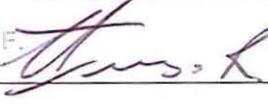
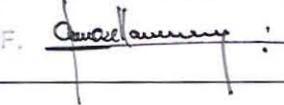


	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 1 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

GERENCIA ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES

Elaborado por:	Revisado por:	Vo. Bo:	Fecha inicial:	Fecha de :
 Licda. Claudia Darina Melara de Garay Jefa del Departamento de Servicios Generales 	 Lic. José Ismael Huezo Rodríguez Gerente Administrativo 	 Ing. Alfredo René Orellana Alfaro Gerente de Planificación e Investigación 	11 JUN 2019	

La Infrascrita Directora Ejecutiva del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, **CERTIFICA:** Que en el Libro de Acuerdos de esta Dirección Ejecutiva, correspondiente al año dos mil diecinueve, aparece el acuerdo número dieciocho que literalmente se lee: "*****"**Acuerdo N.º 18.-** Dirección Ejecutiva del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, a los once días del mes de junio de dos mil diecinueve. **Elda Gladis Tobar Ortiz**, Directora Ejecutiva del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, según consta en acuerdo número catorce, emitido durante el desarrollo de la Cuarta Sesión Ordinaria de la Junta Directiva del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, celebrada el doce de junio de dos mil catorce, en uso de sus facultades legales, **considerando: I.-** Que mediante memorando G.A/101/2019, de fecha ocho de mayo de dos mil diecinueve, el Gerente de Administrativo, presentó la propuesta del Manual de Procedimientos para la presentación de Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Bienes Muebles e Inmuebles, para que su ejecución contribuya a dar una respuesta oportuna a las necesidades institucionales; **II.-** Que esta Dirección Ejecutiva ha revisado la propuesta de Manual procedimientos para prestación para la presentación de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia, que tiene como objetivo optimización de recursos institucionales en beneficios de las niñas, niños, adolescentes y del personal, del cual se norma los procedimientos: el prestamos del servicios de mantenimiento, préstamo de herramientas y materiales y reasignación de material a otras unidades organizativas; por lo que, con base en los considerandos anteriores y de conformidad a lo establecido en los artículos 26 inciso 3º del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia y 189 letra a) de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia; esta Dirección Ejecutiva, **acuerda: Aprobar** el Manual Procedimiento para la Prestación de Servicios de Mantenimientos Preventivos Y Correctivo de Bienes Muebles e Inmuebles del Instituto. Comuníquese.//*****E.T.//*****DirectoraEjecutiva//*****RUBRICADA*****".

Es conforme con su original con el cual se confrontó y se extiende, firma y sella la presente certificación, en la ciudad de San Salvador, a los once días del mes de junio de dos mil diecinueve.



Elda Gladis Tobar Ortiz
Directora Ejecutiva

Correspondencia Recibida
Gerencia Administrativa
ISNA
14 JUN 2019
Fecha: _____
Hora: 10:44
Firma: [Signature]

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 2 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

ÍNDICE

Contenido	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
4. MARCO LEGAL.....	4
5. DEFINICIONES.....	5
6. RESPONSABILIDADES.....	6
7. POLÍTICAS, NORMAS Y VALORES.....	7
8. PROCEDIMIENTOS.....	9
9. ACTUALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	17
10. VIGENCIA.....	17
11. REGISTROS.....	17

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 3 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene por finalidad, normar los procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencias (ISNA), de tal manera que su ejecución contribuya a dar una respuesta oportuna a las necesidades institucionales.

Además, se pretende que la ejecución de dichos procedimientos, contribuya a la conservación de los bienes muebles e inmuebles y optimización de recursos institucionales, todo ello en beneficio de las niñas, niños, adolescentes y del personal.

En el documento también se establece las responsabilidades y los valores que debe practicar el personal del Departamento de Servicios Generales de la Gerencia Administrativa, durante la jornada laboral.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 4 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

2. OBJETIVOS

General:

Aplicar procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles del Instituto, que contribuyan a la optimización de recursos institucionales en beneficio de las niñas, niños, adolescentes y del personal.

Específicos:

- Normar los procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.
- Normar los procedimientos para préstamos de herramientas y materiales a otras unidades organizativas.
- Normar los procedimientos para la reasignación de materiales a otras unidades organizativas.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para todo el personal relacionado con la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles, incluyendo contrataciones, dentro de las instalaciones del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA).

