



---

# **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ALMACENES LOCALES**



## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN .....	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES .....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. USO Y ACTUALIZACIÓN .....	5
3. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	6
4. BASE LEGAL .....	6
5. VIGENCIA .....	6
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL.....	7
1. NORMAS GENERALES .....	7
Normas referentes a productos próximos a vencer o deteriorados.....	8
2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	8
2.1 Recepción de productos en almacenes locales.....	8
2.1.1 Normas del procedimiento .....	8
2.1.2 Descripción del Procedimiento .....	10
2.1.3 Diagrama de Flujo .....	10
2.2 Despacho de productos en almacén .....	11
2.2.1 Normas del procedimiento .....	11
2.2.2 Descripción del Procedimiento .....	12
2.2.3 Diagrama de Flujo .....	14
2.3 Despacho de insumos médicos a pacientes por medio de vale de consumo .....	15
2.3.1 Normas del procedimiento .....	15
2.3.2 Descripción del Procedimiento .....	15
2.3.3 Diagrama de Flujo .....	16
2.4 Transferencia de productos entre dependencias del ISSS .....	16
2.4.1 Normas del procedimiento .....	16
2.4.2 Descripción del Procedimiento .....	16
2.4.3 Diagrama de Flujo .....	17



### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Enero 2017

AUTORIZADO POR:



Dra. Evelyn de Calderón  
Jefe División Evaluación de la  
Calidad de Salud



Ing. Claudia Jennifer Molina  
Jefe Unidad de Desarrollo  
Institucional

REVISADO POR:



Dra. Guadalupe de Araujo  
Jefe Departamento Monitoreo de  
Redes Integrales e Integradas de  
Salud



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



Ing. Alicia Azucena Martínez  
Jefe 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**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Licda. Norma de Cáceres	Jefatura Almacén HMQ Oncológico
Licda. Heidi Andino	Jefatura Almacén Hospital General
Ing. Héctor Hernández	Jefatura Almacén Hospital 1º de Mayo
Lic. Alexander Córdova	Jefatura Almacén Hospital Amatepec
Lic. Juan G. Flores	Jefatura Almacén Hospital Regional de Sonsonate
Sr. Jorge A. Alfaro	Jefatura Almacén Hospital Policlínico Roma
Sr. José Israel López	Jefatura Almacén Consultorio de Especialidades
Sr. Carlos Wilfredo Medrano	Jefatura Almacén Hospital Regional de Santa Ana
Sr. Francisco A. Rivas	Jefatura Almacén Unidad Médica Soyapango
Srta. Jessica Beatriz Mancía	Kardista Almacén Hospital Regional de Sonsonate
Lic. Jeovanni V. Marroquin	Colaborador Técnico de Salud I

**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

## CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Hospital 1º de Mayo	Lic. Ricardo Trujillo	Dr. José E. Avilés
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Enero 2008	Septiembre 2008	Noviembre 2008

## REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Licda. Norma de Cáceres	Ing. Jorge Baires	Dr. Ricardo Flores	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio 2016	Fecha: Enero 2017	Fecha: Enero 2017	
MODIFICACIÓN: Se actualizaron las normas y los procedimientos y se incluyó el componente del SAFISSS. Además se eliminaron algunos procedimientos que se realizaban en forma manual.			



## 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

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos de "Almacenes Locales" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



## CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

### 1. NORMAS GENERALES

1. El Jefe o Encargado del Almacén deberá realizar las siguientes actividades:
  - a) Supervisar que los bienes se mantengan en buen estado y que sean revisados periódicamente para detectar productos próximos a vencer, dañados y que no hayan diferencias de inventario.
  - b) Controlar la existencia de los productos para informar a las autoridades locales sobre los posibles desabastecimientos o sobreabastecimiento, para realizar gestiones que minimicen su impacto.
  - c) Supervisar mensualmente las existencias de productos con próximo vencimiento, para su debida rotación. Así mismo llevará control de las cartas compromisos para gestionar su cambio (en caso aplique).
  - d) Establecer stocks mínimos de un mes y máximos de tres meses de existencias o dependiendo de la capacidad de almacenamiento o la naturaleza del uso, así como los registros de las gestiones realizadas con los productos, los cuales deberán mantenerse actualizados en Sistema Administrativo Financiero del ISSS (SAFISSS).
2. El Auxiliar de Estantería deberá informar al Jefe o Encargado de Almacén cuando las existencias verificadas en el SAFISSS, estén llegando al stock mínimo, para informar a las autoridades locales y estas realicen la toma de decisiones correspondientes.
3. Bajo ninguna circunstancia deberá darse de baja en el sistema a los saldos de existencias vencidas, averiadas y deterioradas, que se encuentren dentro de las bodegas virtuales o bloqueadas, sino existe la respectiva acta de destrucción o incineración de los mismos.
4. Todo movimiento de entrada y salida deberá estar amparada a un documento oficial debidamente autorizado, verificando que contengan los datos necesarios, registrando cantidades en sistema.
5. El Auxiliar de Estantería deberá revisar periódicamente los stocks mínimos y máximos y elaborar la "Requisición Envío Suministro" según la programación establecida por los almacenes, para luego ser liberado por la jefatura de almacenes y así evitar desabastecimientos o sobreabastecimientos de códigos.
6. Para cualquier requerimiento de entes fiscalizadores (Auditoría Interna, Externa o Corte de Cuentas), el Kardista ó quien realice dicha función siempre deberá contar con el "Reporte de Faltante y Sobrante" por cada inventario; así como los documentos de desvanecimiento o cancelación del mismo.





7. En los casos que el servicio del centro de atención necesite un código no planificado, deberá solicitar con nota que incluya la justificación de uso e impacto en el proceso, con el visto bueno de las autoridades locales para que el almacén lo pueda gestionar.
8. Cuando un centro de atención cuente con servicio de emergencia y no tenga almacén de 24 horas, deberá realizar un listado de los insumos que se usan en una urgencia como muletas, bastones, cuellos, entre otros y de esta manera se tenga existencia en el servicio de emergencia por la noche, fines de semana y días festivos.
9. El listado de los insumos médico quirúrgicos a utilizar, deberán ser autorizados por el Director de cada centro de atención, con sus respectivas cantidades.
10. Los servicios que utilizan insumos médico quirúrgicos, solicitarán por primera vez al almacén, el insumo por medio del formulario de Requisición Interna; el servicio repondrá el insumo contra el vale de consumo, debiendo estar indicado en el expediente del paciente.

### **Normas referentes a productos próximos a vencer o deteriorados**

11. El Jefe o Encargado de Almacén deberá mantener un inventario actualizado por lotes y fechas de vencimiento para detectar productos próximos a vencer, dañados o deteriorados.
12. El Auxiliar de Estantería será igualmente responsable de la custodia y rotación de las existencias en el Almacén.
13. Para todo producto próximo a vencer que tiene carta compromiso vigente, el Jefe o Encargado de Almacén deberá realizar la gestión de cambio con el suministrante. Además los productos vencidos o deteriorados deberán reportarse a la Comisión de Descarte del ISSS de acuerdo al "Manual de Normas y Procedimientos de Descarte, Disposición Final y Reciclaje de Bienes en los Centros de Atención y Dependencias Administrativas" vigente.

## **2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS**

- 2.1 Recepción de productos en almacenes locales.
- 2.2 Despacho de productos en almacén.
- 2.3 Despacho de insumos médicos a pacientes por medio de vale de consumo.
- 2.4 Transferencias de productos entre dependencias del ISSS.

### **2.1 Recepción de productos en almacenes locales**

#### **2.1.1 Normas del procedimiento**

1. La recepción de productos se realiza mediante dos formas:
  - a) Productos que se reciben de Secciones de Almacenamiento de Artículos Generales e Insumos Médicos.





