



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**DEPARTAMENTO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO  
(APLICA PARA MANTENIMIENTO CENTRAL,  
METROPOLITANO, REGIONAL Y LOCAL)**



## ÍNDICE

### ÍNDICE 2

HOJA DE APROBACIÓN .....	4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES .....	7
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL .....	9
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	9
1.1. Objetivo del proceso .....	9
1.2. Normas generales .....	9
2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS .....	11
2.1. RECEPCIÓN, REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO Y ORDEN DE TRABAJO .....	11
2.1.1. Normas del procedimiento .....	11
2.1.2. Diagrama de flujo .....	13
2.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON PERSONAL DEL ISSS .....	14
2.2.1. Normas del procedimiento .....	14
2.2.2. Diagrama de flujo .....	15
2.3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON PERSONAL DEL ISSS .....	16
2.3.1. Normas del procedimiento .....	16
2.3.2. Diagrama de flujo .....	17
2.4. MANTENIMIENTO POR CONTRATO .....	18
2.4.1. Normas del procedimiento .....	18
2.4.2. Diagrama de flujo .....	19
2.5. MANTENIMIENTO POR CONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON PERSONAL EXTERNO .....	20
2.5.1. Normas del procedimiento .....	20
2.5.2. Diagrama de flujo .....	21
2.6. INGRESO DE PRODUCTOS AL ALMACÉN DE REPUESTOS .....	21
2.6.1. Normas del procedimiento .....	21
2.6.2. Diagrama de flujo .....	23
2.7. DESPACHO DE PRODUCTOS DEL ALMACÉN DE REPUESTOS .....	24
2.7.1. Normas del procedimiento .....	24
2.7.2. Diagrama de flujo .....	26
2.8. RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA DESCARTE .....	27
2.8.1. Normas del procedimiento .....	27
2.8.2. Diagrama de flujo .....	29
2.9. RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA BODEGA DE BIENES REUTILIZABLES .....	29
2.9.1. Normas del procedimiento .....	29
2.9.2. Diagrama de flujo .....	30
2.10. ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE BODEGA DE TRANSFERENCIAS .....	30



2.10.1.	Normas del procedimiento .....	30
2.10.2.	Diagrama de flujo .....	31
2.11.	RETIRO Y UTILIZACIÓN DE PARTES DE BIENES MUEBLES CONSIDERADOS DESCARTADOS EN BODEGA DE DESCARTES .....	31
2.11.1.	Normas del procedimiento .....	31
2.11.2.	Diagrama de flujo .....	33
ANEXOS	.....	34
ANEXO # 1	.....	34
ANEXO # 2	.....	35
ANEXO # 3	.....	36
ANEXO # 4	.....	37
ANEXO # 5	.....	38
ANEXO # 6	.....	40
ANEXO # 7	.....	41



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Octubre 2015

AUTORIZADO POR:

  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Rigoberto Alexander Alfaro Milla  
 Jefe de División de Apoyo y Mantenimiento



  
 \_\_\_\_\_  
 Inga. Claudia Jenniffer Molina Moreno  
 Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional



REVISADO POR:

  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Willian Ernesto Marroquin  
 Jefe de Departamento Operación y Mantenimiento



  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Efraín E. Orantes Martínez  
 Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional



  
 \_\_\_\_\_  
 Inga. Alicia B. Azucena Martínez  
 Jefa de Sección Desarrollo y Gestión de Procesos



ELABORADO POR:

  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Jorge Alberto Baires Orellana  
 Analista de Desarrollo Institucional





### PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	CARGO
Ing. Roberto E. Alarcón	Jefe Sección Mantenimiento de Equipo Médico
Ing. Enrique Estévez Posada	Jefe Sección Mantenimiento de Equipos Generales
Ing. Salvador Juárez	Jefe de Mantenimiento Regional
Sr. Marco A. Torres	Jefe Sección Almacén de Repuestos
Lic. José Luis Castro	Jefe Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina
Arq. Alejandro Paniagua	Supervisor de Mantenimiento de Infraestructura
Ing. Roberto E. Hernández	Jefe de Mantenimiento HMQ Oncológico
Ing. Marlon Serrano Martínez	Jefe de Mantenimiento Hospital 1° de Mayo
Ing. Alberto Reyes Campos	Jefe de Mantenimiento Hospital Amatepec
Ing. José A. Gutiérrez Colato	Jefe de Mantenimiento Hospital de San Miguel

### REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VERSIÓN 4.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

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

#### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

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

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



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia: DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

Consejo Directivo Acuerdo #2007-0824. JUL.	Renata de Monterroza	Mauricio Mejía	<b>3.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Agosto- 2008	Agosto- 2008	Octubre- 2008	
<b>Modificaciones:</b> Actualización de MNP de Mantenimiento Central MNPA20060500001 – Julio 2006, este documento deja sin efecto el MNP Almacén de Repuestos, Materiales y Herramientas MNPA20060700002 y el MNP Mantenimiento Complejo Hospital General MNPA20060400001			

Wilian E. Marroquín	Jorge A. Baires	Rigoberto Alfaro Milla	<b>4.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Febrero 2015	Octubre 2015	Octubre 2015	
<b>Modificaciones:</b> Actualización de normas y procedimientos en donde se incluyó los criterios técnicos a utilizar para realizar el descarte de bienes muebles por parte de los Mantenimientos Central, Local y Regional. Además se integraron los siguientes documentos por lo que quedarán sin efecto y se les dará de baja de la base de los documentos normativos vigentes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa Descarte de Repuestos y Accesorios Sustituídos en Equipos Médicos, Generales y Mobiliario de Abril 2009.</li><li>• Manual de Normas y Procedimientos Mantenimiento Hospitales de Mayo 2009.</li><li>• Manual de Normas y Procedimientos Retiro y Utilización de Partes de Bienes Muebles Considerados Descartados en Bodega de Descartes de Junio 2013.</li></ul>			



## CAPÍTULO I. GENERALIDADES

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS Mayo 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### 2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.





### 3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

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

### 4. BASE LEGAL

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**

#### **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

Definición del Sistema de Control Interno Art.2

Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3

Responsables del Sistema de Control Interno Art.5

#### **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45

Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47

Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49

#### **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

### 5. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia a partir del mes de su divulgación.





## CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

### 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Como parte de la mejora de la Institución, se presenta el proceso de Departamento de Operación y Mantenimiento, que tiene como finalidad establecer las relaciones básicas entre las diferentes dependencias que intervienen en el proceso.

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

#### 1.1. Objetivo del proceso

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

#### 1.2. Normas generales

1. El proceso de mantenimiento, se aplicará tanto al mantenimiento preventivo como correctivo de instalaciones, equipos y mobiliario de los tipos siguientes:
  - Electricidad
  - Telecomunicaciones
  - Electromecánica
  - Mobiliario y equipo del área hospitalaria y administrativa (no incluye equipo informático, cableado de redes, vehículos automotores, ni aire acondicionado automotriz)
  - Obra civil (Fontanería, carpintería, albañilería, aluminio y vidrio, mecánica de obra de banco, cerrajería y rotulación y pintura)
2. El mantenimiento de cada tipo será responsabilidad de la sección correspondiente, así como el personal de cada sección de mantenimiento debe disponer de un registro del estado de todos los servicios proporcionados, en el cual se colocarán los datos de cada solicitud recibida y de cada servicio atendido y terminado.
3. En caso que la Sección Servicios Oficinas Administrativas u otros mantenimientos locales, no cuenten con recurso para brindar servicios en áreas especializadas, las secciones del Departamento de Operación y Mantenimiento deberán apoyar con el recurso técnico para cubrir dicha necesidad.



4. Las secciones de mantenimiento, recibirán Solicitudes de Servicio y Orden de Trabajo de todas las instalaciones de la institución, ya sean éstas propias o alquiladas, en las cuales algunas tareas de mantenimiento sean obligación del ISSS de acuerdo a los contratos realizados.
5. Los Supervisores de Mantenimiento, deberán inspeccionar el trabajo realizado por personal propio o por la empresa contratada para verificar que el trabajo ha sido realizado correctamente.
6. Los Técnicos de Mantenimiento Institucional o de las empresas que presten sus servicios de mantenimiento, deben entregar los repuestos y/o accesorios sustituidos a los responsables de los servicios o áreas para su custodia y se definirá como repuesto y accesorio sustituido aquel artículo deteriorado, inservible, descartado o no reutilizable, que ya no pueda desempeñar la función para la que fue diseñado.
7. Las alternativas a considerar para el descarte de los repuestos y/o accesorios sustituidos serán las siguientes:
  - Depositarlo directamente en la basura, cuando no sea contaminante.
  - Cuando el repuesto sea contaminante, aplicar el procedimiento ya establecido para el desecho de este tipo de basura de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Procedimientos Operativos para la Prevención y Manejo de Infecciones Nosocomiales en el ISSS (Capítulo I "Sobre la Manipulación de los Desechos Hospitalarios").
8. El solicitante del servicio, deberá verificar que los repuestos y/o accesorios requeridos según orden de trabajo, hayan sido sustituidos, y además recibir el repuesto deteriorado y realizar la disposición final.
9. El supervisor o el personal que se designe en cada sección, deberá gestionar la dotación de repuestos y en los casos que no se cuente con inventario, deberá realizar los trámites de compras requeridas por las jefaturas de las secciones por la modalidad de compra disponible, incluido el Monto Autorizado por Nivel Local MANL (Monto máximo autorizado vigente), de aquellos servicios o productos que no se encuentren en los almacenes del ISSS o que no estén definidos en el programa de compras o no se hayan abastecido oportunamente por la UACI.
10. El Jefe del Almacén de Repuestos evaluará los productos a adquirir de acuerdo a las especificaciones técnicas dadas por las diferentes secciones de mantenimiento y además debe realizar ante la Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros (UPMS) las gestiones de adquisición de los bienes, según especificaciones técnicas requeridas y definidas en el plan anual de compras.



## 2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 2.1 Recepción, Revisión y Distribución de Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo.
- 2.2 Mantenimiento Correctivo con Personal del ISSS.
- 2.3 Mantenimiento Preventivo con Personal del ISSS.
- 2.4 Mantenimiento por Contrato.
- 2.5 Mantenimiento por Contratación de Servicios con Personal Externo.
- 2.6 Ingreso de Productos al Almacén de Repuestos.
- 2.7 Despacho de Productos del Almacén de Repuestos.
- 2.8 Recepción de Mobiliario y Equipo para Descarte.
- 2.9 Recepción de Mobiliario y Equipo para Bodega de Bienes Reutilizables.
- 2.10 Entrega de Mobiliario y Equipo de Bodega de Transferencias.
- 2.11 Retiro y Utilización de Partes de Bienes Muebles Considerados Descartados en Bodega de Descarte.