4. MARCO LEGAL

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia.
- Ley de Protección de la Niñez y Adolescencia (LEPINA).
- Disposiciones Generales de Presupuesto del ISNA.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 5 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

5. DEFINICIONES

Bienes: Son todas las cosas que son o pueden ser objeto de apropiación, y se dividen en inmuebles y muebles (Código Civil, 1859, art. 560).

Bienes Muebles: Todo aquél que presta una utilidad o beneficio a la Institución y que forma parte del inventario de activo fijo, tales como: equipo de oficina, equipo informático, equipo de talleres, otros.¹ Para el caso de este documento se exceptúa el equipo informático.

Bienes Inmueble: Son bienes inmuebles o raíces las tierras y los edificios y construcciones de toda clase adherentes al suelo. Forman parte de los inmuebles las plantas arraigadas en el suelo, los frutos pendientes, los yacimientos de las minas, las puertas, ventanas, losas, etc., de los edificios, y en general, todos los objetos naturales o de uso u ornamentación que estén unidos de una manera fija y estable a los bienes raíces, de suerte que formen un solo cuerpo con ellos (Código Civil, 1859, art. 561).

Conservar: Mantener los bienes muebles e inmuebles de la institución en buen estado, mediante la ejecución del **DOC.SG.001 “Plan Anual de Mantenimiento”**, el cual incluye servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los mismos.

Mantenimiento: Acción de mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles, la cual debe llevarse a cabo en forma periódica con base en un plan preestablecido.

Mantenimiento correctivo: Acción que consiste en realizar trabajos a bienes muebles e inmuebles, que poseen algún defecto o avería, para corregirlas y dejarlos en buen estado.

Mantenimiento preventivo: Acción de conservar los bienes muebles e inmuebles, mediante una planificación, revisión y reparación anticipada con el fin de garantizar su buen funcionamiento y durabilidad.

Persona responsable del bien: Persona responsable de un bien mueble y/o inmueble que le haya sido asignado por el área de activo fijo.

Servicios de mantenimiento: Para efecto de este documento se entenderá, toda acción que se realice en lo concerniente a electricidad, fontanería, carpintería,

¹ ITR.AF.001 “Instructivo para el descargo de bienes muebles con alto grado de deterioro, pérdida, obsolescencia, destrucción o daño total y reparación onerosa, registrados y no registrados en los estados financieros institucionales”.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 6 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

telefonía, mecánica de obra de banco, albañilería, revisión de equipos de aire acondicionado, revisión de techos y drenajes, entre otras.

6. RESPONSABILIDADES

Jefe/a del Departamento de Servicios Generales:

- Elaborar y supervisar el cumplimiento del **DOC.SG.001 “Plan Anual de Mantenimiento”**.
- Proporcionar a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) el listado de los insumos necesarios para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos.
- Elaborar y entregar informes periódicos de resultados a la Gerencia Administrativa y partes interesadas.
- Supervisar, verificar y autorizar cambios en la ejecución del **DOC.SG.001 “Plan Anual de Mantenimiento”**.
- Autorizar solicitudes de trabajo de mantenimiento de servicios preventivos y correctivos.

Encargado del Área de Mantenimiento:

- Coordinar, ejecutar e inspeccionar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Inspeccionar los trabajos de mantenimiento realizados por entidades externas a la institución.
- Elaborar programas de actividades diarias.
- Elaborar solicitudes de materiales e insumos necesarios para el óptimo desempeño de las actividades de mantenimiento, cuando se requiera.
- Elaborar y remitir reportes periódicos a la Jefatura de Departamento de Servicios Generales.
- Evaluar y determinar cuándo un mantenimiento es correctivo.
- Ejecución de mantenimiento correctivo (modificaciones, ampliaciones, reparaciones).
- Elaborar presupuestos para realizar trabajos en áreas asignadas.

