



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.

**Código**  
MP-A-052

**Versión**  
2.0

**Aprobación**  
Julio 2024

## DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO

### Manual de Proceso

Supervisión de Obra

# MP

AUTORIZADO

REVISADO

APROBADO



Licda. Claudia Campos  
Subdirectora Administrativa



Jefatura Unidad de  
Desarrollo Institucional



Dra. Mónica G. Ayala Guerrero  
Directora General del ISSS





## Contenido

Portada

- I. Propósito
- II. Marco legal y documentos de referencia
- III. Alcance
- IV. Vigencia
- V. Desarrollo
  - A. Orden de inicio
  - B. Supervisión de obra
  - C. Autorización de estimaciones de obra
  - D. Recepción de obra
  - E. Liquidación del proyecto
  - F. Cumplimiento de la garantía de buena obra
- VI. Responsabilidades en el proceso
- VII. Registros y formularios utilizados en el proceso
- VIII. Anexos
- IX. Registro de actualización del documento
- X. Registro de Adendas

### I. Propósito

Servir de guía al personal del Departamento de Supervisión y a las empresas contratadas para realizar la supervisión de las obras de infraestructuras del ISSS.

### II. Marco legal y documentos de referencia

- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (octubre 2022).
- Ley de Compras Públicas.

### III. Alcance

Es aplicable al personal del Departamento de Supervisión de la División de Infraestructura y Mantenimiento y a las empresas contratadas para realizar las mismas funciones.

### IV. Vigencia

El presente manual tiene un período de vigencia de 5 años a partir de la fecha de su divulgación, sustituyendo la versión anterior y/o afines incluidos en el mismo.



