MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

TOMO II

Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico

-UNAERC-

UNAERC

¡Unidos para brindar una vida mejor!

2020

INDICE

.... 0
INTRODUCCIÓN 8
JUSTIFICACIÓN 9
OBJETIVOS 10
Objetivo General 10
Objetivos Específicos 10
SIMBOLOGÍA ANSI 11
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMNISTRATIVA 13
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS 14
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS 15
Convocatorias internas y externas para la selección de personal 16
Entrevistas y evaluaciones a candidatos para puestos vacantes 18
Contratos Administrativos (por la prestación de servicios técnicos o profesionales) 24
Modificaciones y ampliaciones de Contratos Individuales de Trabajo 27
Modificaciones y ampliaciones de Contratos Administrativos 29
Coordinación del proceso de inducción 32
Suscripción de Actas Administrativas del Departamento de Recursos Humanos 34
Revisión de planillas y nóminas de pago 36
Evaluación del Desempeño 39
Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos 42
Actualización de expedientes del personal 44
ENCARGADO DE LA SECCIÓN DE PLANILLAS Y NOMINAS 47
Elaboración de planilla 48
Elaboración de nómina 54
Elaboración de planilla de tiempo extraordinario 60
Elaboración de nómina de servicios por necesidades especiales 64
Elaboración de planilla de Bono 14 68
Elaboración de planilla de Aguinaldo 72

Pago prestaciones laborales e indemnización 76
ENCARGADO DE LA SECCIÓN DE CONTRATOS 80
Solicitud de nombramiento Contrato Administrativo 81
Elaboración de Contrato Administrativo 84
Seguro de Caución o Fianza para Contrato Administrativo 88
Elaboración de Acuerdo de aprobación Contrato Administrativo 90
Publicación de Contrato Administrativo en el Portal de la Contraloría General de Cuentas 93
Solicitud de Nombramiento Contrato Individual de Trabajo 95
Elaboración de Contrato Individual de Trabajo 98
Envío de Contratos Individuales de Trabajo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social 102
ENCARGADO DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS DE RECURSOS HUMANOS 104
Logística de capacitaciones 105
Organización de actividades culturales, sociales, educativas, recreativas para el personal de la UNAERC 107
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES 124
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES 125
Solicitud de Servicios Generales para la UNAERC 126
Solicitud de servicios subcontratados de mantenimiento preventivo o correctivo para los diferentes equipos y vehículos propiedad de la UNAERC 134
Proyecta y solicita la compra de combustibles para los vehículos y planta eléctrica propiedad de la UNAERC 138
Apoyo a todas las Direcciones y Departamentos de la UNAERC en las actividades de transporte, movimiento de equipo, transporte de insumos, medicamentos y transporte de personal 142
Programación, coordinación y supervisión del mantenimiento de todos los equipos, instalaciones e infraestructura de la UNERC 147
Verificación del óptimo funcionamiento del sistema del tratamiento de agua para la Osmosis 150
Solicita fondos de caja chica para hacer compras menores 154
Apoyo en limpieza a insumos de DPCA recibidos en la UNAERC en calidad de donación 158
Realización de entrevistas de trabajo y coordinación de evaluaciones técnicas del personal reclutado 161
Seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas para Hemodiálisis 164

Coordinación de los pedidos al Departamento de Almacén y Farmacia de los insumos para el mantenimiento de la máquinas de hemodiálisis (puristeril y granudial), medicamentos para botiquín de colaboradores, insumos para Servicios Generales y materiales de oficina 168
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES 171
Actividades Secretariales 172
Informa al Jefe del Departamento de Operaciones de inconvenientes con las instrucciones recibidas 174
Archivo físico y digital de documentos 176
Seguimiento y gestión de correspondencia interna del Departamento de Operaciones a otros Departamentos 178
Participación en Comisiones administrativas a otras sedes o entidades externas a la UNAERC 180
Elaboración y gestión de correspondencia de proyectos y comités en los que tenga participación el Departamento de Operaciones 182
Control de combustible 185
Control de mantenimientos 187
AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES 189
Elaboración y gestión de correspondencia del Departamento de Operaciones 190
Elaboración de informes de satisfacción de servicio 192
Elaboración de Solicitudes de Compra 195
Elaboración de informes por Servicios por Necesidades Especiales del Departamento de Operaciones 197
Seguimiento a las instrucciones dadas por el Jefe del Departamento de Operaciones y reporte de avances 201
Control de pagos a proveedores 203
Agotamiento de contratos 206
Liquidación de fondos de caja chica 209
Diseño de formas de control para supervisión y evaluación de la productividad y calidad del servicio del Departamento de Operaciones 212
Redacción de correspondencia 214
Elaboración de ayuda de memoria 217
Sustituir al Supervisor de Operaciones 219
SUPERVISOR DE OPERACIONES 222

Abrir todas las áreas de la UNAERC 223

Realización de pruebas de calidad de agua de la Osmosis Inversa 230

Informa al Jefe del Departamento de Operaciones sobre los avances en las tareas asignadas a su cargo 232

Supervisión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones de la UNAERC 234

Elaboración y actualización de la bitácora del Departamento de Operaciones 236

Coordinación y supervisión diaria de las actividades de los colaboradores y servicios contratados del Departamento de Operaciones 241

Verificación del funcionamiento y supervisión del mantenimiento del sistema de la planta eléctrica de emergencia 245

Verificación del funcionamiento y supervisión del mantenimiento de las bombas hidroneumáticas 247

Resguarda y lleva el control de ingreso y despacho de insumos de las bodegas del Departamento de Operaciones 249

Apoyo en la realización de los inventarios del Departamento de Operaciones 252

Control y gestión de compra de oxígeno médico e industrial y otros productos de los Servicios médicos 255

CONSERJE DE ADMINISTRACIÓN 258

Limpieza de oficinas 259

Limpieza del salón de reuniones 262

Limpieza de baños 265

Limpieza de pasillos y gradas 269

Preparación de café 272

CONSERJE DE MANTENIMIENTO 274

Mantenimiento de las instalaciones de la UNAERC 275

Traslado de desechos comunes y desechos sólidos hospitalarios 278

Compras con fondos de caja chica y pagos a proveedores en apoyo a otros Departamentos y Direcciones que son de carácter urgente 282

CONSERJE DE SERVICIOS GENERALES 285

Limpieza del área de entrenamiento 286

Limpieza del área de DPI 290

Limpieza del cuarto de Aislamiento 295
Limpieza en área de Cambio de Línea 299
No. de paso 299
Responsable 299
Descripción 299
Tiempo 299
Estimado 299
(minutos, horas, días) 299
Limpieza del área de Intensivo 303
Limpieza en área de Recambios 308
Limpieza del área de Clínicas Médicas 312
Limpieza de oficinas 316
Limpieza de Comedor para colaboradores 319
Limpieza de Quirófano 322
Limpieza del Laboratorio 327
Limpieza de Salas de Hemodiálisis 332
Limpieza de Lavandería 337
Lavado y secado de ropa 341
Limpieza de Sala de Aislamiento de Hemodiálisis 345
Limpieza de la Sala de Espera y Admisión 349
Limpieza de sanitarios 353
Entrega de dietas a pacientes de los programas de Hemodiálisis y DPCA 357
Limpieza del área de central de equipos 360
MONITOR DE RECOLECCIÓN Y CONTROL DE INSUMOS DE DPCA 364
Programación de rutas para visitas domiciliares a pacientes del área metropolitana (Departamento de Guatemala) de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 365
Programación de ruta para comisiones departamentales (interior de la República) para visita de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 368
Recepción y entrega de vehículo 372
Control de kilometraje del vehículo asignado 375
Control del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado 377

Abastecimiento de combustible para vehículos según Manual de Combustibles vigente 380
Limpieza del vehículo asignado 383
Visita a pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 385
Recolección de insumos de donación de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA- 390
Distribución de insumos de DPCA de donación 394
Elaboración de informes semanales, quincenales y mensuales 398
Apoyo a diferentes Departamentos de la UNAERC 401
PILOTO 404
Traslado de colaboradores de la UNAERC por comisiones varias dentro del área metropolitana 405
Comisiones por visita domiciliar a pacientes de Diálisis Peritoneal Continúa Ambulatoria -DPCA- 408
Gestión de viáticos 413
Realización de compras o pagos por requerimiento de Autoridades Administrativas 416
Recepción y entrega de vehículo 419
Transporte de insumos, medicamentos y materiales de la Sede Central hacia las Sedes Regionales de la UNAERC 422
Control de kilometraje del vehículo asignado 425
Control del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado 427
Abastecimiento de combustible para vehículos según Manual de Combustibles vigente 430
Funciones de mensajería a solicitud de las Autoridades Administrativas 435
Colabora de manera activa en la carga y descarga de los vehículos 437
Limpieza del vehículo asignado 439
Transporte de muestras serológicas de las Sedes Regionales de la UNAERC hacia la Sede Central 441
MENSAJERO 445
Recopilación y distribución de correspondencia 446
Realización de pagos varios 449
Trámites del Departamento de Compras 452
CONSIDERACIONES FINALES 468
APROBACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNAERC **¡Error! Marcador no definido.**

REVISIONES, MODIFICACIONES Y APROBACIÓN 468
SANCION DE LA AUTORIDAD SUPERIOR 468
VIGENCIA Y COMUNICACIÓN 469

INTRODUCCIÓN

El presente Manual describe de manera detallada las actividades que integran los procedimientos de los colaboradores en general de dependen jerárquicamente de la Dirección Administrativa, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que se deben cumplir y ejecutar compatibles con dichos procedimientos.

Los procedimientos están planteados con criterios de simplificación de pasos a seguir, asegurando a la vez el control interno de los mismos y que permita a los colaboradores contar con una herramienta de apoyo para la realización de sus actividades, que garantice la estandarización de los procedimientos en el área donde se desempeñen.

JUSTIFICACIÓN

El Manual se justifica en la necesidad de disponer de una herramienta administrativa que permita establecer normas y procedimientos en forma secuencial, ordenada, gráfica y compresible para los puestos que la integran, con ello maximizar el desempeño y facilitar la adaptación de los colaboradores en la ejecución de sus actividades.

OBJETIVOS

Objetivo General

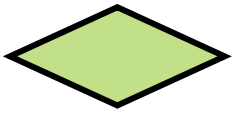
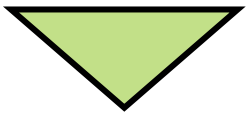
- Establecer las normas y procedimientos a seguir por los colaboradores de la Dirección Administrativa de la UNAERC, que permitan desarrollar las actividades en cumplimiento de las funciones de forma sistemática, secuencial y eficiencia.

Objetivos Específicos

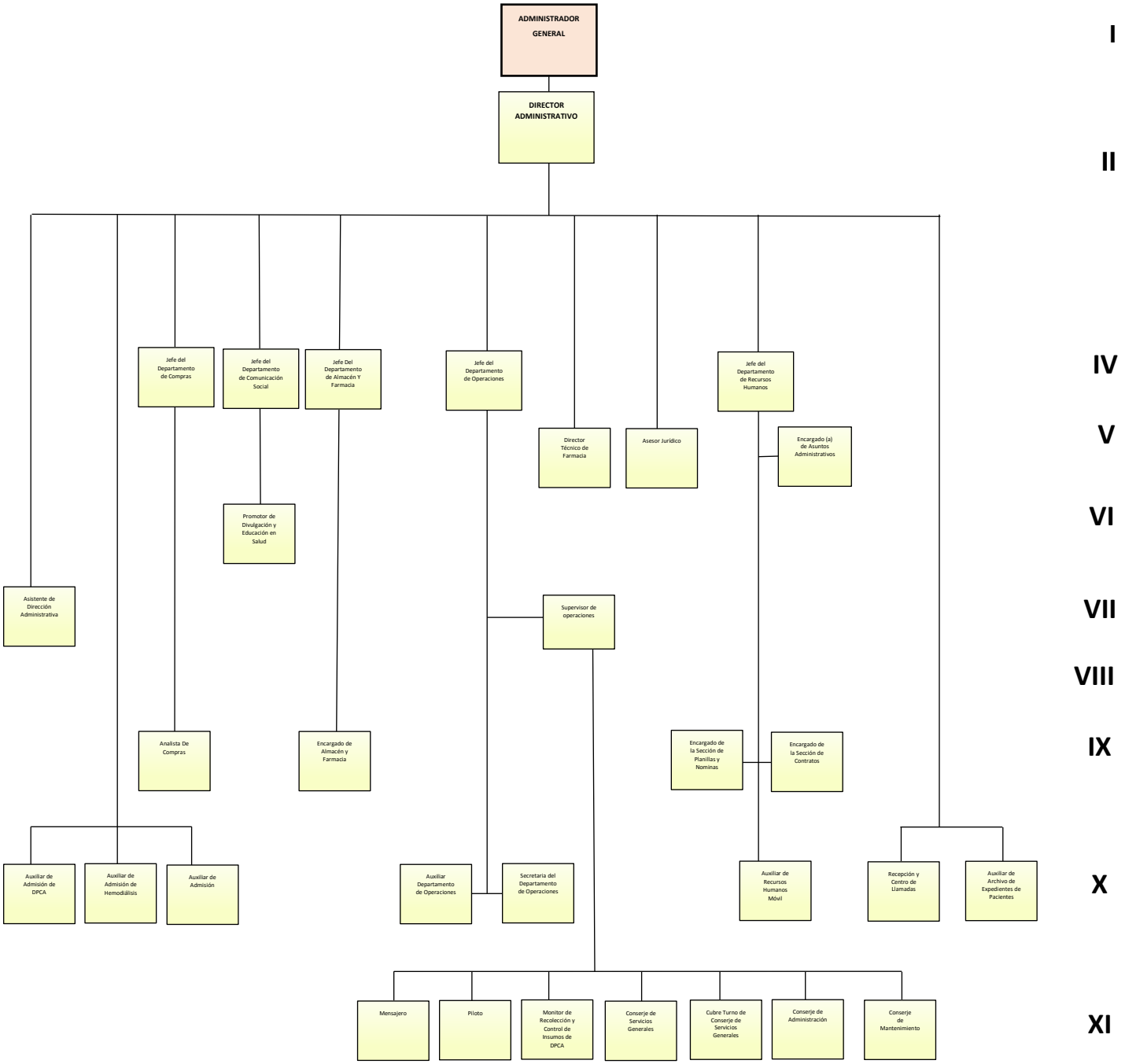
- Orientar a los colaboradores en la realización de sus actividades diarias, brindando información necesaria de los pasos para el cumplimiento de las mismas.
- Establecer claramente el nivel de autoridad y grado de responsabilidad de los colaboradores que intervienen en un procedimiento.
- Establecer los mecanismos necesarios para lograr fluidez y eficiencia en los procesos.
- Servir como herramienta de control para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y calidad de los procedimientos.

SIMBOLOGÍA ANSI

La diagramación a utilizar para describir de forma gráfica cada proceso es mediante la simbología ANSI representada por medio de los símbolos siguientes:

Símbolo	Representa
	Inicio o Término: Indica el principio o fin del flujo. También representa acción o lugar.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que ingrese, se utilice, se genere o surja del procedimiento.
	**Decisión o Alternativa:** Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	**Archivo:** Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Disparador: Indica el inicio de un procedimiento.
	Teclado en línea: Indica el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a un computador u obtenerla de ella.
	Conector de Página: Indica una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMNISTRATIVA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Convocatorias internas y externas para la selección de personal**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Realizar los procesos de convocatoria, selección y contratación del personal para cubrir vacantes de las diferentes áreas de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar inicio al proceso contratación de nuevo personal.
- Elegir al personal idóneo para cada puesto de trabajo

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Las convocatorias tendrán una vigencia de 8 días a 1 mes o según las necesidades de la UNAERC.
- Debe cumplir con lo establecido en el Manual de Clasificación de Puestos y el Manual de Descripción de Puestos y Funciones.
- Seleccionar a los candidatos idóneos cumpliendo con el perfil solicitado.

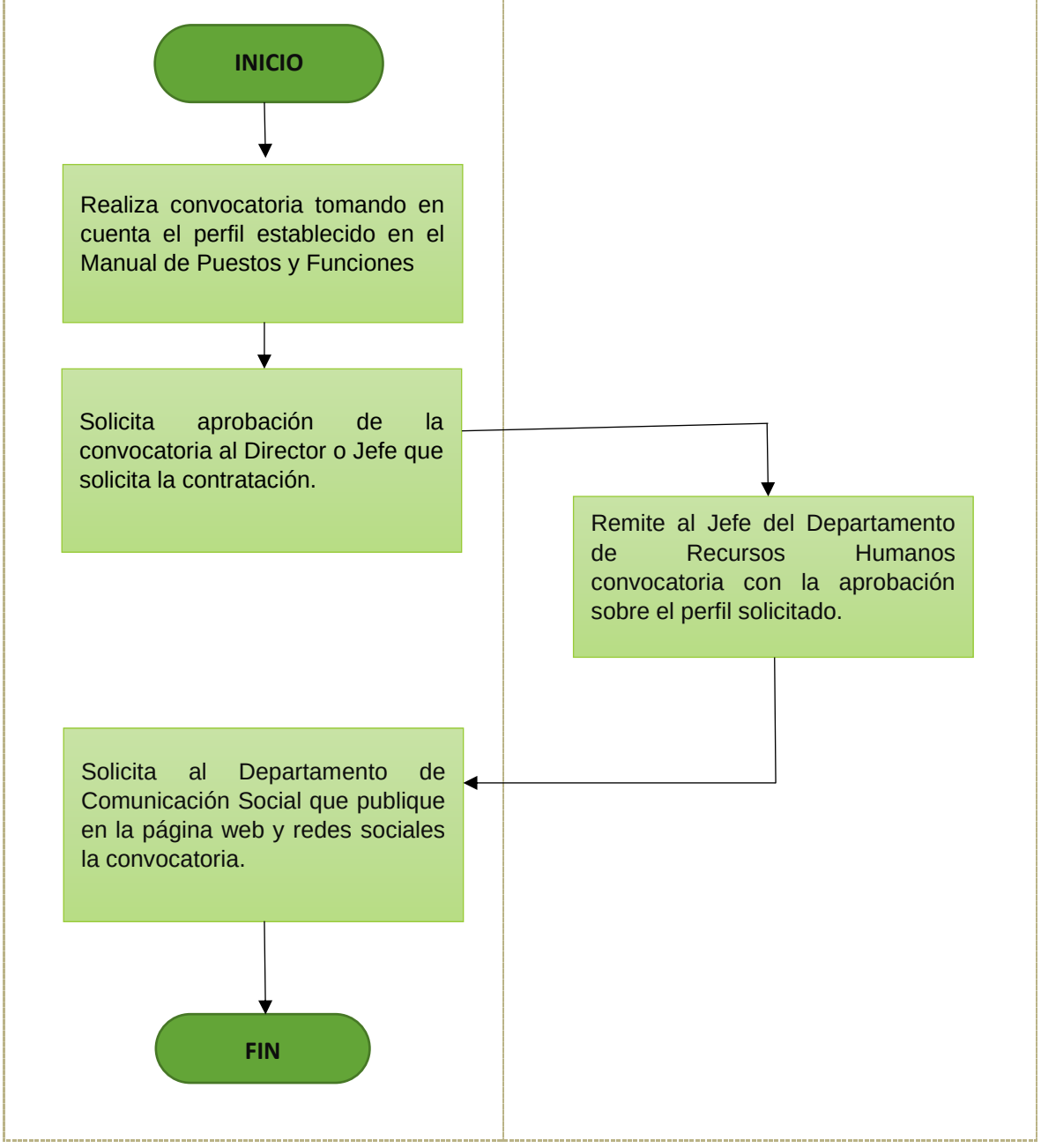
D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza convocatoria tomando en cuenta el perfil establecido en el Manual de Puestos y Funciones	30 minutos
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita aprobación de la convocatoria al Director o Jefe que solicita la contratación.	1 día
3.	Director o Jefe del Departamento solicitante	Remite al Jefe del Departamento de Recursos Humanos convocatoria con la aprobación sobre el perfil solicitado.	30 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita al Departamento de Comunicación Social que publique en la página web y redes sociales la convocatoria.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: CONVOCATORIAS INTERNAS Y EXTERNAS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Entrevistas y evaluaciones a candidatos para puestos vacantes**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la realización de entrevistas a candidatos para ocupar plazas vacantes.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Conseguir información personal y profesional verídica de los candidatos.
- Comparar el perfil y conocimientos del candidato con el perfil requerido por el Departamento de Recursos Humanos.
- Garantizar la elección del personal idóneo para cada puesto de trabajo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe entrevistar únicamente a las personas que cumplan con el perfil solicitado.
- El candidato debe asistir en un día a entrevista con el Departamento de Recursos Humanos y a Entrevista Psicológica Laboral.

D. RESPONSABLE

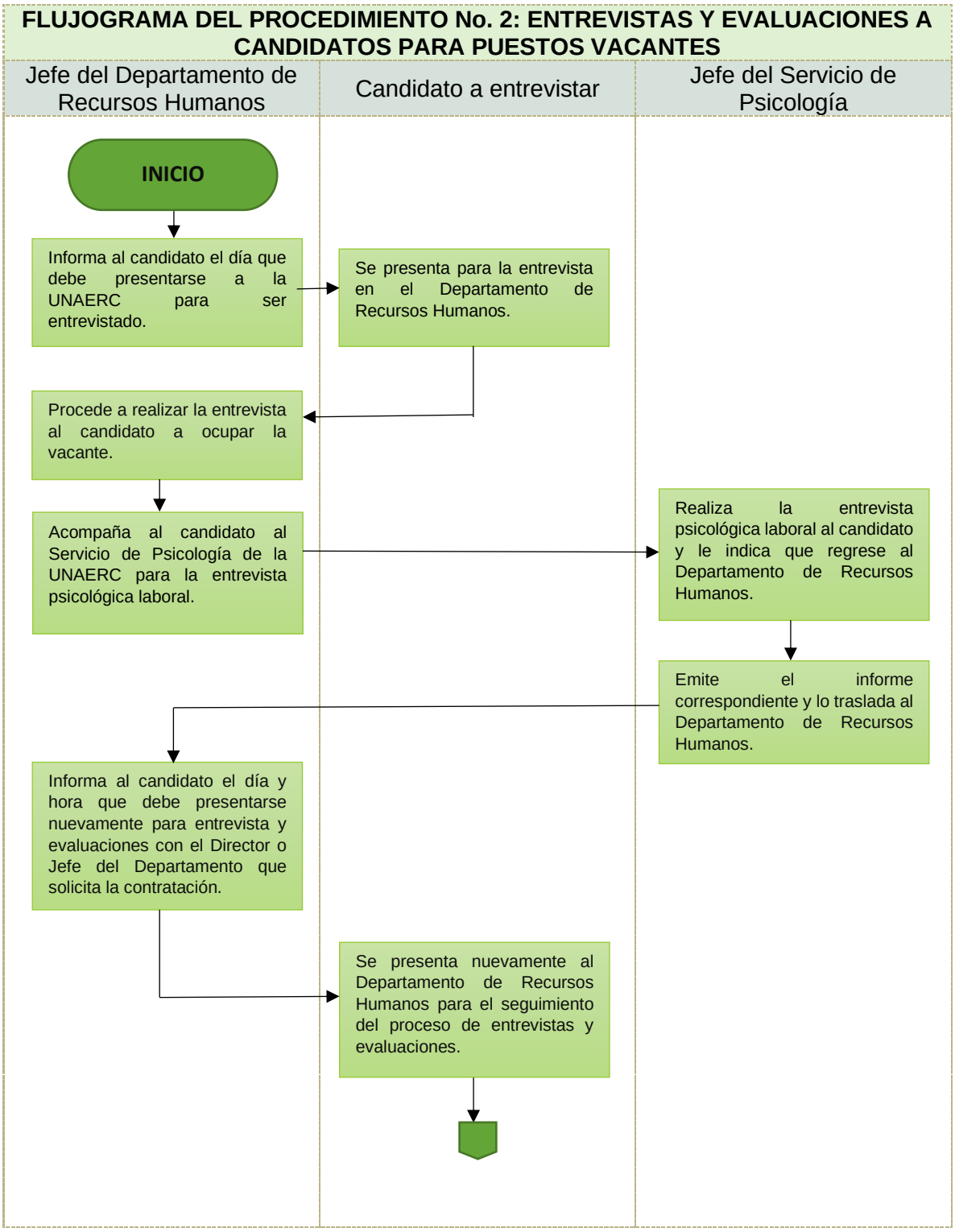
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

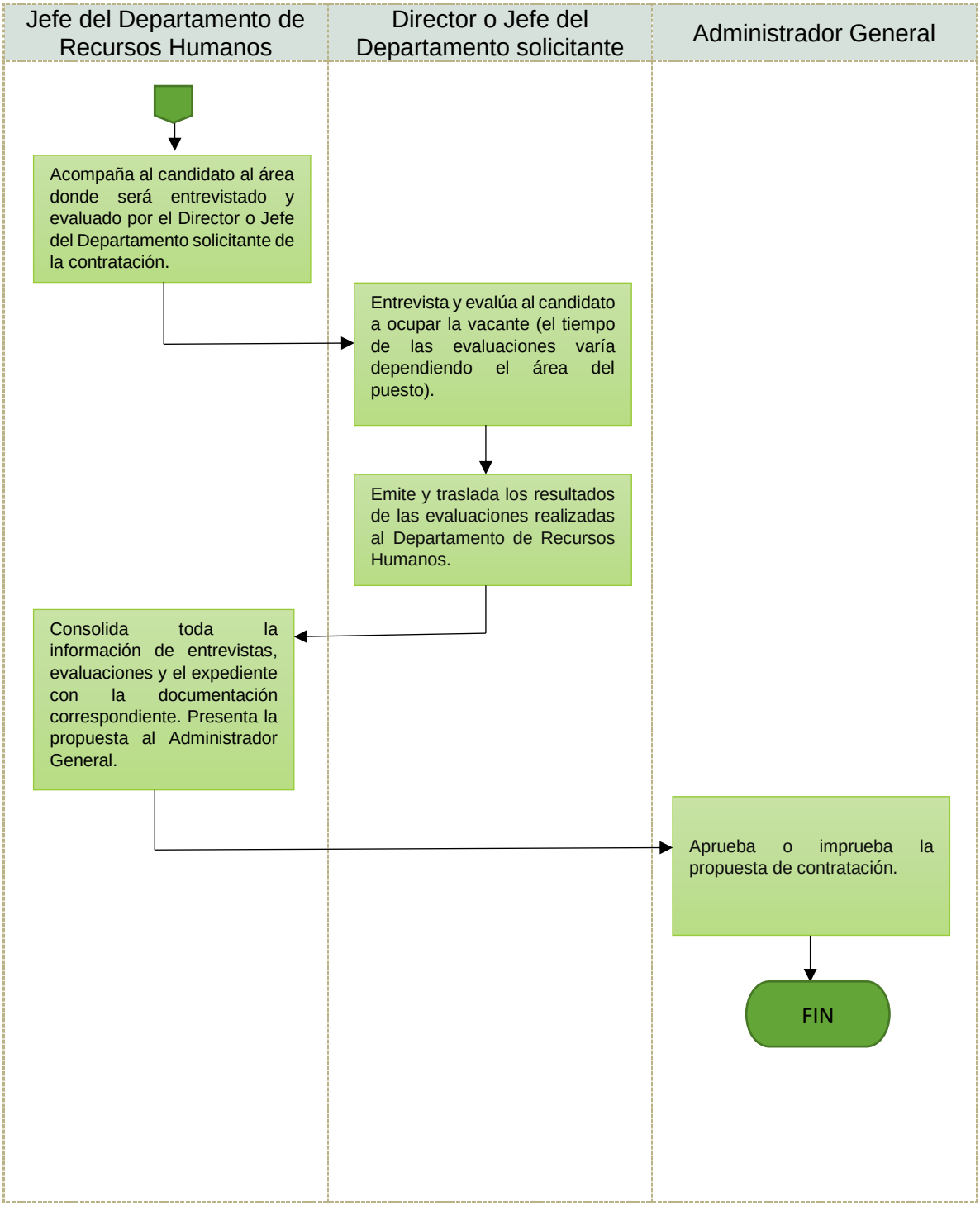
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Informa al candidato el día que debe presentarse a la UNAERC para ser entrevistado.	20 minutos
2.	Candidato a entrevistar	Se presenta para la entrevista en el Departamento de Recursos Humanos.	Tiempo indefinido
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Procede a realizar la entrevista al candidato a ocupar la vacante.	30 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Acompaña al candidato al Servicio de Psicología de la UNAERC para la entrevista psicológica laboral.	5 minutos
5.	Jefe del Servicio de Psicología	Realiza la entrevista psicológica laboral al candidato y le indica que regrese al Departamento de Recursos Humanos.	30 minutos

6.	Jefe del Servicio de Psicología	Emite el informe correspondiente y lo traslada al Departamento de Recursos Humanos.	1 día
7.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Informa al candidato el día y hora que debe presentarse nuevamente para entrevista y evaluaciones con el Director o Jefe del Departamento que solicita la contratación.	10 minutos
8.	Candidato a entrevistar	Se presenta nuevamente al Departamento de Recursos Humanos para el seguimiento del proceso de entrevistas y evaluaciones.	Tiempo indefinido
9.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Acompaña al candidato al área donde será entrevistado y evaluado por el Director o Jefe del Departamento solicitante de la contratación.	5 minutos
10.	Director o Jefe del Departamento solicitante	Entrevista y evalúa al candidato a ocupar la vacante (el tiempo de las evaluaciones varía dependiendo el área del puesto).	3 días
11.	Director o Jefe del Departamento solicitante	Emite y traslada los resultados de las evaluaciones realizadas al Departamento de Recursos Humanos.	1 día
12.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Consolida toda la información de entrevistas, evaluaciones y el expediente con la documentación correspondiente. Presenta la propuesta al Administrador General.	1 día
13.	Administrador General	Aprueba o imprueba la propuesta de contratación.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ENTREVISTAS Y EVALUACIONES A CANDIDATOS PARA PUESTOS VACANTES




Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Director o Jefe del Departamento solicitante
Administrador General
Acompaña al candidato al área donde será entrevistado y evaluado por el Director o Jefe del Departamento solicitante de la contratación.
Entrevista y evalúa al candidato a ocupar la vacante (el tiempo de las evaluaciones varía dependiendo el área del puesto).
Emite y traslada los resultados de las evaluaciones realizadas al Departamento de Recursos Humanos.
Consolida toda la información de entrevistas, evaluaciones y el expediente con la documentación correspondiente. Presenta la propuesta al Administrador General.
Aprueba o imprueba la propuesta de contratación.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Contratos Individuales de Trabajo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación y supervisión de todas las actividades relacionadas con la elaboración y suscripción de Contratos Individuales de Trabajo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Coordinar y supervisar la elaboración y suscripción de los Contratos Individuales de Trabajo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos en Ley.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Los colaboradores deben cumplir con toda la documentación requerida por el Departamento de Recursos Humanos.

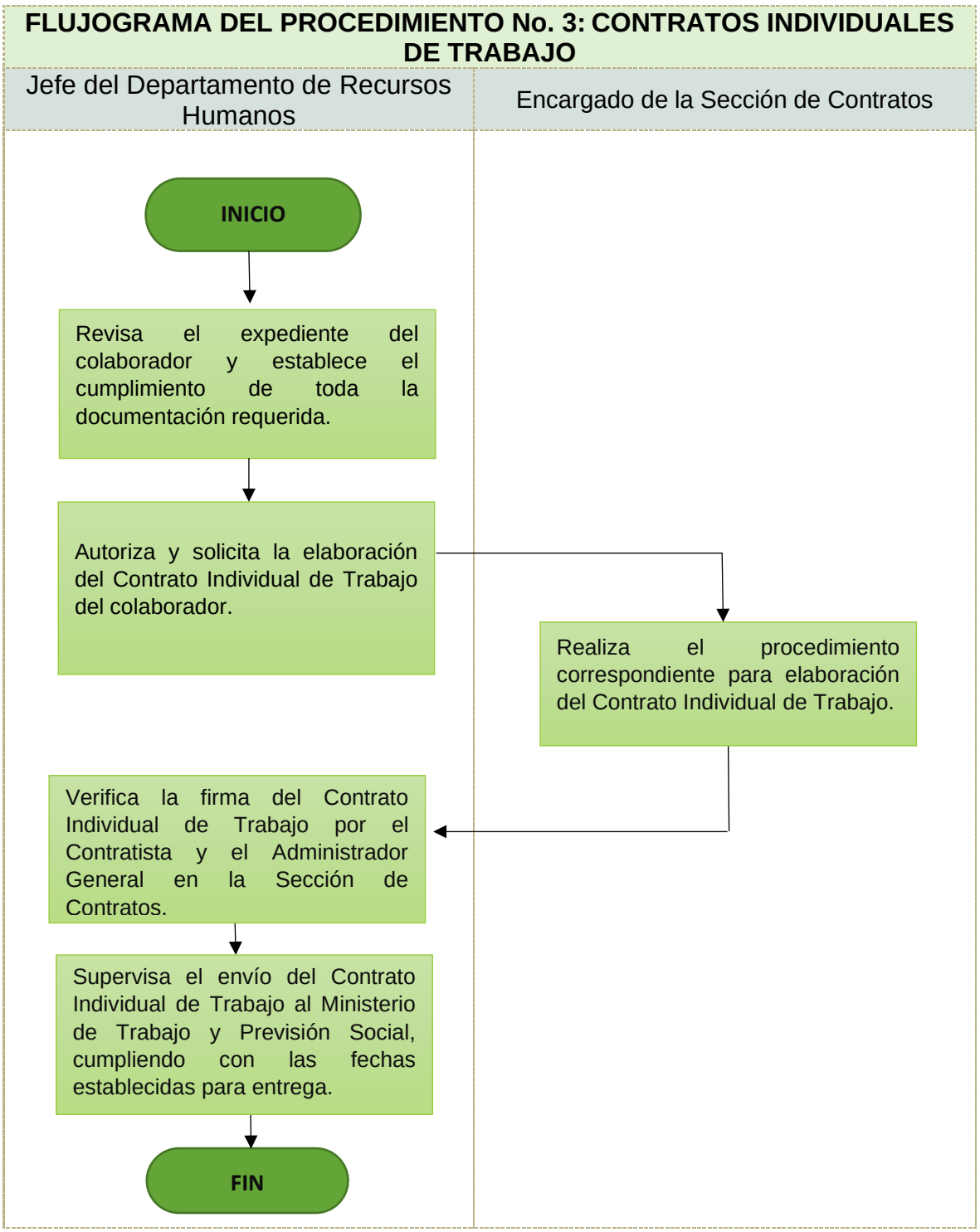
D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa el expediente del colaborador y establece el cumplimiento de toda la documentación requerida.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Autoriza y solicita la elaboración del Contrato Individual de Trabajo del colaborador.	5 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza el procedimiento correspondiente para elaboración del Contrato Individual de Trabajo.	3 días
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Verifica la firma del Contrato Individual de Trabajo por el Contratista y el Administrador General en la Sección de Contratos.	20 minutos
5.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Supervisa el envío del Contrato Individual de Trabajo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cumpliendo con las fechas establecidas para entrega.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Contratos Administrativos (por la prestación de servicios técnicos o profesionales)**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación y supervisión de todas las actividades relacionadas con la elaboración y suscripción de Contratos Administrativos para la contratación de prestadores de servicios técnicos y profesionales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Coordinar y supervisar la elaboración y suscripción de los Contratos Administrativos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos en Ley.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Los prestadores de servicios técnicos y profesionales deben cumplir con toda la documentación requerida por el Departamento de Recursos Humanos.

D. RESPONSABLE

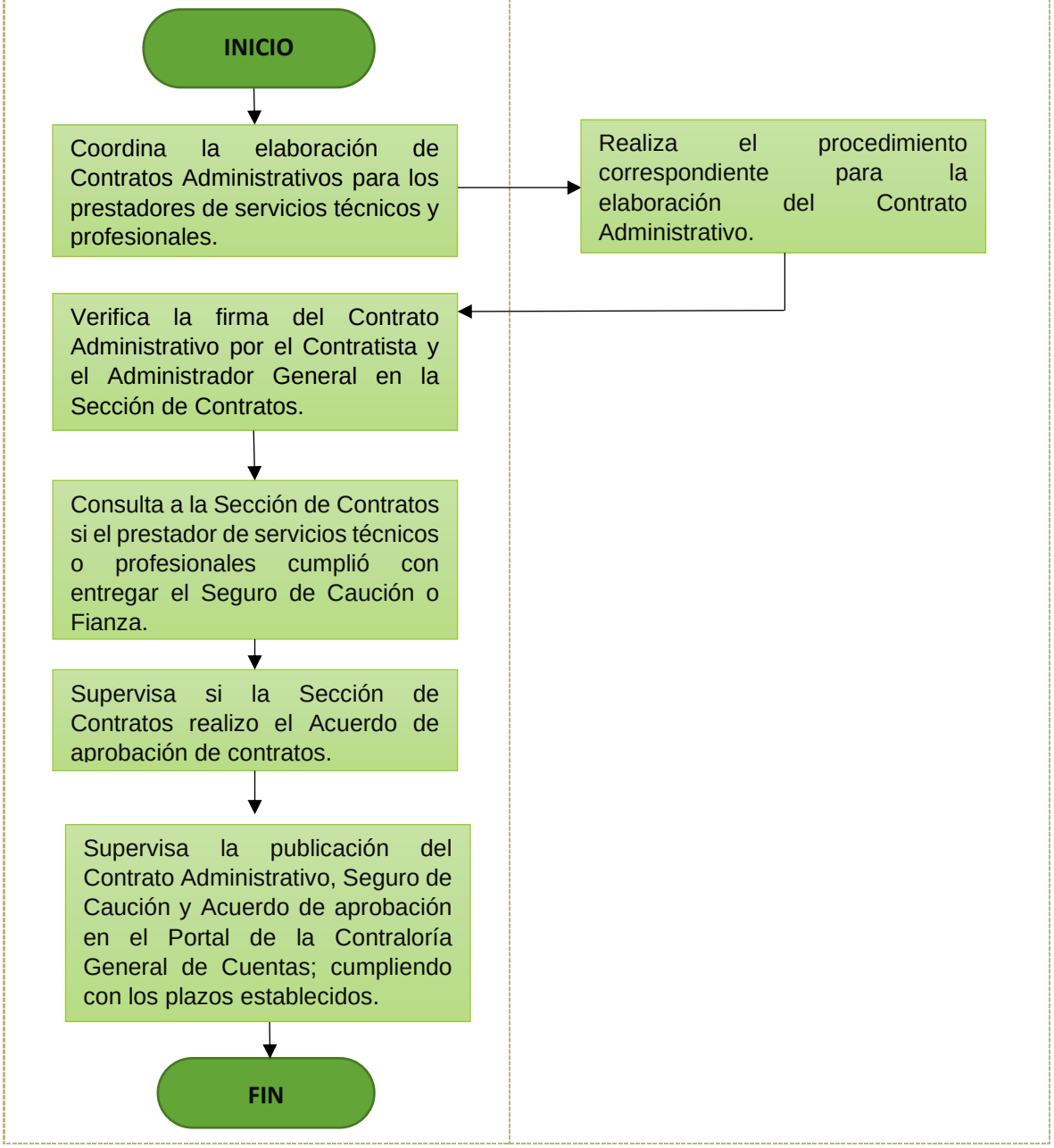
Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Coordina la elaboración de Contratos Administrativos para los prestadores de servicios técnicos y profesionales.	1 hora
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza el procedimiento correspondiente para la elaboración del Contrato Administrativo.	3 días
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Verifica la firma del Contrato Administrativo por el Contratista y el Administrador General en la Sección de Contratos.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Consulta a la Sección de Contratos si el prestador de servicios técnicos o profesionales cumplió con entregar el Seguro de Caución o Fianza.	10 minutos
5.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Supervisa si la Sección de Contratos realizo el Acuerdo de aprobación de contratos.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Supervisa la publicación del Contrato Administrativo, Seguro de Caución y Acuerdo de aprobación en el Portal de la Contraloría General	1 día

		de Cuentas; cumpliendo con los plazos establecidos.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: CONTRATOS ADMINISTRATIVOS (POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS O PROFESIONALES)



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modificaciones y ampliaciones de Contratos Individuales de Trabajo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación de la elaboración de modificaciones y ampliaciones de Contratos Individuales de Trabajo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Coordinar y supervisar la elaboración y suscripción de las modificaciones y ampliaciones de los Contratos Individuales de Trabajo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos en Ley.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Los colaboradores deben cumplir con toda la documentación requerida por el Departamento de Recursos Humanos.

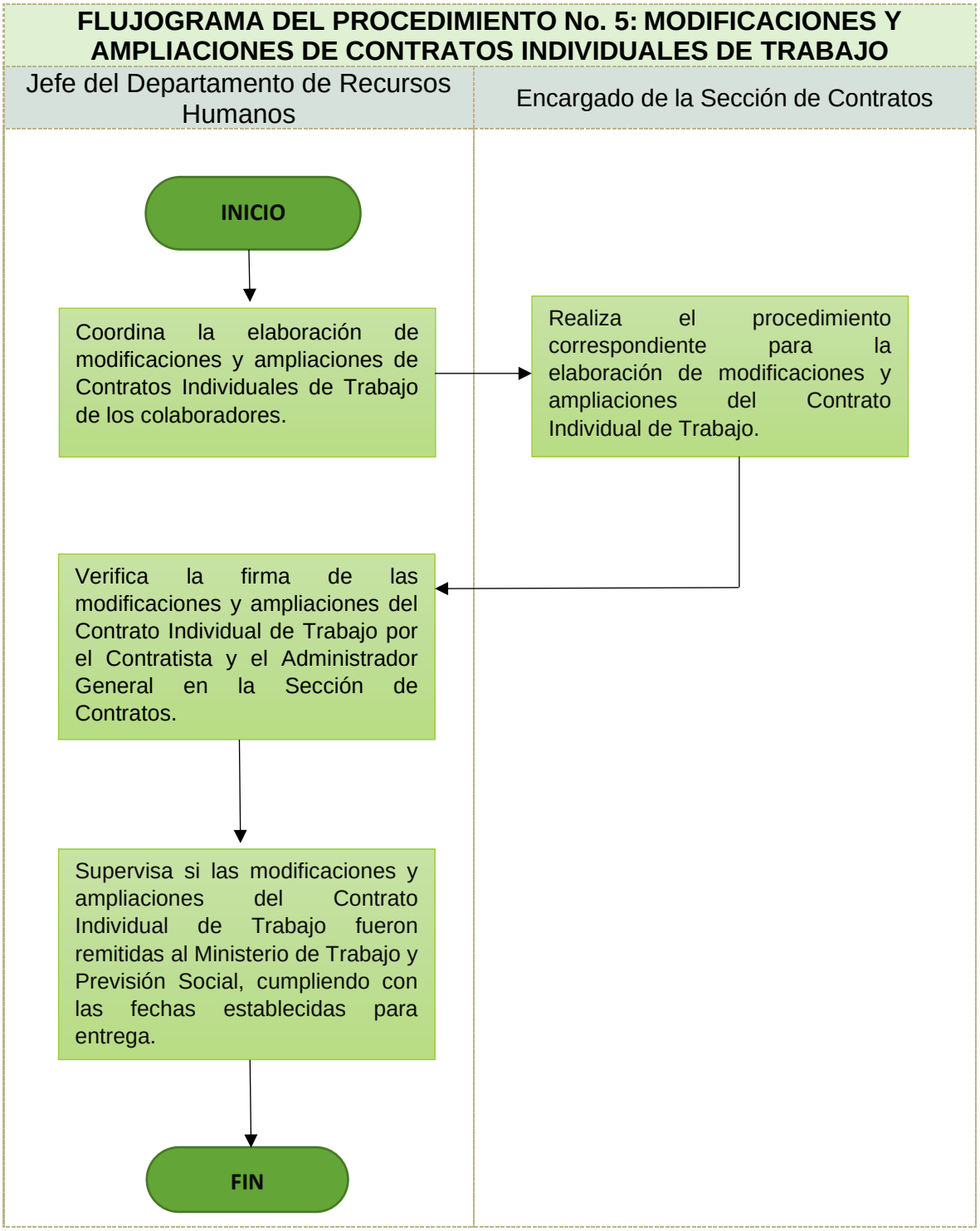
D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Coordina la elaboración de modificaciones y ampliaciones de Contratos Individuales de Trabajo de los colaboradores.	1 hora
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza el procedimiento correspondiente para la elaboración de modificaciones y ampliaciones del Contrato Individual de Trabajo.	3 días
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Verifica la firma de las modificaciones y ampliaciones del Contrato Individual de Trabajo por el Contratista y el Administrador General en la Sección de Contratos.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Supervisa si las modificaciones y ampliaciones del Contrato Individual de Trabajo fueron remitidas al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cumpliendo con las fechas establecidas para entrega.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: MODIFICACIONES Y AMPLIACIONES DE CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Modificaciones y ampliaciones de Contratos Administrativos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación de la elaboración de modificaciones y ampliaciones de Contratos Administrativos para la prestación de servicios técnicos y profesionales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Coordinar y supervisar la elaboración y suscripción de las modificaciones y ampliaciones de los Contratos Administrativos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos en Ley.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Los prestadores de servicios técnicos y profesionales deben cumplir con toda la documentación requerida por el Departamento de Recursos Humanos.

D. RESPONSABLE

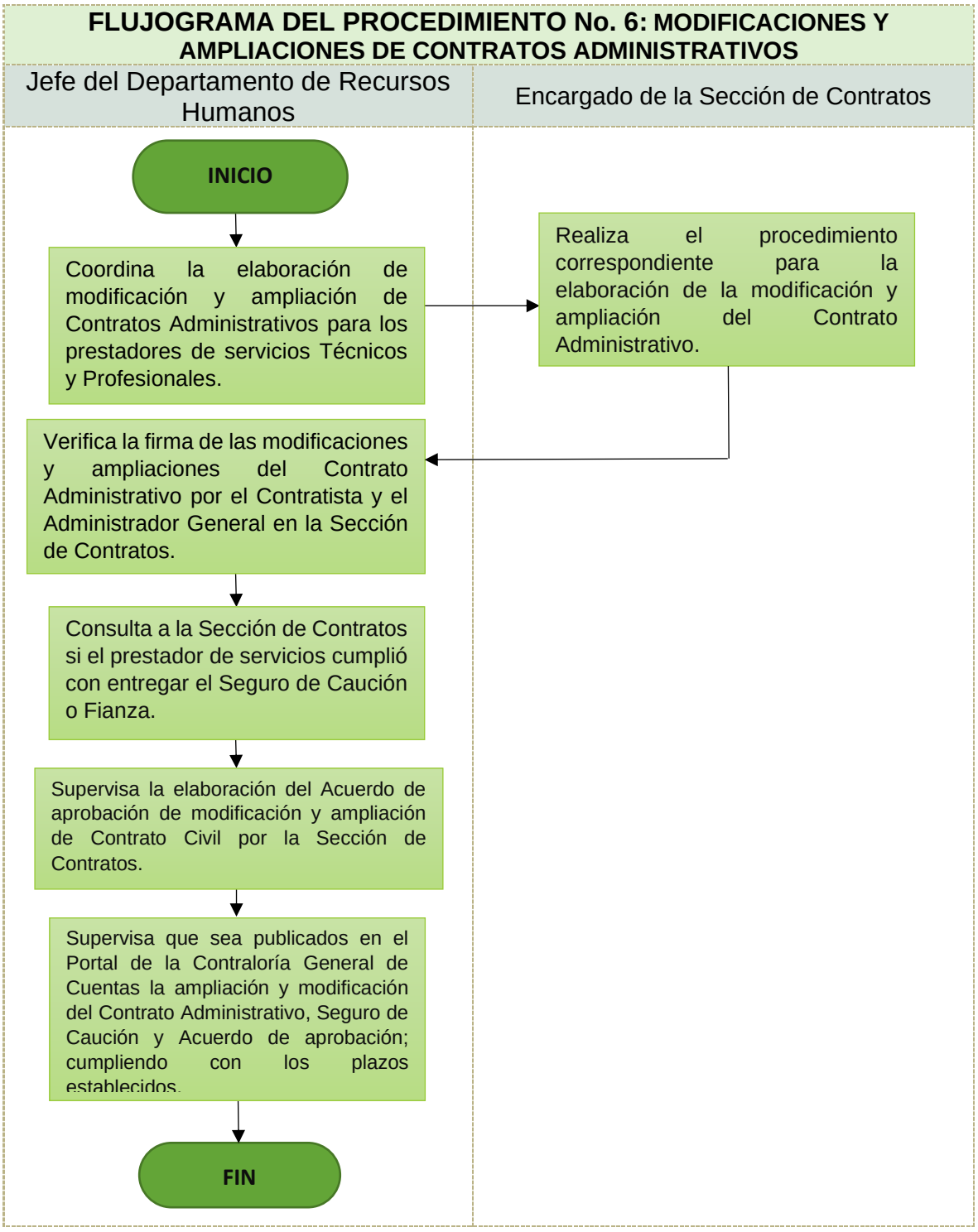
Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Coordina la elaboración de modificación y ampliación de Contratos Administrativos para los prestadores de servicios Técnicos y Profesionales.	1 hora
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza el procedimiento correspondiente para la elaboración de la modificación y ampliación del Contrato Administrativo.	3 días
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Verifica la firma de las modificaciones y ampliaciones del Contrato Administrativo por el Contratista y el Administrador General en la Sección de Contratos.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Consulta a la Sección de Contratos si el prestador de servicios cumplió con entregar el Seguro de Caución o Fianza.	10 minutos
5.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Supervisa la elaboración del Acuerdo de aprobación de modificación y ampliación de Contrato Civil por la Sección de Contratos.	10 minutos

6.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Supervisa que sea publicados en el Portal de la Contraloría General de Cuentas la ampliación y modificación del Contrato Administrativo, Seguro de Caución y Acuerdo de aprobación; cumpliendo con los plazos establecidos.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: MODIFICACIONES Y AMPLIACIONES DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinación del proceso de inducción**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación del proceso de Inducción con los colaboradores de nuevo ingreso.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Garantizar la ejecución del proceso de Inducción con los colaboradores de nuevo ingreso a la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Manual de Inducción de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

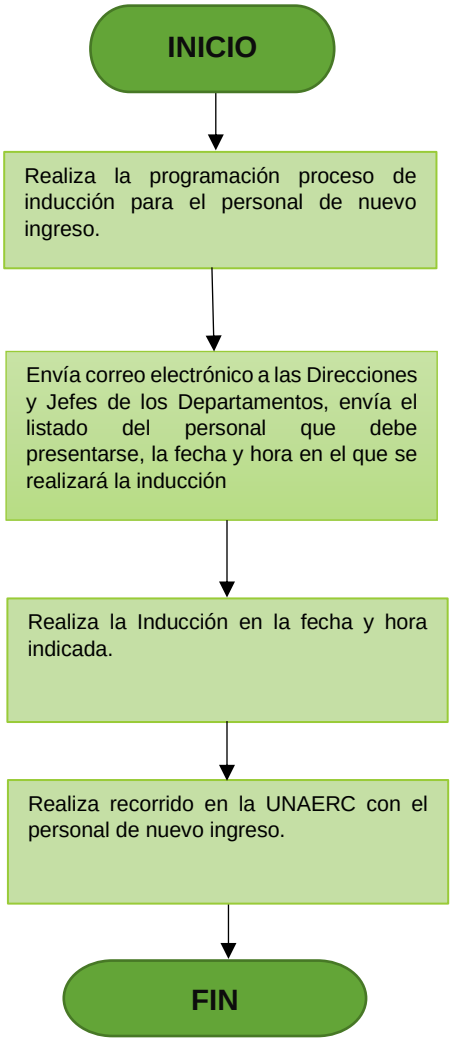
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza la programación proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso.	1 día
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Envía correo electrónico a las Direcciones y Jefes de los Departamentos, envía el listado del personal que debe presentarse, la fecha y hora en el que se realizará la inducción.	15 minutos
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza la Inducción en la fecha y hora indicada.	1 hora
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza recorrido en la UNAERC con el personal de nuevo ingreso.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: COORDINACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

Jefe del Departamento de Recursos Humanos



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Suscripción de Actas Administrativas del Departamento de Recursos Humanos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la suscripción de Actas de entrega de puesto por despido, renuncia, suspensión sin goce de sueldo, llamadas de atención, entre otros.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar constancia por escrito de los acontecimientos ocurridos.
- Cumplir con procesos laborales legales.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe imprimir las actas en las hojas móviles autorizadas por la Contraloría General de Cuentas.
- Tener la documentación de respaldo para la suscripción del Acta.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- En la suscripción del Acta deben estar presentes los involucrados.

D. RESPONSABLE

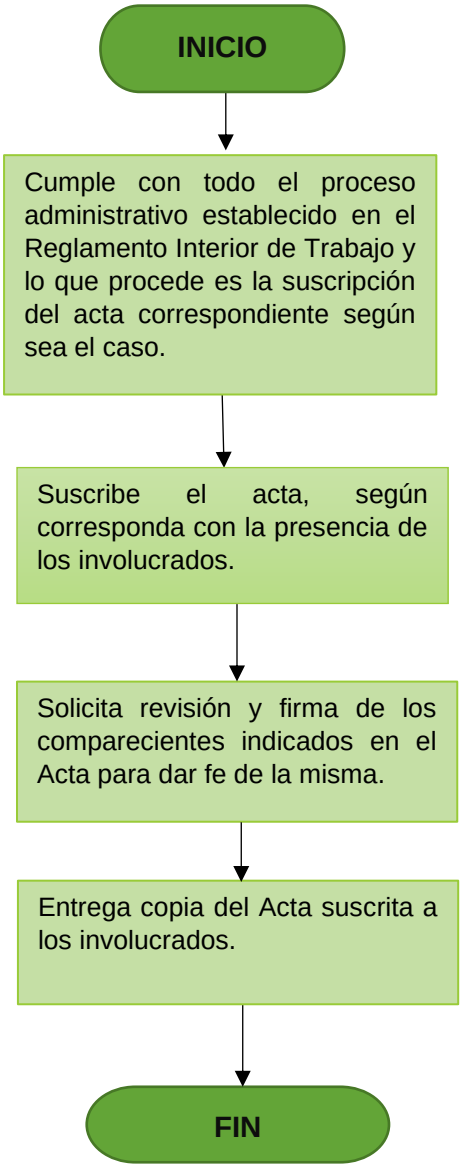
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Cumple con todo el proceso administrativo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo y lo que procede es la suscripción del acta correspondiente según sea el caso.	1 día
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Suscribe el acta, según corresponda con la presencia de los involucrados.	2 horas
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita revisión y firma de los comparecientes indicados en el Acta para dar fe de la misma.	1 día
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Entrega copia del Acta suscrita a los involucrados.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: SUSCRIPCIÓN DE ACTAS ADMINISTRATIVAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Jefe del Departamento de Recursos Humanos



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de planillas y nóminas de pago**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Revisión de planillas ordinarias y de tiempo extraordinario, de nóminas de honorarios y de servicios de necesidades especiales, de planillas de BONO 14 y Aguinaldo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Disminuir en la manera de lo posible el margen de error en planillas y nóminas de pago.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos.
- Contar con toda la documentación.
- Realizar los descuentos correspondientes.

D. RESPONSABLE

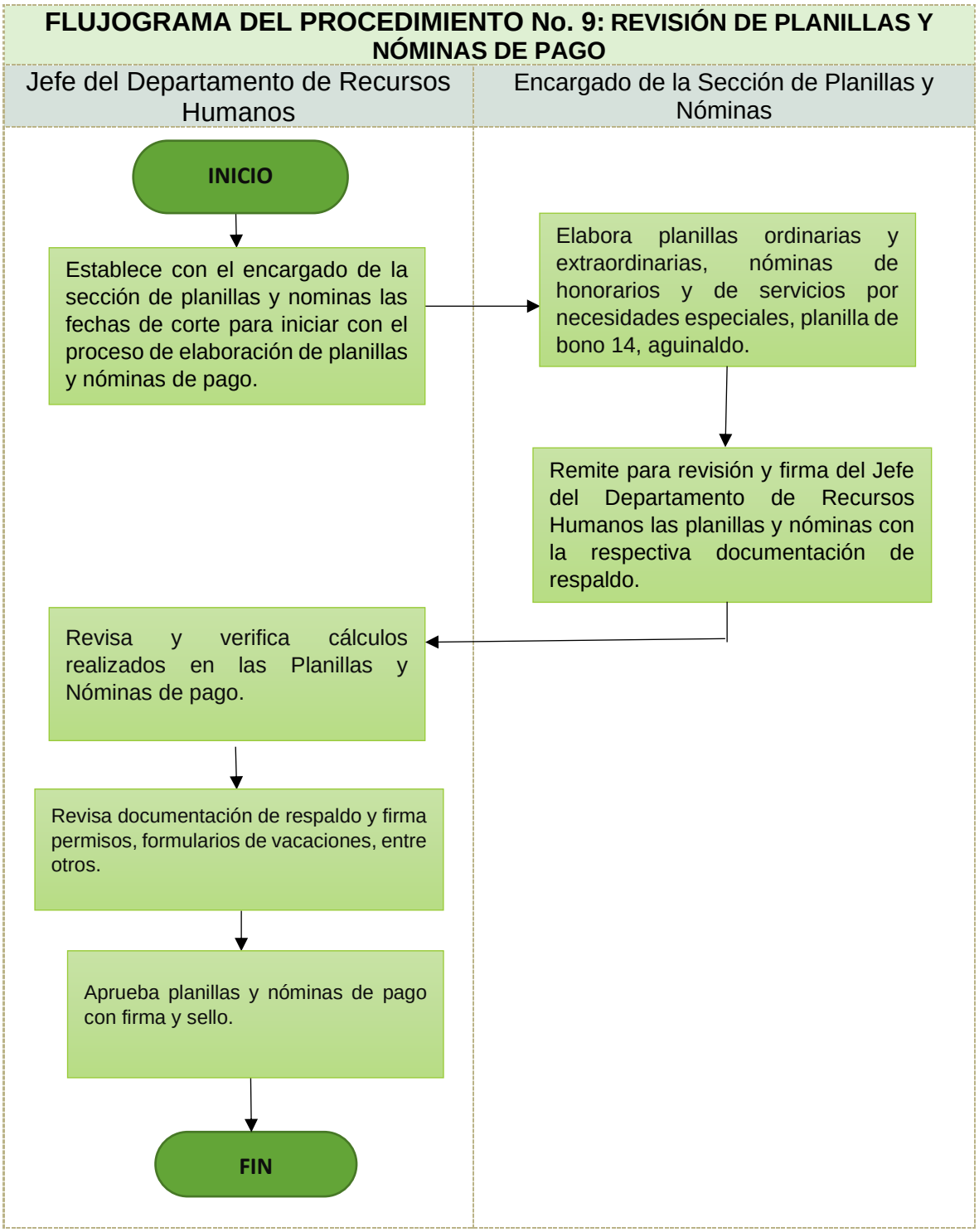
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Establece con el encargado de la sección de planillas y nominas las fechas de corte para iniciar con el proceso de elaboración de planillas y nóminas de pago.	15 minutos
2.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Elabora planillas ordinarias y extraordinarias, nóminas de honorarios y de servicios por necesidades especiales, planilla de bono 14, aguinaldo.	3 días
3.	Encargado de la Sección de Planillas y nominas	Remite para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos las planillas y nóminas con la respectiva documentación de respaldo.	15 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y verifica cálculos realizados en las Planillas y Nóminas de pago.	2 horas
5.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa documentación de respaldo y firma permisos, formularios de vacaciones, entre otros.	1 hora

6.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Aprueba planillas y nóminas de pago con firma y sello.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: REVISIÓN DE PLANILLAS Y NÓMINAS DE PAGO



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Evaluación del Desempeño**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordina y programa la aplicación de las Evaluaciones del Desempeño, para los colaboradores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Evaluar el desempeño de los colaboradores y prestadores de servicios técnicos y profesionales de la UNAERC.
- Aplicar adecuadamente el proceso de las Evaluaciones del Desempeño.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar programación para el proceso de aplicación de las Evaluaciones del Desempeño.
- Manual de Evaluaciones del Desempeño.

D. RESPONSABLE

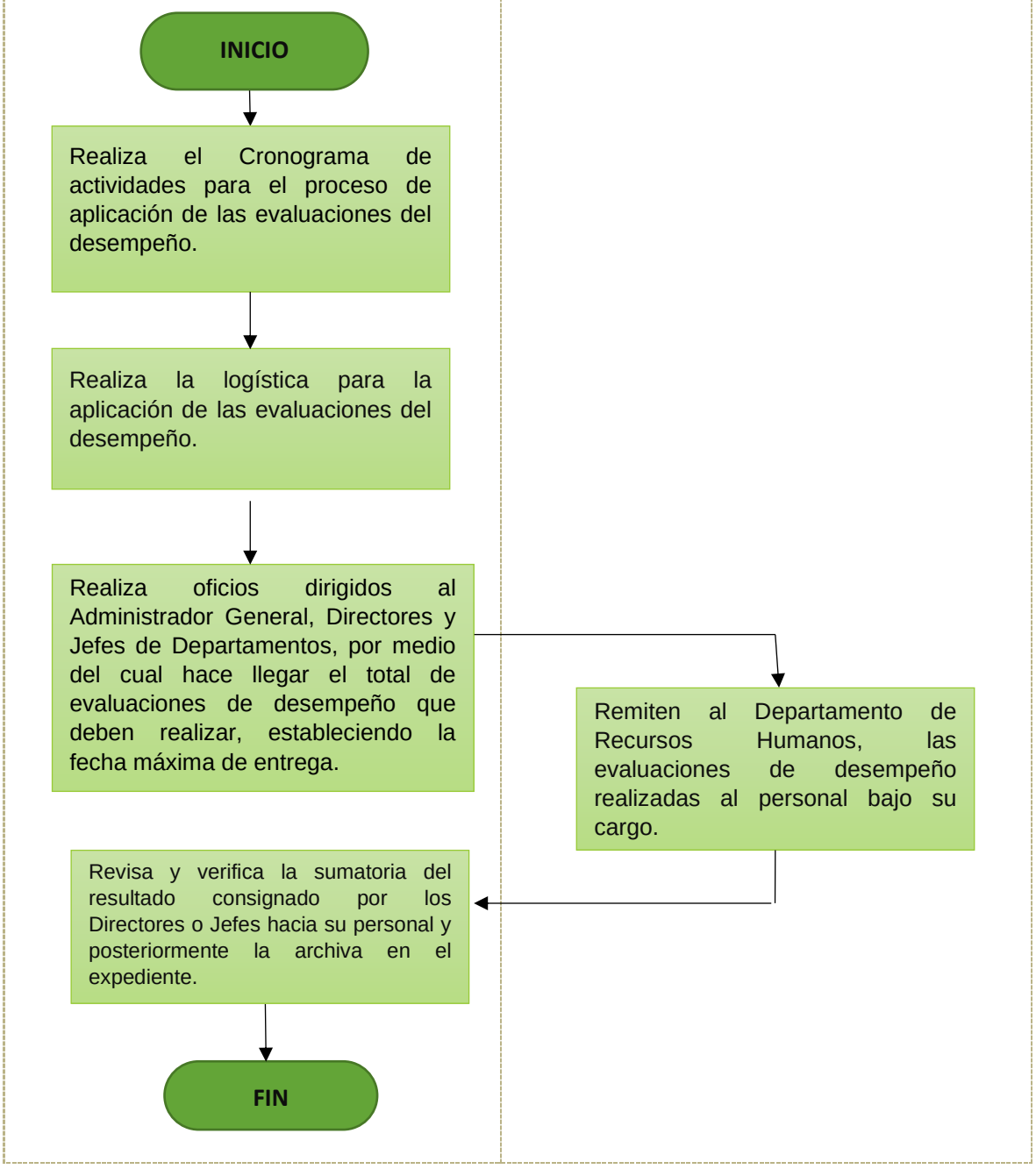
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza el Cronograma de actividades para el proceso de aplicación de las evaluaciones del desempeño.	1 día
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza la logística para la aplicación de las evaluaciones del desempeño.	1 día
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Realiza oficios dirigidos al Administrador General, Directores y Jefes de Departamentos, por medio del cual hace llegar el total de evaluaciones de desempeño que deben realizar, estableciendo la fecha máxima de entrega.	1 días
4.	Directores y Jefes	Remiten al Departamento de Recursos Humanos, las evaluaciones de desempeño realizadas al personal bajo su cargo.	5-10 días

5.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y verifica la sumatoria del resultado consignado por los Directores o Jefes hacia su personal y posteriormente la archiva en el expediente.	2 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Socializar a todo el Personal el Reglamento Interior de Trabajo y los Manuales Administrativos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar a conocer de forma oportuna Reglamento Interior de Trabajo a todos los colaboradores y los Manuales Administrativos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Colocar el Reglamento Interior de Trabajo en un lugar visible dentro del Departamento de Recursos Humanos.
- Socializar con los Directores y Jefes de Departamentos el Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos, para que por medio de ellos sea socializado con todo el personal bajo su cargo.

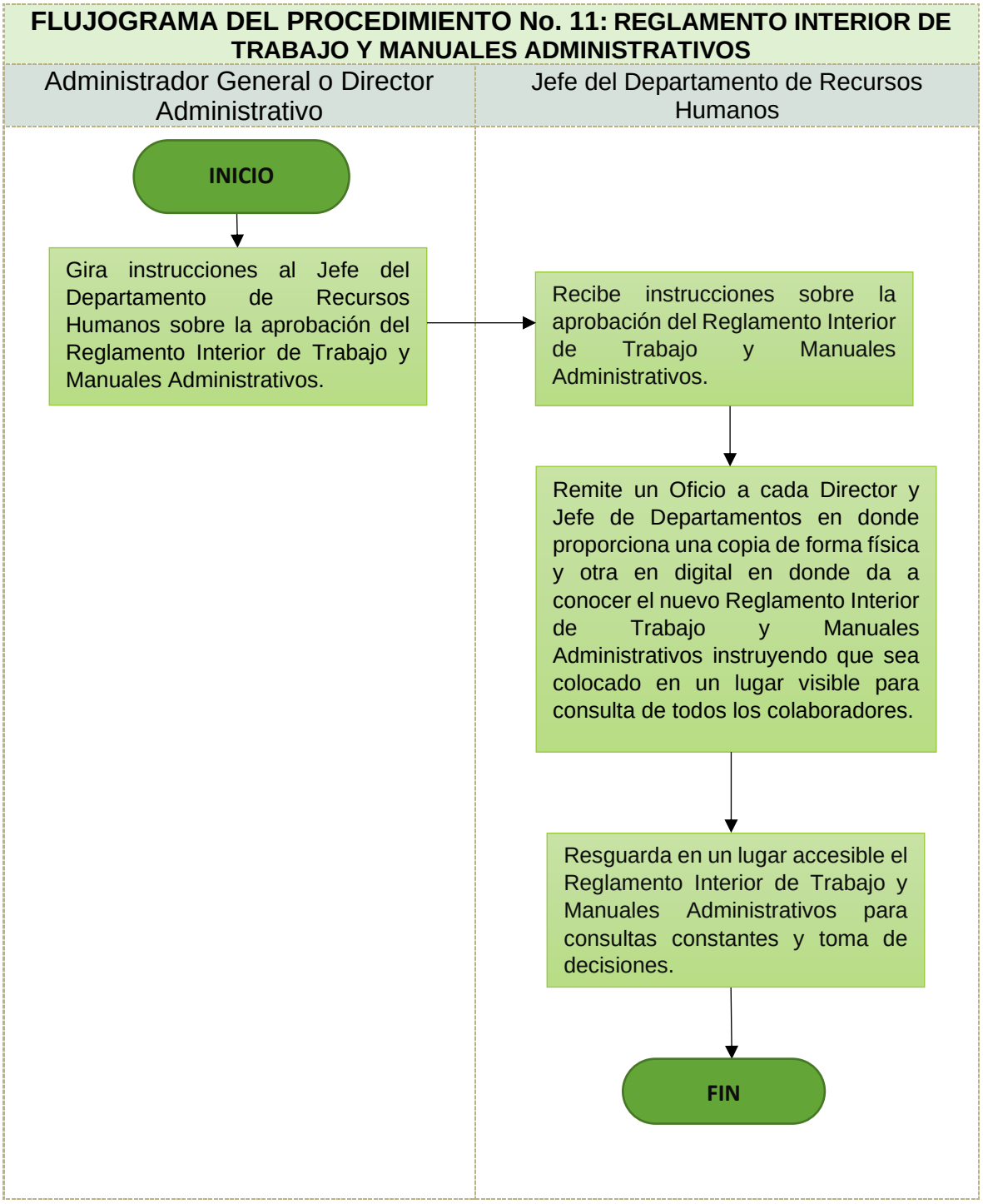
D. RESPONSABLE

Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Administrador General o Director Administrativo	Gira instrucciones al Jefe del Departamento de Recursos Humanos sobre la aprobación del Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos.	1 día
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Recibe instrucciones sobre la aprobación del Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos.	1 día
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Remite un Oficio a cada Director y Jefe de Departamentos en donde proporciona una copia de forma física y otra en digital en donde da a conocer el nuevo Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos instruyendo que sea colocado en un lugar visible para consulta de todos los colaboradores.	5 días
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Resguarda en un lugar accesible el Reglamento Interior de Trabajo y Manuales Administrativos para consultas constantes y toma de decisiones.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO Y MANUALES ADMINISTRATIVOS



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Actualización de expedientes del personal**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actualizar los documentos que conforman expedientes personales de los colaboradores y prestadores de servicios.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener actualizados los documentos que conforman los expedientes personales de los colaboradores y prestadores de servicios.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Todo el personal sin excepción debe cumplir con entregar los documentos solicitados por el Departamento de Recursos Humanos cuando sean requeridos.
- Los colaboradores deben presentar todos los documentos actualizados al momento de la contratación o cuando sea requerido por el Departamento de Recursos Humanos.
- Los Prestadores de Servicios deben presentar documentos actualizados al momento de su contratación y al inicio de cada año.

D. RESPONSABLE

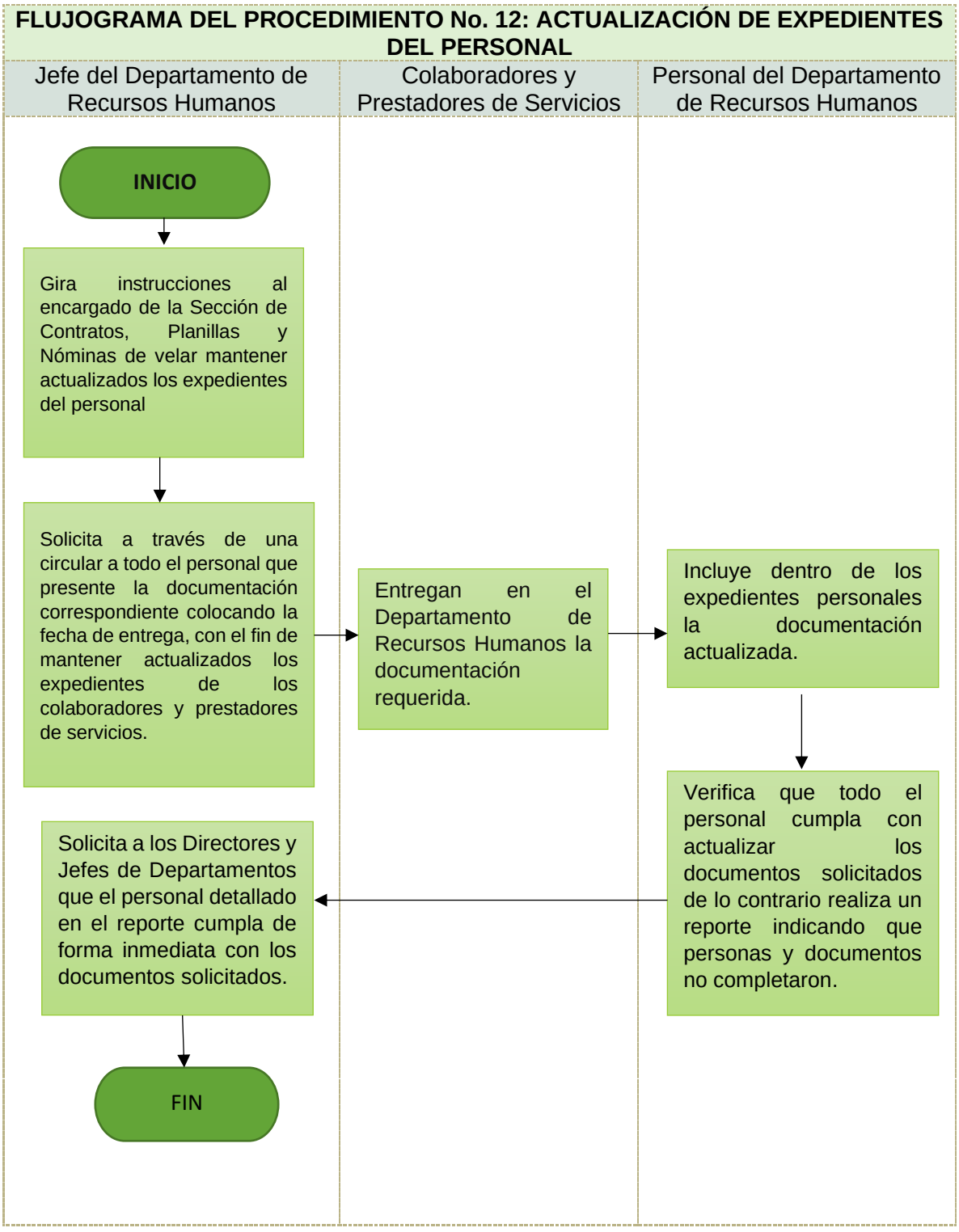
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Gira instrucciones al encargado de la Sección de Contratos, Planillas y Nóminas de velar mantener actualizados los expedientes del personal.	1 día
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita a través de una circular a todo el personal que presente la documentación correspondiente colocando la fecha de entrega, con el fin de mantener actualizados los expedientes de los colaboradores y prestadores de servicios.	1 día
3.	Colaboradores y Prestadores de Servicios	Entregan en el Departamento de Recursos Humanos la documentación requerida.	15 días
4.	Personal del Departamento de Recursos Humanos	Incluye dentro de los expedientes personales la documentación actualizada.	3 días

5.	Personal del Departamento de Recursos Humanos	Verifica que todo el personal cumpla con actualizar los documentos solicitados de lo contrario realiza un reporte indicando que personas y documentos no completaron	5 días
6.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita a los Directores y Jefes de Departamentos que el personal detallado en el reporte cumpla de forma inmediata con los documentos solicitados.	1 dia
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DEL PERSONAL



ENCARGADO DE LA SECCIÓN DE PLANILLAS Y NOMINAS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de planilla**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de las planillas de los colaboradores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Optimizar tiempo y recursos en la elaboración de planillas.
- Realizar en el tiempo establecido el pago de los sueldos a los colaboradores.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe trasladar a Dirección de Auditoría Interna la planilla correspondiente para el pago de sueldos.
- Debe trasladar documentación de respaldo adjunta a la planilla en el tiempo oportuno.
- La planilla de pago de los colaboradores se realiza de forma quincenal.

D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

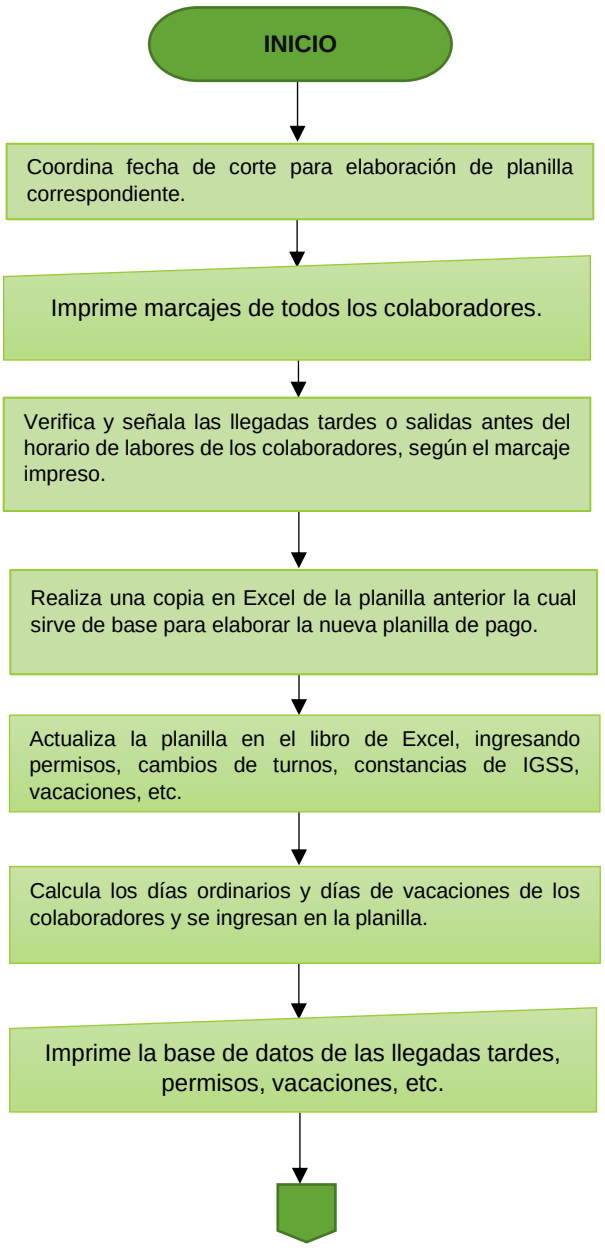
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Coordina fecha de corte para elaboración de planilla correspondiente.	10 minutos
2.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime marcajes de todos los colaboradores.	2 hora
3.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Verifica y señala las llegadas tardes o salidas antes del horario de labores de los colaboradores, según el marcaje impreso.	1 día
4.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza una copia en Excel de la planilla anterior la cual sirve de base para elaborar la nueva planilla de pago.	1 hora

5.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Actualiza la planilla en el libro de Excel, ingresando permisos, cambios de turnos, constancias de IGSS, vacaciones, etc.	1 día
6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Calcula los días ordinarios y días de vacaciones de los colaboradores y se ingresan en la planilla.	3 horas
7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime la base de datos de las llegadas tardes, permisos, vacaciones, etc.	5 minutos
8.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Obtiene el dato de días de vacaciones y días ordinarios y se ingresa en la planilla.	1 hora
9.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Ingresa los descuentos de BANTRAB, descuentos por llegadas tardes y descuentos de ISR.	2 horas
10.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las revisiones correspondientes en la planilla verificando si en la hoja de Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.	2 horas
11.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Firma y sella todos los reportes de marcaje de cada colaborador.	1 hora
12.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime planilla y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos	30 minutos
13.	Jefe del Departamento de Recursos	Revisa en conjunto con la Sección de planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas.	2 horas
14.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.	2 horas
15.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa la planilla de pago con firma y sello y documentación de respaldo original.	30 minutos
16.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Identifica el archivador colocando el mes correspondiente de la planilla.	20 minutos

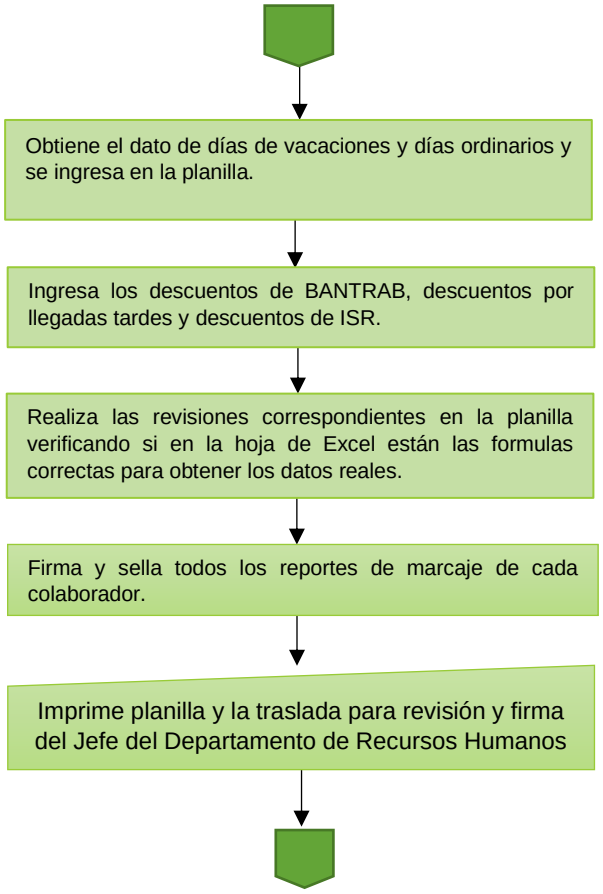
17.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza conocimiento para remitir la Planilla y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

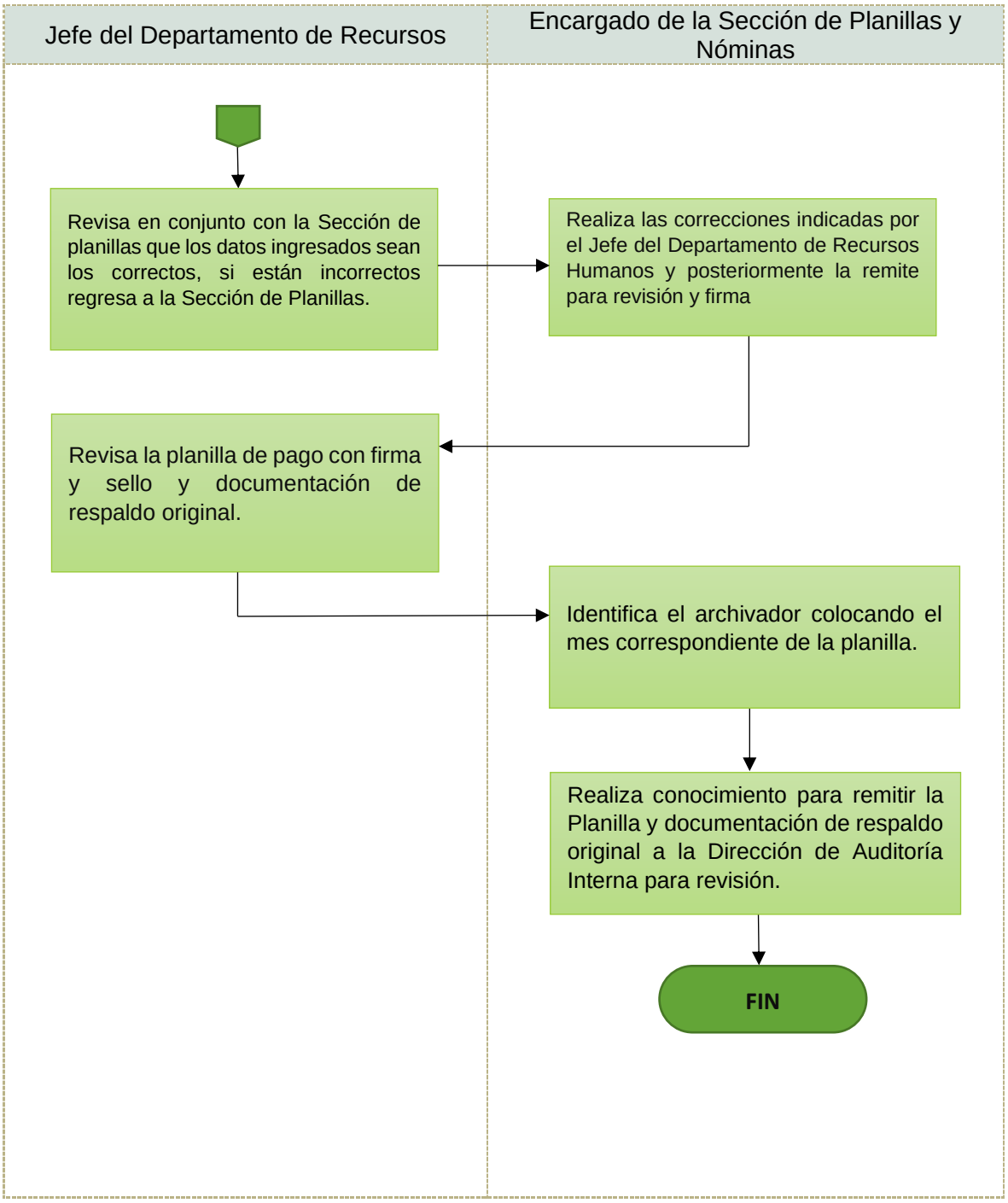
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: ELABORACIÓN DE PLANILLA

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas



Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas




Jefe del Departamento de Recursos
Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas
Revisa en conjunto con la Sección de planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas.
Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma
Revisa la planilla de pago con firma y sello y documentación de respaldo original.
Identifica el archivador colocando el mes correspondiente de la planilla.
Realiza conocimiento para remitir la Planilla y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de nómina**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de la nómina de pago de honorarios a los prestadores de servicios técnicos y profesionales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Optimizar tiempo y recursos en la elaboración de nóminas.
- Realizar en el tiempo establecido el pago de los sueldos a los colaboradores.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe trasladar a Dirección de Auditoría Interna la nómina correspondiente para el pago de honorarios.
- Debe trasladar documentación de respaldo adjunta a la nómina en el tiempo oportuno.
- La nómina de pago de los prestadores de servicios se realiza de forma mensual.
- Realizar el trámite de pago en el menor tiempo posible.