### 2.1. RECEPCIÓN, REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO Y ORDEN DE TRABAJO

#### 2.1.1. Normas del procedimiento

1. Todo trabajo de mantenimiento preventivo, correctivo y emergente deberá ser solicitado a través del formulario Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo, la cual deberá estar correctamente elaborada, firmada y sellada por el responsable del centro de atención o dependencia solicitante.
2. Las jefaturas de mantenimiento deberán controlar las fechas de entrada de las Solicitudes de Servicio y Ordenes de trabajo a través de un control estandarizado que debe contener los indicadores siguientes: Producción, tiempo de respuesta y envejecimiento, los que contemplan las categorías de acuerdo al cuadro siguiente:

INDICADORES	CATEGORÍAS
1-Producción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de Ordenes de Trabajo atendidas contra recibidas</li></ul>
2-Tiempo de Respuesta efectiva*	<ul style="list-style-type: none"><li>• Máximo: 100 días calendario</li><li>• Medio: 58 días calendario</li><li>• Mínimo: 15 días calendario</li></ul>
3-Envejecimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0-25 días **</li><li>• 25-50 días **</li><li>• 50-75 días **</li><li>• 75-100 días **</li><li>• Más de 100 días ** (Se justifica cuando se realiza una compra por libre gestión).</li></ul>

\* Toma en cuenta solamente tiempo efectivo imputable a mantenimiento

\*\*Corresponde a días calendario

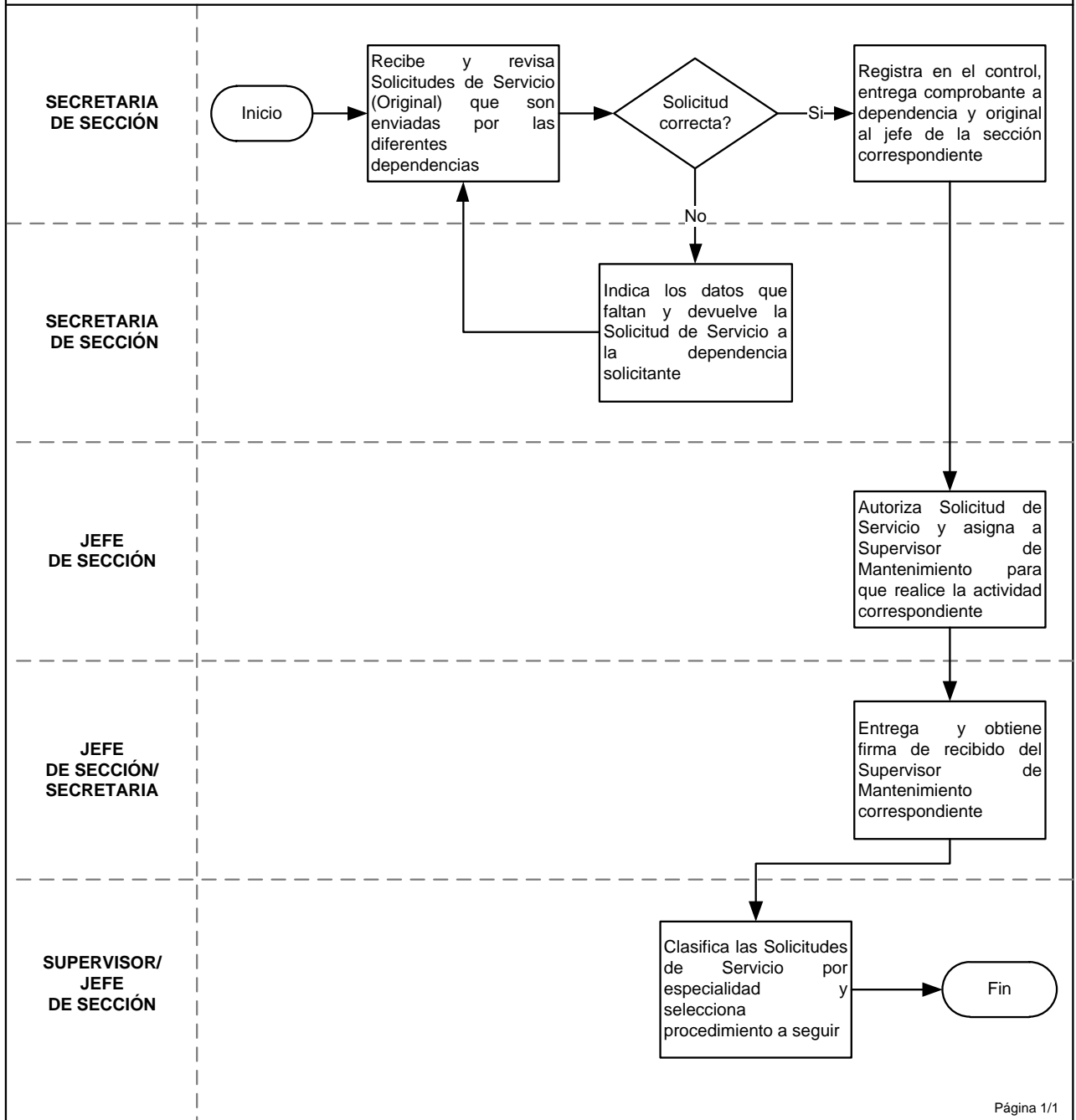


3. Las secciones de mantenimiento deberán llevar el control de las Solicitudes de Servicio y Orden de Trabajo recibidas, registrándolas con número correlativo y fecha de entrada debiendo ingresar los datos en el respectivo control estandarizado.
4. Las jefaturas de las secciones de mantenimiento autorizarán la Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo, con la correspondiente asignación del supervisor y el respectivo control estandarizado.
5. Las Solicitudes de Servicio y Orden de Trabajo provenientes de las diferentes dependencias que tienen mantenimiento local, deberán ser tramitadas a través de la sección de mantenimiento local hacia las diferentes secciones del Departamento de Operación y Mantenimiento y las dependencias que no tienen mantenimiento local, deberán tramitarse a través del responsable del centro de atención o dependencia solicitante.



### 2.1.2. Diagrama de flujo

#### PROCEDIMIENTO 1.0: RECEPCIÓN, REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO Y ORDEN DE TRABAJO





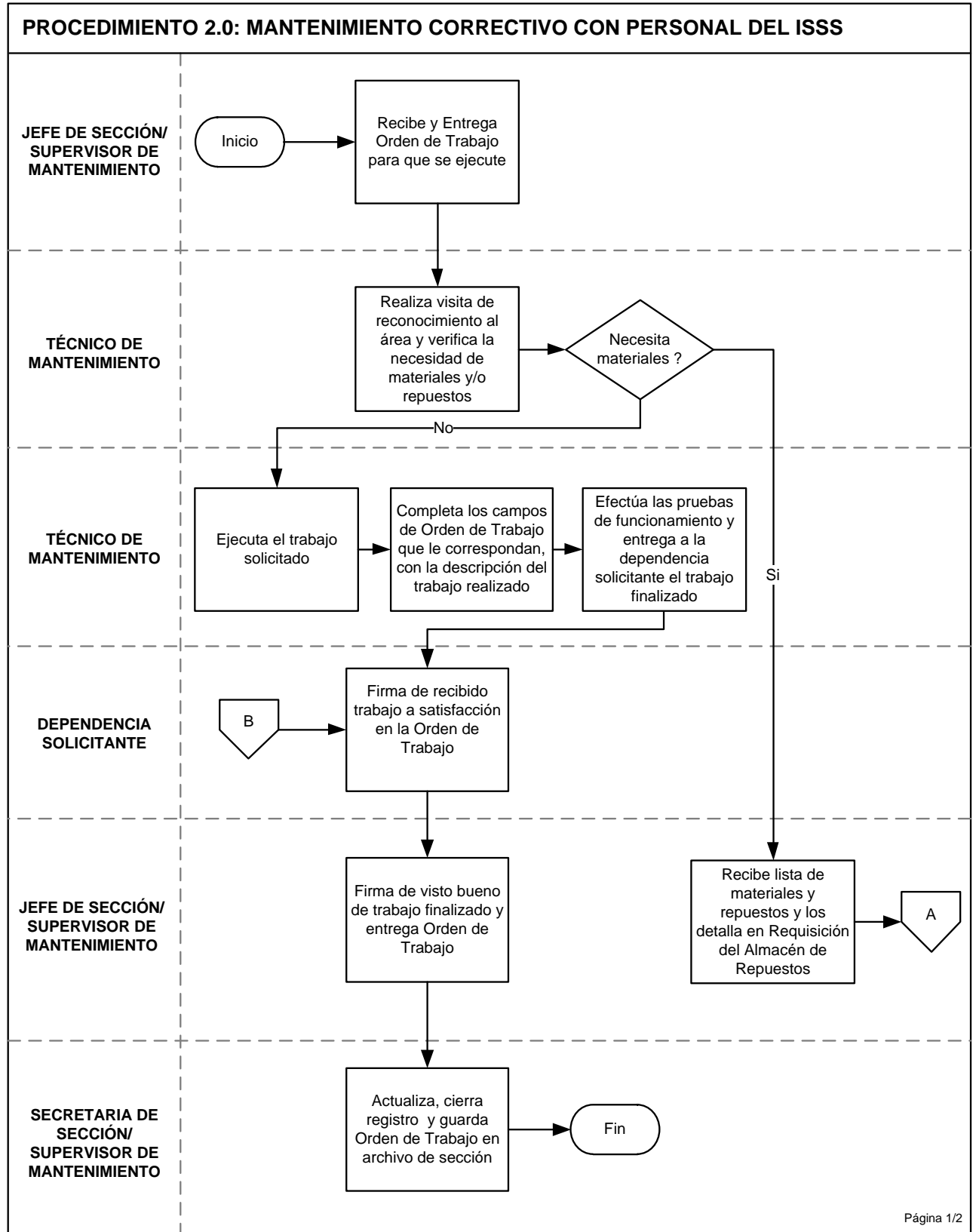
## **2.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON PERSONAL DEL ISSS**

### **2.2.1. Normas del procedimiento**

1. El Supervisor de Mantenimiento deberá revisar el listado de materiales a utilizar por el Técnico de Mantenimiento, para posteriormente elaborar la requisición respectiva para el Almacén de Repuestos, si es necesario.
2. El Técnico de Mantenimiento deberá entregar a la dependencia solicitante el trabajo finalizado, efectuará pruebas de funcionamiento y posteriormente tomando en cuenta la satisfacción del solicitante por el trabajo realizado, anotará en el dorso de la Orden de Trabajo el informe técnico correspondiente, además solicitará nombre, firma, sello y fecha de recibido del solicitante.