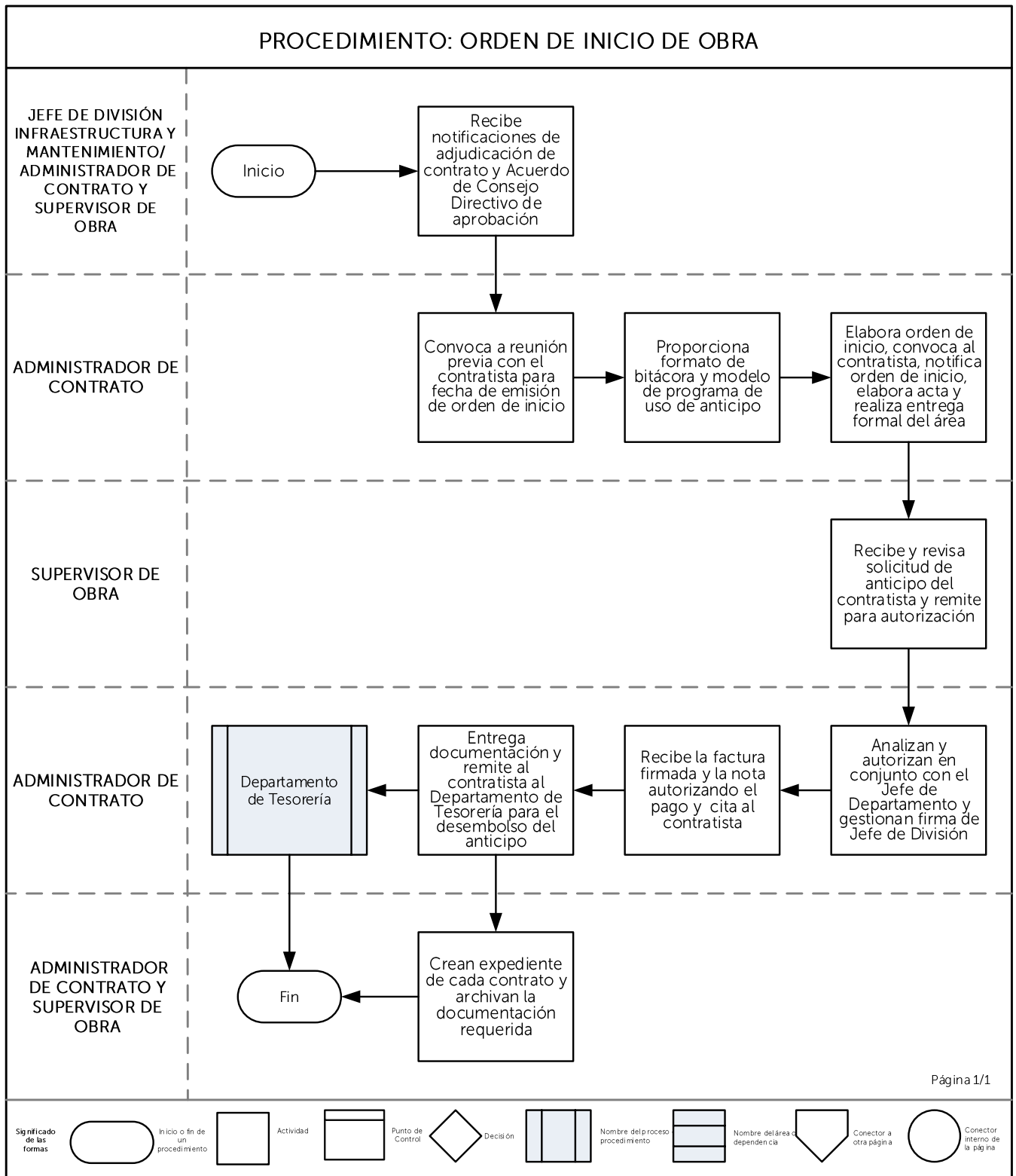
## V. Desarrollo

### A. Orden de inicio de obra

1. La Jefatura de la División de Infraestructura y Mantenimiento y los Técnicos de Infraestructura que son nombrados Supervisores y Administrador/es de Contrato, reciben notificación de adjudicación de contrato de la Unidad de Compras Públicas (UCP) y Acuerdo de Consejo Directivo de aprobación de bases y adjudicación de contrato.
2. El Administrador/es de Contrato convoca a reunión previa con el contratista para definir fecha en la que se emite la orden de inicio y le proporciona al contratista modelo de bitácora y del programa de uso de anticipo.
3. Después de elaborar orden de inicio, el Administrador/es de Contrato convoca al contratista para notificarla, elabora acta de entrega de la zona de trabajo y realiza la entrega formal.
4. El Supervisor recibe la solicitud de anticipo por parte del contratista, la revisa y remite al Administrador de Contrato, quien los analiza con el jefe del departamento para dar autorización del anticipo.
5. El Jefe del Departamento de Supervisión y el Administrador/es de Contrato, remiten documentación (esquela de notificación de adjudicación, acuerdo de adjudicación, constancia de presentación de garantía de cumplimiento de contrato, constancia de garantía de buena inversión de anticipo, copia de contrato, solvencia del contratista, documento de justificación) al Jefe de la División Infraestructura y Mantenimiento para que autorice la factura.
6. El Administrador/es de Contrato recibe la factura del anticipo autorizada y la nota dirigida al Departamento de Tesorería autorizando el pago, cita al contratista y entrega documentación y lo remite a tesorería para el desembolso del anticipo.
7. El Administrador/es de Contrato y el Supervisor crean un expediente de cada contrato y archivan la documentación requerida.



- Diagrama de flujo





- Disposiciones específicas

1. El borrador del contrato que la División de Infraestructura y Mantenimiento recibe de la Unidad Jurídica debe ser previo a la suscripción formal del mismo, el Administrador/es de Contrato al recibirlo pueden sugerir cambios en las cláusulas del seguimiento técnico del proyecto y establecer mecanismos de mayor control.
2. La orden de inicio de obra debe darse después que el ISSS haya hecho entrega formal del terreno y/o instalaciones y una vez se haya suscrito el contrato.
3. El Acta de Entrega del Área de Trabajo debe ser firmada por el Administrador/es de Contrato, el Supervisor y el contratista; quedándose el Administrador/es de Contrato con la original y el contratista con una copia.
4. Para las obras contratadas por libre gestión, la orden de inicio deberá darse por el Administrador/es de Contrato, posterior a la firma de la orden de compra o contrato, ya que antes de iniciar las obras el contratista y la supervisión deberán coordinarse con el usuario.
5. Cuando la supervisión sea efectuada por una empresa externa, ésta será responsable de gestionar la orden de inicio en conjunto con la División de Infraestructura y Mantenimiento.
6. Una vez se dé la orden de inicio, el contratista puede solicitar y gestionar el anticipo (Si aplica) (El trámite de anticipo se realizará a través del Administrador de Contrato)