D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas

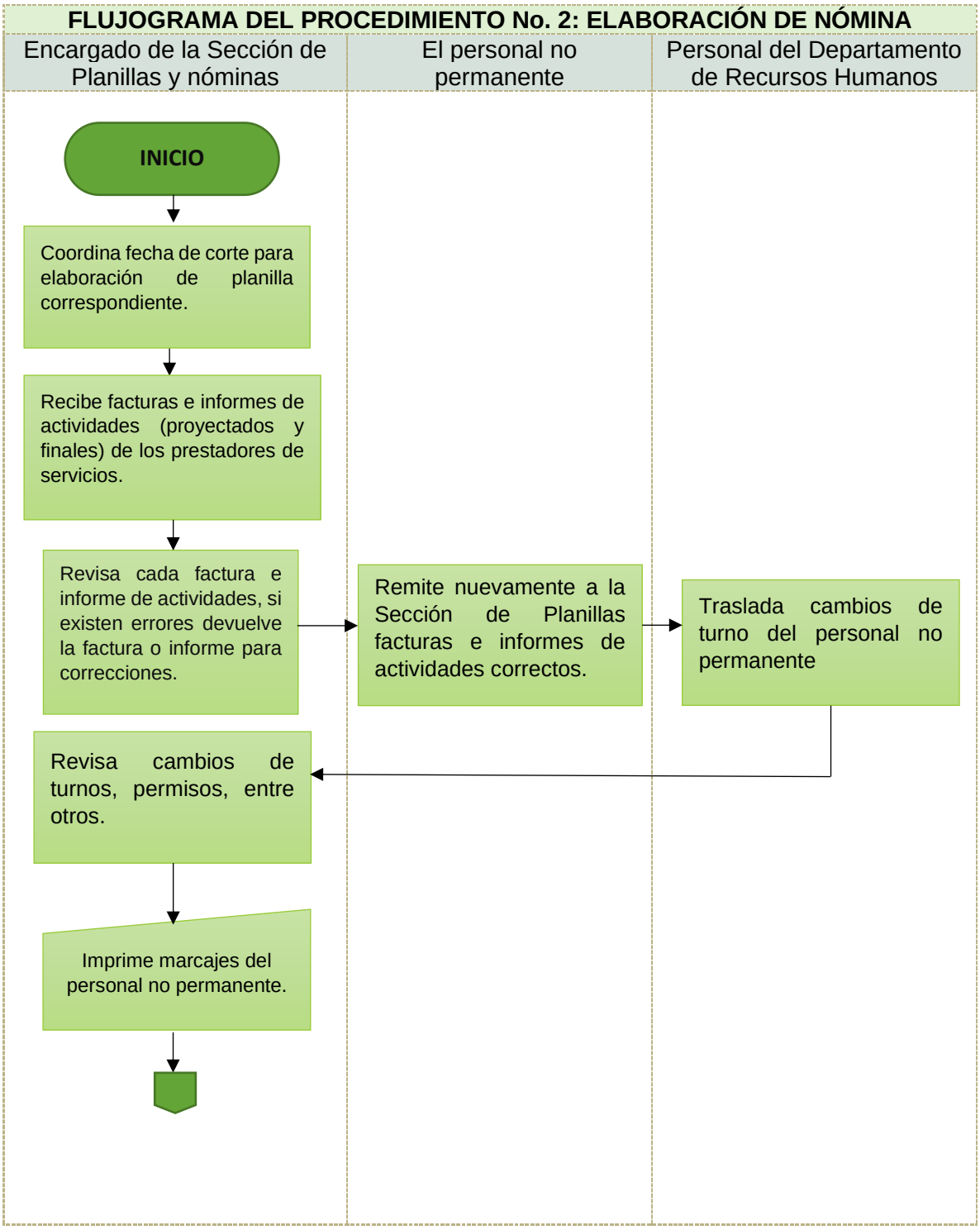
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y nóminas	Coordina fecha de corte para elaboración de planilla correspondiente.	10 minutos
2.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Recibe facturas e informes de actividades (proyectados y finales) de los prestadores de servicios.	2 días
3.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisa cada factura e informe de actividades, si existen errores devuelve la factura o informe para correcciones.	2 días
4.	El personal no permanente	Remite nuevamente a la Sección de Planillas facturas e informes de actividades correctos.	1 día
5.	Jefes de los Departamentos	Traslada cambios de turno del personal no permanente	1 día

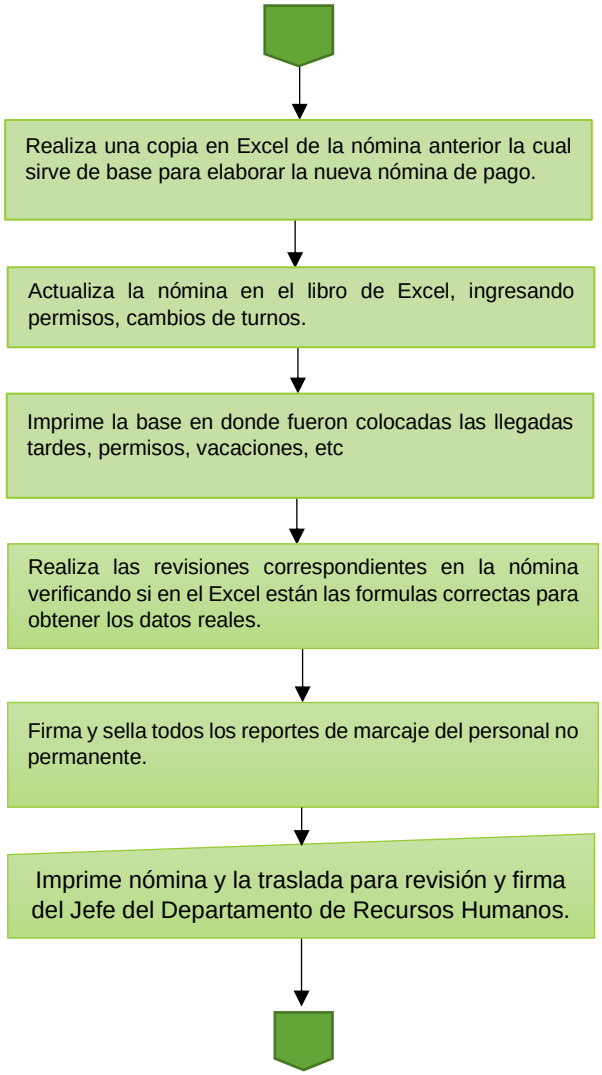
6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisa cambios de turnos, permisos, entre otros.	4 horas
7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime marcajes del personal no permanente.	2 hora
8.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza una copia en Excel de la nómina anterior la cual sirve de base para elaborar la nueva nómina de pago.	1 hora
9.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Actualiza la nómina en el libro de Excel, ingresando permisos, cambios de turnos.	4 horas
10.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime la base en donde fueron colocadas las llegadas tardes, permisos, vacaciones, etc.	5 minutos
11.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las revisiones correspondientes en la nómina verificando si en el Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.	30 minutos
12.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Firma y sella todos los reportes de marcaje del personal no permanente.	1 hora
13.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime nómina y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	30 minutos
14.	Jefe del Departamento de Recursos	Revisa en conjunto con la Sección de planillas que los datos ingresados sean los correctos si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas	3 horas
15.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.	2 horas
16.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma la nómina que incluye toda la documentación de respaldo original.	30 minutos
17.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Identifica el archivador colocando el mes correspondiente de la nómina.	20 minutos

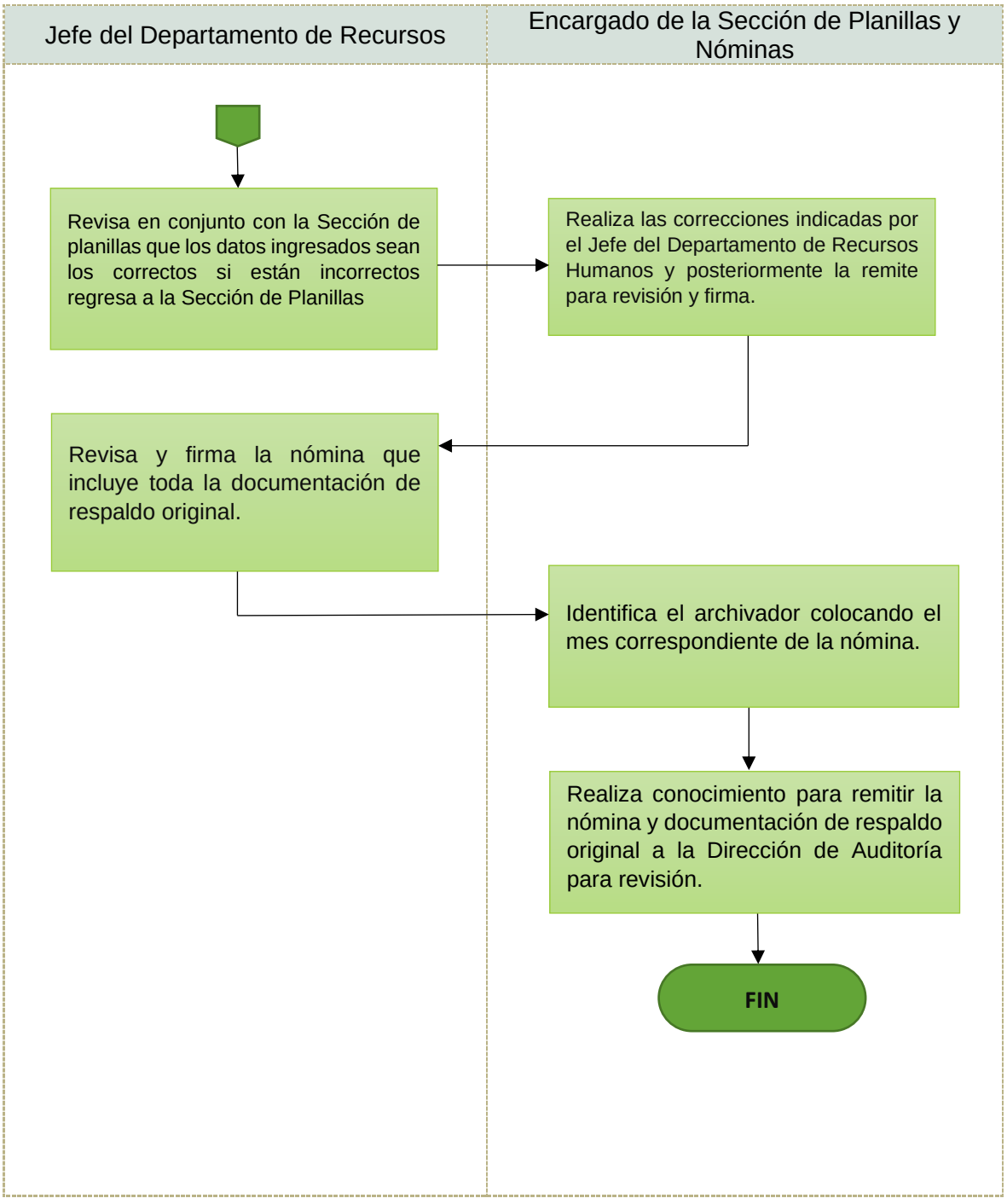
18.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza conocimiento para remitir la nómina y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría para revisión.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ELABORACIÓN DE NÓMINA



Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas




Jefe del Departamento de Recursos
Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas
Revisa en conjunto con la Sección de planillas que los datos ingresados sean los correctos si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas
Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.
Revisa y firma la nómina que incluye toda la documentación de respaldo original.
Identifica el archivador colocando el mes correspondiente de la nómina.
Realiza conocimiento para remitir la nómina y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría para revisión.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de planilla de tiempo extraordinario**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de la planilla de tiempo extraordinario.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar planilla de tiempo extraordinario en el tiempo oportuno para el pronto pago.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe ser entregada la planilla de tiempo extraordinario en el tiempo estipulado para las revisiones y posterior pago.

D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas

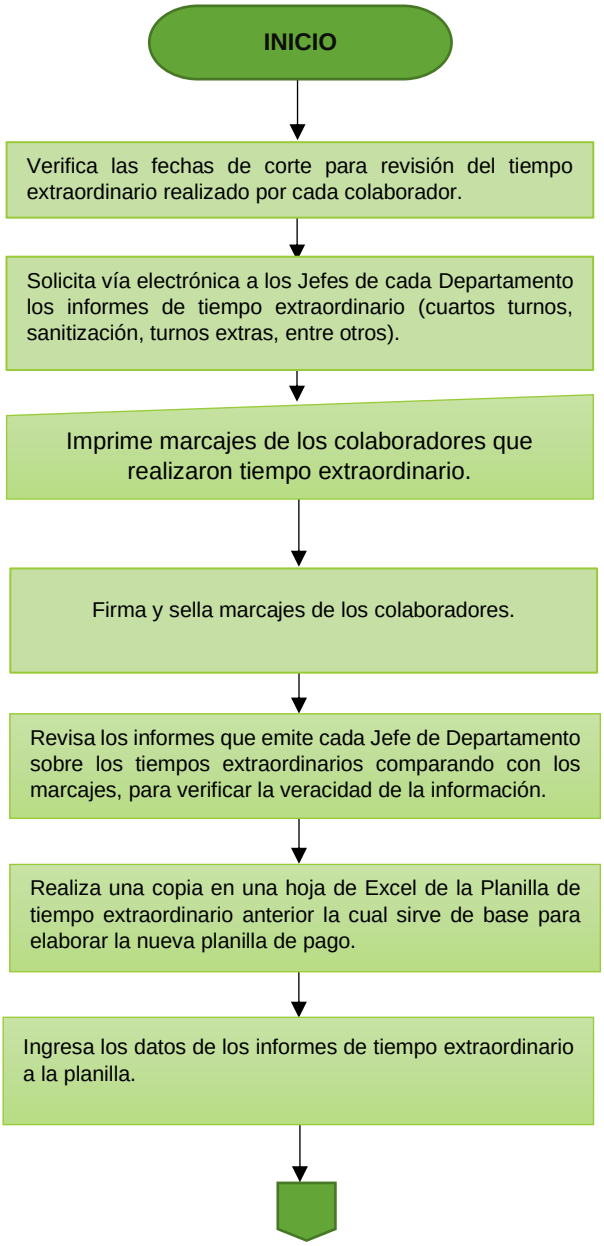
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

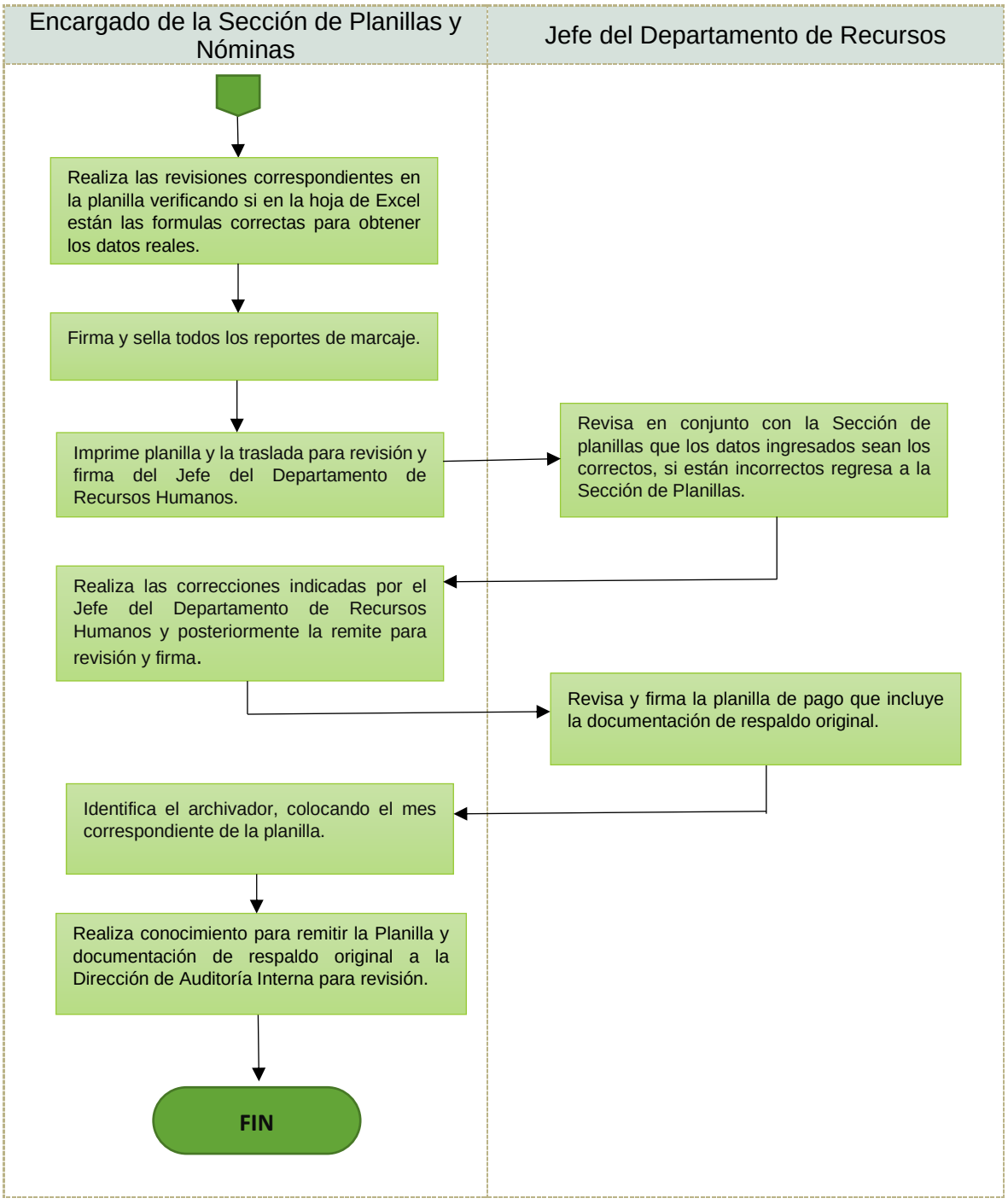
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Verifica las fechas de corte para revisión del tiempo extraordinario realizado por cada colaborador.	3 minutos
2.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Solicita vía electrónica a los Jefes de cada Departamento los informes de tiempo extraordinario (cuartos turnos, sanitización, turnos extras, entre otros).	30 minutos
3.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime marcajes de los colaboradores que realizaron tiempo extraordinario.	1 hora
4.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Firma y sella marcajes de los colaboradores.	1 hora

5.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisa los informes que emite cada Jefe de Departamento sobre los tiempos extraordinarios comparando con los marcajes, para verificar la veracidad de la información.	3 horas
6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza una copia en una hoja de Excel de la Planilla de tiempo extraordinario anterior la cual sirve de base para elaborar la nueva planilla de pago.	1 hora
7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Ingresa los datos de los informes de tiempo extraordinario a la planilla.	1 día
8.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las revisiones correspondientes en la planilla verificando si en la hoja de Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.	30 minutos
9.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Firma y sella todos los reportes de marcaje.	1 hora
10.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime planilla y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	30 minutos
11.	Jefe del Departamento de Recursos	Revisa en conjunto con la Sección de planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas.	3 horas
12.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.	2 horas
13.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma la planilla de pago que incluye la documentación de respaldo original.	30 minutos
14.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Identifica el archivador, colocando el mes correspondiente de la planilla.	20 minutos
15.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza conocimiento para remitir la Planilla y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: ELABORACIÓN DE PLANILLA DE TIEMPO EXTRAORDINARIO

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas




Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas
Jefe del Departamento de Recursos
Realiza las revisiones correspondientes en la planilla verificando si en la hoja de Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.
Firma y sella todos los reportes de marcaje.
Imprime planilla y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
Revisa en conjunto con la Sección de planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas.
Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.
Revisa y firma la planilla de pago que incluye la documentación de respaldo original.
Identifica el archivador, colocando el mes correspondiente de la planilla.
Realiza conocimiento para remitir la Planilla y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de nómina de servicios por necesidades especiales**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Realización de nómina de servicios por necesidades especiales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar nómina de servicios por necesidades especiales en el tiempo oportuno para el pronto pago.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Minimizar tiempos en la entrega de la nómina y así evitar atraso en los pagos

D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas

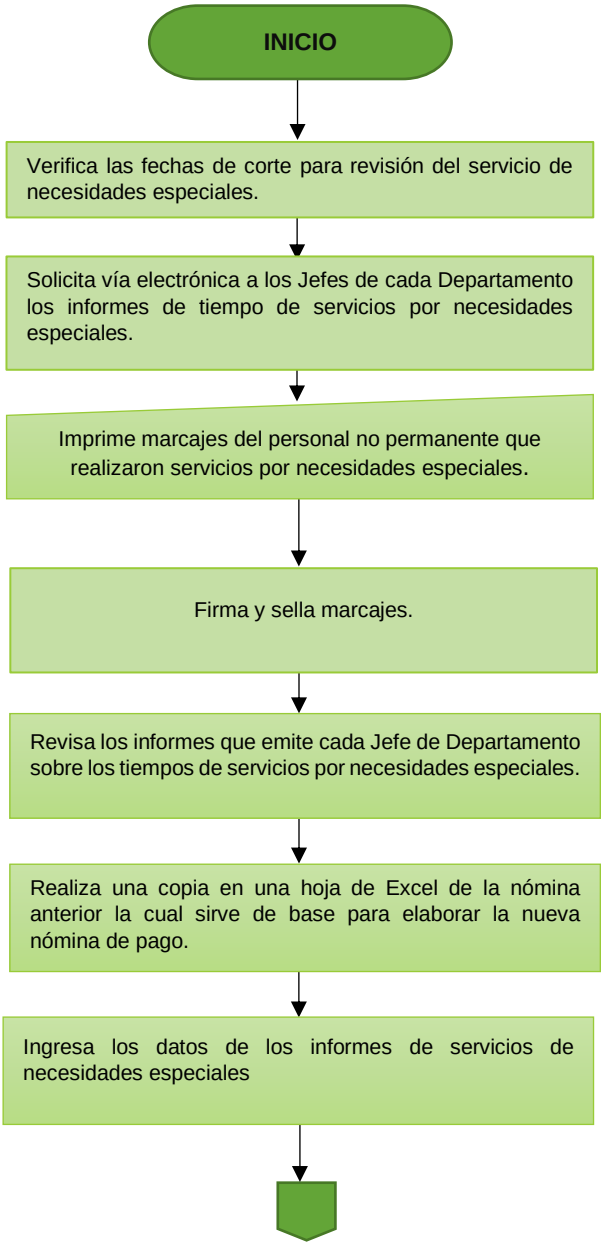
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

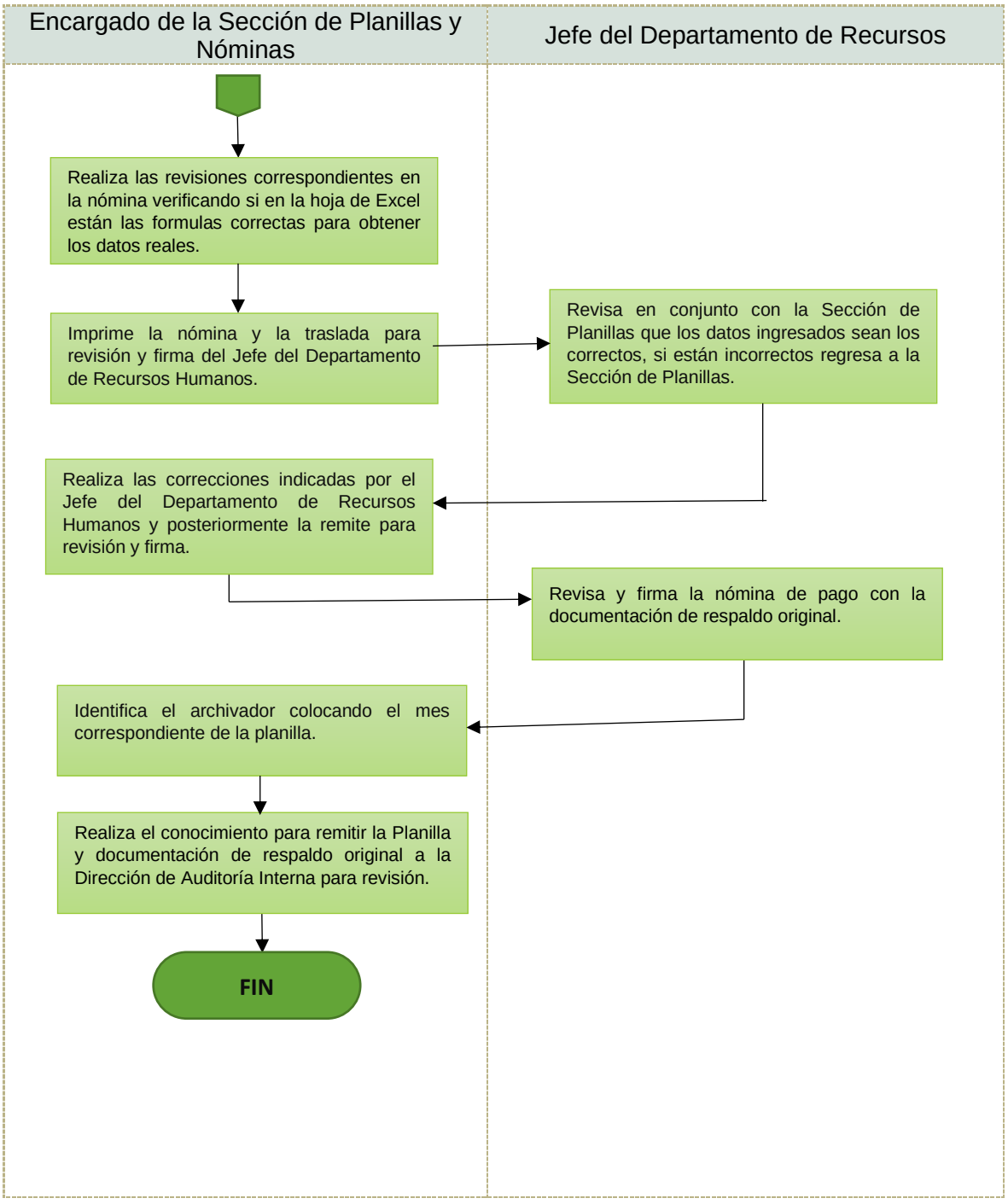
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Verifica las fechas de corte para revisión del servicio de necesidades especiales.	3 minutos
2.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Solicita vía electrónica a los Jefes de cada Departamento los informes de tiempo de servicios por necesidades especiales.	30 minutos
3.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime marcajes del personal no permanente que realizaron servicios por necesidades especiales.	1 hora
4.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Firma y sella marcajes.	20 minutos
5.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisa los informes que emite cada Jefe de Departamento sobre los tiempos de servicios por necesidades especiales.	1 día
6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza una copia en una hoja de Excel de la nómina anterior la cual sirve de base para elaborar la nueva nómina de pago.	1 hora

7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Ingresa los datos de los informes de servicios de necesidades especiales	1 día
8.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las revisiones correspondientes en la nómina verificando si en la hoja de Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.	30 minutos
10.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime la nómina y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	30 minutos
11.	Jefe del Departamento de Recursos	Revisa en conjunto con la Sección de Planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas.	3 horas
12.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.	2 horas
13.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma la nómina de pago con la documentación de respaldo original.	30 minutos
14.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Identifica el archivador colocando el mes correspondiente de la planilla.	20 minutos
15.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza el conocimiento para remitir la Planilla y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: ELABORACIÓN DE NÓMINA DE SERVICIOS POR NECESIDADES ESPECIALES

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas




Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas
Jefe del Departamento de Recursos
Realiza las revisiones correspondientes en la nómina verificando si en la hoja de Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.
Imprime la nómina y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
Revisa en conjunto con la Sección de Planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos regresa a la Sección de Planillas.
Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.
Revisa y firma la nómina de pago con la documentación de respaldo original.
Identifica el archivador colocando el mes correspondiente de la planilla.
Realiza el conocimiento para remitir la Planilla y documentación de respaldo original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de planilla de Bono 14**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de la planilla del Bono 14.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar planilla de Bono 14 en el tiempo oportuno para el pronto pago.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Entregar planilla de Bono 14 en el tiempo estipulado para las revisiones y posterior pago.

D. RESPONSABLE

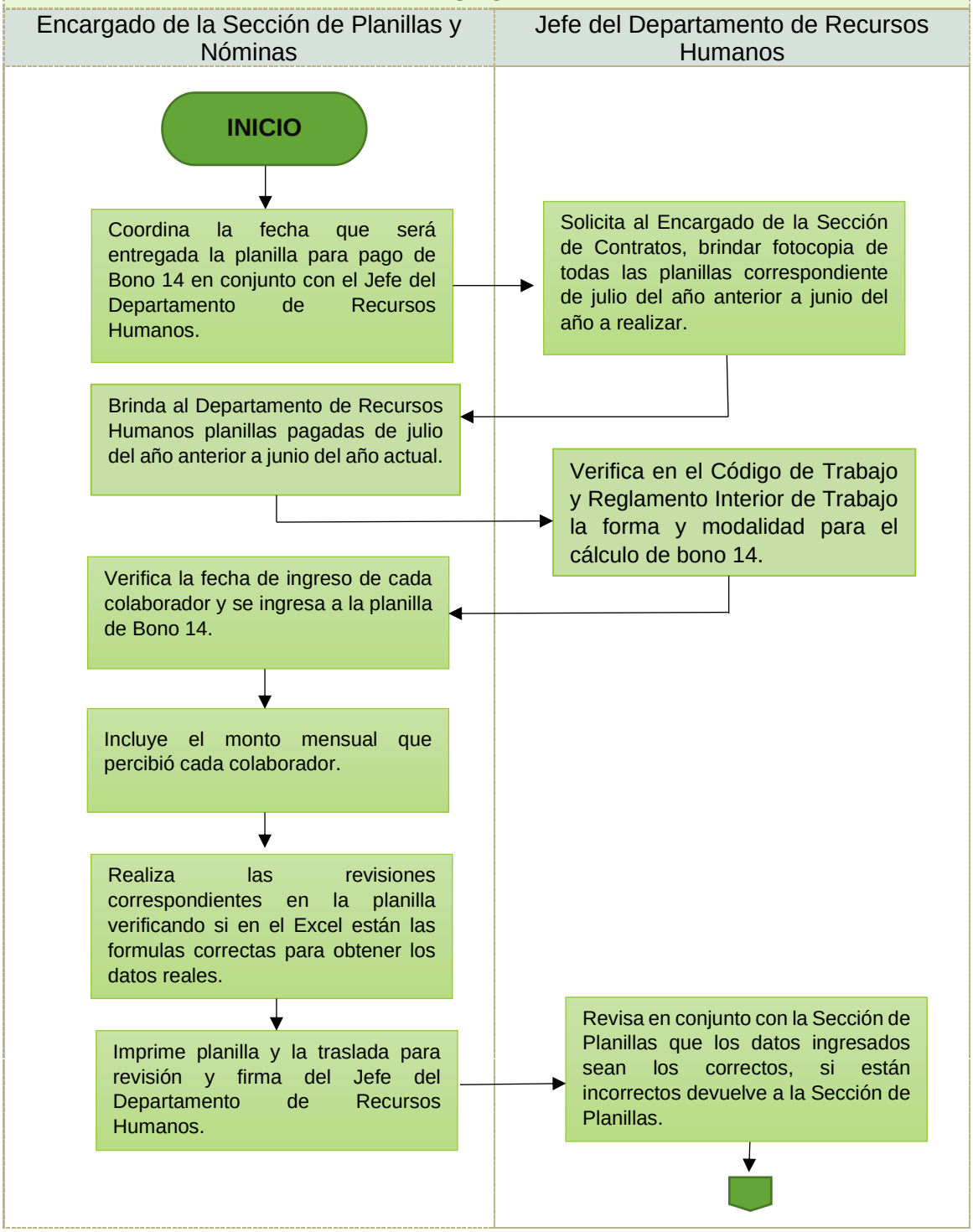
Encargado de la Sección de Planillas

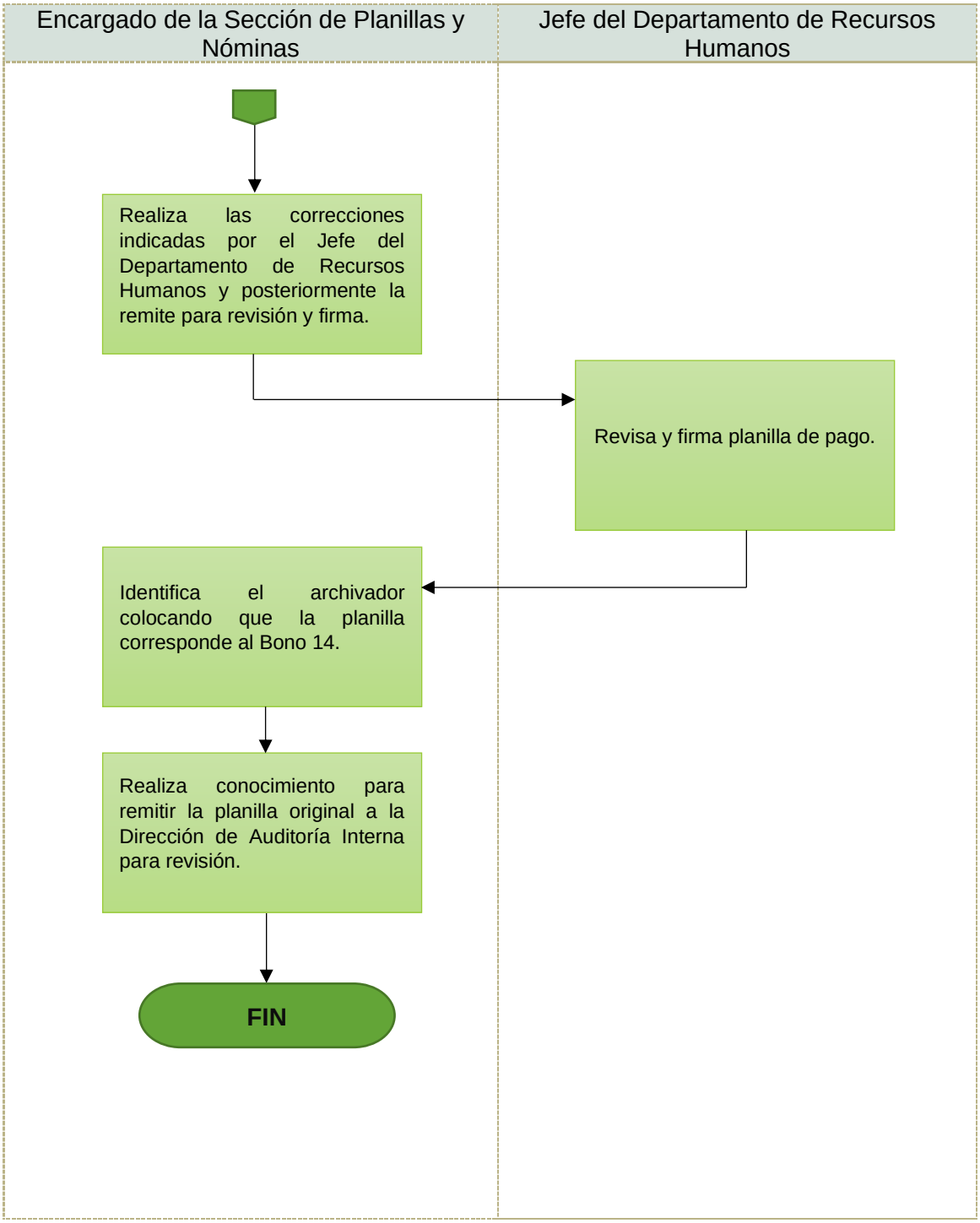
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas y Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Coordina la fecha que será entregada la planilla para pago de Bono 14.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita al Encargado de la Sección de Contratos, brindar fotocopia de todas las planillas correspondiente de julio del año anterior a junio del año a realizar.	5 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Brinda al Departamento de Recursos Humanos planillas pagadas de julio del año anterior a junio del año actual.	1 día
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Verifica en el Código de Trabajo y Reglamento Interior de Trabajo la forma y modalidad para el cálculo de bono 14.	20 minutos
5.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Verifica la fecha de ingreso de cada colaborador y se ingresa a la planilla de Bono 14.	2 horas

6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Incluye el monto mensual que percibió cada colaborador.	1 día
7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las revisiones correspondientes en la planilla verificando si en el Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.	30 minutos
8.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime planilla y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	30 minutos
9.	Jefe del Departamento de Recursos	Revisa en conjunto con la Sección de Planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos devuelve a la Sección de Planillas.	3 horas
10.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.	2 horas
11.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma planilla de pago.	30 minutos
12.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Identifica el archivador colocando que la planilla corresponde al Bono 14.	20 minutos
13.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza conocimiento para remitir la planilla original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: ELABORACIÓN DE PLANILLA DE BONO 14




Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas
Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.
Revisa y firma planilla de pago.
Identifica el archivador colocando que la planilla corresponde al Bono 14.
Realiza conocimiento para remitir la planilla original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de planilla de Aguinaldo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de la planilla de Aguinaldo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar planilla de Aguinaldo en el tiempo oportuno, para el pronto pago.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ser entregada la planilla de Aguinaldo en el tiempo estipulado para las revisiones y posterior pago.

D. RESPONSABLE

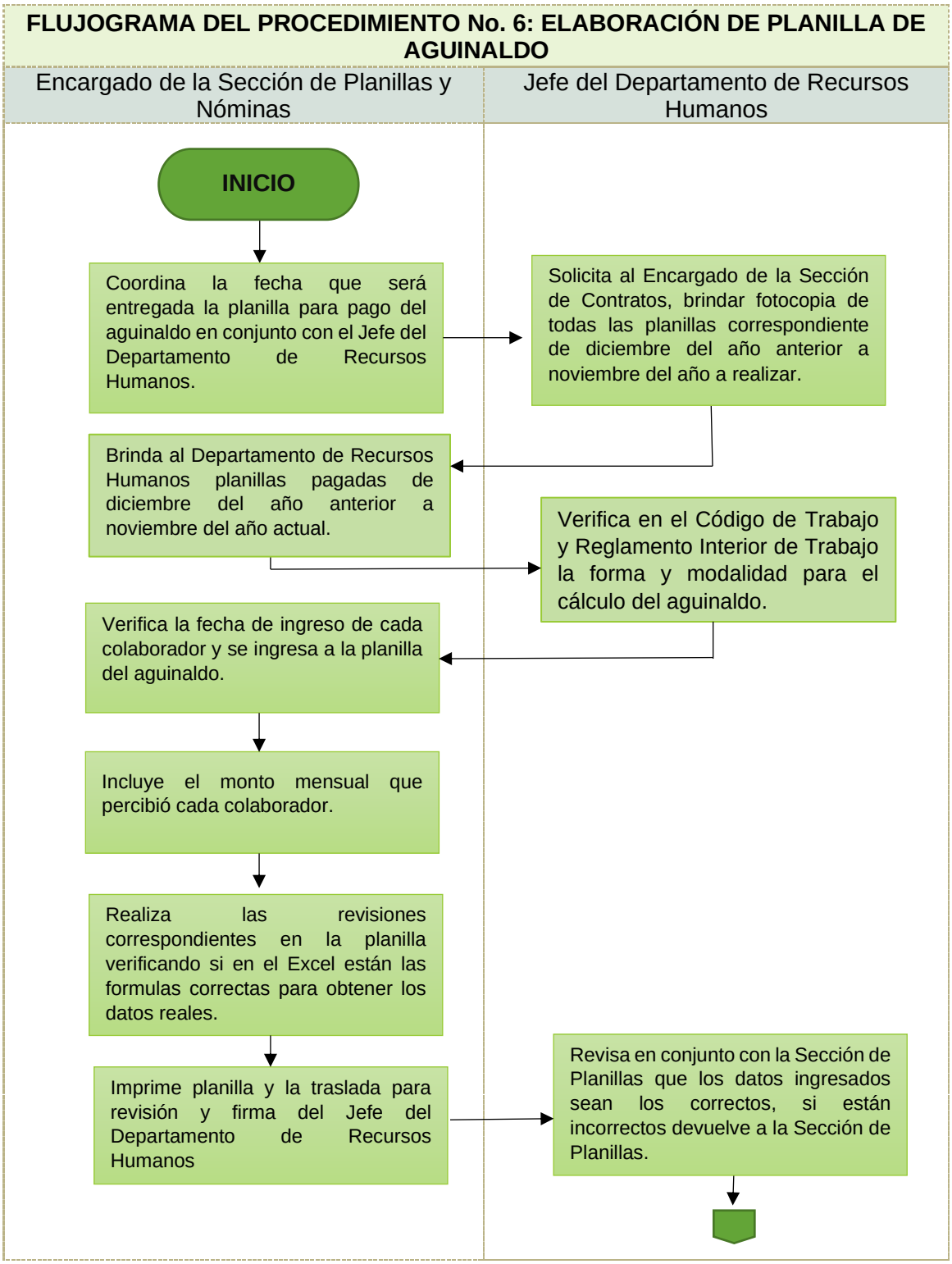
Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas

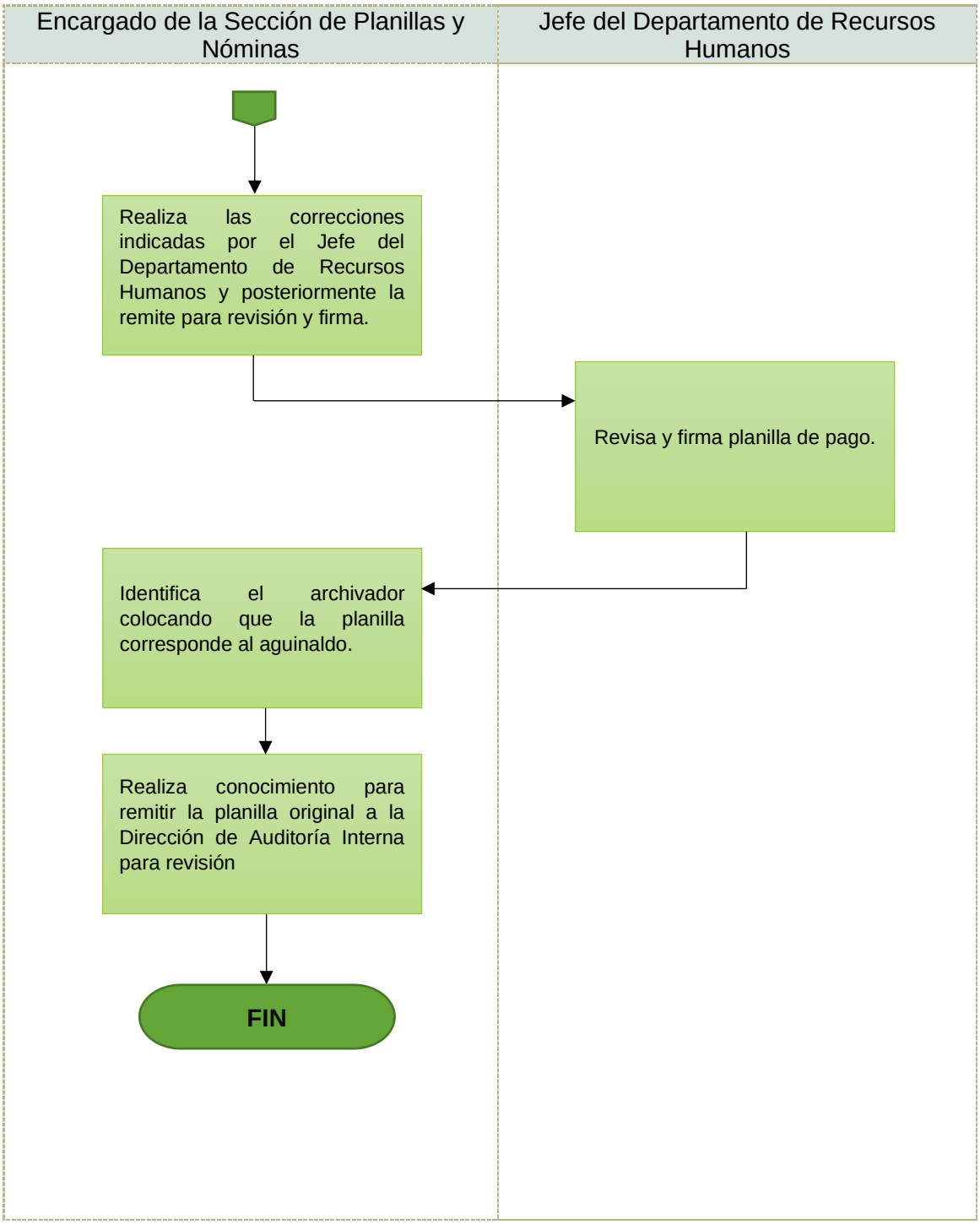
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Coordina la fecha que será entregada la planilla para pago del aguinaldo.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita al Encargado de la Sección de Contratos, brindar fotocopia de todas las planillas correspondiente de diciembre del año anterior a noviembre del año a realizar.	5 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Brinda al Departamento de Recursos Humanos planillas pagadas de diciembre del año anterior a noviembre del año actual.	1 día
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Verifica en el Código de Trabajo y Reglamento Interior de Trabajo la forma y modalidad para el cálculo del aguinaldo.	20 minutos
5.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Verifica la fecha de ingreso de cada colaborador y se ingresa a la planilla del aguinaldo.	2 horas

6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Incluye el monto mensual que percibió cada colaborador.	1 día
7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las revisiones correspondientes en la planilla verificando si en el Excel están las formulas correctas para obtener los datos reales.	30 minutos
8.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Imprime planilla y la traslada para revisión y firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	30 minutos
9.	Jefe del Departamento de Recursos	Revisa en conjunto con la Sección de Planillas que los datos ingresados sean los correctos, si están incorrectos devuelve a la Sección de Planillas.	3 horas
10.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.	2 horas
11.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma planilla de pago.	30 minutos
12.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Identifica el archivador colocando que la planilla corresponde al aguinaldo.	20 minutos
13.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza conocimiento para remitir la planilla original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: ELABORACIÓN DE PLANILLA DE AGUINALDO




Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas
Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Realiza las correcciones indicadas por el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y posteriormente la remite para revisión y firma.
Revisa y firma planilla de pago.
Identifica el archivador colocando que la planilla corresponde al aguinaldo.
Realiza conocimiento para remitir la planilla original a la Dirección de Auditoría Interna para revisión
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Pago prestaciones laborales e indemnización**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establece los montos a pagar por concepto de indemnización y prestaciones laborales por el tiempo de servicio laborado, puede ser por renuncia o despido de los colaboradores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar los cálculos para el pago de indemnización y prestaciones laborales de forma correcta.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener todos los documentos de respaldo para la realización de los cálculos.
- Código de Trabajo.
- Reglamento Interior de Trabajo.

D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas y Jefe del Departamento de Recursos Humanos

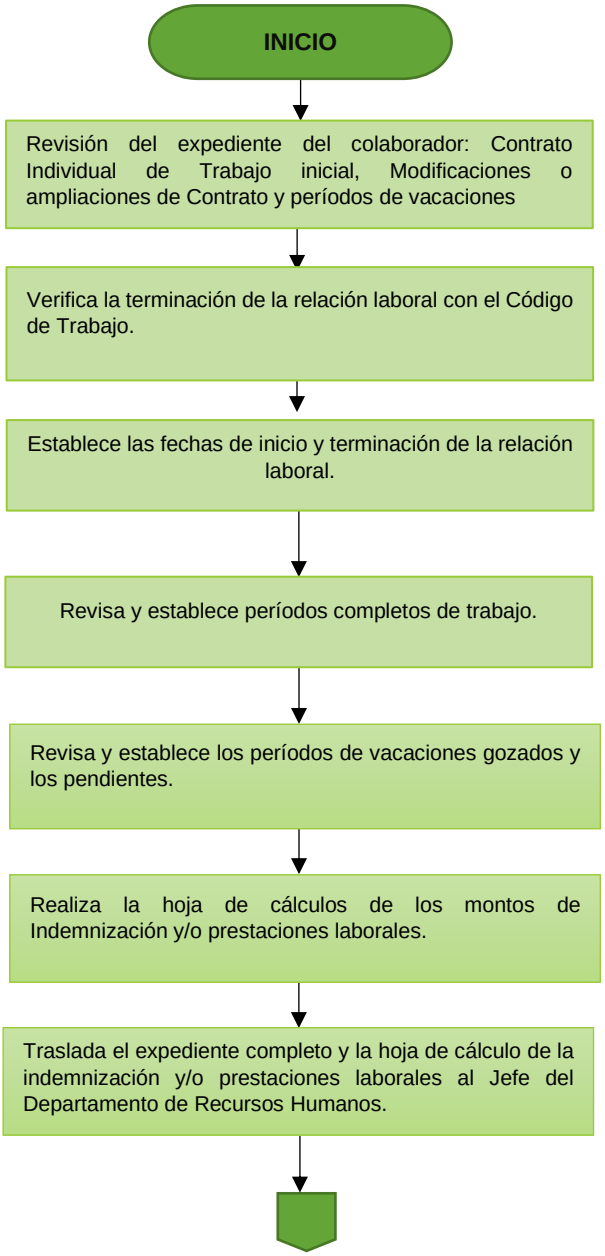
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

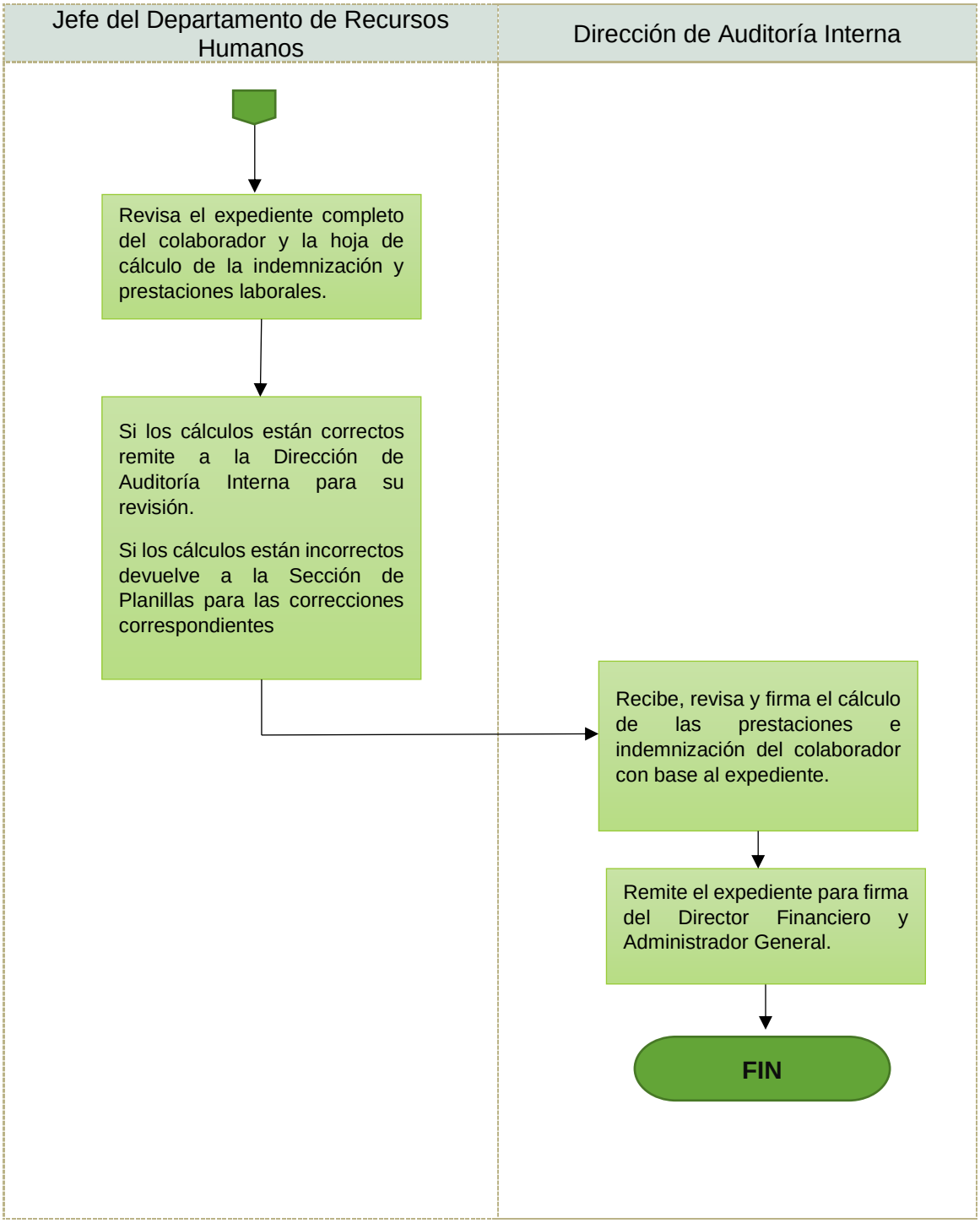
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisión del expediente del colaborador: Contrato Individual de Trabajo inicial, Modificaciones o ampliaciones de Contrato y períodos de vacaciones.	1.5 horas
2.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Verifica la terminación de la relación laboral con el Código de Trabajo.	30 minutos
3.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Establece las fechas de inicio y terminación de la relación laboral.	1 hora
4.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisa y establece períodos completos de trabajo.	

5.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Revisa y establece los períodos de vacaciones gozados y los pendientes.	
6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Realiza la hoja de cálculos de los montos de Indemnización y/o prestaciones laborales.	2 hora
7.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Traslada el expediente completo y la hoja de cálculo de la indemnización y/o prestaciones laborales al Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	15 minutos
8.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa el expediente completo del colaborador y la hoja de cálculo de la indemnización y prestaciones laborales.	1 hora
9.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Si los cálculos están correctos remite a la Dirección de Auditoría Interna para su revisión. Si los cálculos están incorrectos devuelve a la Sección de Planillas para las correcciones correspondientes.	15 minutos
10.	Dirección de Auditoría Interna	Recibe, revisa y firma el cálculo de las prestaciones e indemnización del colaborador con base al expediente.	1 hora
13.	Dirección de Auditoría Interna	Remite el expediente para firma del Director Financiero y Administrador General.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: PAGO PRESTACIONES LABORALES E INDEMNIZACIÓN

Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas




Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Dirección de Auditoría Interna
Revisa el expediente completo del colaborador y la hoja de cálculo de la indemnización y prestaciones laborales.
Si los cálculos están correctos remite a la Dirección de Auditoría Interna para su revisión.
Si los cálculos están incorrectos devuelve a la Sección de Planillas para las correcciones correspondientes
Recibe, revisa y firma el cálculo de las prestaciones e indemnización del colaborador con base al expediente.
Remite el expediente para firma del Director Financiero y Administrador General.
FIN

ENCARGADO DE LA SECCIÓN DE CONTRATOS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de nombramiento Contrato Administrativo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en solicitar nombramientos para la elaboración de Contrato Administrativo para prestadores de servicios.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con la documentación requerida y correcta que respalde las contrataciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Obtener un documento sin errores con los datos exactos del contratista.

D. RESPONSABLE

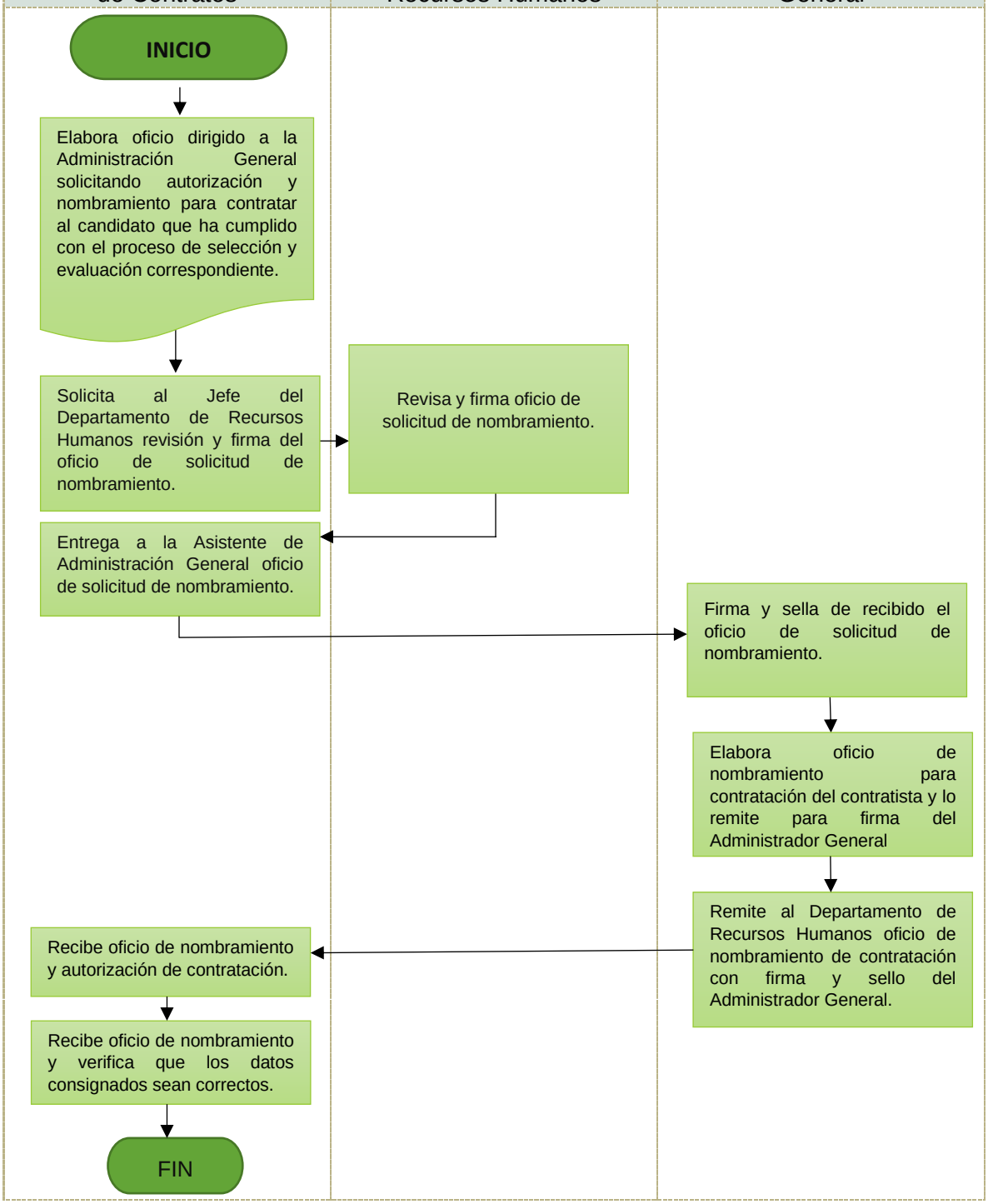
Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Elabora oficio dirigido a la Administración General solicitando autorización y nombramiento para contratar al candidato que ha cumplido con el proceso de selección y evaluación correspondiente.	20 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Solicita al Jefe del Departamento de Recursos Humanos revisión y firma del oficio de solicitud de nombramiento.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma oficio de solicitud de nombramiento.	5 minutos
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega a la Asistente de Administración General oficio de solicitud de nombramiento.	30 minutos
5.	Asistente de Administración General	Firma y sella de recibido el oficio de solicitud de nombramiento.	5 minutos
6.	Asistente de Administración General	Elabora oficio de nombramiento para contratación del contratista y lo remite para firma del Administrador General.	2 días
7.	Asistente de Administración General	Remite al Departamento de Recursos Humanos oficio de nombramiento de	1 día

		contratación con firma y sello del Administrador General.	
8.	Encargado de la Sección de Contratos	Recibe oficio de nombramiento y autorización de contratación.	5 minutos
9.	Encargado de la Sección de Contratos	Recibe oficio de nombramiento y verifica que los datos consignados sean correctos.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO CONTRATO ADMINISTRATIVO



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Contrato Administrativo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de los Contratos Administrativos para el personal no permanente de servicios técnicos y profesionales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Que el prestador de servicios cuente con el contrato respectivo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El contratista debe cumplir con entregar toda la papelería solicitada y así continuar con la contratación.

D. RESPONSABLE

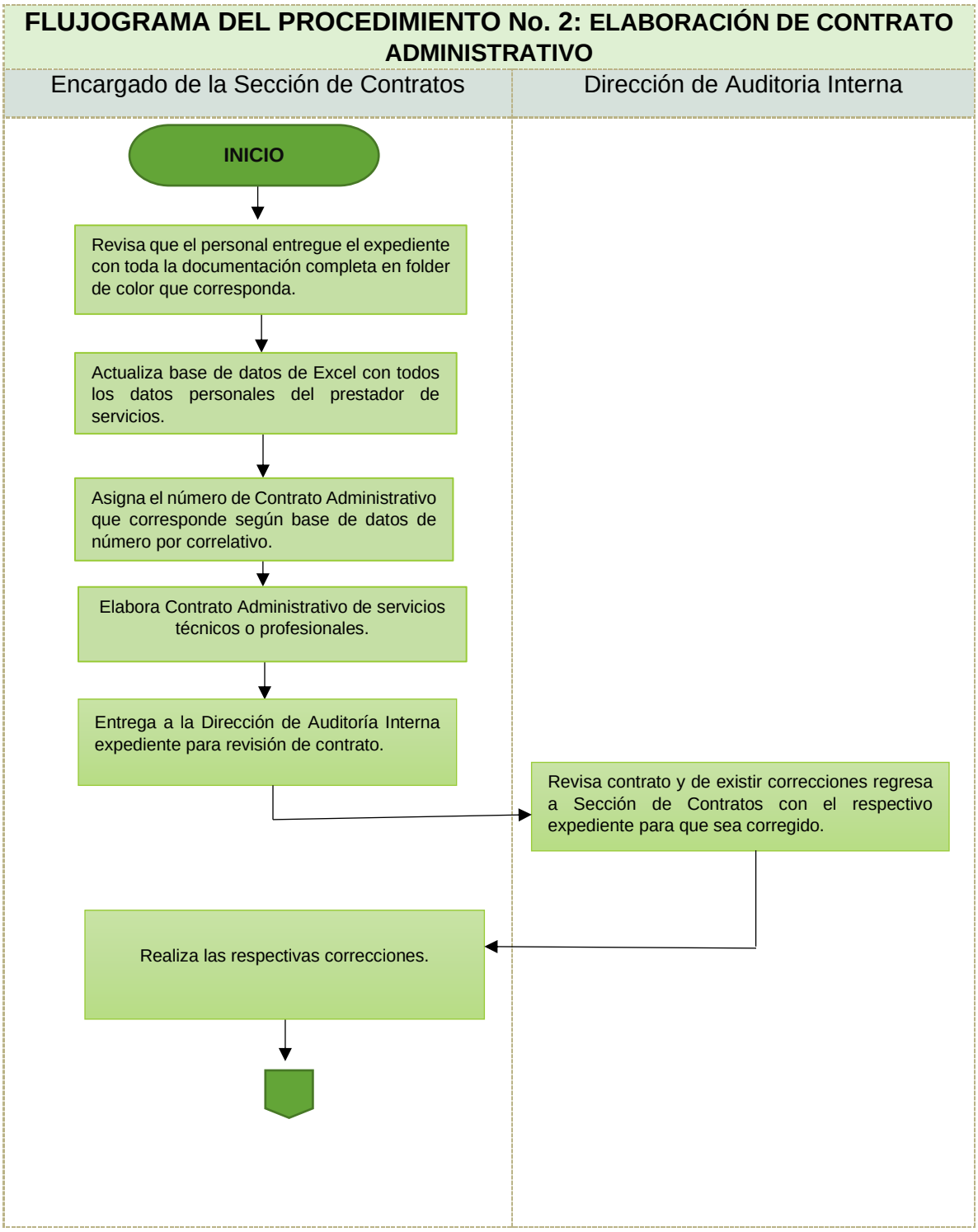
Encargado de la Sección de Contratos

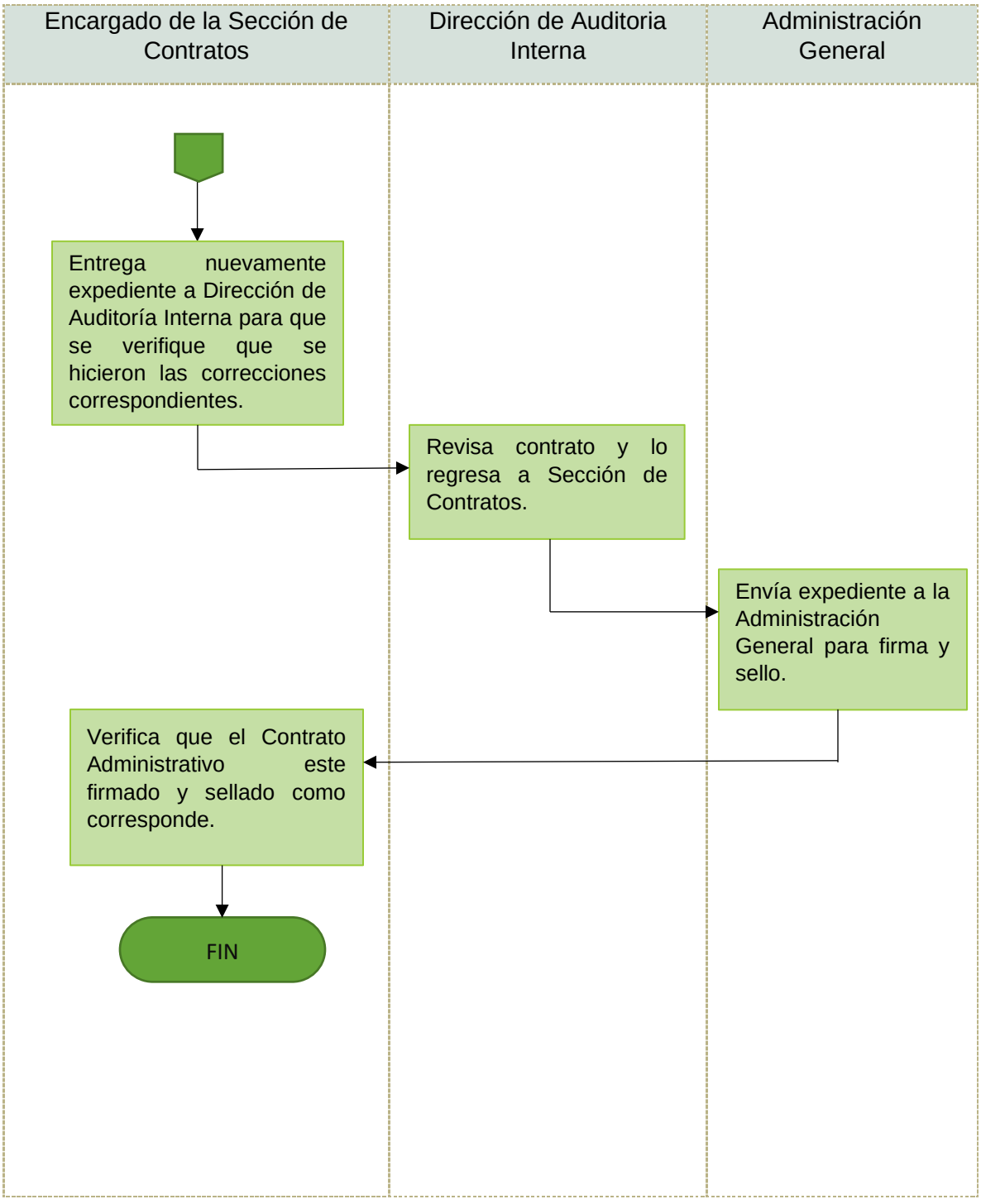
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Revisa que el personal entregue el expediente con toda la documentación completa en folder de color que corresponda.	5 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Actualiza base de datos de Excel con todos los datos personales del prestador de servicios.	5 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Asigna el número de Contrato Administrativo que corresponde según base de datos de número por correlativo.	5 minutos
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Elabora Contrato Administrativo de servicios técnicos o profesionales.	40 minutos
5.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega a la Dirección de Auditoría Interna expediente para revisión de contrato.	20 minutos
6.	Dirección de Auditoría Interna	Revisa contrato y de existir correcciones regresa a Sección de Contratos con el respectivo expediente para que sea corregido.	1 día
7.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza las respectivas correcciones.	20 minutos

8.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega nuevamente expediente a Dirección de Auditoría Interna para que se verifique que se hicieron las correcciones correspondientes.	10 minutos
9.	Dirección de Auditoría Interna	Revisa contrato y lo regresa a Sección de Contratos.	3 horas
11.	Dirección de Auditoría Interna	Envía expediente a la Administración General para firma y sello.	1 día
12.	Administración General	Devuelve a Sección de Contratos, Contrato Administrativo firmado con el expediente.	20 minutos
13.	Encargado de la Sección de Contratos	Verifica que el Contrato Administrativo este firmado y sellado como corresponde.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ELABORACIÓN DE CONTRATO ADMINISTRATIVO




Encargado de la Sección de Contratos
Dirección de Auditoria Interna
Administración General
Entrega nuevamente expediente a Dirección de Auditoría Interna para que se verifique que se hicieron las correcciones correspondientes.
Revisa contrato y lo regresa a Sección de Contratos.
Envía expediente a la Administración General para firma y sello.
Verifica que el Contrato Administrativo este firmado y sellado como corresponde.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Seguro de Caución o Fianza para Contrato Administrativo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El contratista debe presentar Seguro de Caución o Fianza, con base al monto total del contrato civil.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar que el prestador de servicios realice el pago de su Seguro de Caución o Fianza y que este venga con los datos que corresponde.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Obtener a la brevedad el Seguro de Caución o Fianza original.

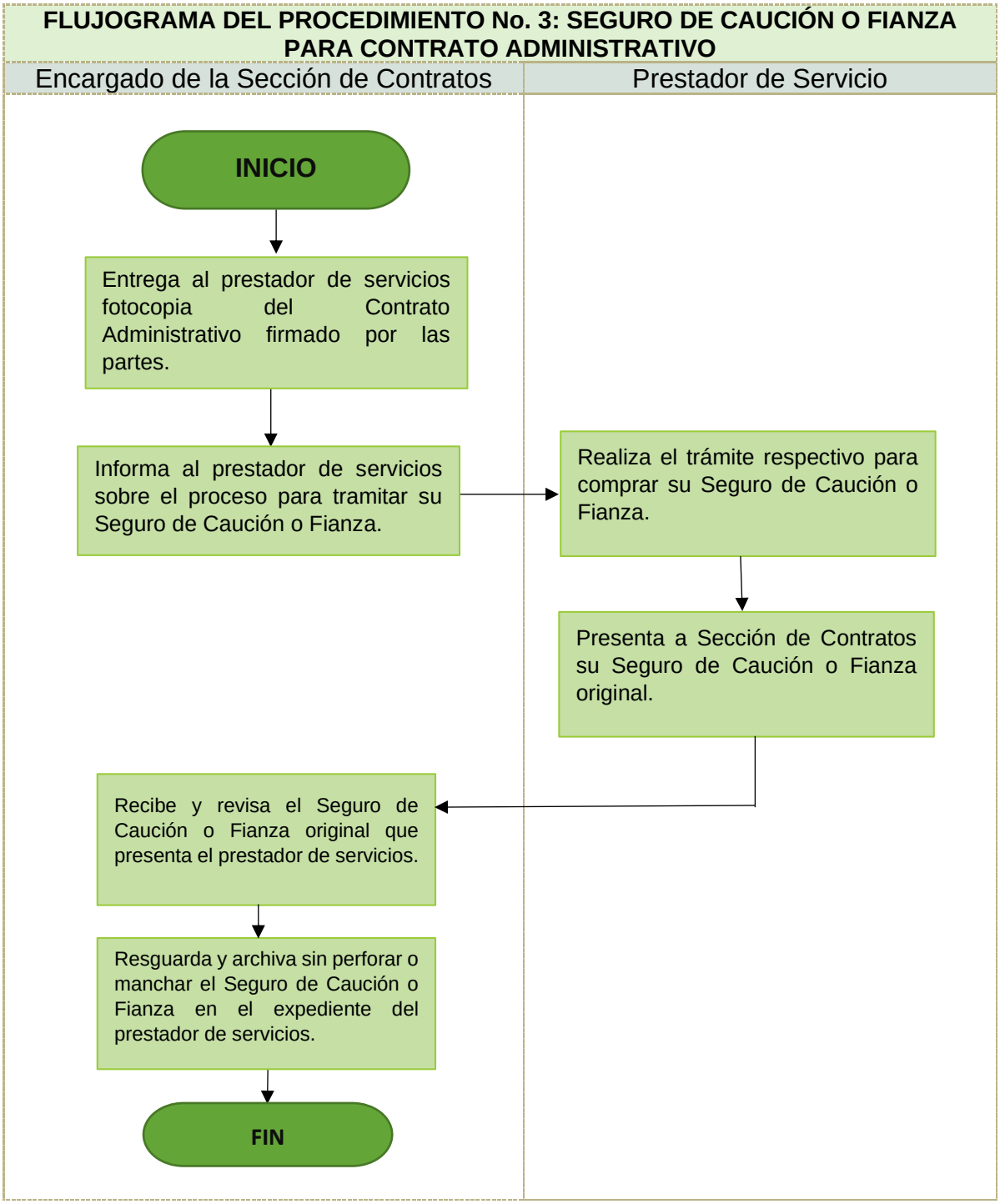
D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega al prestador de servicios fotocopia del Contrato Administrativo firmado por las partes.	5 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Informa al prestador de servicios sobre el proceso para tramitar su Seguro de Caución o Fianza.	5 minutos
3.	Prestador de Servicio	Realiza el trámite respectivo para comprar su Seguro de Caución o Fianza.	1 día
4.	Prestador de Servicio	Presenta a Sección de Contratos su Seguro de Caución o Fianza original.	5 minutos
5.	Encargado de la Sección de Contratos	Recibe y revisa el Seguro de Caución o Fianza original que presenta el prestador de servicios.	5 minutos
6.	Encargado de la Sección de Contratos	Resguarda y archiva sin perforar o manchar el Seguro de Caución o Fianza en el expediente del prestador de servicios.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: SEGURO DE CAUCIÓN O FIANZA PARA CONTRATO ADMINISTRATIVO



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Acuerdo de aprobación Contrato Administrativo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de los Acuerdos de aprobación de Contratos Administrativos para firma del Presidente del Consejo de Administración.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con la realización de los Acuerdos de aprobación de Contratos Administrativos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Deben consignarse de forma correcta los datos del contratista.

D. RESPONSABLE

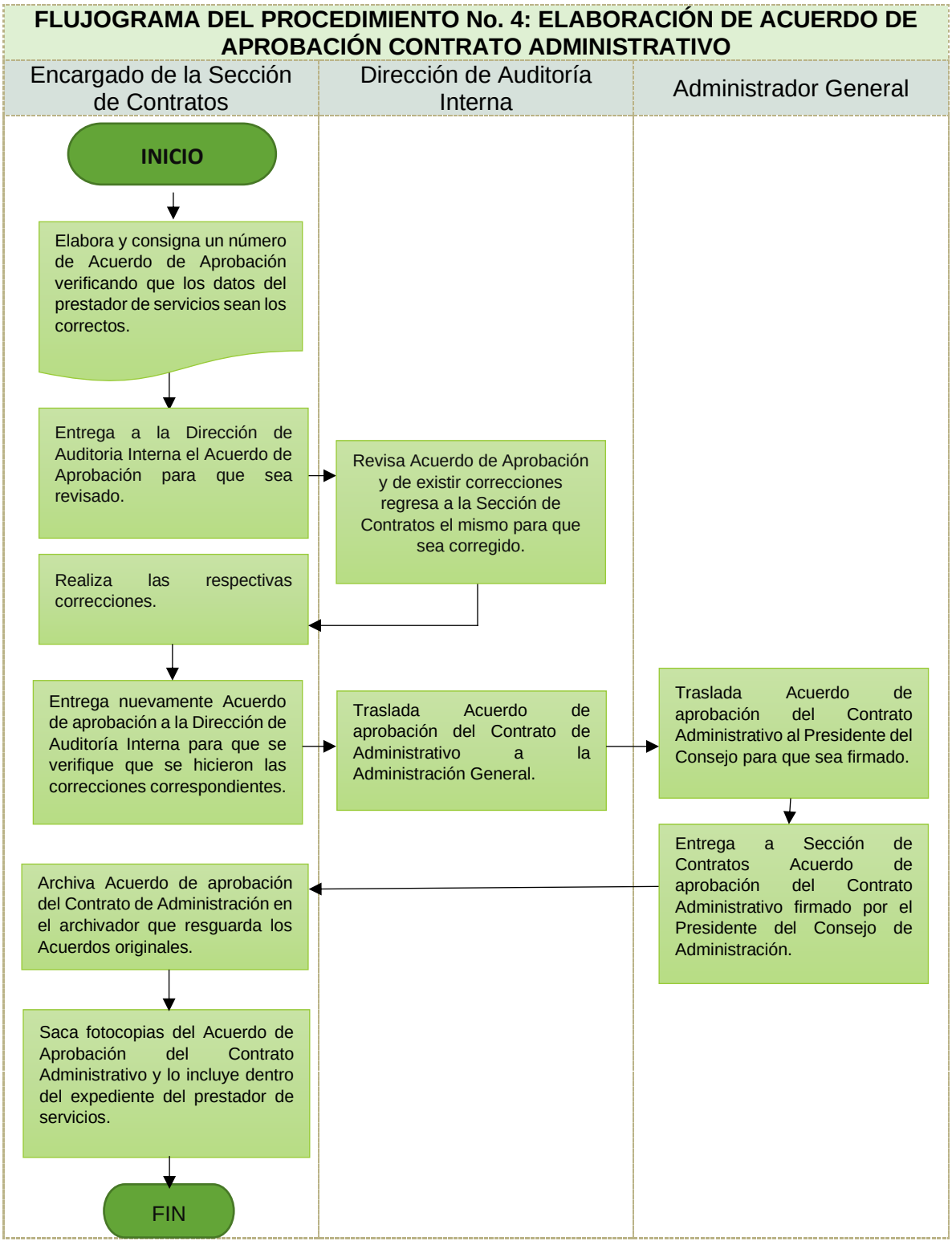
Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Elabora y consigna un número de Acuerdo de Aprobación verificando que los datos del prestador de servicios sean los correctos.	1 hora
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega a la Dirección de Auditoria Interna el Acuerdo de Aprobación para que sea revisado.	20 minutos
3.	Dirección de Auditoría Interna	Revisa Acuerdo de Aprobación y de existir correcciones regresa a la Sección de Contratos el mismo para que sea corregido.	1 día
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza las respectivas correcciones.	20
5.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega nuevamente Acuerdo de aprobación a la Dirección de Auditoría Interna para que se verifique que se hicieron las correcciones correspondientes.	20 minutos
6.	Dirección de Auditoría Interna	Traslada Acuerdo de aprobación del Contrato de Administrativo a la Administración General.	15 minutos
7.	Administración General	Traslada Acuerdo de aprobación del Contrato Administrativo al Presidente del Consejo para que sea firmado.	1 día

8.	Administración General	Entrega a Sección de Contratos Acuerdo de aprobación del Contrato Administrativo firmado por el Presidente del Consejo de Administración.	20 minutos
9.	Encargado de la Sección de Contratos	Archiva Acuerdo de aprobación del Contrato de Administración en el archivador que resguarda los Acuerdos originales.	20 minutos
10.	Encargado de la Sección de Contratos	Saca fotocopias del Acuerdo de Aprobación del Contrato Administrativo y lo incluye dentro del expediente del prestador de servicios.	2 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: ELABORACIÓN DE ACUERDO DE APROBACIÓN CONTRATO ADMINISTRATIVO



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Publicación de Contrato Administrativo en el Portal de la Contraloría General de Cuentas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la publicación del Contrato Administrativo, fianza y acuerdo de aprobación de contrato, en el Portal de la Contraloría General de Cuentas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los requeridos establecidos por la Contraloría General de Cuentas para evitar sanciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos en Ley.

D. RESPONSABLE

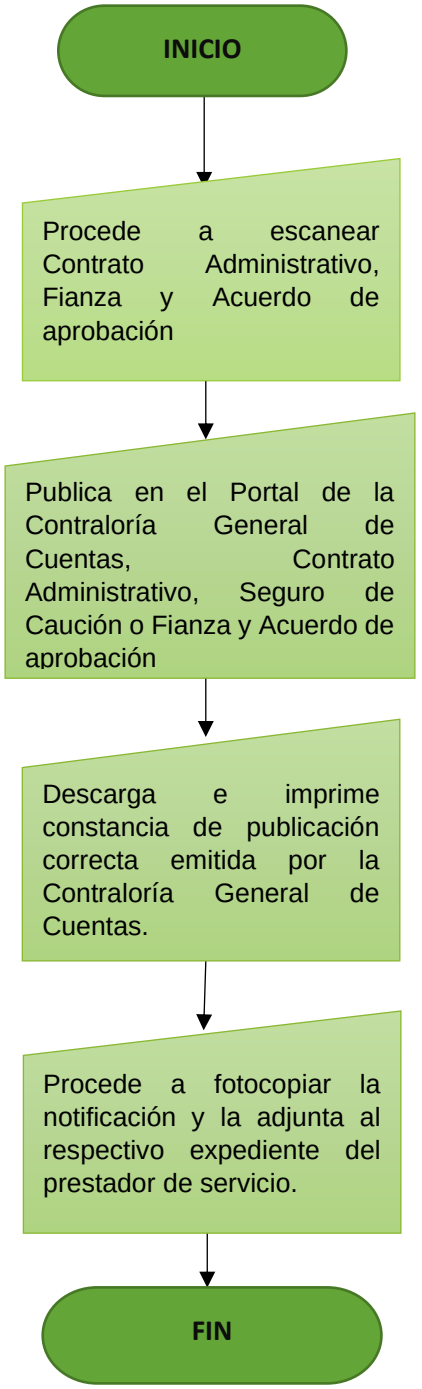
Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Procede a escanear Contrato Administrativo, Fianza y Acuerdo de aprobación.	10 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Publica en el Portal de la Contraloría General de Cuentas, Contrato Administrativo, Seguro de Caución o Fianza y Acuerdo de aprobación	20 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Descarga e imprime constancia de publicación correcta emitida por la Contraloría General de Cuentas.	1 día
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Procede a fotocopiar la notificación y la adjunta al respectivo expediente del prestador de servicio.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: PUBLICACIÓN DE CONTRATO ADMINISTRATIVO EN EL PORTAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

Encargado de la Sección de Contratos



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de Nombramiento Contrato Individual de Trabajo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Solicitar nombramientos para elaboración de Contrato Individual de Trabajo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con el documento idóneo que respalde las contrataciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Obtener un documento sin errores con los datos exactos del contratista.