Auxiliar de mantenimiento:

- Realizar reparaciones de tuberías de aguas negras, aguas lluvias, agua potable, baños, servicios sanitarios, grifos todo lo referente a fontanería que presenten daños o fuga.
- Ejecutar trabajos de pintura de edificaciones en general, reparación de techos, canales, instalación y reparación de puertas, ventanas, balcones, soldadura eléctrica, cerrajería, carpintería, tabla roca, telefonía, electricidad en las áreas que se necesite.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 7 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

- Elaborar y colocar puertas, ventanas, divisiones de madera y reparar muebles en general, pertenecientes a la institución.
- Elaborar presupuestos de trabajos de reparación a realizar en áreas asignadas cuando se le solicite.
- Revisar cisternas en caso que sea necesario, informar cuando requiera mantenimiento.
- Realizar traslados e instalaciones de materiales y equipos cuando se requiera.
- Ejecutar trabajos de albañilería en las instalaciones que lo necesiten.
- Hacer requerimientos de materiales y equipo necesario para sus actividades.
- Revisar equipo de aire acondicionado en caso que sea necesario, informar cuando requiera mantenimiento.

Jefatura de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales:
 Gestionar las contrataciones externas que se necesiten para el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la institución.

Auxiliar de Mantenimiento (responsable de la bodega):
 Administrar el ingreso y egreso de materiales y herramientas prestadas para la utilización de los respectivos mantenimientos.

Departamento de Almacenes y Suministros:
 Facilitar la entrega de los materiales y servicios requeridos, para que el Departamento de Servicios Generales realice los mantenimientos programados de la mejor forma posible.

7. POLÍTICAS, NORMAS Y VALORES

7.1 Políticas

1. El mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles será realizado con base a lo establecido en el **DOC.SG.001 “Plan Anual de Mantenimiento”**, el cual debe ser autorizado por la Gerencia Administrativa.
2. El/la Encargado/a del Área de Mantenimiento, deberá realizar inspecciones del trabajo realizado tanto por personal del Instituto como de una empresa contratada, a fin de garantizar que el trabajo se realizó correctamente.
3. Los materiales y equipos empleados para realizar actividades de mantenimiento deberán ser utilizados adecuadamente.
4. Las acciones relativas al mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles del Instituto deberán realizarse en armonía con el medio ambiente.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 8 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

7.2 Normas

1. Todo empleado/a de este Instituto debe hacer uso adecuado de los equipos de trabajo que le sean asignados y de su cuidado.
2. La institución no pagará ninguna cantidad de dinero en concepto de reparación, por daños ocasionados a las herramientas o por reposición de accesorios, cuando estos hayan sido dañados o perdidos por negligencia o impericia del empleado/a que lo utiliza.
3. Cuando un bien ya no pueda ser utilizado por haber finalizado su vida útil o el costo de reparación excede el valor en libro, se procederá al descarte, lo cual deberá ser comunicado al área de activo fijo para que gestione el descargo respectivo.
4. En caso que un bien mueble pueda ser reutilizado se resguardará en la bodega de mantenimiento para su posterior uso.
5. Cuando un material, ya no pueda ser reutilizado, se enviará a la Unidad de Medio Ambiente, para que gestione su destino final.
6. Los auxiliares de mantenimiento institucional o de las empresas que presten sus servicios de mantenimiento, deberán entregar los repuestos y/o accesorios sustituidos a los responsables del área, quienes evaluarán su condición, para determinar su destino final.
7. El Auxiliar de Mantenimiento debe utilizar el equipo de seguridad industrial asignado, en el momento que se requiera, para salvaguardar su integridad física.
8. Cuando el Departamento de Infraestructura requiera del apoyo del Departamento de Servicios Generales, las jefaturas de ambos departamentos deberán coordinarse oportunamente, con el fin de programar las actividades a realizar sin afectar lo establecido en el **DOC.SG.001 “Plan Anual de Mantenimiento”**.

7.3 Valores

Con el fin de favorecer la convivencia entre el personal de Servicios de Mantenimiento preventivos y correctivos de bienes muebles e inmuebles, se deberá practicar los siguientes valores.

Honestidad: Forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace, nunca hacer mal uso de lo que se nos confía.

Respeto: Reconocer, aceptar el valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

Responsabilidad: Cumplir con las diligencias y obligaciones del cargo.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 9 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

Transparencia: Valor indispensable en la tarea de desempeñar las funciones sociales y laborales, sobre todo cuando se ejerce algún cargo público, permitiendo que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