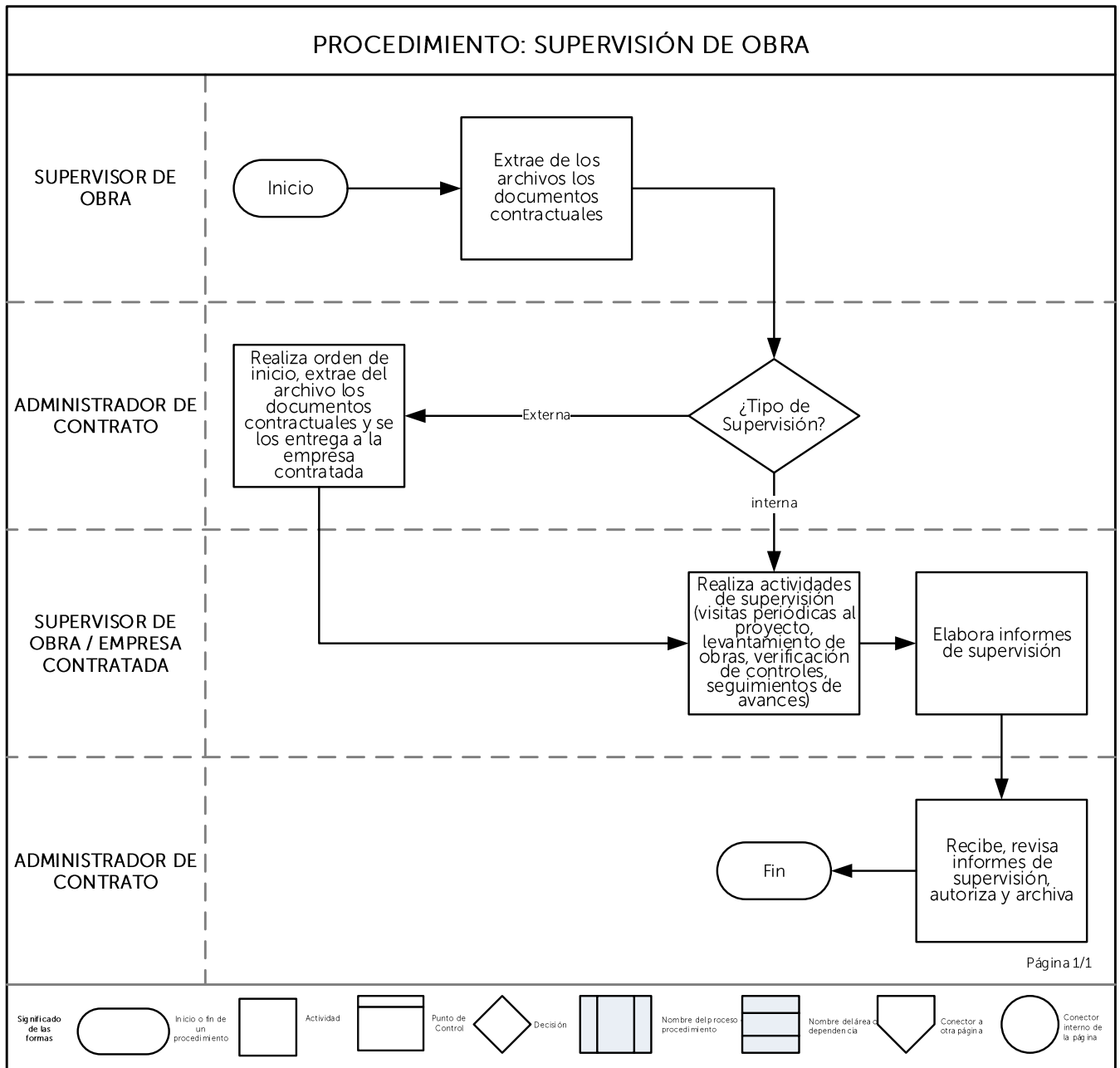


## B. Supervisión de Obra

1. El Supervisor de la obra extrae de los archivos los documentos contractuales y realiza las diferentes actividades de supervisión e inspección (visitas periódicas al proyecto, levantamientos de obras, verificación de controles, reportes de obras, seguimiento de avances físicos y financieros, informes a diferentes dependencias)
2. En el caso de que la supervisión se realice por una empresa externa, el Administrador/es de Contrato realiza la orden de inicio y extrae del archivo los documentos contractuales y se los proporciona a la empresa supervisora contratada.
3. La empresa supervisora realiza las actividades de supervisión e inspección (levantamientos de obras, verificación de controles: de avances de obras y de calidad, seguimiento de avances físicos y financieros, aprobación de procedimientos constructivos y otros documentos técnicos que sean requeridos por el Administrador de Contrato)
4. El Supervisor de la obra o la empresa supervisora elabora el o los informes de supervisión. Los informes de la empresa son recibidos por el Administrador/es de Contrato, quien recibe, revisa y autoriza el informe de supervisión cuando el contratista ha superado las observaciones (si las hubiere). En caso de ser un supervisor interno, el Administrador de Contrato recibe el informe de supervisión lo revisa y autoriza.
5. El Administrador/es de Contrato revisa los informes de supervisión y archiva junto con los documentos contractuales.



## Diagrama de flujo



## Disposiciones específicas

1. Cuando sea necesario se podrá contratar el servicio de supervisión y control de proyectos, permitido por la Ley de Compras Públicas (LCP). En este caso la División de Infraestructura y Mantenimiento debe conformar un equipo de monitores de obra especializados, de acuerdo a la necesidad del proyecto.





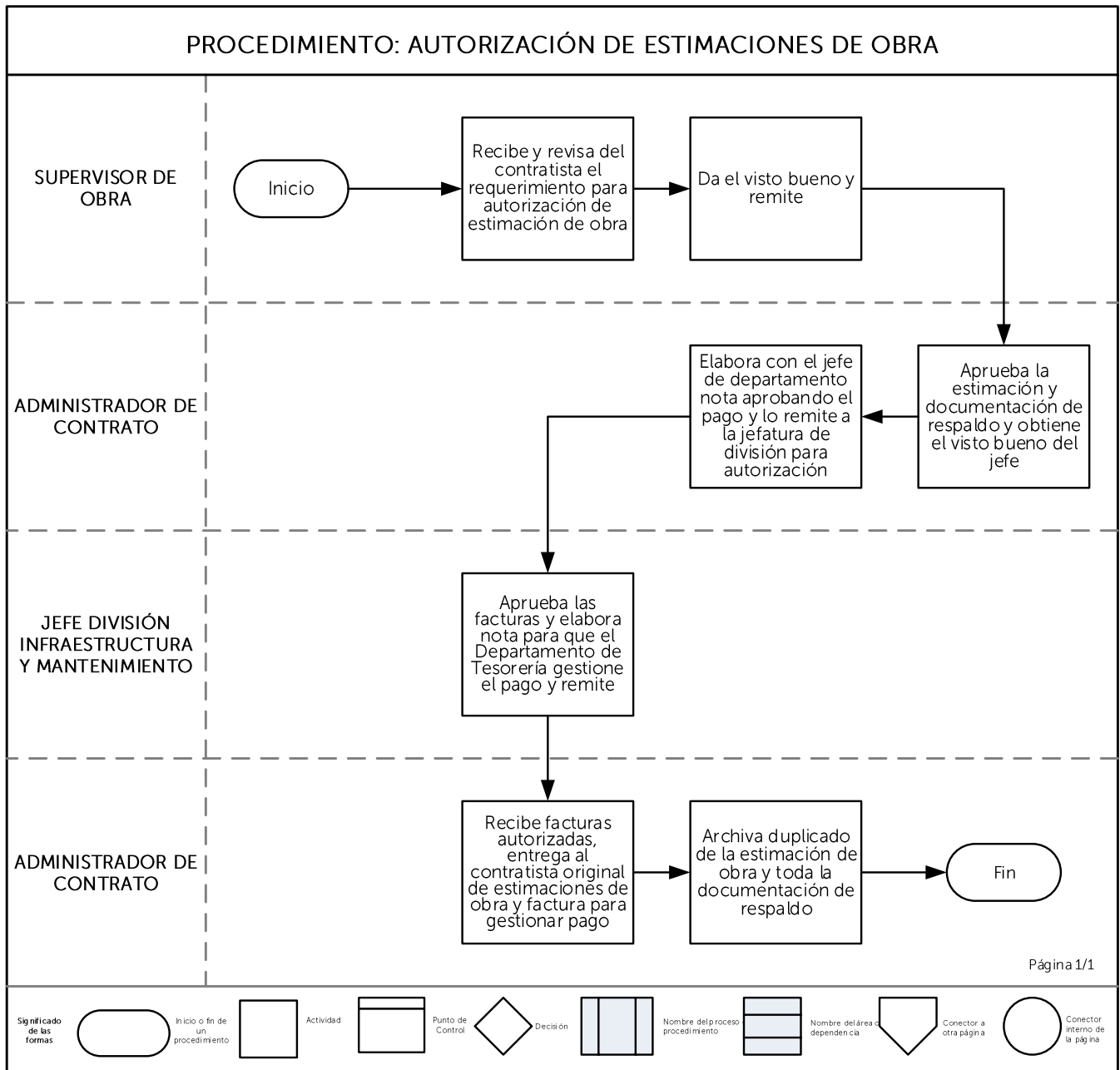
2. La supervisión interna o externa debe controlar, por medio de inspecciones de campo que la obra se ejecute con calidad según las especificaciones técnicas.
3. La supervisión debe controlar el tiempo en cuanto al plazo programado y al avance físico.
4. Con el propósito de darle seguimiento adecuado al proyecto, la supervisión debe elaborar informes de los avances físicos-financieros del proyecto.
5. La supervisión debe dar seguimiento al cumplimiento de todas las obligaciones contractuales del contratista (constructor y/o supervisión externa).