D. RESPONSABLE

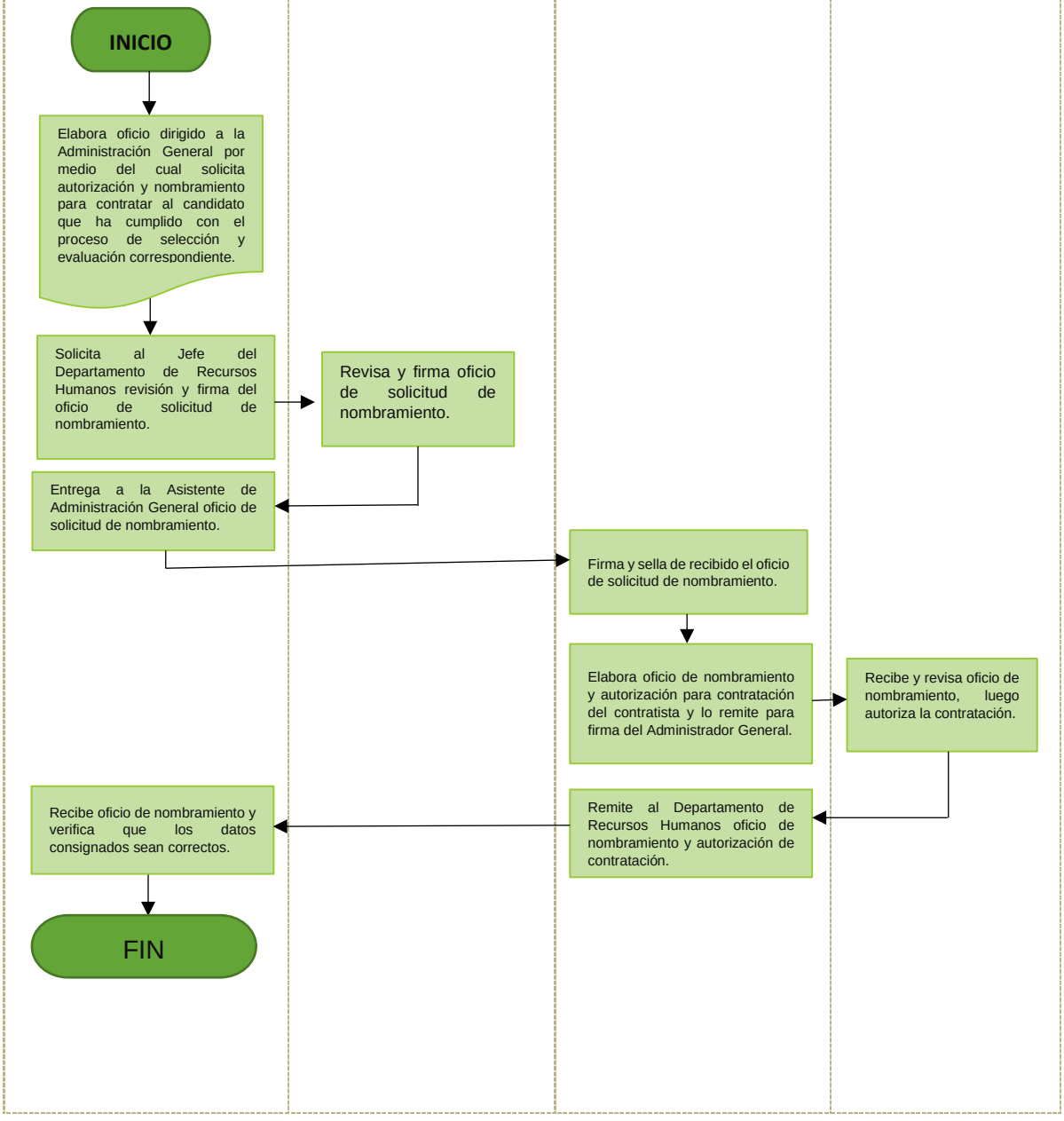
Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Elabora oficio dirigido a la Administración General por medio del cual solicita autorización y nombramiento para contratar al candidato que ha cumplido con el proceso de selección y evaluación correspondiente.	20 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Solicita al Jefe del Departamento de Recursos Humanos revisión y firma del oficio de solicitud de nombramiento.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma oficio de solicitud de nombramiento.	5 minutos
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega a la Asistente de Administración General oficio de solicitud de nombramiento.	30 minutos
5.	Asistente de Administración General	Firma y sella de recibido el oficio de solicitud de nombramiento.	5 minutos
6.	Asistente de Administración General	Elabora oficio de nombramiento y autorización para contratación del contratista y lo remite para firma del Administrador General.	2 días
7.	Administrador General	Recibe y revisa oficio de nombramiento, luego autoriza la contratación.	1 día

8.	Encargado de la Sección de Contratos	Remite al Departamento de Recursos Humanos oficio de nombramiento y autorización de contratación.	5 minutos
9.	Encargado de la Sección de Contratos	Recibe oficio de nombramiento y verifica que los datos consignados sean correctos.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Contrato Individual de Trabajo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de los Contratos Individuales de Trabajo para dejar estipulados los derechos y obligaciones que deben cumplirse al iniciar la relación laboral.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Crear un instrumento legal en el cual se consigne en común acuerdo con el colaborador los derechos y obligaciones laborales.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que el candidato tenga toda la papelería completa.

D. RESPONSABLE

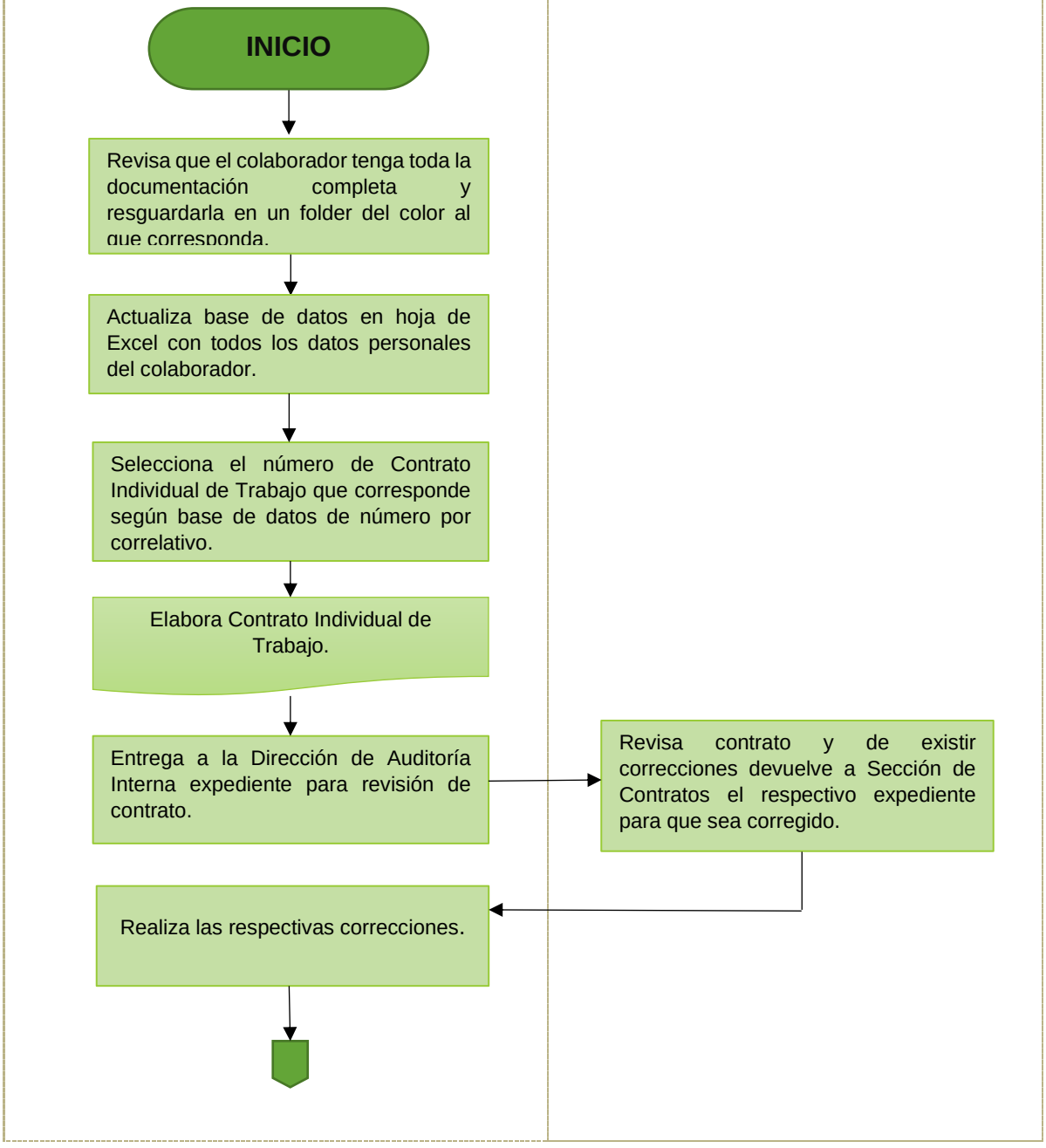
Encargado de la Sección de Contratos

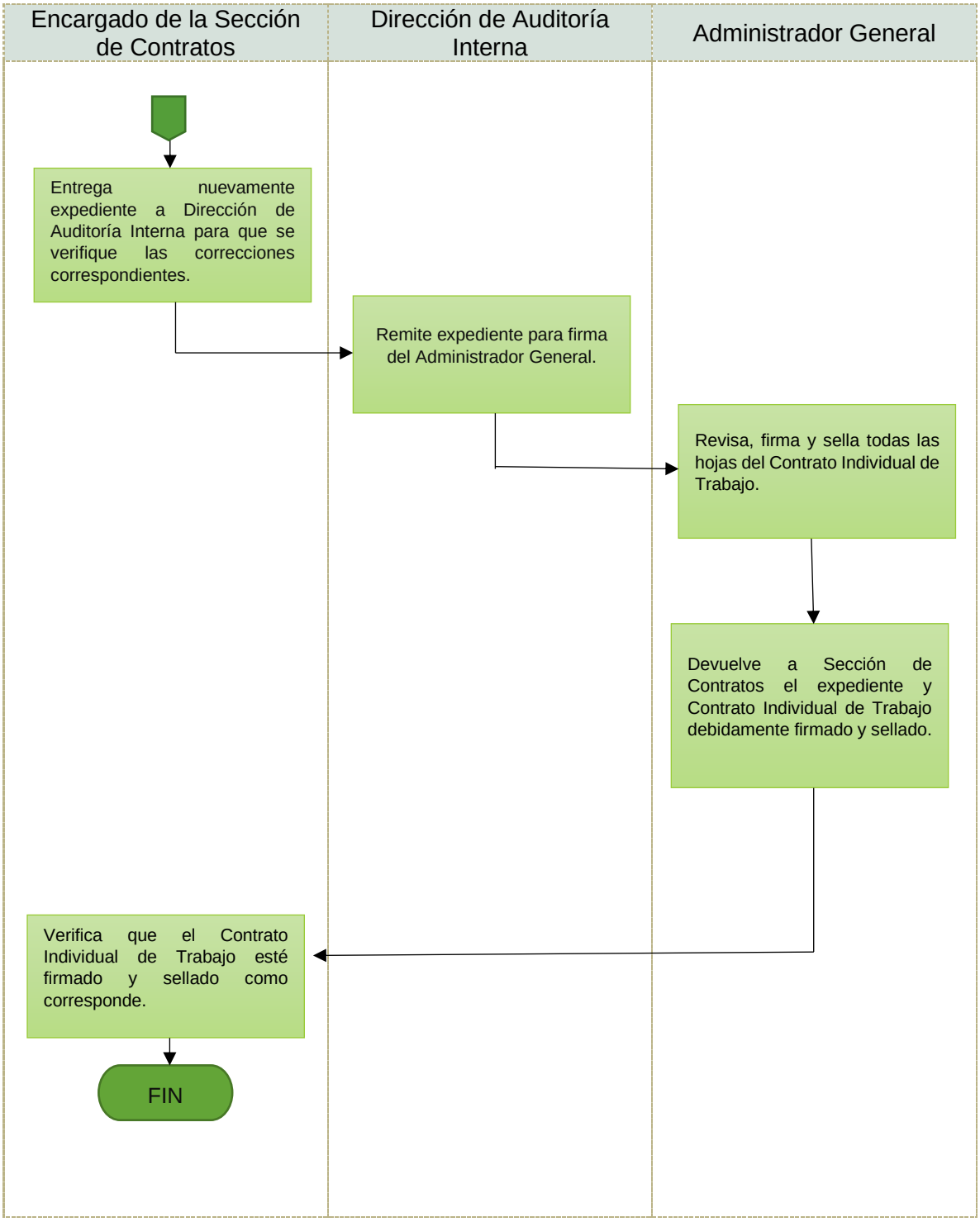
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Revisa que el colaborador tenga toda la documentación completa y resguardarla en un folder del color al que corresponda.	10 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Actualiza base de datos en hoja de Excel con todos los datos personales del colaborador.	10 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Selecciona el número de Contrato Individual de Trabajo que corresponde según base de datos de número por correlativo.	5 minutos
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Elabora Contrato Individual de Trabajo.	1 hora
5.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega a la Dirección de Auditoría Interna expediente para revisión de contrato.	10 minutos
6.	Dirección de Auditoría Interna	Revisa contrato y de existir correcciones devuelve a Sección de Contratos el respectivo expediente para que sea corregido.	1 día
7.	Encargado de la Sección de Contratos	Realiza las respectivas correcciones.	20 minutos
8.	Encargado de la Sección de Contratos	Entrega nuevamente expediente a Dirección de Auditoría Interna para que se verifique las correcciones correspondientes.	10 minutos

11.	Dirección de Auditoría Interna	Remite expediente para firma del Administrador General.	1 día
12.	Administrador General	Revisa, firma y sella todas las hojas del Contrato Individual de Trabajo.	
13.	Administración General	Devuelve a Sección de Contratos el expediente y Contrato Individual de Trabajo debidamente firmado y sellado.	20 minutos
14.	Encargado de la Sección de Contratos	Verifica que el Contrato Individual de Trabajo esté firmado y sellado como corresponde.	5 minutos
FIN DEL PROCESO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: ELABORACIÓN DE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO




Encargado de la Sección de Contratos
Dirección de Auditoría Interna
Administrador General
Entrega nuevamente expediente a Dirección de Auditoría Interna para que se verifique las correcciones correspondientes.
Remite expediente para firma del Administrador General.
Revisa, firma y sella todas las hojas del Contrato Individual de Trabajo.
Devuelve a Sección de Contratos el expediente y Contrato Individual de Trabajo debidamente firmado y sellado.
Verifica que el Contrato Individual de Trabajo esté firmado y sellado como corresponde.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Envío de Contratos Individuales de Trabajo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el envío de los Contratos Individuales de Trabajo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Enviar Contrato Individual de Trabajo al Ministerio de Trabajo para dar cumplimiento a lo establecido en el Código de Trabajo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con los tiempos establecidos en Ley.

D. RESPONSABLE

Encargado de la Sección de Contratos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de la Sección de Contratos	Procede a escanear Contrato Individual de Trabajo, Nombramiento del Administrador General y Acuerdo de Creación de la UNAERC.	10 minutos
2.	Encargado de la Sección de Contratos	Publica en el Portal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el Contrato Individual de Trabajo.	20 minutos
3.	Encargado de la Sección de Contratos	Descarga e imprime constancia de publicación correcta emitida por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	1 día
4.	Encargado de la Sección de Contratos	Procede a fotocopiar la notificación y la adjunta al respectivo expediente de la persona.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: ENVÍO DE CONTRATOS INDIVIDUALES DE TRABAJO AL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Encargado de la Sección de Contratos

ENCARGADO DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS DE RECURSOS HUMANOS

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Logística de capacitaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el proceso logística para la ejecución de la planificación y programación de las capacitaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar todas las actividades necesarias previas a la realización de las capacitaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Se debe contar con todo lo necesario para llevar a cabo el proceso de la capacitación.

D. RESPONSABLE

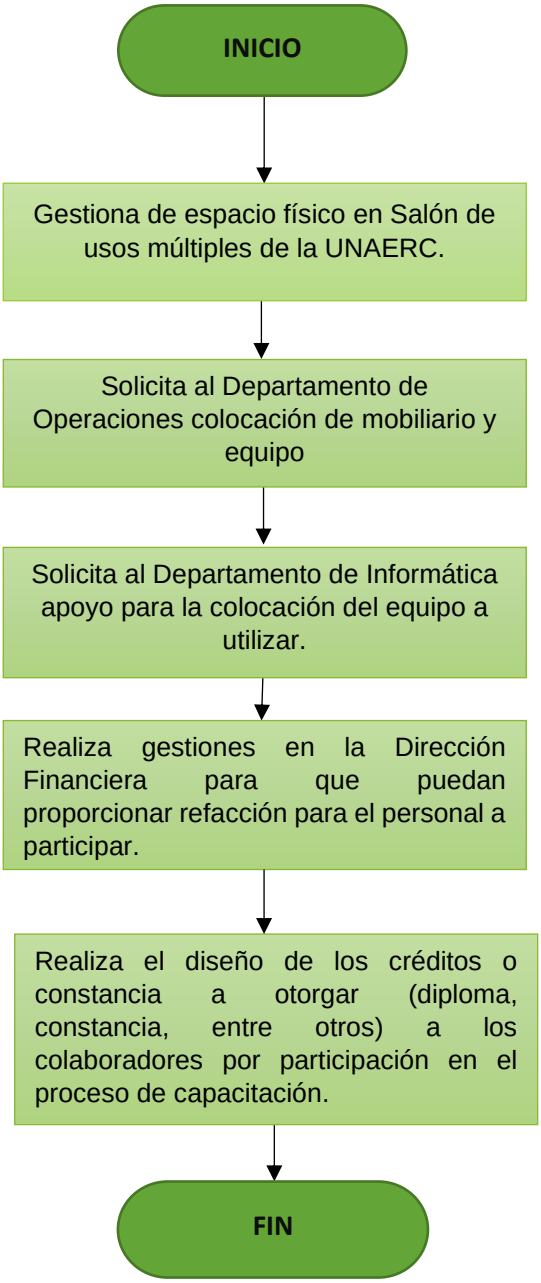
Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Gestiona de espacio físico en Salón de usos múltiples de la UNAERC.	1 hora
2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Solicita al Departamento de Operaciones colocación de mobiliario y equipo	1 hora
3.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Solicita al Departamento de Informática apoyo para la colocación del equipo a utilizar.	1 hora
4.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Realiza gestiones en la Dirección Financiera para que puedan proporcionar refacción para el personal a participar.	2 días
5.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Realiza el diseño de los créditos o constancia a otorgar (diploma, constancia, entre otros) a los colaboradores por participación en el proceso de capacitación.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: LOGÍSTICA DE CAPACITACIONES

Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Organización de actividades culturales, sociales, educativas, recreativas para el personal de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la organización de actividades culturales, sociales, educativas, recreativas para el personal de la UNAERC, tales como:

- Día del cariño,
- Día de la madre,
- Día del padre,
- Aniversario de la UNAERC,
- Apoyo por fallecimiento de familiares de los colaboradores,
- Entre otros.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mejorar el clima laboral.
- Identificar a los colaboradores y prestadores de servicios con la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar un Plan de Trabajo por cada una de las actividades a realizar.
- Todo el personal de la UNAERC debe participar activamente en las actividades planificadas.
- El apoyo a colaboradores por fallecimiento de familiar se hará a través de una comisión nombrada por el Departamento de Recursos Humanos.

D. RESPONSABLE

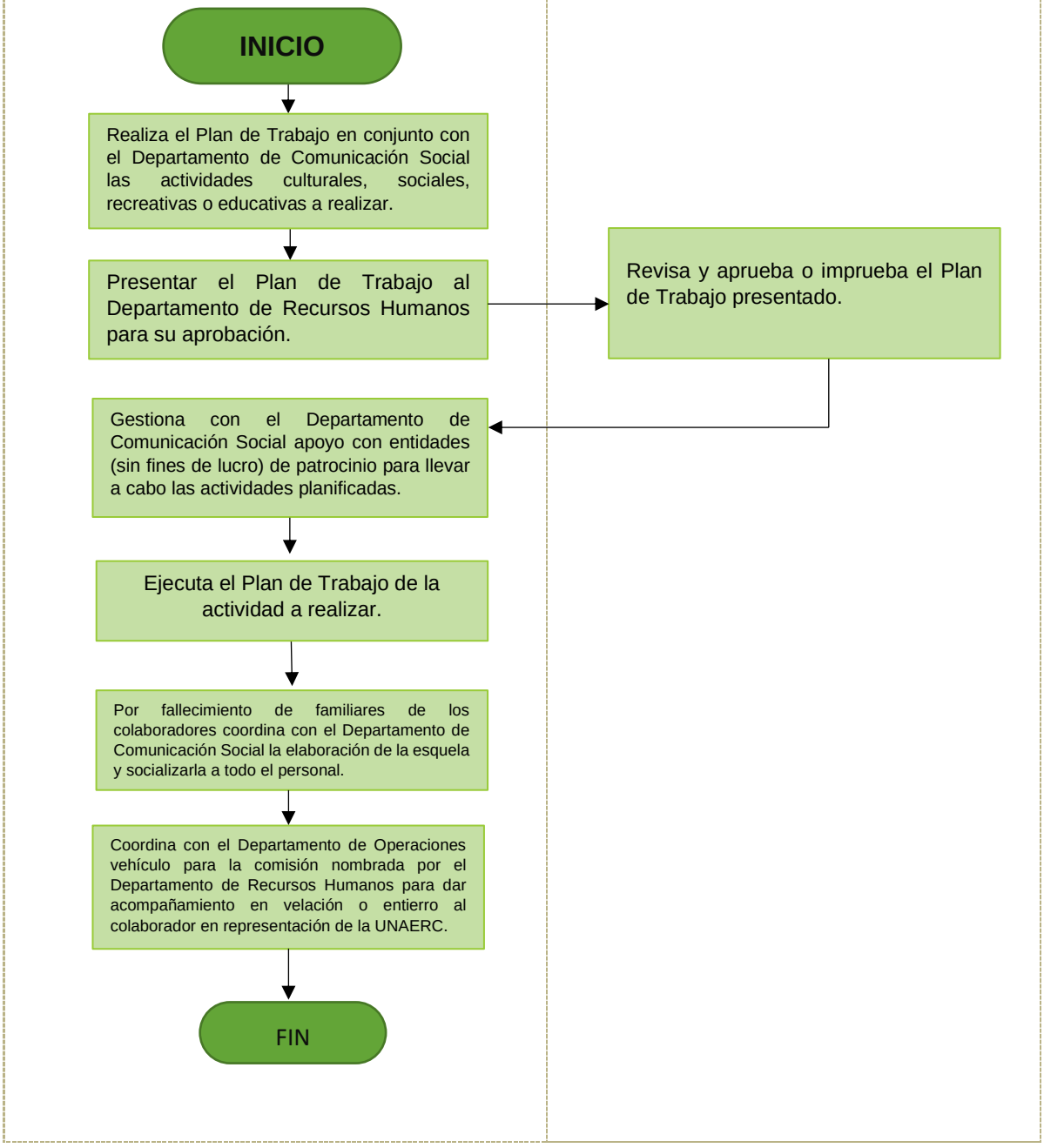
Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Realiza el Plan de Trabajo en conjunto con el Departamento de Comunicación Social las actividades culturales, sociales, recreativas o educativas a realizar.	1 día

2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Presentar el Plan de Trabajo al Departamento de Recursos Humanos para su aprobación.	15 minutos
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y aprueba o imprueba el Plan de Trabajo presentado.	30 minutos
4.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Gestiona con el Departamento de Comunicación Social apoyo con entidades (sin fines de lucro) de patrocinio para llevar a cabo las actividades planificadas.	1 día
5.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Informa a todo el personal vía electrónica sobre la actividad próxima a llevarse a cabo (día, hora, lugar) de las actividades.	45 minutos
6.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Ejecuta el Plan de Trabajo de la actividad a realizar.	2 horas
7.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Por fallecimiento de familiares de los colaboradores coordina con el Departamento de Comunicación Social la elaboración de la esquela y socializarla a todo el personal.	20 minutos
8.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Coordina con el Departamento de Operaciones vehículo para la comisión nombrada por el Departamento de Recursos Humanos para dar acompañamiento en velación o entierro al colaborador en representación de la UNAERC.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES, SOCIALES, EDUCATIVAS, RECREATIVAS PARA EL PERSONAL DE LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Carné de Identificación

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la emisión de los Carné de identificación al personal de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Identificar a todo el personal de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Todo el personal debe de portar el carné para estar identificado.
- Normativa interna de uso de carné.

D. RESPONSABLE

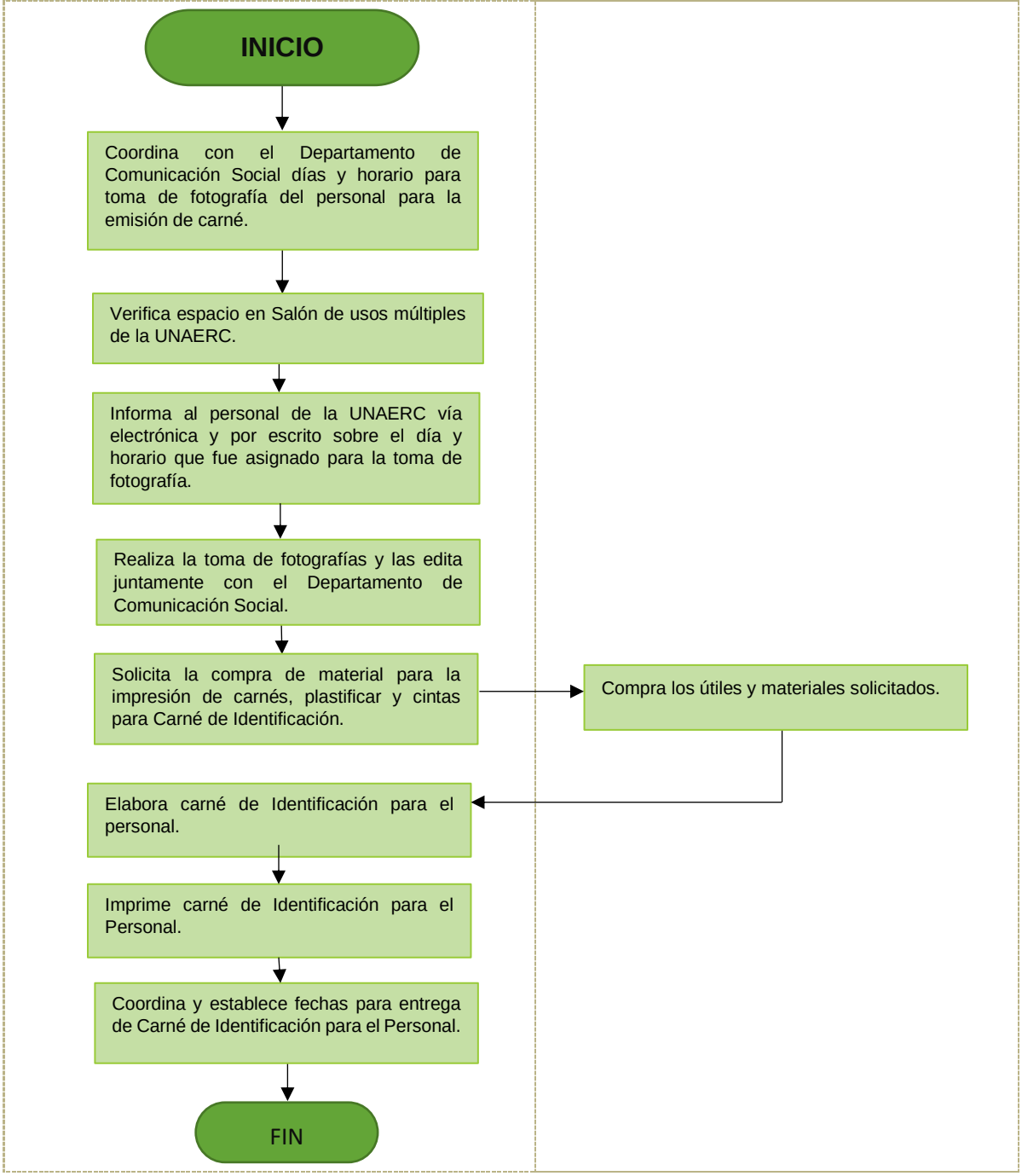
Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Coordina con el Departamento de Comunicación Social días y horario para toma de fotografía del personal para la emisión de carné.	4 horas
2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Verifica espacio en Salón de usos múltiples de la UNAERC.	1 día
3.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Informa al personal de la UNAERC vía electrónica y por escrito sobre el día y horario que fue asignado para la toma de fotografía.	1 día
4.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Realiza la toma de fotografías y las edita juntamente con el Departamento de Comunicación Social.	2 días

5.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Solicita la compra de material para la impresión de carnés, plastificar y cintas para Carné de Identificación.	5 días
6.	Departamento de Compras o Caja Chica	Compra los útiles y materiales solicitados.	10 días
7.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Elabora carné de Identificación para el personal.	1 día
8.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Imprime carné de Identificación para el Personal.	2 días
9.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Coordina y establece fechas para entrega de Carné de Identificación para el Personal.	5 días
FIN DE PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Solicitudes de Compra**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el procedimiento a llevar a cabo en el Departamento de Compras a través de una Solicitud de Compra para la adquisición de mobiliario, equipo o materiales de oficina necesarios para el funcionamiento del Departamento de Recursos Humanos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar compras de mobiliario, equipo o materiales de oficina que sean requeridos y necesarios para el funcionamiento del Departamento.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe solicitar autorización por parte de la Administración General y Director Administrativo para obtener lo solicitado en el momento que se requiera.
- Realizar la Solicitud de Compra en el formato establecido por el Departamento de Compras.

D. RESPONSABLE

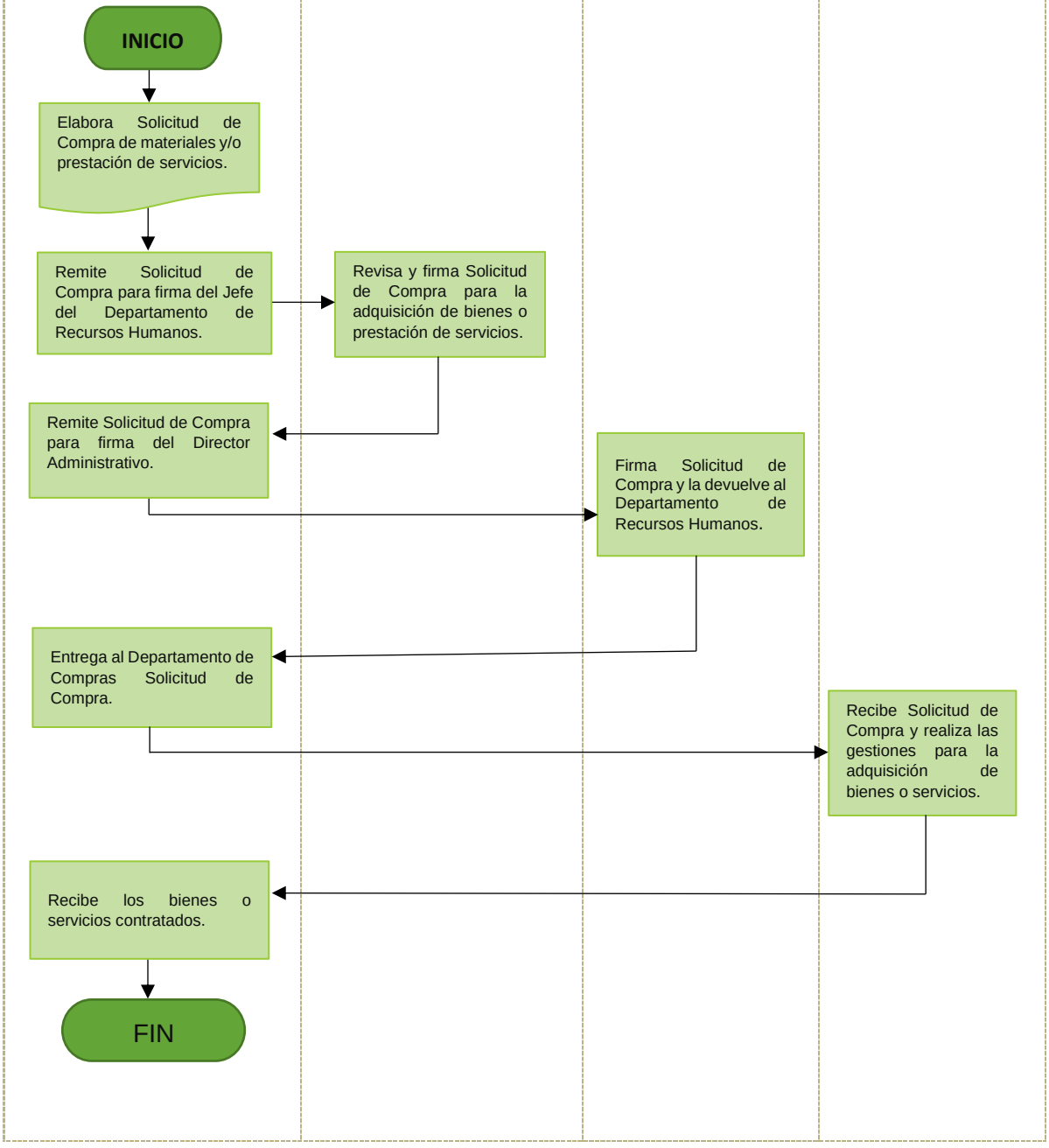
Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Elabora Solicitud de Compra de materiales y/o prestación de servicios.	20 minutos
2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Remite Solicitud de Compra para firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos.	20 minutos
3.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa y firma Solicitud de Compra para la adquisición de bienes o prestación de servicios.	10 minutos
4.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Remite Solicitud de Compra para firma del Director Administrativo.	1 día
5.	Director Administrativo	Firma Solicitud de Compra y la devuelve al Departamento de Recursos Humanos.	1 día

6.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Entrega al Departamento de Compras Solicitud de Compra.	30 minutos
7.	Departamento de Compras	Recibe Solicitud de Compra y realiza las gestiones para la adquisición de bienes o servicios.	1 día
8.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Recibe los bienes o servicios contratados.	10 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE COMPRA



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Carné de Recreación

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el trámite de emisión del carné de recreación para los colaboradores de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proveer de carné de recreación a todos los colaboradores.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe estar solvente del pago de las cuotas correspondientes a través del Departamento Financiero.

D. RESPONSABLE

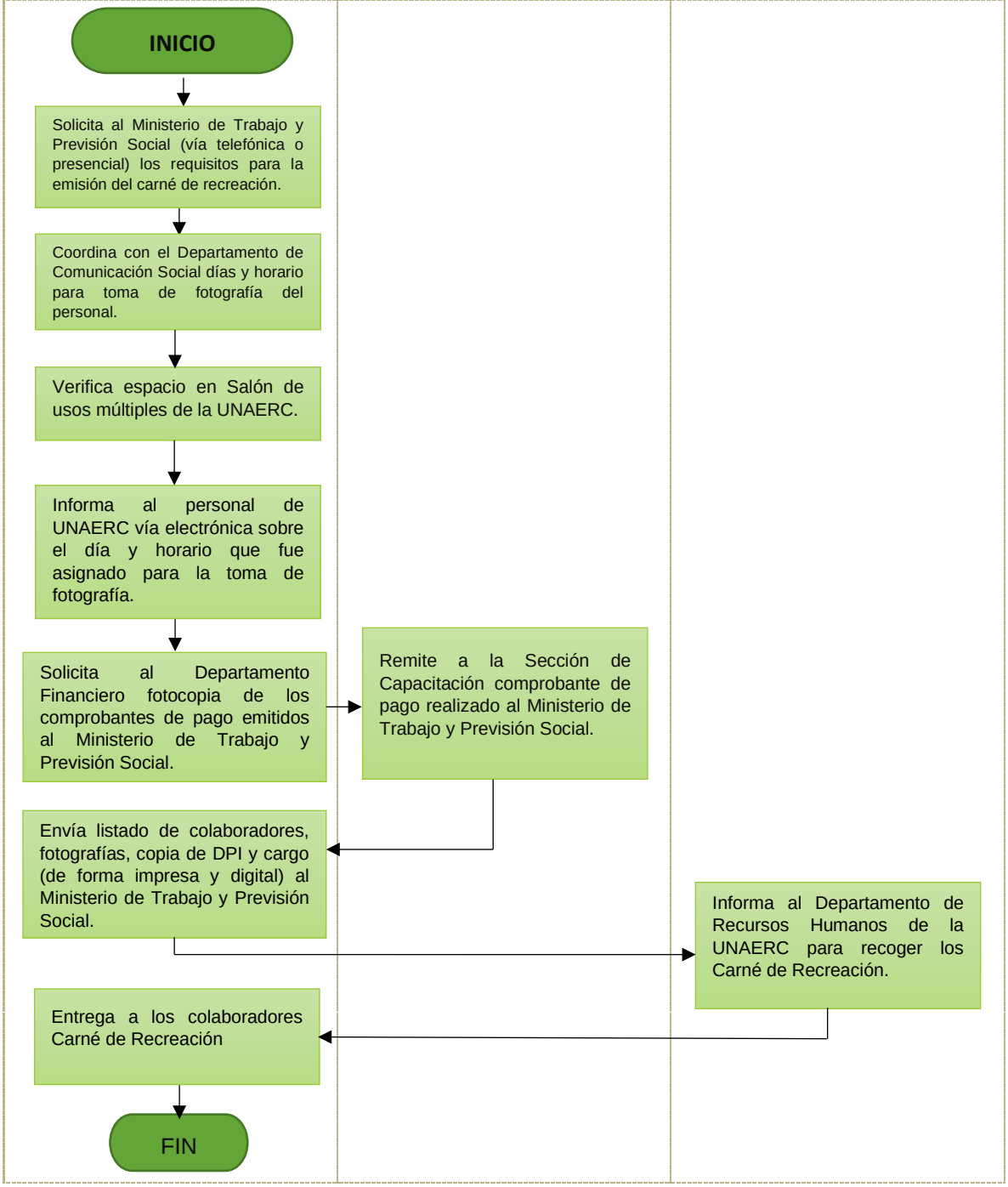
Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Solicita al Ministerio de Trabajo y Previsión Social (vía telefónica o presencial) los requisitos para la emisión del carné de recreación.	20 minutos
2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Coordina con el Departamento de Comunicación Social días y horario para toma de fotografía del personal.	4 horas
3.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Verifica espacio en Salón de usos múltiples de la UNAERC.	1 día
4.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Informa al personal de UNAERC vía electrónica sobre el día y horario que fue asignado para la toma de fotografía.	1 día

5.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Solicita al Departamento Financiero fotocopia de los comprobantes de pago emitidos al Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	1 día
6.	Departamento Financiero	Remite a la Sección de Capacitación comprobante de pago realizado al Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	1 día
7.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Envía listado de colaboradores, fotografías, copia de DPI y cargo (de forma impresa y digital) al Ministerio de Trabajo y Previsión Social.	1 día
8.	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Informa al Departamento de Recursos Humanos de la UNAERC para recoger los Carné de Recreación.	1 día
9.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Entrega a los colaboradores Carné de Recreación	3 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: CARNÉ DE RECREACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Brindar informes ante Juzgados**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Respuesta oportuna en cumplimiento a los plazos que establecen los juzgados

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Brindar respuesta inmediata y oportuna en cumplimiento con los plazos de ley.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Información real y completa de la respuesta a proporcionar

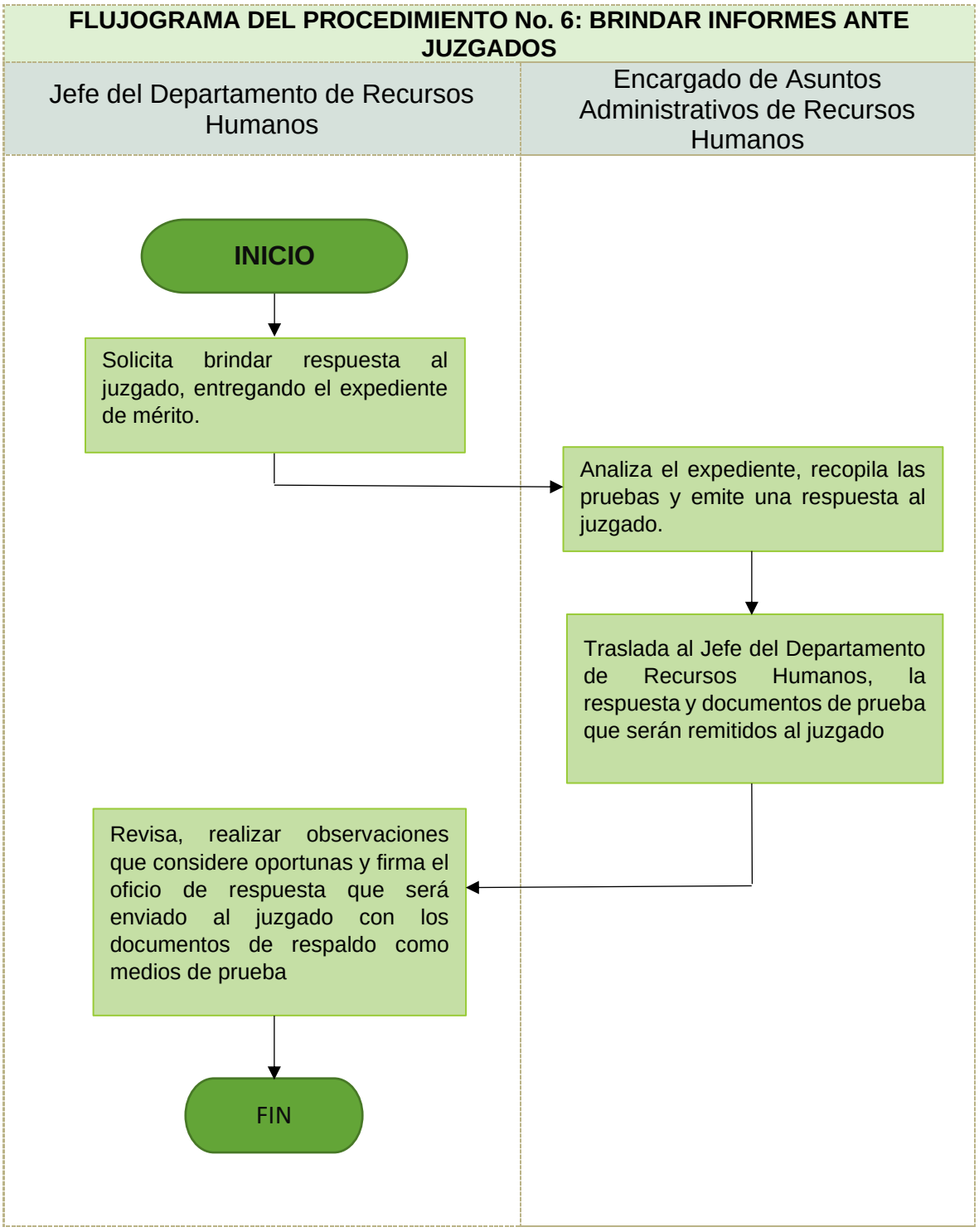
D. RESPONSABLE

Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Solicita brindar respuesta al juzgado, entregando el expediente de mérito.	3 días
2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Analiza el expediente, recopila las pruebas y emite una respuesta al juzgado.	1 día
3.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Traslada al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, la respuesta y documentos de prueba que serán remitidos al juzgado	30 minutos
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa, realizar observaciones que considere oportunas y firma el oficio de respuesta que será enviado al juzgado con los documentos de respaldo como medios de prueba	30 minutos
5.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Coordina el envió de la respuesta emitida al juzgado	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: BRINDAR INFORMES ANTE JUZGADOS



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Actas Administrativas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se realizan para aplicar medidas disciplinarias, entregas de puestos y medios de pruebas de hechos suscitados

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Elaborar correctamente las actas señalando correctamente la base legal

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Deberán ser elaboradas con un número correlativo por año y sin alteraciones.

D. RESPONSABLE

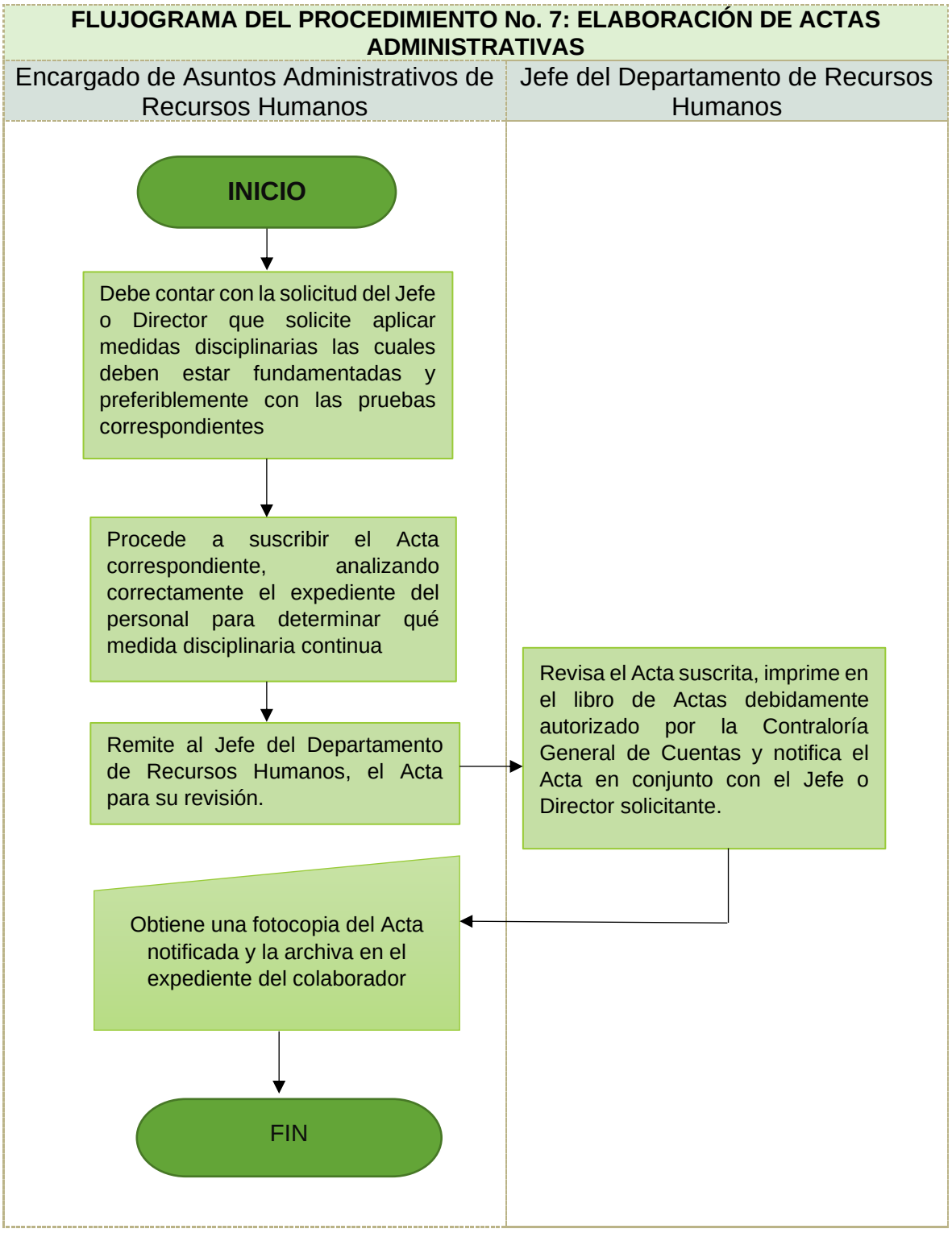
Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Debe contar con la solicitud del Jefe o Director que solicite aplicar medidas disciplinarias las cuales deben estar fundamentadas y preferiblemente con las pruebas correspondientes	1 día
2.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Procede a suscribir el Acta correspondiente, analizando correctamente el expediente del personal para determinar qué medida disciplinaria continua	30 minutos
4.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Remite al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, el Acta para su revisión.	1 día
3.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	En la redacción del Acta deberá brindar el derecho de defensa al colaborador	2 días
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Revisa el Acta suscrita, imprime en el libro de Actas debidamente autorizado por la Contraloría General de Cuentas y notifica el Acta en conjunto con el Jefe o Director solicitante.	1 día

5.	Encargado de Asuntos Administrativos de Recursos Humanos	Obtiene una fotocopia del Acta notificada y la archiva en el expediente del colaborador	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: ELABORACIÓN DE ACTAS ADMINISTRATIVAS



DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de Servicios Generales para la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la verificación y gestión para la prestación de todos los servicios generales necesarios para la Sede Central de la UNAERC en la Ciudad de Guatemala, entre ellos: Luz eléctrica, agua potable (municipal y en cisterna si la primera falla), servicio de extracción de desechos comunes (basura), servicio de manejo, recolección, tratamiento y disposición final de los DSH, servicio de seguridad y vigilancia.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proporcionar los elementos básicos para el correcto funcionamiento de la UNAERC, en materia de servicios generales.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ley de Contrataciones del Estado.
- Manual de Manejo de los desechos hospitalarios.
- Manual de Normas y Procedimientos de la UNAERC.
- Debe realizar las Solicitudes de Compra en el formato establecido por el Departamento de Compras.

D. RESPONSABLE

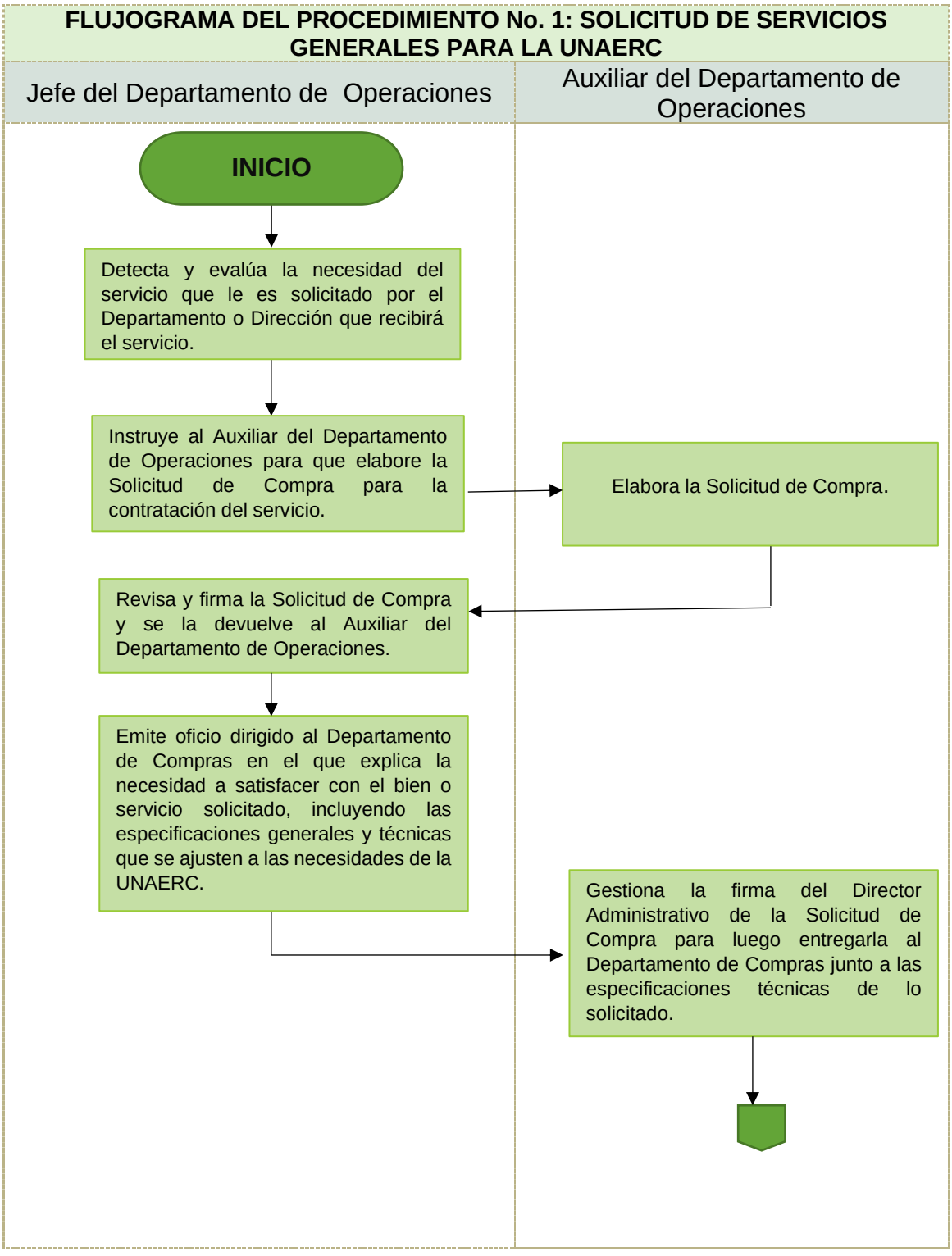
Jefe del Departamento de Operaciones

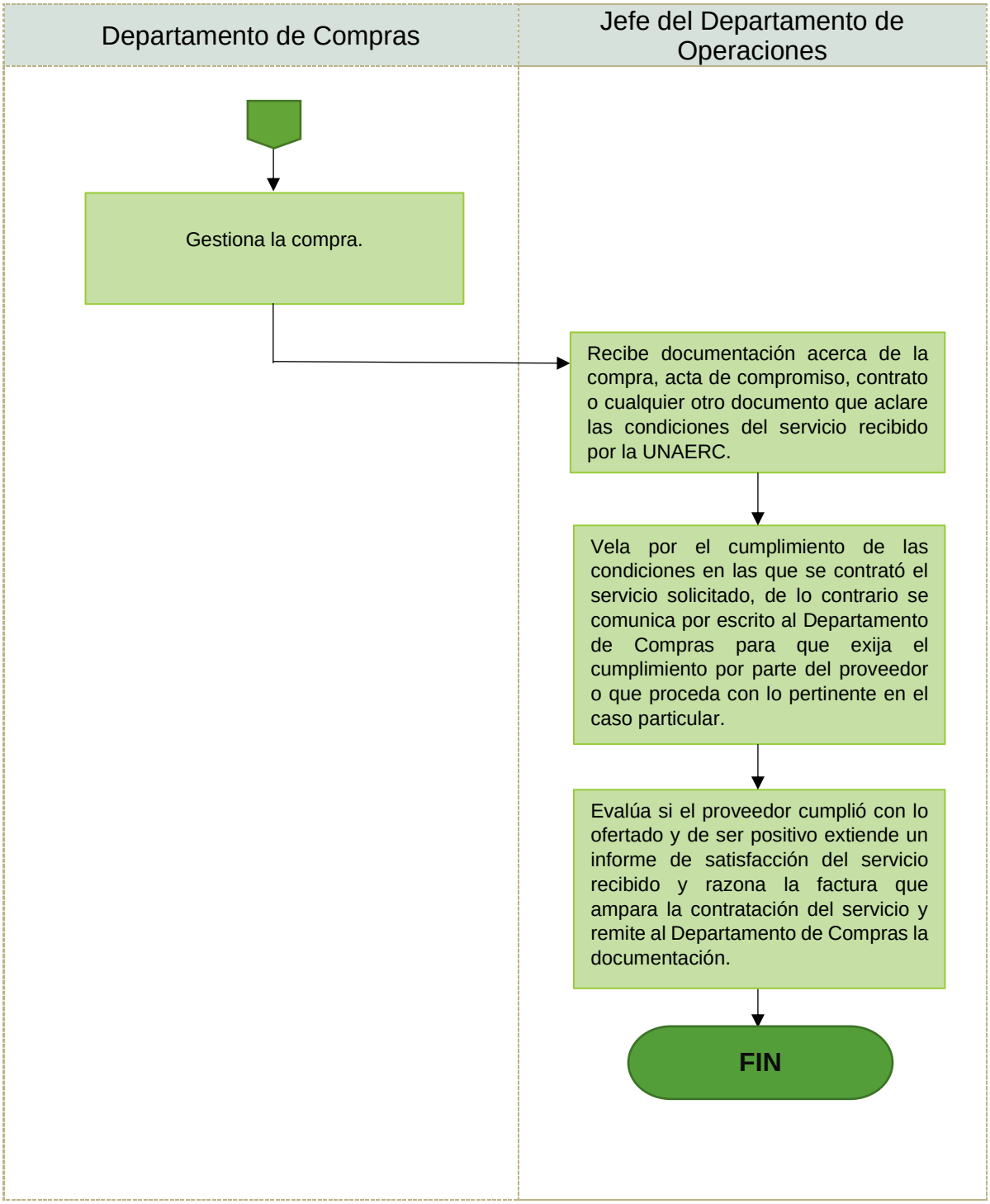
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Detecta y evalúa la necesidad del servicio que le es solicitado por el Departamento o Dirección que recibirá el servicio.	30 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Instruye al Auxiliar del Departamento de Operaciones para que elabore la Solicitud de Compra para la contratación del servicio.	5 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora la Solicitud de Compra.	15 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa y firma la Solicitud de Compra y se la devuelve al Auxiliar del Departamento de Operaciones.	5 minutos
5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Emite oficio dirigido al Departamento de Compras en el que explica la necesidad a satisfacer con el bien o servicio solicitado, incluyendo las	1 hora

		especificaciones generales y técnicas que se ajusten a las necesidades de la UNAERC.	
6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona la firma del Director Administrativo de la Solicitud de Compra para luego entregarla al Departamento de Compras junto a las especificaciones técnicas de lo solicitado.	1 día
7.	Departamento de Compras	Gestiona la compra.	Tiempo indefinido
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe documentación acerca de la compra, acta de compromiso, contrato o cualquier otro documento que aclare las condiciones del servicio recibido por la UNAERC.	Tiempo indefinido
9.	Jefe del Departamento de Operaciones	Vela por el cumplimiento de las condiciones en las que se contrató el servicio solicitado, de lo contrario se comunica por escrito al Departamento de Compras para que exija el cumplimiento por parte del proveedor o que proceda con lo pertinente en el caso particular.	Tiempo indefinido
10.	Jefe del Departamento de Operaciones	Evalúa si el proveedor cumplió con lo ofertado y de ser positivo extiende un informe de satisfacción del servicio recibido y razona la factura que ampara la contratación del servicio y remite al Departamento de Compras la documentación.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: SOLICITUD DE SERVICIOS GENERALES PARA LA UNAERC




Departamento de Compras
Jefe del Departamento de Operaciones
Gestiona la compra.
Recibe documentación acerca de la compra, acta de compromiso, contrato o cualquier otro documento que aclare las condiciones del servicio recibido por la UNAERC.
Vela por el cumplimiento de las condiciones en las que se contrató el servicio solicitado, de lo contrario se comunica por escrito al Departamento de Compras para que exija el cumplimiento por parte del proveedor o que proceda con lo pertinente en el caso particular.
Evalúa si el proveedor cumplió con lo ofertado y de ser positivo extiende un informe de satisfacción del servicio recibido y razona la factura que ampara la contratación del servicio y remite al Departamento de Compras la documentación.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de repuestos o materiales de mantenimiento**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Evidenciar la necesidad de algún elemento necesario para el correcto funcionamiento del equipo o edificio de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener un correcto funcionamiento del equipo y de las instalaciones de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener los documentos de respaldo para compra de lo solicitado.
- Debe realizar las Solicitudes de Compra en el formato establecido por el Departamento de Compras.
- Debe tener el oficio con las especificaciones técnicas.

D. RESPONSABLE

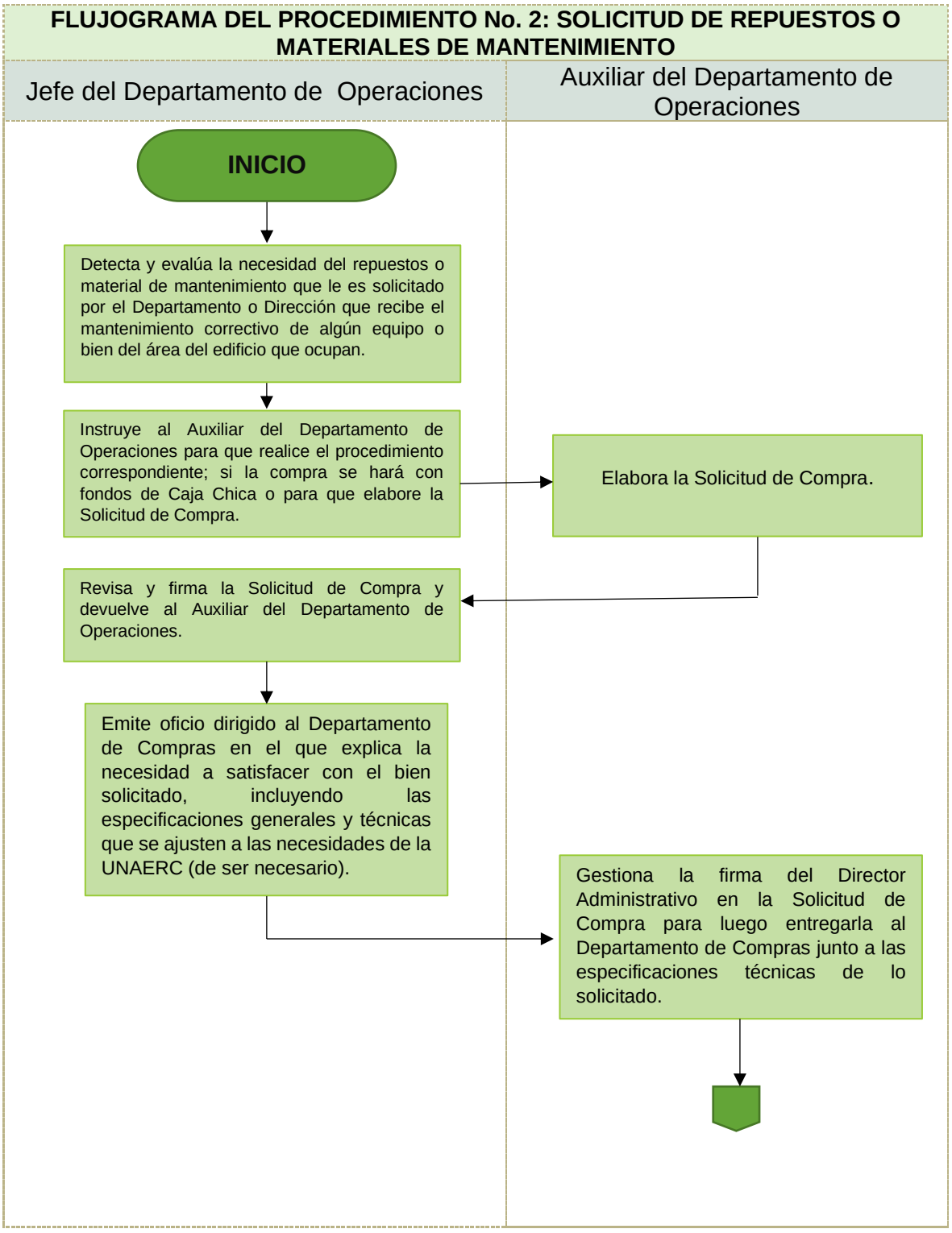
Jefe del Departamento de Operaciones

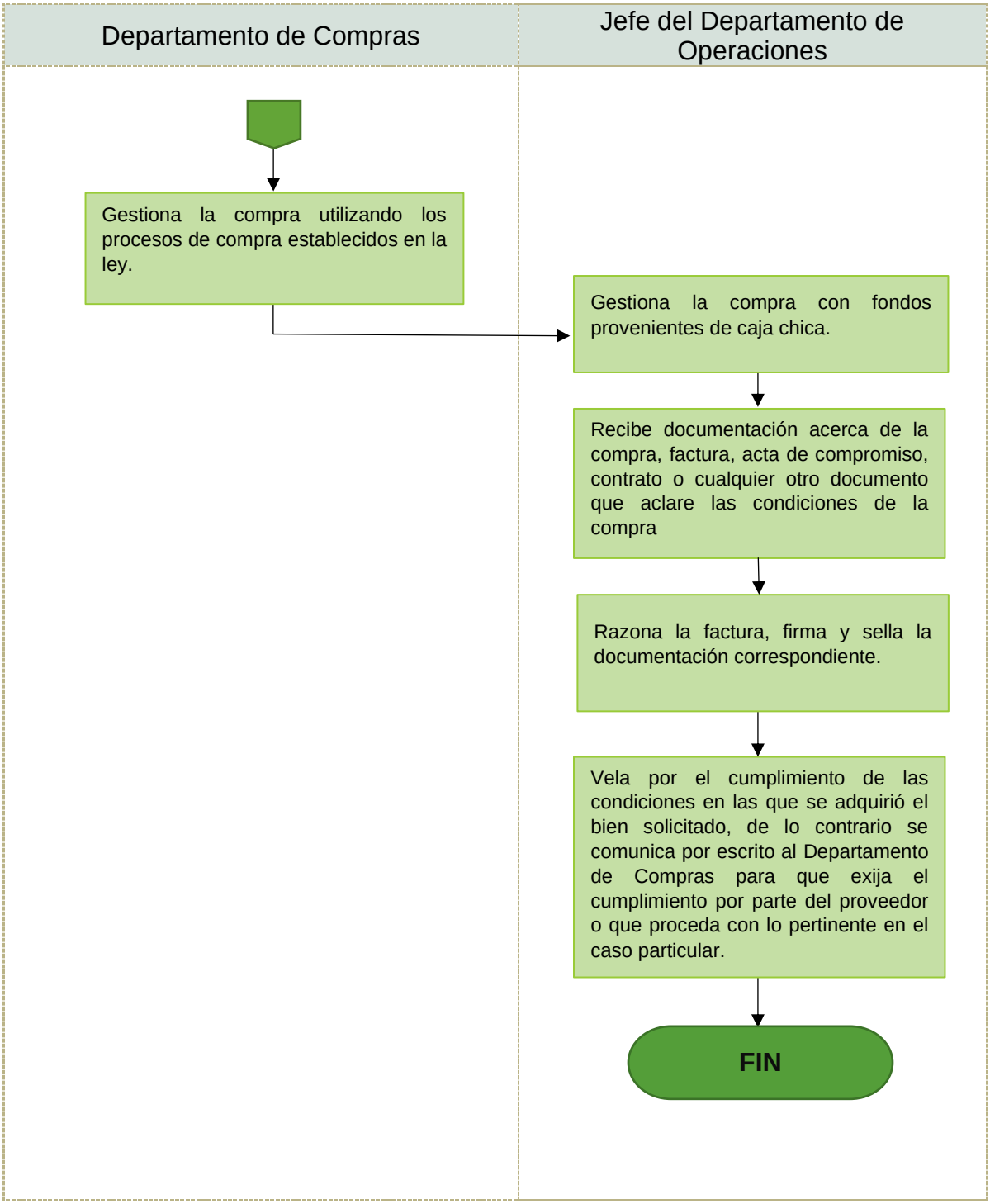
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Detecta y evalúa la necesidad del repuestos o material de mantenimiento que le es solicitado por el Departamento o Dirección que recibe el mantenimiento correctivo de algún equipo o bien del área del edificio que ocupan.	Tiempo indefinido
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Instruye al Auxiliar del Departamento de Operaciones para que realice el procedimiento correspondiente; si la compra se hará con fondos de Caja Chica o para que elabore la Solicitud de Compra.	5 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora la Solicitud de Compra.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa y firma la Solicitud de Compra y devuelve al Auxiliar del Departamento de Operaciones.	10 minutos

5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Emite oficio dirigido al Departamento de Compras en el que explica la necesidad a satisfacer con el bien solicitado, incluyendo las especificaciones generales y técnicas que se ajusten a las necesidades de la UNAERC (de ser necesario).	1 hora
6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona la firma del Director Administrativo en la Solicitud de Compra para luego entregarla al Departamento de Compras junto a las especificaciones técnicas de lo solicitado.	1 día
7.	Departamento de Compras	Gestiona la compra utilizando los procesos de compra establecidos en la ley.	Tiempo indefinido
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Gestiona la compra con fondos provenientes de caja chica.	Tiempo indefinido
9.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe documentación acerca de la compra, factura, acta de compromiso, contrato o cualquier otro documento que aclare las condiciones de la compra.	20 minutos
10.	Jefe del Departamento de Operaciones	Razona la factura, firma y sella la documentación correspondiente.	10 minutos
11.	Jefe del Departamento de Operaciones	Vela por el cumplimiento de las condiciones en las que se adquirió el bien solicitado, de lo contrario se comunica por escrito al Departamento de Compras para que exija el cumplimiento por parte del proveedor o que proceda con lo pertinente en el caso particular.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: SOLICITUD DE REPUESTOS O MATERIALES DE MANTENIMIENTO




Departamento de Compras
Jefe del Departamento de Operaciones
Gestiona la compra utilizando los procesos de compra establecidos en la ley.
Gestiona la compra con fondos provenientes de caja chica.
Recibe documentación acerca de la compra, factura, acta de compromiso, contrato o cualquier otro documento que aclare las condiciones de la compra
Razona la factura, firma y sella la documentación correspondiente.
Vela por el cumplimiento de las condiciones en las que se adquirió el bien solicitado, de lo contrario se comunica por escrito al Departamento de Compras para que exija el cumplimiento por parte del proveedor o que proceda con lo pertinente en el caso particular.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicitud de servicios subcontratados de mantenimiento preventivo o correctivo para los diferentes equipos y vehículos propiedad de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La adquisición de servicios especializados de mantenimiento para equipos varios propiedad de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener el correcto funcionamiento del equipo propiedad de la UNAERC y que se utiliza en diversas áreas como apoyo para los Servicios Médicos de atención a los pacientes de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener una programación para el mantenimiento de todo el equipo y trasporte de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

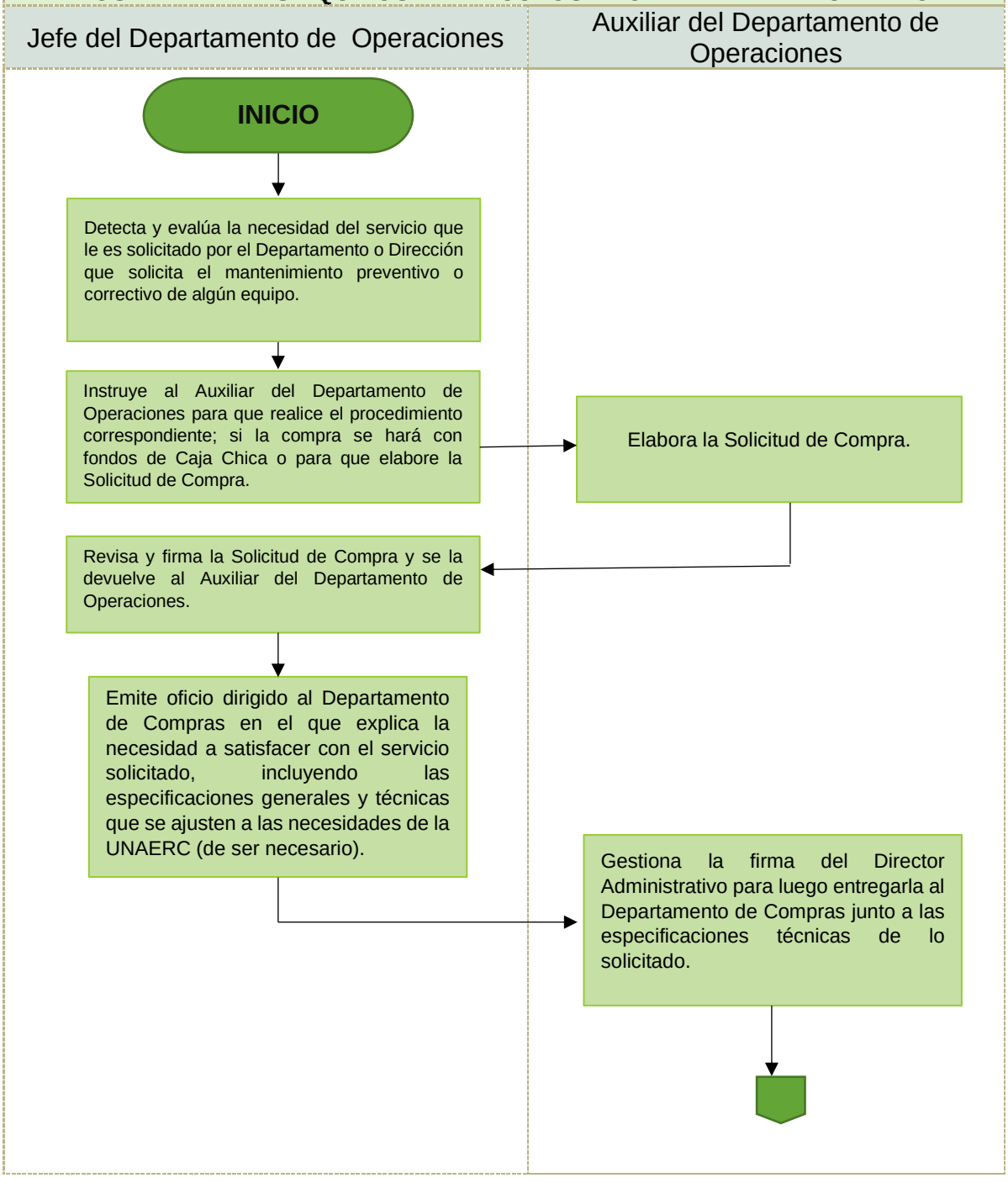
Jefe del Departamento de Operaciones

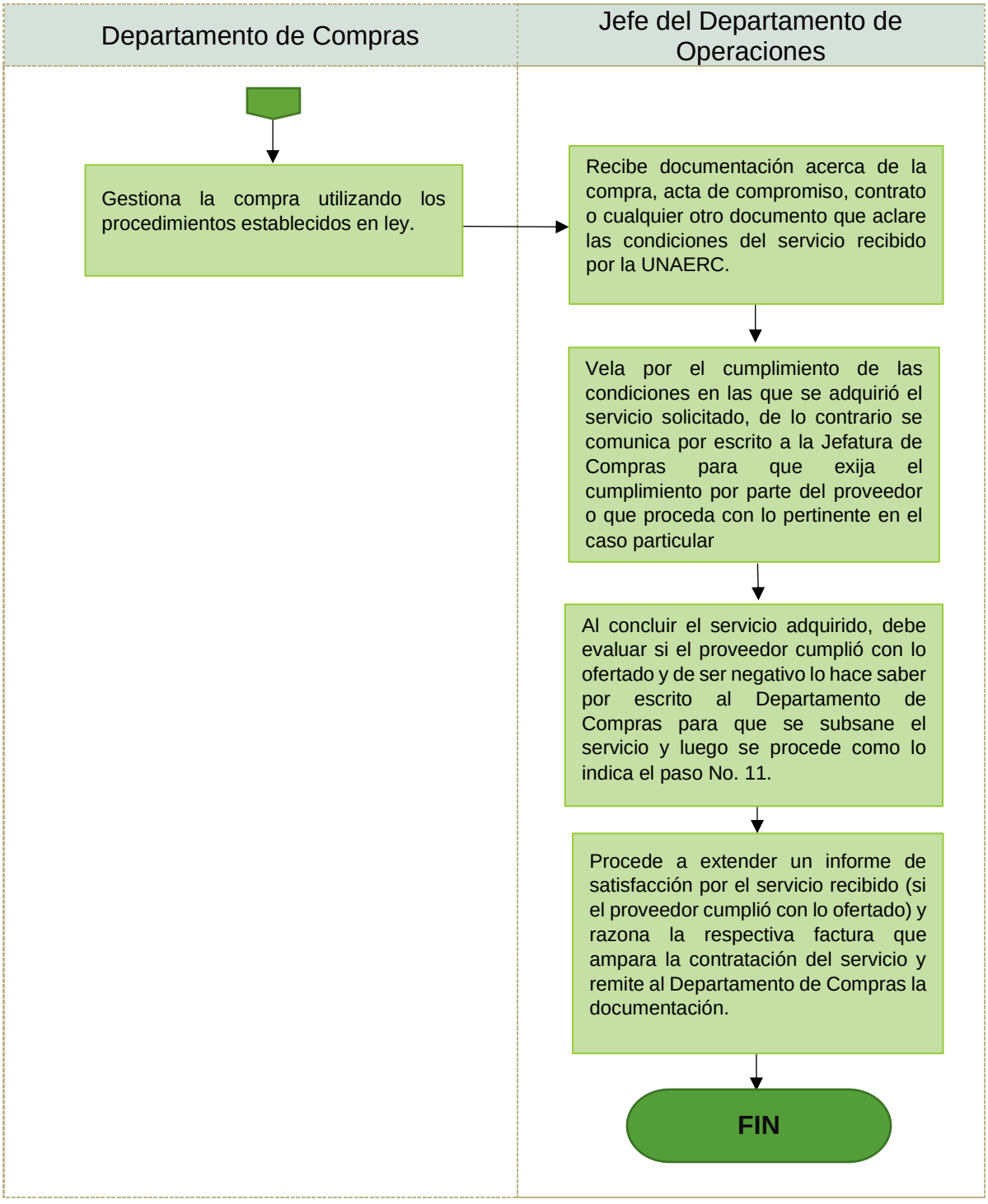
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Detecta y evalúa la necesidad del servicio que le es solicitado por el Departamento o Dirección que solicita el mantenimiento preventivo o correctivo de algún equipo.	Tiempo indefinido
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Instruye al Auxiliar del Departamento de Operaciones para que realice el procedimiento correspondiente; si la compra se hará con fondos de Caja Chica o para que elabore la Solicitud de Compra.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora la Solicitud de Compra.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa y firma la Solicitud de Compra y se la devuelve al Auxiliar del Departamento de Operaciones.	10 minutos

5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Emite oficio dirigido al Departamento de Compras en el que explica la necesidad a satisfacer con el servicio solicitado, incluyendo las especificaciones generales y técnicas que se ajusten a las necesidades de la UNAERC (de ser necesario).	1 hora
6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona la firma del Director Administrativo para luego entregarla al Departamento de Compras junto a las especificaciones técnicas de lo solicitado.	1 día
7.	Departamento de Compras	Gestiona la compra utilizando los procedimientos establecidos en ley.	Tiempo indefinido
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe documentación acerca de la compra, acta de compromiso, contrato o cualquier otro documento que aclare las condiciones del servicio recibido por la UNAERC.	Tiempo indefinido
9.	Jefe del Departamento de Operaciones	Vela por el cumplimiento de las condiciones en las que se adquirió el servicio solicitado, de lo contrario se comunica por escrito a la Jefatura de Compras para que exija el cumplimiento por parte del proveedor o que proceda con lo pertinente en el caso particular	Tiempo indefinido
10.	Jefe del Departamento de Operaciones	Al concluir el servicio adquirido, debe evaluar si el proveedor cumplió con lo ofertado y de ser negativo lo hace saber por escrito al Departamento de Compras para que se subsane el servicio y luego se procede como lo indica el paso No. 11.	Tiempo indefinido
11.	Jefe del Departamento de Operaciones	Procede a extender un informe de satisfacción por el servicio recibido (si el proveedor cumplió con lo ofertado) y razona la respectiva factura que ampara la contratación del servicio y remite al Departamento de Compras la documentación.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: SOLICITUD DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO PARA LOS DIFERENTES EQUIPOS Y VEHÍCULOS PROPIEDAD DE LA UNAERC




Departamento de Compras
Jefe del Departamento de Operaciones
Gestiona la compra utilizando los procedimientos establecidos en ley.
Recibe documentación acerca de la compra, acta de compromiso, contrato o cualquier otro documento que aclare las condiciones del servicio recibido por la UNAERC.
Vela por el cumplimiento de las condiciones en las que se adquirió el servicio solicitado, de lo contrario se comunica por escrito a la Jefatura de Compras para que exija el cumplimiento por parte del proveedor o que proceda con lo pertinente en el caso particular
Al concluir el servicio adquirido, debe evaluar si el proveedor cumplió con lo ofertado y de ser negativo lo hace saber por escrito al Departamento de Compras para que se subsane el servicio y luego se procede como lo indica el paso No. 11.
Procede a extender un informe de satisfacción por el servicio recibido (si el proveedor cumplió con lo ofertado) y razona la respectiva factura que ampara la contratación del servicio y remite al Departamento de Compras la documentación.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Proyecta y solicita la compra de combustibles para los vehículos y planta eléctrica propiedad de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la dotación del combustible a los vehículos propiedad de la UNAERC para poder cumplir con las necesidades de transporte en la UNAERC y para la planta eléctrica para que se pueda mantener los servicios médicos ante una falla en el servicio externo de energía eléctrica.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proveer de combustibles para el transporte y planta eléctrica al servicio de la UNAERC.
- Apoyar los servicios médicos y Administrativos, evitar que se interrumpan.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Manual para el uso de combustibles de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

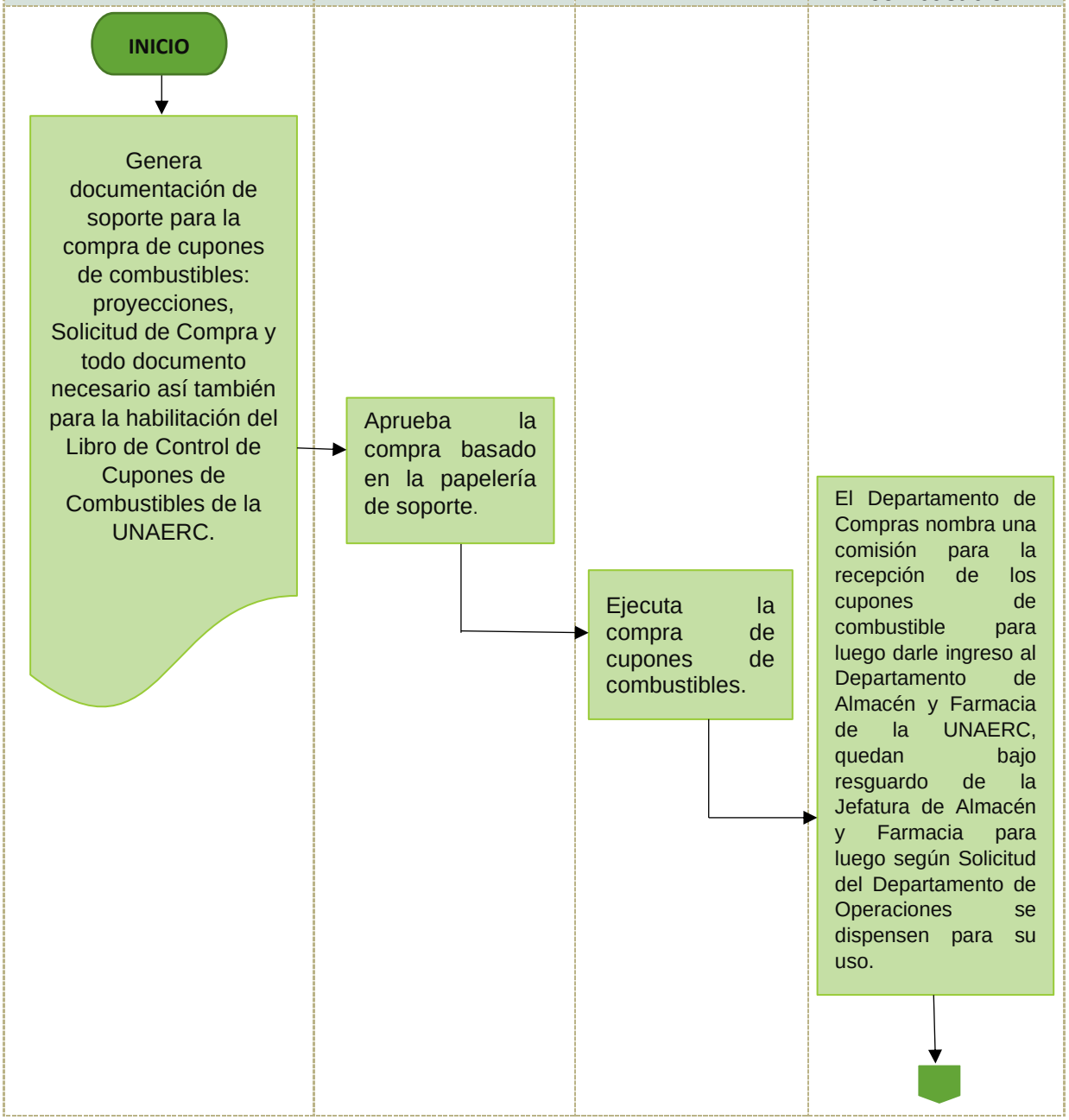
Jefe del Departamento de Operaciones

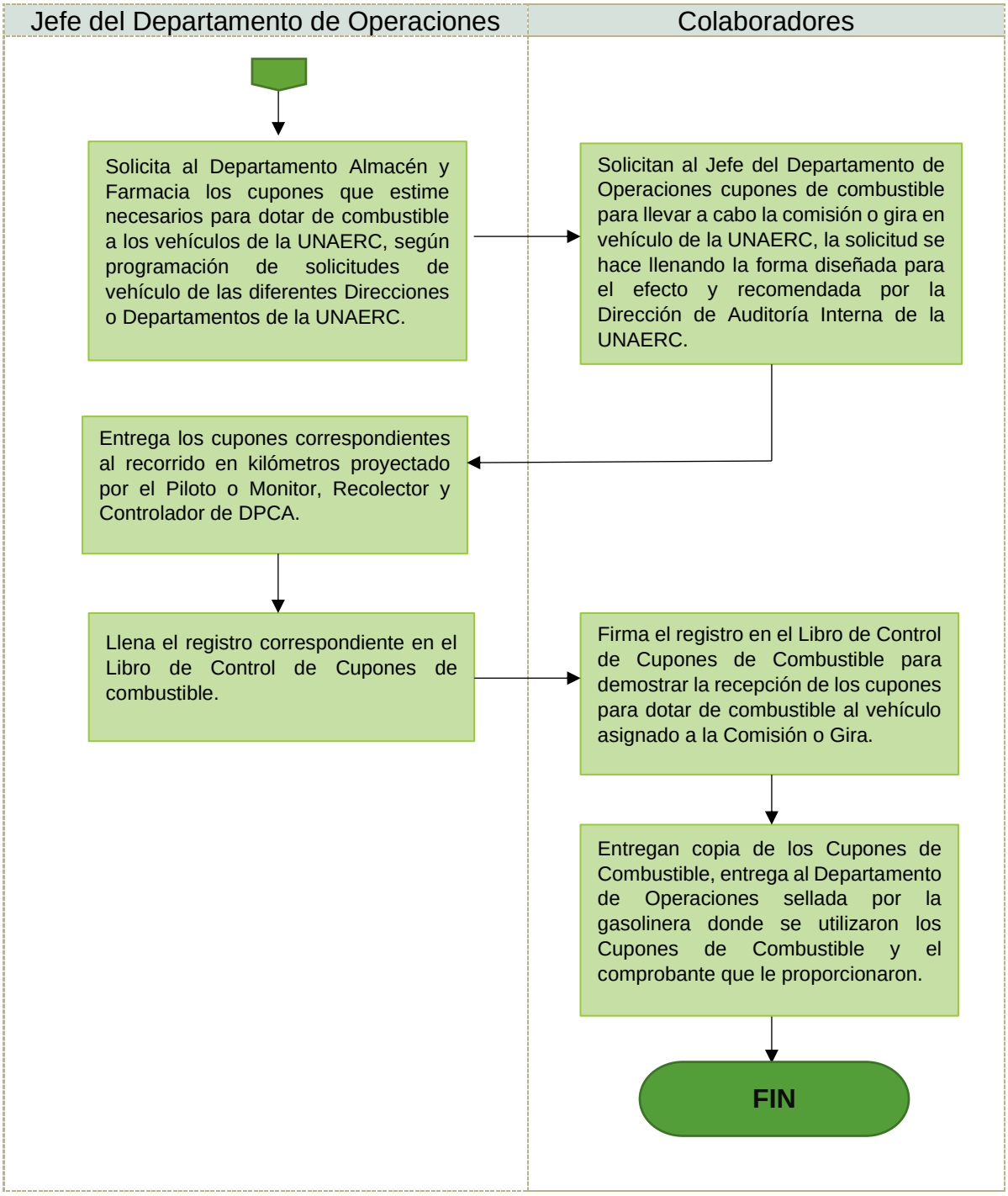
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Genera documentación de soporte para la compra de cupones de combustibles: proyecciones, Solicitud de Compra y todo documento necesario así también para la habilitación del Libro de Control de Cupones de Combustibles de la UNAERC.	20 días
2.	Director Administrativo	Aprueba la compra basado en la papelería de soporte.	1 día
3.	Departamento de Compras	Ejecuta la compra de cupones de combustibles.	Tiempo indefinido
4.	Comisión nombrada para la recepción de cupones de combustible	El Departamento de Compras nombra una comisión para la recepción de los cupones de combustible para luego darle ingreso al Departamento de Almacén y Farmacia de la UNAERC, quedan bajo resguardo de la Jefatura de Almacén y Farmacia para luego según	1 día

		Solicitud del Departamento de Operaciones se dispensen para su uso.	
5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita al Departamento Almacén y Farmacia los cupones que estime necesarios para dotar de combustible a los vehículos de la UNAERC, según programación de solicitudes de vehículo de las diferentes Direcciones o Departamentos de la UNAERC.	1 día
6.	Colaboradores	Solicitan al Jefe del Departamento de Operaciones cupones de combustible para llevar a cabo la comisión o gira en vehículo de la UNAERC, la solicitud se hace llenando la forma diseñada para el efecto y recomendada por la Dirección de Auditoría Interna de la UNAERC.	1 hora
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrega los cupones correspondientes al recorrido en kilómetros proyectado por el Piloto o Monitor, Recolector y Controlador de DPCA.	10 minutos
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Llena el registro correspondiente en el Libro de Control de Cupones de combustible.	10 minutos
9.	Colaboradores	Firma el registro en el Libro de Control de Cupones de Combustible para demostrar la recepción de los cupones para dotar de combustible al vehículo asignado a la Comisión o Gira.	10 minutos
10.	Colaboradores	Entregan copia de los Cupones de Combustible, entrega al Departamento de Operaciones sellada por la gasolinera donde se utilizaron los Cupones de Combustible y el comprobante que le proporcionaron.	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: PROYECTA Y SOLICITA LA COMPRA DE COMBUSTIBLES PARA LOS VEHÍCULOS Y PLANTA ELÉCTRICA PROPIEDAD DE LA UNAERC




Jefe del Departamento de Operaciones
Colaboradores
Solicita al Departamento Almacén y Farmacia los cupones que estime necesarios para dotar de combustible a los vehículos de la UNAERC, según programación de solicitudes de vehículo de las diferentes Direcciones o Departamentos de la UNAERC.
Solicitan al Jefe del Departamento de Operaciones cupones de combustible para llevar a cabo la comisión o gira en vehículo de la UNAERC, la solicitud se hace llenando la forma diseñada para el efecto y recomendada por la Dirección de Auditoría Interna de la UNAERC.
Entrega los cupones correspondientes al recorrido en kilómetros proyectado por el Piloto o Monitor, Recolector y Controlador de DPCA.
Llena el registro correspondiente en el Libro de Control de Cupones de combustible.
Firma el registro en el Libro de Control de Cupones de Combustible para demostrar la recepción de los cupones para dotar de combustible al vehículo asignado a la Comisión o Gira.
Entregan copia de los Cupones de Combustible, entrega al Departamento de Operaciones sellada por la gasolinera donde se utilizaron los Cupones de Combustible y el comprobante que le proporcionaron.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Apoyo a todas las Direcciones y Departamentos de la UNAERC en las actividades de transporte, movimiento de equipo, transporte de insumos, medicamentos y transporte de personal**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinar transporte comisionando piloto y vehículo para cubrir la necesidad.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Facilitar las gestiones administrativas y de logística al personal solicitante en materia de transporte.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Manual del uso de vehículos de la UNAERC, Manual de Procedimientos para el manejo y uso de cupones de combustibles.