- b) Productos que se reciben a través de entregas locales en los centros de atención.
2. Para la recepción y almacenamiento de los productos se debe verificar que la viñeta del empaque colectivo se rotule en forma clara y conteniendo entre otros lo siguiente:
- a) Nombre del suministrante y nombre del fabricante.
  - b) Nombre del producto.
  - c) Marca, modelo, serie.
  - d) Número de lote.
  - e) Fecha de fabricación.
  - f) Fecha de vencimiento (conforme a lo descrito en el contrato).
  - g) País de fabricación.
  - h) Código del producto (según listados oficiales del ISSS).
  - i) Cantidad de unidades que contiene el empaque secundario y colectivo.
  - j) Número de contrato y/u orden de compra.
  - k) Condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad, estibamiento, luz, entre otros).
  - l) Deberá tener la leyenda "Propiedad del ISSS, prohibida su venta".
  - m) Rotular en el embalaje o empaque colectivo, el número de licitación, compra directa o libre gestión con la que se realizó la adquisición.
3. Cuando los productos presenten problemas de calidad, el servicio involucrado del centro de atención deberá informar a DACABI en el formulario "Reporte de Productos con Defectos de Calidad" con copia al Almacén. Además cuando el producto pierda su fecha de esterilidad también tienen que solicitar a DACABI una inspección y su opinión.
4. Para la entrega de los productos el suministrante deberá presentar la factura duplicado cliente original y 3 copias, (factura original y una copia para el proveedor, una copia para UACI y una copia para Archivo); copia de contrato u orden de compra y certificación de análisis (cuando aplique), y hoja de seguridad, cuando sean reactivos, materiales inflamables o corrosivos; la que será firmada por el Jefe o Encargado del Almacén.
5. Una vez ingresados los productos deberán ser almacenados, colocándolos en espacio adecuado en forma ordenada y clasificada, considerando principalmente las fechas próximas a vencer utilizando el Sistema PEPS (Primera Entrada Primera Salida, cuando no existiere una entrega con menor fecha de vencimiento) y/o stocks mínimos y máximos, respetando las temperaturas estipuladas por el fabricante.
6. En los documentos de la recepción y en las entregas locales, la secretaria deberá enviar al Encargado de Monitoreo de Contratos y/o Libre Gestión, dos copias de factura y de actas de recepción con firmas originales, para realizar la actualización del contrato o expediente respectivo.



## 2.1.2 Descripción del Procedimiento

### Suministrante

1. Entrega documentación (factura duplicado cliente (original y 3 copias, copia de contrato u orden de compra) y certificación de análisis (cuando aplique) y producto solicitado por el almacén local.

### Auxiliar de Estantería o Kardista

2. Recibe y revisa documentación del producto según contrato u orden de compra, factura y certificación de análisis (cuando aplique).
3. Elabora e imprime en el sistema acta de recepción.