### C. Autorización de estimaciones de obra

1. El Supervisor de obra recibe del contratista y revisa el requerimiento para autorización de estimación de obra con sus respectivas copias.
2. Luego de que el Supervisor de obra da el visto bueno, lo remite al Administrador/es de Contrato.
3. El Administrador/es de Contrato aprueba la estimación y documentación de respaldo y obtienen el visto bueno del Jefe del Departamento de Supervisión.
4. EL Jefe de del Departamento de Supervisión y el Administrador/es de Contrato, elabora nota aprobando el pago y remiten la factura y documentación de respaldo a la Jefatura de la División de Infraestructura y Mantenimiento.
5. Luego de que la Jefatura de División de Infraestructura y Mantenimiento aprueba y firma las facturas y nota para que el Departamento de Tesorería gestione el pago, remite la documentación al Departamento de Supervisión.
6. El Administrador/es de Contrato recibe documentación y entrega al contratista el original de la estimación de obra y la factura para que gestione el pago, archiva el duplicado de la estimación de obra y todos los documentos relacionados a dicha estimación.



- Diagrama de flujo



- Disposiciones específicas

1. Cuando la supervisión sea efectuada por una empresa externa, ésta será responsable de revisar, aprobar y certificar las cantidades de obras y pagos. El equipo de monitoreo conformado, revisa y da su visto bueno a las estimaciones de obra certificándolas; siempre y cuando estén a satisfacción del ISSS, caso contrario se devolverán hasta que las observaciones sean superadas.



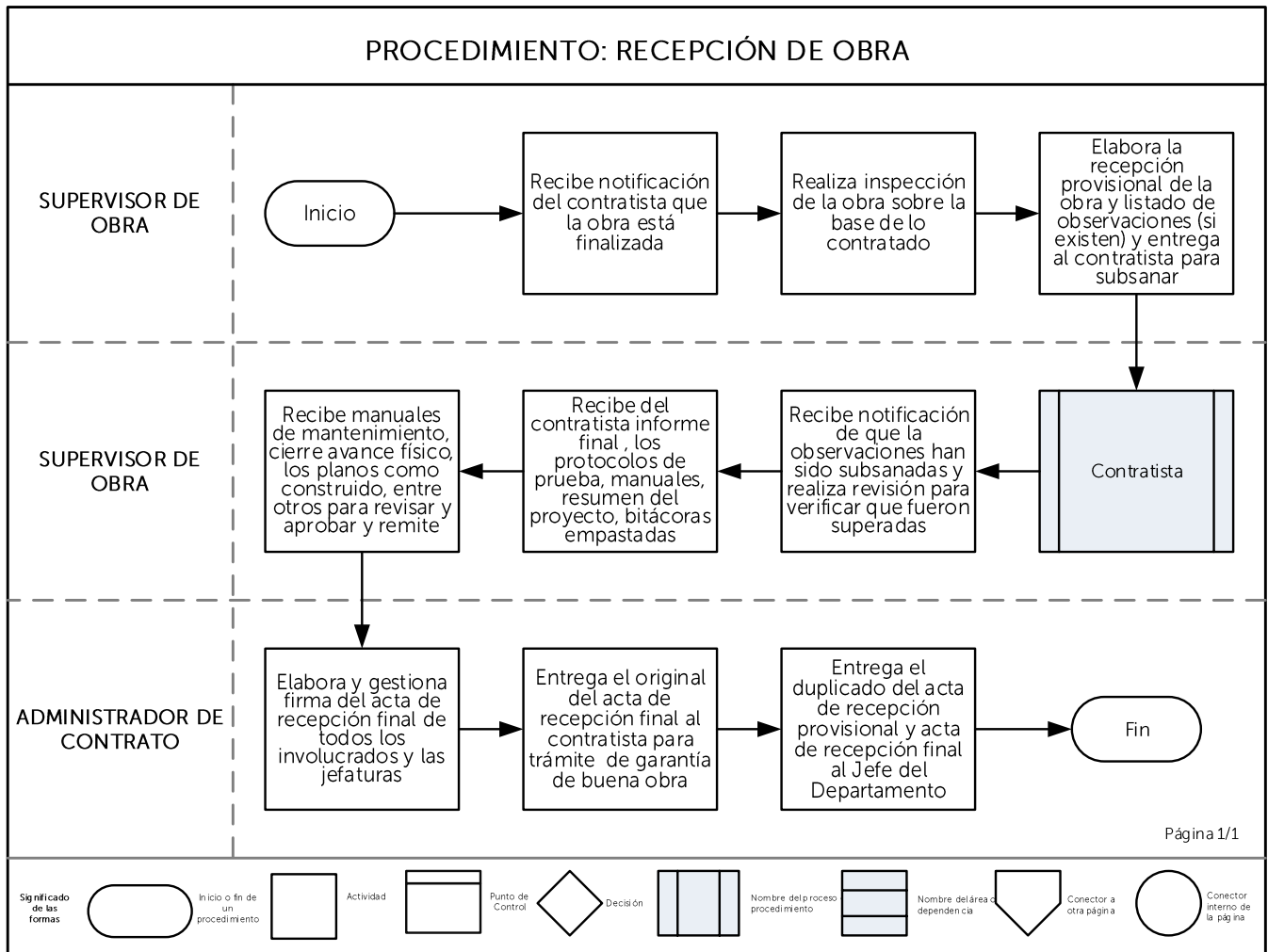
2. Una vez el equipo de monitoreo de su visto bueno a las estimaciones de obra, es el Supervisor de la obra y Administrador/es de Contrato en conjunto con el Jefe del Departamento de Supervisión quienes aprueban dichas estimaciones.
3. La supervisión debe controlar el costo, ajustándose a la oferta económica y con relación a las estimaciones de obra presentadas por el contratista de conformidad a los avances físicos reales del proyecto.