D. RESPONSABLE

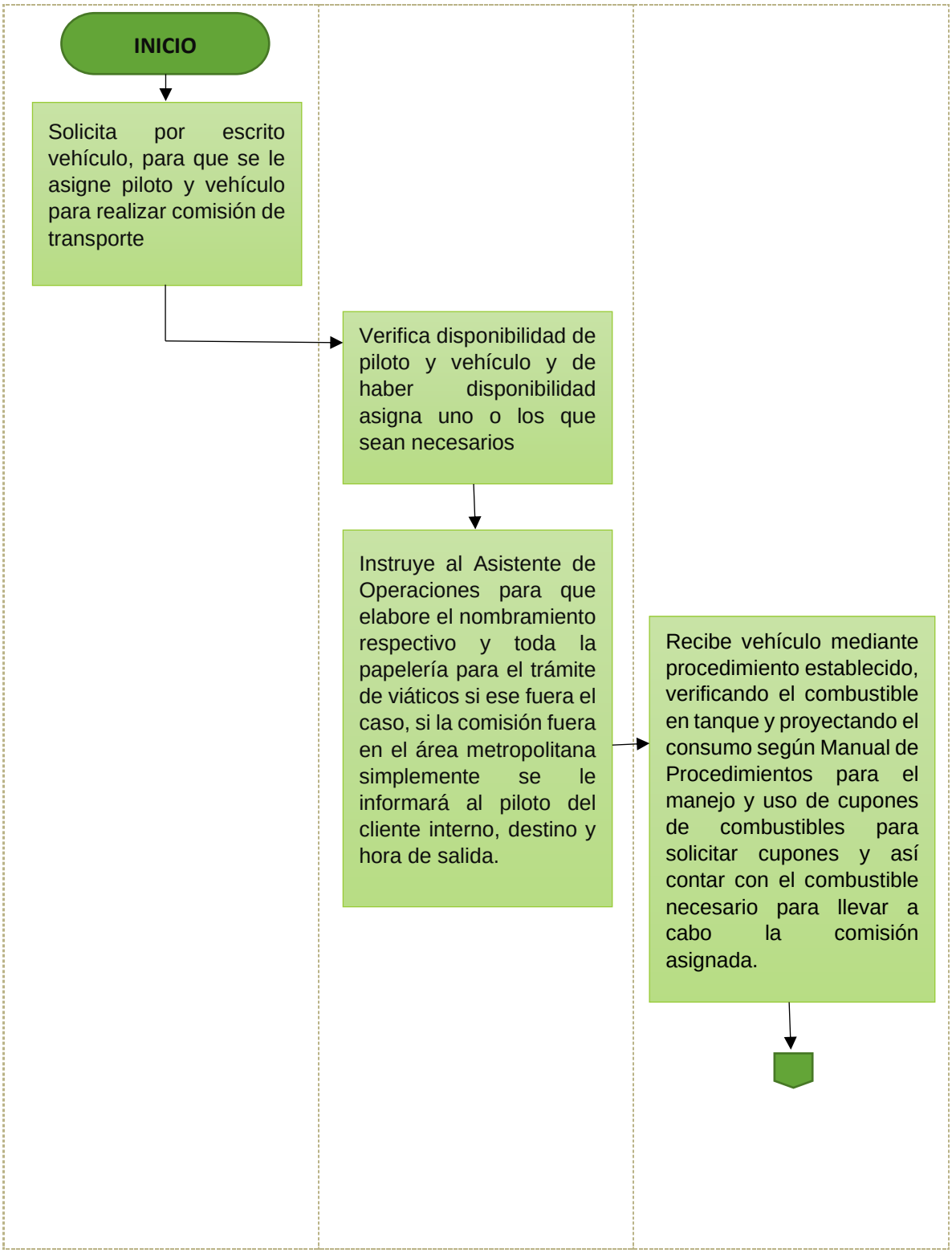
Jefe del Departamento de Operaciones

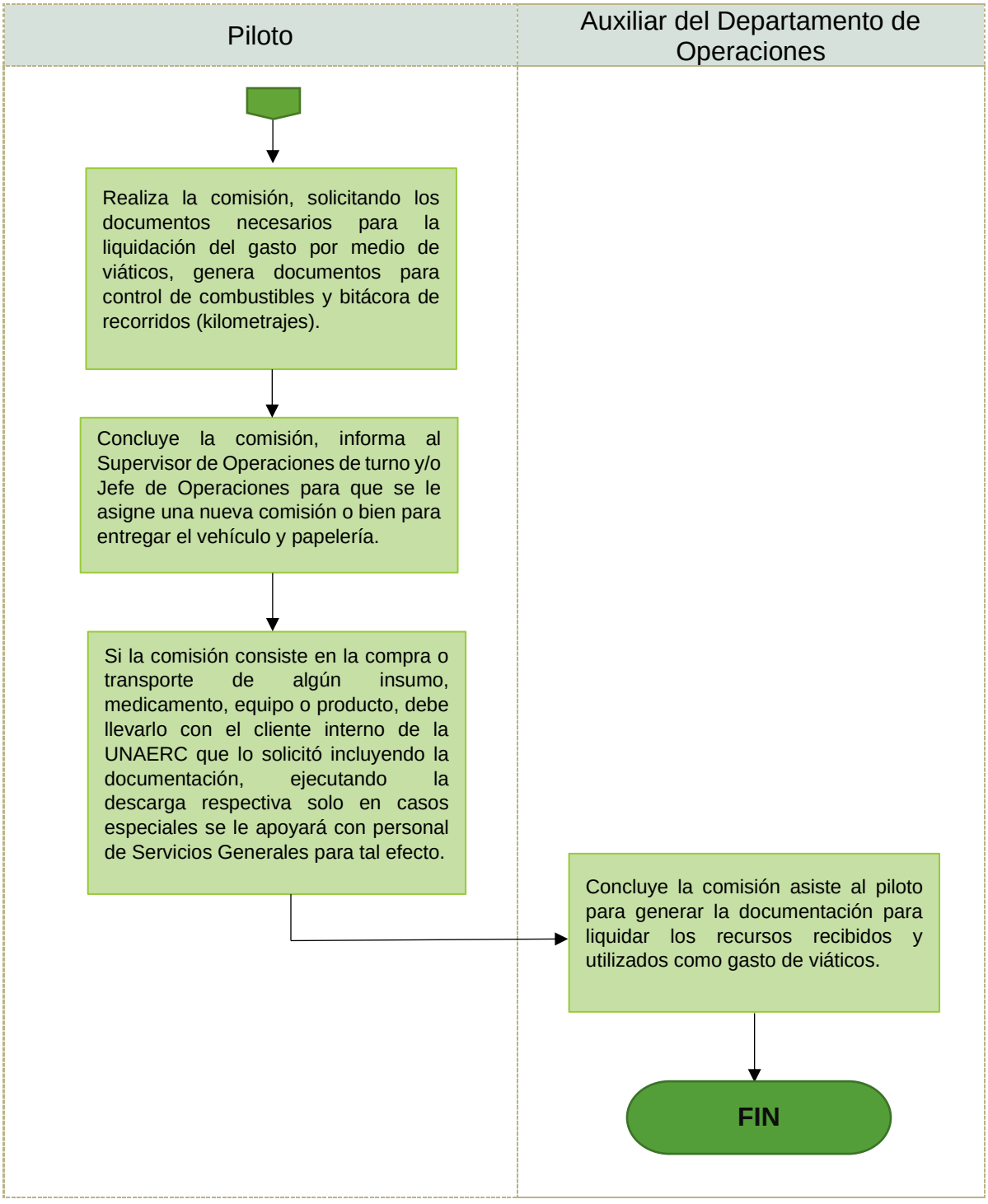
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director de Área	Solicita por escrito vehículo, para que se le asigne piloto y vehículo para realizar comisión de transporte	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Verifica disponibilidad de piloto y vehículo y de haber disponibilidad asigna uno o los que sean necesarios	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Instruye al Asistente de Operaciones para que elabore el nombramiento respectivo y toda la papelería para el trámite de viáticos si ese fuera el caso, si la comisión fuera en el área metropolitana simplemente se le informará al piloto del cliente interno, destino y hora de salida.	1 hora
4.	Piloto	Recibe vehículo mediante procedimiento establecido, verificando el combustible en tanque y proyectando el consumo según Manual de Procedimientos para el manejo y uso de cupones de combustibles para solicitar cupones y así contar con el combustible necesario para llevar a cabo la comisión asignada.	5 minutos

5.	Piloto	Realiza la comisión, solicitando los documentos necesarios para la liquidación del gasto por medio de viáticos, genera documentos para control de combustibles y bitácora de recorridos (kilometrajes).	30 minutos
6.	Piloto	Concluye la comisión, informa al Supervisor de Operaciones de turno y/o Jefe de Operaciones para que se le asigne una nueva comisión o bien para entregar el vehículo y papelería.	Tiempo indefinido
7.	Piloto	Si la comisión consiste en la compra o transporte de algún insumo, medicamento, equipo o producto, debe llevarlo con el cliente interno de la UNAERC que lo solicitó incluyendo la documentación, ejecutando la descarga respectiva solo en casos especiales se le apoyará con personal de Servicios Generales para tal efecto.	Tiempo indefinido
8.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Concluye la comisión asiste al piloto para generar la documentación para liquidar los recursos recibidos y utilizados como gasto de viáticos.	4 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: APOYO A TODAS LAS DIRECCIONES Y DEPARTAMENTOS DE LA UNAERC EN LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE, MOVIMIENTO DE EQUIPO, TRANSPORTE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS Y TRANSPORTE DE PERSONAL		
Director de Área	Jefe del Departamento de Operaciones	Piloto


INICIO
Solicita por escrito vehículo, para que se le asigne piloto y vehículo para realizar comisión de transporte
Verifica disponibilidad de piloto y vehículo y de haber disponibilidad asigna uno o los que sean necesarios
Instruye al Asistente de Operaciones para que elabore el nombramiento respectivo y toda la papelería para el trámite de viáticos si ese fuera el caso, si la comisión fuera en el área metropolitana simplemente se le informará al piloto del cliente interno, destino y hora de salida.
Recibe vehículo mediante procedimiento establecido, verificando el combustible en tanque y proyectando el consumo según Manual de Procedimientos para el manejo y uso de cupones de combustibles para solicitar cupones y así contar con el combustible necesario para llevar a cabo la comisión asignada.


Piloto
Auxiliar del Departamento de Operaciones
Realiza la comisión, solicitando los documentos necesarios para la liquidación del gasto por medio de viáticos, genera documentos para control de combustibles y bitácora de recorridos (kilometrajes).
Concluye la comisión, informa al Supervisor de Operaciones de turno y/o Jefe de Operaciones para que se le asigne una nueva comisión o bien para entregar el vehículo y papelería.
Si la comisión consiste en la compra o transporte de algún insumo, medicamento, equipo o producto, debe llevarlo con el cliente interno de la UNAERC que lo solicitó incluyendo la documentación, ejecutando la descarga respectiva solo en casos especiales se le apoyará con personal de Servicios Generales para tal efecto.
Concluye la comisión asiste al piloto para generar la documentación para liquidar los recursos recibidos y utilizados como gasto de viáticos.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Programación, coordinación y supervisión del mantenimiento de todos los equipos, instalaciones e infraestructura de la UNERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar un plan adecuado para el correcto mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo, evaluando las capacidades del personal interno para delegarle lo pertinente y también para solicitar la contratación de servicios de mantenimiento que se estimen necesarios.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Conservar en óptimas condiciones el equipo, instalaciones e infraestructuras se delega la responsabilidad para no concentrar en un solo puesto esa actividad, lo anterior es para que haya en la UNAERC alguien presente con la autoridad y responsabilidad necesaria para la toma de decisiones al respecto de actividades de mantenimiento durante todos los horarios de atención en la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar una programación anual de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo.

D. RESPONSABLE

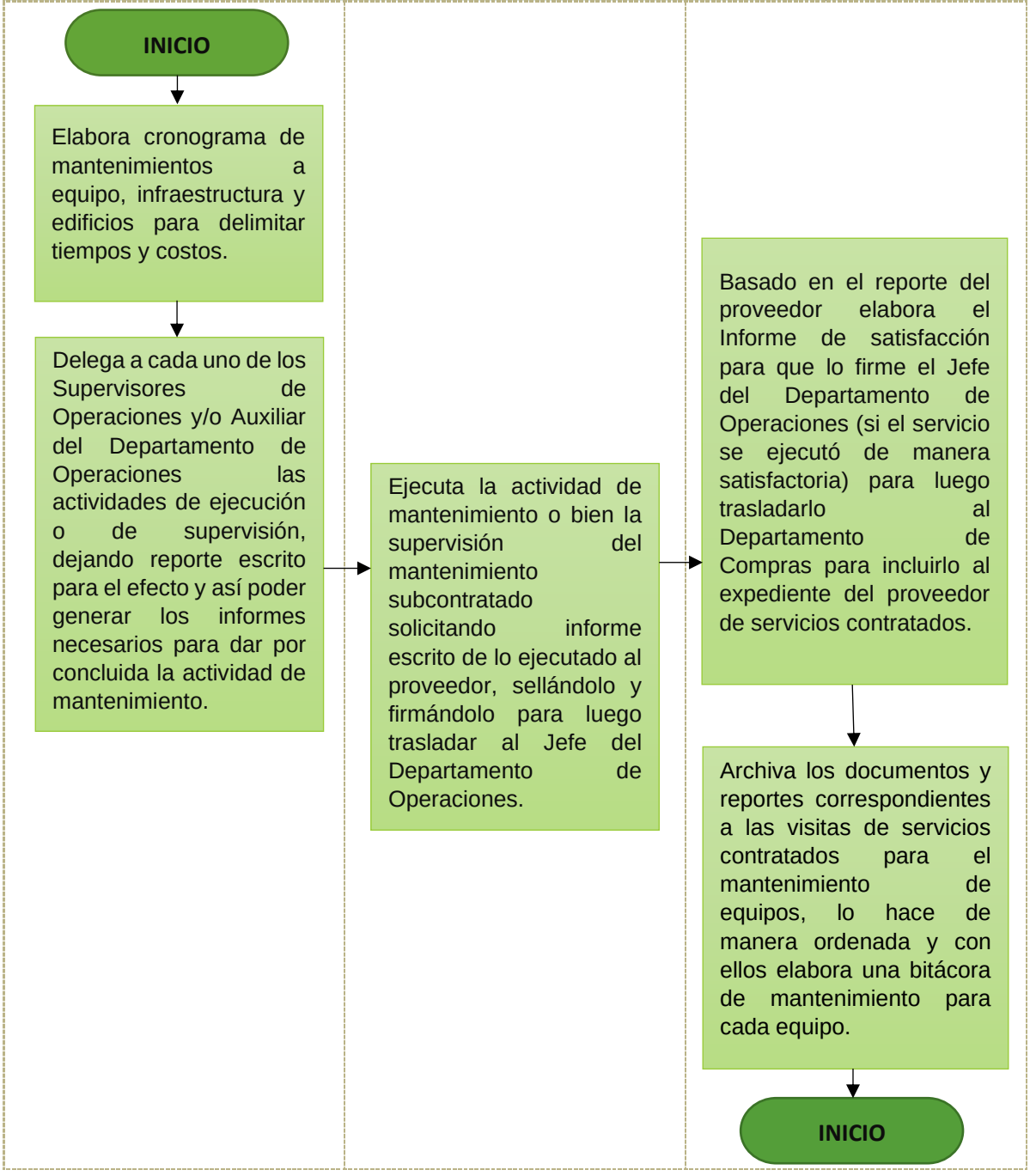
Jefe del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Elabora cronograma de mantenimientos a equipo, infraestructura y edificios para delimitar tiempos y costos.	Tiempo indefinido
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Delega a cada uno de los Supervisores de Operaciones y/o Auxiliar del Departamento de Operaciones las actividades de ejecución o de supervisión, dejando reporte escrito para el efecto y así poder generar los informes necesarios para dar por concluida la actividad de mantenimiento.	Tiempo indefinido
3.	Supervisor de Operaciones	Ejecuta la actividad de mantenimiento o bien la supervisión del mantenimiento subcontratado solicitando informe escrito de lo ejecutado al proveedor, sellándolo y firmándolo para luego trasladar al Jefe del Departamento de Operaciones.	Tiempo indefinido

4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Basado en el reporte del proveedor elabora el Informe de satisfacción para que lo firme el Jefe del Departamento de Operaciones (si el servicio se ejecutó de manera satisfactoria) para luego trasladarlo al Departamento de Compras para incluirlo al expediente del proveedor de servicios contratados.	10 minutos
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva los documentos y reportes correspondientes a las visitas de servicios contratados para el mantenimiento de equipos, lo hace de manera ordenada y con ellos elabora una bitácora de mantenimiento para cada equipo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: PROGRAMACIÓN, COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO DE TODOS LOS EQUIPOS, INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE LA UNERC



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Verificación del óptimo funcionamiento del sistema del tratamiento de agua para la Osmosis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En los tratamientos del Servicio de Hemodiálisis se utiliza agua ultra pura, la cual se procesa en un sistema de tratamiento de agua. El equipo de tratamiento de agua utiliza insumos que se deben abastecer oportunamente para garantizar la atención de los pacientes.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Garantizar el correcto proceso del tratamiento de agua.
- Lograr agua ultra pura de alta calidad y así la UNAERC pueda brindar servicios de hemodiálisis con los estándares internacionales.
- Cumplir con la normativa nacional, así también con el uso racional de insumos necesarios para cumplir el anterior objetivo.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Norma DRASES del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Procedimientos de control interno para el uso de insumos.

D. RESPONSABLE

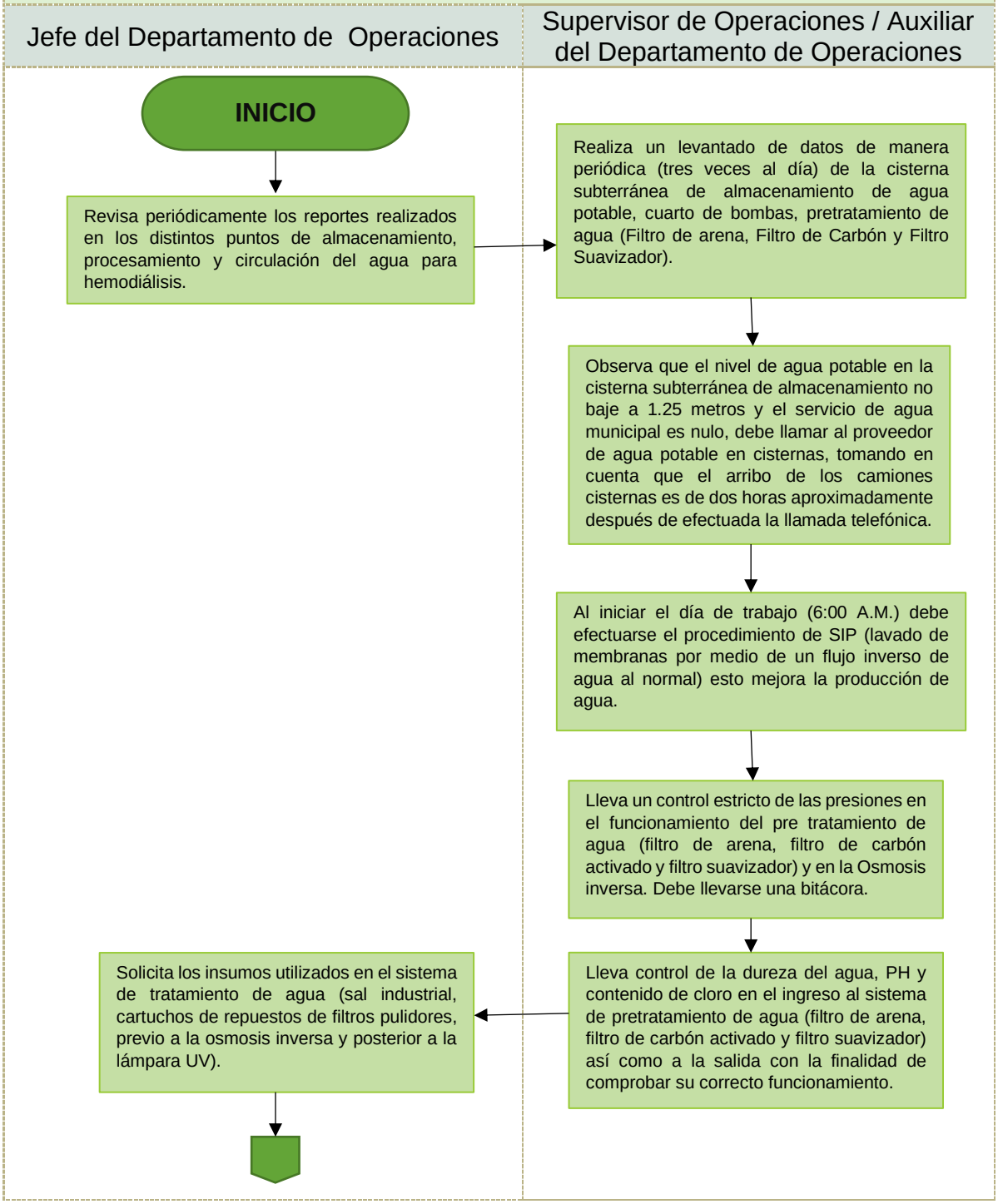
Jefe del Departamento de Operaciones

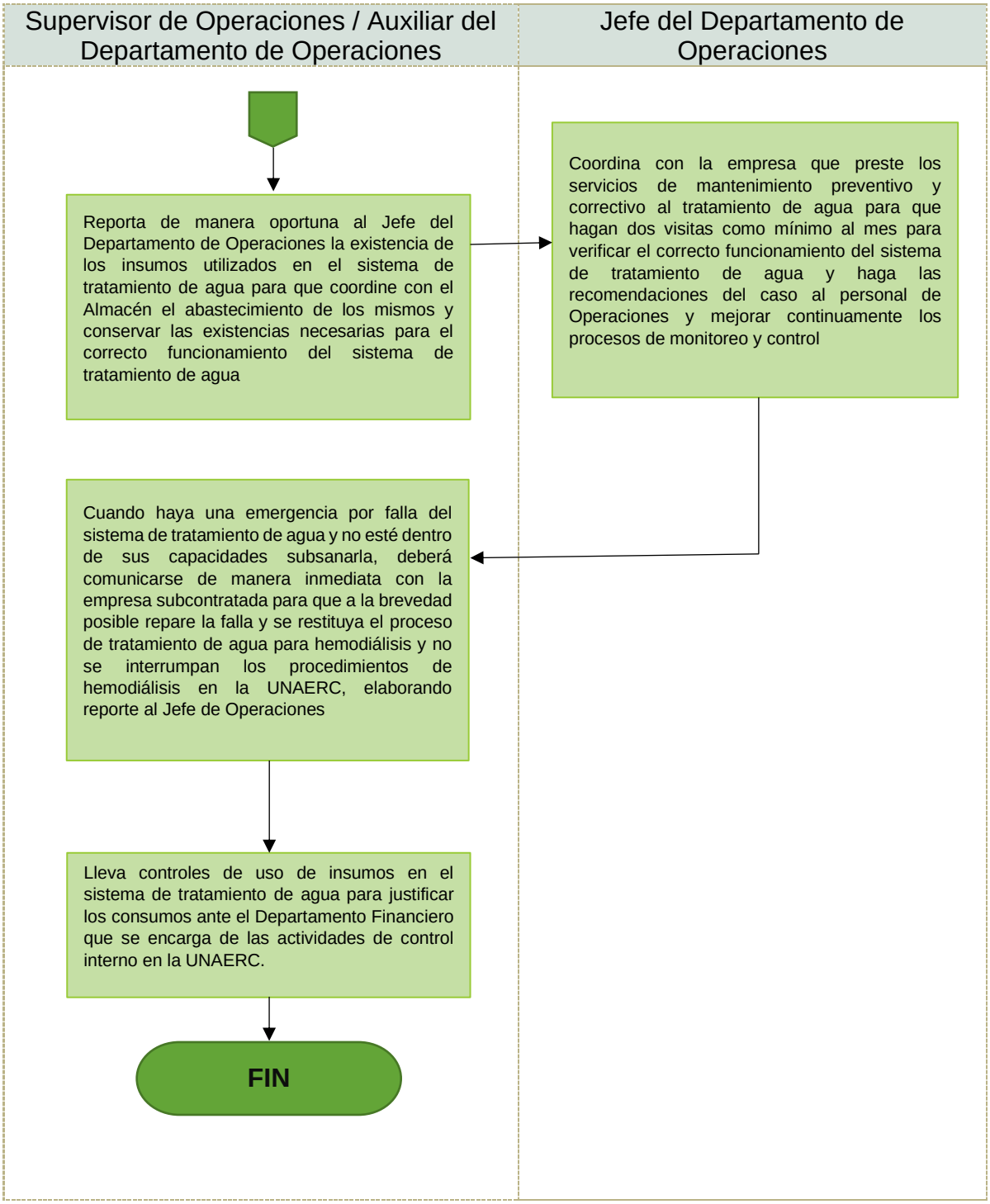
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa periódicamente los reportes realizados en los distintos puntos de almacenamiento, procesamiento y circulación del agua para hemodiálisis.	30 minutos
2.	Supervisor de Operaciones / Auxiliar del Departamento de Operaciones	Realiza un levantado de datos de manera periódica (tres veces al día) de la cisterna subterránea de almacenamiento de agua potable, cuarto de bombas, pretratamiento de agua (Filtro de arena, Filtro de Carbón y Filtro Suavizador).	30 minutos
3.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar Departamento de Operaciones	Observa que el nivel de agua potable en la cisterna subterránea de almacenamiento no baje a 1.25 metros y el servicio de agua municipal es nulo, debe llamar al proveedor de agua potable en cisternas, tomando en cuenta que el arribo de los camiones cisternas es de dos horas aproximadamente después de efectuada la llamada telefónica.	15 minutos
4.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar	Al iniciar el día de trabajo (6:00 A.M.) debe efectuarse el procedimiento de SIP (lavado de	15 minutos

	del Departamento de Operaciones	membranas por medio de un flujo inverso de agua al normal) esto mejora la producción de agua.	
5.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar del Departamento de Operaciones	Lleva un control estricto de las presiones en el funcionamiento del pre tratamiento de agua (filtro de arena, filtro de carbón activado y filtro suavizador) y en la Osmosis inversa. Debe llevarse una bitácora.	1 día
6.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar del Departamento de Operaciones	Lleva control de la dureza del agua, PH y contenido de cloro en el ingreso al sistema de pretratamiento de agua (filtro de arena, filtro de carbón activado y filtro suavizador) así como a la salida con la finalidad de comprobar su correcto funcionamiento.	1 día
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita los insumos utilizados en el sistema de tratamiento de agua (sal industrial, cartuchos de repuestos de filtros pulidores, previo a la osmosis inversa y posterior a la lámpara UV).	Cada semana
8.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar del Departamento de Operaciones	Reporta de manera oportuna al Jefe del Departamento de Operaciones la existencia de los insumos utilizados en el sistema de tratamiento de agua para que coordine con el Almacén el abastecimiento de los mismos y conservar las existencias necesarias para el correcto funcionamiento del sistema de tratamiento de agua	Cada semana
9.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina con la empresa que preste los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al tratamiento de agua para que hagan dos visitas como mínimo al mes para verificar el correcto funcionamiento del sistema de tratamiento de agua y haga las recomendaciones del caso al personal de Operaciones y mejorar continuamente los procesos de monitoreo y control	Tiempo indefinido
10.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar del Departamento de Operaciones	Cuando haya una emergencia por falla del sistema de tratamiento de agua y no esté dentro de sus capacidades subsanarla, deberá comunicarse de manera inmediata con la empresa subcontratada para que a la brevedad posible repare la falla y se restituya el proceso de tratamiento de agua para hemodiálisis y no se interrumpan los procedimientos de hemodiálisis en la UNAERC, elaborando reporte al Jefe de Operaciones	Tiempo indefinido
11.	Supervisor de Operaciones /Auxiliar del Departamento de Operaciones	Lleva controles de uso de insumos en el sistema de tratamiento de agua para justificar los consumos ante el Departamento Financiero que se encarga de las actividades de control interno en la UNAERC.	Diario
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: VERIFICACIÓN DEL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DEL TRATAMIENTO DE AGUA PARA LA OSMOSIS




Supervisor de Operaciones / Auxiliar del Departamento de Operaciones
Jefe del Departamento de Operaciones
Reporta de manera oportuna al Jefe del Departamento de Operaciones la existencia de los insumos utilizados en el sistema de tratamiento de agua para que coordine con el Almacén el abastecimiento de los mismos y conservar las existencias necesarias para el correcto funcionamiento del sistema de tratamiento de agua
Coordina con la empresa que preste los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al tratamiento de agua para que hagan dos visitas como mínimo al mes para verificar el correcto funcionamiento del sistema de tratamiento de agua y haga las recomendaciones del caso al personal de Operaciones y mejorar continuamente los procesos de monitoreo y control
Cuando haya una emergencia por falla del sistema de tratamiento de agua y no esté dentro de sus capacidades subsanarla, deberá comunicarse de manera inmediata con la empresa subcontratada para que a la brevedad posible repare la falla y se restituya el proceso de tratamiento de agua para hemodiálisis y no se interrumpan los procedimientos de hemodiálisis en la UNAERC, elaborando reporte al Jefe de Operaciones
Lleva controles de uso de insumos en el sistema de tratamiento de agua para justificar los consumos ante el Departamento Financiero que se encarga de las actividades de control interno en la UNAERC.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Solicita fondos de caja chica para hacer compras menores**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento por el cual el Jefe del Departamento de Operaciones obtiene los fondos en efectivo para realizar compras de emergencia y menores que por la naturaleza de los servicios que se prestan en la UNAERC no pueden esperar a que se lleven los procedimientos requeridos para una compra mayor.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Adquirir repuestos, insumos o bien servicios menores por parte del Departamento de Operaciones para que se puedan agilizar las acciones correctivas o de abastecimiento de manera inmediata y no se altere el ritmo de trabajo en las diferentes áreas de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Manual de la caja chica de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

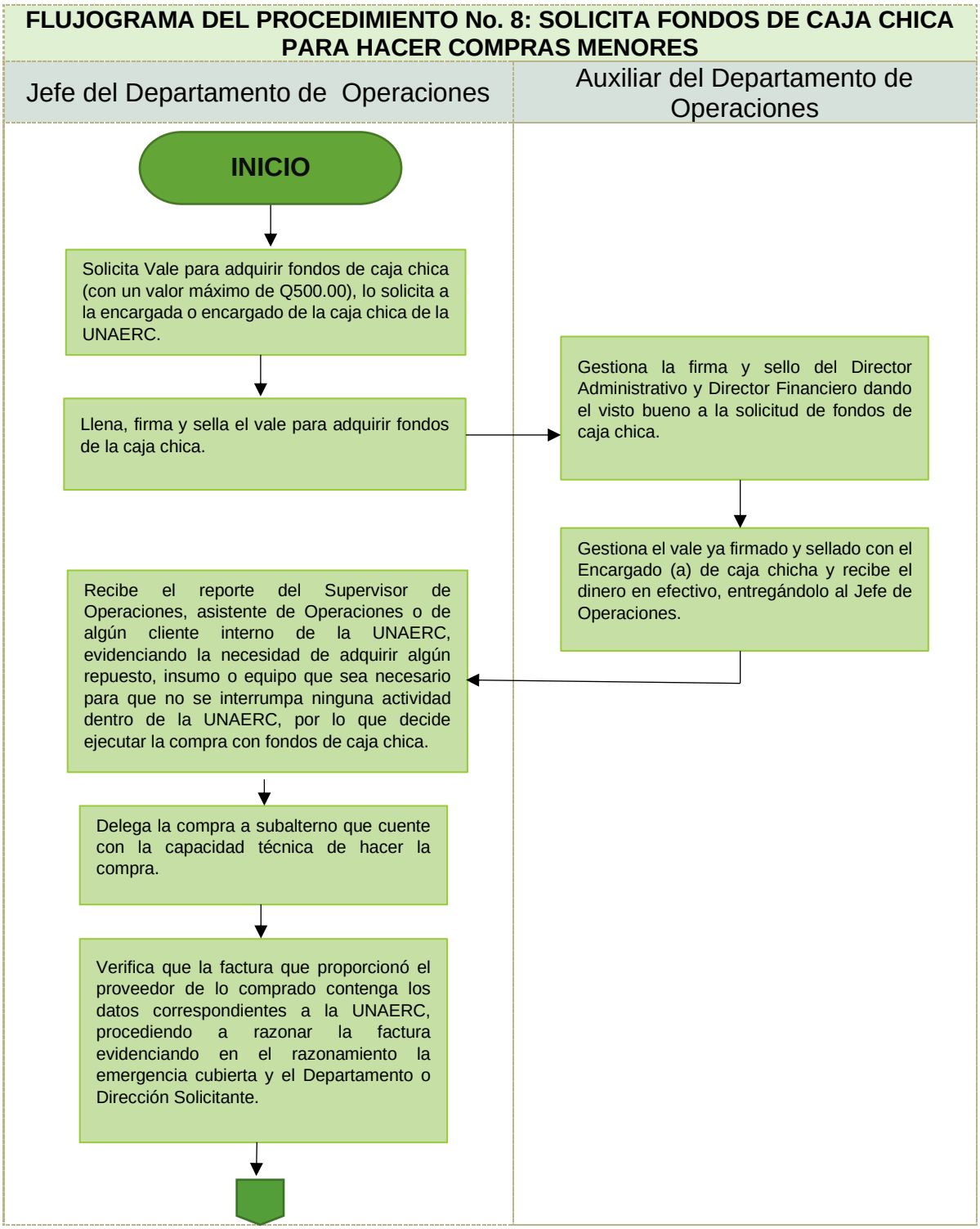
Jefe del Departamento de Operaciones

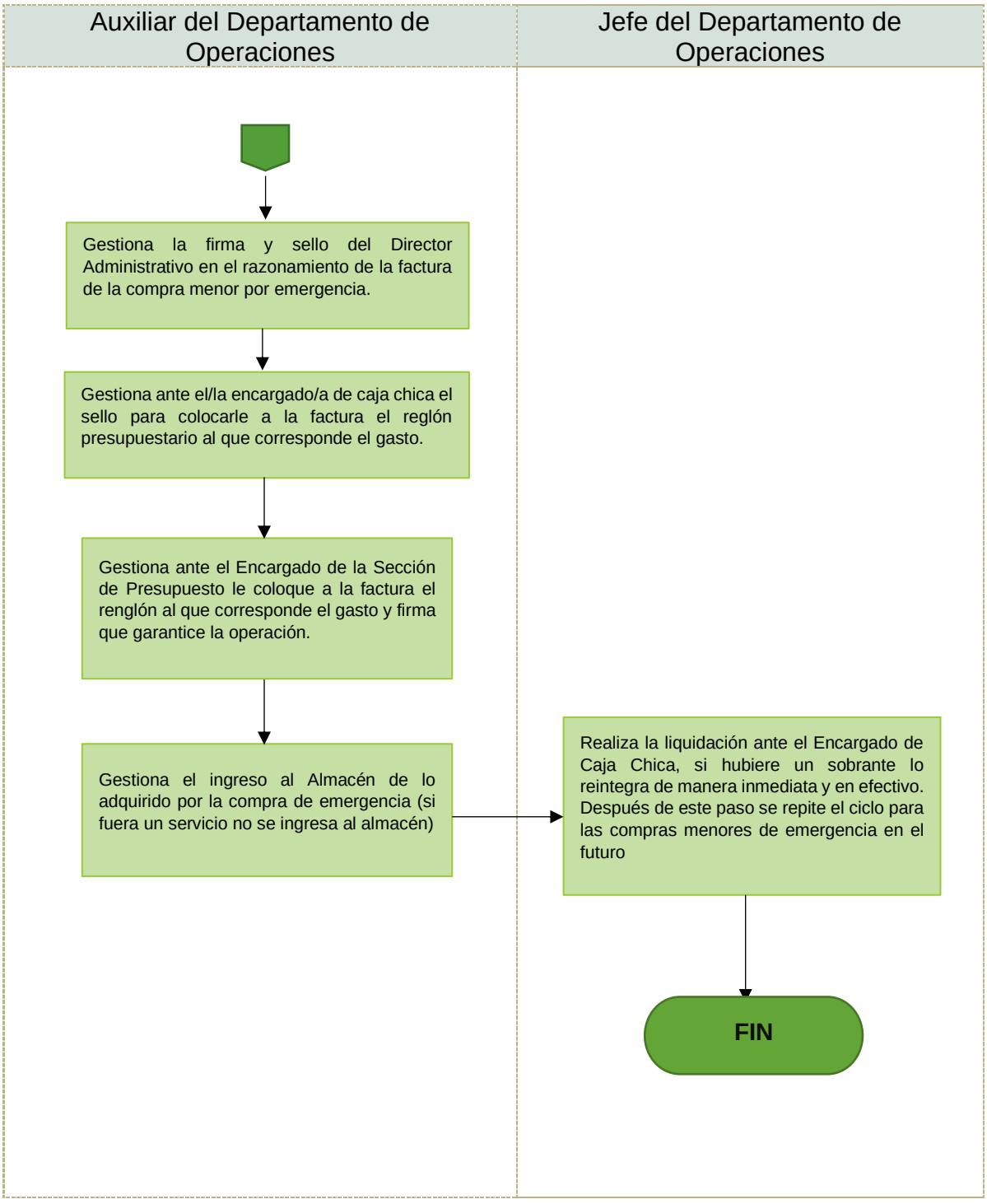
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita Vale para adquirir fondos de caja chica (con un valor máximo de Q500.00), lo solicita a la encargada o encargado de la caja chica de la UNAERC.	15 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Llena, firma y sella el vale para adquirir fondos de la caja chica.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona la firma y sello del Director Administrativo y Director Financiero dando el visto bueno a la solicitud de fondos de caja chica.	1 día
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona el vale ya firmado y sellado con el/la encargado/a de caja chicha y recibe el dinero en efectivo, entregándolo al Jefe de Operaciones.	30 minutos

5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe el reporte del Supervisor de Operaciones, asistente de Operaciones o de algún cliente interno de la UNAERC, evidenciando la necesidad de adquirir algún repuesto, insumo o equipo que sea necesario para que no se interrumpa ninguna actividad dentro de la UNAERC, por lo que decide ejecutar la compra con fondos de caja chica.	Tiempo indefinido
6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Delega la compra a subalterno que cuente con la capacidad técnica de hacer la compra.	Tiempo indefinido
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Verifica que la factura que proporcionó el proveedor de lo comprado contenga los datos correspondientes a la UNAERC, procediendo a razonar la factura evidenciando en el razonamiento la emergencia cubierta y el Departamento o Dirección Solicitante.	15 minutos
8.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona la firma y sello del Director Administrativo en el razonamiento de la factura de la compra menor por emergencia.	1 día
9.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona ante el/la encargado/a de caja chica el sello para colocarle a la factura el reglón presupuestario al que corresponde el gasto.	1 día
10.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona ante el Encargado de la Sección de Presupuesto le coloque a la factura el renglón al que corresponde el gasto y firma que garantice la operación.	10 minutos
11.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona el ingreso al Almacén de lo adquirido por la compra de emergencia (si fuera un servicio no se ingresa al almacén)	1 día
12.	Jefe del Departamento de Operaciones	Realiza la liquidación ante el Encargado de Caja Chica, si hubiere un sobrante lo reintegra de manera inmediata y en efectivo. Después de este paso se repite el ciclo para las compras menores de emergencia en el futuro	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: SOLICITA FONDOS DE CAJA CHICA PARA HACER COMPRAS MENORES




Auxiliar del Departamento de Operaciones
Jefe del Departamento de Operaciones
Gestiona la firma y sello del Director Administrativo en el razonamiento de la factura de la compra menor por emergencia.
Gestiona ante el/la encargado/a de caja chica el sello para colocarle a la factura el reglón presupuestario al que corresponde el gasto.
Gestiona ante el Encargado de la Sección de Presupuesto le coloque a la factura el renglón al que corresponde el gasto y firma que garantice la operación.
Gestiona el ingreso al Almacén de lo adquirido por la compra de emergencia (si fuera un servicio no se ingresa al almacén)
Realiza la liquidación ante el Encargado de Caja Chica, si hubiere un sobrante lo reintegra de manera inmediata y en efectivo. Después de este paso se repite el ciclo para las compras menores de emergencia en el futuro
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Apoyo en limpieza a insumos de DPCA recibidos en la UNAERC en calidad de donación**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el apoyo que los colaboradores del Departamento de Operaciones realizan con relación a la limpieza de los insumos de DPCA recolectados por donación.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar las acciones necesarias para que los insumos de DPCA, estén en las condiciones adecuadas de limpieza y empaque para poder proporcionárselas a pacientes en entrenamiento de DPCA o que por algún motivo necesiten hacer cambio de bolsas de medicamento ya que estas bolsas vienen en tres concentraciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El apoyo de los colaboradores del Departamento de Operaciones debe ser requerido.

D. RESPONSABLE

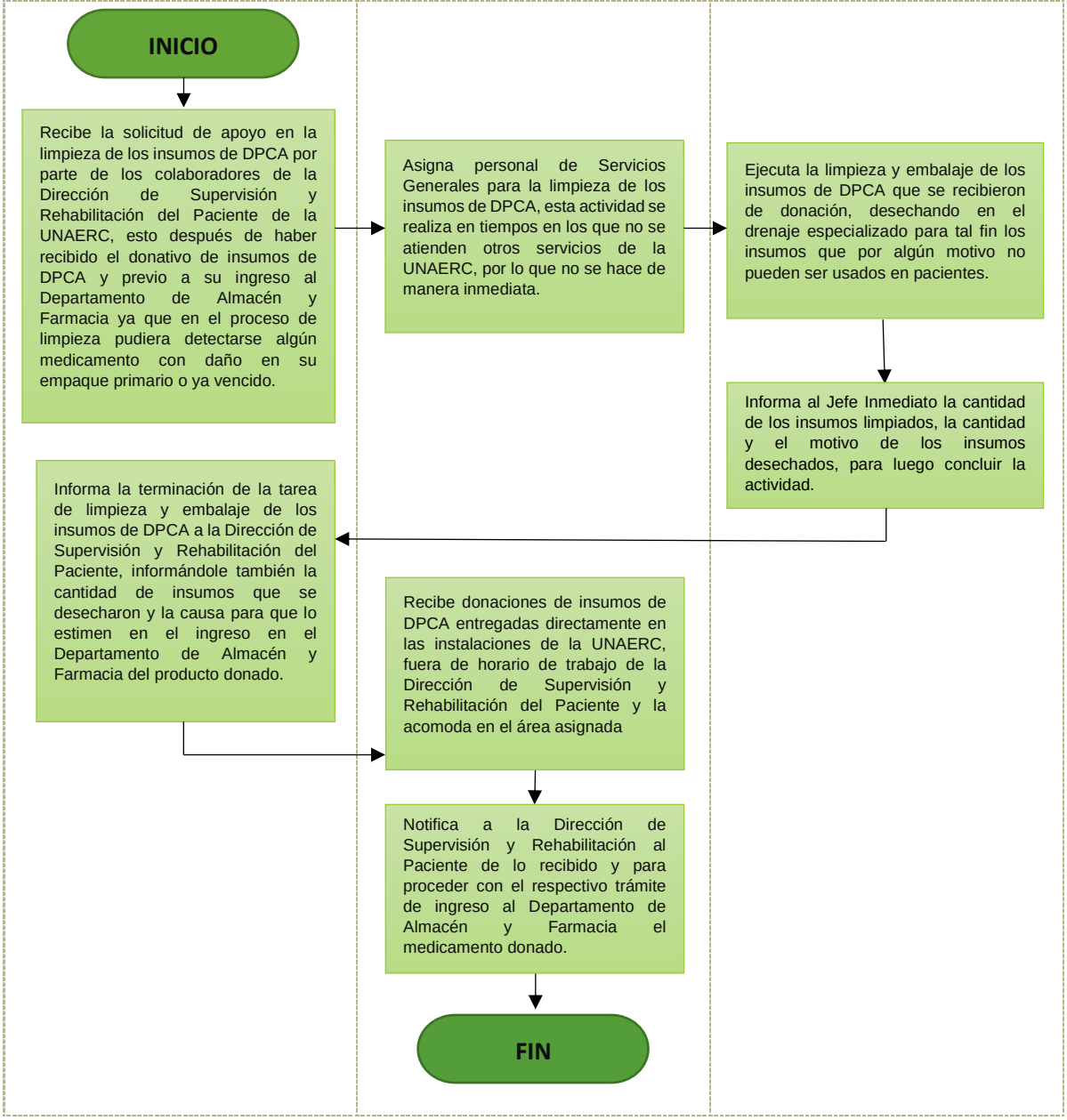
Jefe del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones /Supervisor de Operaciones / Auxiliar del Departamento de Operaciones	Recibe la solicitud de apoyo en la limpieza de los insumos de DPCA por parte de los colaboradores de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente de la UNAERC, esto después de haber recibido el donativo de insumos de DPCA y previo a su ingreso al Departamento de Almacén y Farmacia ya que en el proceso de limpieza pudiera detectarse algún medicamento con daño en su empaque primario o ya vencido.	5 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Asigna personal de Servicios Generales para la limpieza de los insumos de DPCA, esta actividad se realiza en tiempos en los que no se atienden otros servicios de la UNAERC, por lo que no se hace de manera inmediata.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Ejecuta la limpieza y embalaje de los insumos de DPCA que se recibieron de donación, desechando en el drenaje especializado para tal	Tiempo indefinido

		fin los insumos que por algún motivo no pueden ser usados en pacientes.	
4.	Conserje de Servicios Generales	Informa al Jefe Inmediato la cantidad de los insumos limpiados, la cantidad y el motivo de los insumos desechados, para luego concluir la actividad.	Tiempo indefinido
5.	Supervisor de Operaciones / Auxiliar del Departamento de Operaciones / Jefe del Departamento de Operaciones	Informa la terminación de la tarea de limpieza y embalaje de los insumos de DPCA a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente, informándole también la cantidad de insumos que se desecharon y la causa para que lo estimen en el ingreso en el Departamento de Almacén y Farmacia del producto donado.	15 minutos
6.	Supervisor de Operaciones	Recibe donaciones de insumos de DPCA entregadas directamente en las instalaciones de la UNAERC, fuera de horario de trabajo de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente y la acomoda en el área asignada	20 minutos
7.	Supervisor de Operaciones	Notifica a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación al Paciente de lo recibido y para proceder con el respectivo trámite de ingreso al Departamento de Almacén y Farmacia el medicamento donado.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: APOYO EN LIMPIEZA A INSUMOS DE DPCA RECIBIDOS EN LA UNAERC EN CALIDAD DE DONACIÓN



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realización de entrevistas de trabajo y coordinación de evaluaciones técnicas del personal reclutado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Apoyar en el proceso de reclutamiento y selección al Departamento de Recursos Humanos examinando a profundidad las capacidades que poseen los candidatos a algún puesto en el Departamento de Operaciones, que estas capacidades sean las requeridas en la necesidad evidenciada por la UNAERC en la vacante a llenar.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cubrir las diferentes vacantes del Departamento de Operaciones con colaboradores que posean las capacidades técnicas profesionales para ejecutar todas las actividades que el puesto requiera.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Código de Trabajo,
- Manual de Descripción de Puestos y Funciones.

D. RESPONSABLE

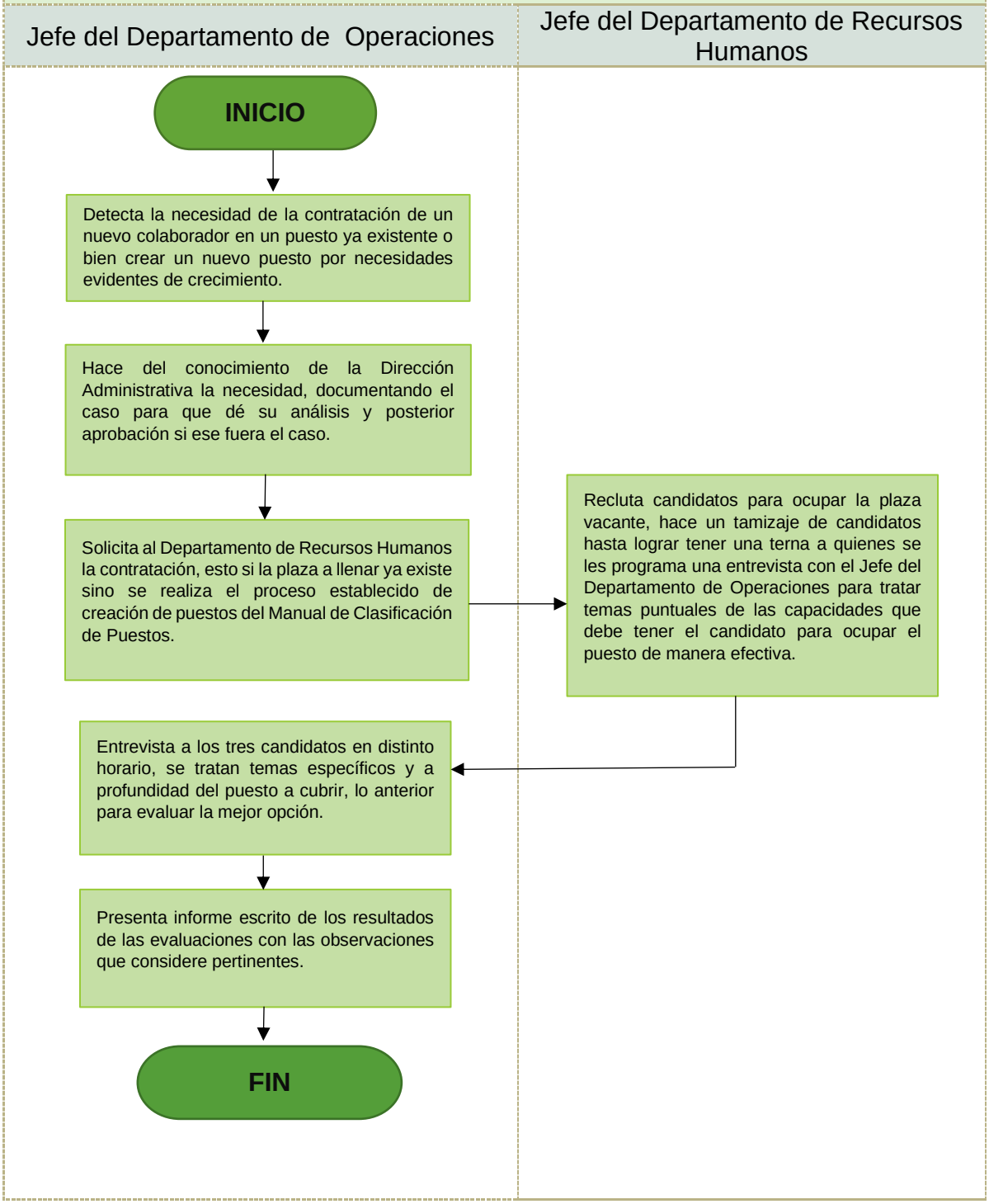
Jefe del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Detecta la necesidad de la contratación de un nuevo colaborador en un puesto ya existente o bien crear un nuevo puesto por necesidades evidentes de crecimiento.	Tiempo indefinido
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Hace del conocimiento de la Dirección Administrativa la necesidad, documentando el caso para que dé su análisis y posterior aprobación si ese fuera el caso.	Tiempo indefinido
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita al Departamento de Recursos Humanos la contratación, esto si la plaza a llenar ya existe sino se realiza el proceso establecido de creación de puestos del Manual de Clasificación de Puestos.	Tiempo indefinido
4.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Recluta candidatos para ocupar la plaza vacante, hace un tamizaje de candidatos hasta lograr tener una terna a quienes se les programa una entrevista con el Jefe del Departamento de Operaciones para tratar temas puntuales de las capacidades que debe	Tiempo indefinido

		tener el candidato para ocupar el puesto de manera efectiva.	
5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrevista a los tres candidatos en distinto horario, se tratan temas específicos y a profundidad del puesto a cubrir, lo anterior para evaluar la mejor opción.	30 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Presenta informe escrito de los resultados de las evaluaciones con las observaciones que considere pertinentes.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS DE TRABAJO Y COORDINACIÓN DE EVALUACIONES TÉCNICAS DEL PERSONAL RECLUTADO



No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas para Hemodiálisis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La responsabilidad del Personal del Departamento de Operaciones con respecto al mantenimiento de las máquinas para hemodiálisis se limita a informar a la Dirección Administrativa por medio de reporte escrito los avances en ese tema.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Supervisar el cumplimiento del convenio de cooperación entre la UNAERC y la FUNDACION DE AMOR.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Convenio de cooperación entre la UNAERC y la FUNDACION DE AMOR.

D. RESPONSABLE

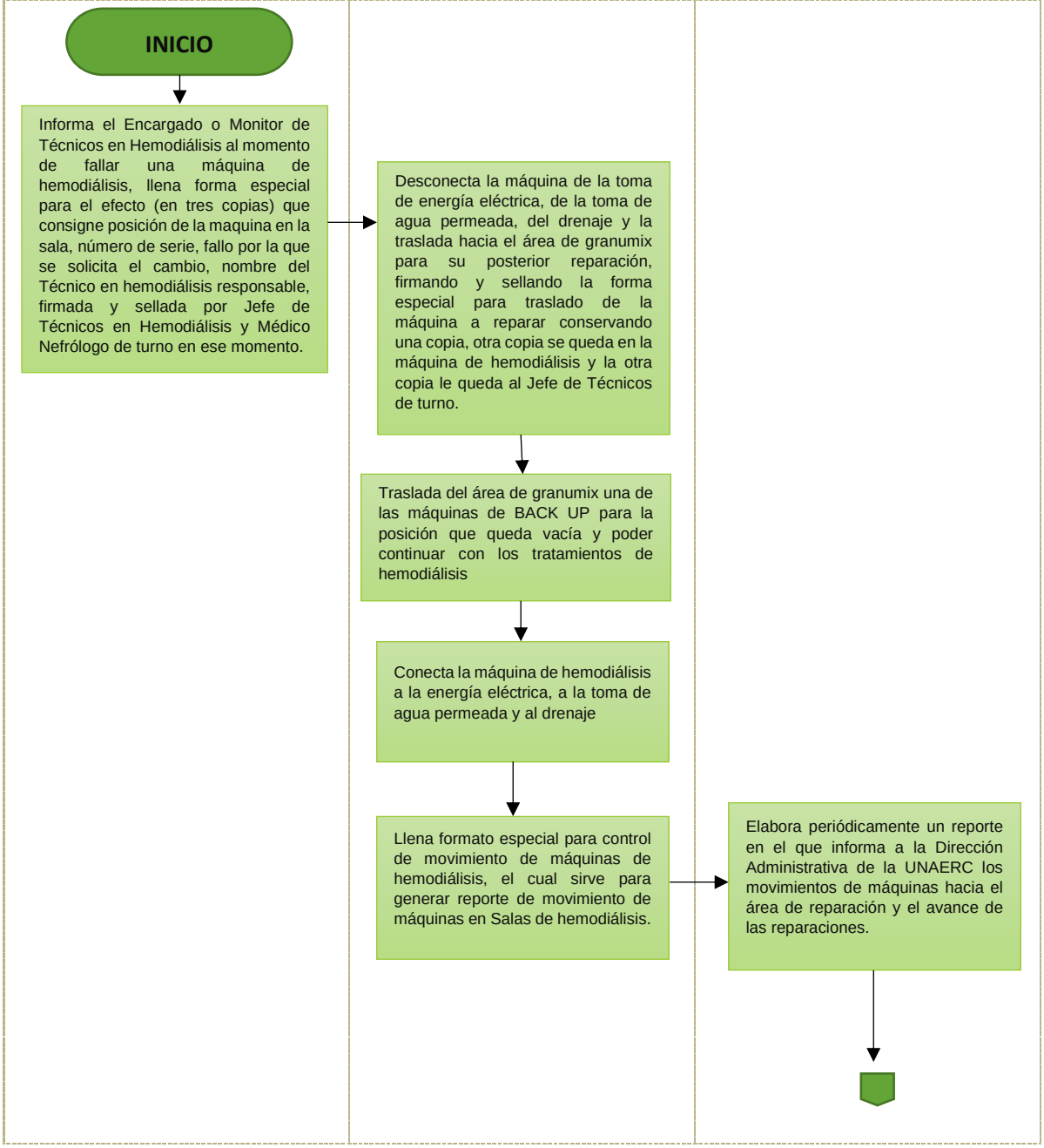
Jefe del Departamento de Operaciones

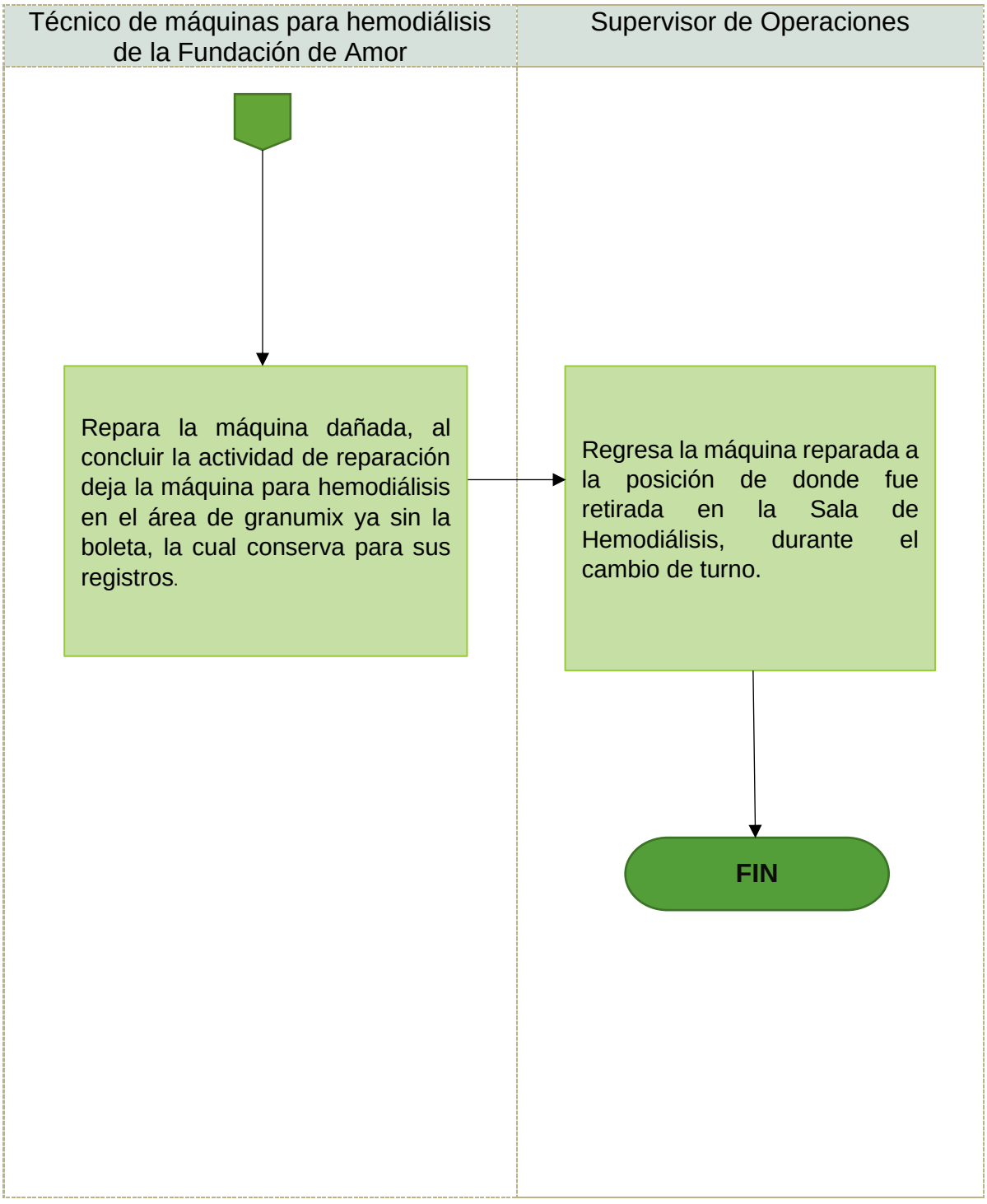
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento Técnicos en Hemodiálisis	Informa el Encargado o Monitor de Técnicos en Hemodiálisis al momento de fallar una máquina de hemodiálisis, llena forma especial para el efecto (en tres copias) que consigne posición de la maquina en la sala, número de serie, fallo por la que se solicita el cambio, nombre del Técnico en hemodiálisis responsable, firmada y sellada por Jefe de Técnicos en Hemodiálisis y Médico Nefrólogo de turno en ese momento.	10 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Desconecta la máquina de la toma de energía eléctrica, de la toma de agua permeada, del drenaje y la traslada hacia el área de granumix para su posterior reparación, firmando y sellando la forma especial para traslado de la máquina a reparar conservando una copia, otra copia se queda en la máquina de hemodiálisis y la otra copia le queda al Jefe de Técnicos de turno.	15 minutos

3.	Supervisor de Operaciones	Traslada del área de granumix una de las máquinas de BACK UP para la posición que queda vacía y poder continuar con los tratamientos de hemodiálisis.	10 minutos
4.	Supervisor de Operaciones	Conecta la máquina de hemodiálisis a la energía eléctrica, a la toma de agua permeada y al drenaje.	5 minutos
5.	Supervisor de Operaciones	Llena formato especial para control de movimiento de máquinas de hemodiálisis, el cual sirve para generar reporte de movimiento de máquinas en Salas de hemodiálisis.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Elabora periódicamente un reporte en el que informa a la Dirección Administrativa de la UNAERC los movimientos de máquinas hacia el área de reparación y el avance de las reparaciones.	1 vez al mes
7.	Técnico de máquinas para hemodiálisis de la Fundación de Amor	Repara la máquina dañada, al concluir la actividad de reparación deja la máquina para hemodiálisis en el área de granumix ya sin la boleta, la cual conserva para sus registros.	Tiempo indefinido
8.	Supervisor de Operaciones	Regresa la máquina reparada a la posición de donde fue retirada en la Sala de Hemodiálisis, durante el cambio de turno.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS MÁQUINAS PARA HEMODIÁLISIS




Técnico de máquinas para hemodiálisis de la Fundación de Amor
Supervisor de Operaciones
Repara la máquina dañada, al concluir la actividad de reparación deja la máquina para hemodiálisis en el área de granumix ya sin la boleta, la cual conserva para sus registros.
Regresa la máquina reparada a la posición de donde fue retirada en la Sala de Hemodiálisis, durante el cambio de turno.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinación de los pedidos al Departamento de Almacén y Farmacia de los insumos para el mantenimiento de la máquinas de hemodiálisis (puristeril y granudial), medicamentos para botiquín de colaboradores, insumos para Servicios Generales y materiales de oficina**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento mediante el cual se abastece de los insumos necesarios para la realización de las actividades en las áreas de responsabilidad del Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer de manera oportuna los servicios Generales de los elementos necesarios para cumplir con el objetivo de mantener las instalaciones de la UNAERC limpias y ordenadas,
- Dispensar al personal de la Fundación de Amor de los insumos para el mantenimiento de las máquinas para hemodiálisis garantizado su correcto funcionamiento.
- Abastecer los botiquines para colaboradores con los medicamentos establecidos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Reportes a control interno de la UNAERC.
- Convenio de cooperación entre la UNAERC y la FUNDACIÓN DE AMOR.

D. RESPONSABLE

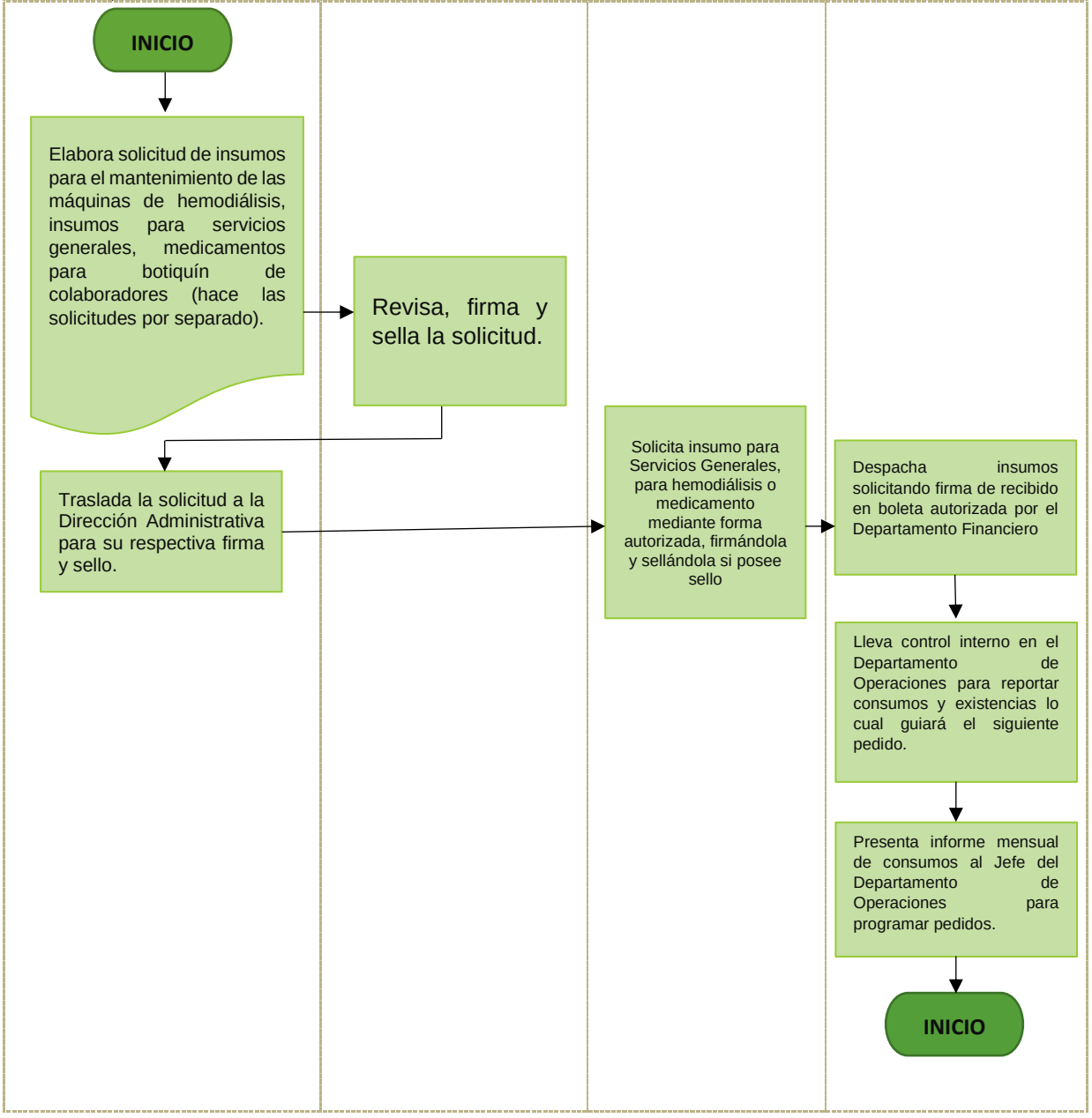
Jefe del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora solicitud de insumos para el mantenimiento de las máquinas de hemodiálisis, insumos para servicios generales, medicamentos para botiquín de colaboradores (hace las solicitudes por separado).	1 hora
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa, firma y sella la solicitud.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada la solicitud a la Dirección Administrativa para su respectiva firma y sello.	30 minutos

4.	Cliente Interno	Solicita insumo para Servicios Generales, para hemodiálisis o medicamento mediante forma autorizada, firmándola y sellándola si posee sello.	10 minutos
5.	Supervisor de Operaciones / Auxiliar del Departamento de Operaciones	Despacha insumos solicitando firma de recibido en boleta autorizada por el Departamento Financiero.	2 horas
6.	Supervisor de Operaciones	Lleva control interno en el Departamento de Operaciones para reportar consumos y existencias lo cual guiará el siguiente pedido.	1 hora
7.	Supervisor de Operaciones	Presenta informe mensual de consumos al Jefe del Departamento de Operaciones para programar pedidos.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: COORDINACIÓN DE LOS PEDIDOS AL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN Y FARMACIA DE LOS INSUMOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA MÁQUINAS DE HEMODIÁLISIS (PURISTERIL Y GRANUDIAL), MEDICAMENTOS PARA BOTIQUÍN DE COLABORADORES, INSUMOS PARA SERVICIOS GENERALES Y MATERIALES DE OFICINA



SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Actividades Secretariales**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el conjunto de actividades para dar cumplimiento a las funciones de tipo secretarial que corresponden al puesto bajo instrucciones del Jefe de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar apoyo secretarial al Jefe de Operaciones auxiliar y supervisores.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Conocer todas las funciones secretariales asignadas al puesto.
- Seguir los lineamientos del Jefe de Operaciones.
- Conocer el manejo de hojas electrónicas

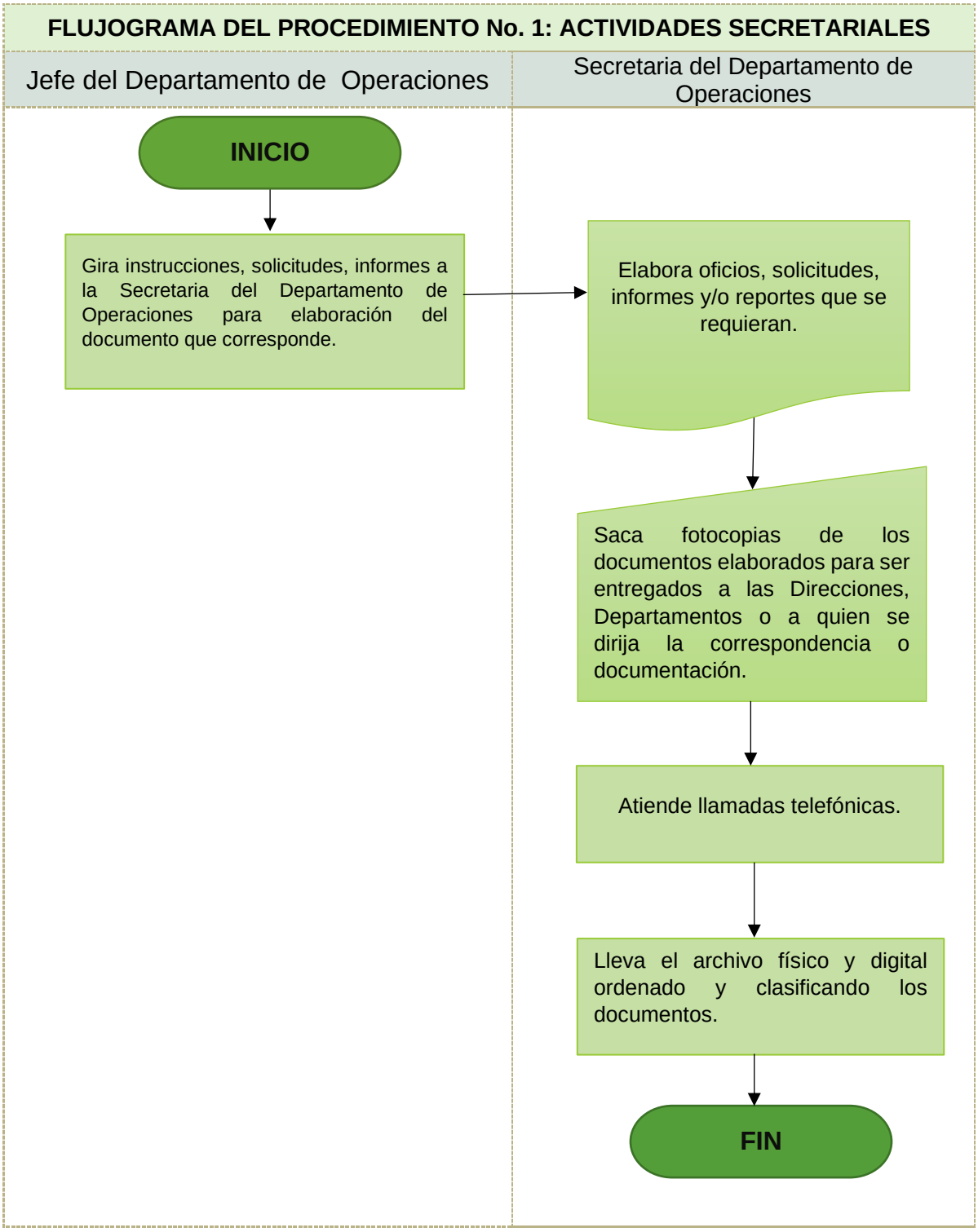
D. RESPONSABLE

Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe de Departamento de Operaciones	Gira instrucciones, solicitudes, informes a la Secretaria del Departamento de Operaciones para elaboración del documento que corresponde.	20 minutos
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Elabora oficios, solicitudes, informes y/o reportes que se requieran.	40 minutos
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Saca fotocopias de los documentos elaborados para ser entregados a las Direcciones, Departamentos o a quien se dirija la correspondencia o documentación.	10 minutos
4.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Atiende llamadas telefónicas.	Tiempo indefinido
5.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Lleva el archivo físico y digital ordenado y clasificando los documentos.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: ACTIVIDADES SECRETARIALES



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Informa al Jefe del Departamento de Operaciones de inconvenientes con las instrucciones recibidas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de informar al Jefe del Departamento de Operaciones de inconvenientes con las instrucciones recibidas o de resistencia de los compañeros a cumplir con las instrucciones recibidas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar seguimiento a informar al Jefe del Departamento de Operaciones de algún inconveniente o resistencia de los compañeros a cumplir las instrucciones recibidas.
- Verificar hasta donde se han cumplido las instrucciones giradas por el Jefe del Departamento de Operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe dar cumplimiento a las instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

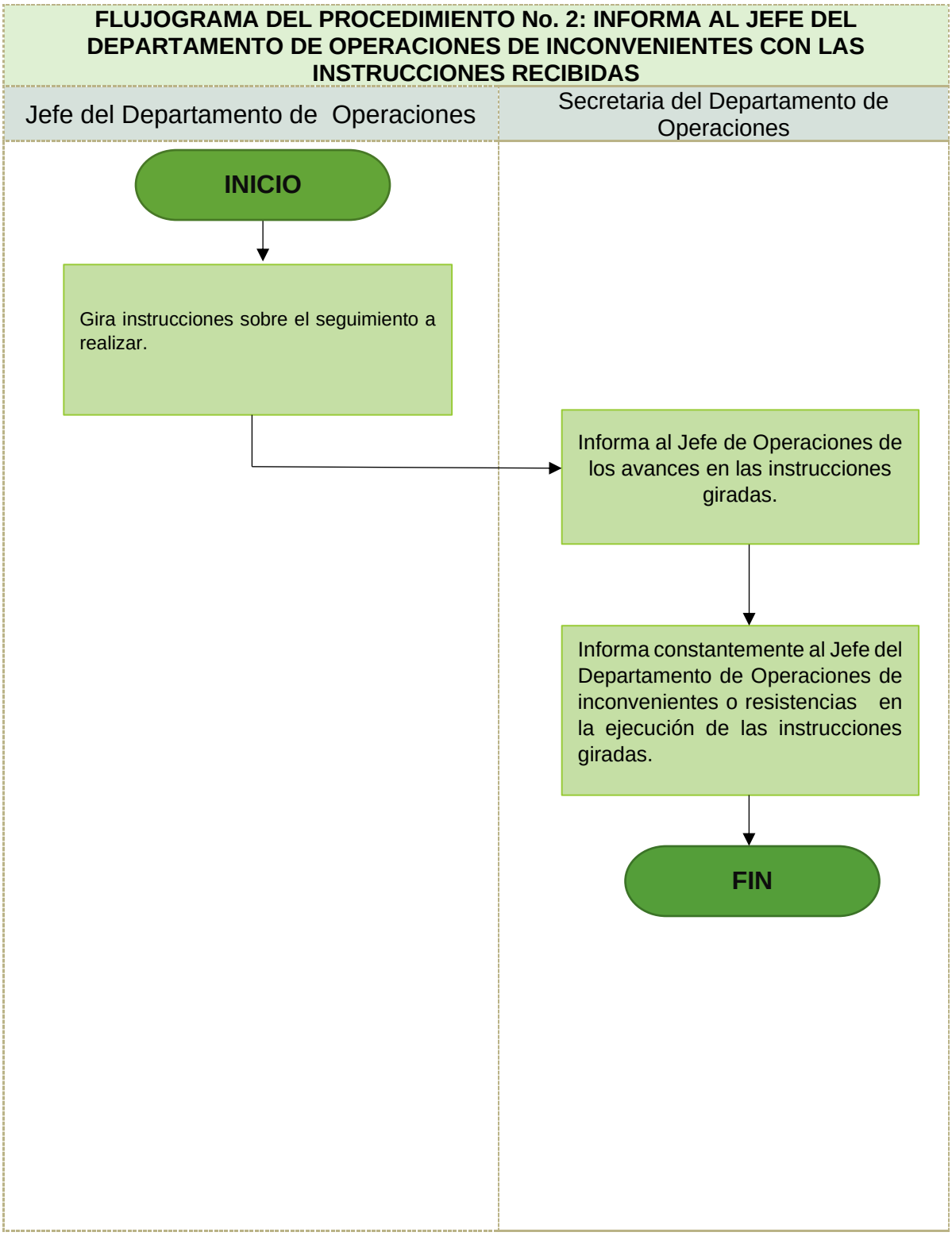
D. RESPONSABLE

Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Gira instrucciones sobre el seguimiento a realizar.	10 minutos
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Informa al Jefe de Operaciones de los avances en las instrucciones giradas.	Tiempo indefinido
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Informa constantemente al Jefe del Departamento de Operaciones de inconvenientes o resistencias en la ejecución de las instrucciones giradas.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: INFORMA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE INCONVENIENTES CON LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Archivo físico y digital de documentos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Mantener en forma ordenada y clasificada la documentación física y digital.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener conocimiento de la ubicación de los documentos cuando se necesiten.
- Archivar en la computadora todos los documentos generados.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Que estén ordenados de manera alfabética para su pronta ubicación.
- Debe realizar copias de seguridad para su Resguardo.