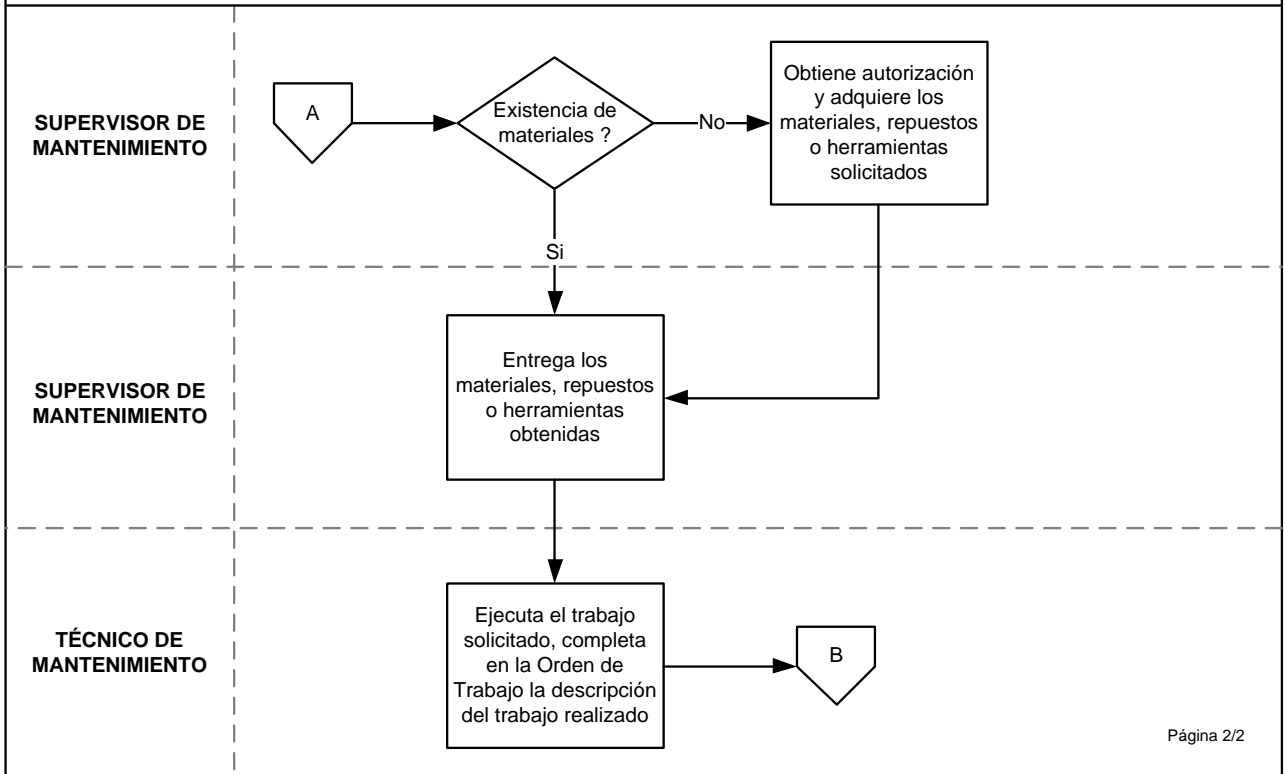
### 2.2.2. Diagrama de flujo







**PROCEDIMIENTO 2.0: MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON PERSONAL DEL ISSS**



**2.3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON PERSONAL DEL ISSS**

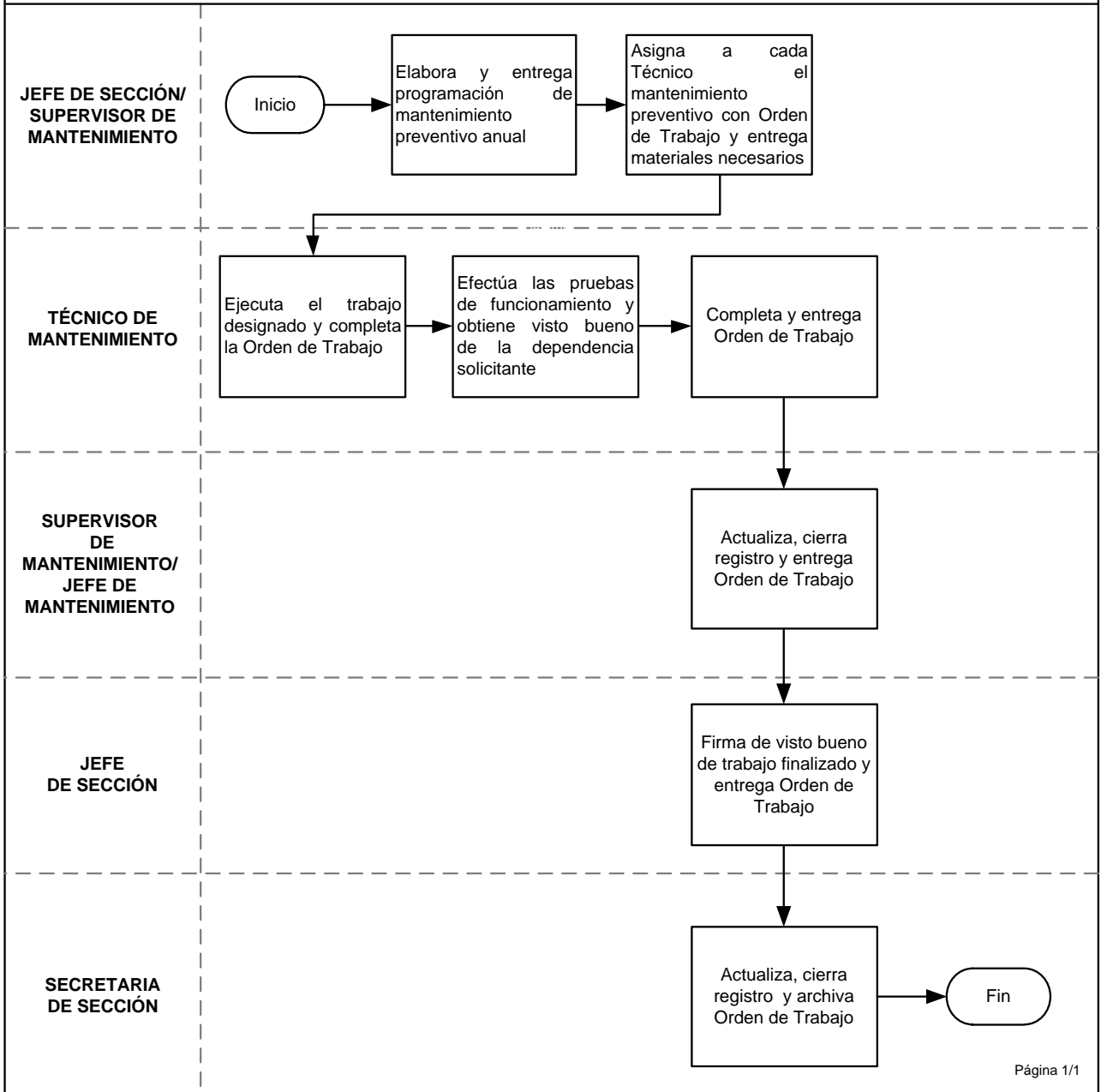
**2.3.1. Normas del procedimiento**

1. El Supervisor de mantenimiento deberá realizar la programación anual de mantenimiento preventivo de los equipos o instalaciones, con base a la capacidad instalada, complejidad del equipo, nivel de uso y vida útil, previa autorización del jefe de sección correspondiente, para luego ser divulgada a los usuarios o dependencias involucradas, para posteriormente coordinar con el usuario la visita programada.