#### **D. Recepción de Obra**

1. Una vez el Supervisor de obra recibe notificación del contratista que la obra está finalizada, realiza la inspección de la obra sobre la base de lo contratado en los próximos 10 días desde la notificación, de acuerdo a la Ley de Compras Públicas.
2. Posterior a elaborar la recepción provisional, el Supervisor de obra realiza la revisión de la obra para establecer si existen observaciones, elabora listado de observaciones y entrega al contratista para subsanar en los próximos 60 días desde la recepción provisional.
3. Al recibir la notificación de que las observaciones han sido subsanadas, el Supervisor de obra realiza revisión para verificar que las observaciones fueron superadas.
4. Una vez la obra está terminada a satisfacción, el Supervisor de obra recibe del contratista el informe final, los protocolos de prueba, manuales, el resumen del proyecto, bitácoras empastadas, manuales de mantenimiento, cierre avance físico, resumen plan de control de calidad y seguridad industrial, listado de componentes suministrados por el contratista para activo fijo y los planos como construido para revisión.
5. Al revisar y aprobar la documentación el Supervisor de obra, entrega documentación al Administrador/es de Contrato quien elabora y gestiona firma del Acta de Recepción Final de todos los involucrados y solicita firma del Jefe del Departamento de Supervisión y del Jefe de la División de Infraestructura y Mantenimiento.
6. El Administrador/es de Contrato entrega el original del Acta de Recepción Final al contratista para trámite de garantía de buena obra y el duplicado del Acta de Recepción Provisional y del Acta de Recepción Final a la Jefatura del Departamento de Supervisión.
7. El Jefe del Departamento de Supervisión archiva los duplicados de las actas de recepción provisional y final



### • Diagrama de flujo



### • Disposiciones específicas

1. Cuando la supervisión sea efectuada por una empresa externa, ésta hará la recepción de la obra conjuntamente con el equipo de monitoreo siempre y cuando el contratista haya cumplido con sus obligaciones contractuales.
2. Una vez se reciba provisionalmente la obra, se tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles, dependiendo de la magnitud de la obra, para revisar la obra y emitir las observaciones respectivas (en caso existieren); si transcurrido el plazo no existen observaciones se emite el Acta de Recepción Definitiva.
3. Una vez recibida a satisfacción la obra, la División de Infraestructura y Mantenimiento debe hacer entrega de las instalaciones al usuario mediante un Acta de Entrega.



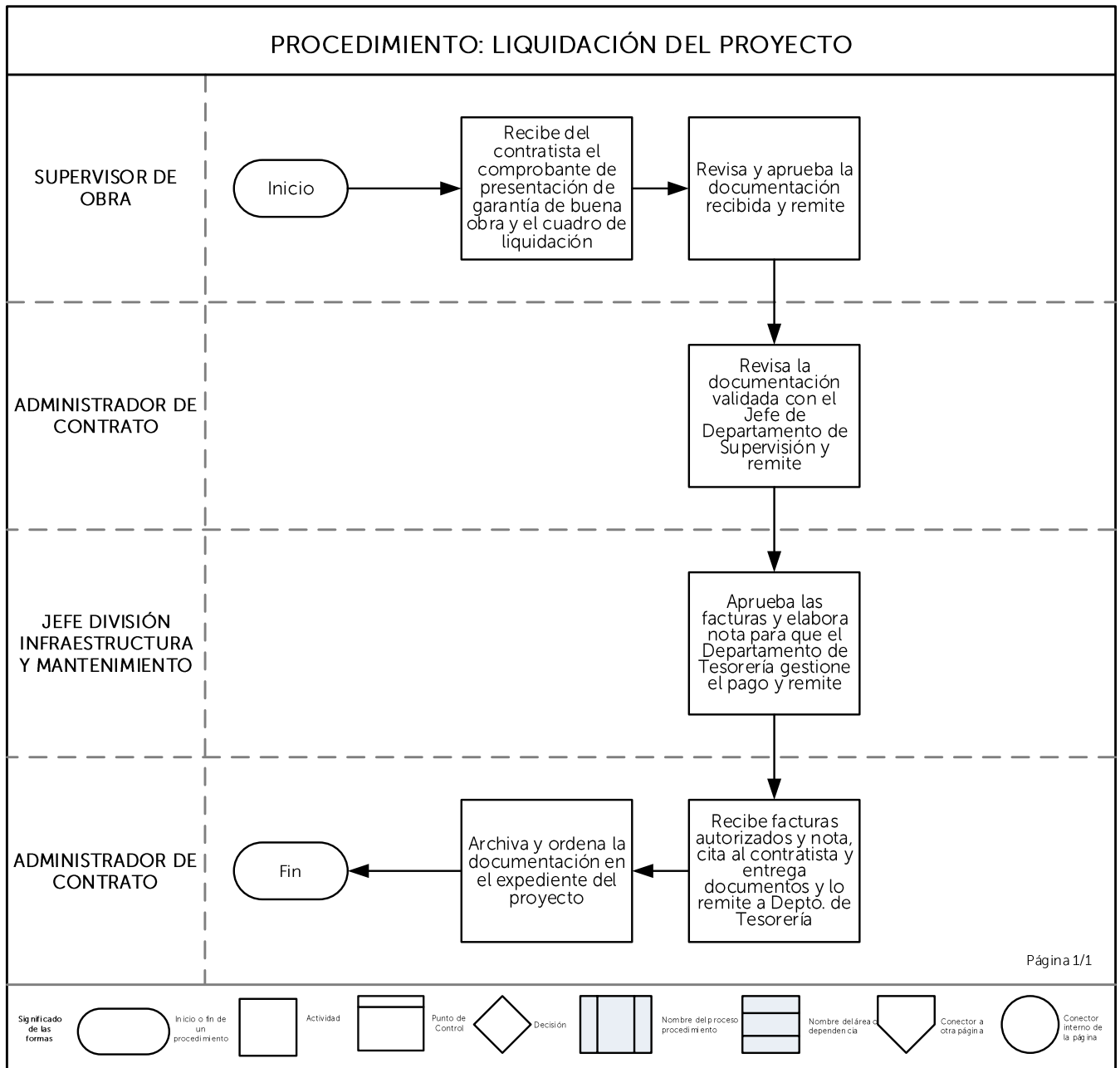
4. El contratista debe presentar una garantía de buena obra una vez se haya hecho la recepción definitiva a satisfacción del ISSS; posteriormente el ISSS devolverá al contratista la garantía de cumplimiento de contrato.