D. RESPONSABLE

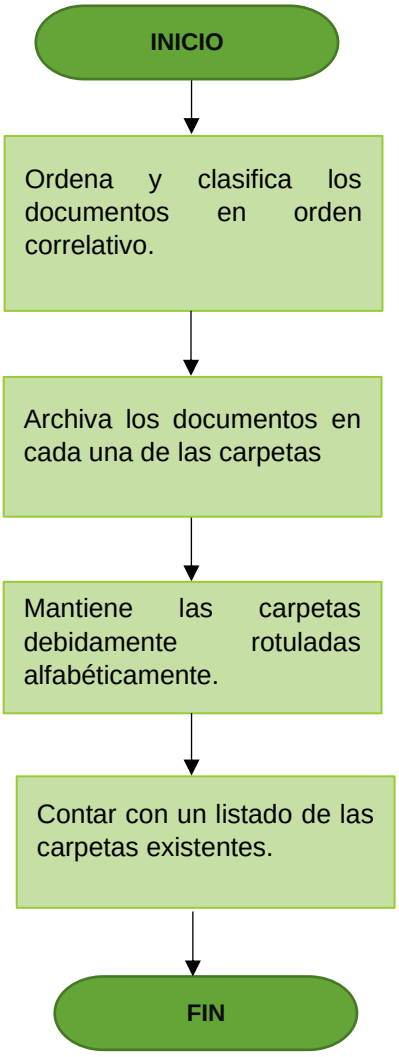
Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Ordena y clasifica los documentos en orden correlativo.	20 minutos
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Archiva los documentos en cada una de las carpetas.	20 minutos
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Mantiene las carpetas debidamente rotuladas alfabéticamente.	15 minutos
4.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Contar con un listado de las carpetas existentes.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: ARCHIVO FÍSICO Y DIGITAL DE DOCUMENTOS

Secretaria del Departamento de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Seguimiento y gestión de correspondencia interna del Departamento de Operaciones a otros Departamentos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recibir documentos que vienen dirigidos a los distintos Departamentos y gestionar su entrega al lugar que corresponda.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Agilizar la entrega de documentación a los distintos Departamentos

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Identifica la correspondencia gestiona y coordina la entrega al lugar que corresponda

D. RESPONSABLE

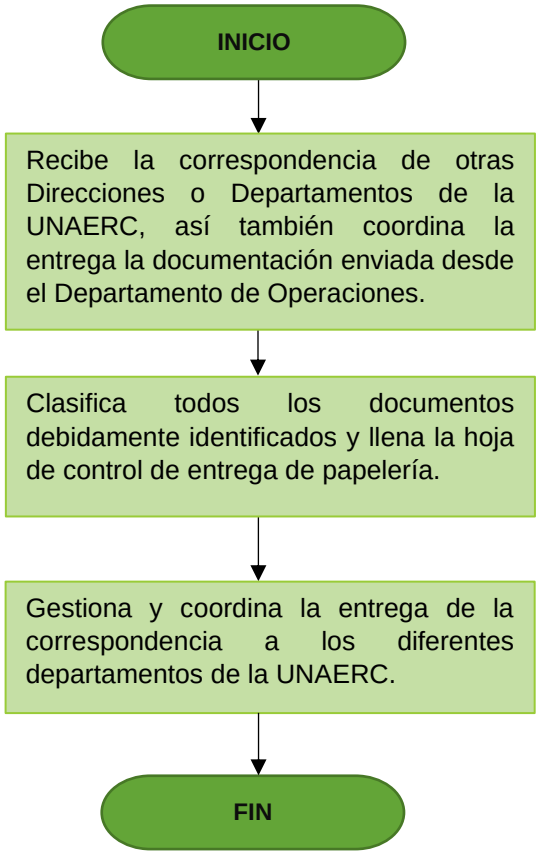
Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Recibe la correspondencia de otras Direcciones o Departamentos de la UNAERC, así también coordina la entrega la documentación enviada desde el Departamento de Operaciones.	1 hora
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Clasifica todos los documentos debidamente identificados y llena la hoja de control de entrega de papelería.	20 minutos
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Gestiona y coordina la entrega de la correspondencia a los diferentes departamentos de la UNAERC.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES A OTROS DEPARTAMENTOS

Secretaria del Departamento de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Participación en Comisiones administrativas a otras sedes o entidades externas a la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en participar en comisiones administrativas por instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones, con el fin de recibir información, efectuar visitas de carácter informativo y gestiones ante otras entidades de salud u otra índole.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Dar apoyo a otras sedes de la UNAERC para realizar proyectos de los Comités bajo la responsabilidad del Departamento de Operaciones

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con la información exacta para brindar el apoyo a otras sedes.

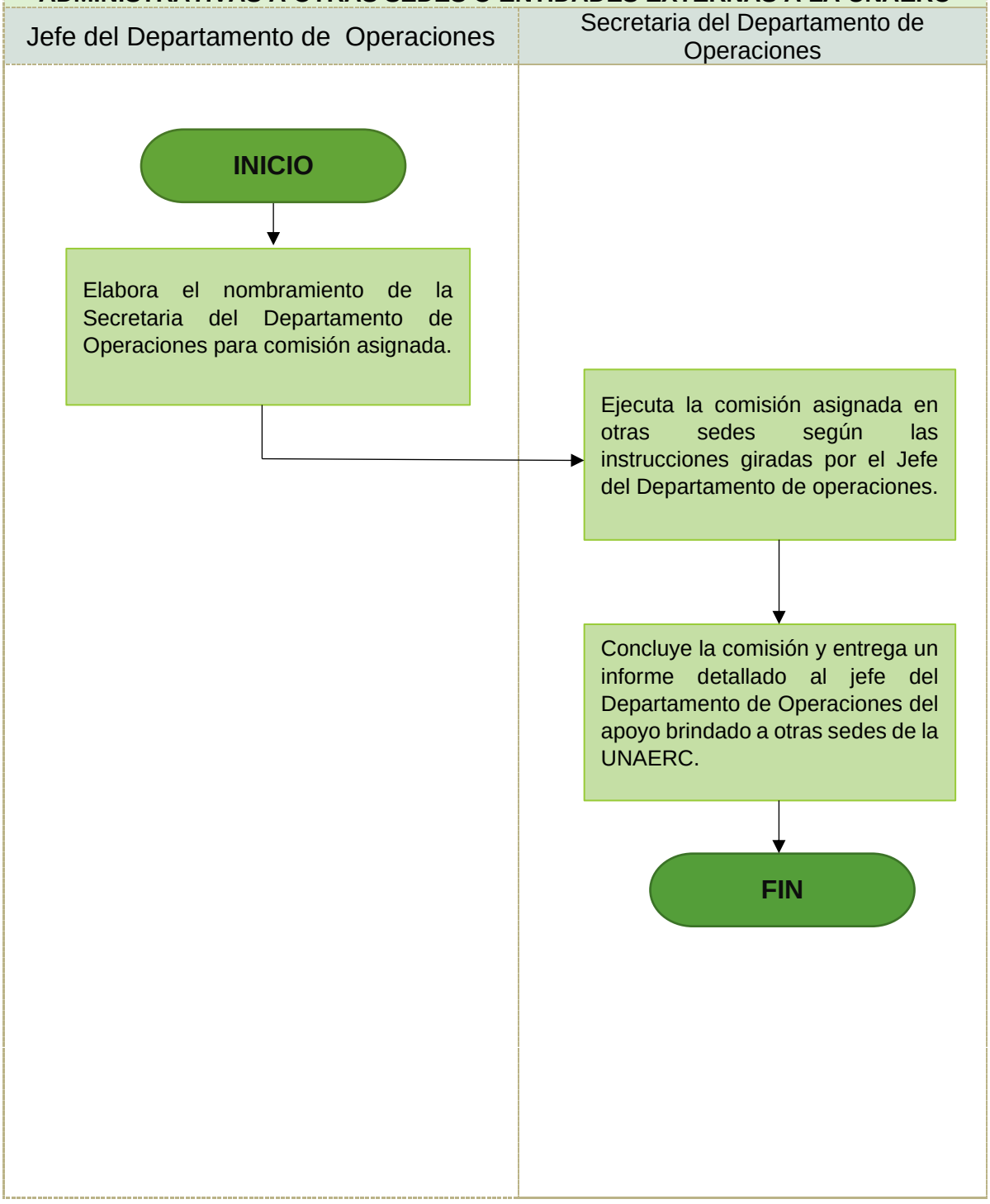
D. RESPONSABLE

Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Elabora el nombramiento de la Secretaria del Departamento de Operaciones para comisión asignada.	20 minutos
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Ejecuta la comisión asignada en otras sedes según las instrucciones giradas por el Jefe del Departamento de operaciones.	Tiempo indefinido
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Concluye la comisión y entrega un informe detallado al jefe del Departamento de Operaciones del apoyo brindado a otras sedes de la UNAERC.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: PARTICIPACIÓN EN COMISIONES ADMINISTRATIVAS A OTRAS SEDES O ENTIDADES EXTERNAS A LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración y gestión de correspondencia de proyectos y comités en los que tenga participación el Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de convocar a reuniones de los comités por instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones y participar en las mismas para la elaboración de la ayuda de memoria.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar las convocatorias a reuniones de los comités por instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones estipulando fecha, hora y lugar.
- Participar de las reuniones y realizar la ayuda de memoria donde sea requerido.
- Lleva controles escritos de los proyectos y comités en los que tiene participación el Departamento de operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Gestiona el Salón de reuniones.
- Realiza escritos de los proyectos de los Comités.

D. RESPONSABLE

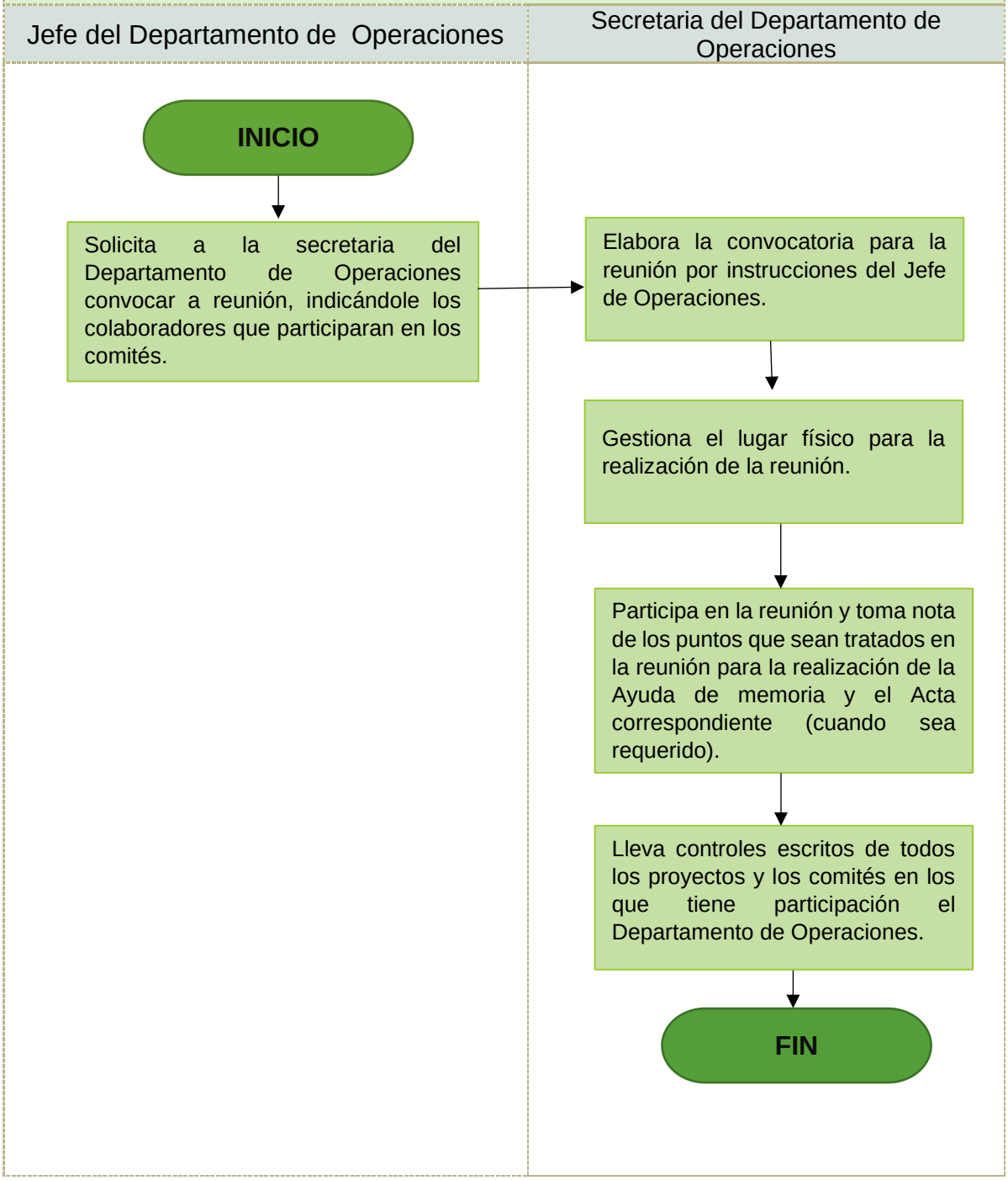
Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita a la secretaria del Departamento de Operaciones convocar a reunión, indicándole los colaboradores que participaran en los comités.	5 minutos
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Elabora la convocatoria para la reunión por instrucciones del Jefe de Operaciones.	1 hora
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Gestiona el lugar físico para la realización de la reunión.	10 minutos

4.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Participa en la reunión y toma nota de los puntos que sean tratados en la reunión para la realización de la Ayuda de memoria y el Acta correspondiente (cuando sea requerido).	Tiempo indefinido
5.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Lleva controles escritos de todos los proyectos y los comités en los que tiene participación el Departamento de Operaciones.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA DE PROYECTOS Y COMITÉS EN LOS QUE TENGA PARTICIPACIÓN EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de combustible**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en llevar los controles del combustible que tiene a su cargo el Departamento de Operaciones

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Seguimiento de la documentación de la entrega de combustible.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener los documentos de respaldo de la entrega de combustible.

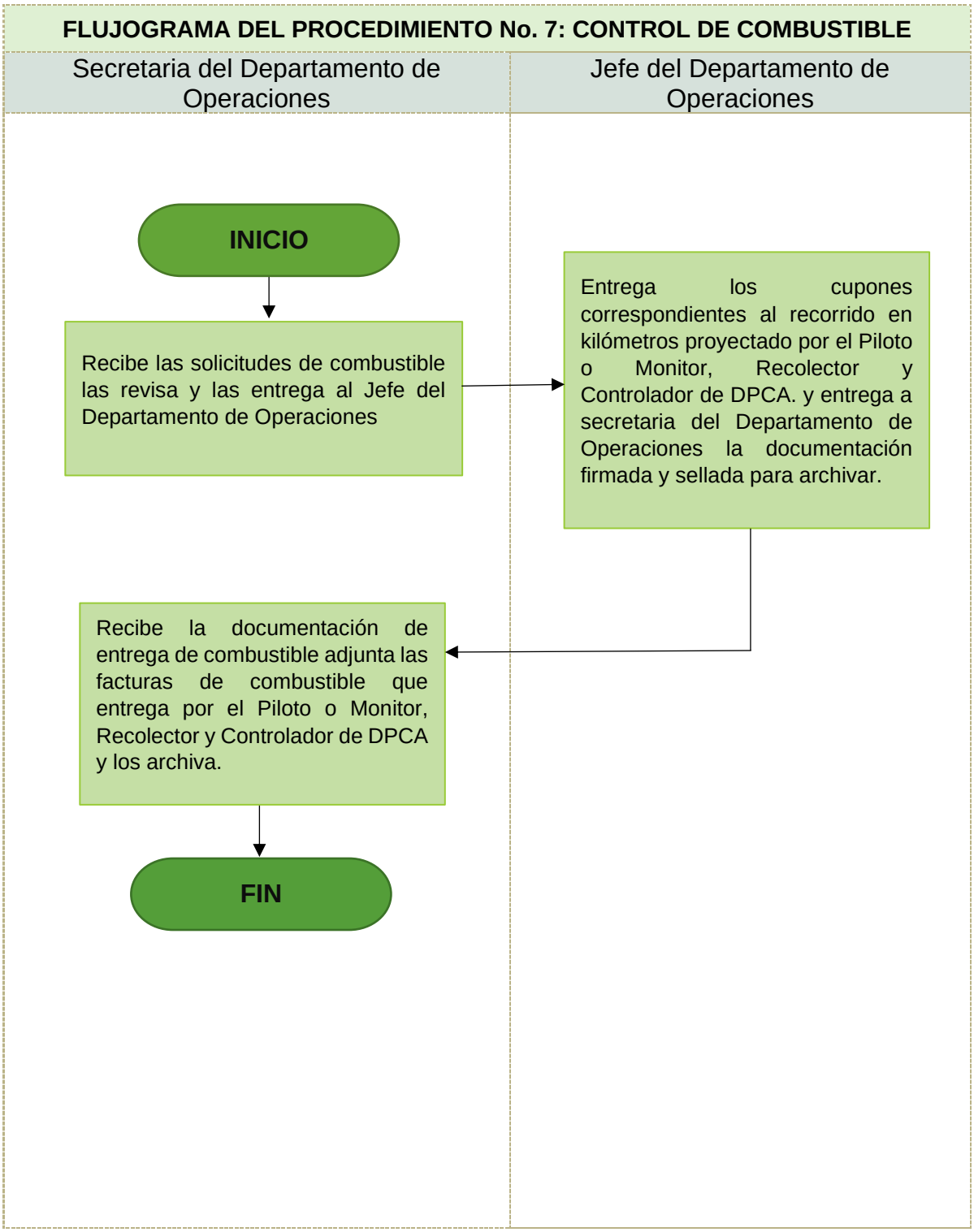
D. RESPONSABLE

Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Recibe las solicitudes de combustible las revisa y las entrega al Jefe del Departamento de Operaciones	30 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrega los cupones correspondientes al recorrido en kilómetros proyectado por el Piloto o Monitor, Recolector y Controlador de DPCA. y entrega a secretaria del Departamento de Operaciones la documentación firmada y sellada para archivar.	20 minutos
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Recibe la documentación de entrega de combustible adjunta las facturas de combustible que entrega por el Piloto o Monitor, Recolector y Controlador de DPCA y los archiva.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: CONTROL DE COMBUSTIBLE



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Control de mantenimientos

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en llevar los controles de los mantenimientos que se realizan y que tiene a su cargo el Departamento de Operaciones

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Seguimiento de la documentación de los mantenimientos que se realizan.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener los documentos de respaldo que se realizaron los mantenimientos.
- Archivar los documentos en las carpetas correspondientes.

D. RESPONSABLE

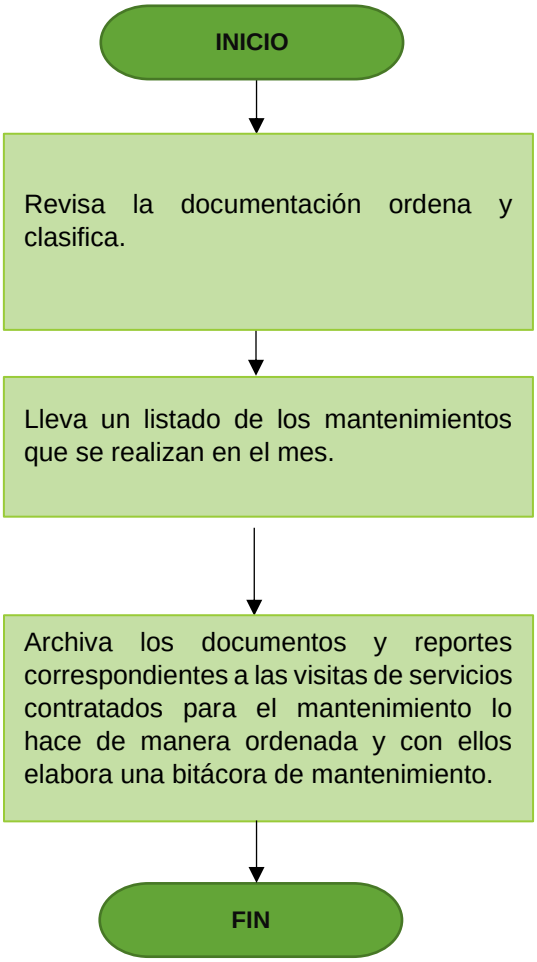
Secretaria del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Revisa la documentación ordena y clasifica.	30 minutos
2.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Lleva un listado de los mantenimientos que se realizan en el mes.	20 minutos
3.	Secretaria del Departamento de Operaciones	Archiva los documentos y reportes correspondientes a las visitas de servicios contratados para el mantenimiento lo hace de manera ordenada y con ellos elabora una bitácora de mantenimiento.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: CONTROL DE MANTENIMIENTOS

Secretaria del Departamento de Operaciones



AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración y gestión de correspondencia del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Apoyo secretarial administrativo al Jefe del Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Agilizar los canales de comunicación escrita
- Apoyar al Jefe del Departamento de Operaciones en todas sus gestiones administrativas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe seguir los lineamientos dados por el Jefe del Departamento de Operaciones.
- Identifica la correspondencia con el nombre del Departamento de Operaciones y el número de correlativo.

D. RESPONSABLE

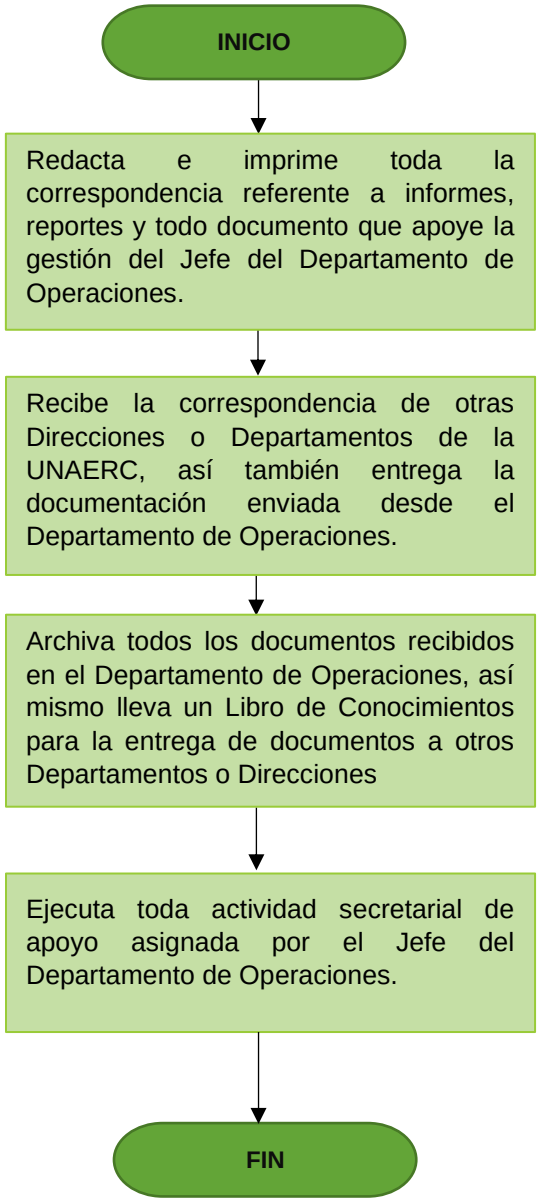
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Redacta e imprime toda la correspondencia referente a informes, reportes y todo documento que apoye la gestión del Jefe del Departamento de Operaciones.	2 horas
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Recibe la correspondencia de otras Direcciones o Departamentos de la UNAERC, así también entrega la documentación enviada desde el Departamento de Operaciones.	1 hora
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva todos los documentos recibidos en el Departamento de Operaciones, así mismo lleva un Libro de Conocimientos para la entrega de documentos a otros Departamentos o Direcciones.	20 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Ejecuta toda actividad secretarial de apoyo asignada por el Jefe del Departamento de Operaciones.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Auxiliar del Departamento de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de informes de satisfacción de servicio**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Emite el documento para dar por concluido de manera satisfactoria cualquier servicio solicitado**.**

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar al Departamento Financiero la ejecución de un servicio contratado.
- Manifestar la conformidad con el servicio contratado y realizado.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener los documentos que ampare la realización y satisfacción del servicio.
- Debe recibir las instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

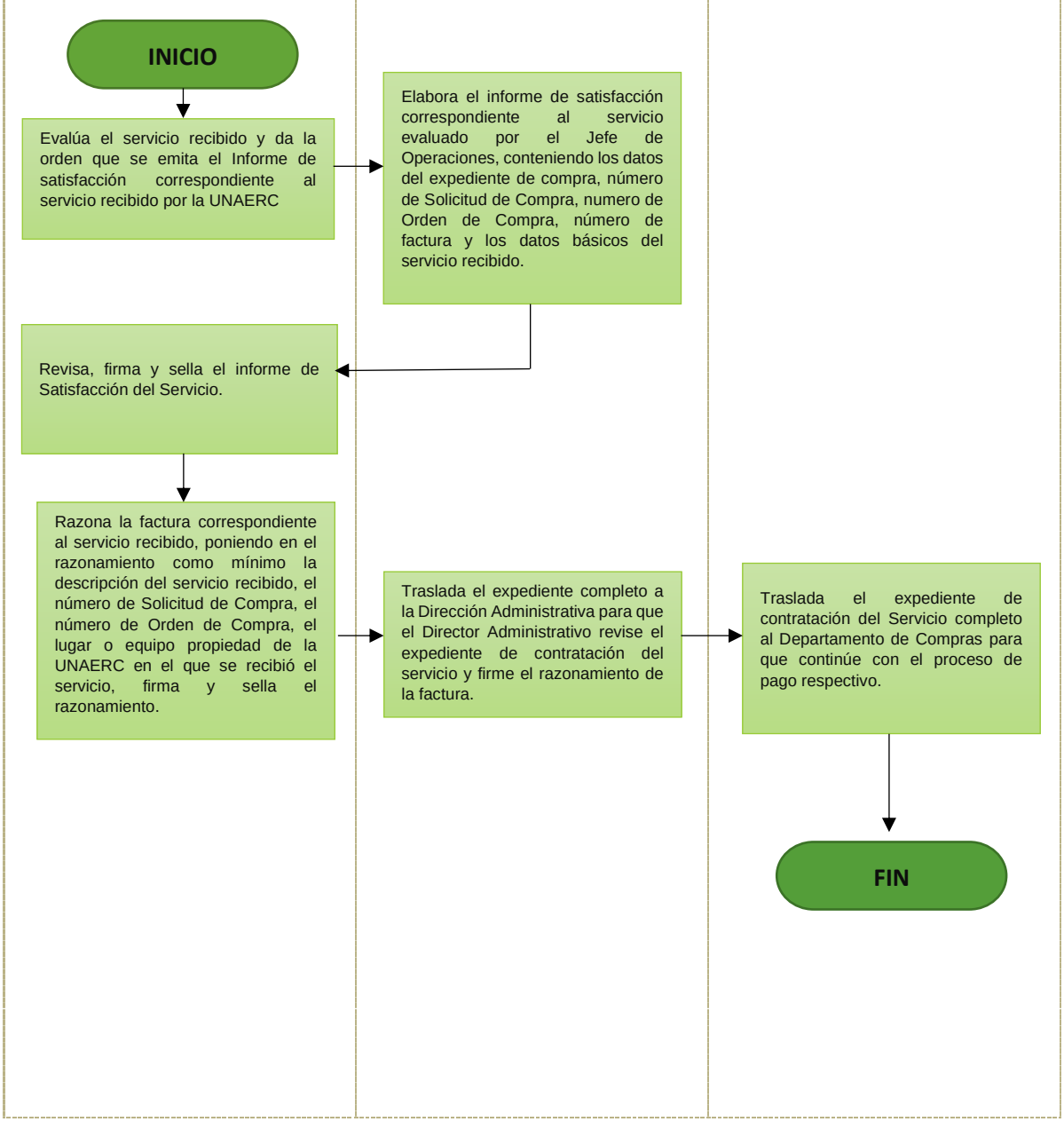
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento Operaciones	Evalúa el servicio recibido y da la orden que se emita el Informe de satisfacción correspondiente al servicio recibido por la UNAERC	30 minutos
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora el informe de satisfacción correspondiente al servicio evaluado por el Jefe de Operaciones, conteniendo los datos del expediente de compra, número de Solicitud de Compra, numero de Orden de Compra, número de factura y los datos básicos del servicio recibido.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa, firma y sella el informe de Satisfacción del Servicio.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Razona la factura correspondiente al servicio recibido, poniendo en el razonamiento como mínimo la descripción del servicio recibido, el número de Solicitud de Compra, el número de Orden de Compra, el lugar o equipo propiedad de la UNAERC en el que se recibió el servicio, firma y sella el razonamiento.	15 minutos

5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada el expediente completo a la Dirección Administrativa para que el Director Administrativo revise el expediente de contratación del servicio y firme el razonamiento de la factura.	6 horas
6.	Asistente de la Dirección Administrativa	Traslada el expediente de contratación del Servicio completo al Departamento de Compras para que continúe con el proceso de pago respectivo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: ELABORACIÓN DE INFORMES DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Solicitudes de Compra**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de Solicitud de Compra para iniciar el proceso de compra de repuestos, insumos, materiales, contratación de servicios y todo lo necesario para el funcionamiento de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Documenta todo el proceso de compra con el objetivo de definir las características del bien o servicio solicitado**.**

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar la Solicitud de Compra en el formato establecido por el Departamento de Compras, con oficio que contenga las especificaciones técnicas de lo solicitado.

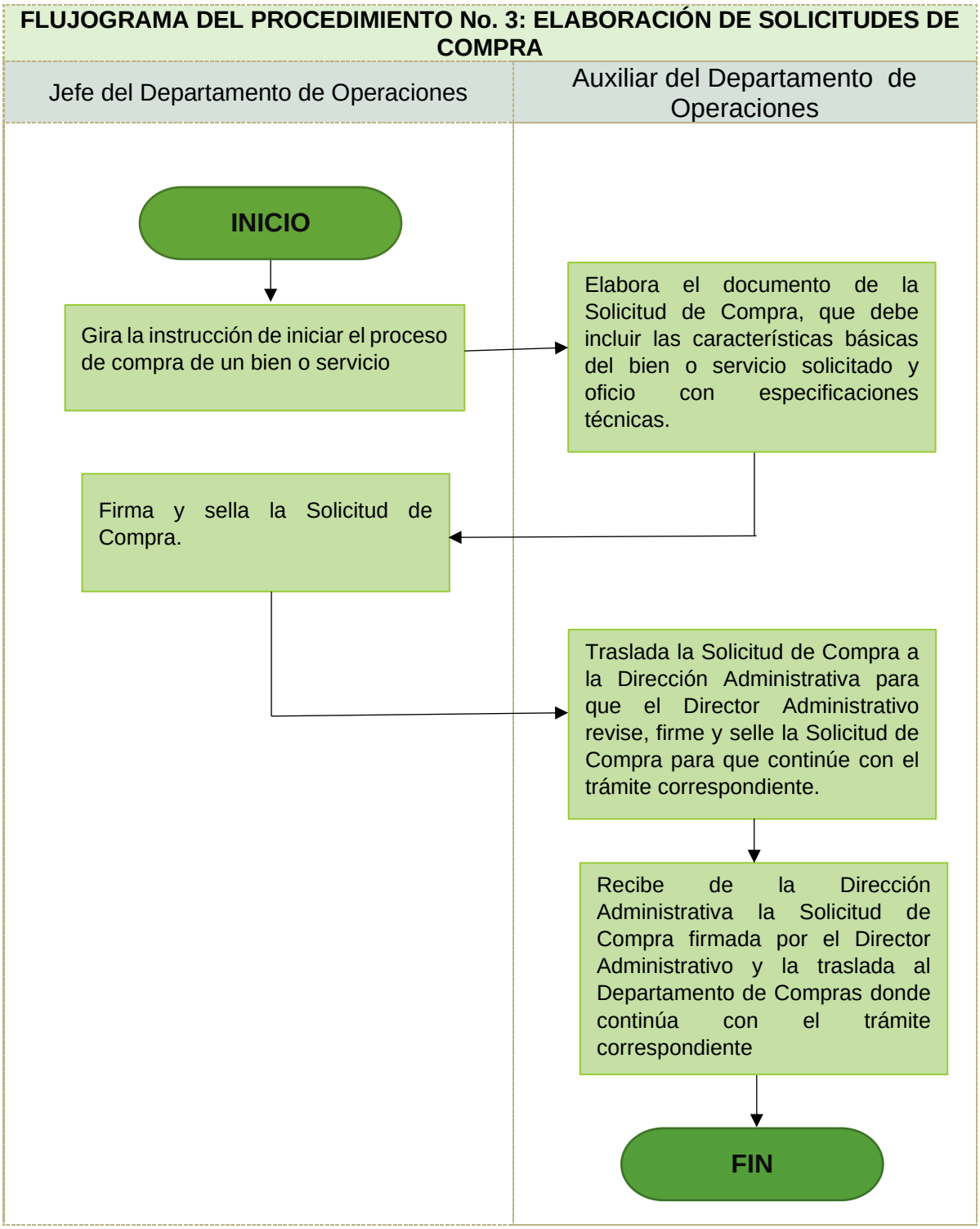
D. RESPONSABLE

Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Gira la instrucción de iniciar el proceso de compra de un bien o servicio	10 minutos
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora el documento de la Solicitud de Compra, que debe incluir las características básicas del bien o servicio solicitado y oficio con especificaciones técnicas.	15 minutos
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Firma y sella la Solicitud de Compra.	10 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada la Solicitud de Compra a la Dirección Administrativa para que el Director Administrativo revise, firme y selle la Solicitud de Compra para que continúe con el trámite correspondiente.	6 horas
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Recibe de la Dirección Administrativa la Solicitud de Compra firmada por el Director Administrativo y la traslada al Departamento de Compras donde continúa con el trámite correspondiente.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE COMPRA



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de informes por Servicios por Necesidades Especiales del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en documentar todas las actividades que se realizan por Necesidades Especiales del Departamento de Operaciones de la UNAERC con la finalidad de solicitar el pago extraordinario al salario por horas extras, cuartos turnos, asuetos, feriados y sanitizaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Documentar las actividades extraordinarias de los colaboradores del Departamento de Operaciones para informar de manera clara y ordenada al Departamento de Recursos Humanos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener los documentos de respaldo de los colaboradores.
- Debe realizar los informes en el tiempo estipulado por el Departamento de Recursos Humanos.
- Código de Trabajo y Normativa Interna de Pagos Extraordinarios.

D. RESPONSABLE

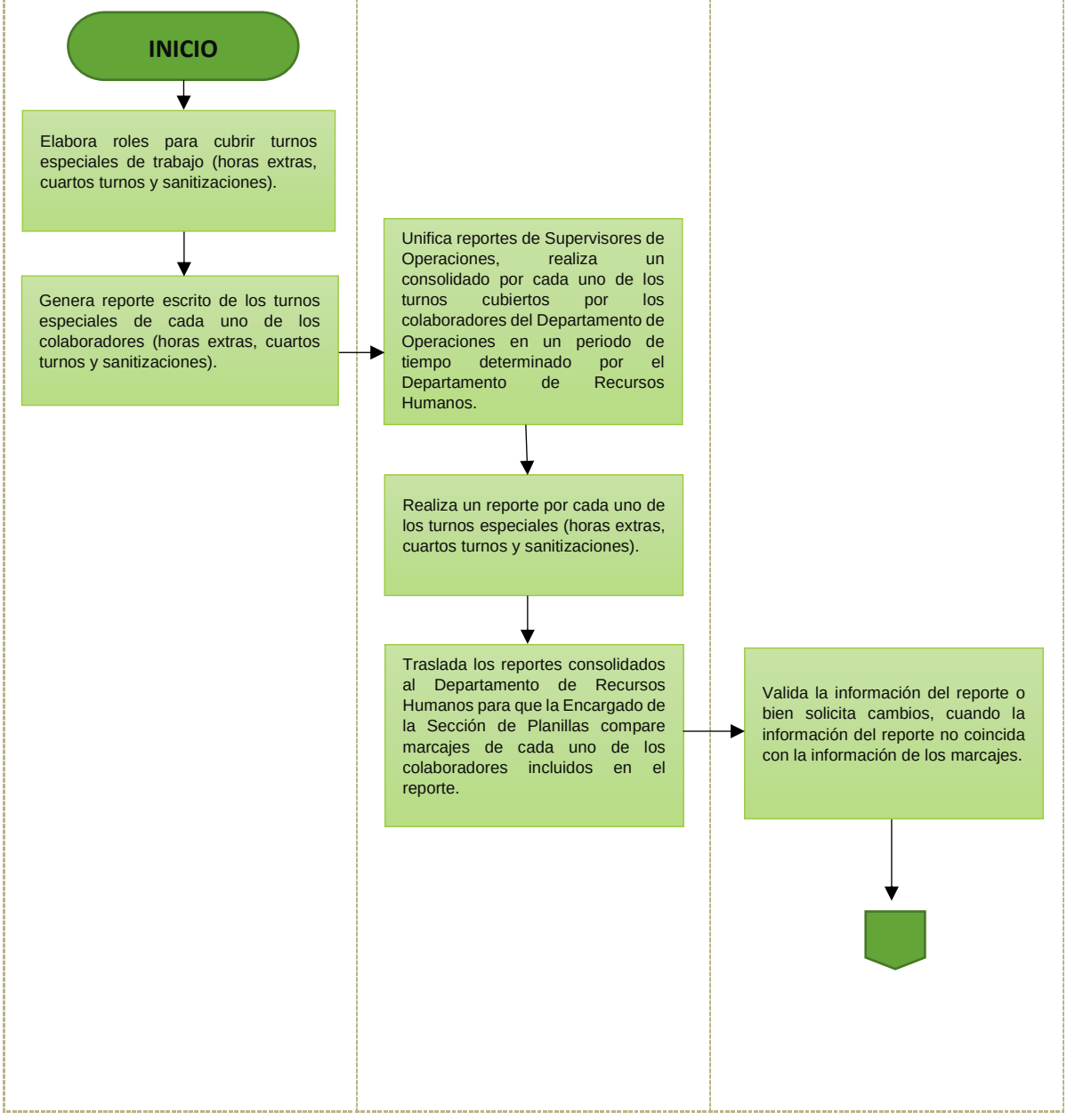
Auxiliar del Departamento de Operaciones

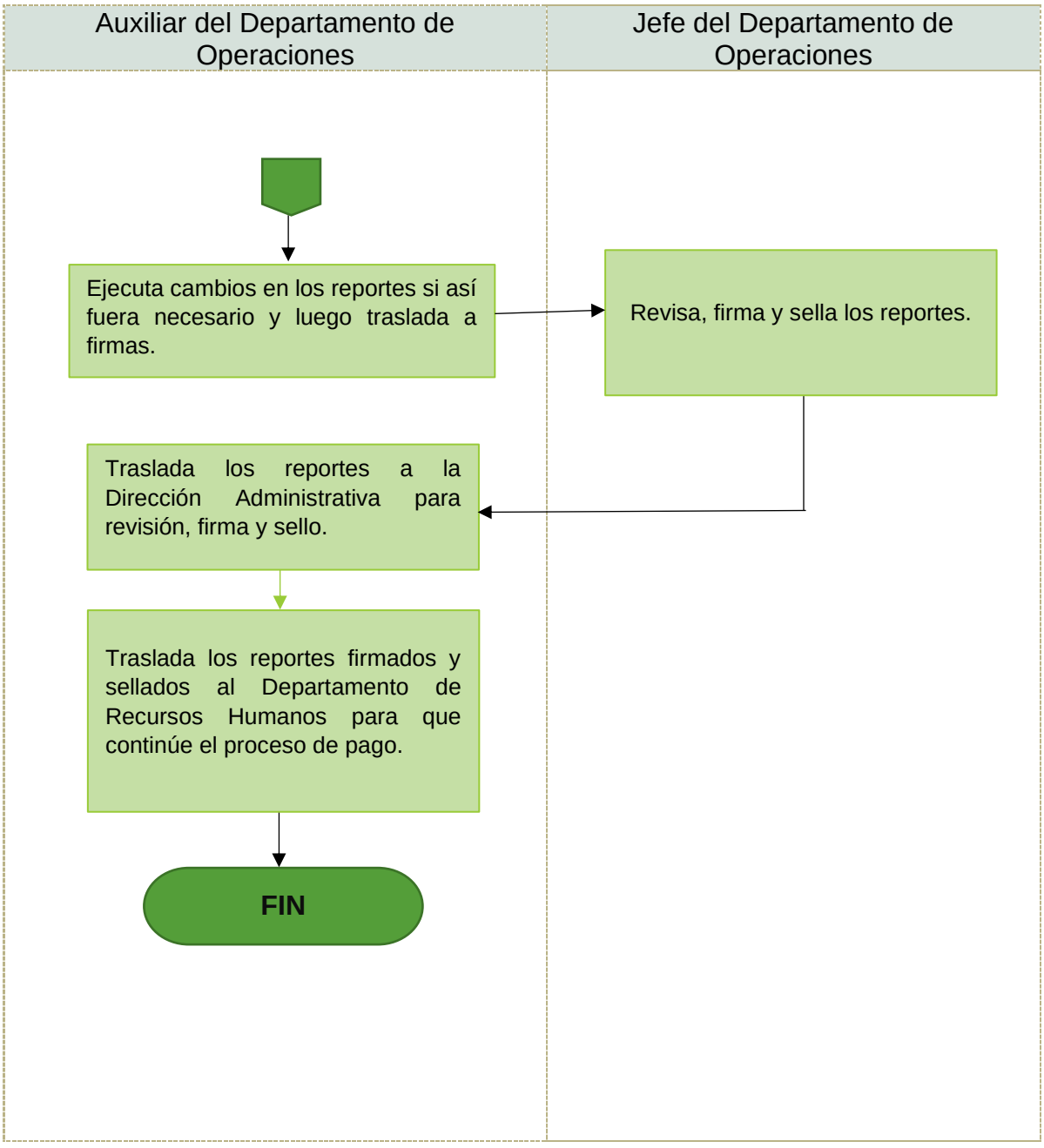
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor del Departamento de Operaciones	Elabora roles para cubrir turnos especiales de trabajo (horas extras, cuartos turnos y sanitizaciones).	1 hora
2.	Supervisor del Departamento Operaciones	Genera reporte escrito de los turnos especiales de cada uno de los colaboradores (horas extras, cuartos turnos y sanitizaciones).	5 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Unifica reportes de Supervisores de Operaciones, realiza un consolidado por cada uno de los turnos cubiertos por los colaboradores del Departamento de Operaciones en un periodo de tiempo determinado por el Departamento de Recursos Humanos.	1 hora

4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Realiza un reporte por cada uno de los turnos especiales (horas extras, cuartos turnos y sanitizaciones).	1 hora
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada los reportes consolidados al Departamento de Recursos Humanos para que la Encargado de la Sección de Planillas compare marcajes de cada uno de los colaboradores incluidos en el reporte.	1 hora
6.	Encargado de la Sección de Planillas y Nóminas	Valida la información del reporte o bien solicita cambios, cuando la información del reporte no coincida con la información de los marcajes.	Tiempo indefinido
7.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Ejecuta cambios en los reportes si así fuera necesario y luego traslada a firmas.	15 minutos
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa, firma y sella los reportes.	10 minutos
9.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada los reportes a la Dirección Administrativa para revisión, firma y sello.	20 minutos
10.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada los reportes firmados y sellados al Departamento de Recursos Humanos para que continúe el proceso de pago.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: ELABORACIÓN DE INFORMES POR SERVICIOS POR NECESIDADES ESPECIALES DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES




Auxiliar del Departamento de Operaciones
Jefe del Departamento de Operaciones
Ejecuta cambios en los reportes si así fuera necesario y luego traslada a firmas.
Revisa, firma y sella los reportes.
Traslada los reportes a la Dirección Administrativa para revisión, firma y sello.
Traslada los reportes firmados y sellados al Departamento de Recursos Humanos para que continúe el proceso de pago.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Seguimiento a las instrucciones dadas por el Jefe del Departamento de Operaciones y reporte de avances**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Función de apoyo al Jefe del Departamento de Operaciones según las instrucciones recibidas y reporta los avances constantemente o cuando sea requerido.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar seguimiento a las acciones y decisiones del Jefe del Departamento de Operaciones.
- Medir los alcances de lo ejecutado.
- Verificar hasta donde se han cumplido las instrucciones giradas por el Jefe del Departamento de Operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe dar cumplimiento a las instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

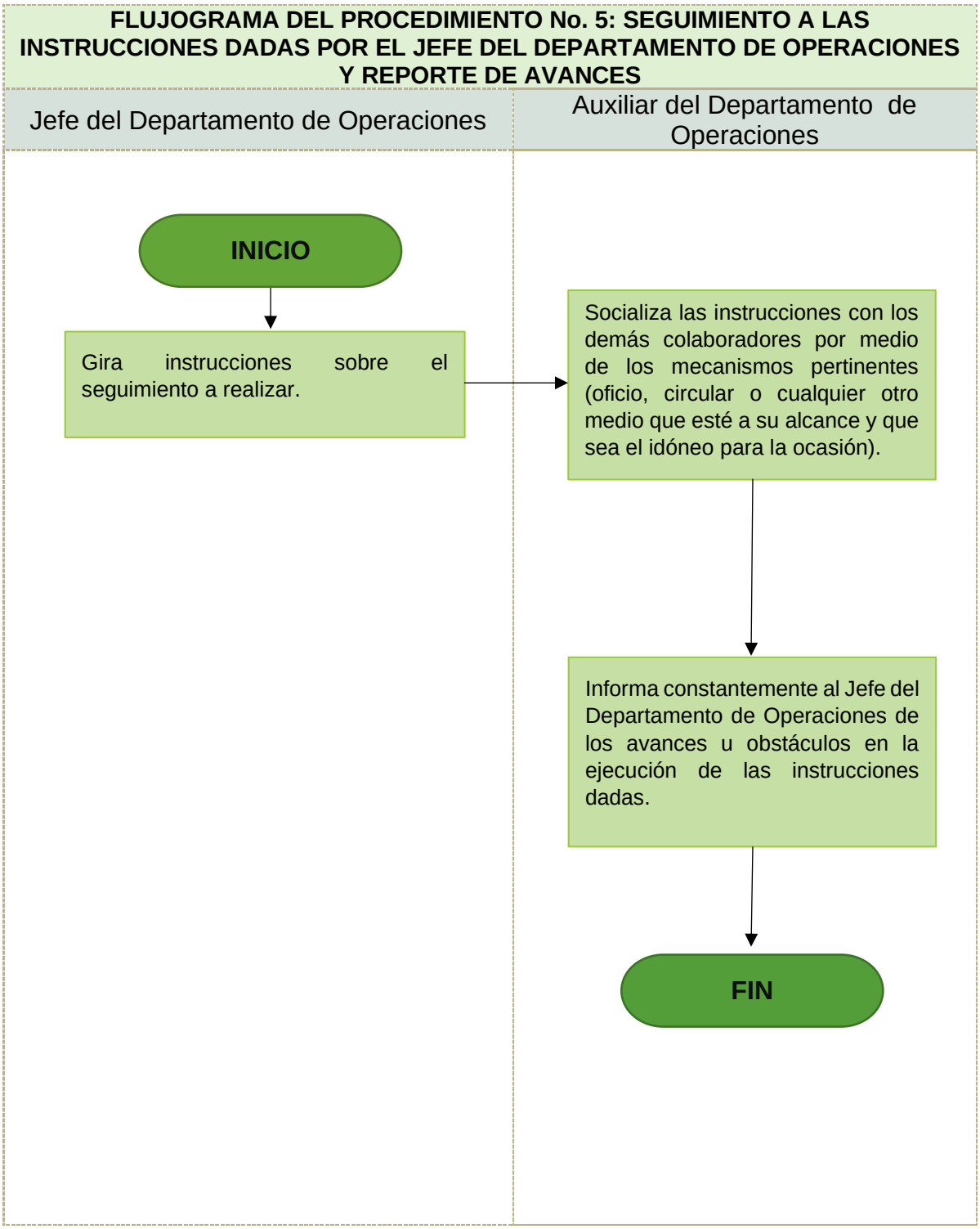
D. RESPONSABLE

Asistente del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Gira instrucciones sobre el seguimiento a realizar.	10 minutos
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Socializa las instrucciones con los demás colaboradores por medio de los mecanismos pertinentes (oficio, circular o cualquier otro medio que esté a su alcance y que sea el idóneo para la ocasión).	20 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Informa constantemente al Jefe del Departamento de Operaciones de los avances u obstáculos en la ejecución de las instrucciones dadas.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: SEGUIMIENTO A LAS INSTRUCCIONES DADAS POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES Y REPORTE DE AVANCES



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de pagos a proveedores**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Controlar los gastos en los que se incurre por mejoras, reparaciones y funcionamiento en el Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Seguimiento de los avances con respecto al gasto de cada uno de los productos y servicios adquiridos por el Departamento de Operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe tener los documentos de respaldo de cada una de las compras o contratación de servicios.

D. RESPONSABLE

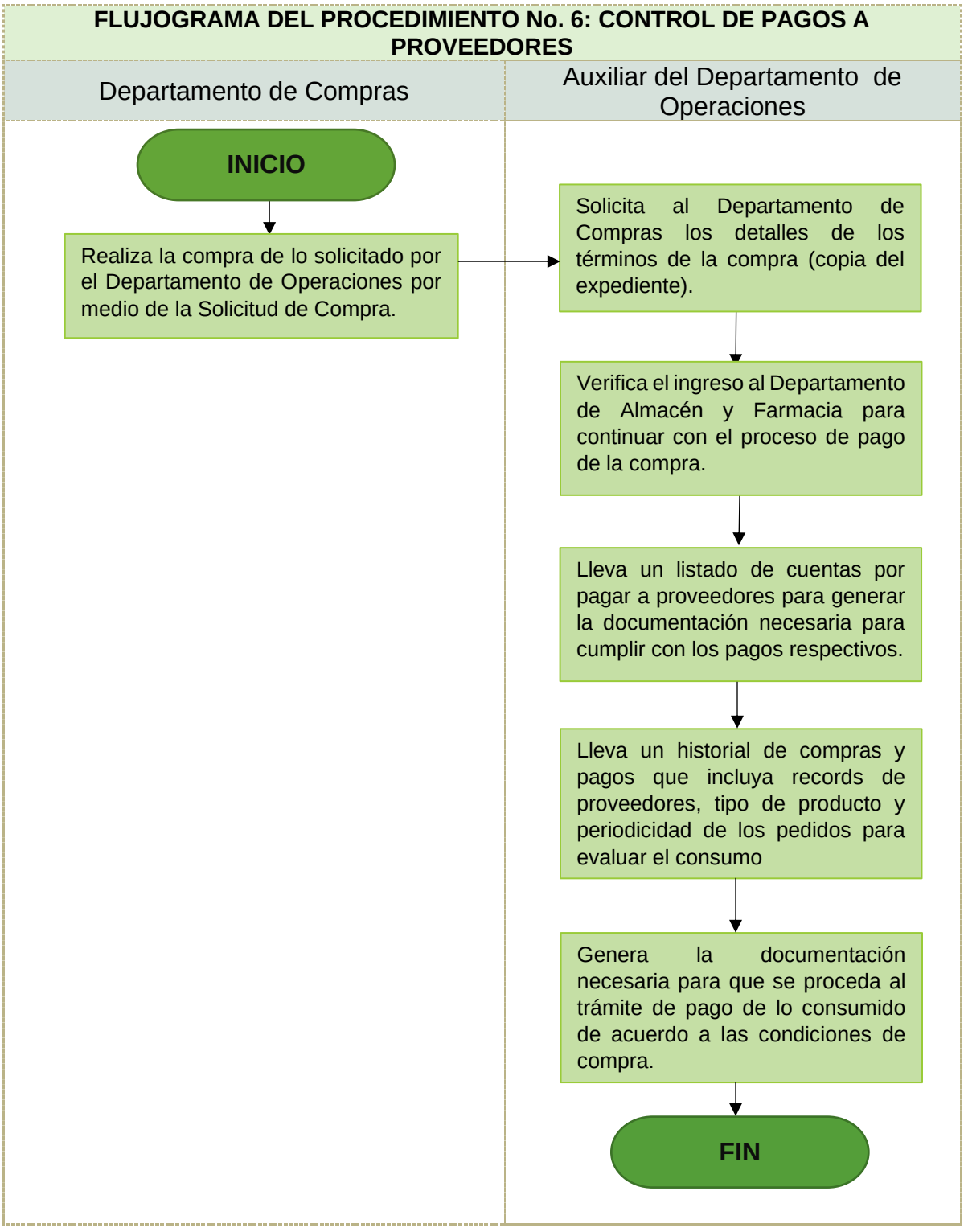
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Departamento de Compras	Realiza la compra de lo solicitado por el Departamento de Operaciones por medio de la Solicitud de Compra.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Solicita al Departamento de Compras los detalles de los términos de la compra (copia del expediente).	Tiempo indefinido
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Verifica el ingreso al Departamento de Almacén y Farmacia para continuar con el proceso de pago de la compra.	20 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Lleva un listado de cuentas por pagar a proveedores para generar la documentación necesaria para cumplir con los pagos respectivos.	30 minutos
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Lleva un historial de compras y pagos que incluya records de proveedores, tipo de producto y periodicidad de los pedidos para evaluar el consumo.	20 minutos

6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Genera la documentación necesaria para que se proceda al trámite de pago de lo consumido de acuerdo a las condiciones de compra.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: CONTROL DE PAGOS A PROVEEDORES



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Agotamiento de contratos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento por el cual se adquiere un compromiso entre la UNAERC y algún proveedor que preste un servicio necesario para garantizar la correcta atención a pacientes de la UNAERC y que se realiza a lo largo de un periodo de tiempo determinado en una relación contractual.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con todas las actividades necesarias para la correcta atención a pacientes de la UNAERC y que el servicio adquirido no pueda por alguna razón técnica o legal ser prestado por colaboradores de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener la documentación de respaldo.
- Leyes o reglamentos que limiten la prestación de algún servicio por parte del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

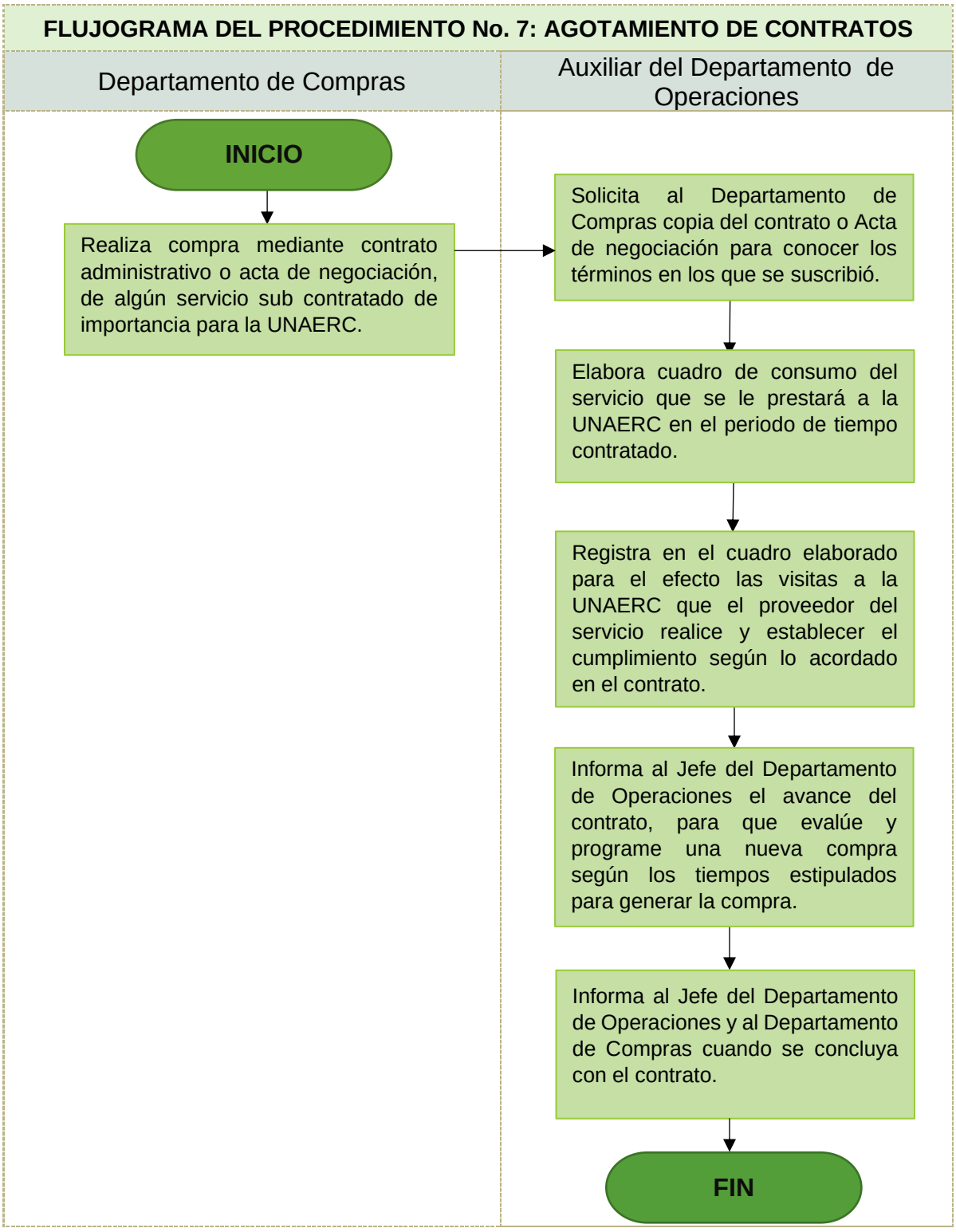
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Departamento de Compras	Realiza compra mediante contrato administrativo o acta de negociación, de algún servicio sub contratado de importancia para la UNAERC.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Solicita al Departamento de Compras copia del contrato o Acta de negociación para conocer los términos en los que se suscribió.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora cuadro de consumo del servicio que se le prestará a la UNAERC en el periodo de tiempo contratado.	10 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Registra en el cuadro elaborado para el efecto las visitas a la UNAERC que el proveedor del servicio realice y establecer el cumplimiento según lo acordado en el contrato.	Tiempo indefinido

5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Informa al Jefe del Departamento de Operaciones el avance del contrato, para que evalúe y programe una nueva compra según los tiempos estipulados para generar la compra.	
6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Informa al Jefe del Departamento de Operaciones y al Departamento de Compras cuando se concluya con el contrato.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: AGOTAMIENTO DE CONTRATOS



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Liquidación de fondos de caja chica**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el apoyo al Jefe del Departamento de Operaciones en las actividades administrativas para liquidar los gastos por medio de fondos de la caja chica de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Agilizar la adquisición, manejo y liquidación de los fondos provenientes de la caja chica para uso del Departamento de Operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener los documentos de respaldo.
- La liquidación de fondos de caja chica debe hacerse en los cinco días posteriores a la entrega del vale de fondo de caja chica.

D. RESPONSABLE

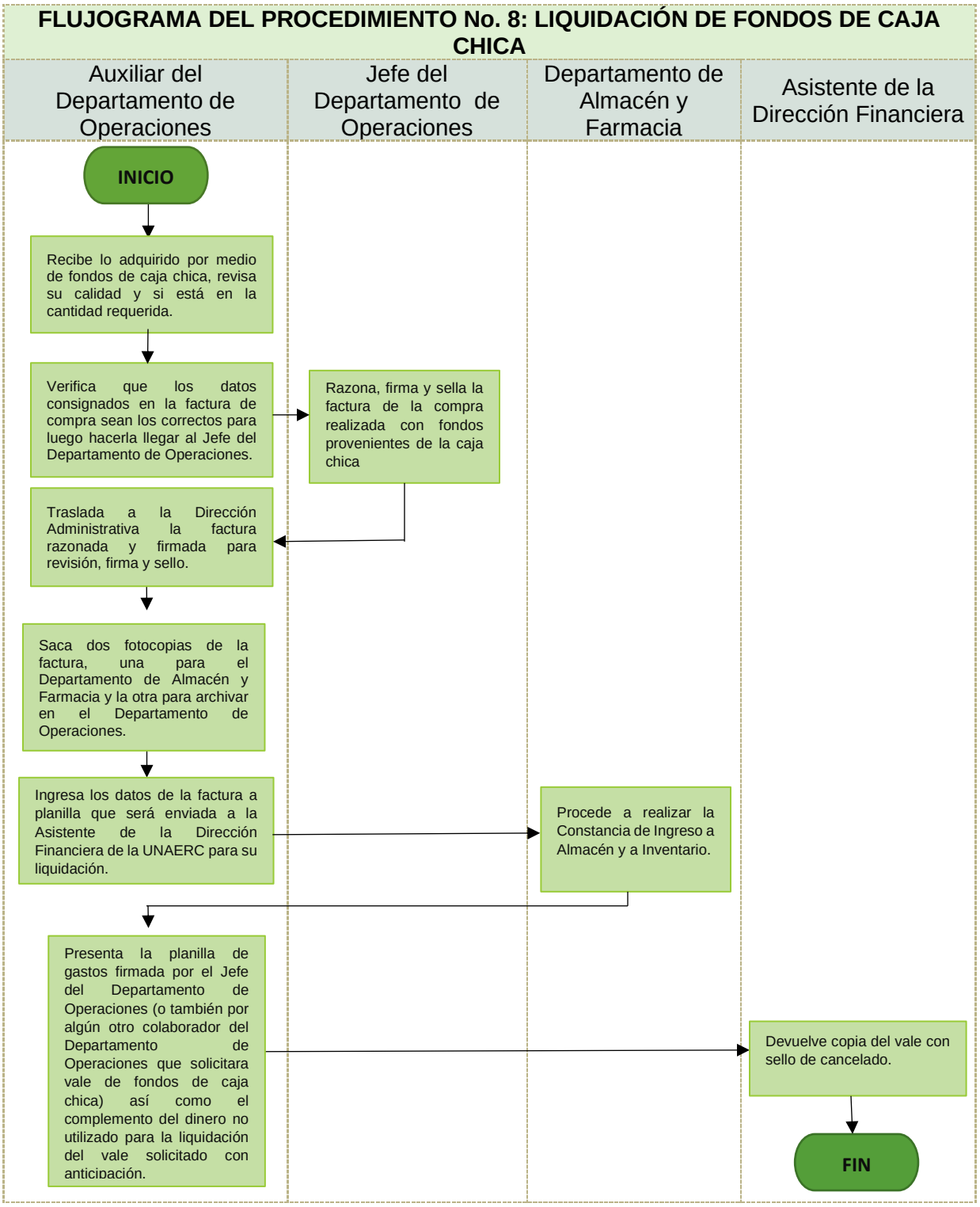
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Recibe lo adquirido por medio de fondos de caja chica, revisa su calidad y si está en la cantidad requerida.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Verifica que los datos consignados en la factura de compra sean los correctos para luego hacerla llegar al Jefe del Departamento de Operaciones.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Razona, firma y sella la factura de la compra realizada con fondos provenientes de la caja chica.	10 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Traslada a la Dirección Administrativa la factura razonada y firmada para revisión, firma y sello.	10 minutos
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Saca dos fotocopias de la factura, una para el Departamento de Almacén y Farmacia y la otra para archivar en el Departamento de Operaciones.	5 minutos

6.	Departamento de Almacén y Farmacia	Procede a realizar la Constancia de Ingreso a Almacén y a Inventario.	Tiempo indefinido
7.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Ingresa los datos de la factura a planilla que será enviada a la Asistente de la Dirección Financiera de la UNAERC para su liquidación.	5 minutos
8.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Presenta la planilla de gastos firmada por el Jefe del Departamento de Operaciones (o también por algún otro colaborador del Departamento de Operaciones que solicitara vale de fondos de caja chica) así como el complemento del dinero no utilizado para la liquidación del vale solicitado con anticipación.	10 minutos
9.	Asistente de la Dirección Financiera	Devuelve copia del vale con sello de cancelado.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: LIQUIDACIÓN DE FONDOS DE CAJA CHICA



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Diseño de formas de control para supervisión y evaluación de la productividad y calidad del servicio del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Crear los mecanismos de control para medir el desempeño del Departamento de Operaciones en las diferentes áreas de acción.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Documentar todos los procesos del Departamento de Operaciones.
- Crear una serie de indicadores administrativos de apoyo para la toma de decisiones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.
- Recomendaciones de la Dirección de Auditoría Interna.

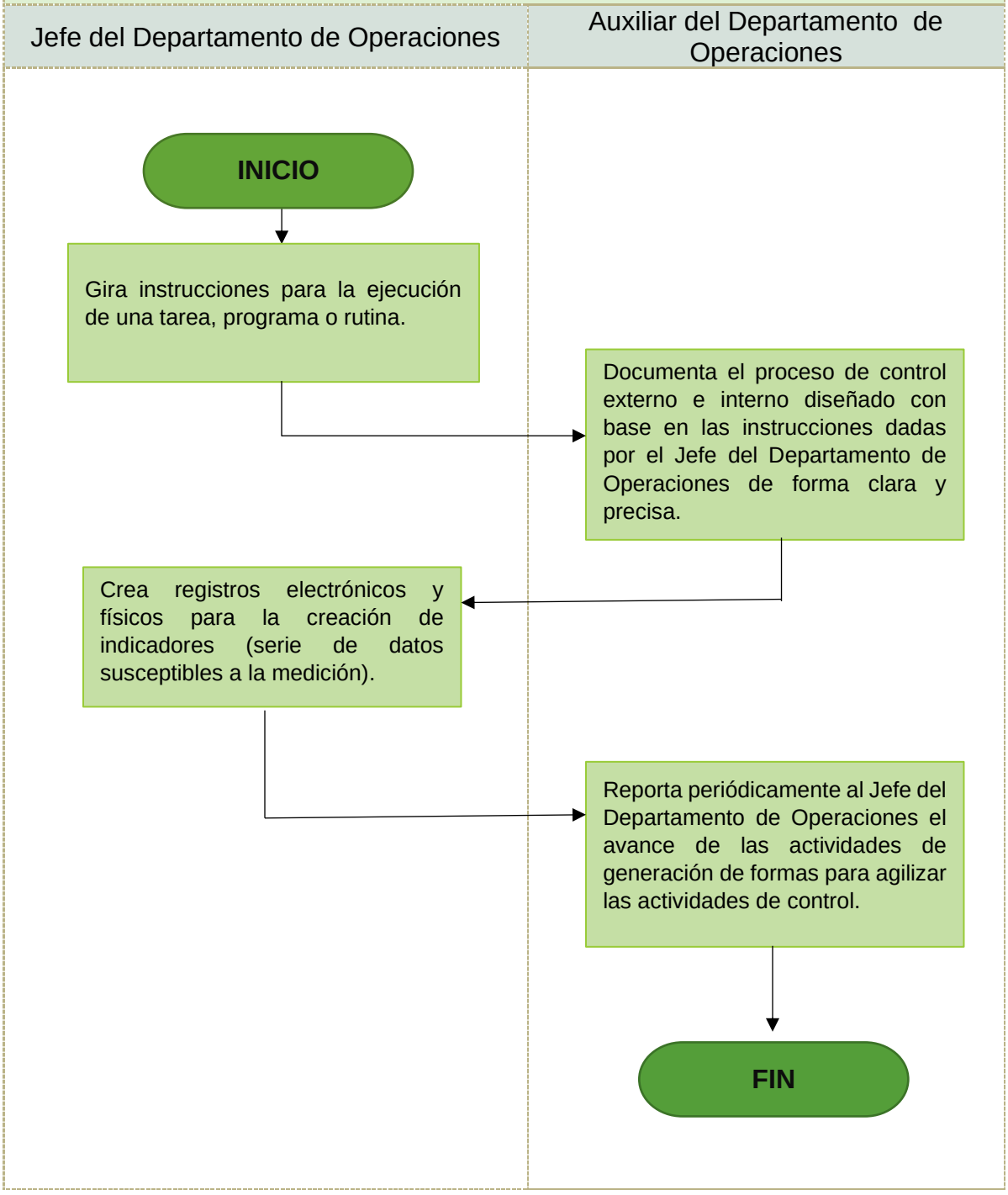
D. RESPONSABLE

Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Gira instrucciones para la ejecución de una tarea, programa o rutina.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Documenta el proceso de control externo e interno diseñado con base en las instrucciones dadas por el Jefe del Departamento de Operaciones de forma clara y precisa.	
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Crea registros electrónicos y físicos para la creación de indicadores (serie de datos susceptibles a la medición).	
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Reporta periódicamente al Jefe del Departamento de Operaciones el avance de las actividades de generación de formas para agilizar las actividades de control.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: DISEÑO DE FORMAS DE CONTROL PARA SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Redacción de correspondencia**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de todo tipo de correspondencia en apoyo al Jefe del Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar, solicitar y ordenar todo tipo de correspondencia para comunicarse ascendente, descendente y horizontalmente.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe cumplir con las normas de redacción de correspondencia.
- Debe seguir los lineamientos del Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

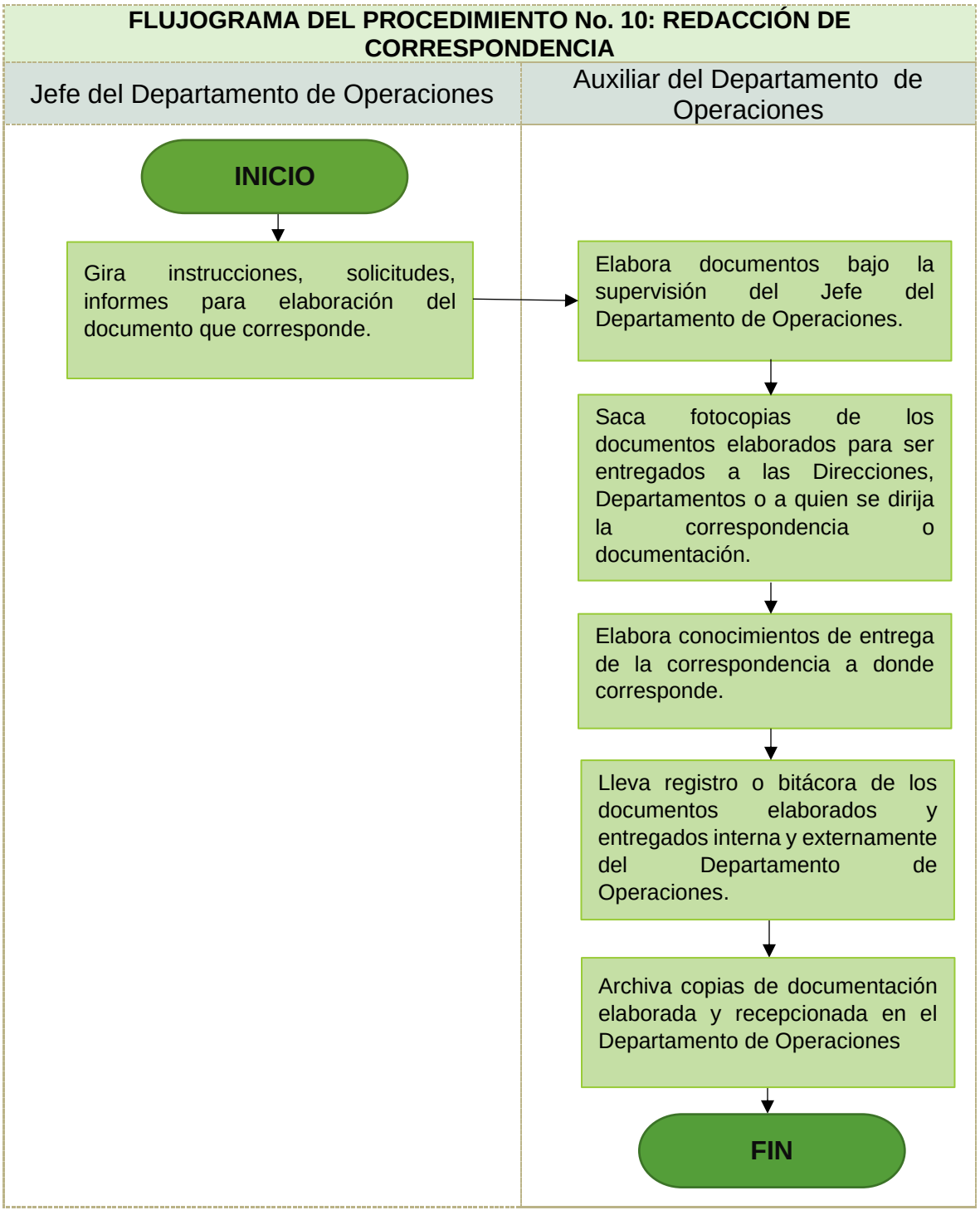
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe de Departamento de Operaciones	Gira instrucciones, solicitudes, informes para elaboración del documento que corresponde.	15 minutos
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora documentos bajo la supervisión del Jefe del Departamento de Operaciones.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Saca fotocopias de los documentos elaborados para ser entregados a las Direcciones, Departamentos o a quien se dirija la correspondencia o documentación.	5 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora conocimientos de entrega de la correspondencia a donde corresponde.	5 minutos
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Lleva registro o bitácora de los documentos elaborados y entregados interna y externamente del Departamento de Operaciones.	5 minutos

6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva copias de documentación elaborada y recepcionada en el Departamento de Operaciones.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: REDACCIÓN DE CORRESPONDENCIA



No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Elaboración de ayuda de memoria

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Apoyo para recabar información importante generada en juntas, reuniones o entrevistas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Elaborar ayuda de memoria de las juntas, reuniones o entrevistas del Jefe del Departamento de Operaciones.
- Dar seguimiento a los temas o asuntos relacionados con el Departamento de Operaciones y que requieran la atención del Jefe del Departamento de Operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener la información de las reuniones a las que asiste el Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

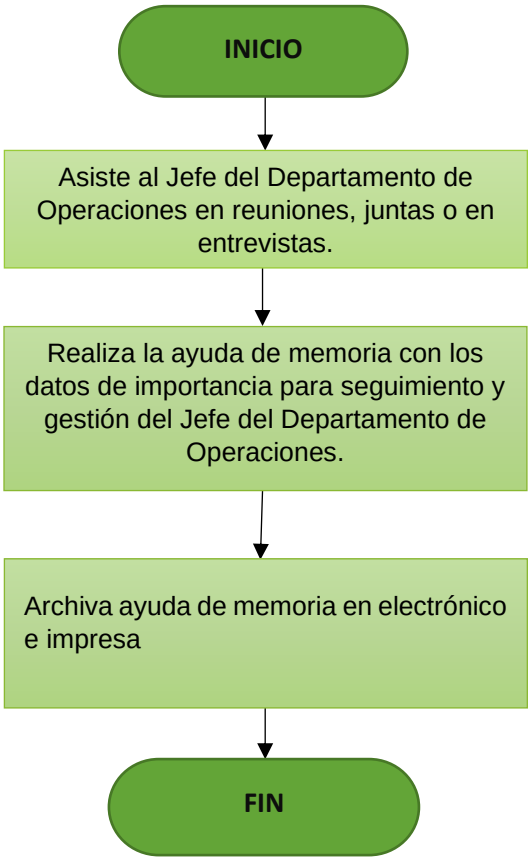
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Asiste al Jefe del Departamento de Operaciones en reuniones, juntas o en entrevistas.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Realiza la ayuda de memoria con los datos de importancia para seguimiento y gestión del Jefe del Departamento de Operaciones.	20 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva ayuda de memoria en electrónico e impresa.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: ELABORACIÓN DE AYUDA DE MEMORIA

Auxiliar del Departamento de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Sustituir al Supervisor de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Auxiliar de Operaciones debe sustituir y ejecutar todas las actividades propias del puesto del Supervisor de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dar continuidad a las actividades propias del puesto de los Supervisores de Operaciones en el Departamento de Operaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe ser notificado por el Jefe del Departamento de Operaciones cuando la sustitución fuera por un día de forma verbal, cuando fuera por más de un día por escrito.
- Cuando el Auxiliar del Departamento de Operaciones sustituya al Supervisor de Operaciones fuera del horario establecido en su contrato individual de trabajo debe informar al Departamento de Recursos Humanos para que se le compute el tiempo laborado en horarios en los que cubra al Supervisor de Operaciones.
- El Auxiliar del Departamento de Operaciones podrá cubrir a los Supervisores de Operaciones en horarios especiales, cuarto turno, sanitización y horas extras para cubrir actividades de mantenimiento.

D. RESPONSABLE

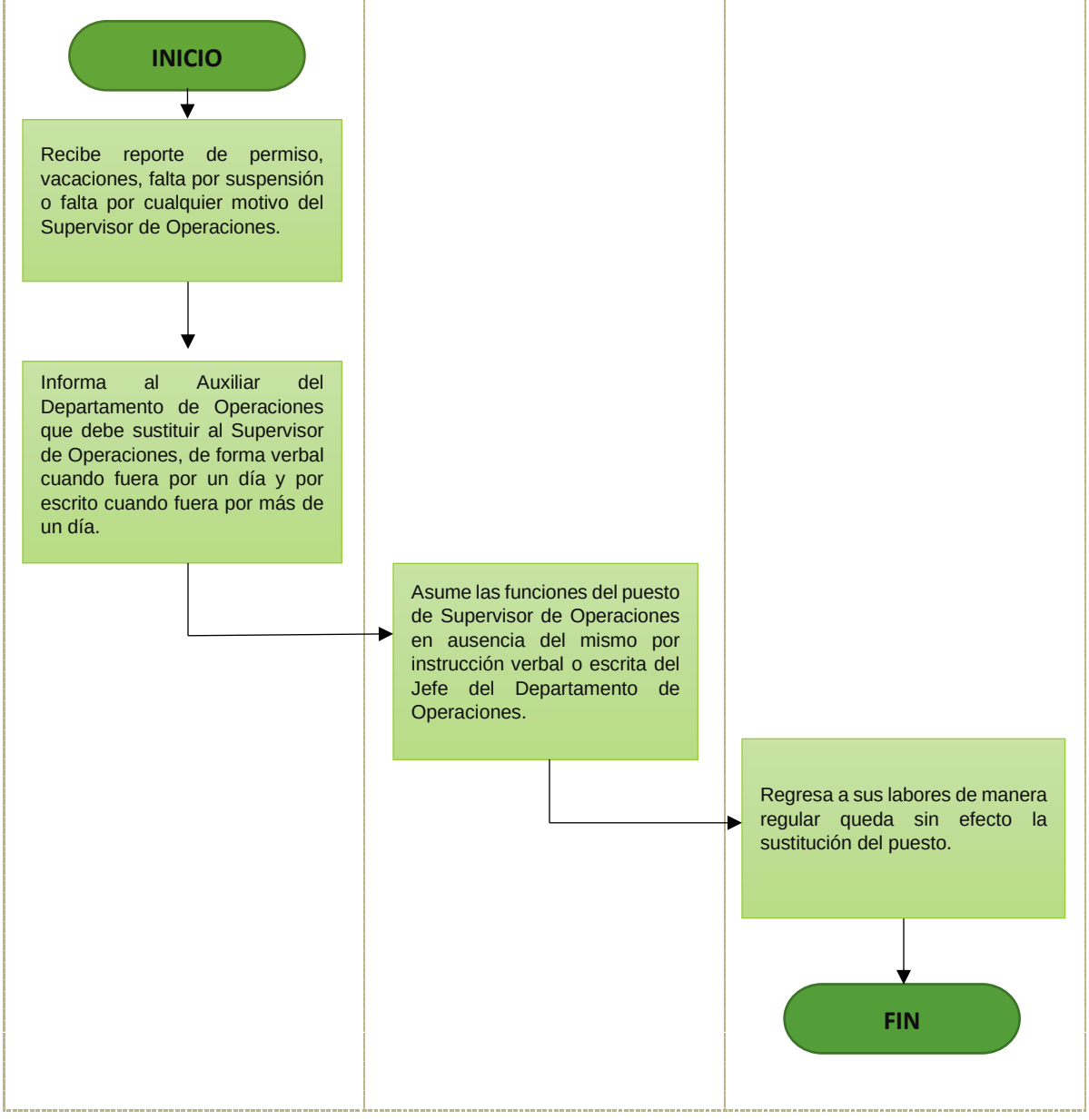
Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe reporte de permiso, vacaciones, falta por suspensión o falta por cualquier motivo del Supervisor de Operaciones.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Informa al Auxiliar del Departamento de Operaciones que debe sustituir al Supervisor de Operaciones, de forma verbal cuando fuera por un día y por escrito cuando fuera por más de un día.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Asume las funciones del puesto de Supervisor de Operaciones en ausencia del mismo por instrucción verbal o escrita del Jefe del Departamento de Operaciones.	Tiempo indefinido

4.	Supervisor de Operaciones	Regresa a sus labores de manera regular queda sin efecto la sustitución del puesto.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: SUSTITUIR AL SUPERVISOR DE OPERACIONES



SUPERVISOR DE OPERACIONES

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Abrir todas las áreas de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Abrir las puertas de todas las áreas de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener las áreas abiertas al inicio de la jornada del día.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe abrir puntualmente.
- Debe abrir todas las áreas de la UNAERC a la 5:45 AM.

D. RESPONSABLE

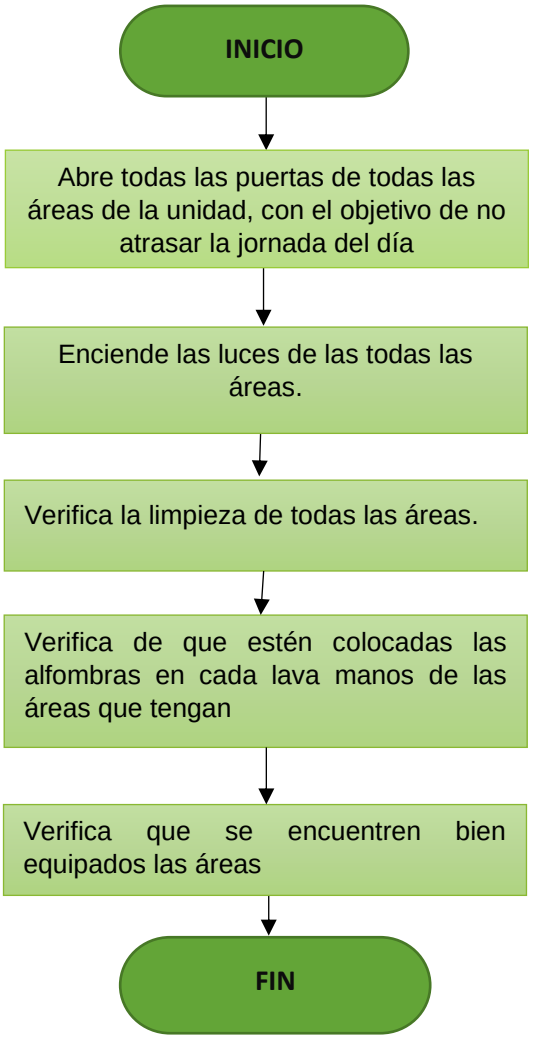
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Abre todas las puertas de todas las áreas de la unidad, con el objetivo de no atrasar la jornada del día	30 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Enciende las luces de las todas las áreas.	
3.	Supervisor de Operaciones	Verifica la limpieza de todas las áreas.	
4.	Supervisor de Operaciones	Verifica de que estén colocadas las alfombras en cada lava manos de las áreas que tengan.	
5.	Supervisor de Operaciones	Verifica que se encuentren bien equipados las áreas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: ABRIR TODAS LAS ÁREAS DE LA UNAERC

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión del nivel de agua de la cisterna**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Verifica el nivel de agua de la cisterna subterránea que alimenta todas las instalaciones de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Garantizar el abastecimiento de agua.
- Verificar el nivel de agua necesario en la cisterna, para el buen funcionamiento del equipo de osmosis inversa e instalaciones de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El nivel de agua de la cisterna debe ser de 2.20 metros.
- Debe verificar el nivel de agua de la cisterna en los siguientes horarios:
  - 6:00 AM
  - 9:00 AM
  - 12:00 MD
  - 3:00 PM
  - 12:00 PM

D. RESPONSABLE

Supervisor de Operaciones

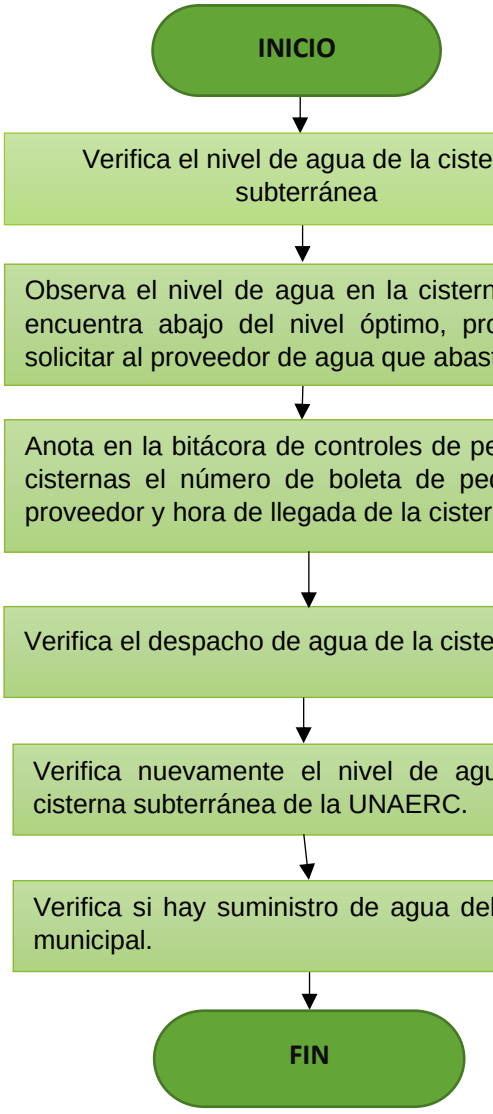
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Verifica el nivel de agua de la cisterna subterránea.	10 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Observa el nivel de agua en la cisterna, si se encuentra abajo del nivel óptimo, procede a solicitar al proveedor de agua que abastezca.	
3.	Supervisor de Operaciones	Anota en la bitácora de controles de pedido de cisternas el número de boleta de pedido del proveedor y hora de llegada de la cisterna.	
4.	Supervisor de Operaciones	Verifica el despacho de agua de la cisterna.	
5.	Supervisor de Operaciones	Verifica nuevamente el nivel de agua de la cisterna subterránea de la UNAERC.	