Solidaridad: Apoyar incondicionalmente causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles; colaboración que alguien puede brindar para terminar una tarea en especial. Sentimiento de querer ayudar a los demás sin intención de recibir algo a cambio.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1 EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Gerencia Administrativa	1	Coordinar en el último trimestre del año con subdirectores y gerentes el levantamiento del diagnóstico de necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.
Encargado del Área de Mantenimiento	2	Realiza el diagnóstico de necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles con el apoyo de los Auxiliares de Mantenimiento de todas las unidades organizativas, para ello utilizara el FOR.SG.022 “Diagnóstico de Necesidades de Mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles” , el cual deberá ser entregado en el tiempo establecido.
	3	Establece prioridades de intervención. Criterios: Nivel de afectación a niñas, niños, adolescentes y empleados, presupuesto, personal requerido, épocas de lluvia, otros.
	4	Elabora el DOC.SG.001 “Plan Anual de Mantenimiento” .
	5	Presenta plan a la Jefatura inmediata.
Jefatura del Departamento de Servicios Generales	6	Revisa plan, de requerir cambios o mejoras solicita al Encargado del Área de Mantenimiento, las realice. Caso contrario, da visto bueno y lo traslada a la Gerencia Administrativa para aprobación.
Gerencia Administrativa	7	Revisa plan, de requerir cambios o mejoras solicita a la Jefatura del Departamento de Servicios Generales, las realice. Caso contrario lo aprueba.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 10 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Encargado del Área de Mantenimiento	8	Entrega copia del "DOC.SG.001 "Plan Anual de Mantenimiento" a la Secretaria del Departamento para que incorpore las actividades planificadas en el Control de Solicitudes del Área de Mantenimiento .
	9	Gira instrucciones a los Auxiliares de Mantenimiento, para que ejecuten las actividades establecidas en el DOC.SG.001 "Plan Anual de Mantenimiento" .
	10	Supervisa el cumplimiento del plan por medio del FOR.SG.020 "Supervisión de Trabajos de Mantenimiento" e informa a la Secretaria del Departamento los niveles de avance para que actualice el Control de Solicitudes del Área de Mantenimiento .

8.2 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Secretaria del Departamento de Servicios Generales	1	Recibe FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" , le coloca el número de petición, luego la traslada a la Jefatura del Departamento.
Jefatura del Departamento de Servicios Generales	2	Determina si la solicitud procede o no, luego la entrega a la Secretaria del Departamento.
Secretaria del Departamento de Servicios Generales	3	De no ser aprobada, notifica el hecho a la unidad organizativa solicitante vía teléfono o correo electrónico, registra la solicitud en el Control de solicitudes de servicios de mantenimiento No Aceptadas , luego la archiva.
	4	De ser aprobada, actualiza el Control de Solicitudes de Mantenimiento , luego la entrega al Encargado/a del área de mantenimiento, para que la programe.
Encargado/a del área de mantenimiento	5	Programa la solicitud, asigna a el/los Auxiliar/es de Mantenimiento responsables e informa sobre la fecha de inicio a la Secretaria del Departamento.
	6	En caso que el requerimiento sea fuera de Oficinas Centrales, elabora el FOR.SG.002 "Solicitud de transporte fuera de programación" .
Encargado/a del área de	7	Se traslada al lugar para evaluar la magnitud y características del trabajo, definir cantidad de



Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.

Naturaleza de la revisión:

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
mantenimiento		materiales y personal necesario para la ejecución de la solicitud.
Encargado/a del área de mantenimiento	8	Asigna Auxiliares de mantenimiento necesarios y les proporciona materiales y/o equipo de trabajo. De no contar con los insumos necesarios entrega la lista a la unidad organizativa solicitante para que haga el requerimiento.
Secretaria de la unidad solicitante	9	Elabora la requisición y remite al departamento de almacenes y suministros para que gestione la compra de los insumos.
Departamento de Almacenes y Suministros	10	Recibido los insumos, solicita vía teléfono al Encargado de Mantenimiento para que verifique si los insumos son los solicitados.
	11	Establecido que los insumos son los solicitados los entrega a la unidad solicitante.
Unidad solicitante	12	Notifica al encargado del área de mantenimiento, que ya se cuenta con los insumos para programar la reparación.
Auxiliares de Mantenimiento	13	Se presenta con el referente de la unidad organizativa solicitante, para proceder con la ejecución de la tarea asignada.
	14	Realiza actividades de mantenimiento.
Encargado/a del área de mantenimiento	15	Realiza supervisión diaria de las zonas de trabajo, y registra los resultados en el FOR.SG.020 "Supervisión de Trabajos de Mantenimiento" .
	16	Finalizado el servicio, solicita al referente de la unidad organizativa solicitante la verificación del trabajo realizado.
Referente de la unidad organizativa solicitante	17	De no estar conforme solicita las modificaciones; caso contrario, procede a firmar, sellar y calificar el servicio brindado, en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" .
Auxiliares de Mantenimiento	18	Entrega el FOR.SG.021 al Encargado de Mantenimiento, quien verifica la entrada de herramientas, materiales y equipo de seguridad personal. En caso de haber faltante solicita al Auxiliar que revise y entregue el resto de bienes.
Encargado/a del área de mantenimiento	19	Entrega el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" a la Secretaria, para que registre de finalizada la petición en el Control de

