de Flujo**

**Supervisión de sucursales**



Fase