6.	Supervisor de Operaciones	Verifica si hay suministro de agua del servicio municipal.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: REVISIÓN DEL NIVEL DE AGUA DE LA CISTERNA

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Revisión de equipo de Osmosis Inversa**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Verifica los manómetros los flujos, presiones y parámetros del equipo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Poder tener los flujos, presiones y parámetros en sus estándares para evitar que se rompan tubos y que se dañen los equipos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe hacer la revisión en el siguiente horario:
  - 6:00 AM
  - 10:00 AM
  - 3:00 PM
  - 10:00 PM
- El flujo del agua permeada debe ser de 14 galones por minuto.
- Debe tener una presión de entrada de 200 PSI.
- Debe tener una presión de salida de 190-200 PSI.

D. RESPONSABLE

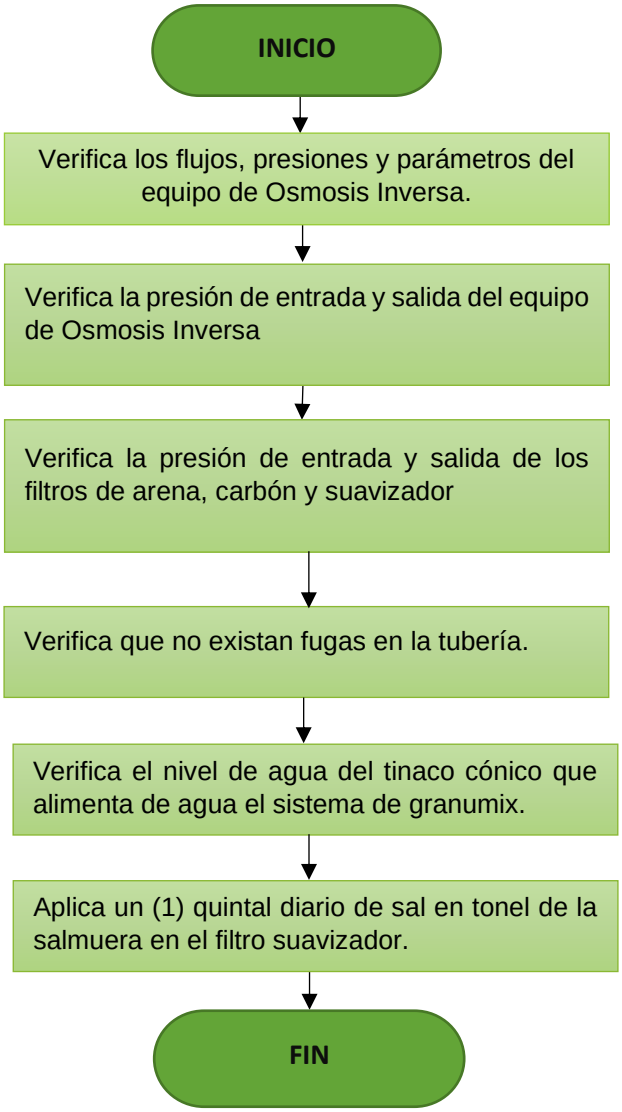
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Verifica los flujos, presiones y parámetros del equipo de Osmosis Inversa.	20 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Verifica la presión de entrada y salida del equipo de Osmosis Inversa	
3.	Supervisor de Operaciones	Verifica la presión de entrada y salida de los filtros de arena, carbón y suavizador.	
4.	Supervisor de Operaciones	Verifica que no existan fugas en la tubería.	
5.	Supervisor de Operaciones	Verifica el nivel de agua del tinaco cónico que alimenta de agua el sistema de granumix.	
6.	Supervisor de Operaciones	Aplica un (1) quintal diario de sal en tonel de la salmuera en el filtro suavizador.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: REVISIÓN DE EQUIPO DE OSMOSIS INVERSA

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realización de pruebas de calidad de agua de la Osmosis Inversa**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se realizan pruebas de control de agua de entrada y salida en la Osmosis Inversa.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Para el buen funcionamiento de los tratamientos de hemodiálisis es necesario poder contar con los rangos de calidad de agua.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe verificar el PH, el cloro y la dureza del agua.
- La toma de muestras debe hacerse en los siguientes horarios:
  - 6:00 AM
  - 10:00 AM
  - 3:00 PM
  - 10:00 PM

D. RESPONSABLE

Supervisor de Operaciones

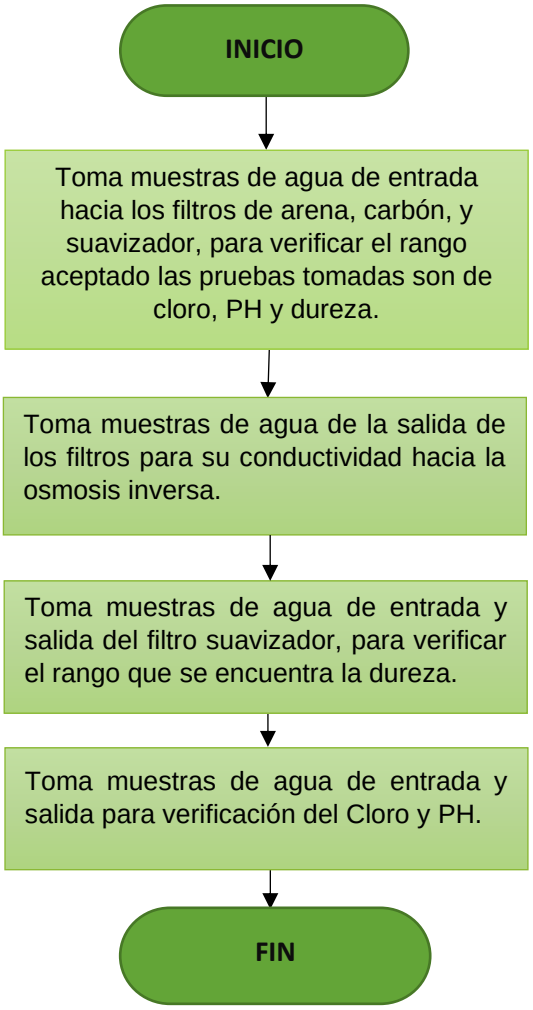
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Toma muestras de agua de entrada hacia los filtros de arena, carbón, y suavizador, para verificar el rango aceptado las pruebas tomadas son de cloro, PH y dureza.	10 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Toma muestras de agua de la salida de los filtros para su conductividad hacia la osmosis inversa.	
3.	Supervisor de Operaciones	Toma muestras de agua de entrada y salida del filtro suavizador, para verificar el rango que se encuentra la dureza.	
4.	Supervisor de Operaciones	Toma muestras de agua de entrada y salida para verificación del Cloro y PH.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE CALIDAD DE AGUA DE LA OSMOSIS INVERSA

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Informa al Jefe del Departamento de Operaciones sobre los avances en las tareas asignadas a su cargo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Informar de los trabajos realizados en las instalaciones de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Poder contar en óptimas condiciones las instalaciones y equipos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe cumplir con las instrucciones dadas por el Jefe del Departamento de Operaciones.
- Cumplir con los tiempos estipulados para cada procedimiento.

D. RESPONSABLE

Supervisor de Operaciones

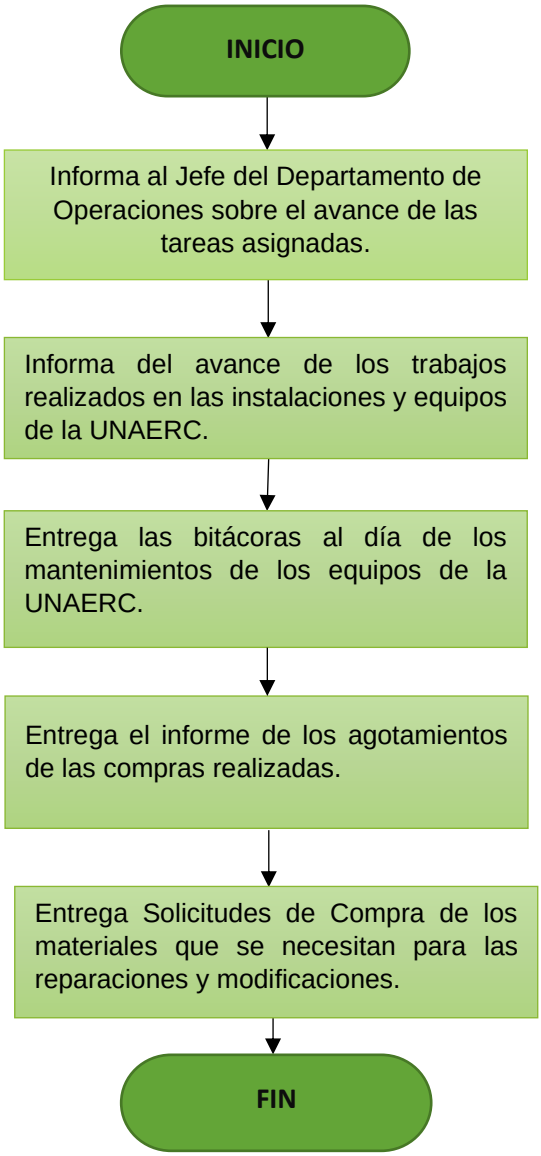
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Informa al Jefe del Departamento de Operaciones sobre el avance de las tareas asignadas.	Tiempo indefinido
2.	Supervisor de Operaciones	Informa del avance de los trabajos realizados en las instalaciones y equipos de la UNAERC.	
3.	Supervisor de Operaciones	Entrega las bitácoras al día de los mantenimientos de los equipos de la UNAERC.	
4.	Supervisor de Operaciones	Entrega el informe de los agotamientos de las compras realizadas.	
5.	Supervisor de Operaciones	Entrega Solicitudes de Compra de los materiales que se necesitan para las reparaciones y modificaciones.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: INFORMA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES SOBRE LOS AVANCES EN LAS TAREAS ASIGNADAS A SU CARGO

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Supervisión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la supervisión de la ejecución del mantenimiento de los equipos e instalaciones en general de la UNAERC por los servicios contratados para tal efecto.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Supervisar que el proveedor responsable realice el mantenimiento siguiendo las normas de contratación.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe supervisar que el proveedor cumpla con todas las condiciones del contrato.
- Que el proveedor cumpla con los días y horarios establecidos.

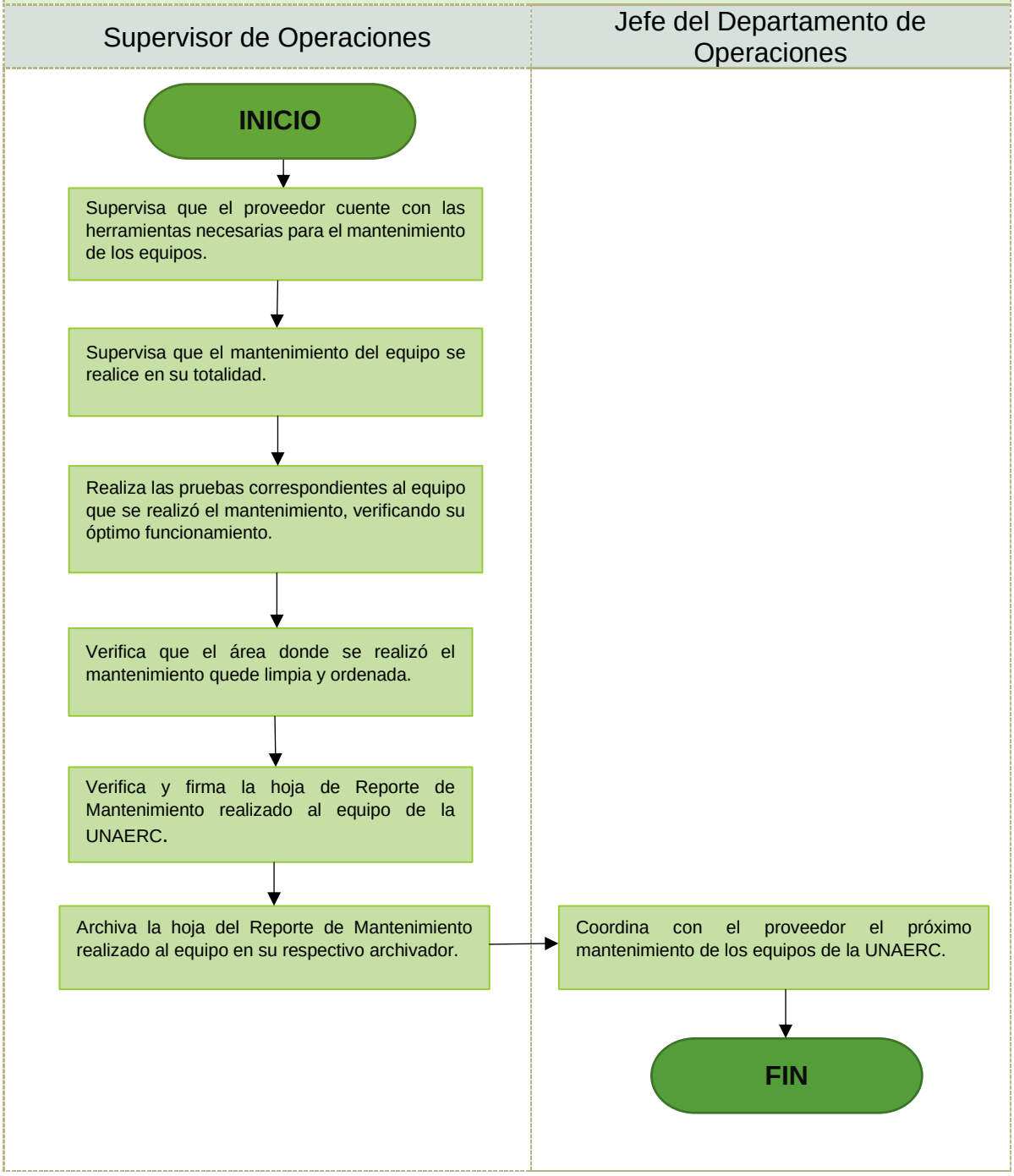
D. RESPONSABLE

Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el proveedor cuente con las herramientas necesarias para el mantenimiento de los equipos.	Tiempo indefinido
2.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el mantenimiento del equipo se realice en su totalidad.	
3.	Supervisor de Operaciones	Realiza las pruebas correspondientes al equipo que se realizó el mantenimiento, verificando su óptimo funcionamiento.	
4.	Supervisor de Operaciones	Verifica que el área donde se realizó el mantenimiento quede limpia y ordenada.	
5.	Supervisor de Operaciones	Verifica y firma la hoja de Reporte de Mantenimiento realizado al equipo de la UNAERC.	
6.	Supervisor de Operaciones	Archiva la hoja del Reporte de Mantenimiento realizado al equipo en su respectivo archivador.	
7.	Jefe del Departamento Operaciones	Coordina con el proveedor el próximo mantenimiento de los equipos de la UNAERC.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES DE LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración y actualización de la bitácora del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Elabora y actualiza la bitácora del Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Poder realizar todas las actividades en las fechas y horarios programados tomando como base la bitácora.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar por cada turno del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

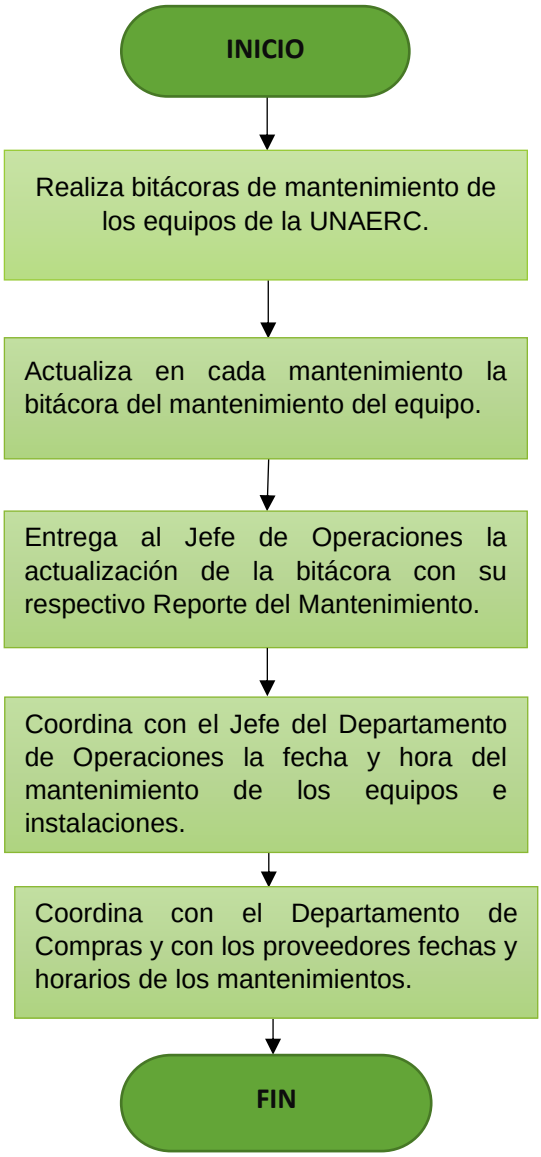
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Realiza bitácoras de mantenimiento de los equipos de la UNAERC.	25 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Actualiza en cada mantenimiento la bitácora del mantenimiento del equipo.	
3.	Supervisor de Operaciones	Entrega al Jefe de Operaciones la actualización de la bitácora con su respectivo Reporte del Mantenimiento.	
4.	Supervisor de Operaciones	Coordina con el Jefe del Departamento de Operaciones la fecha y hora del mantenimiento de los equipos e instalaciones.	
5.	Supervisor de Operaciones	Coordina con el Departamento de Compras y con los proveedores fechas y horarios de los mantenimientos.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BITÁCORA DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción de insumos del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la recepción de los insumos del Departamento de Operaciones entregados por los proveedores de forma conjunta con el Departamento de Almacén y Farmacia.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer las bodegas de insumos del Departamento de Operaciones.
- Recepcionar los insumos entregados por los proveedores.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- La recepción de los insumos debe hacerse con presencia de los colaboradores del Departamento de Almacén y Farmacia.
- Debe gestionar el ingreso de los insumos a los registros del Departamento de Almacén y Farmacia.

D. RESPONSABLE

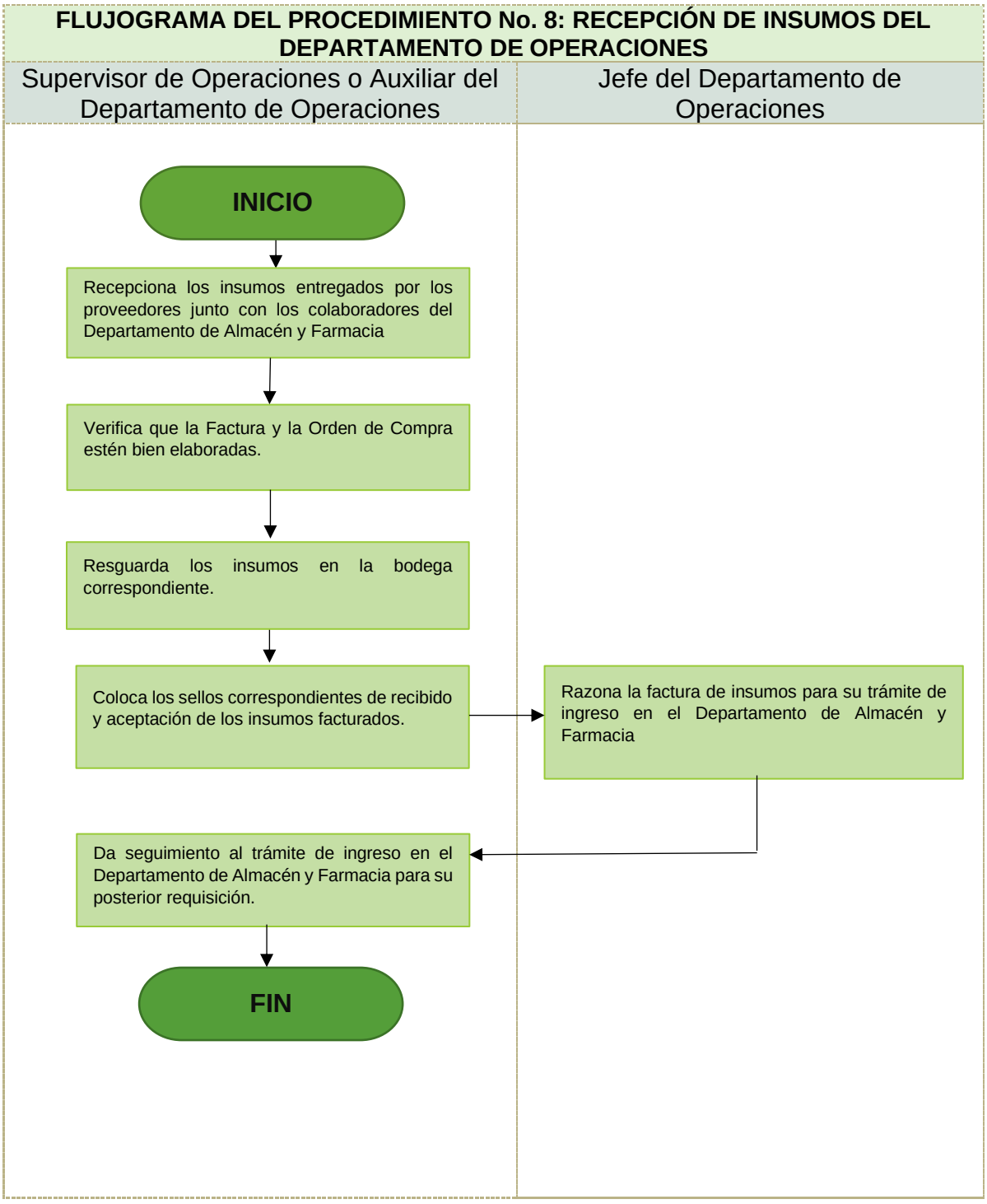
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Recepciona los insumos entregados por los proveedores junto con los colaboradores del Departamento de Almacén y Farmacia.	30 minutos cada semana
2.	Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Verifica que la Factura y la Orden de Compra estén bien elaboradas.	
3.	Supervisor de Operaciones o Auxiliar del	Resguarda los insumos en la bodega correspondiente.	

	Departamento de Operaciones		
4.	Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Coloca los sellos correspondientes de recibido y aceptación de los insumos facturados.	
5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Razona la factura de insumos para su trámite de ingreso en el Departamento de Almacén y Farmacia.	
6.	Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Da seguimiento al trámite de ingreso en el Departamento de Almacén y Farmacia para su posterior requisición.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: RECEPCIÓN DE INSUMOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Coordinación y supervisión diaria de las actividades de los colaboradores y servicios contratados del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la coordinación y supervisión de las actividades diarias realizadas por los colaboradores de Conserjería, Pilotos y los servicios contratados de Seguridad, de acuerdo al rol de actividades.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Garantizar la limpieza de todas las áreas de la UNAERC.
- Orientar a colaboradores con el rol de actividades mensuales.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe asignar un vehículo a cada piloto y su comisión diaria.
- Debe tener constante comunicación con los Guardias de Seguridad con relación al ingreso y egreso de pacientes, equipos y herramientas de las instalaciones de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

Supervisor de Operaciones

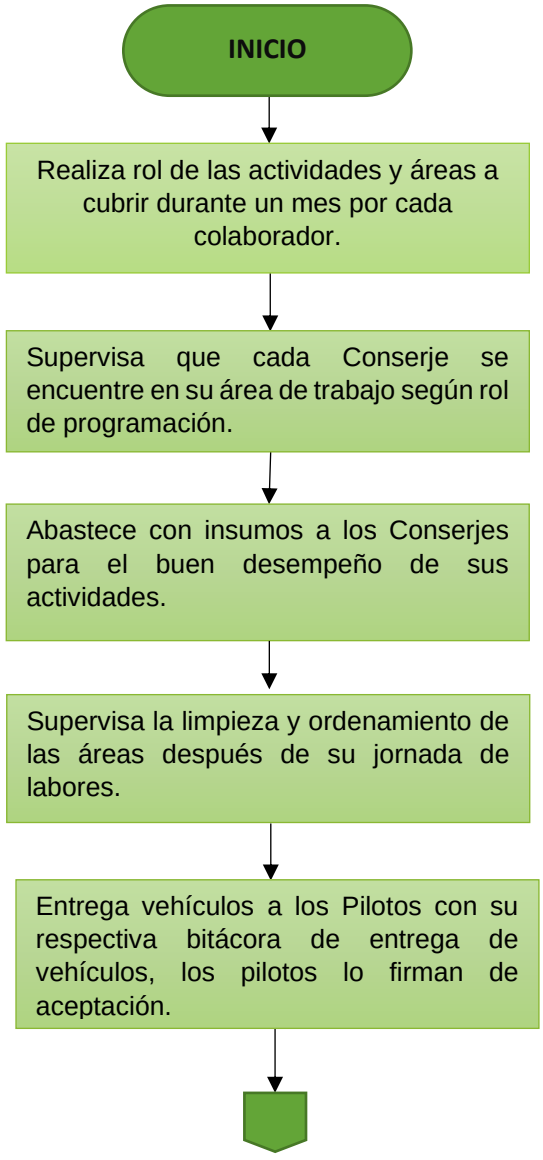
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

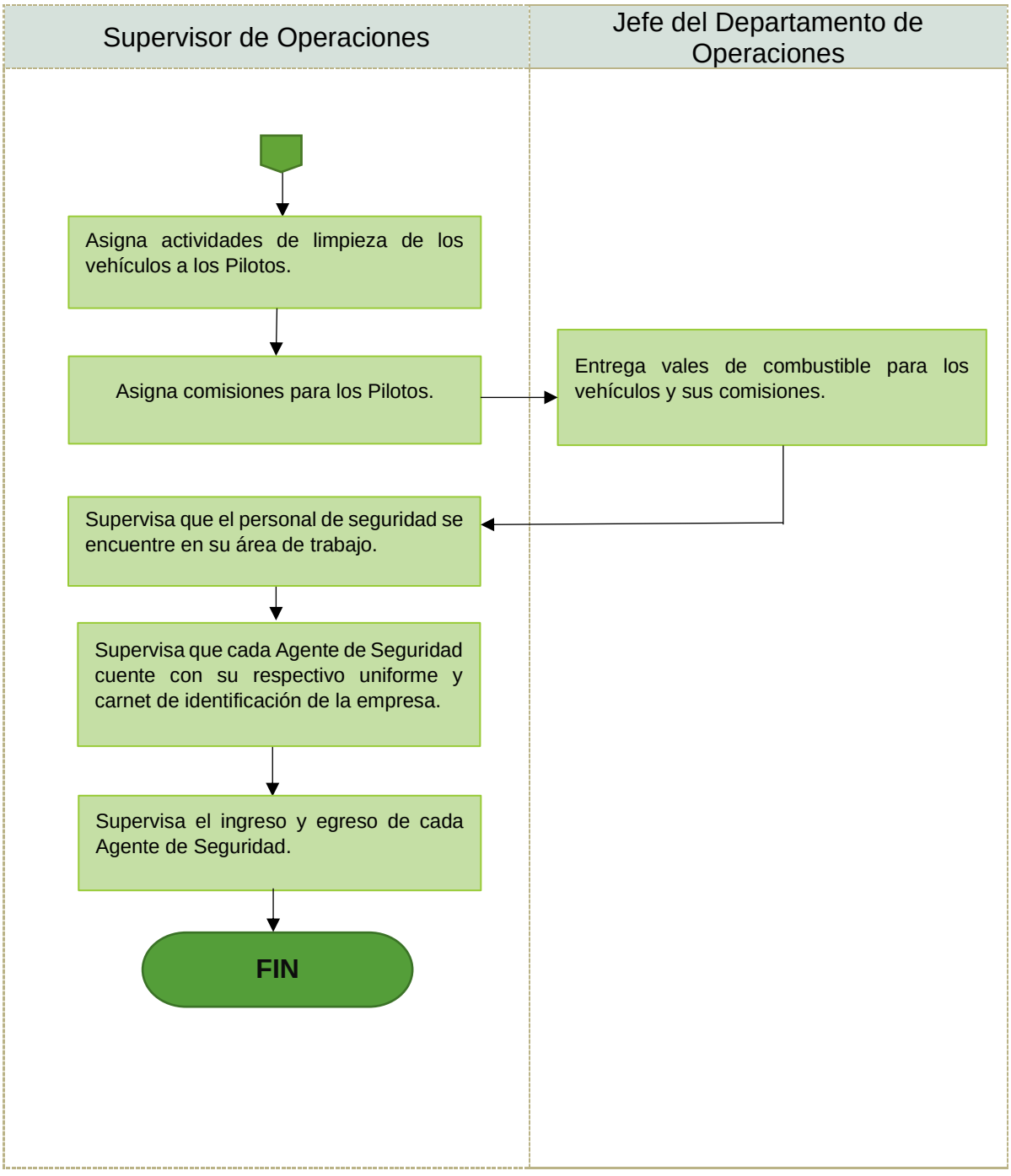
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Realiza rol de las actividades y áreas a cubrir durante un mes por cada colaborador.	10 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que cada Conserje se encuentre en su área de trabajo según rol de programación.	1 hora
3.	Supervisor de Operaciones	Abastece con insumos a los Conserjes para el buen desempeño de sus actividades.	30 minutos semanales
4.	Supervisor de Operaciones	Supervisa la limpieza y ordenamiento de las áreas después de su jornada de labores.	30 minutos
5.	Supervisor de Operaciones	Entrega vehículos a los Pilotos con su respectiva bitácora de entrega de vehículos, los pilotos lo firman de aceptación.	20 minutos
6	Supervisor de Operaciones	Asigna actividades de limpieza de los vehículos a los Pilotos.	10 minutos

7.	Supervisor de Operaciones	Asigna comisiones para los Pilotos.	10 minutos
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrega vales de combustible para los vehículos y sus comisiones.	20 minutos
9.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el personal de seguridad se encuentre en su área de trabajo.	20 minutos
10.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que cada Agente de Seguridad cuente con su respectivo uniforme y carnet de identificación de la empresa.	
11.	Supervisor de Operaciones	Supervisa el ingreso y egreso de cada Agente de Seguridad.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DIARIA DE LAS ACTIVIDADES DE LOS COLABORADORES Y SERVICIOS CONTRATADOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Supervisor de Operaciones




Supervisor de Operaciones
Jefe del Departamento de Operaciones
Asigna actividades de limpieza de los vehículos a los Pilotos.
Asigna comisiones para los Pilotos.
Entrega vales de combustible para los vehículos y sus comisiones.
Supervisa que el personal de seguridad se encuentre en su área de trabajo.
Supervisa que cada Agente de Seguridad cuente con su respectivo uniforme y carnet de identificación de la empresa.
Supervisa el ingreso y egreso de cada Agente de Seguridad.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Verificación del funcionamiento y supervisión del mantenimiento del sistema de la planta eléctrica de emergencia**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la verificación del funcionamiento del Sistema de la planta eléctrica de emergencia y la bitácora de mantenimiento con el proveedor asignado para el mantenimiento preventivo y correctivo.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener el equipo en óptimas condiciones para su uso en cualquier emergencia que se requiera.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El nivel de combustible de la planta eléctrica debe ser lo equivalente a su capacidad.
- El sistema de arranque de la planta eléctrica debe estar en automático.
- La verificación del funcionamiento debe realizarse semanalmente.
- El mantenimiento del sistema de la planta eléctrica debe realizarse cada tres meses.
- En caso de cualquier fallo en el equipo debe contactar al proveedor lo más pronto posible para su reparación.

D. RESPONSABLE

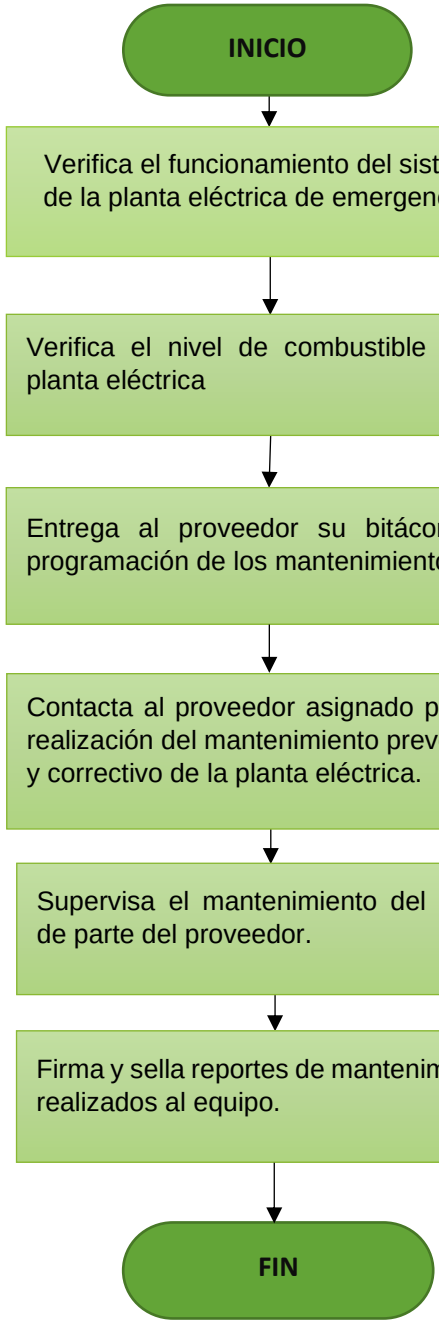
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Verifica el funcionamiento del sistema de la planta eléctrica de emergencias.	20 minutos semanales
2.	Supervisor de Operaciones	Verifica el nivel de combustible de la planta eléctrica	
3.	Supervisor de Operaciones	Entrega al proveedor su bitácora de programación de los mantenimientos.	10 minutos
4.	Supervisor de Operaciones	Contacta al proveedor asignado para la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de la planta eléctrica.	10 minutos
5.	Supervisor de Operaciones	Supervisa el mantenimiento del equipo de parte del proveedor.	Tiempo indefinido
6.	Supervisor de Operaciones	Firma y sella reportes de mantenimientos realizados al equipo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE LA PLANTA ELÉCTRICA DE EMERGENCIA

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Verificación del funcionamiento y supervisión del mantenimiento de las bombas hidroneumáticas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Realiza la supervisión del funcionamiento de las bombas hidroneumáticas del tren de tratamiento de agua y bitácora de mantenimiento con el proveedor asignado para el mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener el equipo en óptimas condiciones para el buen funcionamiento de todos los procesos para la purificación del agua.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe supervisar el funcionamiento de las bombas diariamente.
- El mantenimiento de las bombas se realiza dos veces por mes.
- Debe contactar al proveedor al momento que se presentara alguna falla en el funcionamiento de las bombas.

D. RESPONSABLE

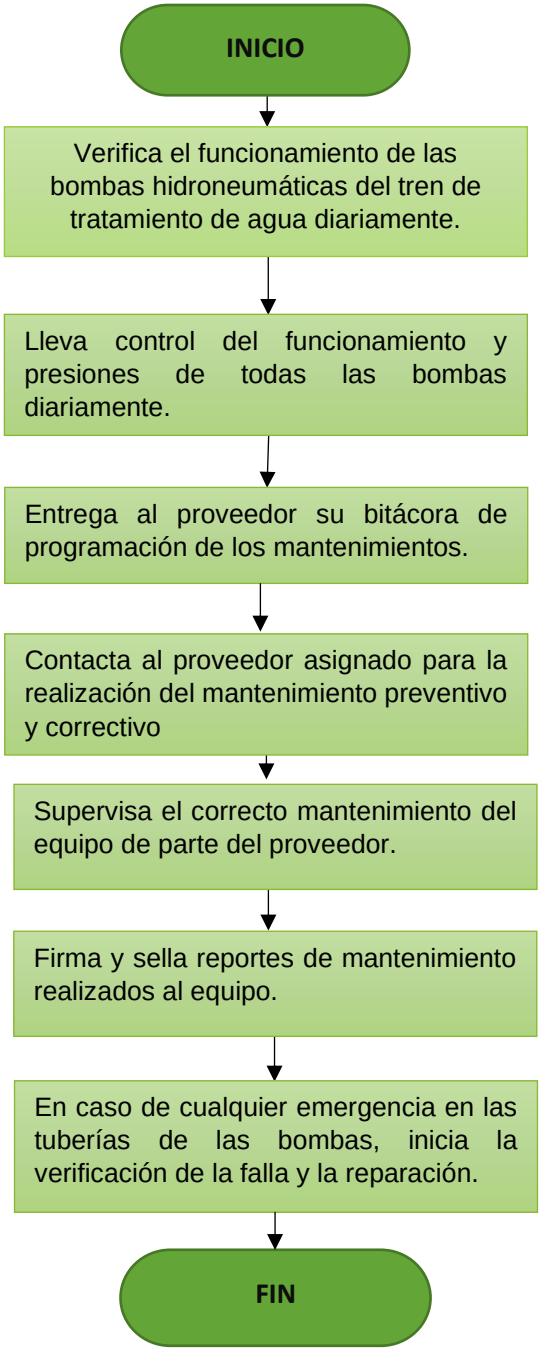
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Verifica el funcionamiento de las bombas hidroneumáticas del tren de tratamiento de agua diariamente.	20 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Lleva control del funcionamiento y presiones de todas las bombas diariamente.	
3.	Supervisor de Operaciones	Entrega al proveedor su bitácora de programación de los mantenimientos.	10 minutos
4.	Supervisor de Operaciones	Contacta al proveedor asignado para la realización del mantenimiento preventivo y correctivo.	10 minutos
5.	Supervisor de Operaciones	Supervisa el correcto mantenimiento del equipo de parte del proveedor.	Tiempo indefinido
6.	Supervisor de Operaciones	Firma y sella reportes de mantenimiento realizados al equipo.	10 minutos
7.	Supervisor de Operaciones	En caso de cualquier emergencia en las tuberías de las bombas, inicia la verificación de la falla y la reparación.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS BOMBAS HIDRONEUMÁTICAS

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Resguarda y lleva el control de ingreso y despacho de insumos de las bodegas del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el conjunto de actividades para almacenar los insumos en las bodegas del Departamento de Operaciones y el control de despacho de los insumos para todas áreas de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer todas las áreas de la UNAERC con los insumos necesarios.
- Mantener todas las áreas limpias y sanitizadas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Para el despacho de los insumos deben llenarse los controles correspondientes.
- Los insumos deben ser despachados únicamente por los Supervisores de Operaciones y Auxiliar del Departamento de Operaciones.
- Debe llevar el control del stock de existencias.

D. RESPONSABLE

Supervisor de Operaciones

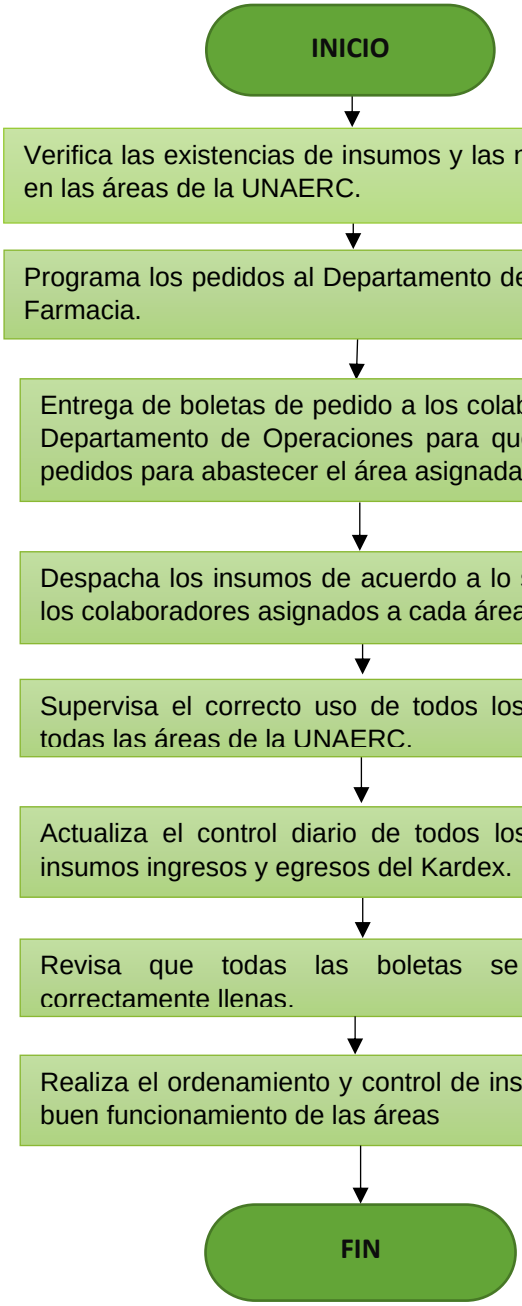
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Verifica las existencias de insumos y las necesidades en las áreas de la UNAERC.	20 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Programa los pedidos al Departamento de Almacén y Farmacia.	Tiempo indefinido
3.	Supervisor de Operaciones	Entrega de boletas de pedido a los colaboradores del Departamento de Operaciones para que realice sus pedidos para abastecer el área asignada.	10 minutos
4.	Supervisor de Operaciones	Despacha los insumos de acuerdo a lo solicitado por los colaboradores asignados a cada área.	30 minutos
5.	Supervisor de Operaciones	Supervisa el correcto uso de todos los insumos en todas las áreas de la UNAERC.	30 minutos
6.	Supervisor de Operaciones	Actualiza el control diario de todos los pedidos de insumos ingresos y egresos del Kardex.	30 minutos

7.	Supervisor de Operaciones	Revisa que todos las boletas se encuentren correctamente llenas.	10 minutos
8.	Supervisor de Operaciones	Realiza el ordenamiento y control de insumos para el buen funcionamiento de las áreas	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: RESGUARDA Y LLEVA EL CONTROL DE INGRESO Y DESPACHO DE INSUMOS DE LAS BODEGAS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Supervisor de Operaciones



No. DE PROCEDIMIENTO	13
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Apoyo en la realización de los inventarios del Departamento de Operaciones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el apoyo para la realización de los inventarios programados por la Sección de Contabilidad de Inventarios, Activos Fijos y Archivo, mediante el cual se verifican las existencias de insumos, materiales, equipos y mobiliario a cargo del Departamento de Operaciones.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Colaborar en la realización de los inventarios en las bodegas del Departamento de Operaciones.
- Apoyar con los procedimientos de control de la Dirección Financiera y la Dirección de Auditoría Interna.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe tener la programación de inventarios de la Sección de Contabilidad de Inventarios, Activos Fijos y Archivo y de la Dirección de Auditoría Interna.
- En Ausencia o por necesidades propias del Supervisor de Operaciones el Jefe del Departamento de Operaciones designa al Auxiliar del Departamento de Operaciones preste el acompañamiento en la realización del inventario.

D. RESPONSABLE

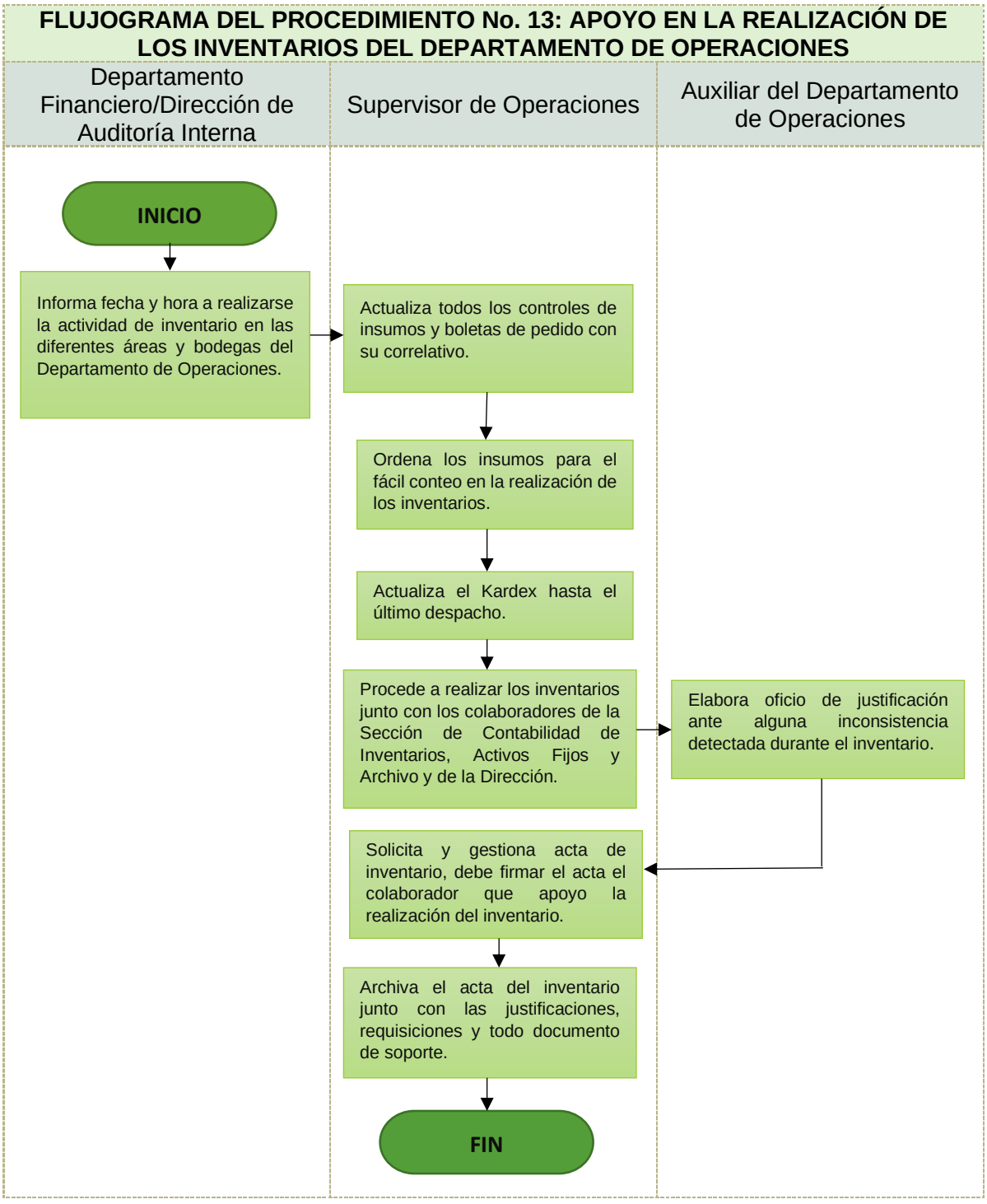
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Departamento Financiero/Dirección de Auditoría Interna	Informa fecha y hora a realizarse la actividad de inventario en las diferentes áreas y bodegas del Departamento de Operaciones.	15 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Actualiza todos los controles de insumos y boletas de pedido con su correlativo.	20 minutos
3.	Supervisor de Operaciones	Ordena los insumos para el fácil conteo en la realización de los inventarios.	10 minutos
4.	Supervisor de Operaciones	Actualiza el Kardex hasta el último despacho.	1 hora
5.	Supervisor de Operaciones	Procede a realizar los inventarios junto con los colaboradores de la Sección de Contabilidad de Inventarios, Activos Fijos y Archivo y de la Dirección.	Tiempo indefinido

6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Elabora oficio de justificación ante alguna inconsistencia detectada durante el inventario.	15 minutos
7.	Supervisor de Operaciones	Solicita y gestiona acta de inventario, debe firmar el acta el colaborador que apoyo la realización del inventario.	10 minutos
8.	Supervisor de Operaciones	Archiva el acta del inventario junto con las justificaciones, requisiciones y todo documento de soporte.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 13: APOYO EN LA REALIZACIÓN DE LOS INVENTARIOS DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



No. DE PROCEDIMIENTO	14
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control y gestión de compra de oxígeno médico e industrial y otros productos de los Servicios médicos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la realización de las actividades para abastecer los Servicios de la UNAERC de oxígeno médico e industrial y otros productos Mantener siempre cilindros de Oxigeno tipo H en disposición de uso.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer de oxígeno tipo H los Servicios de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe gestionar la Solicitud de Compra para la adquisición de los cilindros de oxígeno.
- Dar seguimiento a la compra de los cilindros de oxígeno.
- La existencia mínima de cilindros de oxígeno debe ser de 2 cilindros llenos.

D. RESPONSABLE

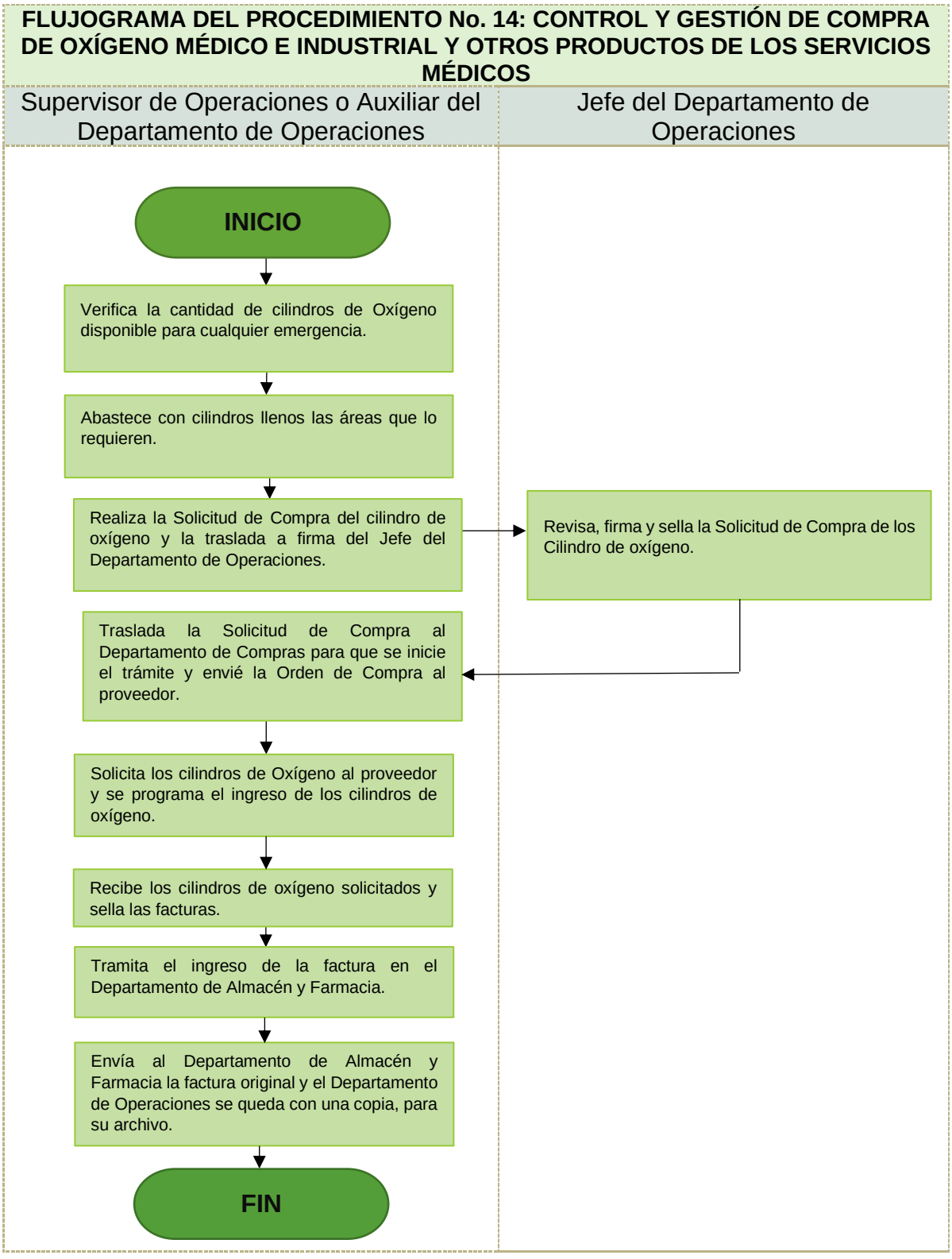
Supervisor de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Verifica la cantidad de cilindros de Oxígeno disponible para cualquier emergencia.	10 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Abastece con cilindros llenos las áreas que lo requieren.	10 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones o Supervisor de Operaciones	Realiza la Solicitud de Compra de los cilindro de oxígeno y la traslada a firma del Jefe del Departamento de Operaciones.	20 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Revisa, firma y sella la Solicitud de Compra de los Cilindro de oxígeno.	5 minutos
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones o Supervisor de Operaciones	Traslada la Solicitud de Compra al Departamento de Compras para que se inicie el trámite y envié la Orden de Compra al proveedor.	10 minutos
6.	Auxiliar del Departamento de Operaciones o	Solicita los cilindros de Oxígeno al proveedor y se programa el ingreso de los cilindros de oxígeno.	10 minutos

	Supervisor de Operaciones		
7.	Auxiliar del Departamento de Operaciones o Supervisor de Operaciones	Recibe los cilindros de oxígeno solicitados y sella las facturas.	20 minutos
8.	Auxiliar del Departamento de Operaciones o Supervisor de Operaciones	Tramita el ingreso de la factura en el Departamento de Almacén y Farmacia.	10 minutos
9.	Auxiliar del Departamento de Operaciones o Supervisor de Operaciones	Envía al Departamento de Almacén y Farmacia la factura original y el Departamento de Operaciones se queda con una copia, para su archivo.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 14: CONTROL Y GESTIÓN DE COMPRA DE OXÍGENO MÉDICO E INDUSTRIAL Y OTROS PRODUCTOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS



CONSERJE DE ADMINISTRACIÓN

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de oficinas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Realiza la limpieza una vez al día o cuando sea requerido.

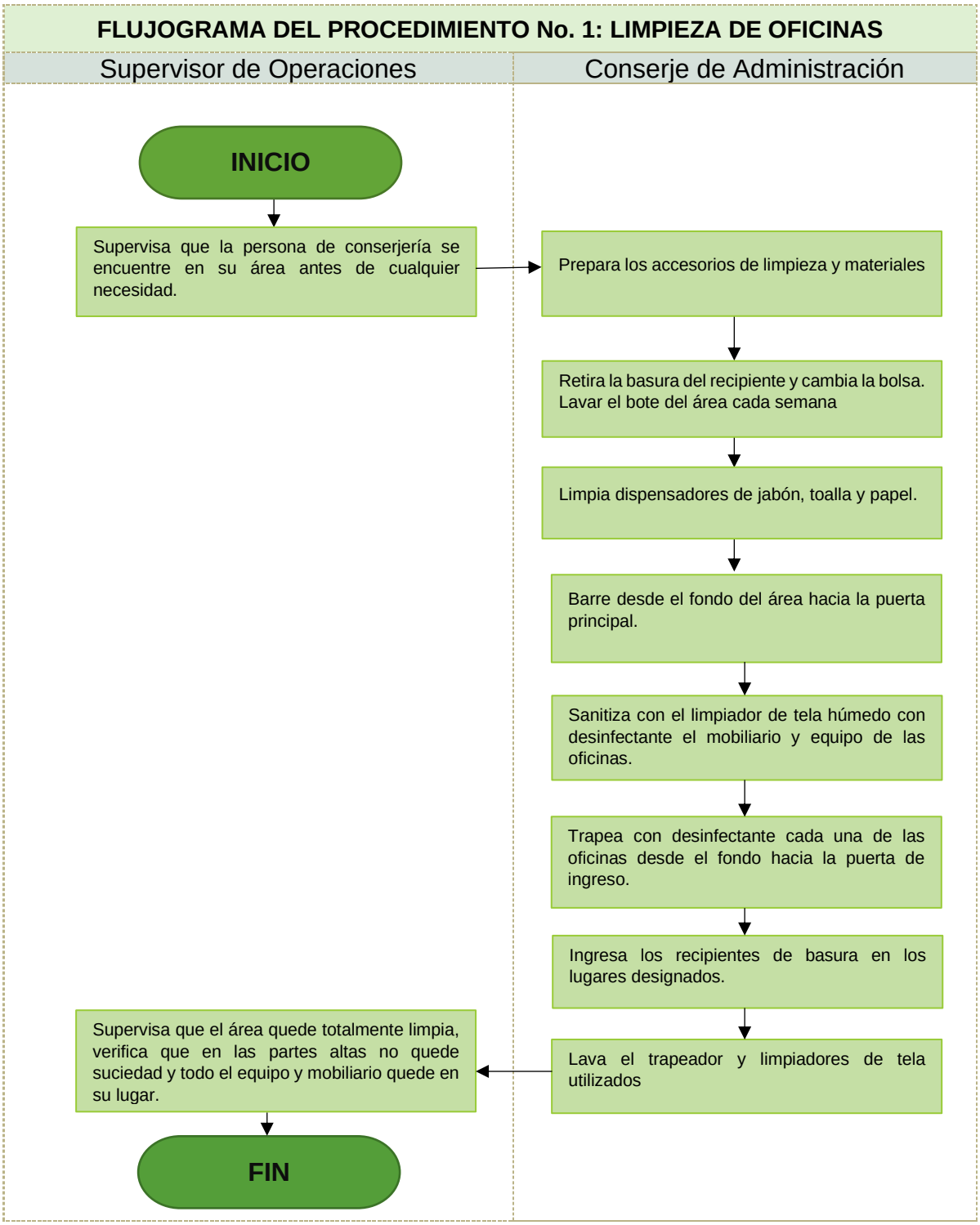
D. RESPONSABLE

Conserje de Administración

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de cualquier necesidad.	10 minutos
2.	Conserje de Administración	Prepara los accesorios de limpieza y materiales	10 minutos
3.	Conserje de Administración	Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lavar el bote del área cada semana	15 minutos
4.	Conserje de Administración	Limpia dispensadores de jabón, toalla y papel.	15 minutos

5.	Conserje de Administración	Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal.	15 minutos
6.	Conserje de Administración	Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con desinfectante el mobiliario y equipo de las oficinas.	20 minutos
7.	Conserje de Administración	Trapea con desinfectante cada una de las oficinas desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
8.	Conserje de Administración	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
9.	Conserje de Administración	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	10 minutos
10.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad y todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: LIMPIEZA DE OFICINAS
Supervisor de Operaciones
Conserje de Administración
INICIO
Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de cualquier necesidad.
Prepara los accesorios de limpieza y materiales
Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lavar el bote del área cada semana
Limpia dispensadores de jabón, toalla y papel.
Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal.
Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con desinfectante el mobiliario y equipo de las oficinas.
Trapea con desinfectante cada una de las oficinas desde el fondo hacia la puerta de ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad y todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del salón de reuniones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se levante el polvo a los alrededores.
- Limpiar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Realiza la limpieza una vez al día o cuando sea requerido.

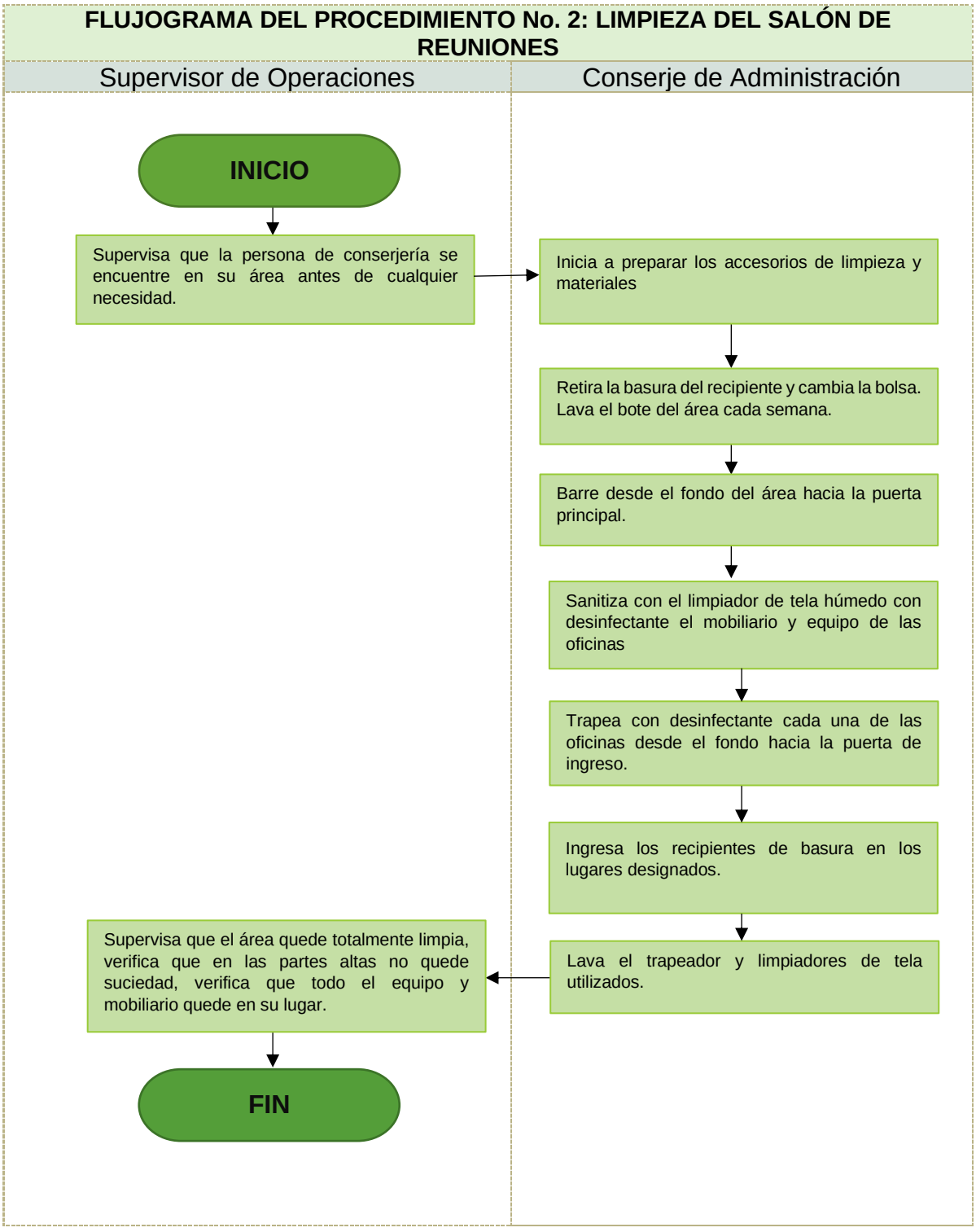
D. RESPONSABLE

Conserje de Administración

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de cualquier necesidad.	10 minutos
2.	Conserje de Administración	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales	10 minutos
3.	Conserje de Administración	Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lava el bote del área cada semana.	10 minutos
4.	Conserje de Administración	Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal.	15 minutos

5.	Conserje de Administración	Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con desinfectante el mobiliario y equipo de las oficinas.	5 minutos
6.	Conserje de Administración	Trapea con desinfectante cada una de las oficinas desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	10 minutos
7.	Conserje de Administración	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	15 minutos
8.	Conserje de Administración	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	10 minutos
9.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad, verifica que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: LIMPIEZA DEL SALÓN DE REUNIONES
Supervisor de Operaciones
Conserje de Administración
INICIO
Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de cualquier necesidad.
Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales
Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lava el bote del área cada semana.
Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal.
Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con desinfectante el mobiliario y equipo de las oficinas
Trapea con desinfectante cada una de las oficinas desde el fondo hacia la puerta de ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad, verifica que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de baños**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización del área y alrededores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Realiza la limpieza una vez al día o cuando sea requerido.

D. RESPONSABLE

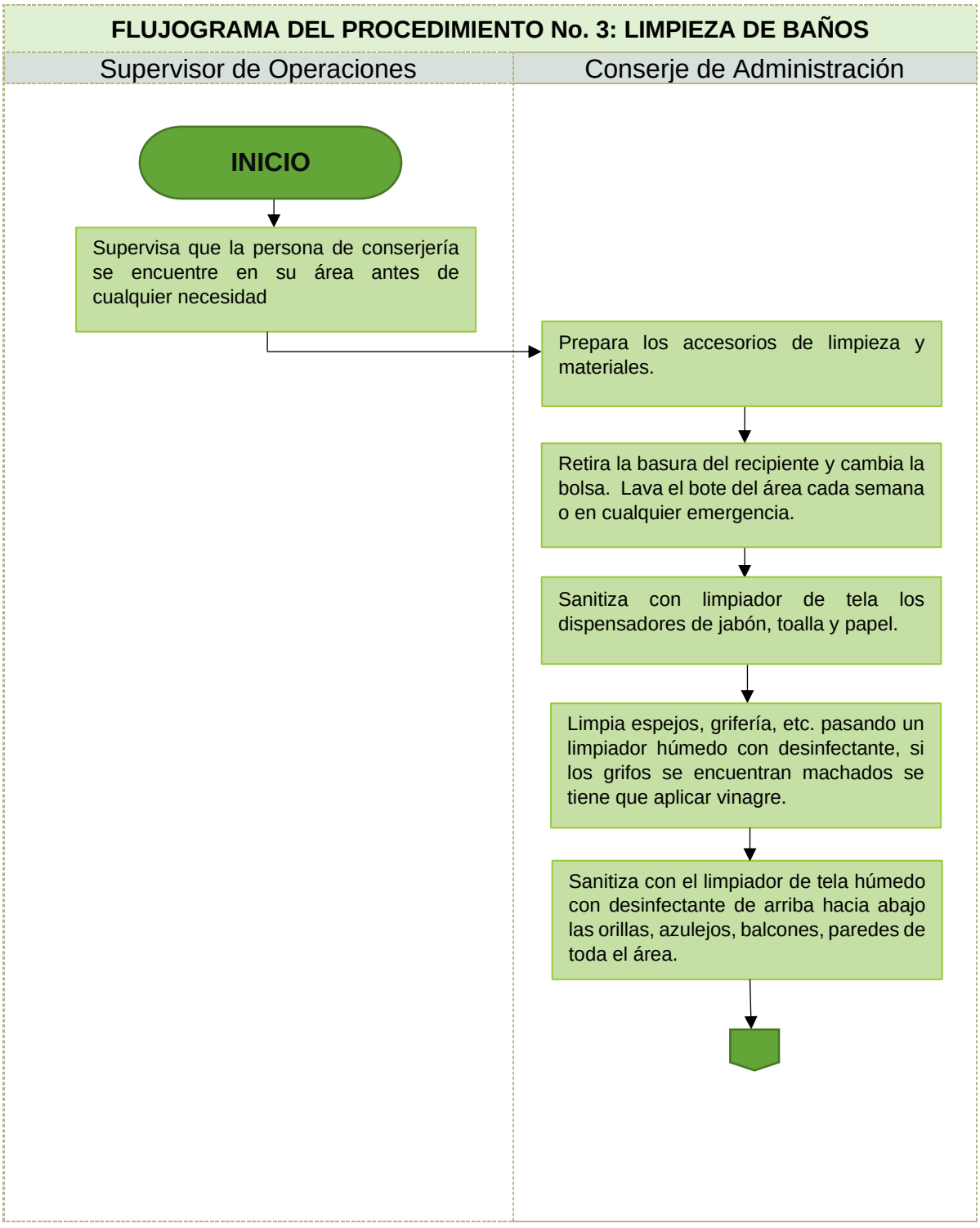
Conserje de Administración

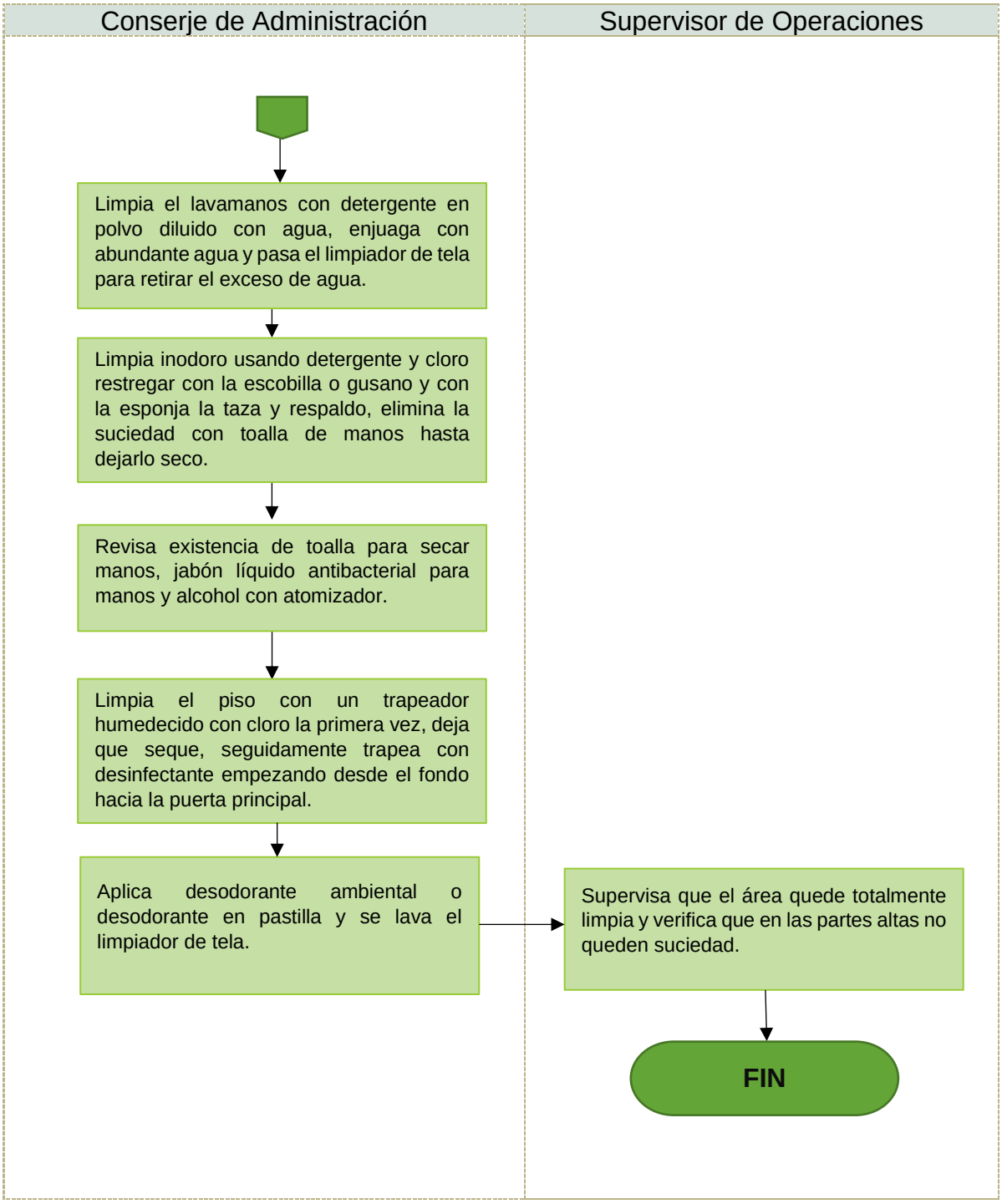
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de cualquier necesidad.	10 minutos
2.	Conserje de Administración	Prepara los accesorios de limpieza y materiales.	5 minutos
3.	Conserje de Administración	Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lava el bote del área cada semana o en cualquier emergencia.	5 minutos
4.	Conserje de Administración	Sanitiza con limpiador de tela los dispensadores de jabón, toalla y papel.	10 minutos

5.	Conserje de Administración	Limpia espejos, grifería, etc. pasando un limpiador húmedo con desinfectante, si los grifos se encuentran machados se tiene que aplicar vinagre.	5 minutos
6.	Conserje de Administración	Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.	15 minutos
7.	Conserje de Administración	Limpia el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	20 minutos
8.	Conserje de Administración	Limpia inodoro usando detergente y cloro restregar con la escobilla o gusano y con la esponja la taza y respaldo, elimina la suciedad con toalla de manos hasta dejarlo seco.	20 minutos
9.	Conserje de Administración	Revisa existencia de toalla para secar manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol con atomizador.	5 minutos
10.	Conserje de Administración	Limpia el piso con un trapeador humedecido con cloro la primera vez, deja que seque, seguidamente trapea con desinfectante empezando desde el fondo hacia la puerta principal.	5 minutos
11.	Conserje de Administración	Aplica desodorante ambiental o desodorante en pastilla y se lava el limpiador de tela.	5 minutos
12.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia y verifica que en las partes altas no queden suciedad.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: LIMPIEZA DE BAÑOS




Conserje de Administración
Supervisor de Operaciones
Limpia el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.
Limpia inodoro usando detergente y cloro restregar con la escobilla o gusano y con la esponja la taza y respaldo, elimina la suciedad con toalla de manos hasta dejarlo seco.
Revisa existencia de toalla para secar manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol con atomizador.
Limpia el piso con un trapeador humedecido con cloro la primera vez, deja que seque, seguidamente trapea con desinfectante empezando desde el fondo hacia la puerta principal.
Aplica desodorante ambiental o desodorante en pastilla y se lava el limpiador de tela.
Supervisa que el área quede totalmente limpia y verifica que en las partes altas no queden suciedad.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de pasillos y gradas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización del área y alrededores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Realiza la limpieza una vez al día o cuando sea requerido.

D. RESPONSABLE

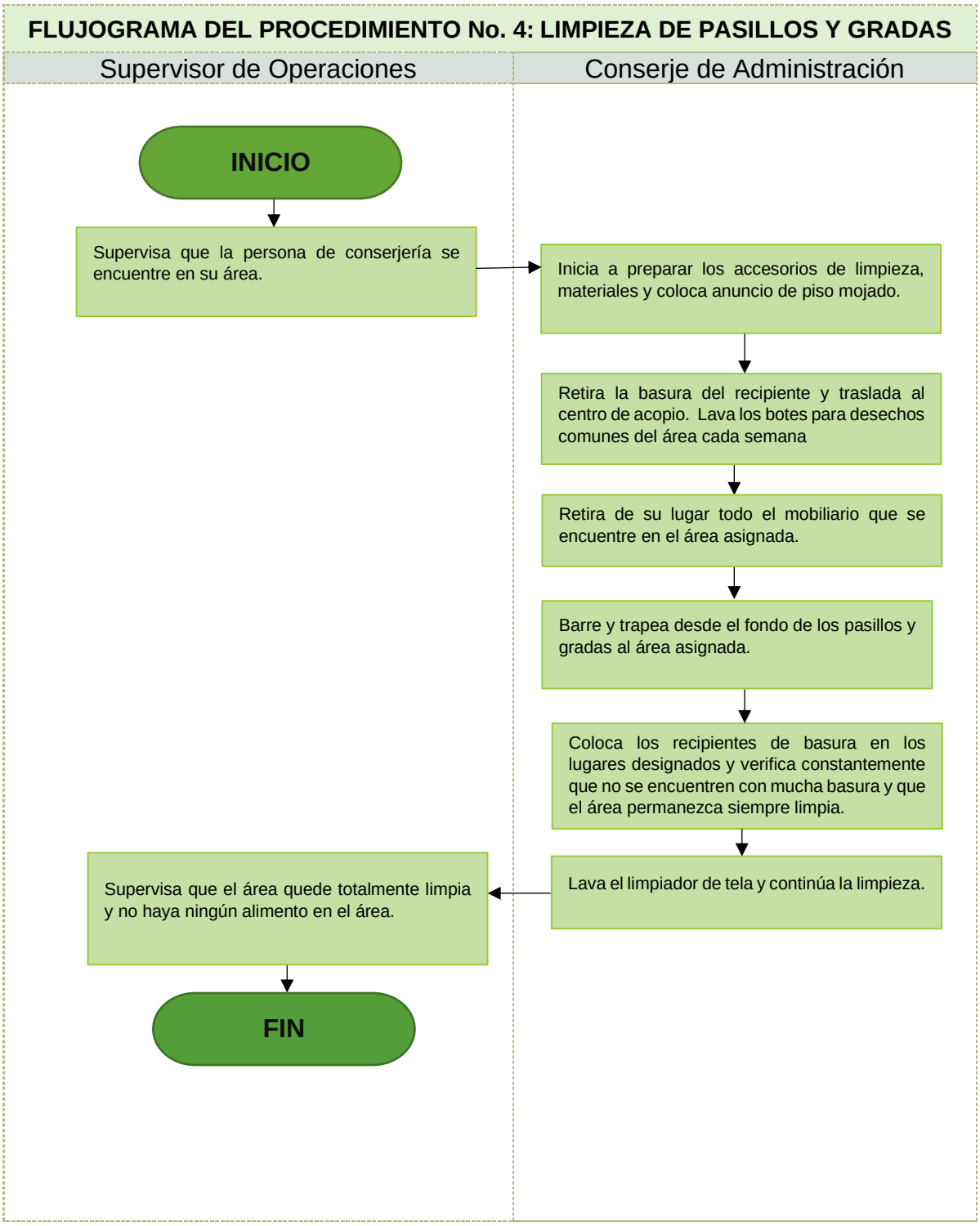
Conserje de Administración

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área.	10 minutos
2.	Conserje de Administración	Inicia a preparar los accesorios de limpieza, materiales y coloca anuncio de piso mojado.	10 minutos
3.	Conserje de Administración	Retira la basura del recipiente y traslada al centro de acopio. Lava los botes para desechos comunes del área cada semana	20 minutos
4.	Conserje de Administración	Retira de su lugar todo el mobiliario que se encuentre en el área asignada.	15 minutos
5.	Conserje de Administración	Barre y trapea desde el fondo de los pasillos y gradas al área asignada.	15 minutos

6.	Conserje de Administración	Coloca los recipientes de basura en los lugares designados y verifica constantemente que no se encuentren con mucha basura y que el área permanezca siempre limpia.	15 minutos
7.	Conserje de Administración	Lava el limpiador de tela y continúa la limpieza.	10 minutos
8.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia y no haya ningún alimento en el área.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: LIMPIEZA DE PASILLOS Y GRADAS



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Preparación de café**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste la preparación de café para todos los colaboradores del área administrativa.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Abastecer de café todas las mañanas y durante el día a los colaboradores del área administrativa.
- Dejar limpia la cafetera eléctrica para el siguiente día.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe iniciar la preparación del café al inicio de la jornada (7:00 AM).
- Debe verificar la existencia de azúcar y café y requerir el mismo cuando se amerite.
- Es responsable del óptimo funcionamiento del equipo asignado para la preparación del café.
- Dejar limpia la cafetera eléctrica para el día siguiente.

D. RESPONSABLE

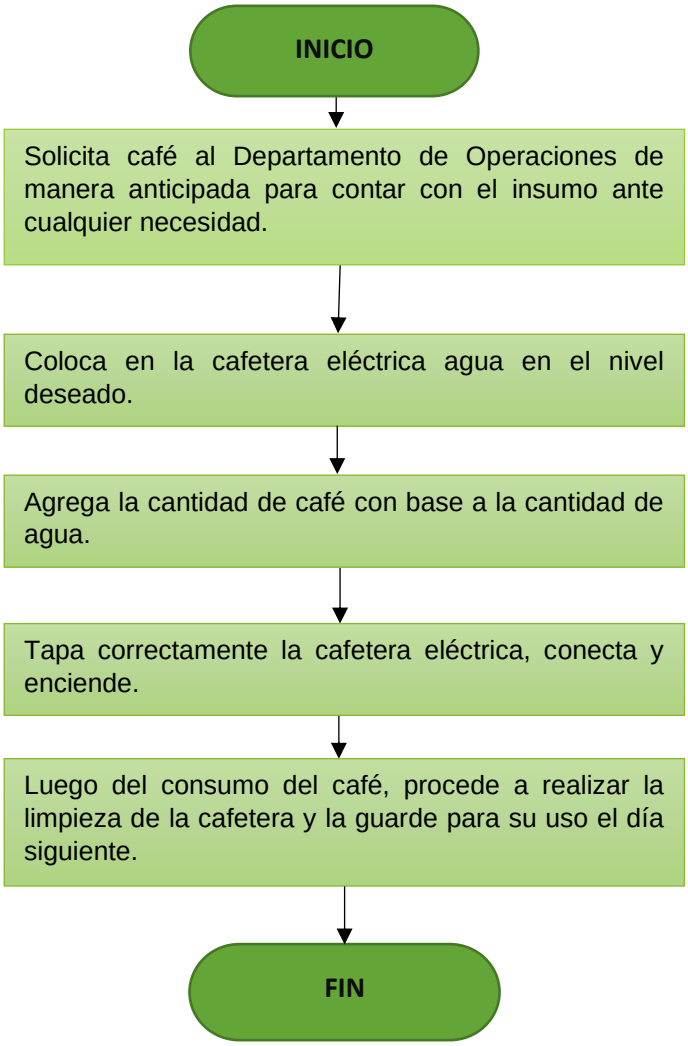
Conserje de Administración

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Conserje de Administración	Solicita café al Departamento de Operaciones de manera anticipada para contar con el insumo ante cualquier necesidad.	20 minutos
2.	Conserje de Administración	Coloca en la cafetera eléctrica agua en el nivel deseado.	3 minutos
3.	Conserje de Administración	Agrega la cantidad de café con base a la cantidad de agua.	3 minutos
4.	Conserje de Administración	Tapa correctamente la cafetera eléctrica, conecta y enciende.	2 minutos
5.	Conserje de Administración	Luego del consumo del café, procede a realizar la limpieza de la cafetera y la guarde para su uso el día siguiente.	30 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: PREPARACIÓN DE CAFÉ

Conserje de Administración



CONSERJE DE MANTENIMIENTO

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Mantenimiento de las instalaciones de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la realización de todas las actividades de reparación y mantenimiento menor en el edificio en general, tales como: pintura, fontanería, electricidad, albañilería, tabla yeso, entre otros.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener en óptimas condiciones el edificio de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe recibir las instrucciones del Supervisor de Operaciones.
- Debe realizar las reparaciones o el mantenimiento en el plazo estipulado.
- Respeta los horarios de atención de pacientes y horario administrativo para la realización de los mantenimientos o reparaciones asignadas en cada área evitando interrumpir las actividades de los colaboradores; siempre que no sea emergencia.