### 2.3.2. Diagrama de flujo

#### PROCEDIMIENTO 3.0: MANTENIMIENTO PREVENTIVO CON PERSONAL DEL ISSS





## 2.4. MANTENIMIENTO POR CONTRATO

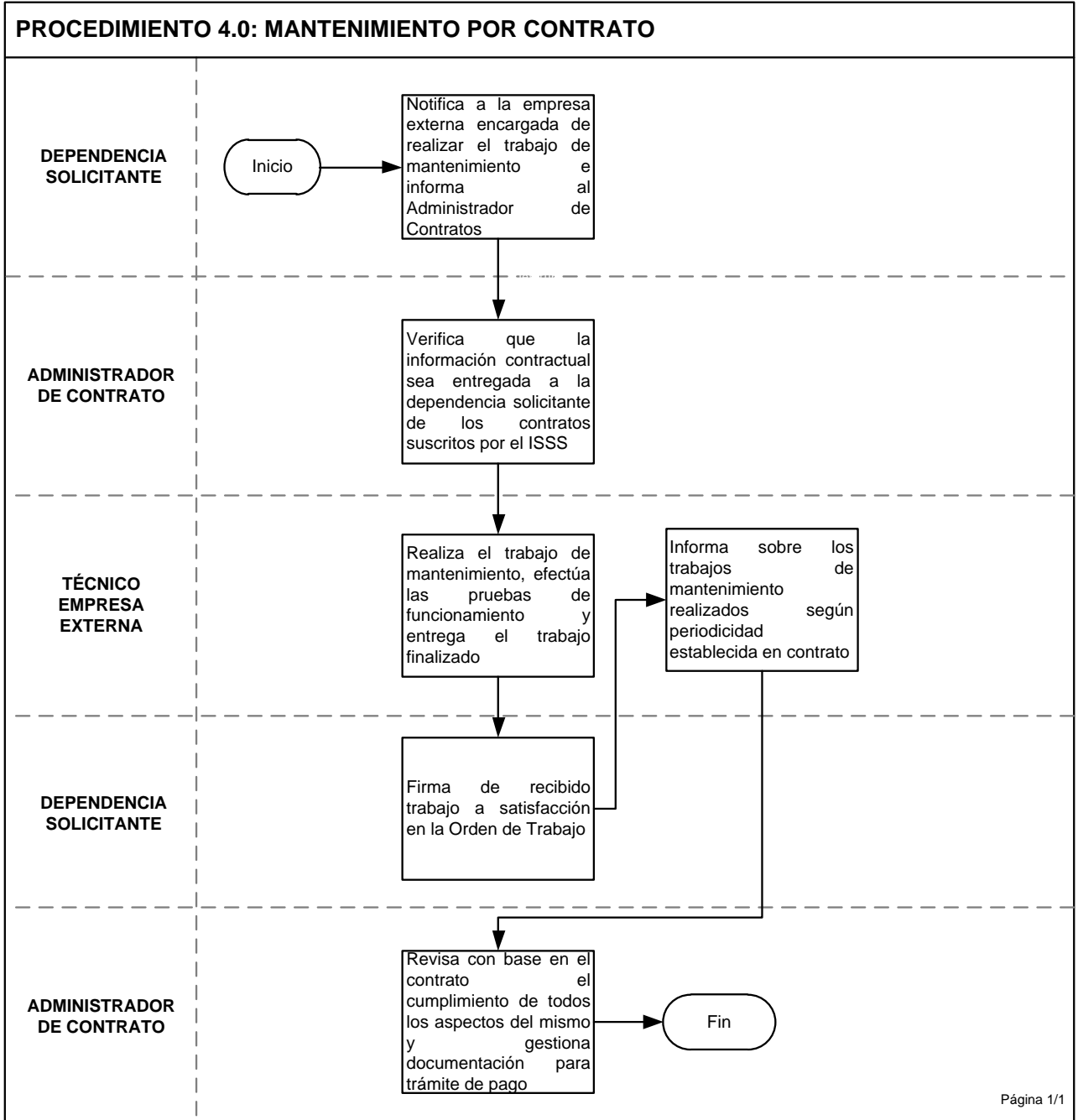
### 2.4.1. Normas del procedimiento

1. Las jefaturas de sección mantenimiento determinan las necesidades de contrato de mantenimiento de equipos e infraestructura en cumplimiento a la solicitud de la Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros UPMS e remitirle las necesidades para el próximo periodo fiscal y también cumpliendo con la guía de formulación de presupuesto enviado por la UFI.
2. La dependencia solicitante o la sección de mantenimiento, deberá llamar directamente a la empresa externa responsable de realizar el trabajo de mantenimiento y simultáneamente notificar al Administrador de Contratos.
3. El jefe de la sección mantenimiento, el supervisor de mantenimiento local o responsable local (Si hubiese) deberá verificar que el trabajo realizado por la empresa externa quede a satisfacción de la dependencia solicitante.
4. El administrador del contrato informará los cumplimientos e incumplimientos de los contratos por medio de nota al Departamento de Contratos y Proveedores a fin de mantener actualizado el expediente del contratista.
5. Los cambios de repuestos contenidos en los contratos de mantenimiento deben hacerse constar en la bitácora o reporte de mantenimiento del equipo al cual se le realizó el cambio, debiendo la dependencia solicitante firmar de recibido a entera satisfacción, ésta información la conciliará el supervisor con la información que presenta el contratista al final del período.
6. El administrador del contrato será el encargado de custodiar y documentar los expedientes de los contratos que se le asignen, tomando de base las especificaciones contenidas en el contrato, a fin de establecer oportunamente mayor confiabilidad en la información relacionada y detectar errores, inconsistencias e incumplimientos.
7. Para que el administrador de contrato tenga un respaldo de base para evaluar y monitorear el efectivo cumplimiento del contrato deberá efectuar visitas de supervisión reflejada en la bitácora del equipo.
8. El administrador del contrato deberá llevar un registro histórico del control a fin del periodo y detalle de las facturas presentadas por el contratista y sus respectivos anexos, así como de la fecha de entrega de la factura a la empresa y nombre del



supervisor que efectuó la verificación previa a la autorización de la jefatura para el respectivo desembolso.

### 2.4.2. Diagrama de flujo





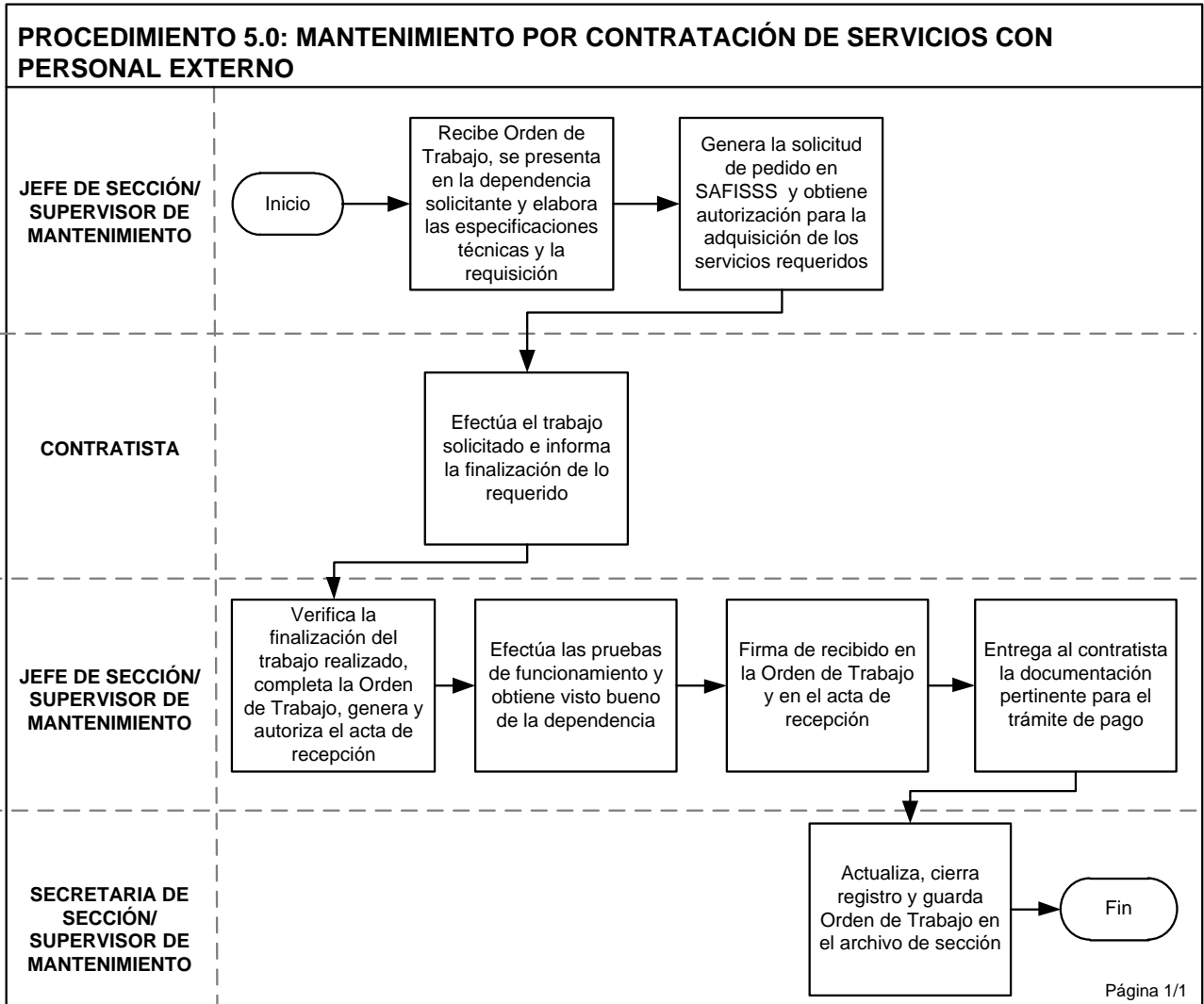
## **2.5. MANTENIMIENTO POR CONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON PERSONAL EXTERNO**

### **2.5.1. Normas del procedimiento**

1. Cuando la sección de mantenimiento correspondiente no tenga la capacidad técnica instalada, la cual se determina en base a la cantidad de recursos existentes y la especialidad que estos poseen versus la demanda que se recibe de cada uno de los tipos de mantenimiento y la cantidad de equipos que se posee para atender la Orden de Trabajo, tendrá la facultad de efectuar la contratación de servicios de mantenimiento.
2. El supervisor de mantenimiento o jefe de sección serán los responsables de elaborar las especificaciones técnicas para compra de servicios de mantenimiento mediante las modalidades de compra establecidas en el Manual de Normas y Procedimientos de Adquisición de Bienes y Servicios vigente (MNP UACI) o por la por la modalidad de baja cuantía (Monto máximo de vigente), de aquellos servicios o productos que no se encuentren en los almacenes del ISSS o que no estén definidos en el programa de compras o no se hayan abastecido oportunamente por la UACI.



### 2.5.2. Diagrama de flujo



## 2.6. INGRESO DE PRODUCTOS AL ALMACÉN DE REPUESTOS

### 2.6.1. Normas del procedimiento

1. El Jefe del Almacén de Repuestos dependiendo de la complejidad del producto a recibir, solicitará un técnico especializado al jefe de sección correspondiente, el cual deberá dejar constancia escrita en la copia de la factura, de revisar lo solicitado en cantidad, calidad y marca.
2. El Jefe del Almacén de Repuestos en el momento de recibir repuestos, materiales y herramientas dejará constancia escrita de la cantidad, calidad de bienes recibidos, señalando bienes dañados o defectuosos si existieren.



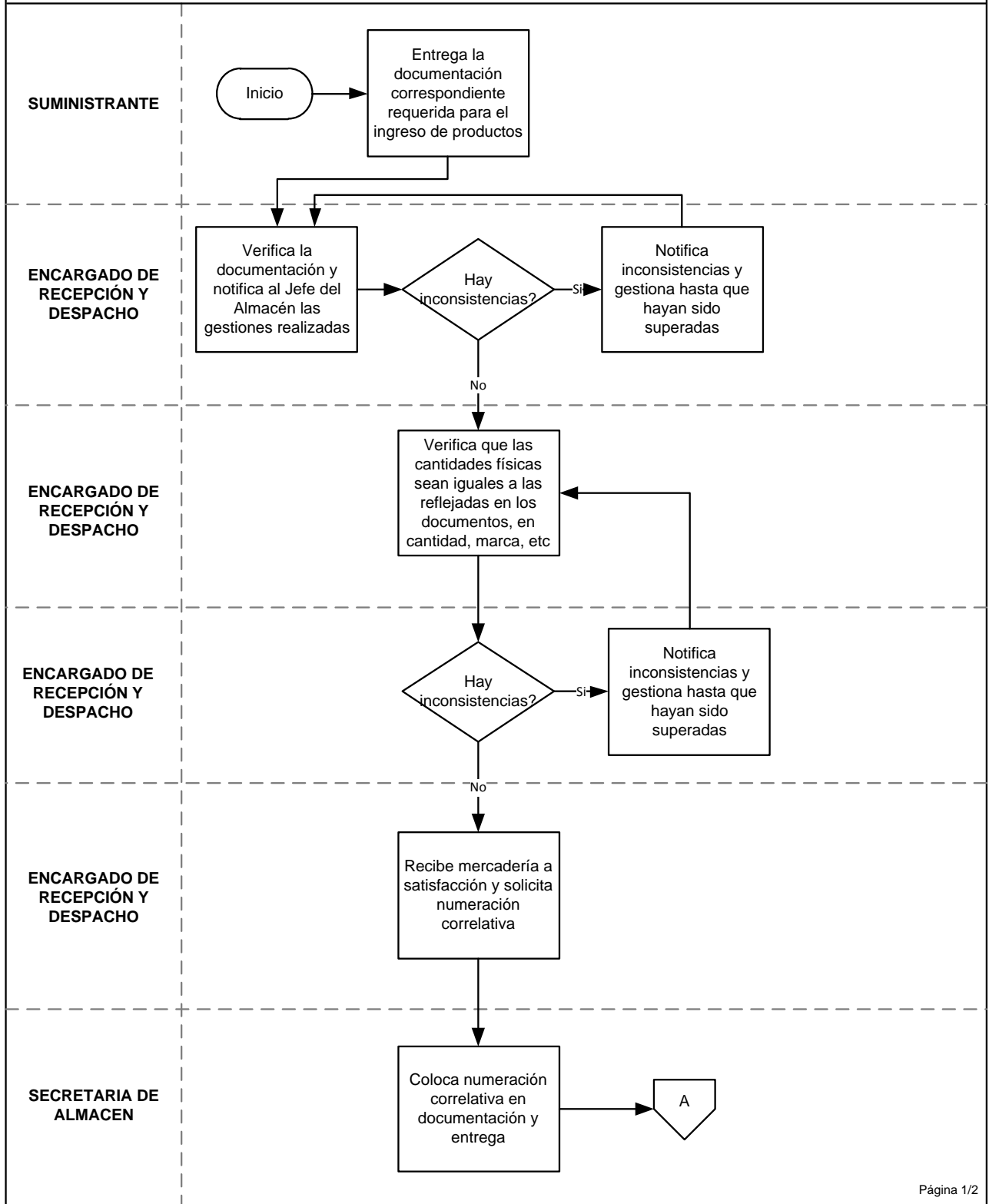
3. En caso de que el suministrante entregue repuestos, materiales y herramientas dañadas, defectuosas, incompletos o deficientes, el Jefe del Almacén de Repuestos levantará el informe respectivo, entregará copia al suministrante y a la Sección Monitoreo de Contratos de la UACI, absteniéndose de recibir los productos dañados hasta que se haya subsanado la discrepancia.
4. El Jefe del Almacén de Repuestos o Encargado de Recepción y Despacho debe verificar que los artículos adquiridos se encuentren de conformidad a las especificaciones descritas en el documento que generó la compra, sea éste en contrato u otro documento legal.
5. El Digitador (Kardista) deberá mantener actualizado el sistema, realizando los descargos en el sistema por medio del envío definitivo en un período máximo de 8 horas hábiles, con autorización del Encargado de Recepción y Despacho.
6. El Jefe de Almacén de Repuestos comunicará oportunamente a la UACI todo atraso de entrega de materiales por parte de los proveedores para que se agilicen las entregas y procedan según corresponda.
7. El Jefe del Almacén con la finalidad de evitar el deterioro, evaporación, entre otros aspectos, de los artículos resguardados, podrá generar la documentación respectiva y entregar éstos artículos a las dependencias que programaron el consumo de éstos y que por algún motivo no han retirado estos productos en el tiempo estipulado para el que fue programado, estando obligado a recibirlos la dependencia o centro de atención que originó la gestión, o podrá poner a disposición por medio de correo institucional, los productos que tengan 6 meses próximos a vencerse o que no han tenido rotación en los últimos 6 meses.