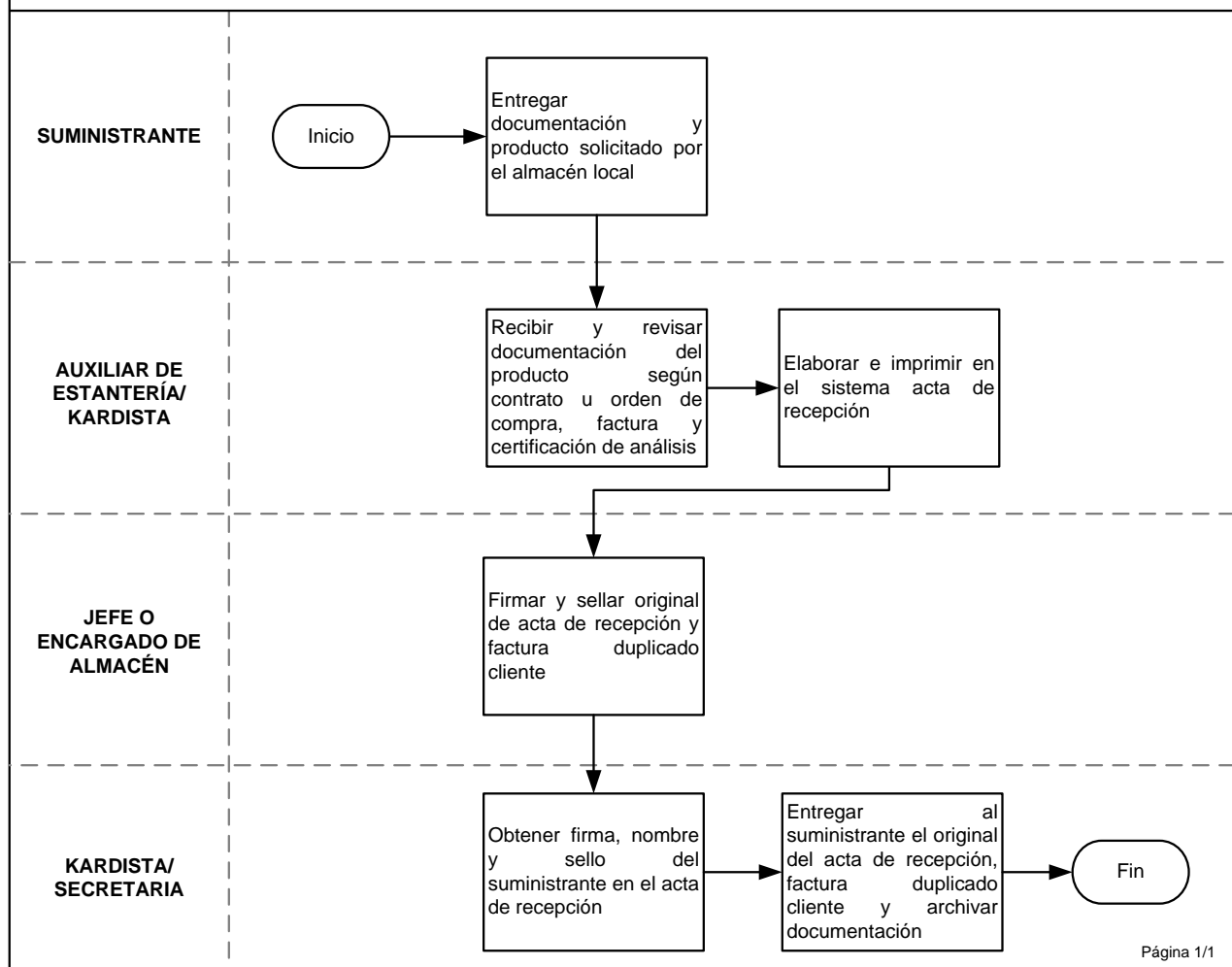
### Jefe o Encargado de Almacén

4. Firma y sella original de acta de recepción y factura duplicado cliente.

### Kardista/Secretaria

5. Obtiene firma, nombre y sello del suministrante en el acta de recepción.
6. Entrega al suministrante el original del acta de recepción, factura duplicado cliente y archiva documentación.

## 2.1.3 Diagrama de Flujo

**PROCEDIMIENTO 1.0: RECEPCIÓN DE PRODUCTOS EN ALMACENES LOCALES**

Página 1/1

## 2.2 Despacho de productos en almacén

### 2.2.1 Normas del procedimiento

1. Los Almacenes Locales deberán verificar mensualmente los despachos a los servicios, con el objetivo de ajustar cantidades según el caso (Formulario Requisición Interna), con base a la planificación anual.
2. Toda solicitud de productos, debe realizarse a través de una requisición interna, la cual deberá cumplir con las indicaciones de llenado establecidas en el "Manual de Normas y Procedimientos para la Entrega de Medicamentos e Insumos Médicos Quirúrgicos a través de Requisición de Uso de Servicio e Interna" vigente.
3. Las requisiciones internas serán recibidas en el almacén por la secretaria u otra persona designada por la jefatura y debe ser numerada, para que tenga validez.



4. Todas las requisiciones internas, deben contener: Centro de costo, nombre, firma, fecha y sello del servicio solicitante, despacha, autoriza y recibe.
5. Todas las requisiciones internas de productos deben detallar la descripción del producto, código y presentación según los listados oficiales del ISSS. Además el Jefe de Almacén o a quien designe, deberá revisar todas las requisiciones internas entregadas al solicitante.
6. En la etapa de preparación del pedido se deberá de tomar en cuenta el vencimiento de los productos, considerando principalmente las fechas próximas a vencer utilizando el Sistema PEPS (Primera Entrada Primera Salida, cuando no existiere una entrega con menor fecha de vencimiento) y/o stocks mínimos y máximos.
7. El Auxiliar de Estantería o Auxiliar de Almacén deberá preparar el pedido según el lote próximo a vencer o sugerido por el sistema y cualquier inconsistencia contra lo físico, deberá ser corregido, por la persona asignada (Kardista, Auxiliar de Estantería o Auxiliar de Almacén, Secretaria o Jefe del Almacén), en la aplicación correspondiente, llevando registro de dichos cambios.
8. El Jefe o Encargado de Almacén deberá revisar y autorizar el informe de salida a consumo generado por el SAFISSS, entregado al solicitante.
9. El servicio del centro de atención que recibe los productos deberá verificar que lo que reciba en forma física esté de acuerdo a lo que especifica el documento de despacho y firmar de recibido.