D. RESPONSABLE

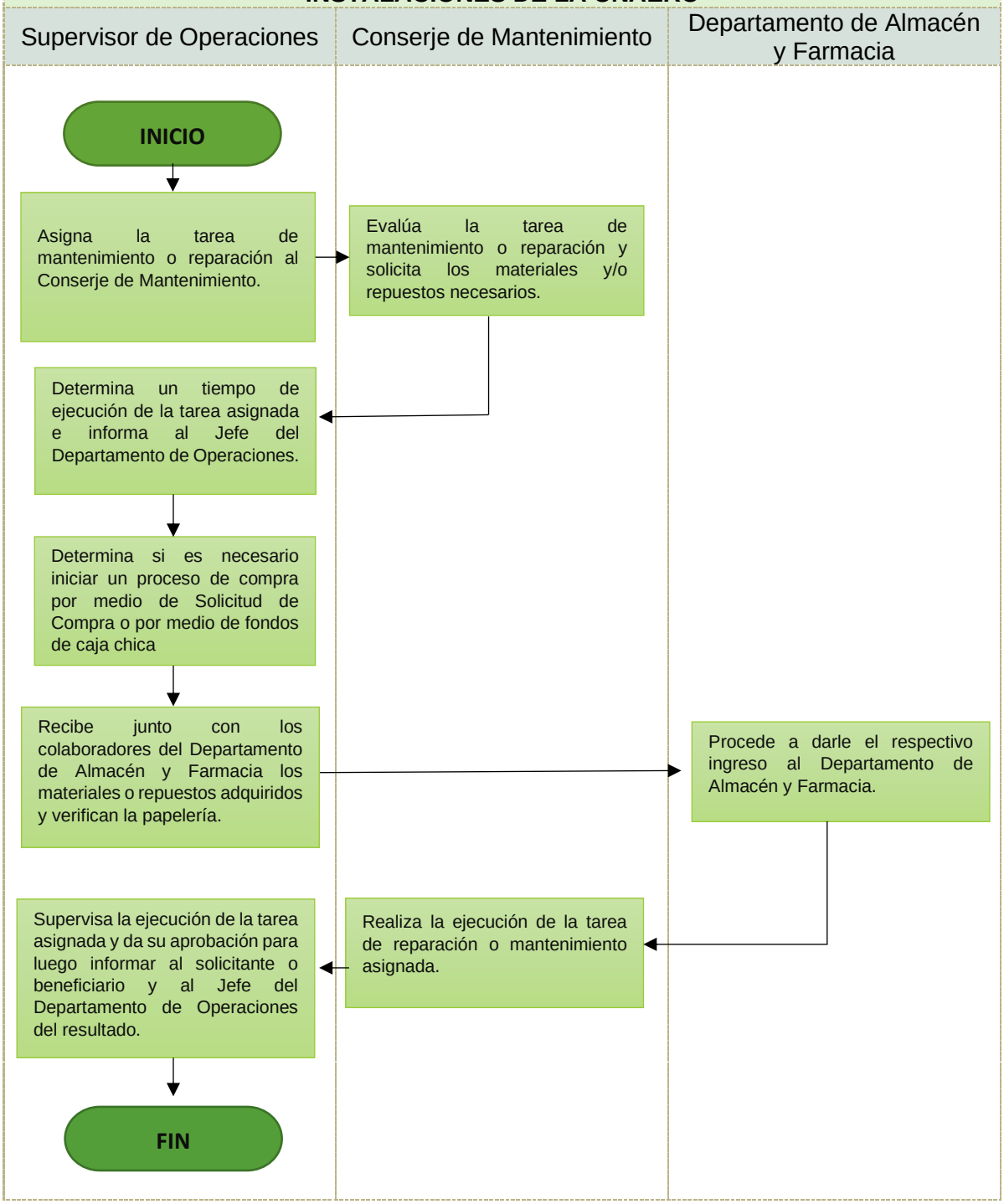
Conserje de Mantenimiento

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Asigna la tarea de mantenimiento o reparación al Conserje de Mantenimiento.	10 minutos
2.	Conserje de Mantenimiento	Evalúa la tarea de mantenimiento o reparación y solicita los materiales y/o repuestos necesarios.	20 minutos
3.	Supervisor de Operaciones	Determina un tiempo de ejecución de la tarea asignada e informa al Jefe del Departamento de Operaciones.	5 minutos
4.	Supervisor de Operaciones	Determina si es necesario iniciar un proceso de compra por medio de Solicitud de Compra o por medio de fondos de caja chica.	10 minutos
5.	Supervisor de Operaciones	Recibe junto con los colaboradores del Departamento de Almacén y Farmacia los materiales o repuestos adquiridos y verifican la papelería.	Tiempo indefinido
6.	Departamento de Almacén y Farmacia	Procede a darle el respectivo ingreso al Departamento de Almacén y Farmacia.	20 minutos

7.	Conserje de Mantenimiento	Realiza la ejecución de la tarea de reparación o mantenimiento asignada.	Tiempo indefinido
8.	Supervisión de Operaciones	Supervisa la ejecución de la tarea asignada y da su aprobación para luego informar al solicitante o beneficiario y al Jefe del Departamento de Operaciones del resultado.	Constantemente
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Traslado de desechos comunes y desechos sólidos hospitalarios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Movilizar los desechos comunes y desechos sólidos hospitalarios desde los centros de acopio temporales hacia el centro de acopio, lugar designado especialmente para el almacenaje de cada uno de los tipos de desechos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Manejar adecuadamente los desechos sólidos hospitalarios.
- Aislar de las áreas de atención a pacientes con prontitud los desechos sólidos hospitalarios.
- Movilizar a donde corresponde los desechos comunes.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con el Protocolo de tratamiento de desechos sólidos hospitalarios y desechos comunes.
- Legislación vigente al respecto y Manual de manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios.

D. RESPONSABLE

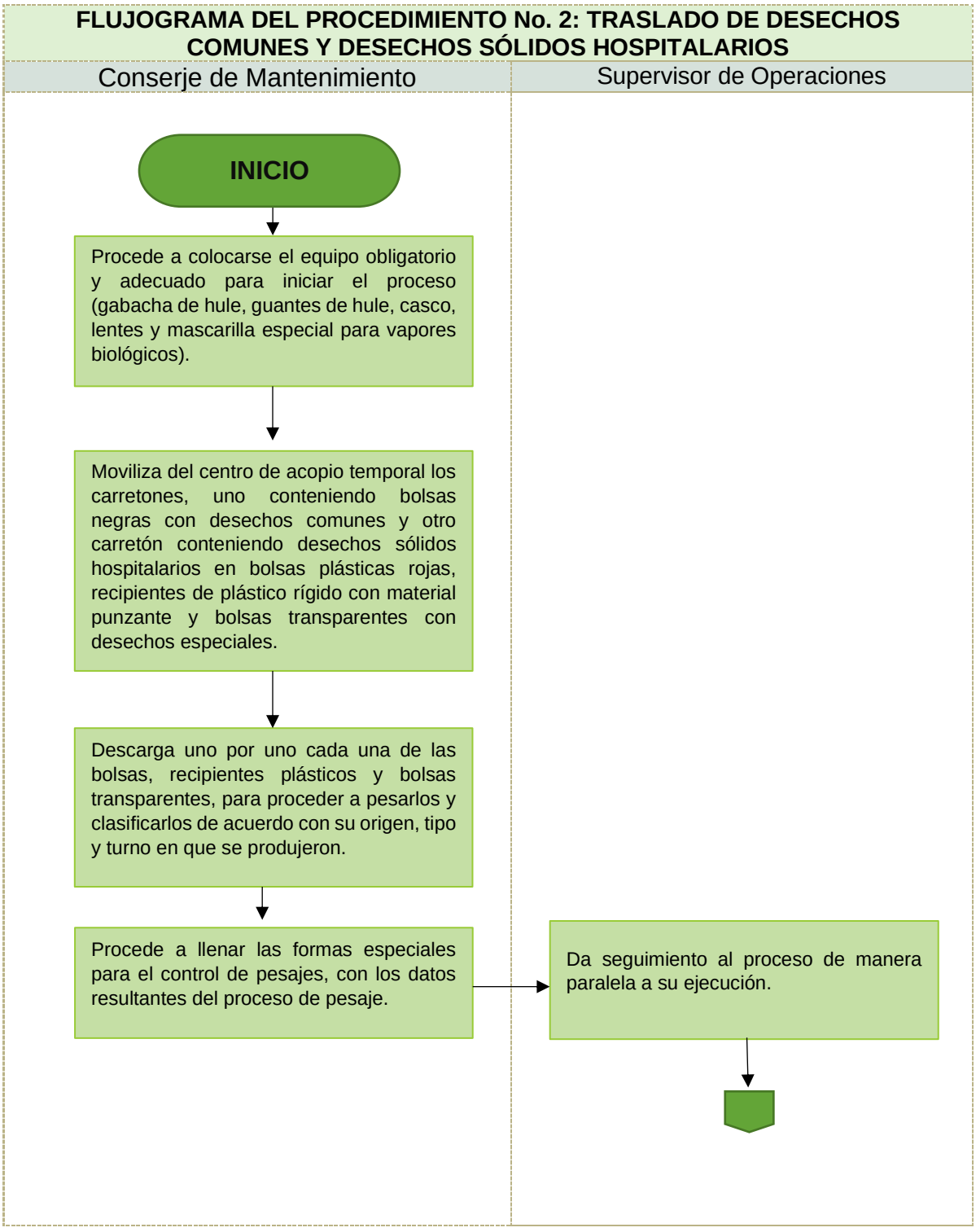
Conserje de Mantenimiento

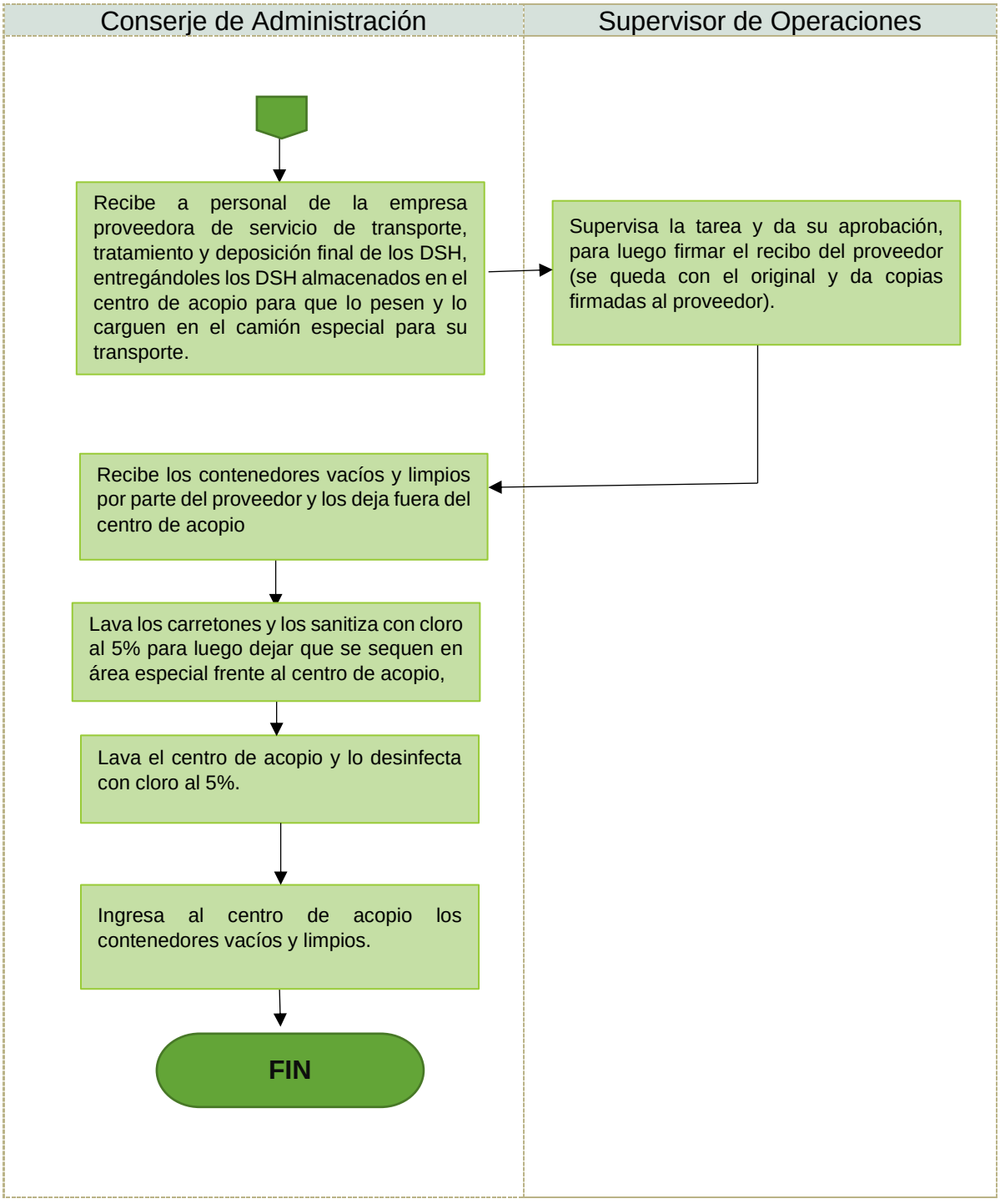
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Conserje de Mantenimiento	Procede a colocarse el equipo obligatorio y adecuado para iniciar el proceso (gabacha de hule, guantes de hule, casco, lentes y mascarilla especial para vapores biológicos).	10 minutos
2.	Conserje de Mantenimiento	Moviliza del centro de acopio temporal los carretones, uno conteniendo bolsas negras con desechos comunes y otro carretón conteniendo desechos sólidos hospitalarios en bolsas plásticas rojas, recipientes de plástico rígido con material punzante y bolsas transparentes con desechos especiales.	30 minutos
3.	Conserje de mantenimiento	Descarga uno por uno cada una de las bolsas, recipientes plásticos y bolsas transparentes, para proceder a pesarlos y clasificarlos de acuerdo con su origen, tipo y turno en que se produjeron.	30 minutos

4.	Conserje de Operaciones	Procede a llenar las formas especiales para el control de pesajes, con los datos resultantes del proceso de pesaje.	
5.	Supervisor de Operaciones	Da seguimiento al proceso de manera paralela a su ejecución.	indefinido
6.	Conserje de Mantenimiento	Recibe a personal de la empresa proveedora de servicio de transporte, tratamiento y deposición final de los DSH, entregándoles los DSH almacenados en el centro de acopio para que lo pesen y lo carguen en el camión especial para su transporte.	Tiempo indefinido
7.	Supervisor de Operaciones	Supervisa la tarea y da su aprobación, para luego firmar el recibo del proveedor (se queda con el original y da copias firmadas al proveedor).	20 minutos
8.	Conserje de Mantenimiento	Recibe los contenedores vacíos y limpios por parte del proveedor y los deja fuera del centro de acopio.	20 minutos
9.	Conserje de Mantenimiento	Lava los carretones y los sanitiza con cloro al 5% para luego dejar que se sequen en área especial frente al centro de acopio,	1 hora
10.	Conserje de Mantenimiento	Lava el centro de acopio y lo desinfecta con cloro al 5%.	
11.	Conserje de Mantenimiento	Ingresa al centro de acopio los contenedores vacíos y limpios.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: TRASLADO DE DESECHOS COMUNES Y DESECHOS SÓLIDOS HOSPITALARIOS




Conserje de Administración
Supervisor de Operaciones
Recibe a personal de la empresa proveedora de servicio de transporte, tratamiento y deposición final de los DSH, entregándoles los DSH almacenados en el centro de acopio para que lo pesen y lo carguen en el camión especial para su transporte.
Supervisa la tarea y da su aprobación, para luego firmar el recibo del proveedor (se queda con el original y da copias firmadas al proveedor).
Recibe los contenedores vacíos y limpios por parte del proveedor y los deja fuera del centro de acopio
Lava los carretones y los sanitiza con cloro al 5% para luego dejar que se sequen en área especial frente al centro de acopio,
Lava el centro de acopio y lo desinfecta con cloro al 5%.
Ingresa al centro de acopio los contenedores vacíos y limpios.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Compras con fondos de caja chica y pagos a proveedores en apoyo a otros Departamentos y Direcciones que son de carácter urgente**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cuando hay necesidad de reparaciones o instalar equipo de manera inmediata se procede a la compra de emergencia por fondos de caja chica y en apoyo se procede a hacer compras o bien pagos emergentes cercanos a la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyo al Cliente Interno y mejorar la gestión en general de todos los Departamentos y Direcciones de la UNAERC

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe haber necesidad de carácter urgente.

D. RESPONSABLE

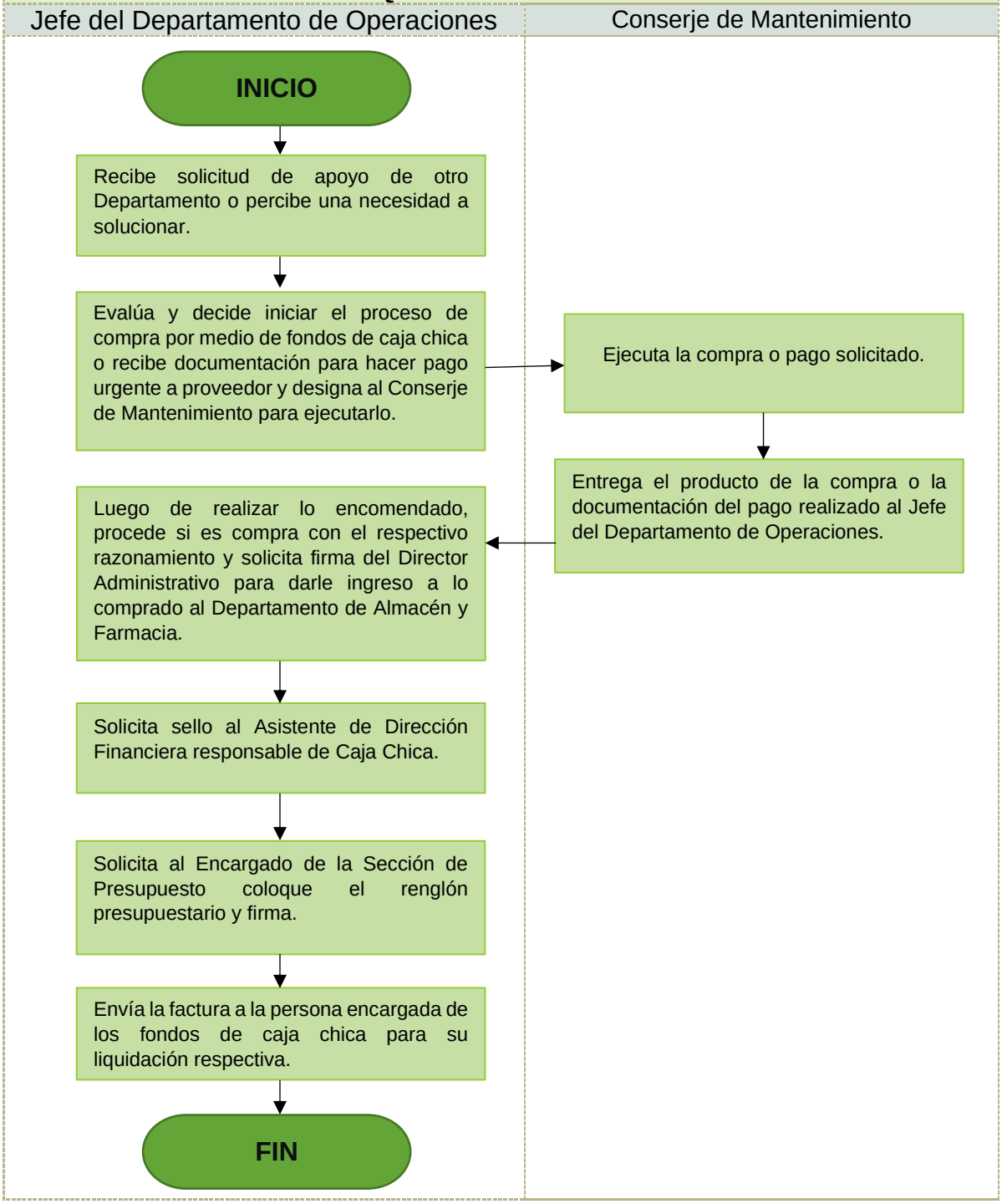
Conserje de Mantenimiento

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe solicitud de apoyo de otro Departamento o percibe una necesidad a solucionar.	20 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Evalúa y decide iniciar el proceso de compra por medio de fondos de caja chica o recibe documentación para hacer pago urgente a proveedor y designa al Conserje de Mantenimiento para ejecutarlo.	10 minutos
3.	Conserje de Mantenimiento	Ejecuta la compra o pago solicitado.	Tiempo indefinido
4.	Conserje de Mantenimiento	Entrega el producto de la compra o la documentación del pago realizado al Jefe del Departamento de Operaciones.	
5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Luego de realizar lo encomendado, procede si es compra con el respectivo razonamiento y solicita firma del Director Administrativo para darle ingreso a lo comprado al Departamento de Almacén y Farmacia.	20 minutos

6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita sello al Asistente de Dirección Financiera responsable de Caja Chica.	15 minutos
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Solicita al Encargado de la Sección de Presupuesto coloque el renglón presupuestario y firma.	15 minutos
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Envía la factura a la persona encargada de los fondos de caja chica para su liquidación respectiva.	20 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: COMPRAS CON FONDOS DE CAJA CHICA Y PAGOS A PROVEEDORES EN APOYO A OTROS DEPARTAMENTOS Y DIRECCIONES QUE SON DE CARÁCTER URGENTE



CONSERJE DE SERVICIOS GENERALES

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del área de entrenamiento**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Procede a higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo, las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza en los siguientes horarios: 09:30, 11:30, 12:30, 15:00 y 16:30 horas.
- Debe sanitizar por completo.

D. RESPONSABLE

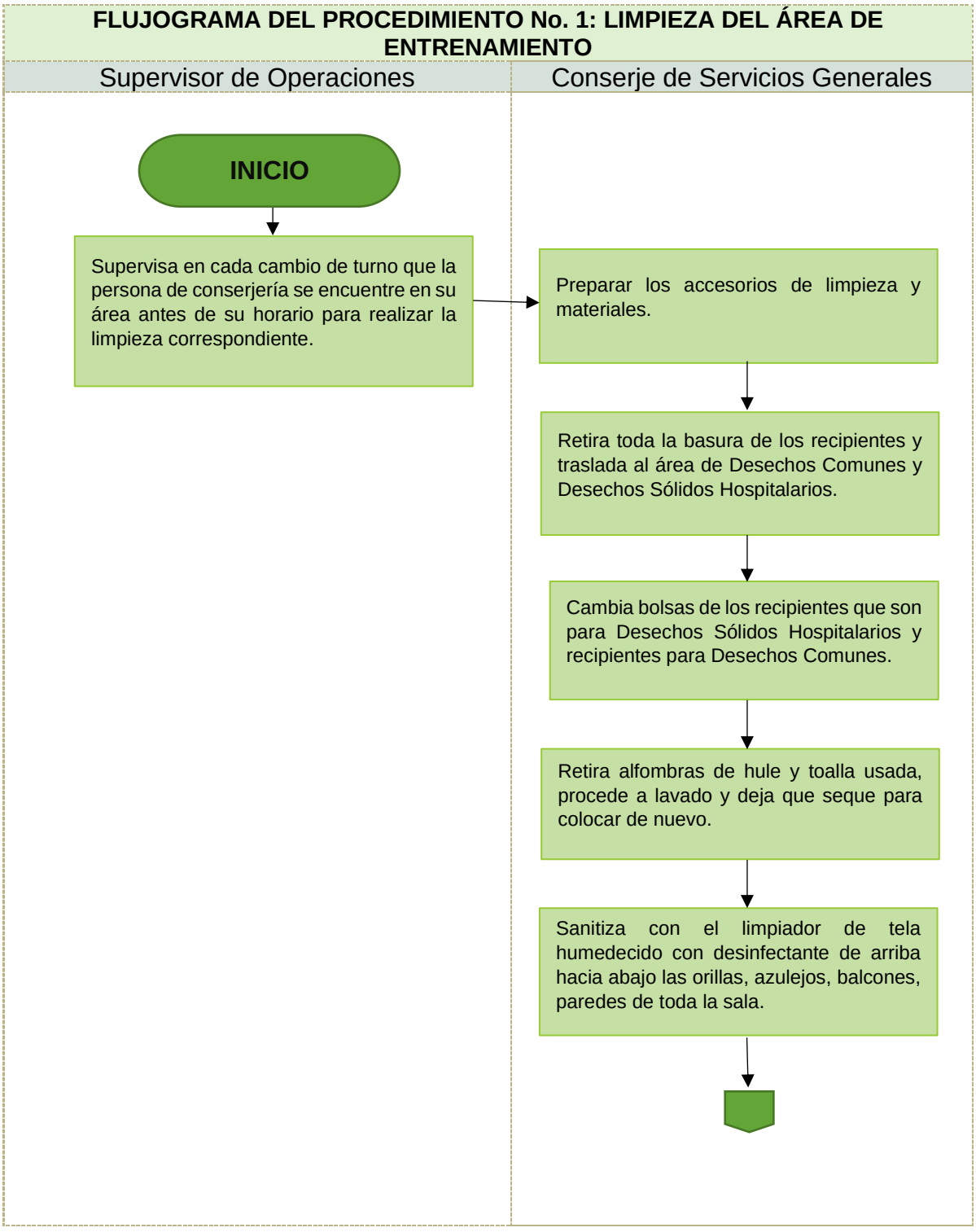
Conserje de Servicios Generales

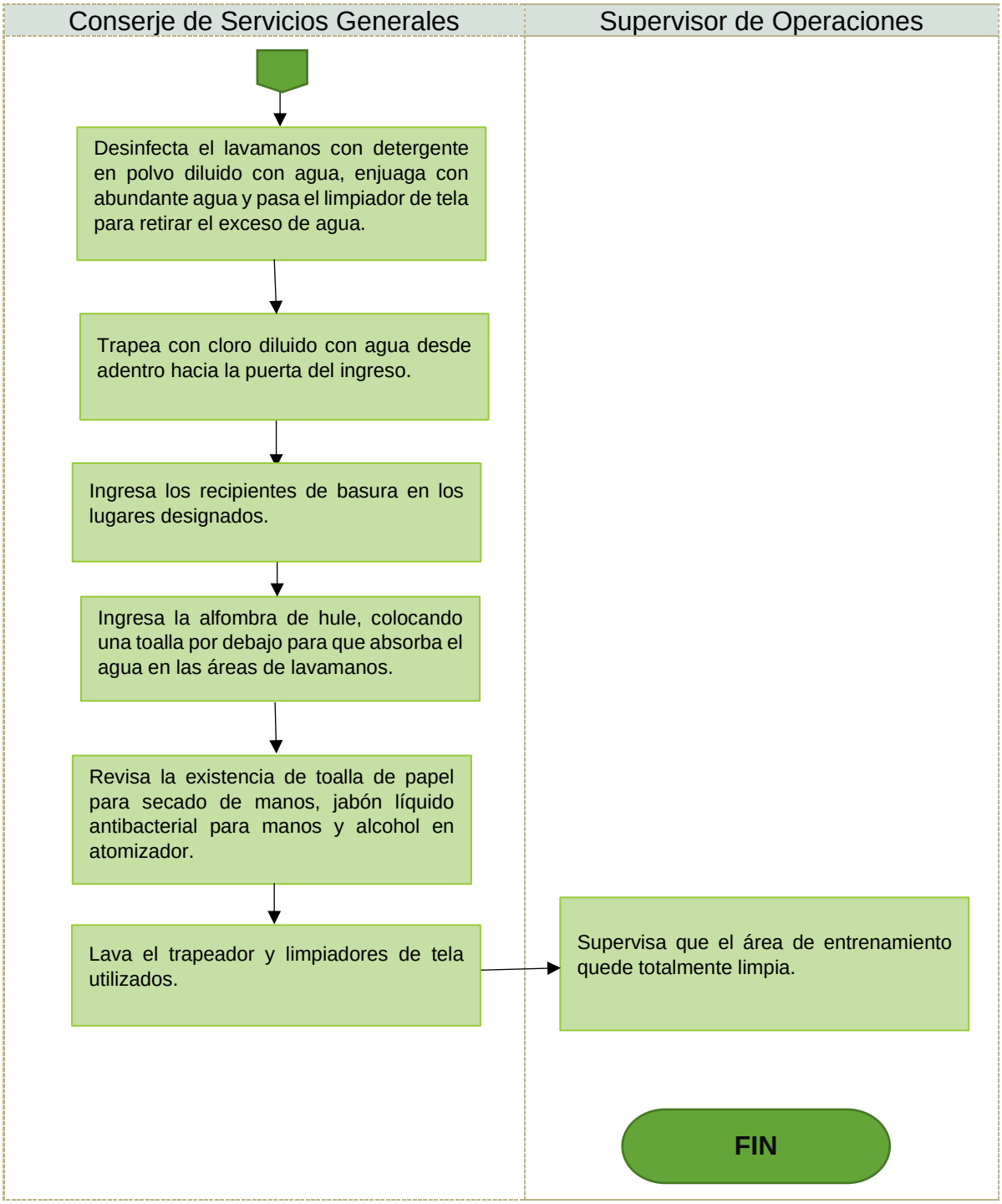
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa en cada cambio de turno que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de su horario para realizar la limpieza correspondiente.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira toda la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas de los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira alfombras de hule y toalla usada, procede a lavado y deja que seque para colocar de nuevo.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua desde adentro hacia la puerta del ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	5 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo para que absorba el agua en las áreas de lavamanos.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
13.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área de entrenamiento quede totalmente limpia.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: LIMPIEZA DEL ÁREA DE ENTRENAMIENTO




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.
Trapea con cloro diluido con agua desde adentro hacia la puerta del ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo para que absorba el agua en las áreas de lavamanos.
Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área de entrenamiento quede totalmente limpia.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del área de DPI**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Procede a higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- La limpieza debe realizarse en los siguientes horarios: 9:30, 11:30, 12:30, 15:00 y 16:30 horas.

D. RESPONSABLE

Conserje de Servicios Generales

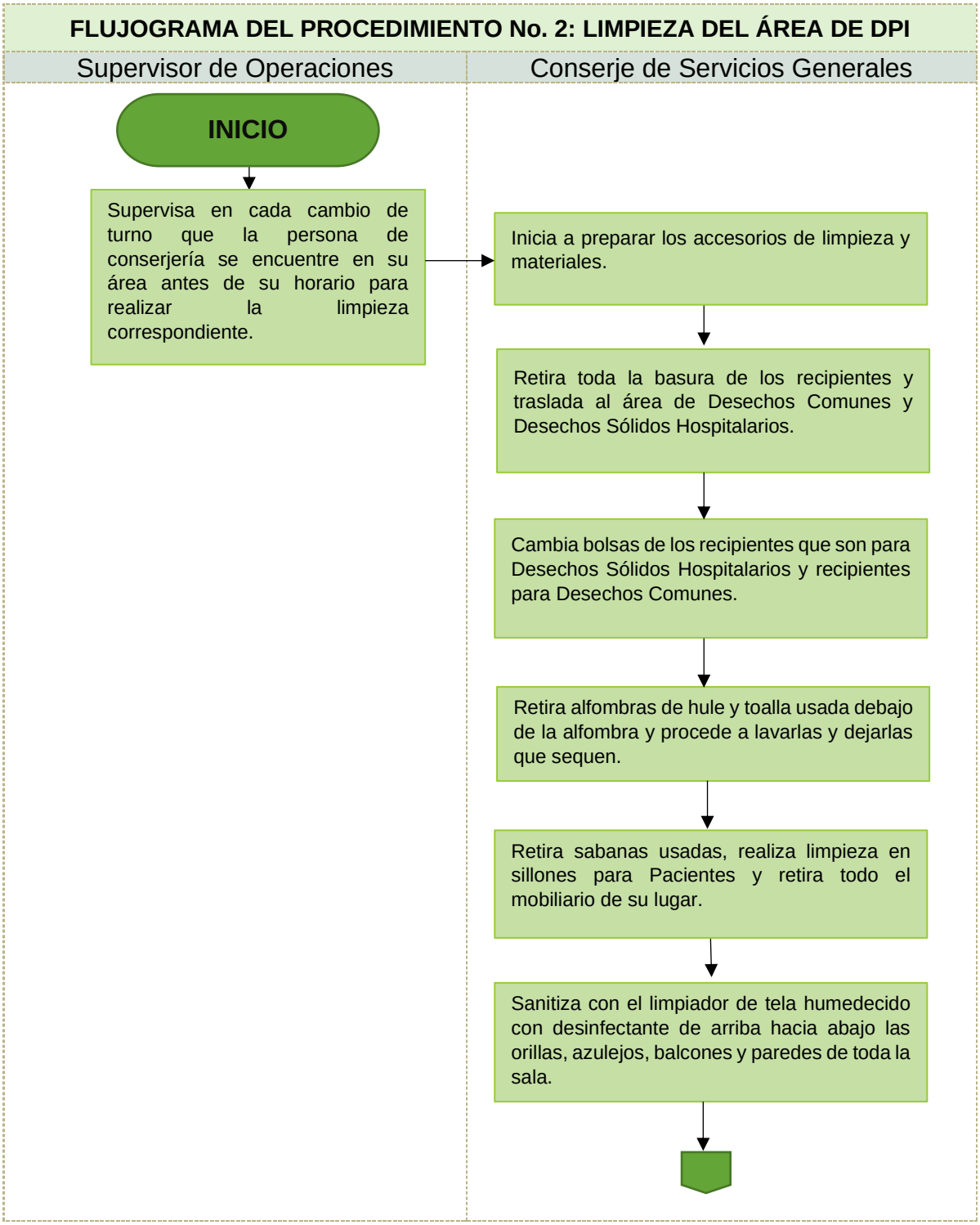
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

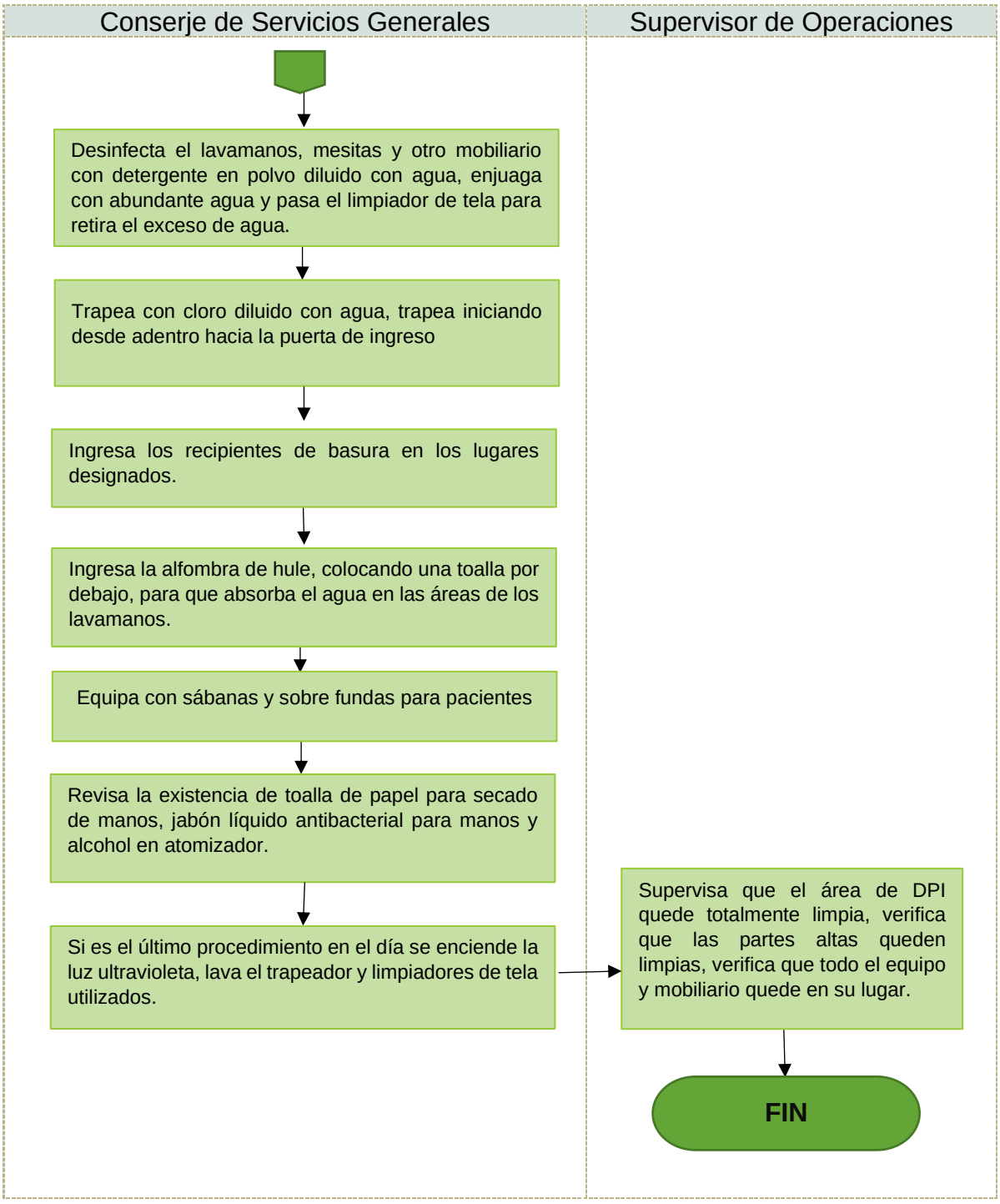
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa en cada cambio de turno que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de su horario para realizar la limpieza correspondiente.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos

3.	Conserje de Servicios Generales	Retira toda la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas de los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira alfombras de hule y toalla usada debajo de la alfombra y procede a lavarlas y dejarlas que sequen.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Retira sabanas usadas, realiza limpieza en sillones para Pacientes y retira todo el mobiliario de su lugar.	5 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda la sala.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos, mesitas y otro mobiliario con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retira el exceso de agua.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua, trapea iniciando desde adentro hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo, para que absorba el agua en las áreas de los lavamanos.	15 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Equipa con sábanas y sobre fundas para pacientes.	5 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
14.	Conserje de Servicios Generales	Si es el último procedimiento en el día se enciende la luz ultravioleta, lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos

15.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área de DPI quede totalmente limpia, verifica que las partes altas queden limpias, verifica que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: LIMPIEZA DEL ÁREA DE DPI




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Desinfecta el lavamanos, mesitas y otro mobiliario con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retira el exceso de agua.
Trapea con cloro diluido con agua, trapea iniciando desde adentro hacia la puerta de ingreso
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo, para que absorba el agua en las áreas de los lavamanos.
Equipa con sábanas y sobre fundas para pacientes
Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Si es el último procedimiento en el día se enciende la luz ultravioleta, lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área de DPI quede totalmente limpia, verifica que las partes altas queden limpias, verifica que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del cuarto de Aislamiento**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.

D. RESPONSABLE

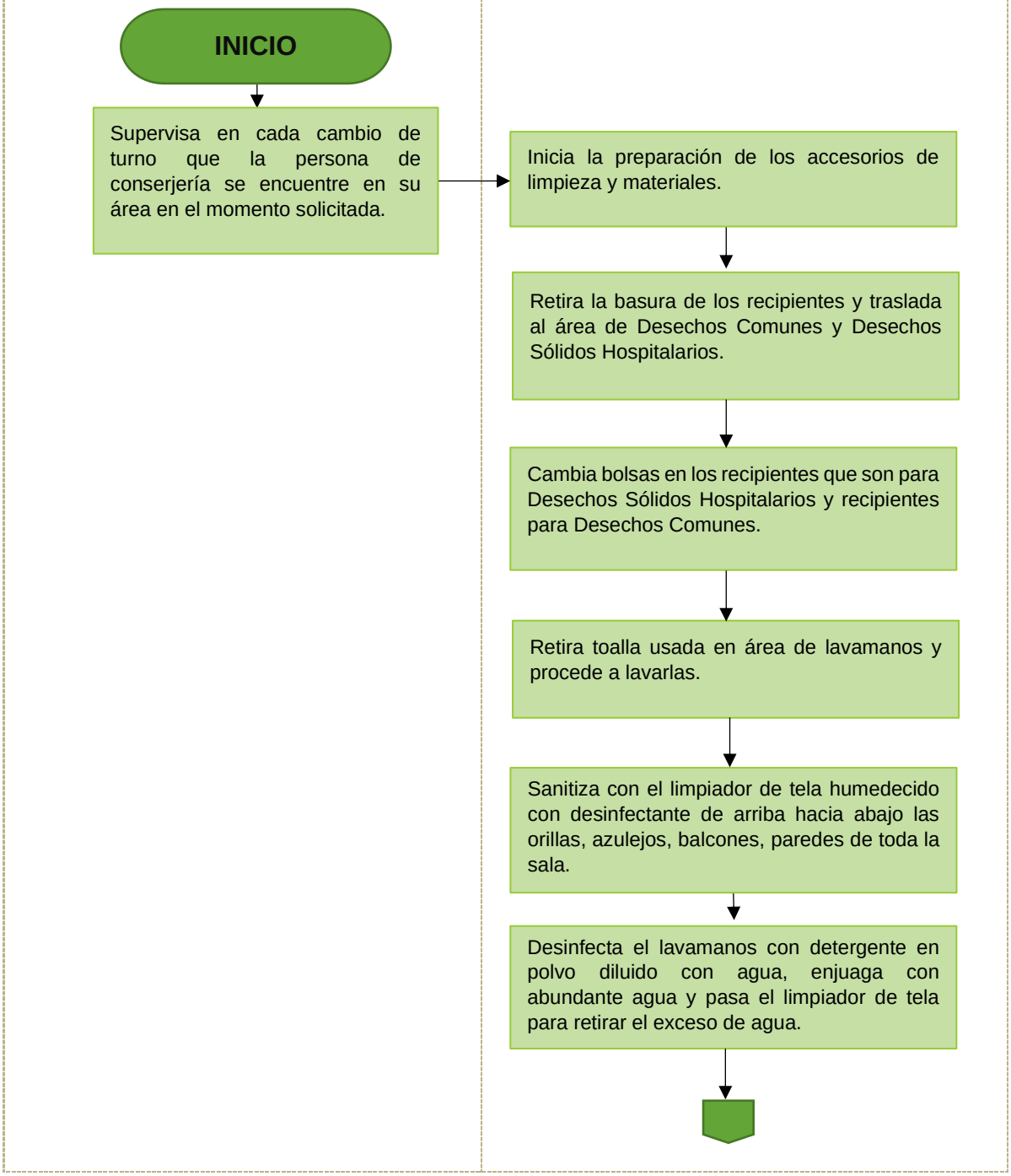
Conserje de Servicios Generales

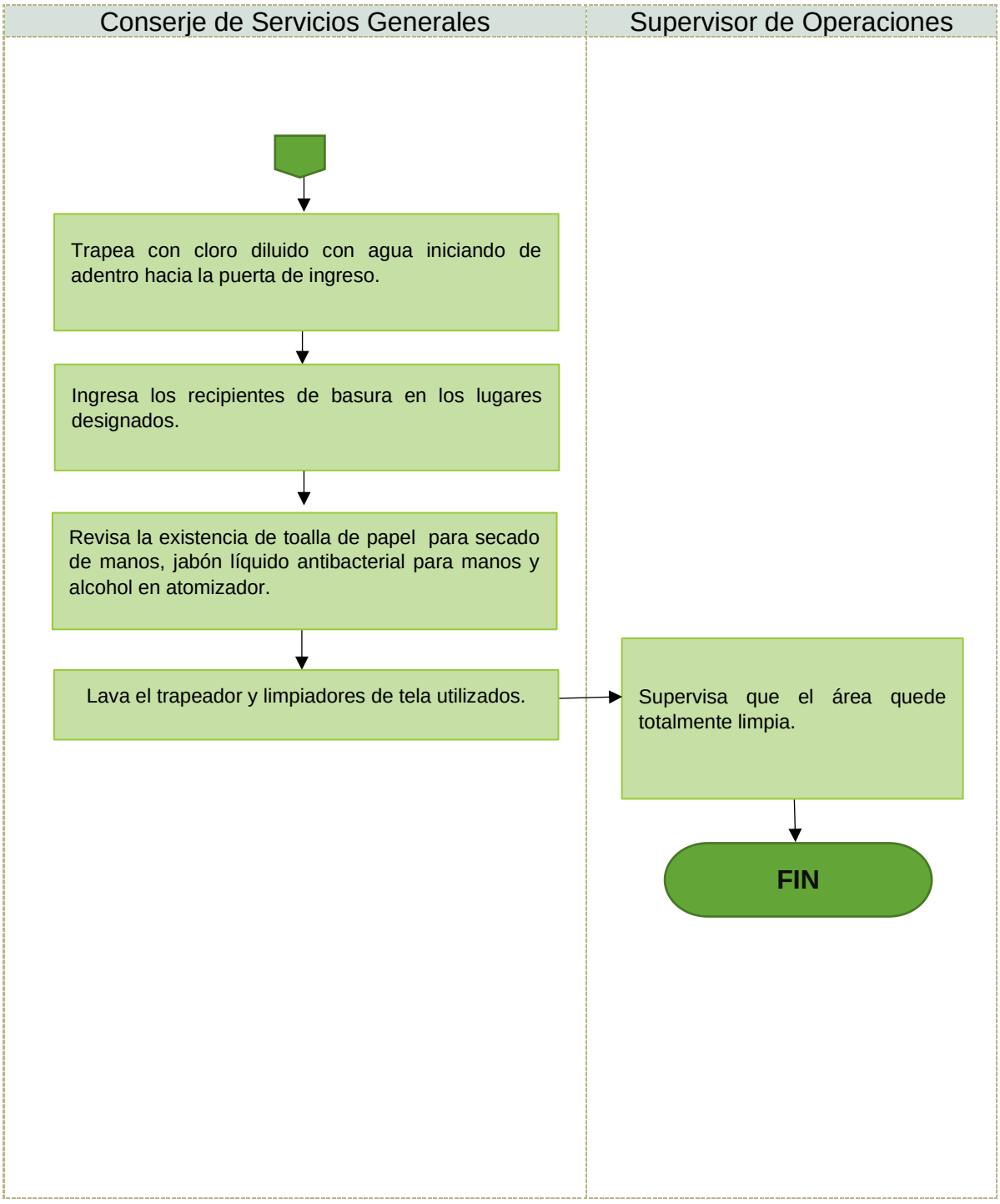
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa en cada cambio de turno que la persona de conserjería se encuentre en su área en el momento solicitada.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia la preparación de los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira toalla usada en área de lavamanos y procede a lavarlas.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
12.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: LIMPIEZA DEL CUARTO DE AISLAMIENTO




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Trapea con cloro diluido con agua iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza en área de Cambio de Línea**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.

  La limpieza debe realizarse en los horarios siguientes: 10:00, 12:00, 14:00 y 16:00 horas.

D. RESPONSABLE

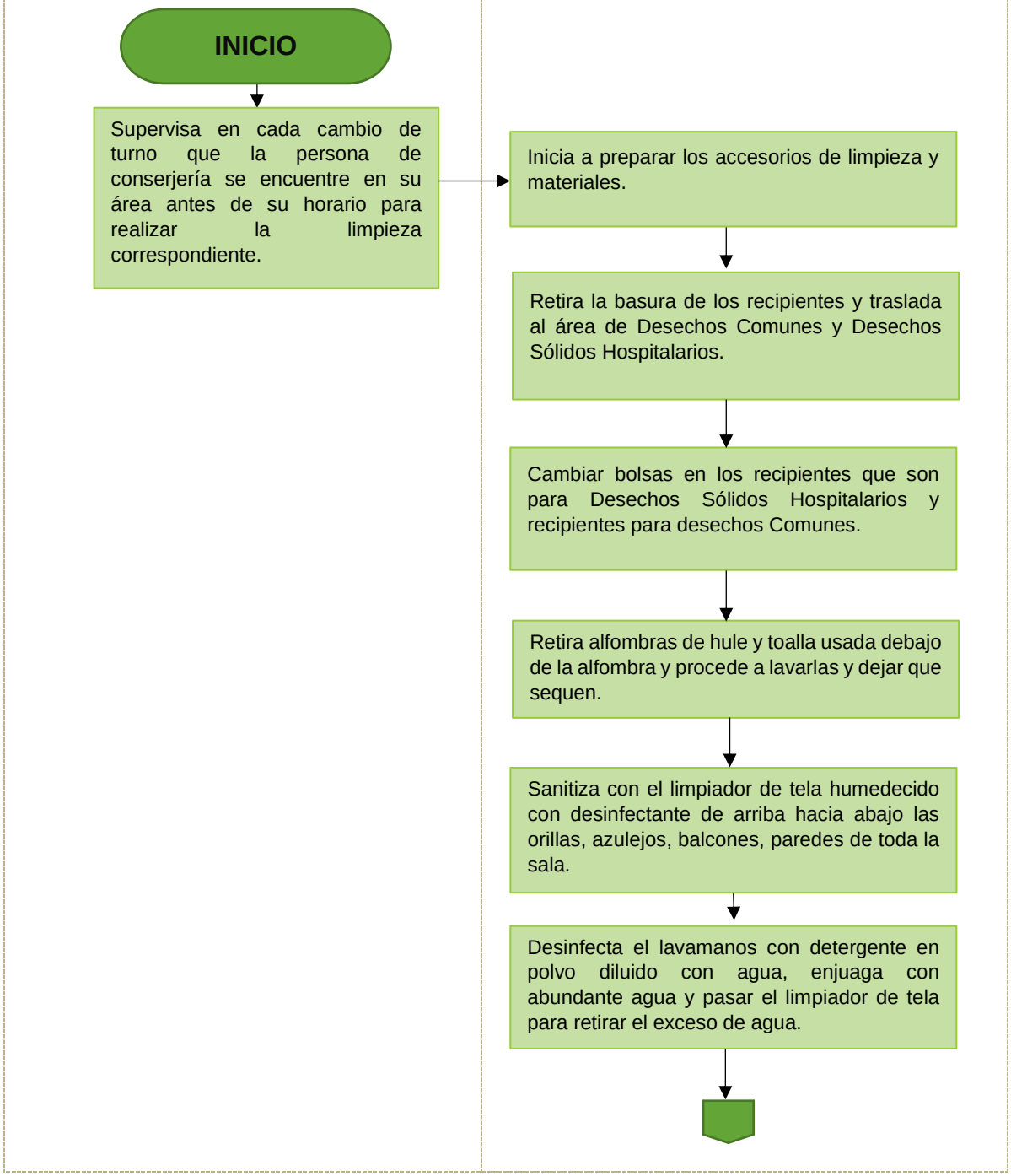
Conserje de Servicios Generales

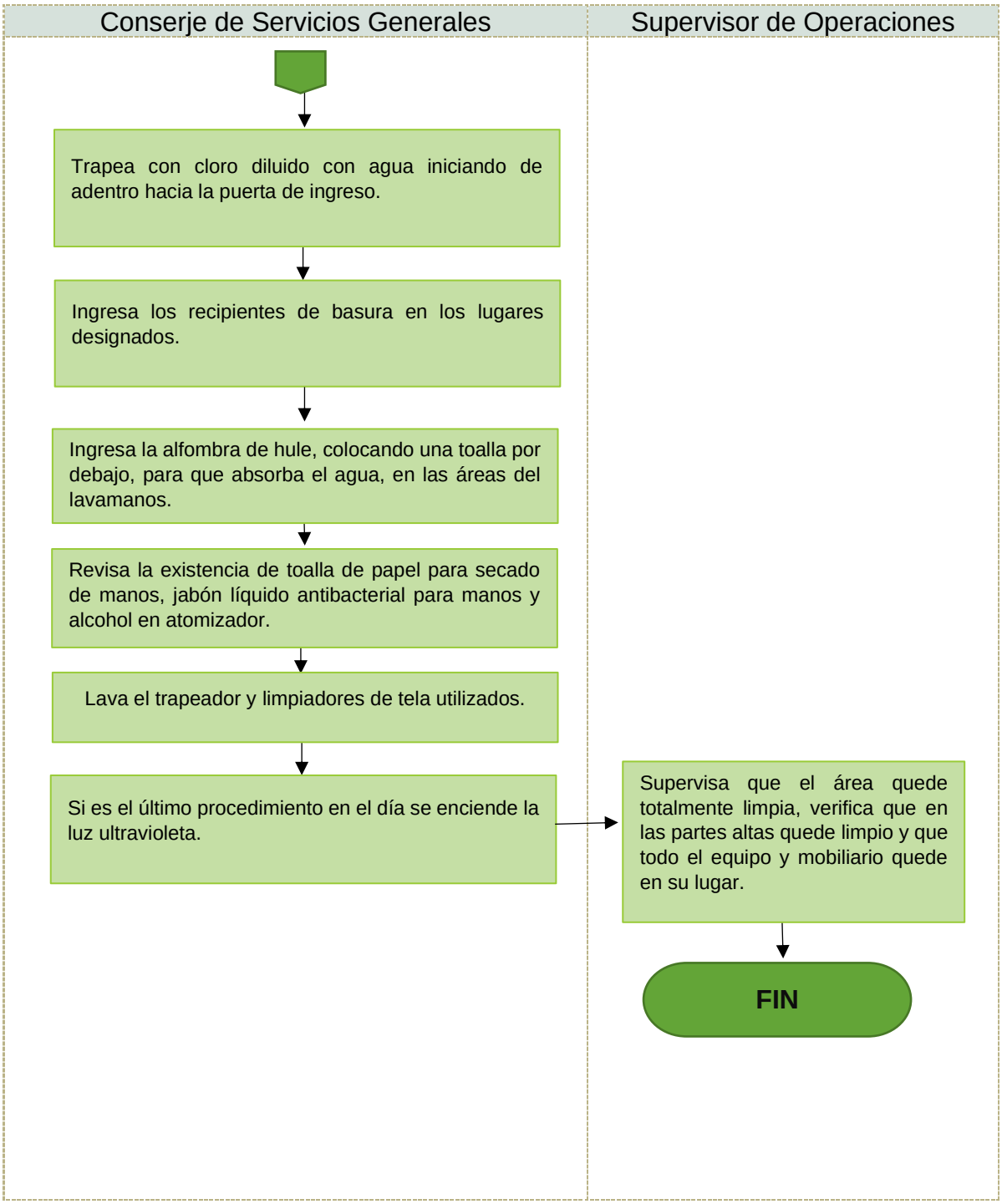
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa en cada cambio de turno que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de su horario para realizar la limpieza correspondiente.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos

3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Cambiar bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira alfombras de hule y toalla usada debajo de la alfombra y procede a lavarlas y dejar que sequen.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasar el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo, para que absorba el agua, en las áreas del lavamanos.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Si es el último procedimiento en el día se enciende la luz ultravioleta.	15 minutos
14.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: LIMPIEZA EN ÁREA DE CAMBIO DE LÍNEA




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Trapea con cloro diluido con agua iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo, para que absorba el agua, en las áreas del lavamanos.
Revisa la existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Si es el último procedimiento en el día se enciende la luz ultravioleta.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del área de Intensivo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza en un aproximado de 8 veces al día y dependiendo de la emergencia se sanitiza en su totalidad.

D. RESPONSABLE

Conserje de Servicios Generales

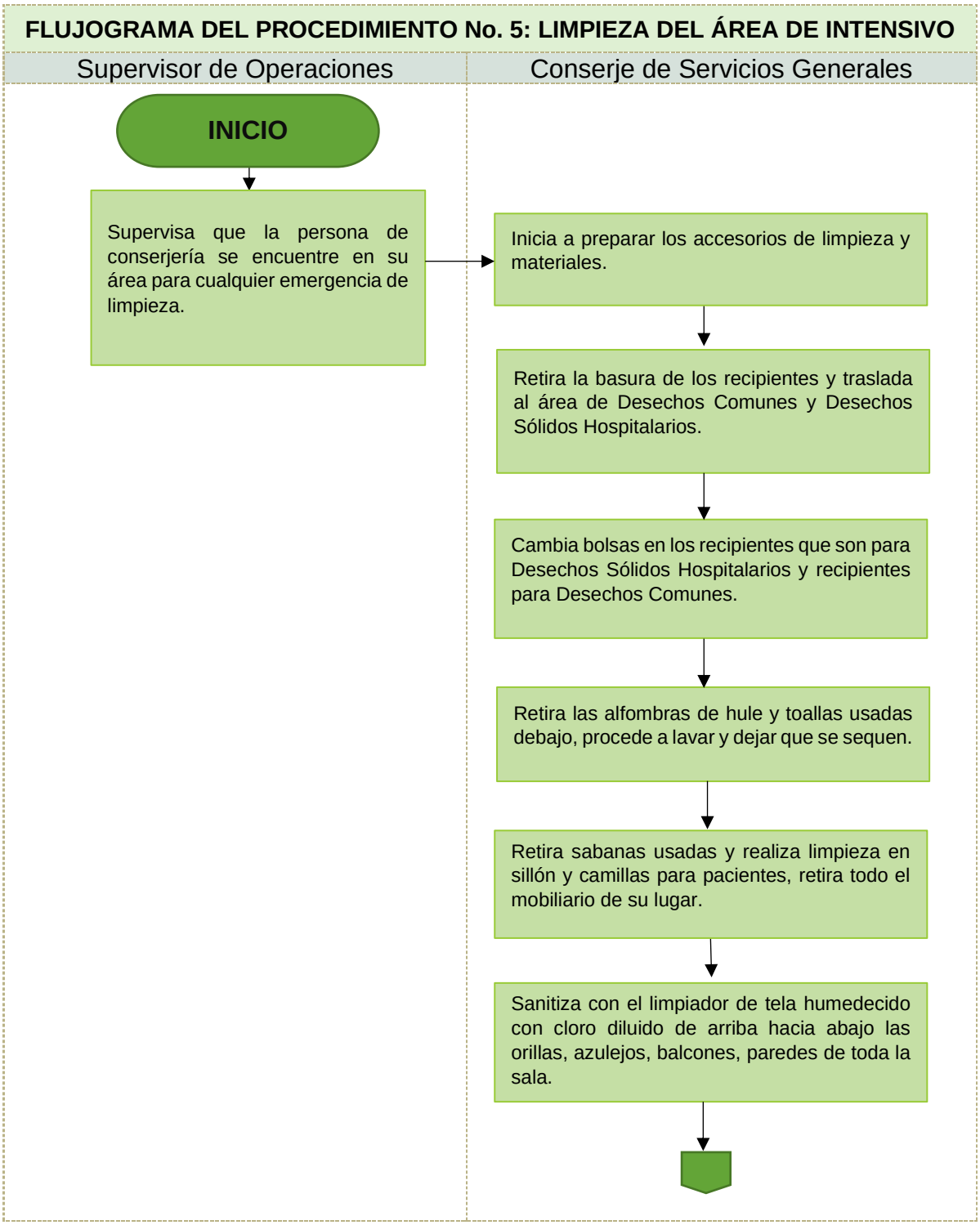
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

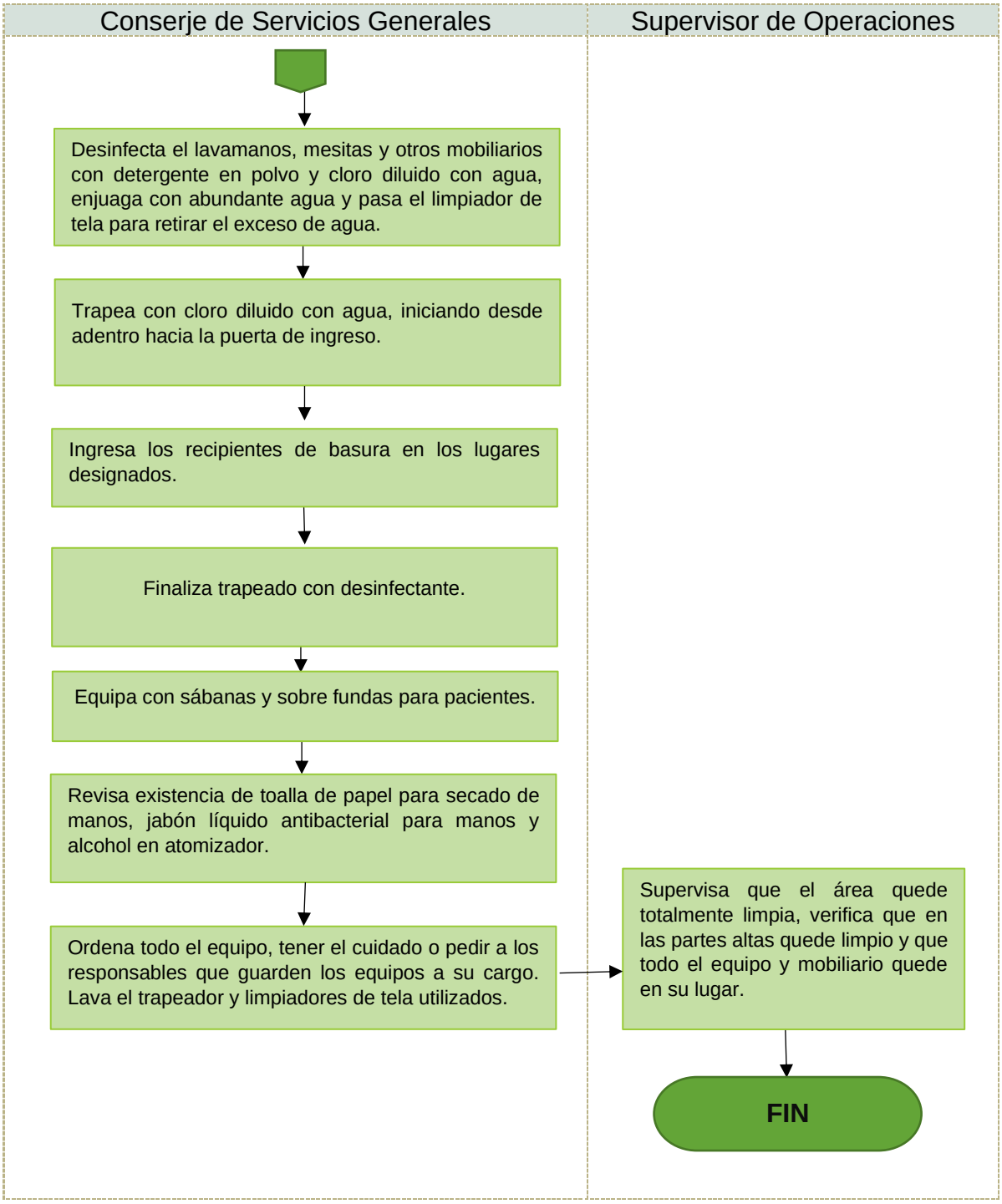
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área para cualquier emergencia de limpieza.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos

3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira las alfombras de hule y toallas usadas debajo, procede a lavar y dejar que se sequen.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Retira sabanas usadas y realiza limpieza en sillón y camillas para pacientes, retira todo el mobiliario de su lugar.	5 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con cloro diluido de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos, mesitas y otros mobiliarios con detergente en polvo y cloro diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua, iniciando desde adentro hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Finaliza trapeado con desinfectante.	15 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Equipa con sábanas y sobre fundas para pacientes.	5 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
14.	Conserje de Servicios Generales	Ordena todo el equipo, tener el cuidado o pedir a los responsables que guarden los equipos a su cargo. Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos

15.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: LIMPIEZA DEL ÁREA DE INTENSIVO




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Desinfecta el lavamanos, mesitas y otros mobiliarios con detergente en polvo y cloro diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.
Trapea con cloro diluido con agua, iniciando desde adentro hacia la puerta de ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Finaliza trapeado con desinfectante.
Equipa con sábanas y sobre fundas para pacientes.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Ordena todo el equipo, tener el cuidado o pedir a los responsables que guarden los equipos a su cargo. Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza en área de Recambios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Realizar la limpieza en los siguientes horarios: 10:00 horas, 12:00, 14:00 y 16:00 horas.

D. RESPONSABLE

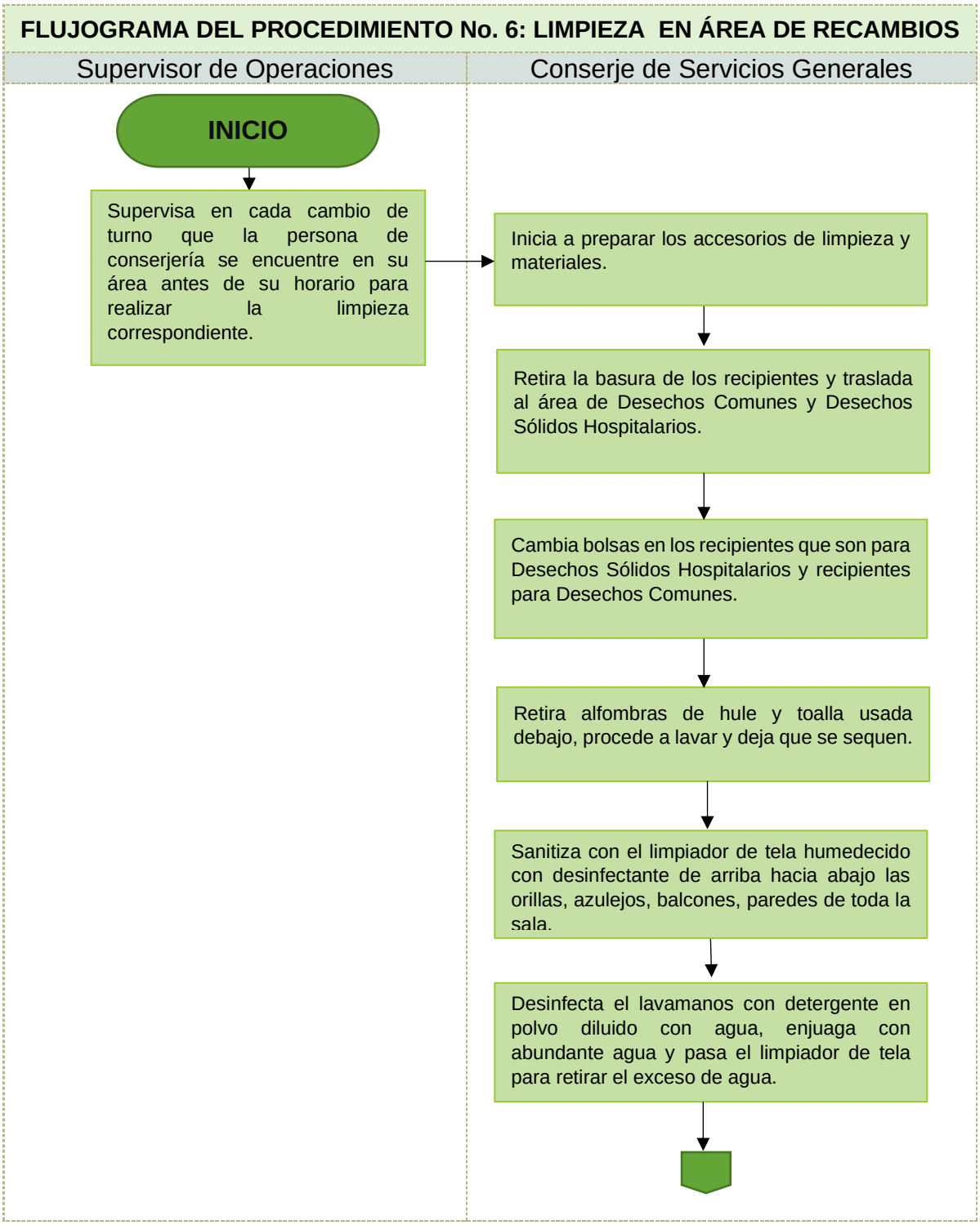
Conserje de Servicios Generales

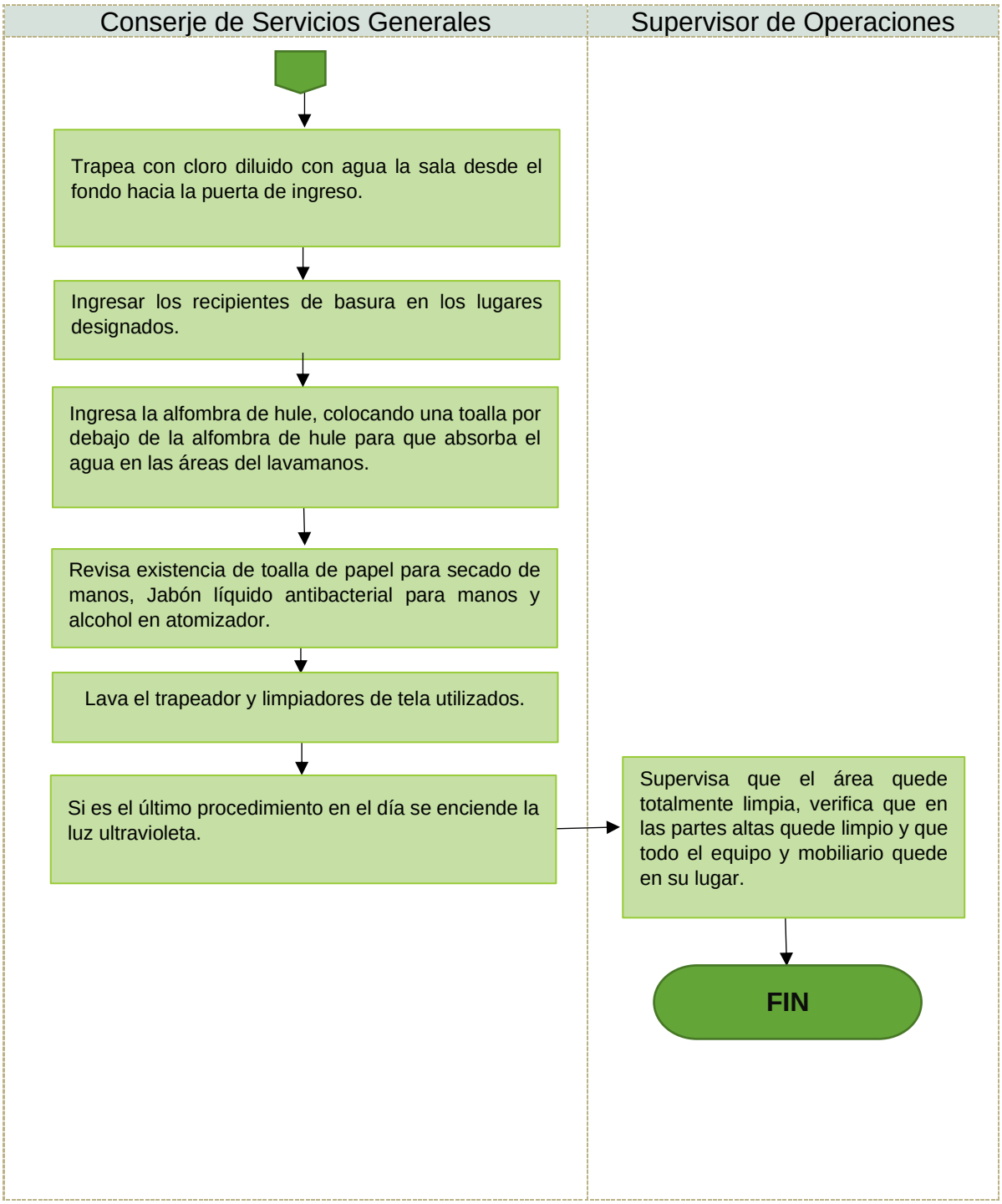
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa en cada cambio de turno que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de su horario para realizar la limpieza correspondiente.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira alfombras de hule y toalla usada debajo, procede a lavar y deja que se sequen.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresar los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo de la alfombra de hule para que absorba el agua en las áreas del lavamanos.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, Jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Si es el último procedimiento en el día se enciende la luz ultravioleta.	15 minutos
14.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: LIMPIEZA EN ÁREA DE RECAMBIOS




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia la puerta de ingreso.
Ingresar los recipientes de basura en los lugares designados.
Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo de la alfombra de hule para que absorba el agua en las áreas del lavamanos.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, Jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Si es el último procedimiento en el día se enciende la luz ultravioleta.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del área de Clínicas Médicas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, pisos y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- La limpieza debe realizarse en los siguientes horarios: 10:00, 12:00, 14:00 y 16:00 horas.

D. RESPONSABLE

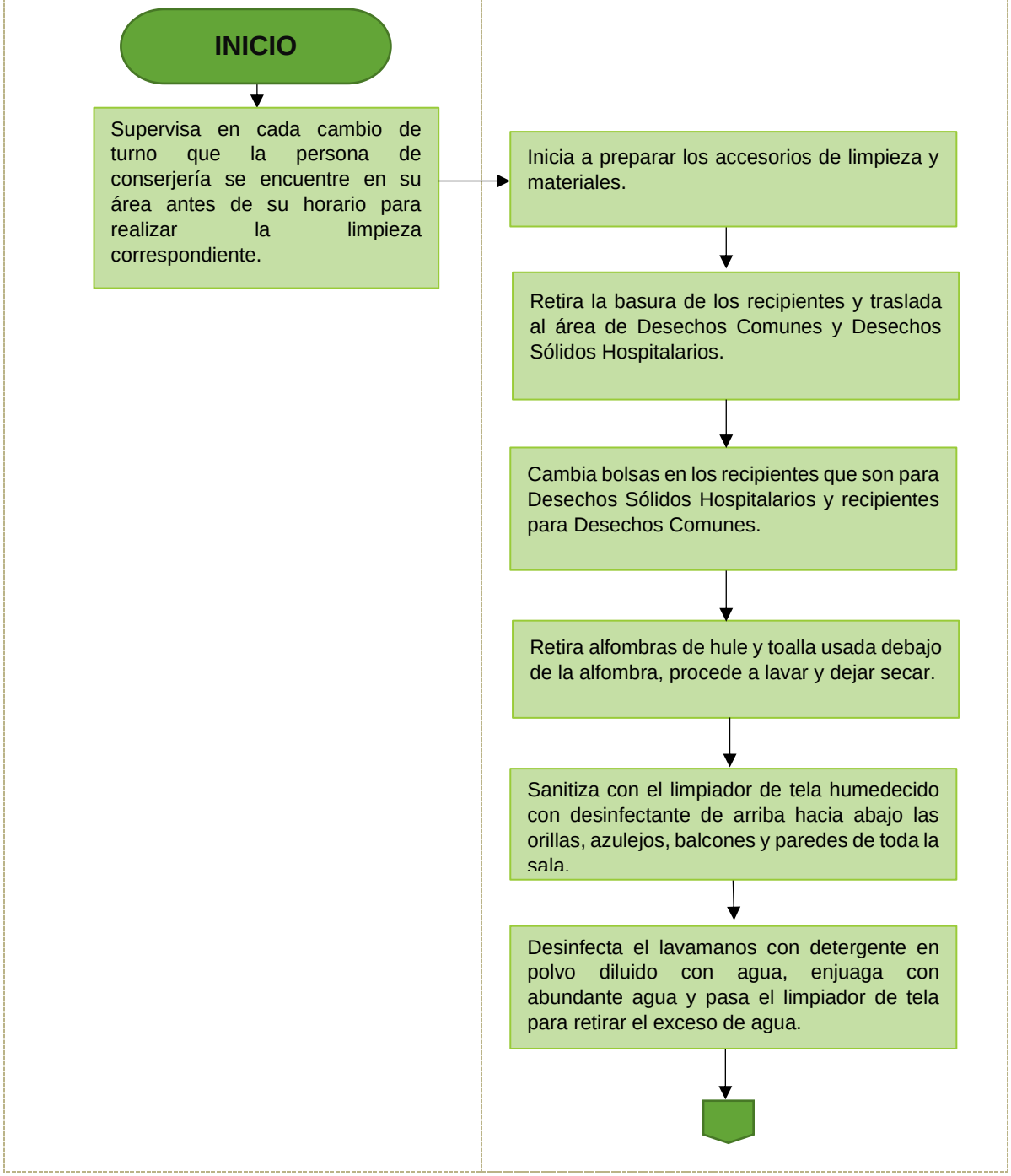
Conserje de Servicios Generales

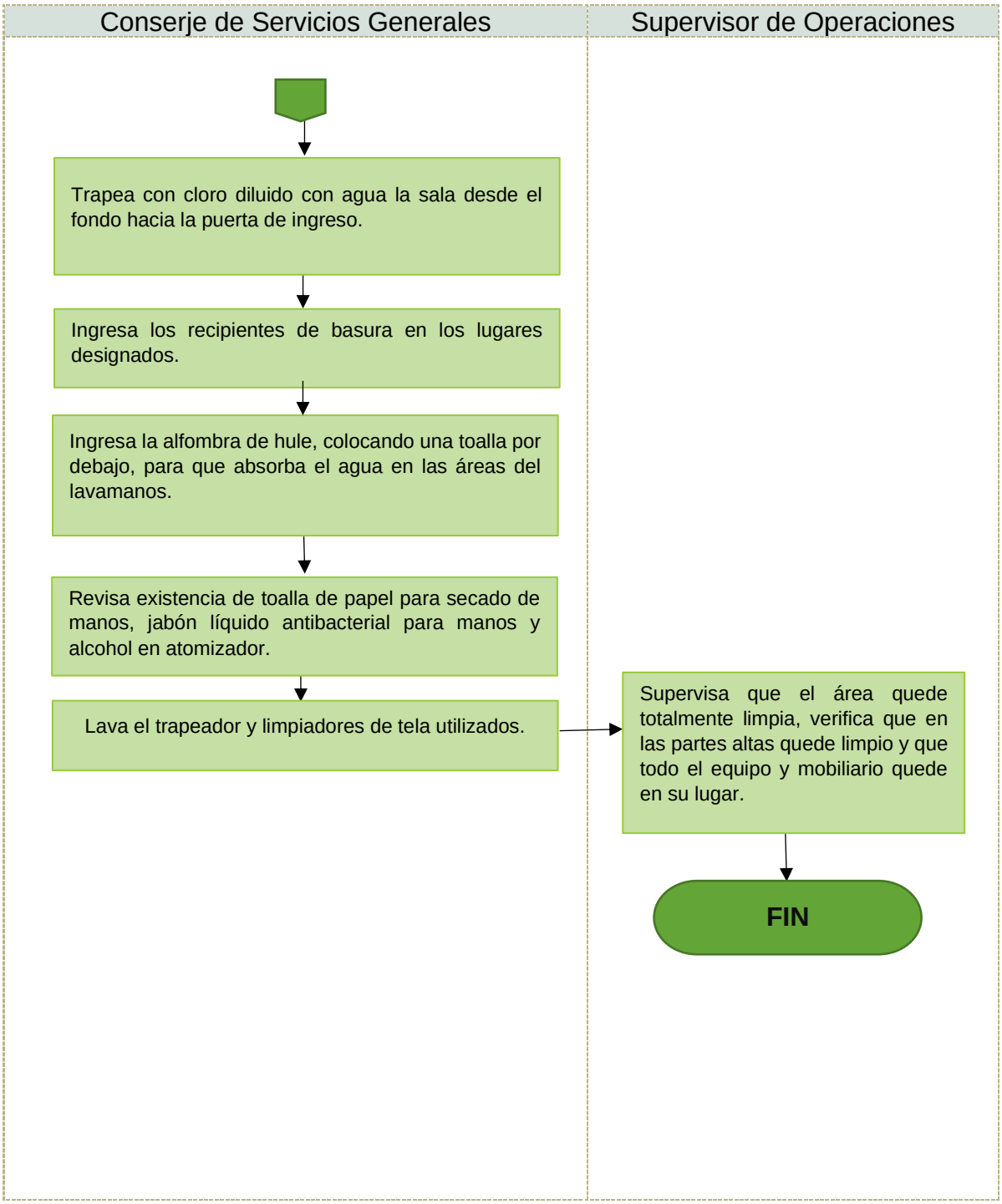
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa en cada cambio de turno que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de su horario para realizar la limpieza correspondiente.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira alfombras de hule y toalla usada debajo de la alfombra, procede a lavar y dejar secar.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo, para que absorba el agua en las áreas del lavamanos.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
13.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: LIMPIEZA DEL ÁREA DE CLÍNICAS MÉDICAS




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia la puerta de ingreso.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Ingresa la alfombra de hule, colocando una toalla por debajo, para que absorba el agua en las áreas del lavamanos.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de oficinas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- La limpieza en estas áreas debe realizarse aproximadamente cada dos horas.

D. RESPONSABLE

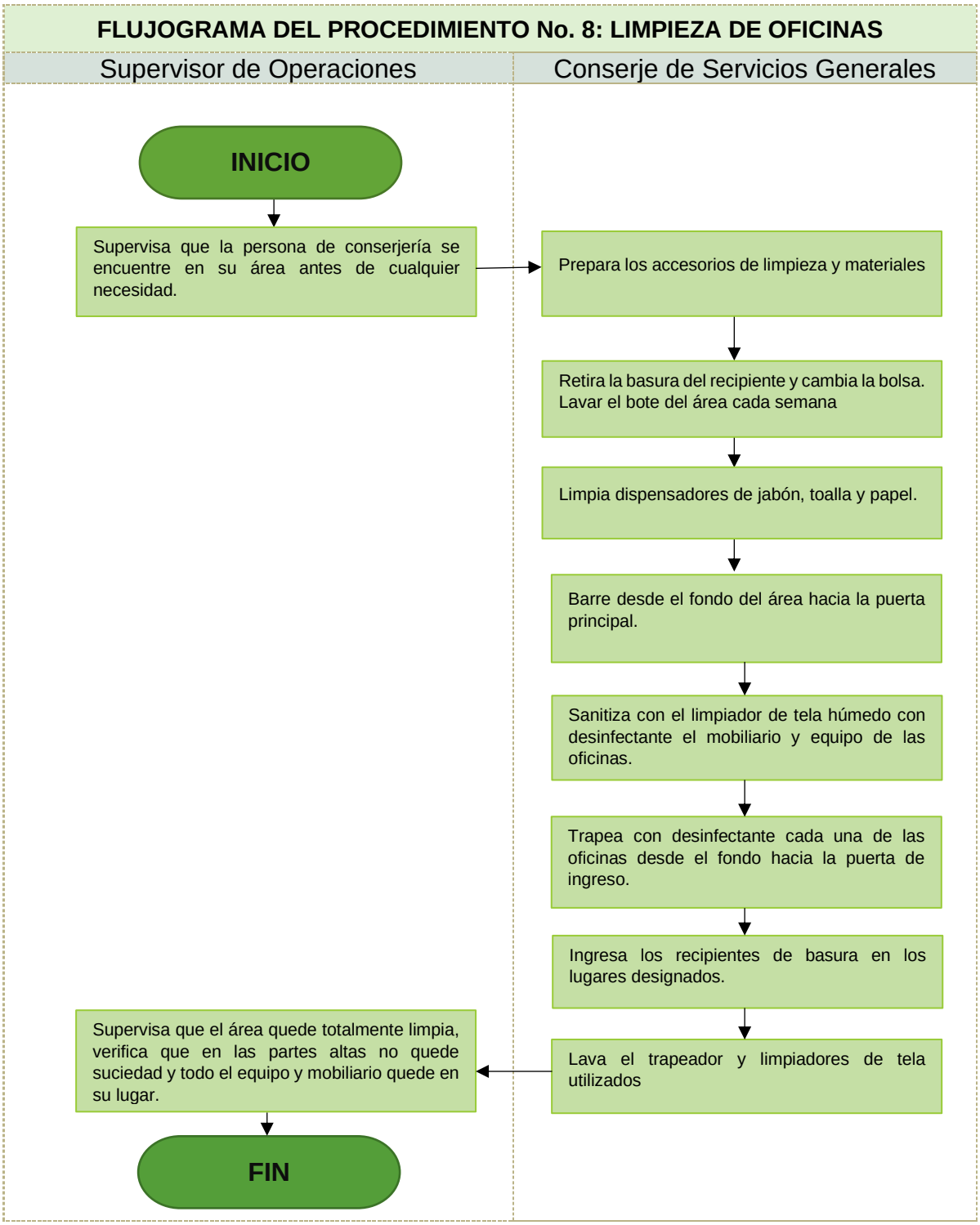
Conserje de Servicios Generales

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área ante cualquier necesidad.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura del recipiente y cambiar la bolsa. Lavar el bote del área cada semana	15 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Limpia dispensadores de jabón, toalla y papel.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	10 minutos
10.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verificar que en las partes altas queden limpias y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 8: LIMPIEZA DE OFICINAS



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de Comedor para colaboradores**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza del área cada dos horas aproximadamente.

D. RESPONSABLE

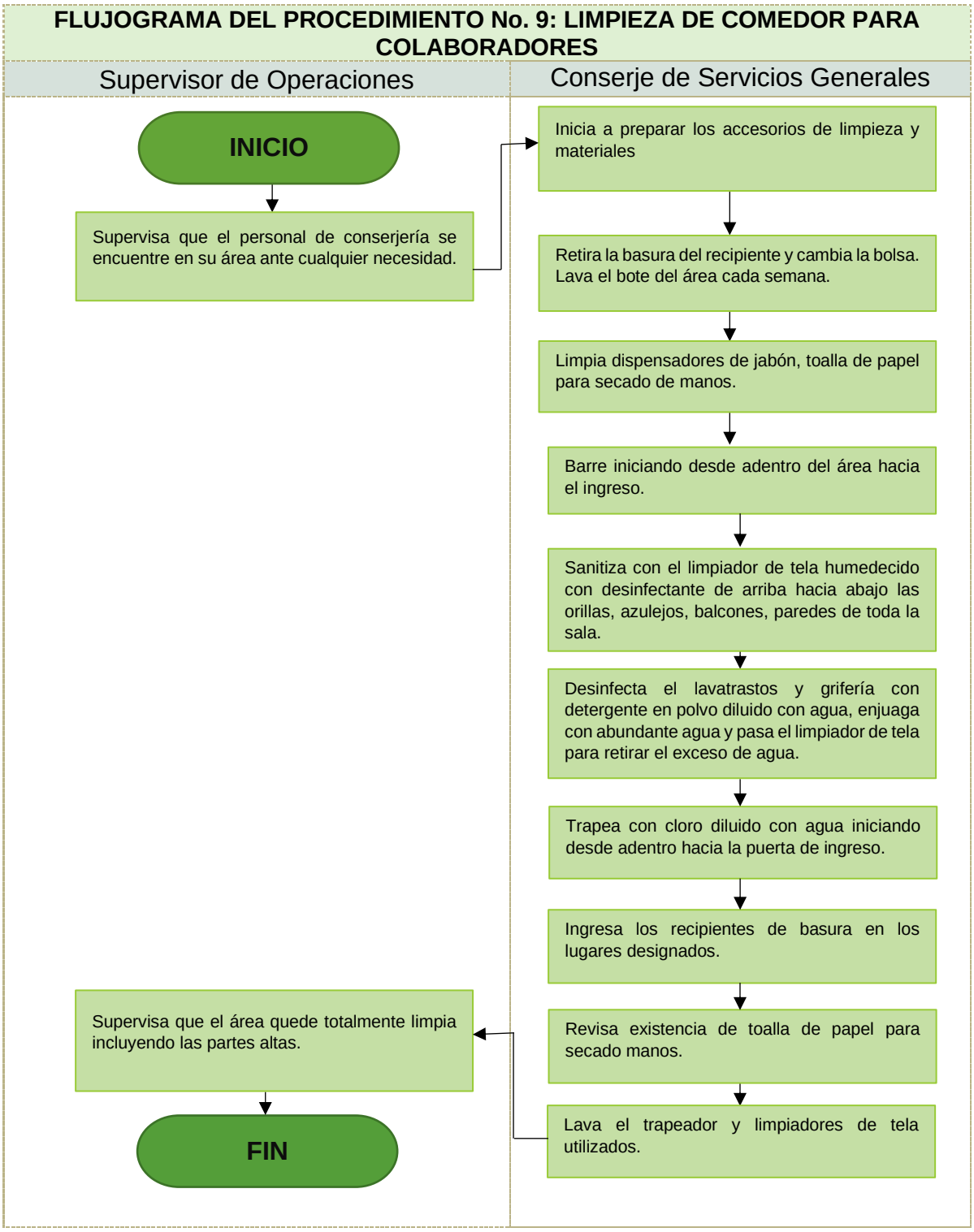
Conserje de Servicios Generales

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el personal de conserjería se encuentre en su área ante cualquier necesidad.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lava el bote del área cada semana.	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Limpia dispensadores de jabón, toalla de papel para secado de manos.	15 minutos

5.	Conserje de Servicios Generales	Barre iniciando desde adentro del área hacia el ingreso.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	10 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavatrastos y grifería con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua iniciando desde adentro hacia la puerta de ingreso.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado manos.	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
12.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia incluyendo las partes altas.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: LIMPIEZA DE COMEDOR PARA COLABORADORES



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de Quirófano**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza de esta área cada dos horas aproximadamente.
- Usa ropa designada para la desinfección del Quirófano.