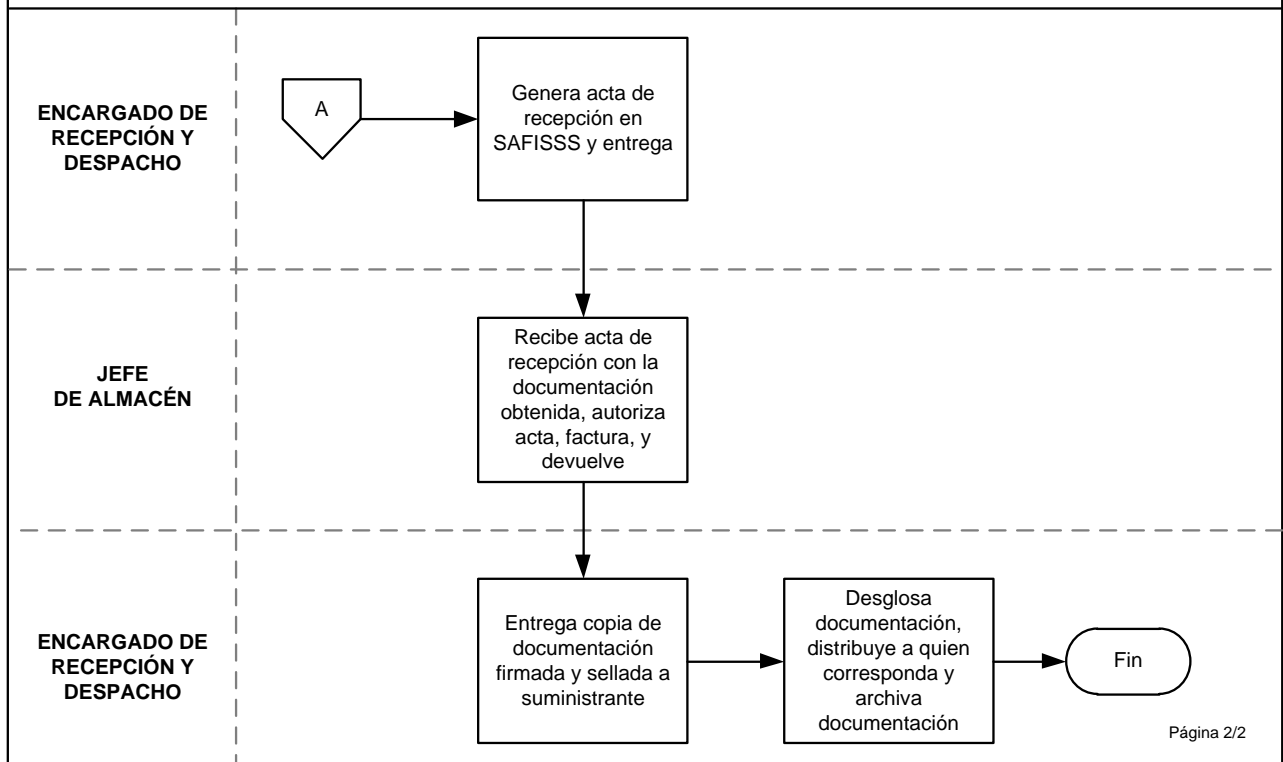
2.6.2. Diagrama de flujo

PROCEDIMIENTO 6.0: INGRESO DE PRODUCTOS AL ALMACÉN DE REPUESTOS





### PROCEDIMIENTO 6.0: INGRESO DE PRODUCTOS AL ALMACÉN DE REPUESTOS



## 2.7. DESPACHO DE PRODUCTOS DEL ALMACÉN DE REPUESTOS

### 2.7.1. Normas del procedimiento

1. La autorización de "Reserva de Materiales" será realizada por el Supervisor de Mantenimiento completando la información necesaria e imprimiendo el documento denominado "Requisición de Envío Suministros, Materiales, Repuestos y Herramientas" (Conocida como reserva de materiales) para el Almacén de Repuestos.
2. La Requisición de Envío Suministros, Materiales, Repuestos y Herramientas deberá estar autorizada por el jefe de la sección, supervisor y técnico de mantenimiento.
3. El Jefe de Almacén de Repuestos o su delegado deberá conciliar semanalmente la información contenida en los reportes aleatorios del personal de despacho con las tarjetas de marbete y físico contra kardex o registro electrónico, a fin de detectar errores e inconsistencias, cuando haya diferencias.
4. Todos los productos que ingresan al Almacén de Repuestos deberán ser registrados en las tarjetas de kardex o sistema mecanizado correspondiente, así como el personal de

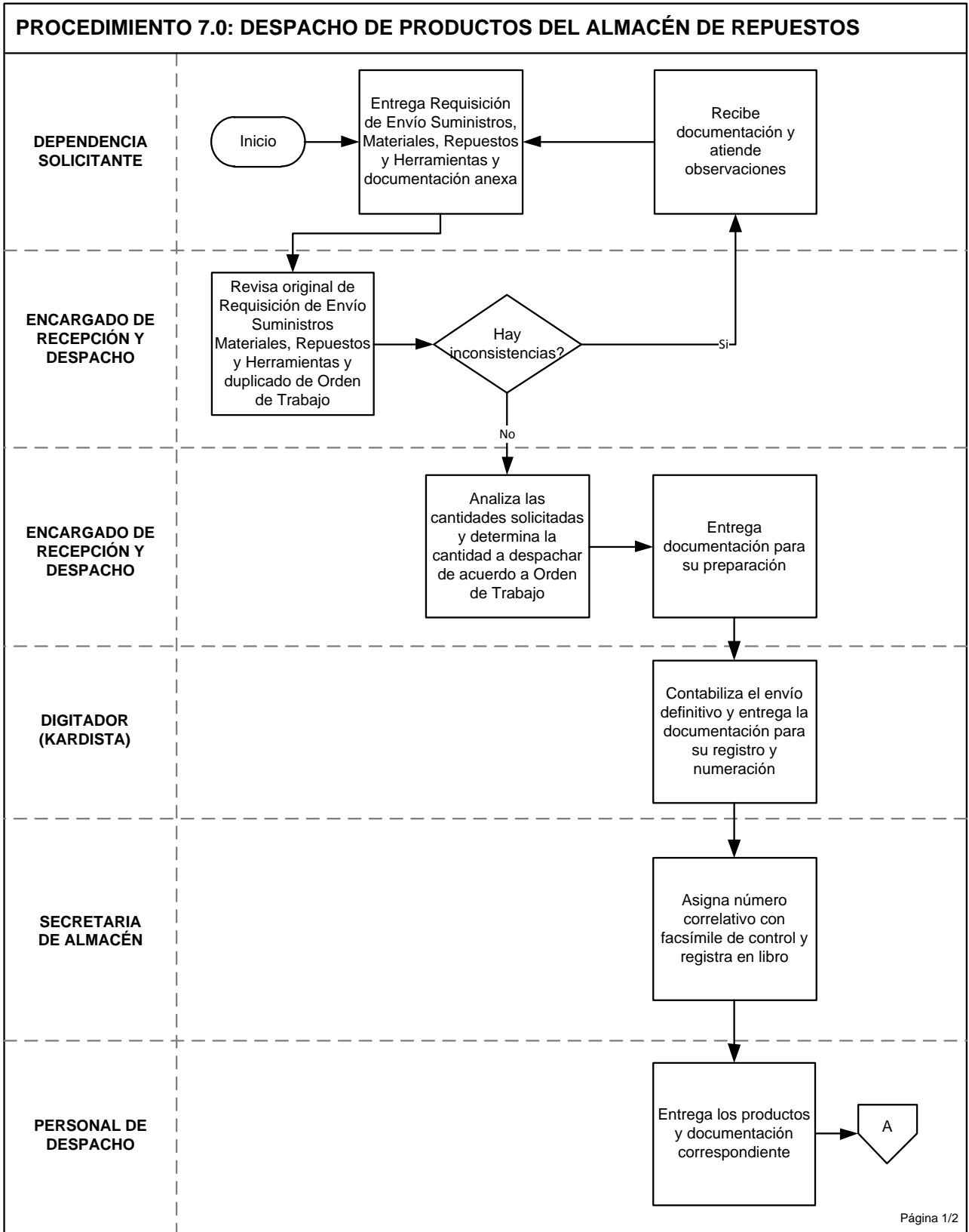


despacho está en la obligación de dejar constancia de los traslados de mercadería a nivel interno en las hojas de marbete de la bodega # 3 (material de reserva) a la bodega # 1 (material a granel).

