



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.




**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES**

***Manual de Normas y Procedimientos para el
Subproceso de Servicios Generales***

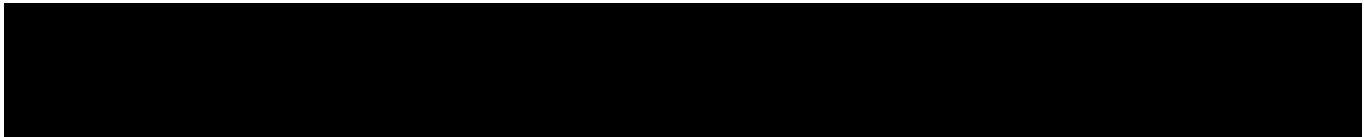
Sección Servicios Generales, Almacén y Transporte

Noviembre 2022

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	



DOCUMENTO ELABORADO POR:



DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre: Lic. David Alcides Calderón Preza

Cargo: Jefe Departamento de Desarrollo Organizacional

Firma:



DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre: Licda. Claudia María Pérez

Cargo: Jefe Sección Servicios Generales, Almacén y Transporte

Firma:



DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre: Licda. Nancy Yesenia Acevedo de Amaya

Cargo: Jefe Departamento Administrativo

Firma:



DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:

Nombre: Lic. Hector Gustavo Quintanilla Renderos


Cargo: Gerente General - Suplente

Firma:



PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

N°	Nombre	Cargo
1.	[Redacted]	
2.		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE DE APLICACIÓN	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDADES	4
6. NORMAS DEL PROCESO	5
7. PROCEDIMIENTOS	6
7.1 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	6
7.1.1 ACTIVIDADES	6
7.2 EJECUCIÓN DE PLAN DE MANTENIMIENTOS	7
7.2.1 ACTIVIDADES	7
8. ANEXOS O FORMULARIOS.....	9
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO	9

1. OBJETIVO

Dar a conocer las actividades ejecutadas por el personal de la Sección Servicios Generales para el adecuado mantenimiento de las instalaciones de la UPISSS, según lo detallado en el Plan de Mantenimiento, con la finalidad de prevenir el deterioro del espacio físico del centro de trabajo.


2. ALCANCE DE APLICACIÓN

El presente documento normativo aplica para todas las dependencias de la UPISSS.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Organización
- Manual de Descripción de Puestos
- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo ISSS

4. DEFINICIONES

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

ABREVIATURA	DEFINICIÓN
UPISSS	Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
OT	Orden de trabajo

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Jefatura de Sección Servicios Generales, Almacén y Transporte

- Supervisar el seguimiento de las solicitudes de servicio de cada dependencia.
- Realizar gestión de compra de materiales.
- Autorizar la ejecución de las solicitudes de servicio.
- Dar seguimiento y control de las actividades del mantenimiento del edificio en que funciona la Unidad de Pensiones.
- Garantizar que los trabajos de mantenimiento en cuanto al uso óptimo de los materiales y que éstos sean conforme a las solicitudes de servicio.
- Dar a conocer el presente Manual a todas las dependencias.

Es responsabilidad del Técnico de Mantenimiento


- Atender las necesidades de los usuarios internos según los requerimientos solicitados.
- Verificación de datos en las solicitudes de servicio.
- Verificación de cotizaciones de materiales según solicitudes de servicio.
- Realizar la compra de materiales.
- Realizar las reparaciones de cada dependencia previa solicitud.
- Gestionar la firma de autorización en cada uno de los documentos elaborados.
- Realizar descarte de equipos.
- Supervisar mantenimiento según el plan mensual de inspecciones.
- Supervisar mantenimiento de aires acondicionados.
- Informar a la Jefatura de Sección el resultado de las inspecciones e informar a las jefaturas de las dependencias en los casos que se deba realizar solicitud de servicio; asimismo dar el seguimiento correspondiente.

Es responsabilidad del Colaborador de Sección

- Apoyar al técnico de mantenimiento y al personal en el desarrollo de las inspecciones del plan de mantenimiento.