## **E. Liquidación del Proyecto**

1. En un plazo máximo de 15 días hábiles posterior a la recepción definitiva, el Supervisor de obra recibe del contratista el comprobante de presentación de la garantía de buena obra y el cuadro de liquidación con sus anexos, los cuales revisa, aprueba y remite al Administrador/es de Contrato.
2. El Administrador de Contrato revisa la documentación validada con el Jefe del Departamento de Supervisión y remite los documentos al Jefe de la División de Infraestructura y Mantenimiento.
3. El Jefe de la División de Infraestructura y Mantenimiento recibe los documentos y autoriza la factura para pago, elabora nota de autorización y remite al Administrador/es de Contrato
4. El Administrador/es de Contrato cita al contratista, entrega nota y la factura autorizada con los documentos de respaldo e indica que debe presentarse al Departamento de Tesorería para que realicen el pago.
5. El Administrador/es de Contrato archiva y ordena la documentación en el expediente del proyecto.



• Diagrama de flujo



• Disposiciones específicas

- Entre la recepción definitiva y la liquidación financiera se tiene 15 días hábiles como máximo, en caso contrario el Administrador/es de Contrato lleva un registro entre el ISSS y el contratista, de la razón del retraso; además, debe tener completa la información técnica para proceder a la liquidación financiera.