5. La documentación a entregar al personal de estantería para su respectivo descargo en las hojas de marbete deben de ser: Original de Envío Definitivo, Original de Requisición de Envío o Reserva y copia de Orden de Trabajo.
6. El ingreso al área del Almacén de Repuestos será completamente restringido para todo el personal, por lo que toda persona que lo haga será bajo el control y autorización del Jefe de Almacén de Repuestos u otra persona que éste delegue, lo cual quedará documentado en control de entrada y salida del almacén.

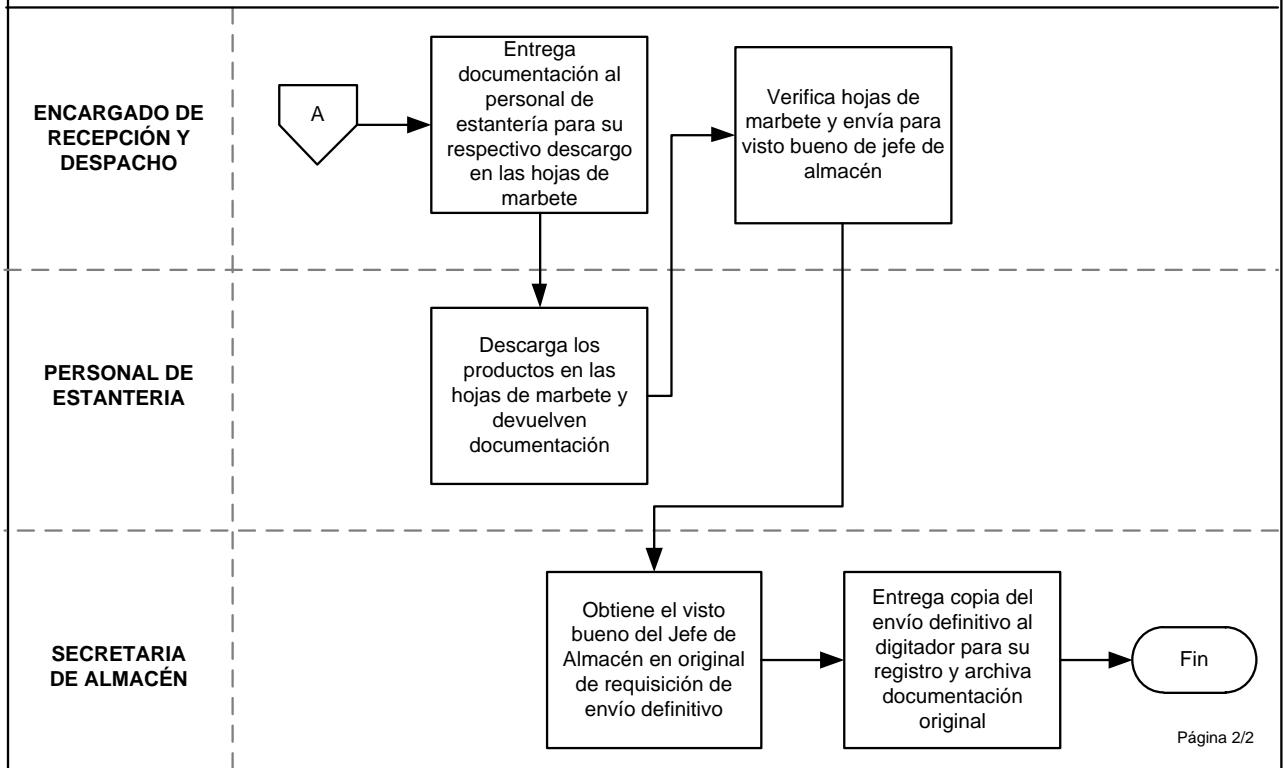


### 2.7.2. Diagrama de flujo





**PROCEDIMIENTO 7.0: DESPACHO DE PRODUCTOS DEL ALMACÉN DE REPUESTOS**



## 2.8. RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA DESCARTE

### 2.8.1. Normas del procedimiento

1. Para la autorización del descarte en el apartado de "Evaluación por parte de mantenimiento" en la Solicitud de Descarte se realizará según detalle:
  - Mobiliario médico y equipo de oficina: Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina o mantenimiento local.
  - Equipo médico: Sección Mantenimiento de Equipo Médico o mantenimiento local.
  - Equipos generales: Sección Mantenimiento de Equipos Generales o mantenimiento local.
2. La evaluación técnica para el trámite de descarte de bienes muebles deberá realizarse por las jefaturas de mantenimiento central, local y regional por medio de cualquiera de los criterios técnicos siguientes:
  - a) Debido a que el costo de reparación del equipo es mayor a 50 % de su valor en libros.

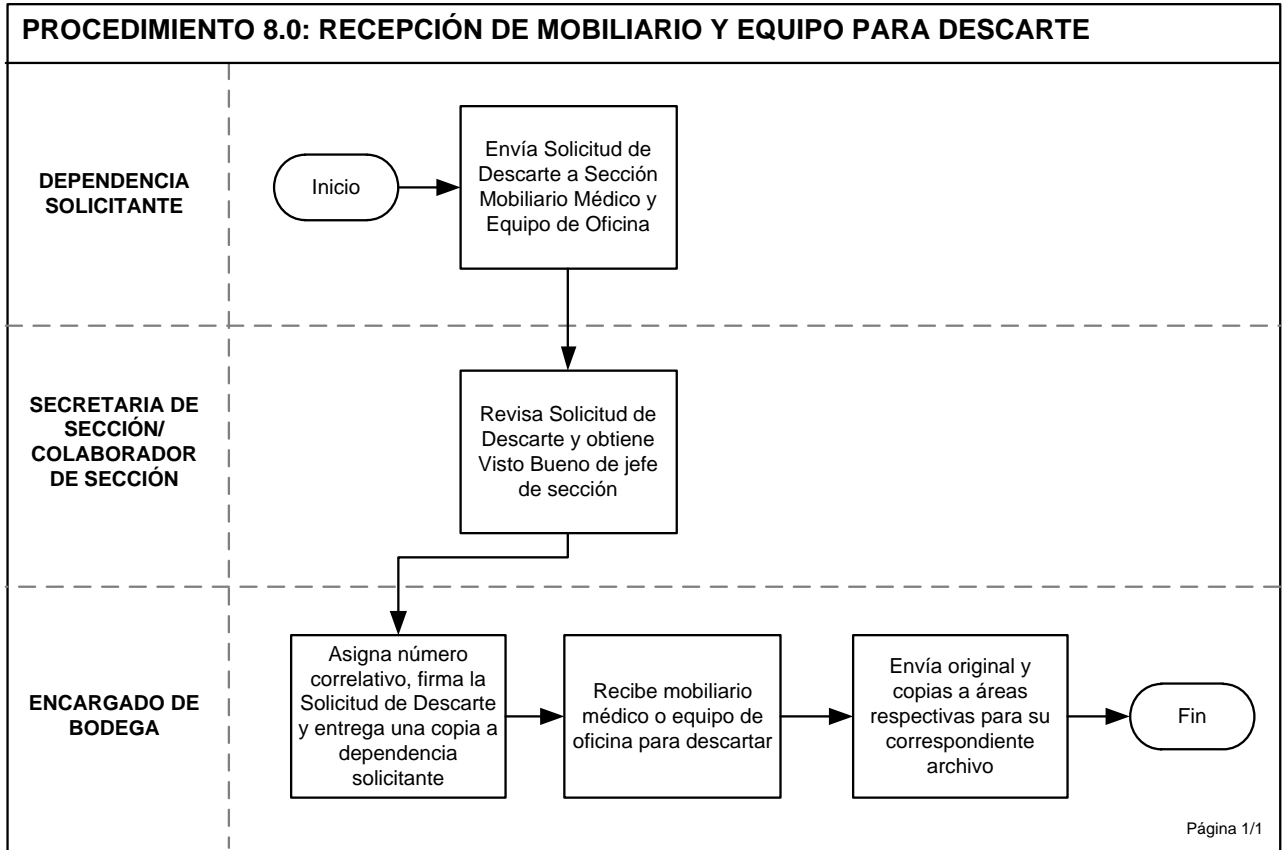


Excepción:

- Que el costo de la reparación permita repotenciar el equipo para extender la vida útil del mismo.
- b) Obsolescencia del bien.
- c) Por no contar con repuestos en el mercado.
- d) Daños ocasionados en el bien por casos fortuitos (Incendios, inundación, terremoto, entre otros).
3. La evaluación técnica para el trámite de descarte de mobiliario deberá realizarse por las jefaturas de mantenimiento central, local y regional por medio de cualquiera de los criterios técnicos siguientes:
- a) Debido a que el costo de mantenimiento de reparación del mobiliario es mayor a 50 % de su valor en libros.
- Excepciones:
- Que el costo de la reparación permita extender la vida útil del mobiliario.
  - Que sea mobiliario único de la dependencia solicitante.
  - Que se afecte el funcionamiento de otra dependencia al sobrecargarla con la demanda insatisfecha de la dependencia solicitante.
- b) Obsolescencia del mobiliario.
- c) Daños ocasionados en el mobiliario por casos fortuitos (Incendios, inundación, terremoto, entre otros).
4. La solicitud de descarte se elaborará en original y tres copias (digitales) y se recibirá el mobiliario y equipo en las fechas establecidas en el programa de recepción elaborado por la Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina.
5. El Encargado de Bodega de descarte deberá elaborar y entregar a Jefe de Sección informe mensual de descartes recibidos y tramitados en el mes.
6. Se recibirá mobiliario y equipo con los formularios correspondientes (Anexo # 3, # 4 y # 5) y para materiales de construcción con nota de remisión firmada por solicitante, administrador, director o jefatura correspondiente.
7. A todo lo recibido en la bodega de descarte, se le aplicará lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para la Subasta Pública de Bienes Muebles e Inmuebles Propiedad del ISSS vigente.