Es responsabilidad de todas las dependencias de la UPISSS

- Elaborar y enviar las Solicitudes de Servicio en forma oportuna.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

6. NORMAS DEL PROCESO

Normas del procedimiento Atención de Solicitudes de Servicio


- La solicitud de servicio debe ir firmada y sellada por la Jefatura de la dependencia solicitante.
- Las solicitudes de servicio deben ir en original y copia, el Técnico de Mantenimiento resguarda la original y la Dependencia solicitante resguarda la copia.
- El número de solicitud está compuesto de la siguiente manera:
 - Año
 - Mes
 - Correlativo
Ejemplo: 20211206
- Si el monto de la factura es mayor o igual a \$100, se deberá solicitar 2 cotizaciones, de lo contrario bastará con una cotización.

Normas del procedimiento de Ejecución del Plan de Mantenimiento.

- Llevar un registro de las inspecciones realizadas en el Plan de Mantenimiento en orden cronológico.
- Las Inspecciones se dividen en:
 - Lavamanos y Sanitarios
 - Pisos, paredes y gradas.
 - Ventanas y puertas
 - Iluminación
 - Limpieza de techos, canales, tragantes, canaletas, exterior y filtraciones.
- Las inspecciones deberán realizarse de manera mensual.
- Informar a la Jefatura responsable de la dependencia si al realizar la inspección de mantenimiento

Normas para planificación de trabajo de Auxiliares de Servicio

- Se realiza un plan de rotación de auxiliares para atención a las dependencias.
- Distribución de los recursos en casos de ausencias, licencias, incapacidades, permisos; para no dejar de brindar el servicio a las áreas misionales y dependencias UPISSS.
- Rotación de personal en los horarios establecidos de 6:00am a 2:00pm y de 7:00am a 3:00pm.


 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

7. PROCEDIMIENTOS

7.1 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

7.1.1 ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Dependencia solicitante	Elabora y envía la Solicitudes de Servicios a la Sección Servicios Generales, Almacén y Transporte (original y copia)	Solicitud de Servicio
2.	Técnico de Mantenimiento	Recibe la Solicitud de Servicio, coloca la fecha de recepción y firma de recibido en original y copia.	Solicitud de servicio recepcionada
3.	Técnico de Mantenimiento	Resguarda la original y entrega la copia a la dependencia solicitante.	Copia de solicitud de servicio
4.	Técnico de Mantenimiento	Verifica en sitio si procede o no la Solicitud de servicio.	Solicitud de servicio
5.	Técnico de Mantenimiento Técnico de Mantenimiento	Si la solicitud no procede, explica a la Jefatura responsable las razones y da por cerrada la solicitud.	Solicitud no procede
6.	Técnico de Mantenimiento Técnico de Mantenimiento	Si la solicitud procede, asigna un número a la Solicitud según el Archivo de Control mensual de órdenes de Trabajo.	Asignación de número de solicitud
7.	Técnico de Mantenimiento	Si la solicitud requiere compra de material, solicita cotización(es)	Cotización(es)
8.	Técnico de Mantenimiento	Entrega la(s) cotización(es) a la Jefatura de la Sección Servicios Generales, además anexa las copias de las Solicitudes de servicio mensuales.	Cotización(es) y copia de solicitudes de servicio
9.	Jefatura de Sección Servicios Generales	Realiza la gestión para llevar a cabo la compra de los materiales.	Documentos de proceso de compra autorizados
10.	Jefatura de Sección Servicios Generales	Entrega los materiales al Técnico de Mantenimiento	
11.	Técnico de Mantenimiento	Ejecuta la Solicitud de servicio requerida.	
12.	Técnico de Mantenimiento	Completa el Informe de trabajo por solicitud de Servicio	Informe de trabajo
13.	Técnico de Mantenimiento	Firma y sella la solicitud de servicio.	Solicitud de servicio firmada y sellada