## 2.2.2 Descripción del Procedimiento

### Jefe de Servicio

1. Envía requisiciones internas de artículos generales y de insumos médico quirúrgico autorizadas.

### Jefe o Encargado de Almacén/Auxiliar de Estantería/Kardista

2. Recibe requisición interna, sella de recibido en libro, coloca hora, fecha y enumera en esquina superior derecha (original y copia).

### Jefe o Encargado de Almacén/Designado

3. Revisa las cantidades de acuerdo a lo que el servicio consume y a las existencias de almacén.
4. Autoriza y entrega requisición interna para elaboración de documento SAFISSS.



**Kardista**

5. Envía documento SAFISSS para su preparación.

**Auxiliar de Estantería/Auxiliar de Almacén**

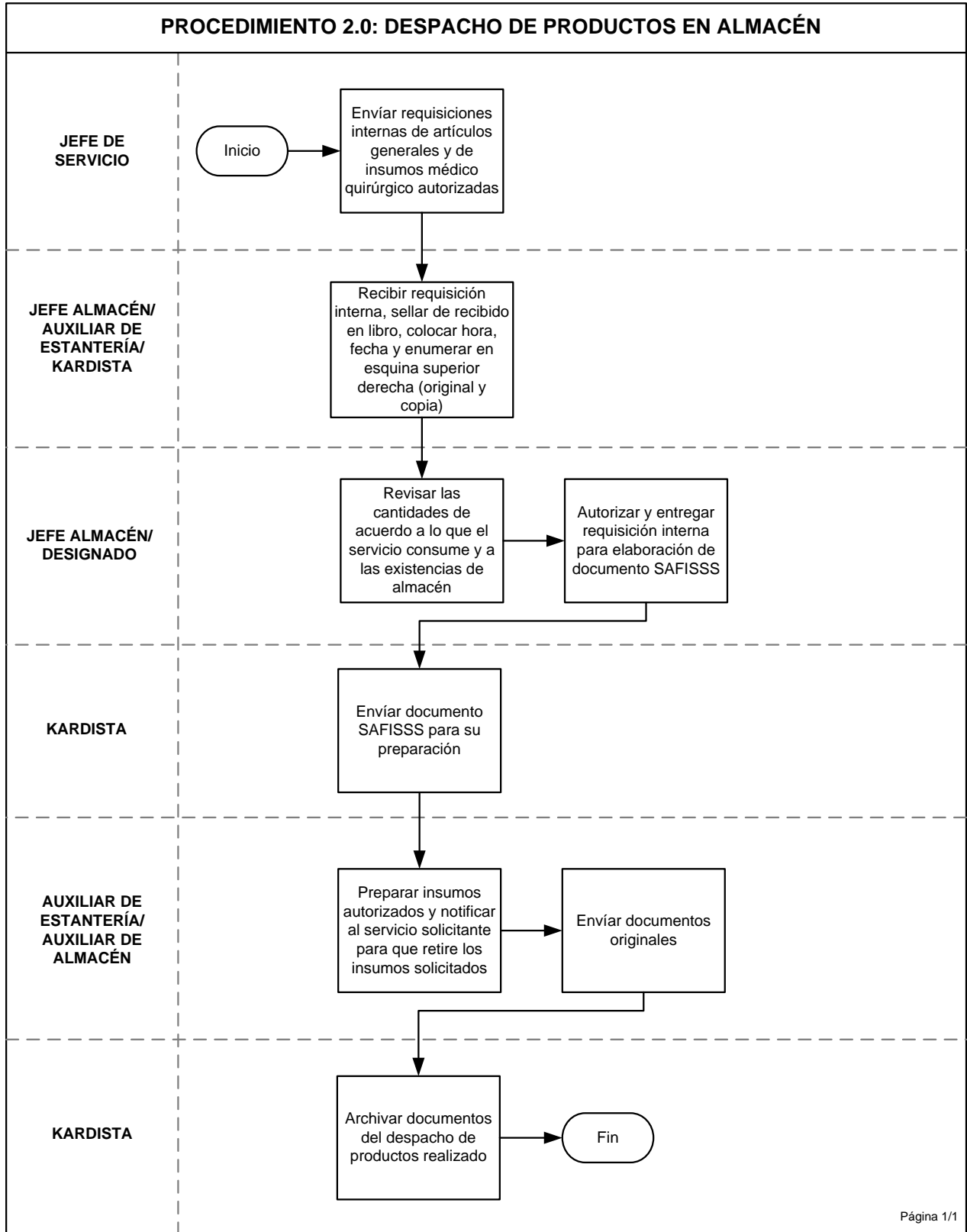
6. Prepara insumos autorizados y notifica al servicio solicitante para que retire los insumos solicitados.
7. Envía requisición interna original.