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 12 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
		solicitudes del Área de mantenimiento , para que la archive.
Secretaria del Departamento de Servicios Generales	20	Elabora el informe trimestral de servicios prestados por el área de Mantenimiento para presentarlo a la jefatura inmediata superior.

8.3 SOLICITUD DE REPARACIÓN DE BIENES

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Persona responsable del bien	1	Reporta a la jefatura inmediata la falla del bien.
Jefatura de la unidad organizativa solicitante	2	De contar con personal del Área de Mantenimiento le gira instrucciones para que proceda con la reparación. Pasar al paso No 8.
	3	Caso contrario reporta la falla al Departamento de Servicios Generales por medio FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" .
Secretaria del Departamento de Servicios Generales	4	Recibe la solicitud, le asigna número de petición, la registra en el Control de solicitudes del área de Mantenimiento , luego la entrega al Encargado/a Área de Mantenimiento para que la programe.
Encargado/a Área de Mantenimiento	5	Revisa la solicitud, establece el nivel de prioridad, designa al Auxiliar de Mantenimiento responsable.
	6	Informa a la Secretaria del Departamento para que complete la información en el Control de solicitudes del área de Mantenimiento .
	7	Informa al Auxiliar de Mantenimiento designado para que inicie el trabajo en el tiempo establecido y le entrega original del FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" .
Auxiliar de Mantenimiento local o del Departamento	8	Realiza inspección del bien reportado y determina si lo puede reparar o no.
	9	En caso de no poder hacerlo, recomienda la contratación del servicio, dejando constancia en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" , la que después entrega al



Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.

Naturaleza de la revisión:

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
de Servicios Generales		Encargado/a Área de Mantenimiento.
	10	En caso de poder reparar el bien y no requerir materiales y/o repuestos, la realiza inmediatamente, luego completa el apartado correspondiente en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" . Pasar al paso No 22.
	11	De poder realizar la reparación y requerir materiales y/o repuestos, elabora listado y verifica existencias.
		De contar con ellos, ejecuta la reparación, y deja constancia de lo utilizado en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" . Pasar al paso No 22.
	12	De no contar con los materiales y repuestos necesarios, elabora listado en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" .
13	Entrega el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" a la Secretaria de la unidad organizativa que corresponda para que tramite la compra.	
Secretaria de la unidad organizativa solicitante	14	Informa a la jefatura inmediata para que autorice la compra, previa verificación de disponibilidad presupuestaria.
	15	Envía la Autorización de compra, FOR.SU.200 "Requisición de suministros, Almacén de Materiales" al Departamento de Almacenes y Suministros.
Departamento de Almacenes y Suministros	16	Realiza la gestión de compras de los materiales y repuestos solicitados, según lo establecido en el documento de procedimiento correspondiente.
Proveedor	17	Se presenta al Departamento de Almacenes y Suministros o a la unidad organizativa solicitante a entregar los materiales y repuestos solicitados.
Departamento de Almacenes y Suministros	18	Solicita al Encargado/a del Área de Mantenimiento que verifique los materiales y repuestos.
Encargado/a Área de Mantenimiento o Auxiliar de Mantenimiento local	19	Verifica que los materiales y repuestos sean los solicitados y en la cantidad y calidad requerida.