### 2.8.2. Diagrama de flujo



## 2.9. RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA BODEGA DE BIENES REUTILIZABLES

### 2.9.1. Normas del procedimiento

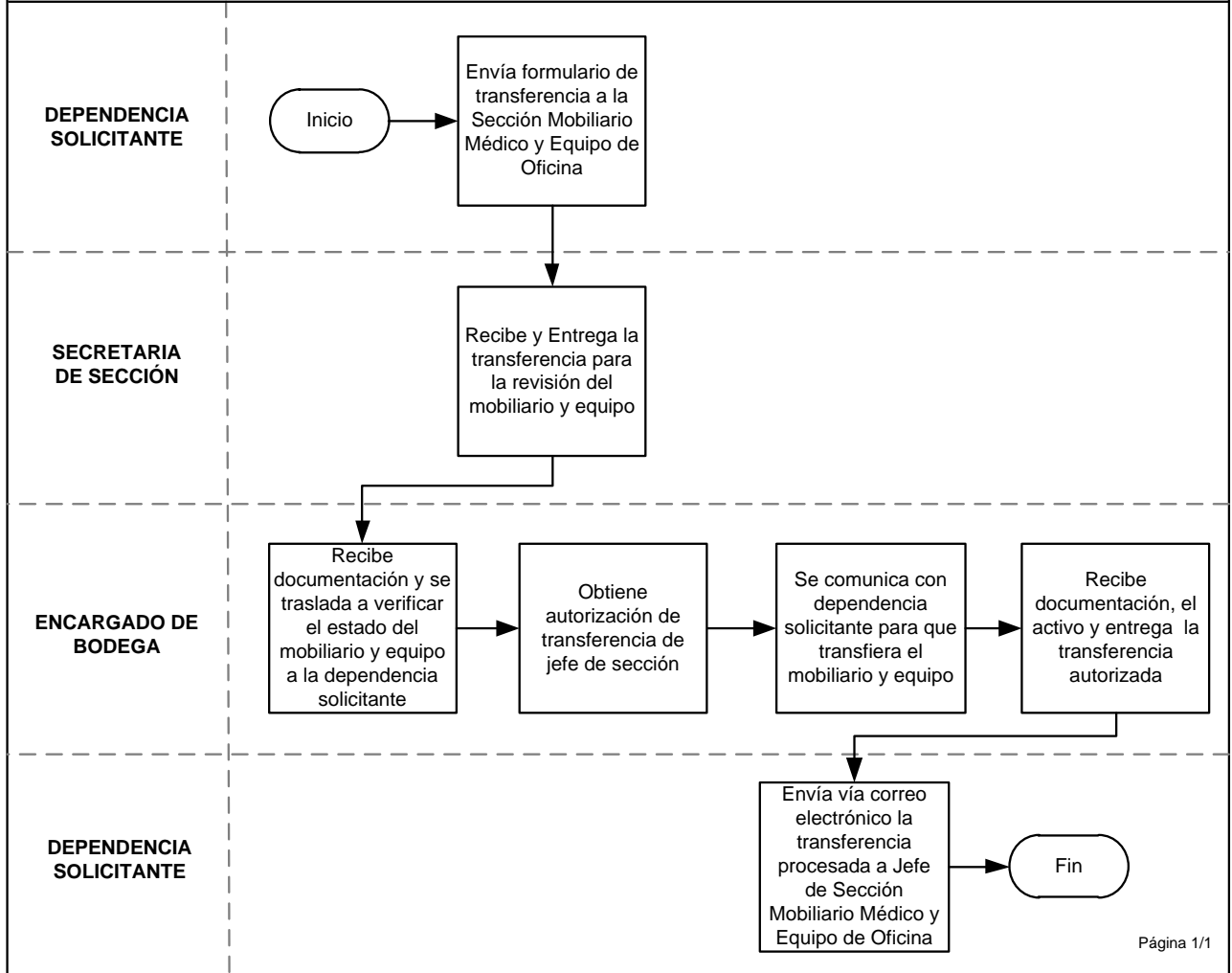
1. Para realizar la transferencia de mobiliario y equipo se debe aplicar el procedimiento vigente de transferencias incluido en el Manual de Normas y Procedimientos de Control de Activo Fijo vigente.





### 2.9.2. Diagrama de flujo

#### PROCEDIMIENTO 9.0: RECEPCIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA BODEGA DE BIENES REUTILIZABLES



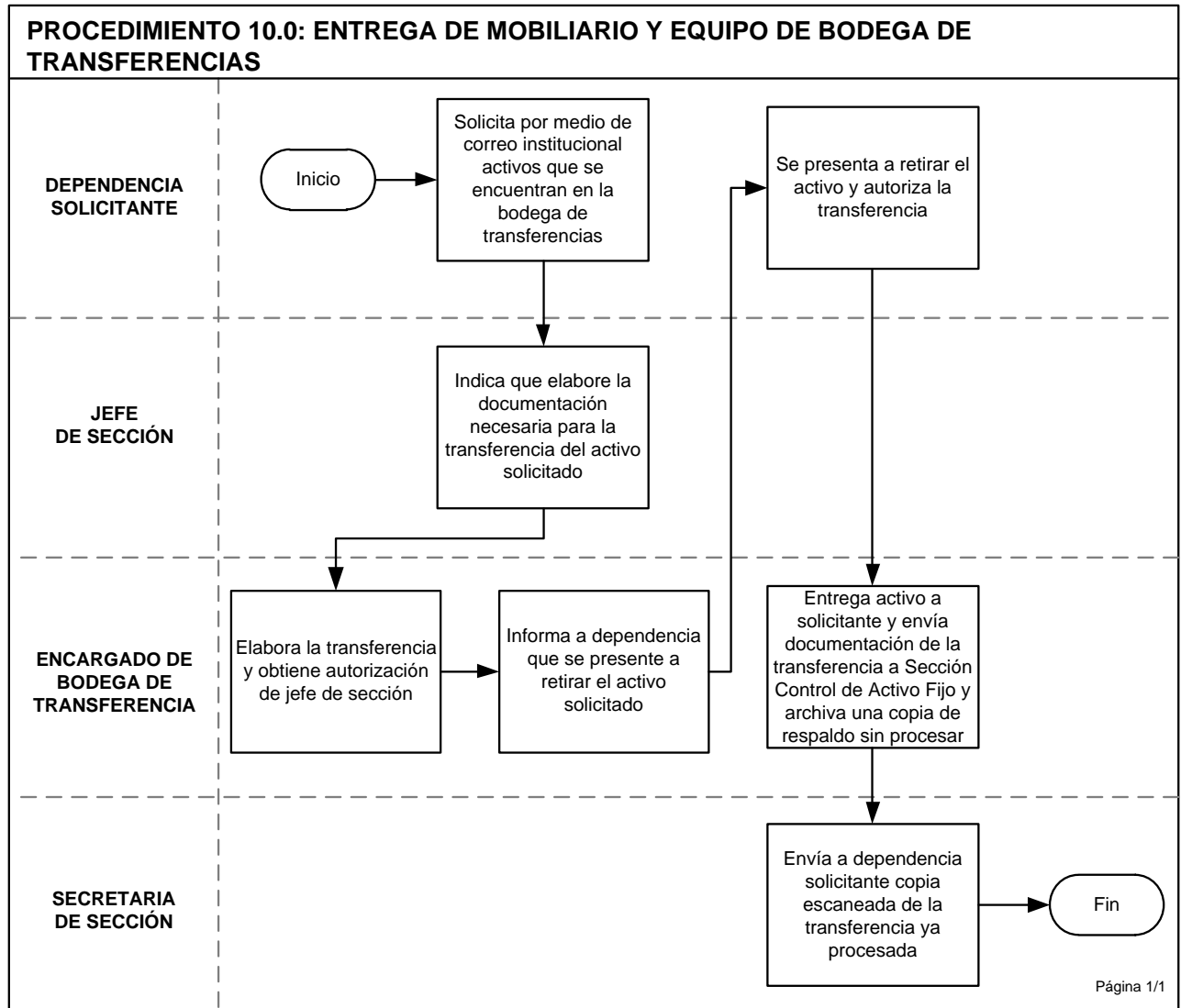
## 2.10. ENTREGA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE BODEGA DE TRANSFERENCIAS

### 2.10.1. Normas del procedimiento

1. Todas las dependencias del ISSS deben realizar la transferencia de mobiliario y equipo en original y tres copias (digitales).
2. El Encargado de Bodega deberá elaborar y entregar a jefe de sección informe trimestral de transferencias recibidas y entregadas.



### 2.10.2. Diagrama de flujo



## 2.11. RETIRO Y UTILIZACIÓN DE PARTES DE BIENES MUEBLES CONSIDERADOS DESCARTADOS EN BODEGA DE DESCARTES

### 2.11.1. Normas del procedimiento

1. Cuando ingrese un equipo descartado a la bodega, el Jefe de Sección Mobiliario y Equipo Médico notificará a los jefes de mantenimiento central, metropolitano, local y regional, para que ellos revisen y extraigan las piezas o componentes que pudieran utilizarse en un futuro a corto plazo (12 meses máximo) y estas piezas van a ser resguardadas por el Encargado de Bodega de Transferencia. Cuando se vaya a solicitar el repuesto o accesorio llenarán el formulario de "Solicitud y Entrega de Repuestos Reutilizables".