 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
14.	Técnico de Mantenimiento	Gestiona firmas de Jefatura de Sección Servicios Generales y de la Dependencia Solicitante.	Solicitud de servicio firmada
15.	Técnico de Mantenimiento	Guarda las solicitudes de servicio atendidas por mes y adjunta, factura y cotización (fin)	Solicitudes de servicio archivadas
16.	Técnico de Mantenimiento	Si la solicitud no requiere compra de material	
17.	Técnico de Mantenimiento	Ejecuta la Solicitud de servicio requerida.	
18.	Técnico de Mantenimiento	Completa el Informe de trabajo por solicitud de Servicio	Informe de trabajo
19.	Técnico de Mantenimiento	Firma y sella la solicitud de servicio.	Solicitud de servicio firmada y sellada
20.	Técnico de Mantenimiento	Gestiona firmas de Jefatura de Sección Servicios Generales y de la Dependencia Solicitante.	Solicitud de servicio firmada
21.	Técnico de Mantenimiento	Guarda las solicitudes de servicio atendidas por mes y adjunta, factura y cotización (fin)	Solicitudes de servicio archivadas


7.2 EJECUCIÓN DE PLAN DE MANTENIMIENTOS

7.2.1 ACTIVIDADES

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefatura de Sección Servicios Generales, Almacén y Transporte	Elabora y entrega las hojas de los Reportes de Inspección al Técnico de Mantenimiento.	Reportes de inspección
2.	Técnico de Mantenimiento	Entrega la Hoja correspondiente al encargado de Mantenimiento de la empresa propietaria del inmueble.	Hoja de inspección
3.	Técnico de Mantenimiento	Realiza las inspecciones correspondientes en cada área.	Hoja de inspección
4.	Técnico de Mantenimiento	Si no se requiere ninguna reparación, marca las casillas correspondientes en cada reporte	Hoja de inspección
5.	Técnico de Mantenimiento	Firma y sella cada reporte y lo entrega a la Jefatura de la Sección Servicios Generales	Reporte firmado y sellado

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
6.	Jefatura de Sección Servicios Generales, Almacén y Transporte	Recibe, revisa y firma cada reporte y devuelve al Técnico de Mantenimiento para su resguardo.	Reporte revisado
7.	Técnico de Mantenimiento	Resguarda en el Archivo de control.	Reporte archivado
8.	Técnico de Mantenimiento	Si se requiere alguna reparación, anota en el reporte en el apartado de observaciones o marca en la casilla correspondiente para indicar el área y qué tipo de reparación se requiere y solicita a las Dependencias donde se realizará la reparación, que envíen la Solicitud de Servicio.	Reporte
9.	Técnico de Mantenimiento	Elabora el consolidado de los materiales que se requieren para llevar a cabo las reparaciones y solicita las cotizaciones.	Reporte consolidado
10.	Jefatura de Sección Servicios Generales	Realiza la gestión para llevar a cabo la compra de los materiales.	Documentos de proceso de compra autorizados
11.	Jefatura de Sección Servicios Generales	Entrega los materiales al Técnico de Mantenimiento	
12.	Técnico de Mantenimiento	Recibe la Solicitud de Servicio, coloca la fecha de recepción y firma de recibido en original y entrega copia a la dependencia solicitante.	Solicitud de servicio recepcionada
13.	Técnico de Mantenimiento	Ejecuta la Solicitud de servicio requerida.	
14.	Técnico de Mantenimiento	Completa el Informe de trabajo por solicitud de Servicio	Informe de trabajo
15.	Técnico de Mantenimiento	Firma y sella la solicitud de servicio.	Solicitud de servicio firmada y sellada
16.	Técnico de Mantenimiento	Gestiona firmas de Jefatura de Sección Servicios Generales y de la Dependencia Solicitante.	Solicitud de servicio firmada
17.	Técnico de Mantenimiento	Guarda las solicitudes de servicio atendidas por mes y adjunta copias de factura y cotización (fin)	Solicitud de servicio archivadas

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 01 FV: 22/11/2022 FUV: 22/11/2022
		SECCIÓN SERVICIOS GENERALES, ALMACEN Y TRANSPORTE	
		SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES	

8. ANEXOS O FORMULARIOS

- Solicitud de Servicio
- Formularios de Reporte de Inspección

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento	22/11/2022

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

FUV: Fecha de Última Versión

COPIA NO CONTROLADA