**Kardista**

8. Archiva requisición interna del despacho de productos realizado.



### 2.2.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO:** MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ALMACENES LOCALES

**DEPENDENCIA:** CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

**FECHA DE ADENDA:** 28/Julio/2022



## 2.3 Despacho de insumos médicos a pacientes por medio de vale de consumo

### 2.3.1 Normas del procedimiento

1. El vale de consumo que se utiliza para entregar insumos médicos quirúrgicos a pacientes en los centros de atención, debe ser elaborado por un solo insumo médico quirúrgico, el cual será firmado únicamente en el apartado de "**autorizó**" por el médico que lo prescribe, así como indicado en el expediente clínico, además debe contener código y descripción según listado oficial. Adicionalmente, el Jefe del Almacén deberá reportar mensualmente a la Dirección Local el movimiento de éstos insumos. 1/
2. El insumo prescrito puede ser entregado al solicitante o personal asignado del ISSS que lo está reclamando, quien debe firmar en el apartado "**recibió**" del vale de consumo y serán los siguientes: Insumos médico quirúrgicos, prótesis y ortesis para el manejo ambulatorio del paciente.
3. En caso de los centros de atención que utilizan el expediente electrónico, se utilizara el formulario establecido en el mismo para el despacho de los insumos médicos quirúrgicos a pacientes.

1/Nota: El apartado "**Solicitó**" de vale de consumo para entrega de insumos a pacientes ya no se utilizará.

### 2.3.2 Descripción del Procedimiento

#### Solicitante

1. Entrega DUI y vale de consumo

#### Auxiliar de Estantería

2. Recibe vale de consumo, DUI y verifica datos respectivos.
3. Obtener firma de recibido del solicitante, entrega insumo y remite vale de consumo.

#### Kardista/Jefe o Encargado de Almacén

4. Recibir vale de consumo original y registrar los egresos en sistema.
5. Realizar al final de mes informe mensual a Dirección de consumo de insumos.

COD: MNP-S-072		Página 15 de 17	
Adenda Autorizada por:		Adenda Oficializada por:	
F. <u>Dr. Edwin Roberto Salmerón</u> Subdirector de Salud		F. <u>Dr. Carlos E. Flamenco R.</u> Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	
		<b>Modificación:</b>	Se modifican normas en literal 2.3.1 y procedimiento en literal 2.3.2
		<b>Solicitado por:</b>	Dr. Fernando Alfonso Cabrera Director Consultorio de Especialidades