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 14 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Departamento de Almacenes y Suministros o Auxiliar de Mantenimiento local	20	De no estar conforme, no reciben los materiales y repuestos. Caso contrario, proceden a firmar de recibido.
Persona responsable del Almacén General	21	Informa al Encargado/a Área de Mantenimiento o al responsable de la unidad organizativa solicitante, para que retiren los materiales y repuestos.
Auxiliar de Mantenimiento local del Departamento de Servicios Generales	22	Procede a realizar la reparación.
	23	Durante el tiempo que dure el trabajo y dependiendo del tipo de trabajo, el Encargado del Área de Mantenimiento realizará supervisiones, dejando constancia en el FOR.SG.020 "Supervisión de Trabajos de Mantenimiento" .
	24	Finalizada la reparación, informa a la jefatura de la unidad organizativa solicitante, para que reciba el trabajo.
Jefatura de la unidad organizativa solicitante	25	Verifica el trabajo realizado. De no estar conforme solicita que se hagan los ajustes necesarios. Caso contrario, completa el apartado correspondiente en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" , y lo devuelve al Auxiliar de Mantenimiento.
Auxiliar de Mantenimiento del Departamento de Servicios Generales	26	Entrega el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" , a la Secretaria del Departamento de Servicios Generales.
Secretaria del Departamento de Servicios Generales	27	Recibe solicitud de servicios y actualiza el Control de solicitudes del área de Mantenimiento , luego la agrega al archivo correspondiente.

8.4 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN DE BIENES

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Auxiliar de Mantenimiento local o del Departamento de Servicios Generales	1	Realiza inspección del bien reportado y determina que no puede repararlo, por ello recomienda que se contrate el servicio, lo cual deja registrado en el FOR.SG.021 "Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento" .

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 15 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.		Naturaleza de la revisión:	

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	2	Entrega copia del FOR.SG.021 al referente del área solicitante, para que inicie la gestión de contratación de servicios de reparación.
Secretaria del Departamento de Servicios Generales	3	Actualiza el estado de la solicitud en el Control de solicitudes del área de Mantenimiento .
Jefatura de la unidad organizativa solicitante	4	Autoriza la gestión de contratación de servicios de reparación, previa verificación de la disponibilidad presupuestaria.
Departamento de Almacenes y Suministros	5	Realiza gestión del servicio de contratación.
UACI	6	Notifica al solicitante la fecha y hora en que los proveedores realizaran inspección para levantar presupuesto.
	7	Remite más de un presupuesto al Departamento de Servicios Generales para revisar y dar visto bueno. Caso contrario solicita nuevo presupuesto.
Departamento de Servicios Generales	8	Después de dar visto bueno al presupuesto lo envía a la UACI en un máximo de tres días hábiles para autorización de fondo.
Departamento de Almacenes y Suministro	9	Recibe de la UACI el presupuesto con visto bueno para elaborar la solicitud de compra de servicios y envía para autorización a la unidad organizativa solicitante.
Jefatura de la unidad organizativa solicitante	10	Realiza las coordinaciones necesarias para que el contratista realice la reparación del bien.
Contratista	11	Se presenta a realizar el trabajo.
Auxiliar de Mantenimiento del Departamento de Servicios Generales o Auxiliar de Mantenimiento local	12	Verifica el trabajo del Contratista según el tiempo que dure la reparación insitu.
Encargado/a Área de Mantenimiento	13	Realiza supervisión diaria en el lugar, dejando registros en el FOR.SG.020 "Supervisión de Trabajos de Mantenimiento" .

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 16 de 17
Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.			Naturaleza de la revisión:

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Contratista	14	Finalizado el trabajo, informa al referente de la unidad organizativa solicitante para que conjuntamente con el área de mantenimiento realice la verificación.
Auxiliar de Mantenimiento del Departamento de Servicios Generales o Auxiliar de Mantenimiento local	15	De no estar conforme solicita que se hagan los ajustes necesarios.
Jefatura de la unidad organizativa solicitante	16	De estar conforme, firma acta de recepción de servicios para posteriormente iniciar proceso de pago.

8.5 SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Auxiliar de Mantenimiento o Solicitante	1	Solicita al Auxiliar de Mantenimiento (responsable de bodega) los materiales y las herramientas que se van a utilizar para los trabajos.
Auxiliar de Mantenimiento (responsable de la bodega)	2	Registra el requerimiento en el FOR.SG.019 "Libro de control de entrega de materiales y herramientas" , que contendrá como mínimo: Fecha, nombre de la unidad organizativa solicitante, tipo y cantidad de materiales y herramientas solicitados, firma del Auxiliar de Mantenimiento (responsable de la bodega).
	3	Entrega los materiales y herramientas solicitada.
Auxiliar de Mantenimiento o Solicitante	4	Recibe materiales y herramientas.
	5	Realiza la tarea.
	6	Devuelve las herramientas prestadas y sobrante de material al finalizar la jornada o la tarea.
Auxiliar de Mantenimiento (responsable de la bodega)	7	En caso que no sean devueltos en la fecha establecida informa al Encargado del Área de Mantenimiento para que solicite la devolución.
	8	Verifica el estado de las herramientas y materiales regresados por el Auxiliar.

 INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Manual	Documento: DOC.DSG.003 Versión: 01 Página 17 de 17
		Título: Manual de procedimientos para la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a bienes muebles e inmuebles.

RESPONSABLE	PASO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
	9	En caso de que las herramientas estén dañadas, lo informa a la jefatura inmediata para que solicite al centro de costos, que realice el trámite de reparación del bien para su posterior devolución al Departamento de Servicios Generales.
	10	De estar conforme almacena las herramientas prestadas y actualiza el FOR.SG.019 “Libro de control de entrega de materiales y herramientas” .

9. ACTUALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN

El presente procedimiento será actualizado y aprobado mediante acuerdo emitido por Dirección Ejecutiva. Y se actualizará en un máximo de 3 años.

10. VIGENCIA

El manual entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por Dirección Ejecutiva.

11. REGISTROS

NOMBRE	ÁREA	REGISTRO
Solicitud de transporte fuera de programación.	Departamento de Servicios Generales	FOR.SG.002
Libro de control de entrega de materiales y herramientas.	Departamento de Servicios Generales	FOR.SG.019
Supervisión de Trabajos de Mantenimiento.	Departamento de Servicios Generales	FOR.SG.020
Solicitud de servicios del Área de mantenimiento.	Departamento de Servicios Generales	FOR.SG.021
Diagnóstico de Necesidades de Mantenimiento a Bienes Muebles e Inmuebles.	Departamento de Servicios Generales	FOR.SG.022
Requisición de suministros, Almacén de Materiales.	Departamento de Almacenes y Suministros	FOR.SU.200
Plan Anual de Mantenimiento.	Departamento de Servicios Generales	DOC.SG.001

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario	Documento: FOR.SG.002 Página 1 de 1
Título: Solicitud de transporte fuera de programación			

Fecha de solicitud: _____

Fecha de Misión Oficial: _____ Cantidad de personas _____

Solicitado por : _____

Responsable : _____ Destacado(a) en _____

Destino donde se realiza la actividad: _____
(Especifique lugares a visitar)

Motivo de solicitud: _____

Hora salida : _____

Hora retorno : _____

F. _____
Solicitante

F. _____
Jefatura Inmediata

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario	Documento: FOR.SG.002 Página 1 de 1
Título: Solicitud de transporte fuera de programación			

Fecha de solicitud: _____

Fecha de Misión Oficial: _____ Cantidad de personas _____

Solicitado por : _____

Responsable : _____ Destacado(a) en _____

Destino donde se realiza la actividad: _____
(Especifique lugares a visitar)

Motivo de solicitud: _____

Hora salida : _____

Hora retorno : _____

F. _____
Solicitante

F. _____
Jefatura Inmediata

FOR.SG.019 “Libro de control de entrega de materiales y herramientas”

Contendrá como mínimo: Fecha, nombre de la unidad organizativa solicitante, tipo y cantidad de materiales y herramientas solicitados, firma del Auxiliar de Mantenimiento (responsable de la bodega)



Título: Supervisión de Trabajos de Mantenimiento.

N°	Fecha	Hora	Actividad realizada	Empresa responsable	Responsable de la actividad	Cantidad de trabajadores	Nivel de avance
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
Observaciones:							

_____ F. _____
Nombre y Firma de Encargado de Mantenimiento



Título: Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento.

Solicitud N°: _____

Solicitante: _____

Unidad Organizativa: _____

Fecha: _____

Tipo de servicio solicitado

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Electricidad • Fontanería y equipo de bombeo • Carpintería • Telefonía • Mecánica obra de banco • Trabajos en tabla roca | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de A/C • Revisión de techos y drenajes de A/LL • Obra civil (Albañilería) • Préstamo de Herramientas • Trabajos varios |
|---|---|

Detalle de servicio solicitado: _____

Observación: En caso de requerir herramientas en calidad de préstamo, indicar cantidad de días de préstamo. _____ días.