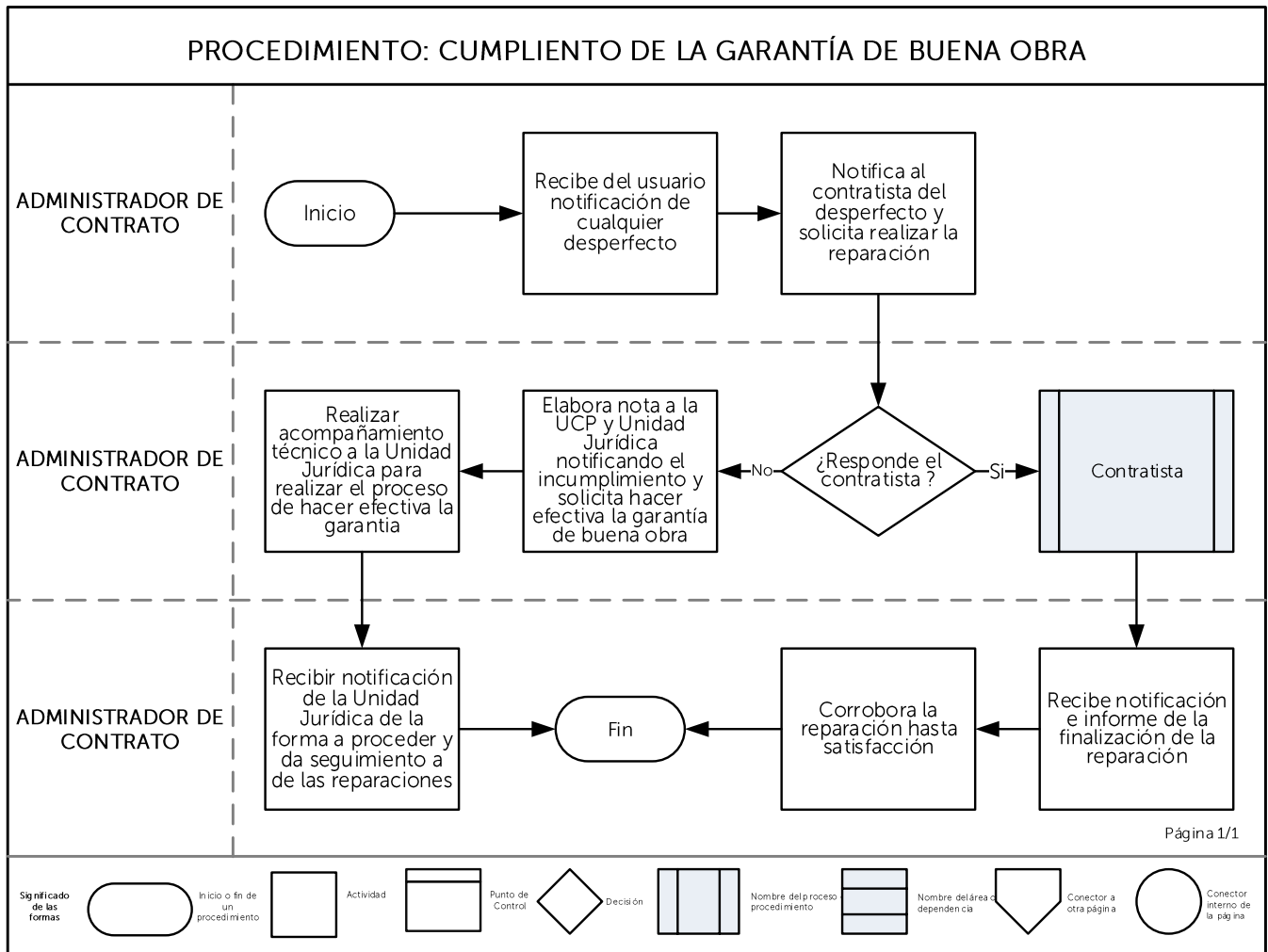
2. Una vez realizada la recepción definitiva de la obra, se procede a realizar la respectiva liquidación del proyecto, siempre y cuando las estimaciones anteriores hayan sido canceladas en su totalidad, recuperada la totalidad del anticipo y a satisfacción del ISSS.
3. La liquidación del proyecto puede iniciarse hasta que las estimaciones anteriores hayan sido canceladas. Cuando el proyecto haya sido cancelado en un 95% a través de las estimaciones y ha hecho la recepción final se podrá llevar a cabo la liquidación del proyecto en un término máximo 15 días hábiles posteriores a la recepción final. En caso de no tener el 95% cancelado, el Administrador/es de Contrato debe pedir opinión si procede la liquidación al Jefe del Departamento de Supervisión.
4. La liquidación se podría conformar con los documentos siguientes: solvencias del ISSS, impuestos de la renta, impuestos municipales y de la AFP, declaración jurada que no adeuda a suministrantes y proveedores relacionados con el proyecto, ni litigios con el ISSS y/o cualquier otro documento que el ISSS o el Administrador/es de Contrato requiera o crea conveniente.
5. En el caso de las supervisiones de obra, el procedimiento será el mismo salvo que se aplicaran los documentos particulares detallados en los documentos contractuales respectivos.

## F. Cumplimiento de la Garantía de Buena Obra

1. El Administrador/es de Contrato recibe del usuario notificación de cualquier desperfecto y notifica al contratista que debe realizar la reparación de la falla.
2. Luego que el contratista realiza la reparación, envía informe y notifica la finalización de la reparación, el Administrador/es de Contrato corrobora la reparación hasta satisfacción.
3. Si el contratista no responde a las notificaciones de reparación, el Administrador/es de Contrato elabora nota a la Unidad de Compras Públicas con copia a la Unidad Jurídica para notificar el incumplimiento y solicitar se haga efectiva la garantía de buena obra.
4. El Administrador/es de Contrato da acompañamiento técnico a la Unidad Jurídica para realizar el proceso de hacer efectiva la garantía.
5. Luego de recibir de la Unidad Jurídica la notificación de la forma a proceder, el Administrador/es de Contrato da seguimiento a las reparaciones hasta que quede a entera satisfacción.



## Diagrama de flujo



## Disposiciones específicas

1. La empresa constructora debe entregar la edificación, instalación, mobiliario y equipo a la División de Infraestructura y Mantenimiento, auxiliándose de listados en los cuales se especifica dicho mobiliario y equipo para cada uno de los espacios del proyecto ejecutado.
2. Si la edificación, instalación, mobiliario y/o equipo fallan y aún está vigente la garantía de los mismos, el Director del Centro de Atención o jefatura de dependencia administrativa debe notificarlo a la Jefatura de la División de Infraestructura y Mantenimiento para que éste contacte a la empresa supervisora y evalúe la falla o desperfecto de dichos elementos.
3. El contratista se obliga para con el ISSS a responder cuando se detecten defectos o vicios ocultos en la ejecución de las obras o materiales dentro del período de Garantía de Buena Obra, período durante el cual la División de Infraestructura y Mantenimiento del ISSS ordenará al contratista las reparaciones, sustituciones o modificaciones necesarias y le señalará el tiempo requerido para





efectuarlas quedando el contratista obligado a realizar estas reparaciones, sustituciones o modificaciones exclusivamente por su cuenta y costo.

4. En caso de incumplimiento por parte del Contratista, se hará efectiva la Garantía de Buena Obra (10 % del monto total final del proyecto), sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1660 del Código Civil.
5. Transcurrido el período de vigencia de la Garantía de Buena Obra del mobiliario y equipo y esté presenta fallas o desperfectos, el director del centro de atención o jefatura de dependencia administrativa deberá hacerlo del conocimiento del Jefe de la División de Apoyo y Mantenimiento.