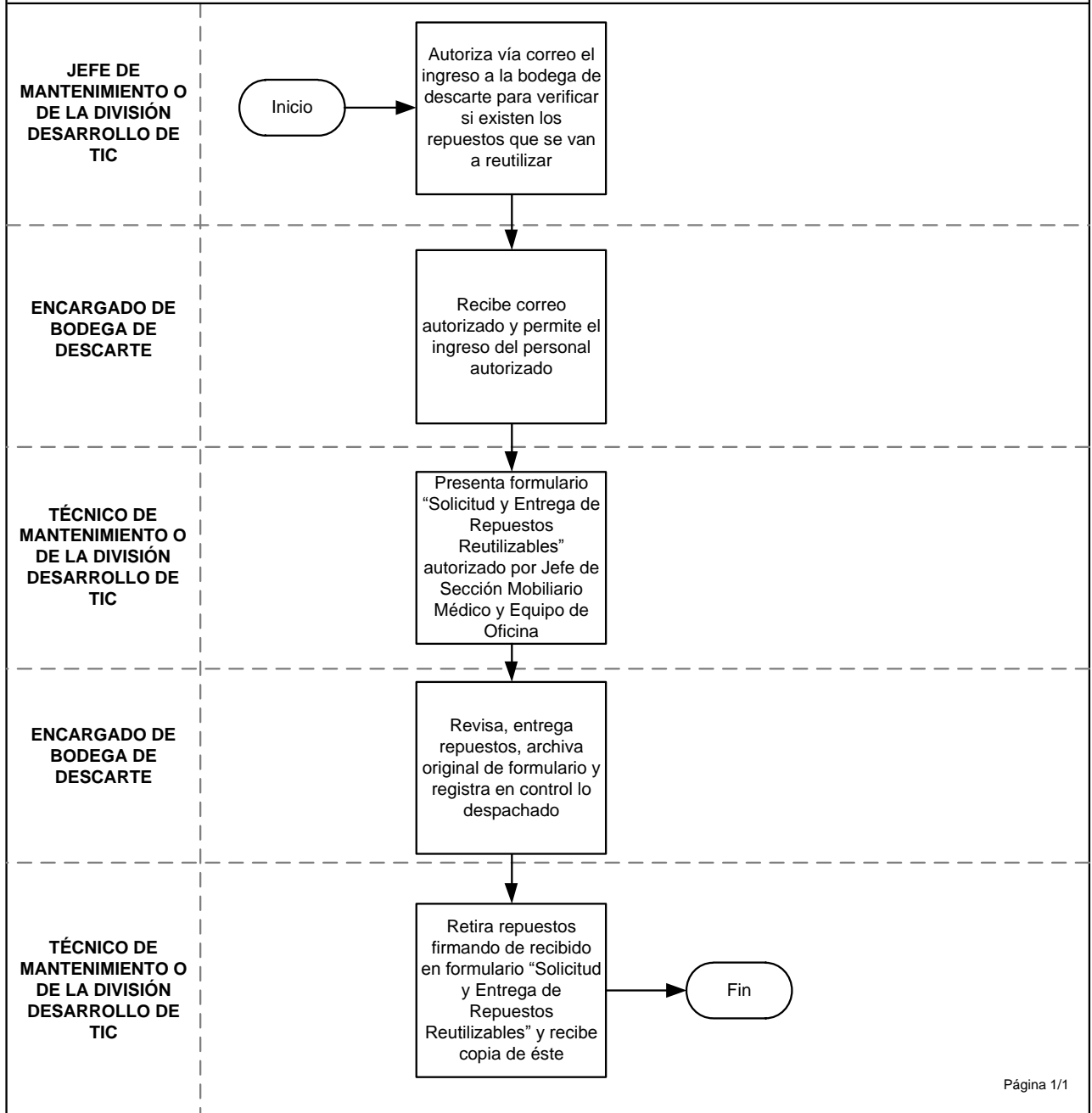



2. Se podrán extraer piezas o partes únicamente de bienes descartados, debidamente respaldados por el formulario Solicitud y Entrega de Repuestos Reutilizables y solamente podrán utilizarse en la reparación de bienes institucionales.
3. El personal técnico de las diversas dependencias del Departamento Operación y Mantenimiento y de la División Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación, serán los autorizados para extraer de la bodega de descarte partes de bienes para utilizarlos como repuesto. En el caso de los Administradores de Red de las diferentes unidades y hospitales, el requerimiento de los repuestos deberá ser canalizado a través del Administrador de Red de Ciudadela Monserrat.
4. Todas las áreas de mantenimiento que soliciten repuestos, accesorios y/o materiales de la bodega de descartes, deberán utilizar el formulario "Solicitud y Entrega de Repuestos Reutilizables".
5. Como medida de control de la bodega de descarte, toda solicitud de repuestos, accesorios y/o materiales deberá llevar descrito el número correlativo de la orden de trabajo del requerimiento en que se utilizarán los repuestos, accesorios y/o materiales extraídos de dicha bodega o el número de inventario del mobiliario o equipo donde se colocará el repuesto o accesorio; además, deberá especificarse el número de inventario del equipo del cual sean extraídos los repuestos, accesorios y/o materiales solicitados.



### 2.11.2. Diagrama de flujo

#### PROCEDIMIENTO 11.0: RETIRO Y UTILIZACIÓN DE PARTES DE BIENES MUEBLES CONSIDERADOS DESCARTADOS EN BODEGA DE DESCARTES



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
	Dependencia: DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

## ANEXOS

### ANEXO # 1



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Estimado Usuario:

Por disposiciones del Departamento de Operación y Mantenimiento, su Solicitud de Servicio y Orden de Trabajo no se recibirá por la falta de los siguientes datos:

	Dependencia solicitante		Nº Inventario
	Servicio, Sección		Descripción servicio solicitado
	Nombre del equipo o número de equipo (para vehículos)		Nº centro de costo
	Marca, modelo o número de serie o número de placa (para vehículos)		Adjuntar equipo a la solicitud
	Firma, sello y nombre en autorizó		Firma, sello y nombre en reportó
	Firma, sello y nombre en VoBo de jefe de depto., división, unidad o director médico		No se reciben órdenes de trabajo con borrones, tachaduras u otra alteración

Las secciones de mantenimiento, solicitan las disculpas del caso, pero sin esa información no se podrá atender, ya que es indispensable para el registro y control de compras de repuestos y materiales.

NOTA: Favor actualizar los datos de sus equipos de conformidad al inventario físico del ISSS, en caso de tener dudas consultar a la Sección Control de Activo Fijo.

Atentamente

Jefatura de Departamento



**ANEXO # 2**



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

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

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

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

**Que será utilizado en:** \_\_\_\_\_

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

**Entrega:**

**Autoriza**

**Recibe**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nombre y Firma**

**Nombre y Firma**

**Nombre y**

**Firma** Form. 250601-83-07-06



ANEXO # 3



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO  
SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA

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

FECHA SOLICITUD: \_\_\_\_\_ No. DE INGRESO \_\_\_\_\_

**SOLICITUD DE DESCARTES SIN NÚMERO DE INVENTARIO**

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_ SERVICIO: \_\_\_\_\_

CENTRO DE COSTO: \_\_\_\_\_

DATOS

DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE DESCARTE	_____
	_____
	_____
	_____
CANTIDAD:	_____

JUSTIFICACIÓN DEL DESCARTE POR PARTE DE LA DEPENDENCIA QUE LO REMITE:			
_____			
_____			
_____			
FIRMA SOLICITANTE	_____	FIRMA AUTORIZA	_____
	SELO		SELO
NOMBRE:	_____	NOMBRE:	_____

<b>SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA</b>			
FIRMA AUTORIZACIÓN: _____		RECIBE: F: _____	
JEFE SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA		ENCARGADO BODEGA	

EN EL CASO DE NO PROCEDER EL DESCARTE:	
_____	
_____	
_____	
NOMBRE: _____	FIRMA: _____
JEFE SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA	FECHA Y SELLO DE MANTENIMIENTO

F. 250001-59-09-08






MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Dependencia: DIVISIÓN DE APOYO Y MANTENIMIENTO

ANEXO # 4

 <b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO</b> <b>SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA</b>			
<b>SOLICITUD DE DESCARTE DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL INVENTARIO FISICO</b>			
FECHA	DEPENDENCIA	CENTRO DE COSTO:	
SERVICIO O SECCIÓN		TELÉFONO	
1 NOMBRE		MARCA	
SERIE	MODELO	No. DE INVENTARIO	
RAZÓN DEL DESCARTE			
2 NOMBRE		MARCA	
SERIE	MODELO	No. DE INVENTARIO	
RAZÓN DEL DESCARTE			
3 NOMBRE		MARCA	
SERIE	MODELO	No. DE INVENTARIO	
RAZÓN DEL DESCARTE			
4 NOMBRE		MARCA	
SERIE	MODELO	No. DE INVENTARIO	
RAZÓN DEL DESCARTE			
FIRMA SOLICITANTE		FIRMA AUTORIZA	
NOMBRE:		NOMBRE:	
<b>SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA</b>			
F:		RECIBE: F:	
JEFE SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA		ENCARGADO BODEGA	
<b>EVALUACIÓN POR PARTE DE MANTENIMIENTO (Efectuado únicamente para equipos electricos/electrónicos)</b>			
No. DE ORDEN QUE AMPARA EL DESCARTE: _____			
EVALUACION TÉCNICA: (DESCRIPCIÓN DE LA FALLA, SI NO ES CORREGIBLE, LA JUSTIFICACIÓN) _____			
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN: _____ FIRMA: _____			
FECHA Y SELLO DE MANTENIMIENTO			
<b>PARA USO DE LA SECCIÓN DE INVENTARIO:</b>			
FECHA DE ADQUISICIÓN		CUENTA PATRONAL	
VALOR DE ADQUISICIÓN		CARGO	
VALOR ACTUAL		ABONO	
<b>INDICACIONES:</b>			
ELABORAR ORIGINAL Y CUATRO COPIAS Y DISTRIBUIRLAS ASI:			
ORIGINAL Y COPIA SECCIÓN CONTROL DE ACTIVO FIJO, COPIA SOLICITANTE, COPIA DEPOSITO ILOPANGO, COPIA SECCIÓN CONSERVACION MOBILIARIO Y EQUIPO			
F. 250001-60-09-08			



ANEXO # 5



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO  
SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA

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

**SOLICITUD DE DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL INVENTARIO FISICO**

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

1. DATOS DEL MOBILIARIO/EQUIPO

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

2. DESCRIPCIÓN FÍSICA DEL MOBILIARIO/EQUIPO (CONDICIÓN ACTUAL)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

4. EVALUACIÓN POR PARTE DE MANTENIMIENTO  
EFECTUADO ÚNICAMENTE PARA LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS/ELECTRÓNICOS)

No. DE ORDEN QUE AMPARA EL DESCARTE  
EVALUACION TECNICA: \_\_\_\_\_  
(DESCRIPCIÓN DE LA FALLA, SI NO ES CORREGIBLE, LA JUSTIFICACIÓN)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_  
FECHA Y SELLO DE MANTENIMIENTO  
F. 250001-61-09-08



5. EVALUACIÓN POR PARTE DE MOBILIARIO Y EQUIPO  
(EFECTUARLO ÚNICAMENTE PARA MOBILIARIO)

CONDICIÓN GENERAL BUEN ESTADO  MALO  PINTURA \_\_\_\_\_  
 DETERIORADO  INSERVIBLE  \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

RESULTADO: REPARABLE  PROCEDER  TRANSFERIBLE

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

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

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_ F: \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES AL RECIBIR EN EL DEPOSITO \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

7 AUTORIZACIÓN DEL DESCARTE

FIRMA SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ FIRMA AUTORIZA \_\_\_\_\_  
 NOMBRE \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 F: \_\_\_\_\_ RECIBE \_\_\_\_\_  
 JEFE SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA ENCARGADO DE BODEGA

\*\*\*\*\*  
SECCIÓN CONTROL DE ACTIVO FIJO

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

INDICACIONES: ELABORAR ORIGINAL Y CUATRO COPIAS: ORIGINAL Y COPIA A CONTROL DE ACTIVO FIJO COPIA A ARCHIVO SOLICITANTE, COPIA A BODEGA Y COPIA A SECCIÓN MOBILIARIO MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA  
F. 250001-61-09-08





**ANEXO # 7**



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

SECCIÓN MOBILIARIO MÉDICO Y EQUIPO DE OFICINA

**SOLICITUD Y ENTREGA DE REPUESTOS REUTILIZABLES**

	Nombre del Repuesto	Cantidad Solicitada	Nº de Orden de Trabajo o Nº de Inventario del Mobiliario o Equipo donde se Colocará	Nº de Inventario de Mobiliario y Equipo donde Fue Extraído	Cantidad Despachada	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

**SOLICITUD**

Nombre y Firma de Jefatura Solicitante

Nombre, Firma y Sello del Supervisor

Dependencia: \_\_\_\_\_

**ENTREGA**

Nombre, Firma y Sello de Jefatura de Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina

Nombre, Firma y Sello de Encargado de Bodega

Dependencia: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_