F. _____
Solicitante

F. _____
Jefe/a Inmediato y Sello del Área Solicitante

F. _____
Jefe/a de Depto. de Servicios Generales

USO EXCLUSIVO DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO

Persona asignada: _____

Resultado de visita/inspección: _____

¿Utilizará herramientas o materiales? : Si No De requerir, describa a continuación:

CANTIDAD	DESCRIPCION DE BIENES

	INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario	Documento: FOR.SG.021 Página 2 de 2
	Título: Solicitud de servicios del Área de Mantenimiento.		

CANTIDAD	DESCRIPCION DE BIENES

¿Los bienes o materiales son requeridos en préstamo? : Si: No:

Tiempo de préstamo: _____

F. _____
Encargado de Mantenimiento

AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE BIENES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO

Sres. División de Protección a Personalidades (DPP):

Por este medio se autoriza la salida de los bienes que se describen en la tabla anterior.

F. _____
Jefe de Departamento de Servicios Generales

Recibido de conformidad por unidad organizativa solicitante:

Fecha: _____ Nombre y Firma: _____ Sello

Calificación del servicio brindado

***Por favor completar estos campos después del servicio brindado.**

Excelente Muy Bueno Bueno Regular

Comentarios: _____

 INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)	DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario	Documento: FOR.SG.022
		Página 1 de 3
Título: Diagnóstico de necesidades de mantenimiento a bienes muebles e inmuebles.		

LUGAR:	FECHA	NOMBRE DEL REFERENTE	AREA A INTERVENIR	RESPONSABLE DEL LEVANTAMIENTO

El objetivo de este documento es crear una lista ordenada de necesidades de mejoras en las distintas instalaciones de Instituto, identificadas por especialidades o rubros técnicos (Obra civil, Carpintería, Fontanería, Electricidad, Pintura, Estructuras de tabla roca, Obra de banco y Otros).

Obra civil (Revisión, reparaciones de pisos, paredes, lozas, todo lo relacionado con la Albañilería):

Carpintería (Revisión, reparaciones relacionadas con madera, muebles, pizarras, puertas, repisas, estantes, entre otras):

Fontanería (Revisión, reparaciones o cambio de tuberías, chorros, grifos, sanitarios, duchas, lavamanos, aguas negras, aguas servidas, aguas lluvias, entre otras):

Electricidad (Revisión, reparación o cambio de tomas, luminarias, rosetas, focos, acometidas secundarias, tableros eléctricos, conexiones de equipo eléctrico, entre otras):



Título: Diagnóstico de necesidades de mantenimiento a bienes muebles e inmuebles.

Pintura (Áreas que requieren pintura, estantería, entre otras):

Estructuras de tabla roca (Reparación):

Obra de banco (Todo lo relacionado con soldadura eléctrica y estructura metálicas):

Otros:



Título: Diagnóstico de necesidades de mantenimiento a bienes muebles e inmuebles.

Observaciones	Croquis del lugar a intervenir

TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE: Para que esta lista de necesidades sea considerada, debe presentarse en fecha establecida previamente por la Gerencia Administrativa por medio del Departamento de Servicios Generales.

F: _____
REFERENTE

F: _____
RESPONSABLE

SELLO



INSTITUTO SALVADOREÑO PARA
EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)

DOCUMENTO DE
CALIDAD
Plan de trabajo

Documento: DOC.SG.001

Página 1 de 7

Título: Plan Anual de Mantenimiento.

Plan Anual de Mantenimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Fecha inicial	Fecha de revisión:
F.	F.	F.		
Encargado de Mantenimiento.	Jefe Depto.	Gte.		
Sello	Sello	Sello		



ÍNDICE

Contenido

Página

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO LEGAL.....	4
3. OBJETIVOS.....	4
4. JUSTIFICACIÓN.....	4
5. PLAN DE ACCIÓN	5
6. CRONOGRAMA	6
7. ANEXOS.....	7



INSTITUTO SALVADOREÑO PARA
EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)

DOCUMENTO DE
CALIDAD
Plan de Acción

Documento: DOC.SG.001

Página 3 de 7

Título: Plan Anual de Mantenimiento.

1. INTRODUCCIÓN



Título: Plan Anual de Mantenimiento.

2. MARCO LEGAL

3. OBJETIVOS

General:

Específicos:

4. JUSTIFICACIÓN



INSTITUTO SALVADOREÑO PARA
EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA)

DOCUMENTO DE
CALIDAD
Plan de trabajo

Documento: DOC.SG.001

Página 7 de 7

Título: Plan Anual de Mantenimiento.

7. ANEXOS