### ❖ Disposiciones generales

1. El manejo y control de los materiales desmotados en los bienes inmuebles comprados por el ISSS estará definido por el documento normativo respectivo.
2. El Informe de Seguimiento en Sistema de Inversión Pública se hará mensualmente por proyecto, con base en los informes de supervisión y a los informes de seguimiento y se entregará el original de este a las autoridades pertinentes (Unidad Financiera Institucional, Unidad de Desarrollo Institucional y al Encargado de Formulación de Proyectos).
3. Los informes técnicos deben contener lo siguiente:
  - Relación valorada de los trabajos ejecutados
  - Equipos y personal en la ejecución de los trabajos
  - Descripción de los aspectos más relevantes que han tenido lugar en la obra durante el mes
  - Resumen del historial de aspectos relevantes acaecidos durante el período de ejecución
4. Los Supervisores de Obra Civil y/o Monitores de Especialidades asignados por la Jefatura de la División de Infraestructura y Mantenimiento, deben inspeccionar el trabajo realizado por personal propio o por la empresa contratada para verificar que el trabajo ha sido realizado correctamente.
5. Será responsabilidad de la División de Infraestructura y Mantenimiento, revisar y dar "visto bueno" a las bases y/o adendas oficiales de las licitaciones y/o concursos, antes de ser presentadas para su aprobación al Consejo Directivo.
6. El Departamento de Diseño, coordinará con el Departamento de Planificación Estratégica, UCP y los Departamentos de Tesorería y Presupuesto, lo relativo a los proyectos de inversión.
7. Todas las estimaciones de obras realizadas por los contratistas deberán ser autorizadas por el Departamento de Supervisión de la División de Infraestructura y Mantenimiento.



## VI. Responsabilidades en el proceso

### 1. Jefatura de División de Infraestructura y Mantenimiento:

- a) Autorizar las facturas
- b) Dar visto bueno a nota para Departamento de Tesorería

### 2. Jefatura Departamento de Supervisión:

- a) Autoriza documentación para pago de anticipo
- b) Dar visto bueno (revisa y valida) el pago de estimaciones
- c) Archivar actas de recepción provisionales y finales
- d) Revisar y validar la documentación de liquidación

### 3. Administrador de Contrato:

- a) Elabora y notifica orden de inicio
- b) Realiza entrega de la zona de trabajo
- c) Aprobar el pago de estimaciones
- d) Elaborar y gestionar visto bueno de nota para el Departamento de Tesorería
- e) Entregar al contratista la documentación para emisión de pagos
- f) Verificar y autorizar informes de supervisión
- g) Elaborar Actas de recepción provisional y final
- h) Dar por aprobado el programa de trabajo entregado por el contratista posterior a reunión previa
- i) Dar seguimiento a las notificaciones de desperfectos y su resolución a satisfacción
- j) Validar estimaciones

### 4. Supervisor de Obra:

- a) Realizar visitas periódicas al proyecto
- b) Verificar controles
- c) Aprobar el pago de estimaciones y documentación de anticipos
- d) Dar seguimientos de avances físicos y financieros
- e) Emisión de informe de supervisión
- f) Revisar y dar visto bueno a requerimientos de estimaciones
- g) Realizar inspecciones de la obra finalizada y de las observaciones subsanadas
- h) Aprobar o rechazar materiales de construcción a ser implementados en el proyecto
- i) Dar visto bueno y seguimiento a plan control de calidad y seguridad ocupacional

### 5. Equipo de Monitoreo:

- a) Revisar y dar visto bueno a las estimaciones de obra certificándolas
- b) Realizar recepción de la obra
- c) Validar avances de obra y estimaciones de pago de acuerdo a sus especialidades
- d) Aprobar componentes técnicos implementados al proyecto

**VII. Registros y formularios utilizados en el proceso**

1. Contrato u orden de compra
2. Expediente
3. Notificación de Adjudicación de Contrato
4. Acuerdo de Consejo Directivo o Dirección General de aprobación de bases y adjudicación de contrato
5. Acta de Entrega de área de trabajo
6. Modelo bitácora
7. Orden de inicio
8. Solicitud del anticipo
9. Modelo de programa de uso de anticipo
10. Orden de Compra
11. Estimaciones de obra
12. Esquelas de notificación de adjudicación
13. Constancias de presentación de garantía del cumplimiento
14. Constancia de garantía de buena inversión de anticipo
15. Informe de supervisión
16. Informe final
17. Documento de justificación
18. Solvencia
19. Facturas
20. Acta de recepción provisional y final
21. Protocolos de prueba y manuales
22. Resumen de proyecto
23. Planos como construido
24. Garantía de buena obra
25. Acta de entrega de obra
26. Cuadro de liquidación
27. Notas
28. Memorando
29. Correo electrónico

**VIII. Anexos****A. Anexo 1: Personal que participó en actualización del documento****Equipo técnico coordinador**

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
		Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Alicia Azucena	Jefatura de Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Renata Vásquez de Vásquez	Jefatura de Departamento	Departamento Gestión de Calidad Institucional

**Equipo que revisó y validó el documento**

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
		Departamento de Supervisión
		División de Infraestructura y Mantenimiento
José Galdámez	Jefatura de Departamento	Departamento de Supervisión
Daniel Rodríguez	Jefatura de División	División de Infraestructura y Mantenimiento

**IX. Registro de actualización del documento**

		Manual de Proceso Supervisión de Obra	MP-A-052
<b>Modificaciones</b>			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0.0	Octubre 2003	Creación del documento por acuerdo de Consejo Directivo N°2003-05-0859	Jefe Unidad de Infraestructura
1.0	Diciembre 2011	Actualización de Normativa e inclusión de nuevos Procedimientos del Departamento de Gestión de Riesgo. Acuerdo de C.D. N° 2009-1275.OCT.	Ing. Rubén Alejandro Estupinian
2.0	Julio 2024	Se realiza actualización de procedimientos, este documento sustituye a los procedimientos del 2.12 hasta el 2.19 del Manual de normas y procedimientos Infraestructura Diciembre 2011	Dra. Mónica Ayala



## X. Registro de Adendas

ISSS	Manual de Proceso Supervisión de Obra		MP-A-052
Adenda			
# Adenda	Fecha	Detalle de la modificación	Aprobado
1			
2			
3			
4			
5			