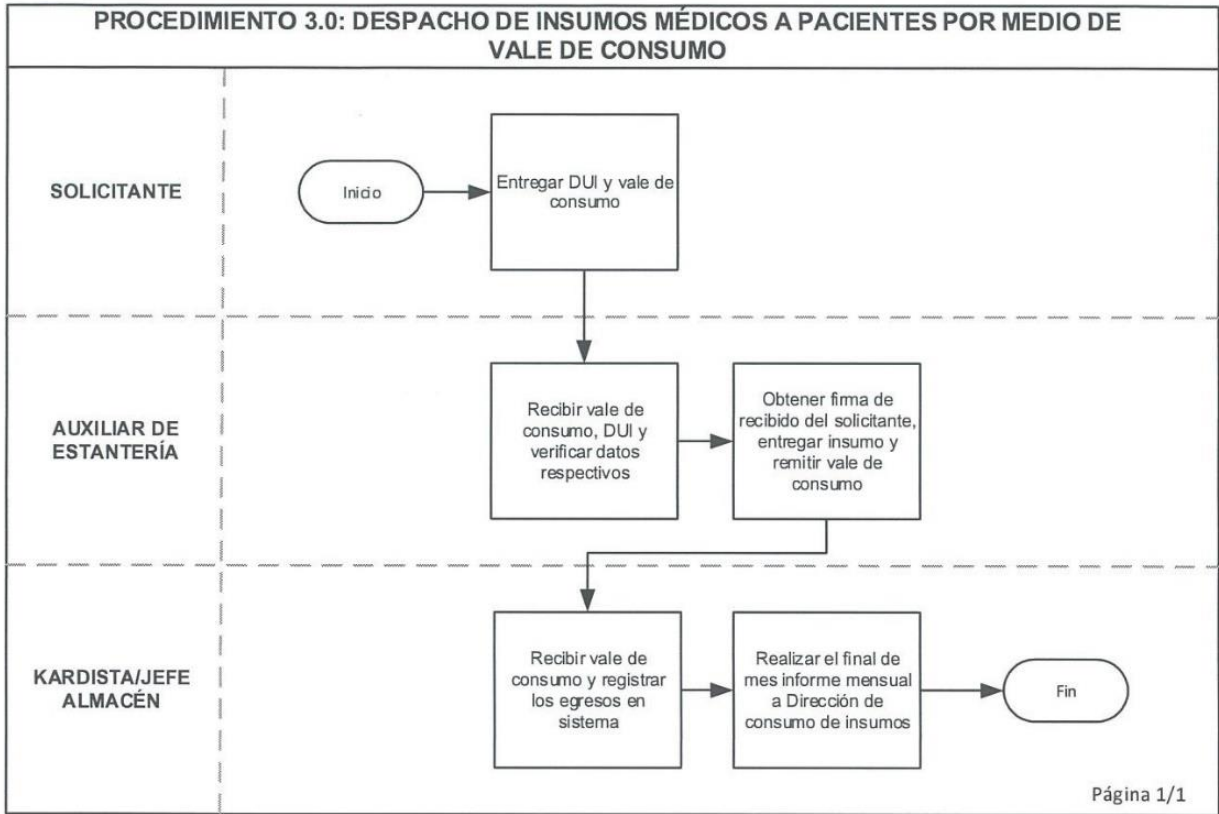
NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ALMACENES LOCALES

DEPENDENCIA: CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

FECHA DE ADENDA: 25/Julio/2022



### 2.3.3 Diagrama de Flujo



## 2.4 Transferencia de productos entre dependencias del ISSS

### 2.4.1 Normas del procedimiento

1. Los Jefes o Encargados de Almacén deberán informar al usuario y a las autoridades locales sobre códigos sobreabastecidos o de poca rotación, para toma de decisión administrativa de los mismos.

### 2.4.2 Descripción del Procedimiento

#### Solicitante

1. Solicita a Jefe o Encargado de Almacén mutuo acuerdo de transferencia.
2. Procede a elaborar documento de traspaso.

#### Kardista

3. Registra traspasos en sistema.

COD: MNP-S-072		Página 16 de 17
Adenda Autorizada por:  F. Dr. Edwin Roberto Salmerón Subdirector de Salud	Adenda Oficializada por:  Dr. Carlos E. Flamenco R. Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	<b>Modificación:</b> Se modificó Diagrama de flujo  <b>Solicitado por:</b> Dr. Fernando Alfonso Cabrera Director Consultorio de Especialidades



### Auxiliar de Estantería

4. Notifica a solicitante que retire los insumos requeridos, cuando es traspaso por egreso.
5. Recibe productos de dependencia remitente, cuando es traspaso por ingreso.

### Kardista

6. Archiva documentación de transferencia realizada.

### 2.4.3 Diagrama de Flujo