D. RESPONSABLE

Conserje de Servicios Generales

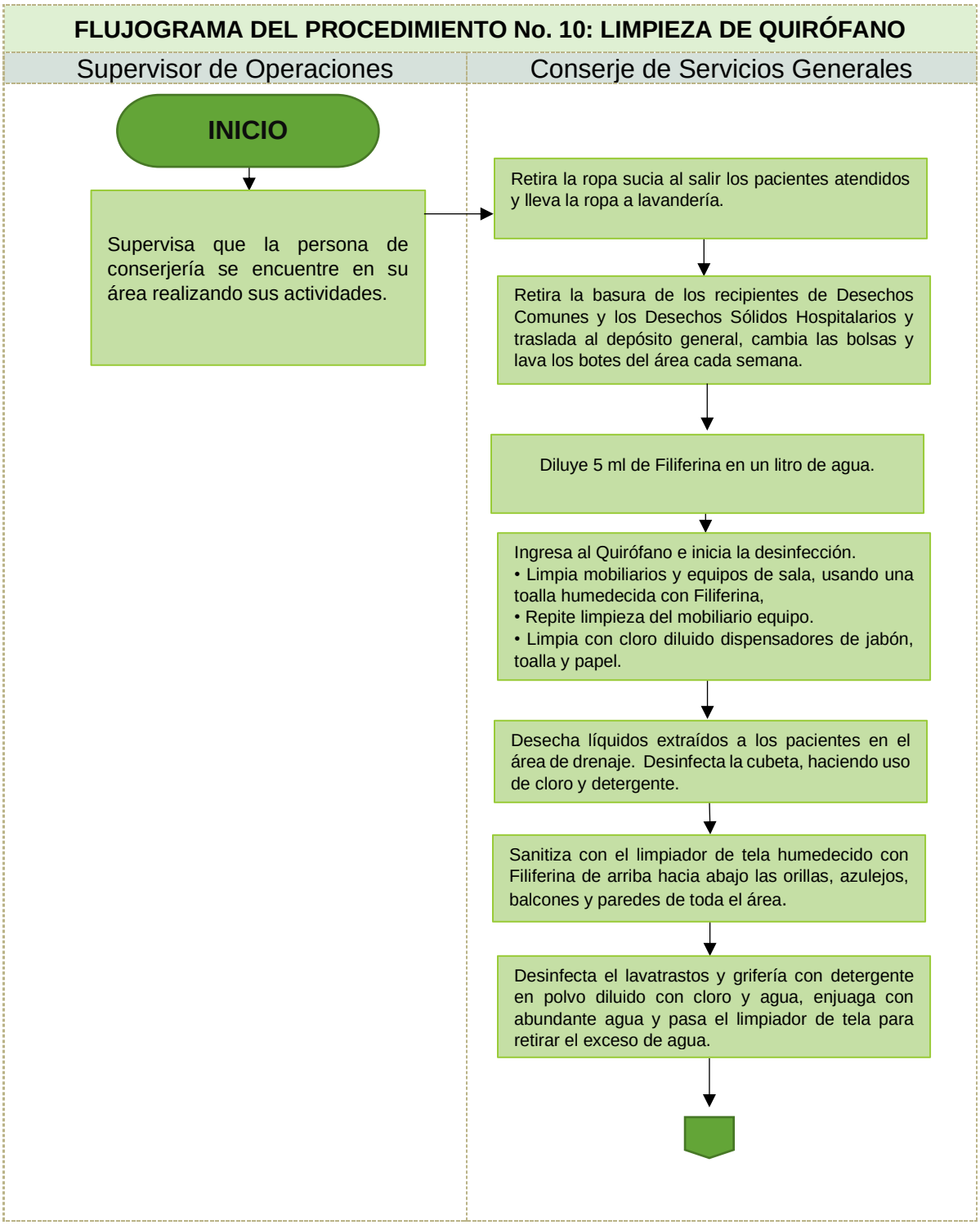
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

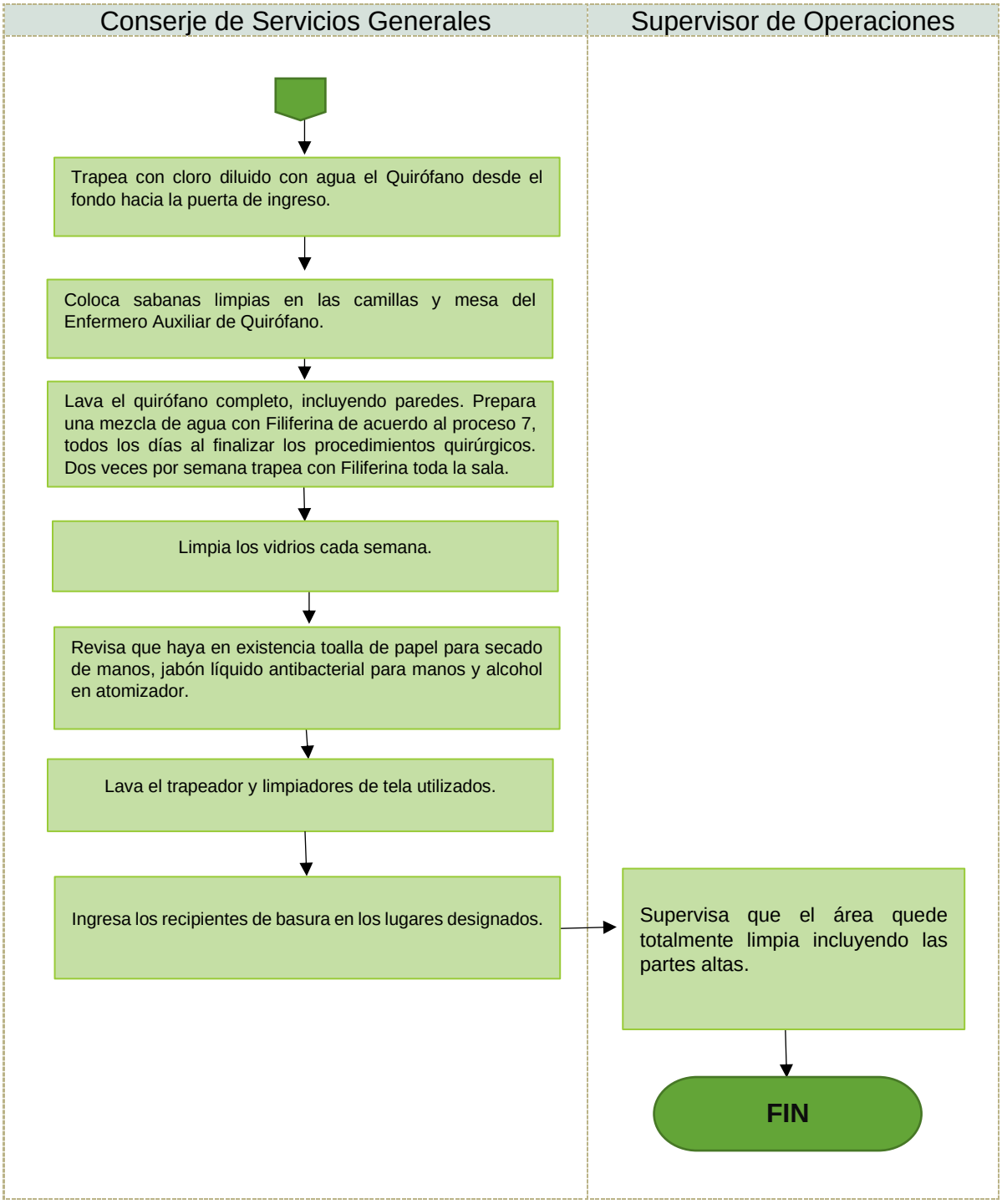
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área realizando sus actividades.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Retira la ropa sucia al salir los pacientes atendidos y lleva la ropa a lavandería.	10 minutos

3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes de Desechos Comunes y los Desechos Sólidos Hospitalarios y traslada al depósito general, cambia las bolsas y lava los botes del área cada semana.	15 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Diluye 5 ml de Filiferina en un litro de agua.	5 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa al Quirófano e inicia la desinfección. • Limpia mobiliarios y equipos de sala, usando una toalla humedecida con Filiferina, • Repite limpieza del mobiliario equipo. • Limpia con cloro diluido dispensadores de jabón, toalla y papel.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Desecha líquidos extraídos a los pacientes en el área de drenaje. Desinfecta la cubeta, haciendo uso de cloro y detergente.	15 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con Filiferina de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda el área.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavatrastos y grifería con detergente en polvo diluido con cloro y agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua el Quirófano desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Coloca sabanas limpias en las camillas y mesa del Enfermero Auxiliar de Quirófano.	5 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Lava el quirófano completo, incluyendo paredes. Prepara una mezcla de agua con Filiferina de acuerdo al proceso 7, todos los días al finalizar los procedimientos quirúrgicos. Dos veces por semana trapea con Filiferina toda la sala.	25 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Limpia los vidrios cada semana.	15 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Revisa que haya en existencia toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
14.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos

15.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	15 minutos
16.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia incluyendo las partes altas.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: LIMPIEZA DE QUIRÓFANO




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Trapea con cloro diluido con agua el Quirófano desde el fondo hacia la puerta de ingreso.
Coloca sabanas limpias en las camillas y mesa del Enfermero Auxiliar de Quirófano.
Lava el quirófano completo, incluyendo paredes. Prepara una mezcla de agua con Filiferina de acuerdo al proceso 7, todos los días al finalizar los procedimientos quirúrgicos. Dos veces por semana trapea con Filiferina toda la sala.
Limpia los vidrios cada semana.
Revisa que haya en existencia toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia incluyendo las partes altas.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Limpieza del Laboratorio

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapea con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza de esta área cada dos horas aproximadamente.

D. RESPONSABLE

Conserje de Servicios Generales

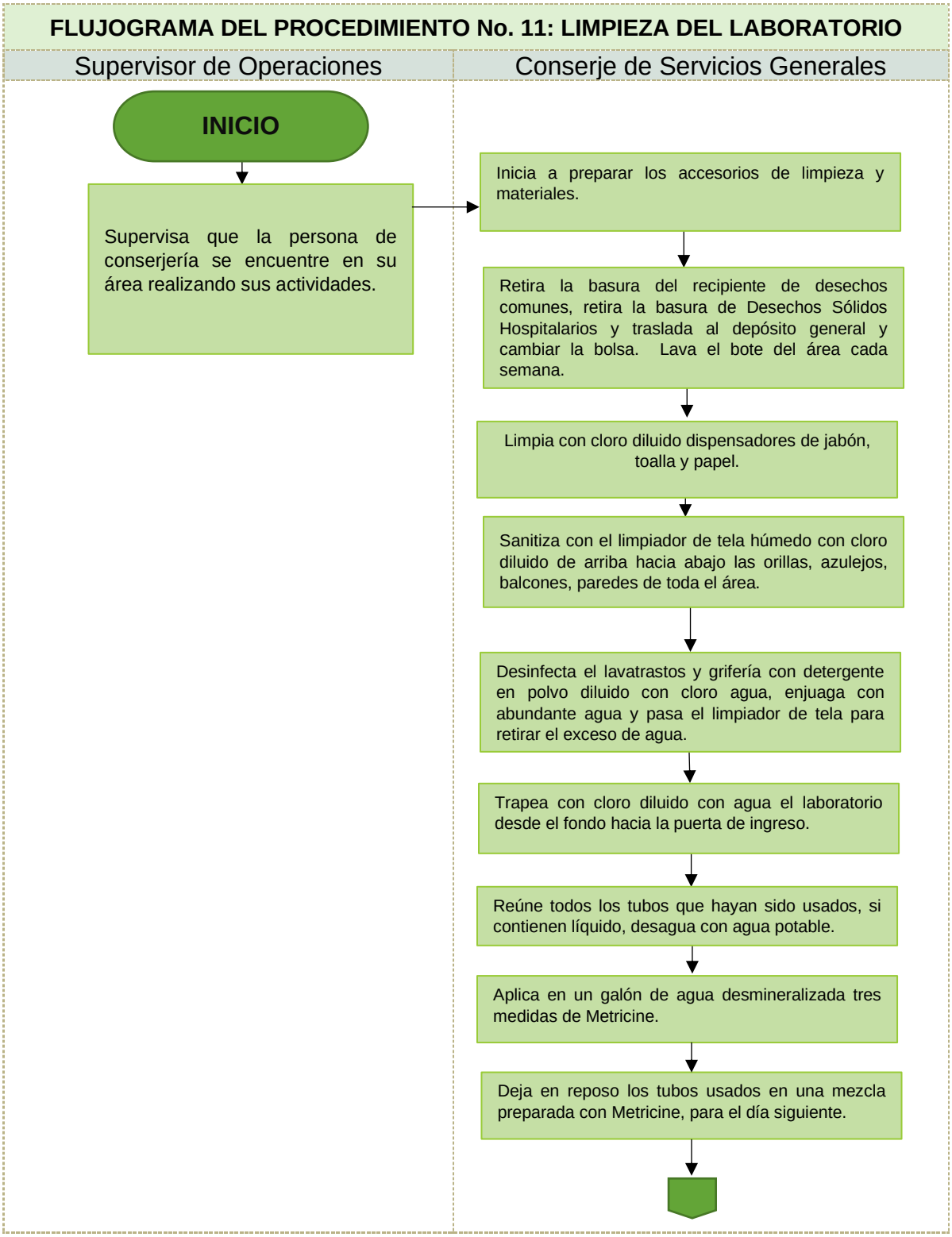
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

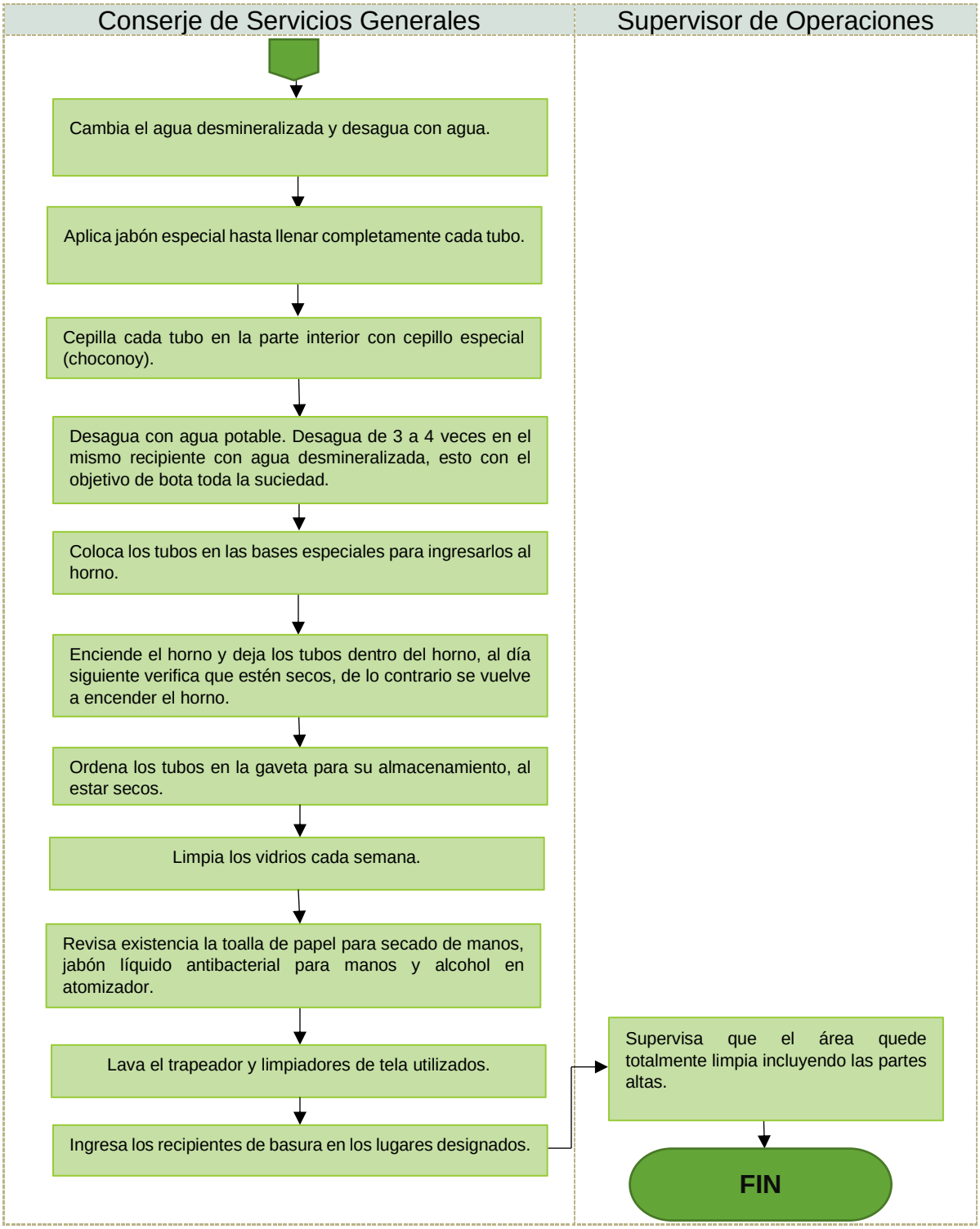
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área realizando sus actividades.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura del recipiente de desechos comunes, retira la basura de Desechos Sólidos Hospitalarios y traslada al depósito general y cambiar la bolsa. Lava el bote del área cada semana.	15 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Limpia con cloro diluido dispensadores de jabón, toalla y papel.	15 minutos

5.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con cloro diluido de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.	20 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavatrastos y grifería con detergente en polvo diluido con cloro agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua el laboratorio desde el fondo hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Reúne todos los tubos que hayan sido usados, si contienen líquido, desagua con agua potable.	30 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Aplica en un galón de agua desmineralizada tres medidas de Metricine.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Deja en reposo los tubos usados en una mezcla preparada con Metricine, para el día siguiente.	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Cambia el agua desmineralizada y desagua con agua.	15 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Aplica jabón especial hasta llenar completamente cada tubo.	10 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Cepilla cada tubo en la parte interior con cepillo especial (choconoy).	20 minutos
14.	Conserje de Servicios Generales	Desagua con agua potable. Desagua de 3 a 4 veces en el mismo recipiente con agua desmineralizada, esto con el objetivo de bota toda la suciedad.	15 minutos
15.	Conserje de Servicios Generales	Coloca los tubos en las bases especiales para ingresarlos al horno.	15 minutos
16.	Conserje de Servicios Generales	Enciende el horno y deja los tubos dentro del horno, al día siguiente verifica que estén secos, de lo contrario se vuelve a encender el horno.	15 minutos
17.	Conserje de Servicios Generales	Ordena los tubos en la gaveta para su almacenamiento, al estar secos.	15 minutos
18.	Conserje de Servicios Generales	Limpia los vidrios cada semana.	15 minutos

19.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia la toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
20.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
21.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	15 minutos
22.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia incluyendo las partes altas.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: LIMPIEZA DEL LABORATORIO




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Cambia el agua desmineralizada y desagua con agua.
Aplica jabón especial hasta llenar completamente cada tubo.
Cepilla cada tubo en la parte interior con cepillo especial (choconoy).
Desagua con agua potable. Desagua de 3 a 4 veces en el mismo recipiente con agua desmineralizada, esto con el objetivo de bota toda la suciedad.
Coloca los tubos en las bases especiales para ingresarlos al horno.
Enciende el horno y deja los tubos dentro del horno, al día siguiente verifica que estén secos, de lo contrario se vuelve a encender el horno.
Ordena los tubos en la gaveta para su almacenamiento, al estar secos.
Limpia los vidrios cada semana.
Revisa existencia la toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia incluyendo las partes altas.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de Salas de Hemodiálisis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Mantiene todas las áreas limpias, sillones y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza de esta área en los siguientes horarios: 10:00, 14:30, 19:00 y 23:30 horas.

D. RESPONSABLE

Conserje de Servicios Generales

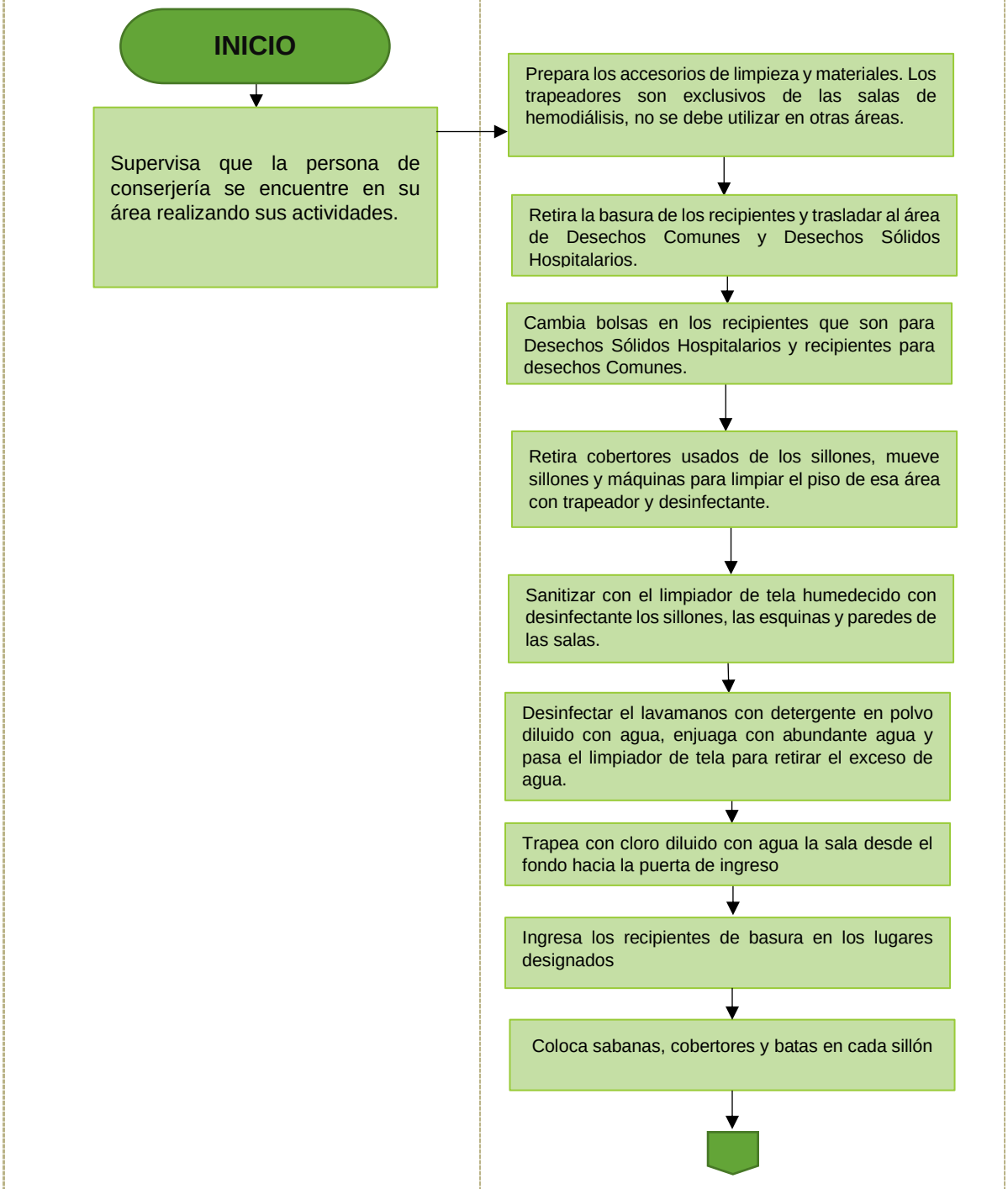
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

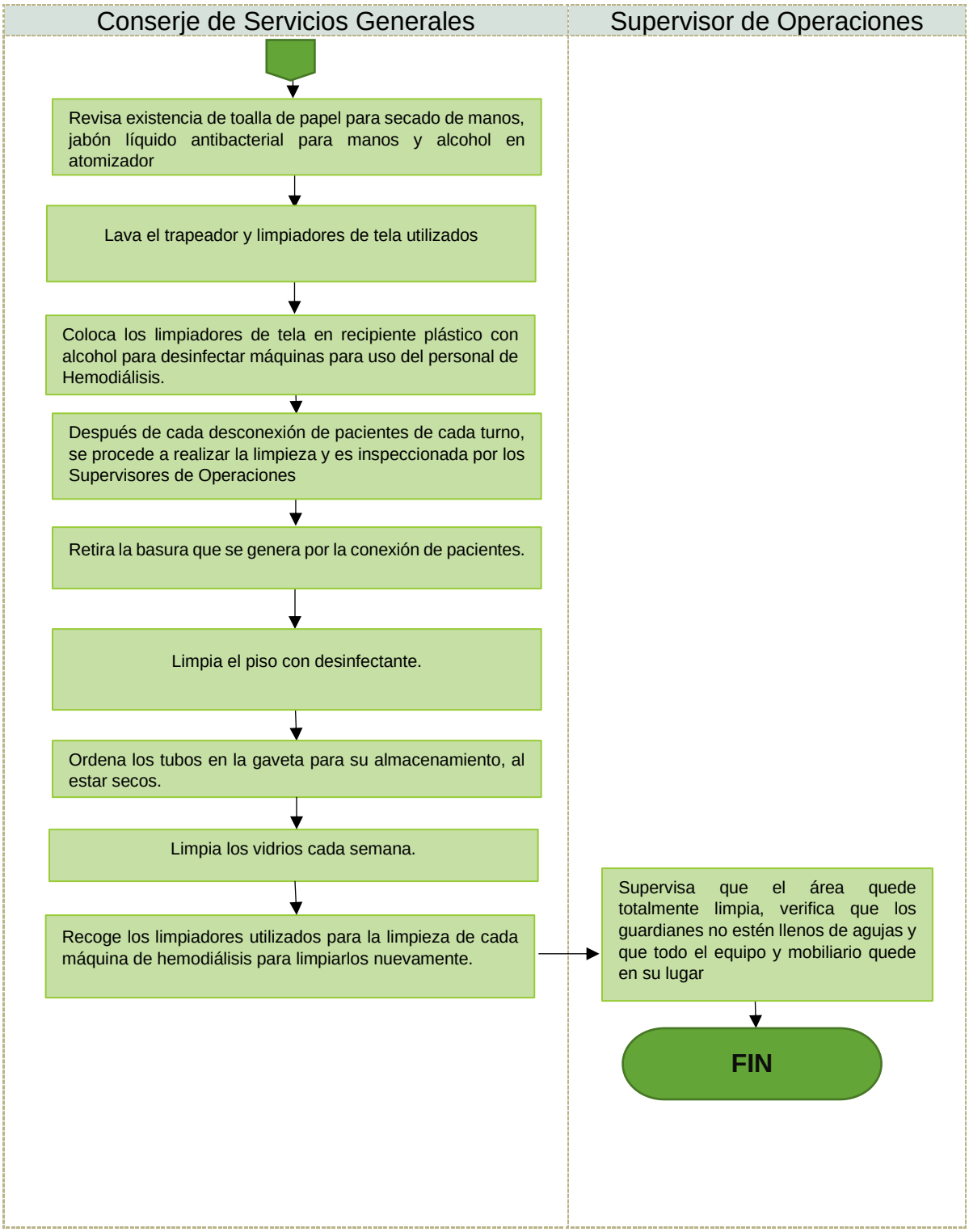
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Prepara los accesorios de limpieza y materiales. Los trapeadores son exclusivos de las salas de hemodiálisis, no se debe utilizar en otras áreas.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y trasladar al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira cobertores usados de los sillones, mueve sillones y máquinas para limpiar el piso de esa área con trapeador y desinfectante.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante los sillones, las esquinas y paredes de las sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfectar el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia la puerta de ingreso	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Coloca sabanas, cobertores y batas en cada sillón	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados	15 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Coloca los limpiadores de tela en recipiente plástico con alcohol para desinfectar máquinas para uso del personal de Hemodiálisis.	15 minutos
14.	Conserje de Servicios Generales	Después de cada desconexión de pacientes de cada turno, se procede a realizar la limpieza y es inspeccionada por los Supervisores de Operaciones.	15 minutos
15.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura que se genera por la conexión de pacientes.	10 minutos
16.	Conserje de Servicios Generales	Limpia el piso con desinfectante.	15 minutos
17.	Conserje de Servicios Generales	Recoge los limpiadores utilizados para la limpieza de cada máquina de hemodiálisis para limpiarlos nuevamente.	10 minutos

18.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que los guardianes no estén llenos de agujas y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: LIMPIEZA DE SALAS DE HEMODIÁLISIS




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados
Coloca los limpiadores de tela en recipiente plástico con alcohol para desinfectar máquinas para uso del personal de Hemodiálisis.
Después de cada desconexión de pacientes de cada turno, se procede a realizar la limpieza y es inspeccionada por los Supervisores de Operaciones
Retira la basura que se genera por la conexión de pacientes.
Limpia el piso con desinfectante.
Ordena los tubos en la gaveta para su almacenamiento, al estar secos.
Limpia los vidrios cada semana.
Recoge los limpiadores utilizados para la limpieza de cada máquina de hemodiálisis para limpiarlos nuevamente.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que los guardianes no estén llenos de agujas y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	13
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de Lavandería**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza y sanitización de todos los muebles, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se dispersa el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- La persona encarga de Lavandería tiene que realizar la limpieza de los baños de personal y pasillo frente a Lavandería.

D. RESPONSABLE

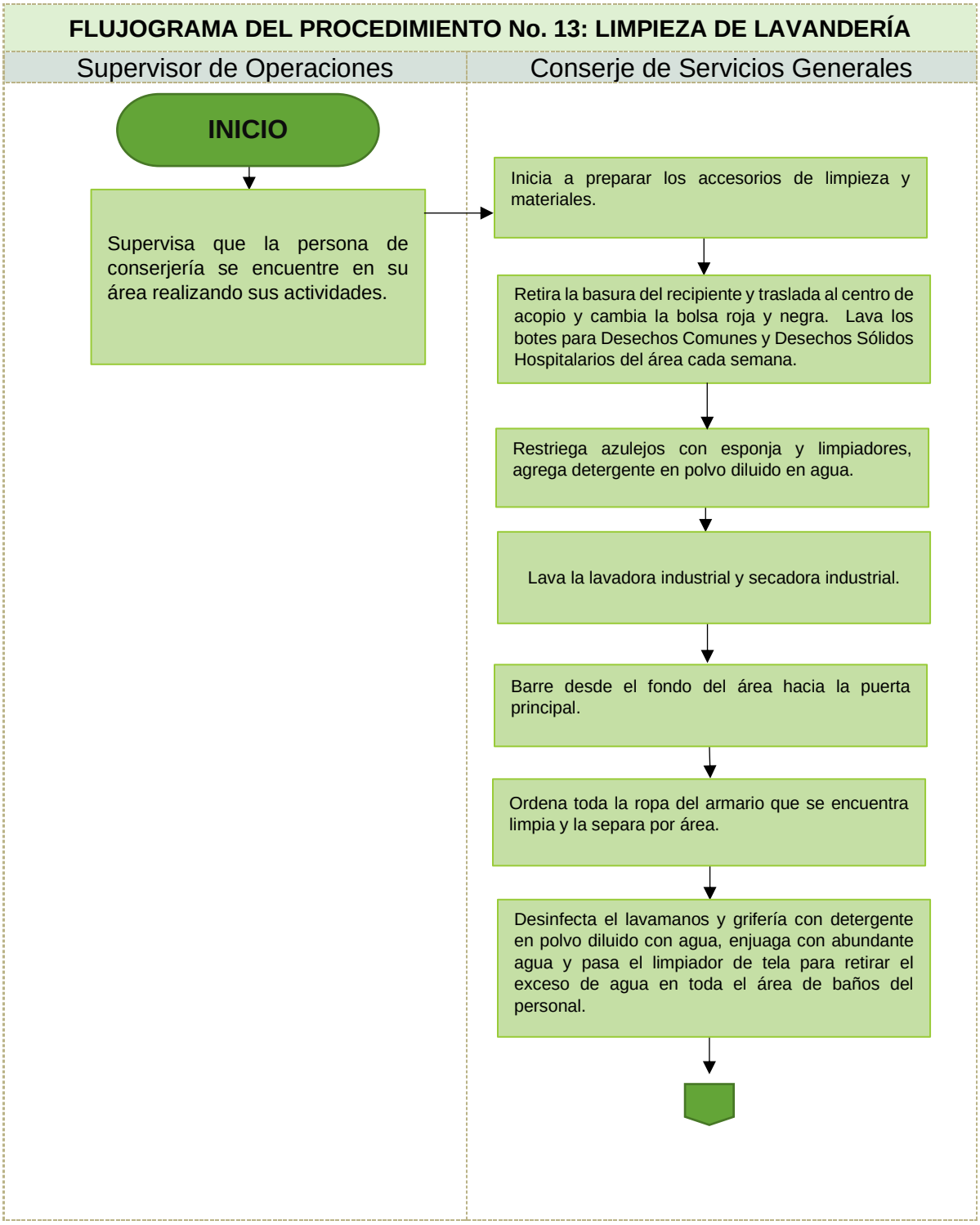
Conserje de Servicios Generales

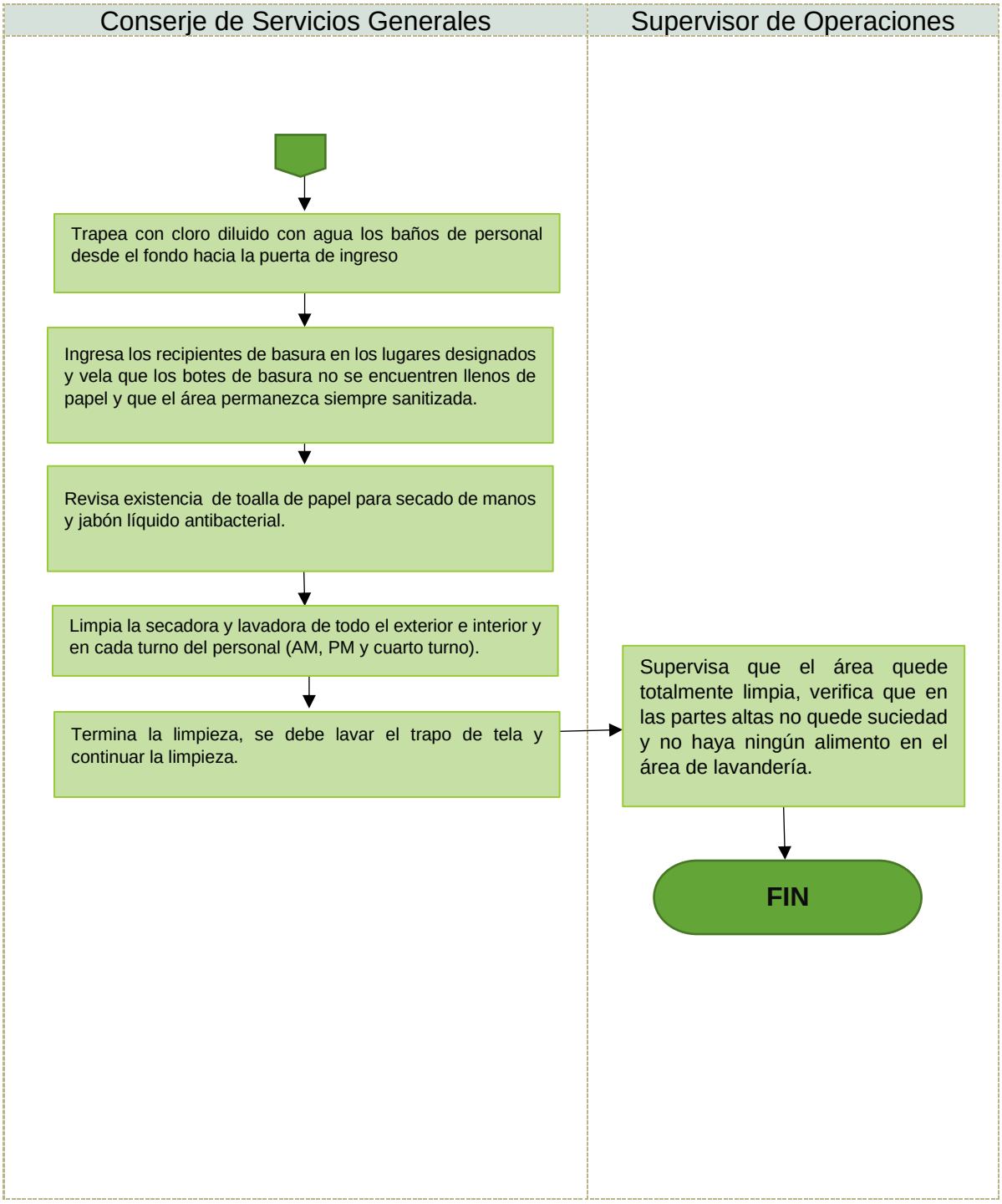
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura del recipiente y traslada al centro de acopio y cambia la bolsa roja y negra. Lava los botes para Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios del área cada semana.	20 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Restriega azulejos con esponja y limpiadores, agrega detergente en polvo diluido en agua.	10 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Lava la lavadora industrial y secadora industrial.	5 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal.	15 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Ordena toda la ropa del armario que se encuentra limpia y la separa por área.	15 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos y grifería con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua en toda el área de baños del personal.	20 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua los baños de personal desde el fondo hacia la puerta de ingreso	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados y vela que los botes de basura no se encuentren llenos de papel y que el área permanezca siempre sanitizada.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos y jabón líquido antibacterial.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Limpia la secadora y lavadora de todo el exterior e interior y en cada turno del personal (AM, PM y cuarto turno).	15 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Termina la limpieza, se debe lavar el trapo de tela y continuar la limpieza.	10 minutos
14.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad y no haya ningún alimento en el área de lavandería.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 13: LIMPIEZA DE LAVANDERÍA




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Trapea con cloro diluido con agua los baños de personal desde el fondo hacia la puerta de ingreso
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados y vela que los botes de basura no se encuentren llenos de papel y que el área permanezca siempre sanitizada.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos y jabón líquido antibacterial.
Limpia la secadora y lavadora de todo el exterior e interior y en cada turno del personal (AM, PM y cuarto turno).
Termina la limpieza, se debe lavar el trapo de tela y continuar la limpieza.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad y no haya ningún alimento en el área de lavandería.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	14
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Lavado y secado de ropa**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Lavado de todas las prendas que utilizan los pacientes en todas las áreas.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada todas las prendas y listas para el uso de los pacientes en los diferentes servicios que brinda la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- No sobrecargar la secadora y lavadora de ropa.
- Pesar la ropa antes de ingresarla a la Secadora y Lavadora. (Preguntar kilos o libras máximas)
- Utiliza detergente para usos hospitalarios, detergente neutro, cloro y agua.
- Realiza limpieza de filtro para mota.
- Selecciona el tiempo adecuado que lleva el proceso de lavado como de secado.
- Por seguridad no abrir la tapa de ningún equipo industrial que esté funcionando.
- En caso de desperfectos de equipos siempre se reporta al Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

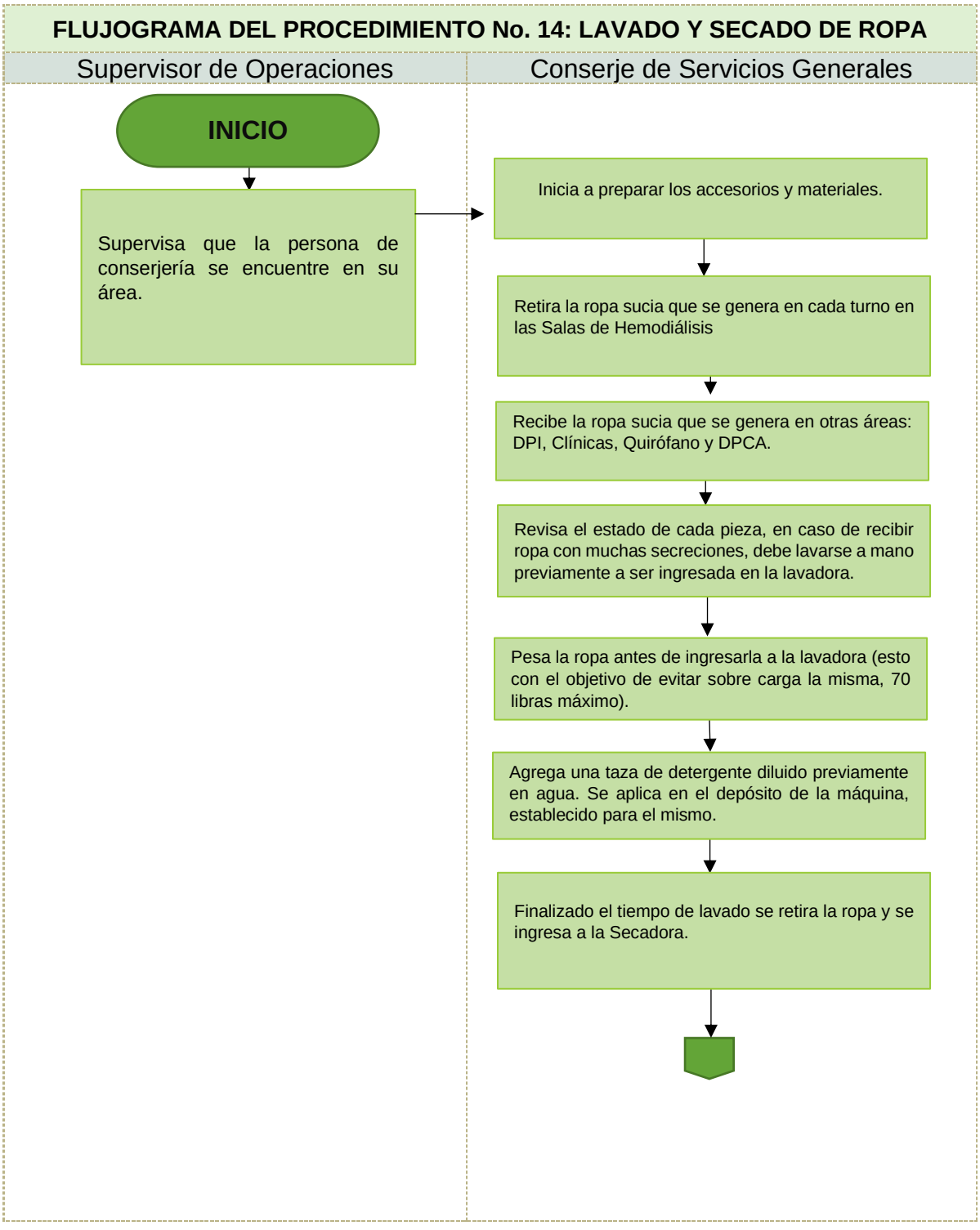
Conserje de Servicios Generales

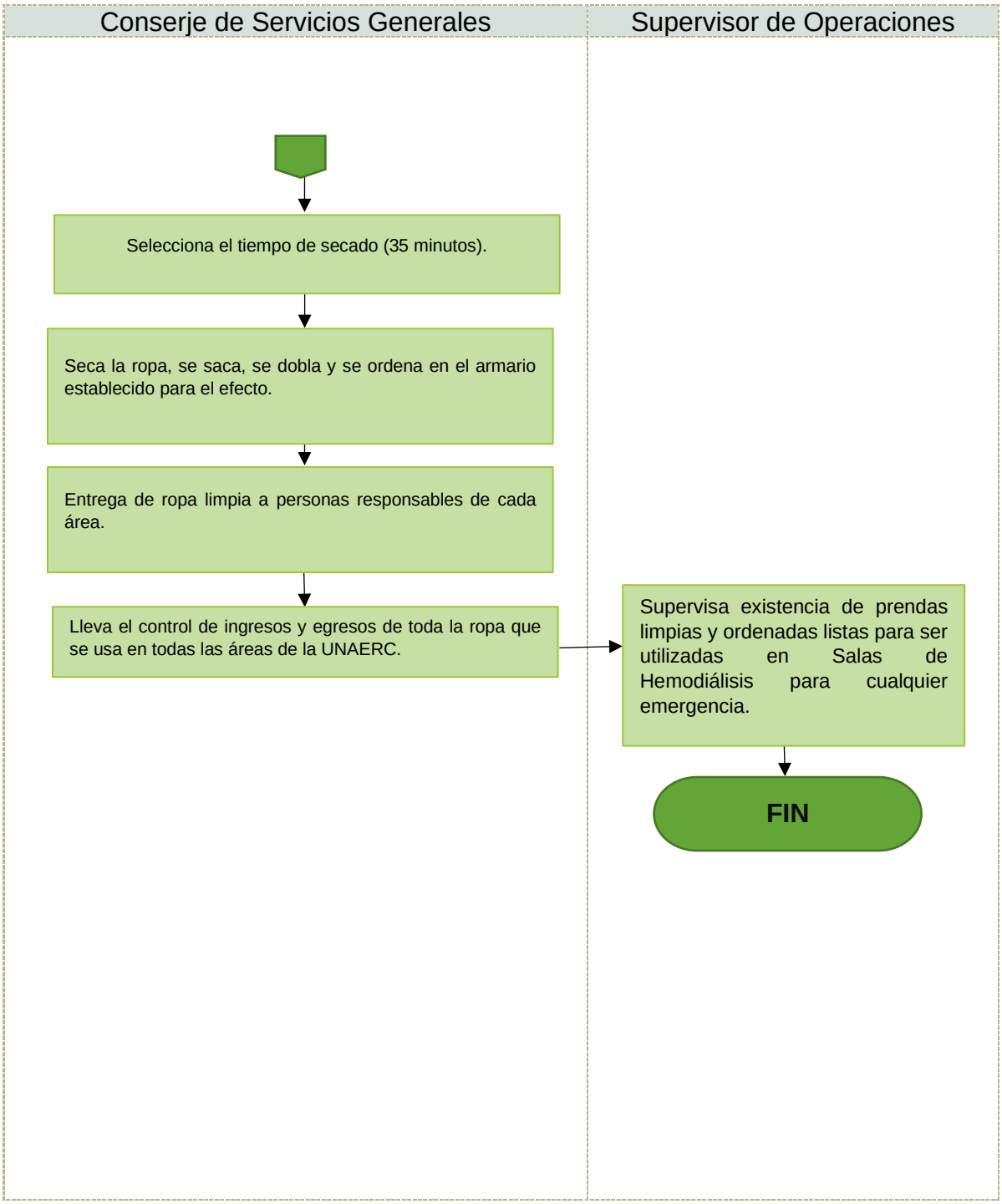
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la ropa sucia que se genera en cada turno en las Salas de Hemodiálisis	20 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Recibe la ropa sucia que se genera en otras áreas: DPI, Clínicas, Quirófano y DPCA.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Revisa el estado de cada pieza, en caso de recibir ropa con muchas secreciones, debe	15 minutos

		lavarse a mano previamente a ser ingresada en la lavadora.	
6.	Conserje de Servicios Generales	Pesa la ropa antes de ingresarla a la lavadora (esto con el objetivo de evitar sobre carga la misma, 70 libras máximo).	15 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Agrega una taza de detergente diluido previamente en agua. Se aplica en el depósito de la máquina, establecido para el mismo.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Finalizado el tiempo de lavado se retira la ropa y se ingresa a la Secadora.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Selecciona el tiempo de secado (35 minutos).	5 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Seca la ropa, se saca, se dobla y se ordena en el armario establecido para el efecto.	20 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Entrega de ropa limpia a personas responsables de cada área.	15 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lleva el control de ingresos y egresos de toda la ropa que se usa en todas las áreas de la UNAERC.	10 minutos
13.	Supervisor de Operaciones	Supervisa existencia de prendas limpias y ordenadas listas para ser utilizadas en Salas de Hemodiálisis para cualquier emergencia.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 14: LAVADO Y SECADO DE ROPA




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Selecciona el tiempo de secado (35 minutos).
Seca la ropa, se saca, se dobla y se ordena en el armario establecido para el efecto.
Entrega de ropa limpia a personas responsables de cada área.
Lleva el control de ingresos y egresos de toda la ropa que se usa en todas las áreas de la UNAERC.
Supervisa existencia de prendas limpias y ordenadas listas para ser utilizadas en Salas de Hemodiálisis para cualquier emergencia.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	15
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de Sala de Aislamiento de Hemodiálisis**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de todas las áreas, sillones, piso y alrededores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza de esta área en los siguientes horarios: 10:00, 14:30, 19:00 y 23:30 horas.
- Los trapeadores de esta área son exclusivos de las Salas de Aislamiento de Hemodiálisis, no se debe utilizar en otras áreas.

D. RESPONSABLE

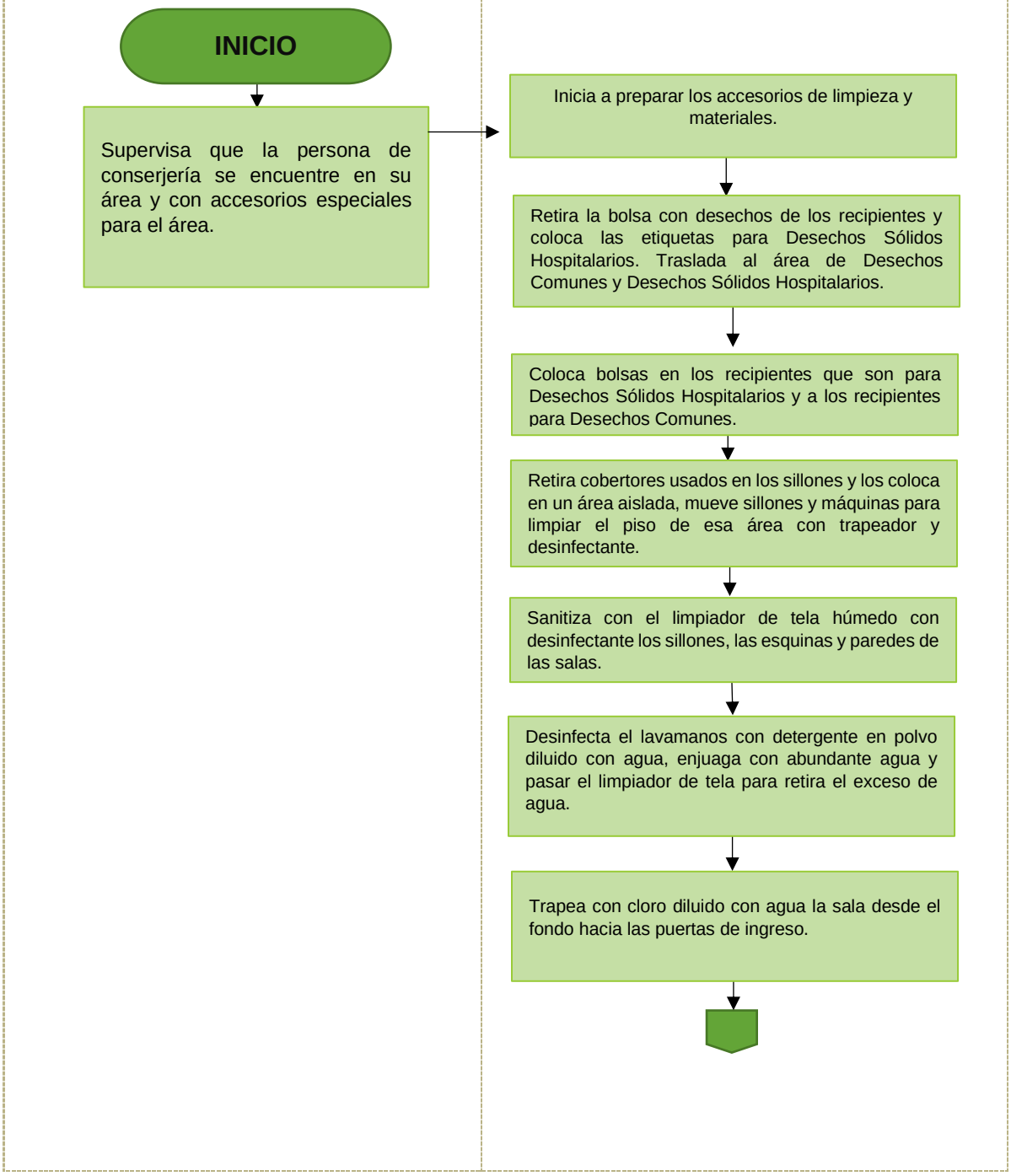
Conserje de Servicios Generales

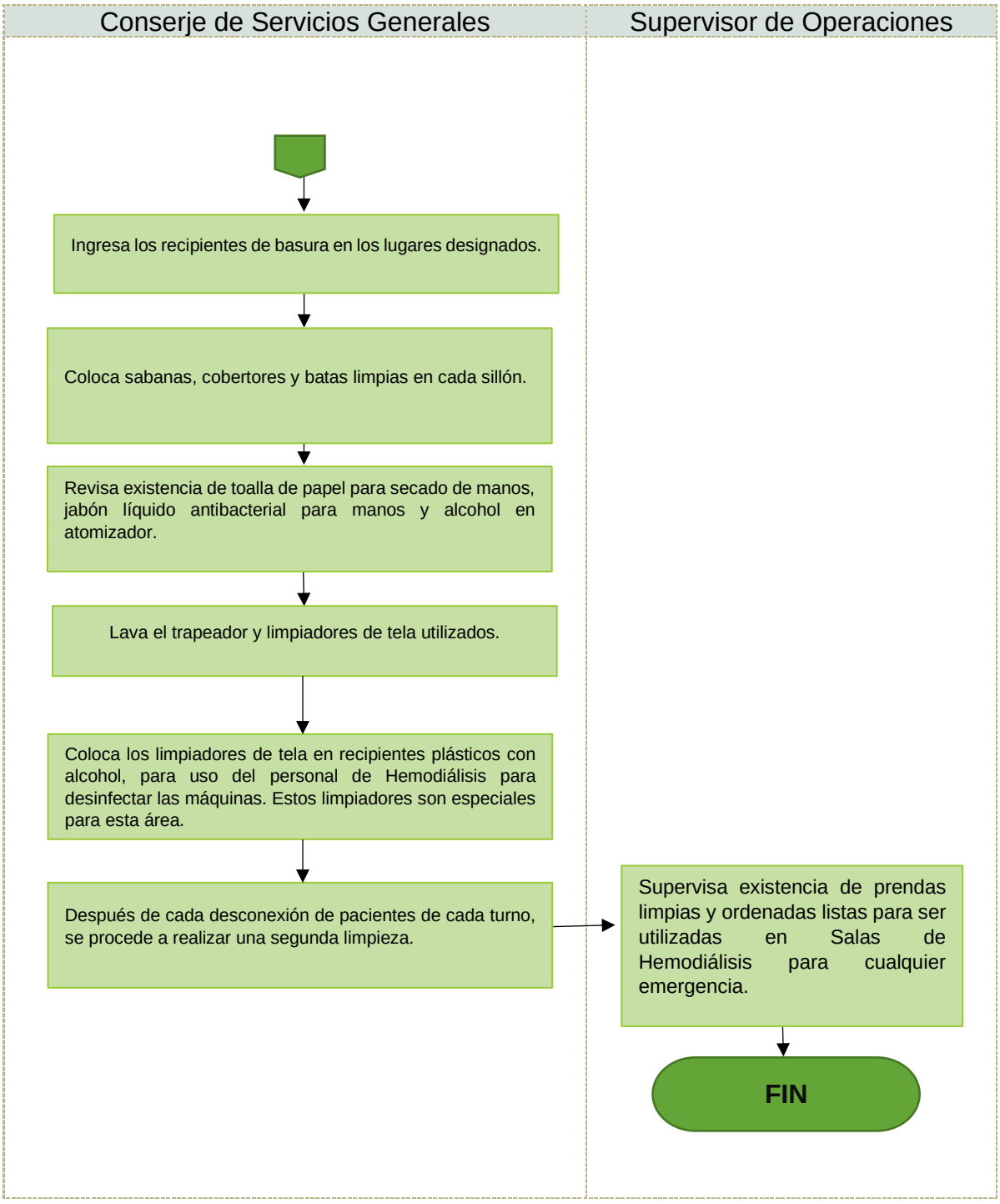
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área y con accesorios especiales para el área.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la bolsa con desechos de los recipientes y coloca las etiquetas para Desechos Sólidos Hospitalarios. Traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos

4.	Conserje de Servicios Generales	Coloca bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y a los recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Retira cobertores usados en los sillones y los coloca en un área aislada, mueve sillones y máquinas para limpiar el piso de esa área con trapeador y desinfectante.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela húmedo con desinfectante los sillones, las esquinas y paredes de las salas.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasar el limpiador de tela para retira el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua la sala desde el fondo hacia las puertas de ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Coloca sabanas, cobertores y batas limpias en cada sillón.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
13.	Conserje de Servicios Generales	Coloca los limpiadores de tela en recipientes plásticos con alcohol, para uso del personal de Hemodiálisis para desinfectar las máquinas. Estos limpiadores son especiales para esta área.	15 minutos
14.	Conserje de Servicios Generales	Después de cada desconexión de pacientes de cada turno, se procede a realizar una segunda limpieza.	15 minutos
15.	Supervisor de Operaciones	Supervisa segunda limpieza en la Sala de Aislamiento Hemodiálisis.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 15: LIMPIEZA DE SALA DE AISLAMIENTO DE HEMODIÁLISIS




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Coloca sabanas, cobertores y batas limpias en cada sillón.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Coloca los limpiadores de tela en recipientes plásticos con alcohol, para uso del personal de Hemodiálisis para desinfectar las máquinas. Estos limpiadores son especiales para esta área.
Después de cada desconexión de pacientes de cada turno, se procede a realizar una segunda limpieza.
Supervisa existencia de prendas limpias y ordenadas listas para ser utilizadas en Salas de Hemodiálisis para cualquier emergencia.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	16
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de la Sala de Espera y Admisión**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Mantener todas las áreas limpias, sillas y alrededores.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- La limpieza de esta área debe realizarse en cada cambio de turno.

D. RESPONSABLE

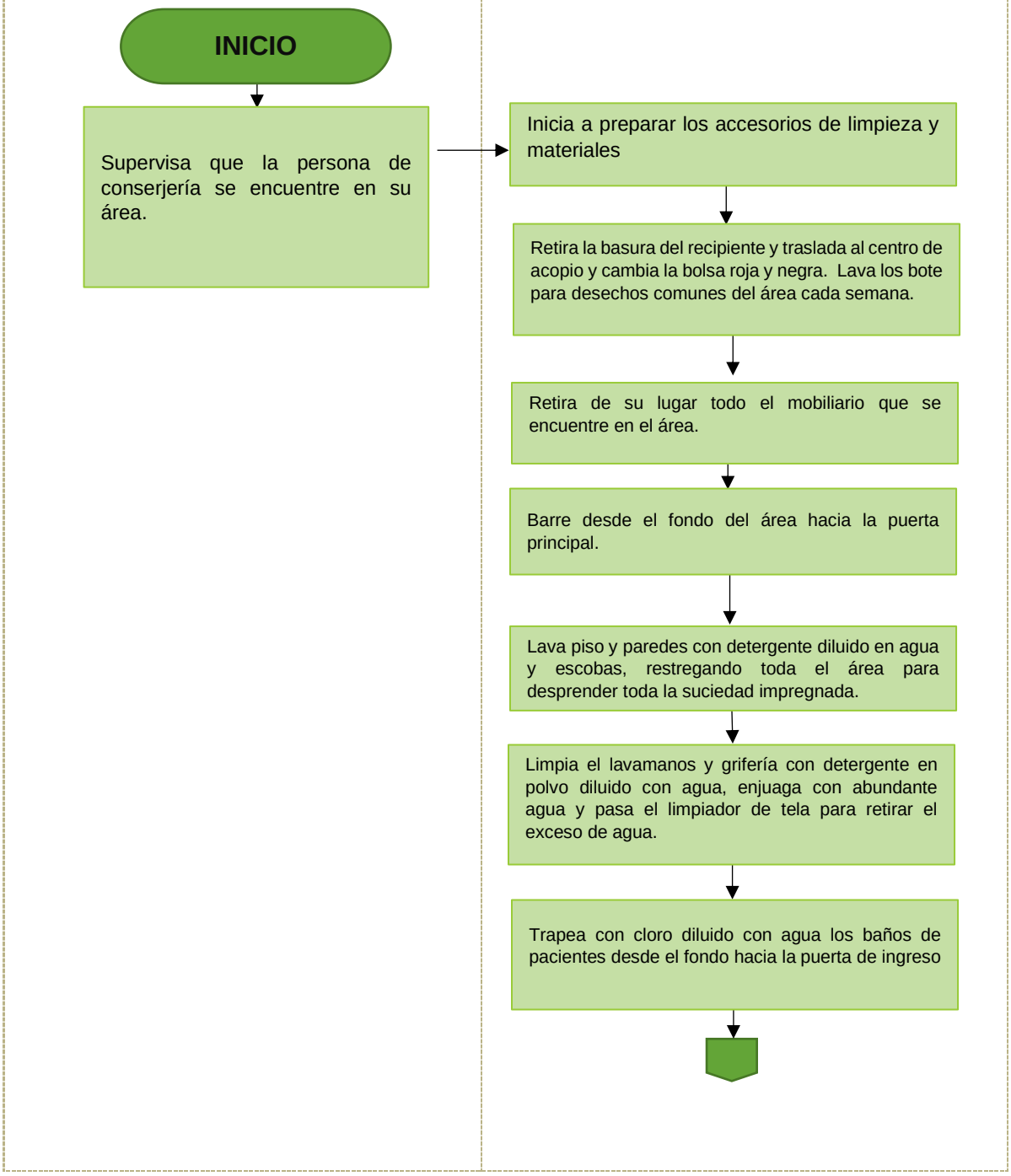
Conserje de Servicios Generales

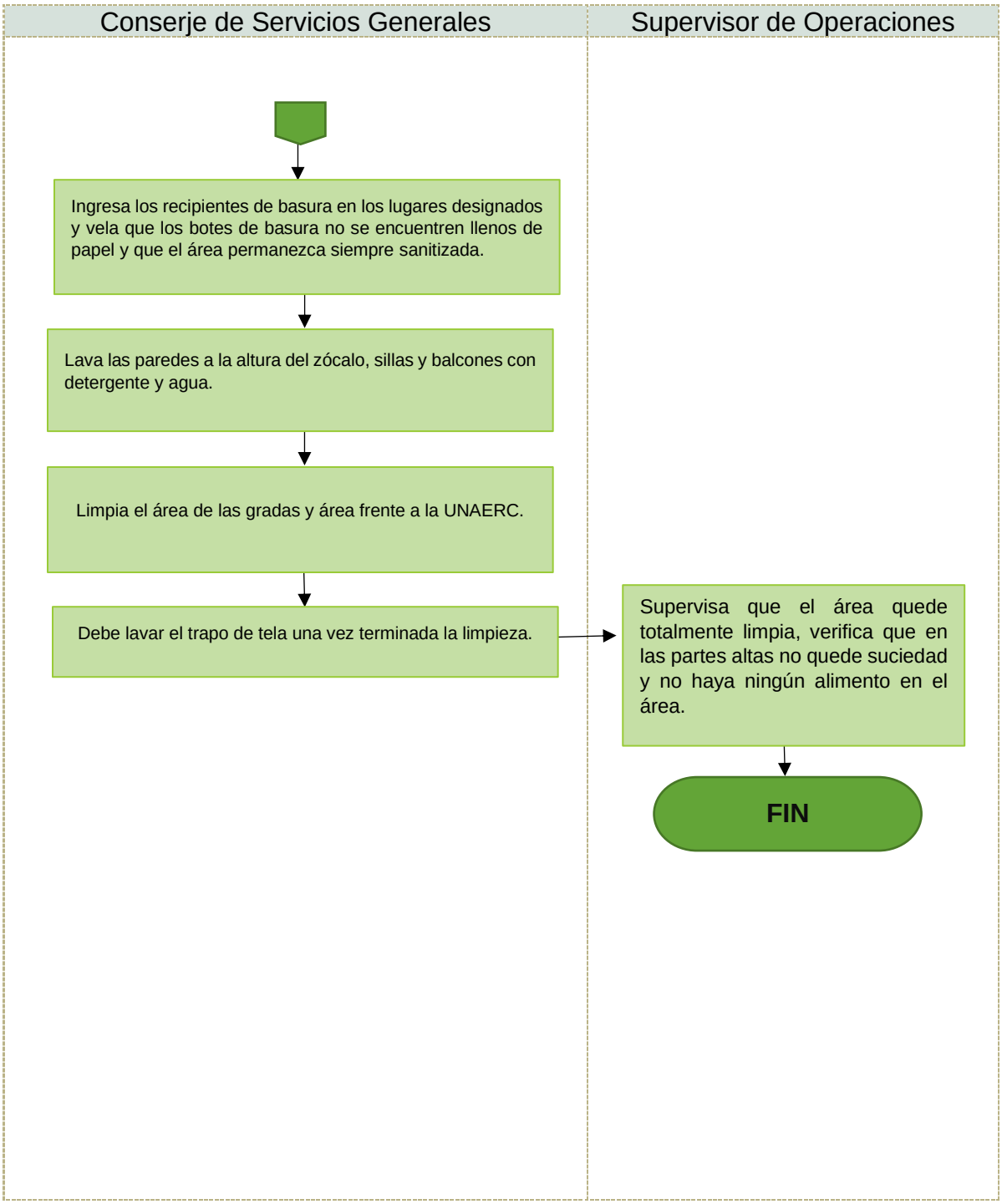
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura del recipiente y traslada al centro de acopio y cambia la bolsa roja y negra. Lava los bote para desechos comunes del área cada semana.	20 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Retira de su lugar todo el mobiliario que se encuentre en el área.	15 minutos

5.	Conserje de Servicios Generales	Barre desde el fondo del área hacia la puerta principal.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Lava piso y paredes con detergente diluido en agua y escobas, restregando toda el área para desprender toda la suciedad impregnada.	30 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Limpia el lavamanos y grifería con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua los baños de pacientes desde el fondo hacia la puerta de ingreso	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados y vela que los botes de basura no se encuentren llenos de papel y que el área permanezca siempre sanitizada.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Lava las paredes a la altura del zócalo, sillas y balcones con detergente y agua.	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Limpia el área de las gradas y área frente a la UNAERC.	15 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Debe lavar el trapo de tela una vez terminada la limpieza.	10 minutos
13.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad y no haya ningún alimento en el área.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 16: LIMPIEZA DE LA SALA DE ESPERA Y ADMISIÓN




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados y vela que los botes de basura no se encuentren llenos de papel y que el área permanezca siempre sanitizada.
Lava las paredes a la altura del zócalo, sillas y balcones con detergente y agua.
Limpia el área de las gradas y área frente a la UNAERC.
Debe lavar el trapo de tela una vez terminada la limpieza.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas no quede suciedad y no haya ningún alimento en el área.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	17
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza de sanitarios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Limpieza de sanitario, piso y alrededores del área.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dejar limpia y desinfectada toda el área para evitar contaminaciones.

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Higienizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- La limpieza de los sanitarios debe hacerse 4 a 5 veces al día.
- Este procedimiento se debe supervisar en cada horario.

C. RESPONSABLE

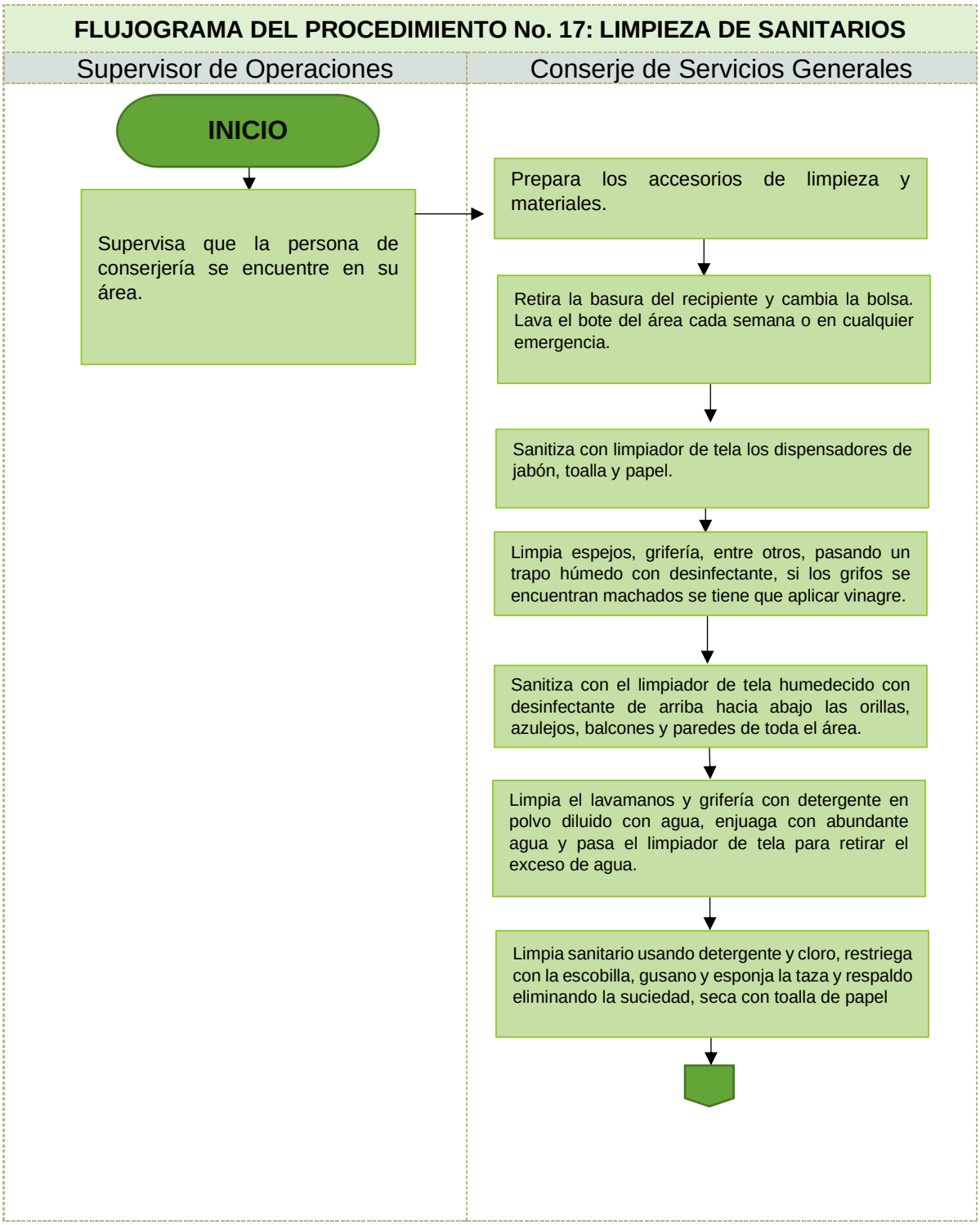
Conserje de Servicios Generales

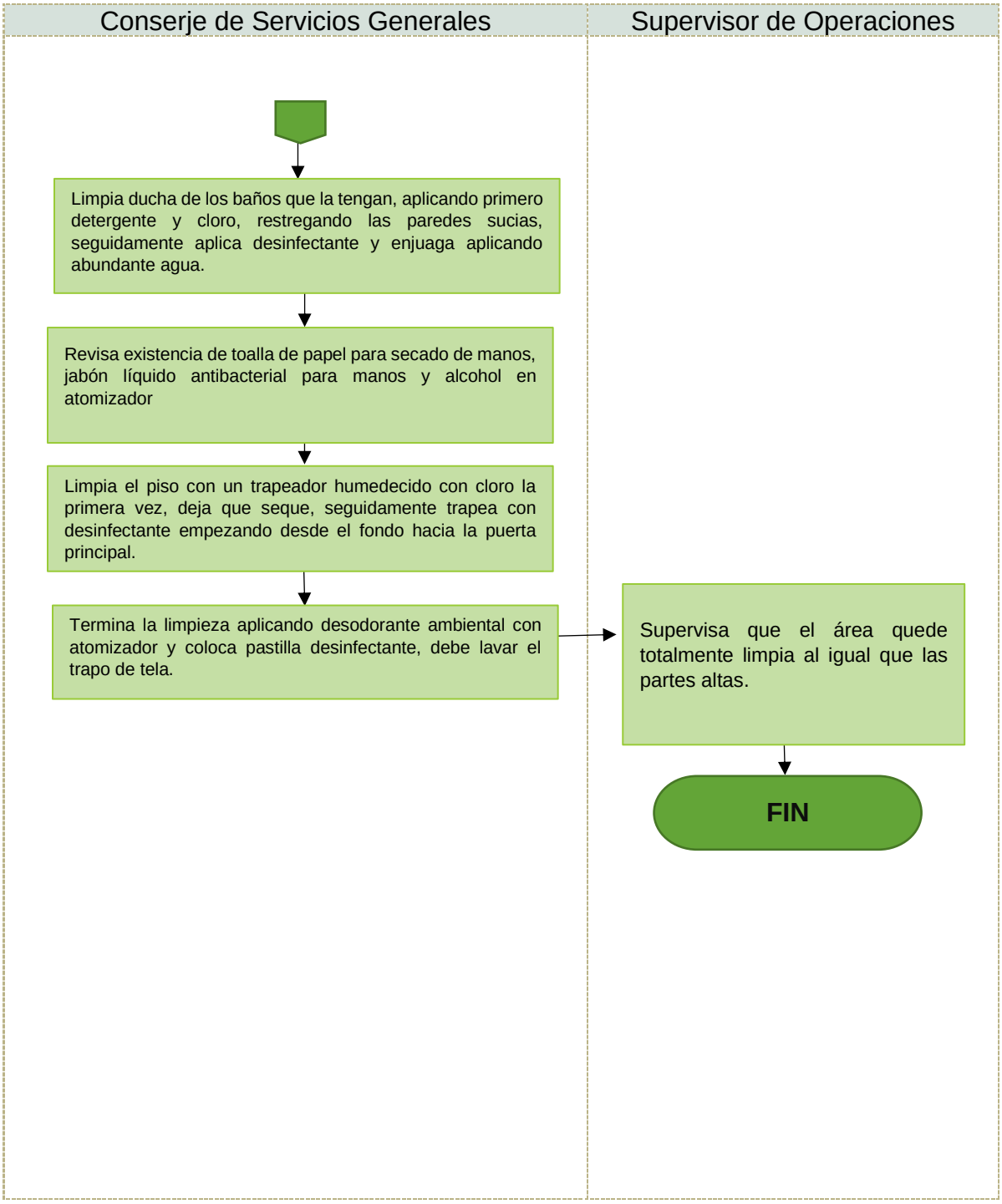
D. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área antes de cualquier necesidad.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Prepara los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos
3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura del recipiente y cambia la bolsa. Lava el bote del área cada semana o en cualquier emergencia.	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con limpiador de tela los dispensadores de jabón, toalla y papel.	15 minutos

5.	Conserje de Servicios Generales	Limpia espejos, grifería, entre otros, pasando un trapo húmedo con desinfectante, si los grifos se encuentran machados se tiene que aplicar vinagre.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones y paredes de toda el área.	10 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Limpia el lavamanos y grifería con detergente en polvo diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	20 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Limpia sanitario usando detergente y cloro, restriega con la escobilla, gusano y esponja la taza y respaldo eliminando la suciedad, seca con toalla de papel.	10 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Limpia ducha de los baños que la tengan, aplicando primero detergente y cloro, restregando las paredes sucias, seguidamente aplica desinfectante y enjuaga aplicando abundante agua.	15 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador	10 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Limpia el piso con un trapeador humedecido con cloro la primera vez, deja que seque, seguidamente trapea con desinfectante empezando desde el fondo hacia la puerta principal.	15 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Termina la limpieza aplicando desodorante ambiental con atomizador y coloca pastilla desinfectante, debe lavar el trapo de tela.	10 minutos
13.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia al igual que las partes altas.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 17: LIMPIEZA DE SANITARIOS




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Limpia ducha de los baños que la tengan, aplicando primero detergente y cloro, restregando las paredes sucias, seguidamente aplica desinfectante y enjuaga aplicando abundante agua.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador
Limpia el piso con un trapeador humedecido con cloro la primera vez, deja que seque, seguidamente trapea con desinfectante empezando desde el fondo hacia la puerta principal.
Termina la limpieza aplicando desodorante ambiental con atomizador y coloca pastilla desinfectante, debe lavar el trapo de tela.
Supervisa que el área quede totalmente limpia al igual que las partes altas.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	18
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Entrega de dietas a pacientes de los programas de Hemodiálisis y DPCA**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Actividad de entrega de alimentos a pacientes que reciben tratamiento en la UNAERC Sede Central y Edificio del Programa DPCA

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Entregar alimentos a pacientes de la forma más rápida, higiénica y segura posible

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: para el programa de Hemodiálisis se utiliza una carretilla especial con rodos para movilizar las dietas desde la cocina hacia un área de entrega a pacientes, las dietas para los pacientes ubicados en el edificio del programa de DPCA se trasladan en cajas plásticas cerradas con tapadera.
- Uso obligatorio de Cofia para el cabello, guantes de latex descartables o plásticos y mascarilla
- Todos los alimentos que salen de la cocina deben ser entregados los sobrantes no pueden regresar a la cocina para evitar contaminación

D. RESPONSABLE

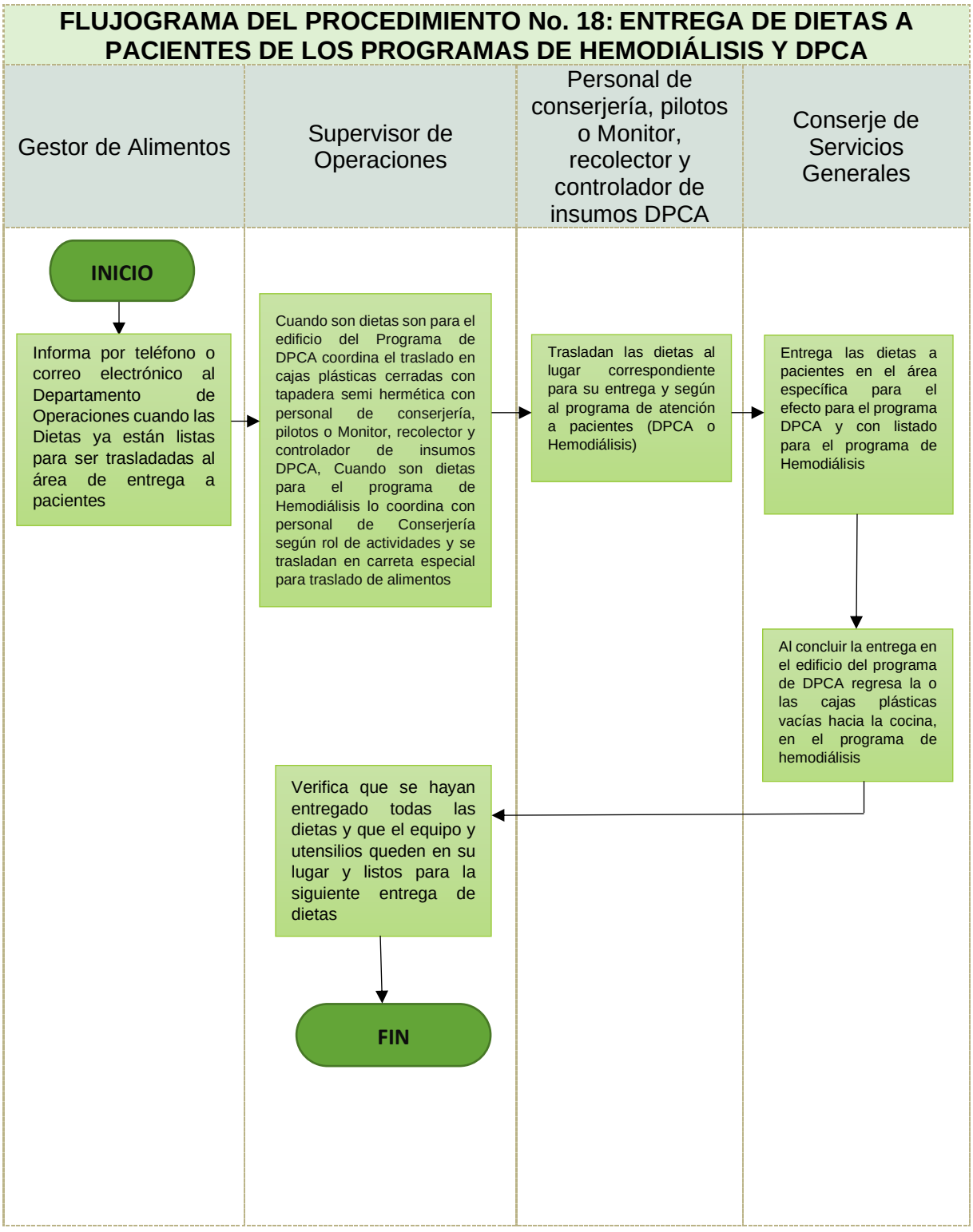
Conserje de Servicios Generales

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Gestor de Alimentos	Informa por teléfono o correo electrónico al Departamento de Operaciones cuando las Dietas ya están listas para ser trasladadas al área de entrega a pacientes.	10 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Cuando son dietas son para el edificio del Programa de DPCA coordina el traslado en cajas plásticas cerradas con tapadera semi hermética con personal de conserjería, pilotos o Monitor, recolector y controlador de insumos DPCA, Cuando son dietas para el programa de Hemodiálisis lo coordina con personal de Conserjería según rol de actividades y se trasladan en carreta especial para traslado de alimentos	15 minutos

3.	Personal de conserjería, pilotos o Monitor, recolector y controlador de insumos DPCA	Trasladan las dietas al lugar correspondiente para su entrega y según al programa de atención a pacientes (DPCA o Hemodiálisis)	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Entrega las dietas a pacientes en el área específica para el efecto para el programa DPCA y con listado para el programa de Hemodiálisis	20 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Al concluir la entrega en el edificio del programa de DPCA regresa la o las cajas plásticas vacías hacia la cocina, en el programa de hemodiálisis	15 minutos
6.	Supervisor de Operaciones	Verifica que se hayan entregado todas las dietas y que el equipo y utensilios queden en su lugar y listos para la siguiente entrega de dietas	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 18: ENTREGA DE DIETAS A PACIENTES DE LOS PROGRAMAS DE HEMODIÁLISIS Y DPCA



No. DE PROCEDIMIENTO	19
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del área de central de equipos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Limpieza del área y equipo en donde se esteriliza material y equipo para quirófano, salas de hemodiálisis y programa de DPCA.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Que los procesos de esterilización no se vean afectados por hacerse en un ambiente contaminado

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Equipo y materiales: Debe tener limpiador de tela, desinfectante, desodorante ambiental, escoba, trapeador, guantes descartables, uniforme, mascarilla, cloro y detergente.
- Uso de equipo de seguridad personal Guantes de latex y mascarilla.
- Realizar las actividades referentes al manejo de los DSH de acuerdo al manual del Departamento de Operaciones de la UNAERC y la legislación correspondiente.
- Para la limpieza del piso debe utilizar el barrido húmedo: Es una técnica muy rápida y eficaz para el mantenimiento de pisos, el polvo se adhiere al trapeador húmedo y evita que se disperse el polvo a los alrededores.
- Sanitizar con el limpiador de tela humedecido con desinfectante de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda el área.
- Trapear con cloro diluido iniciando de adentro hacia la puerta de ingreso.
- Debe realizar la limpieza en un aproximado de 4 veces diarias (dos por la mañana y dos por la tarde)

D. RESPONSABLE

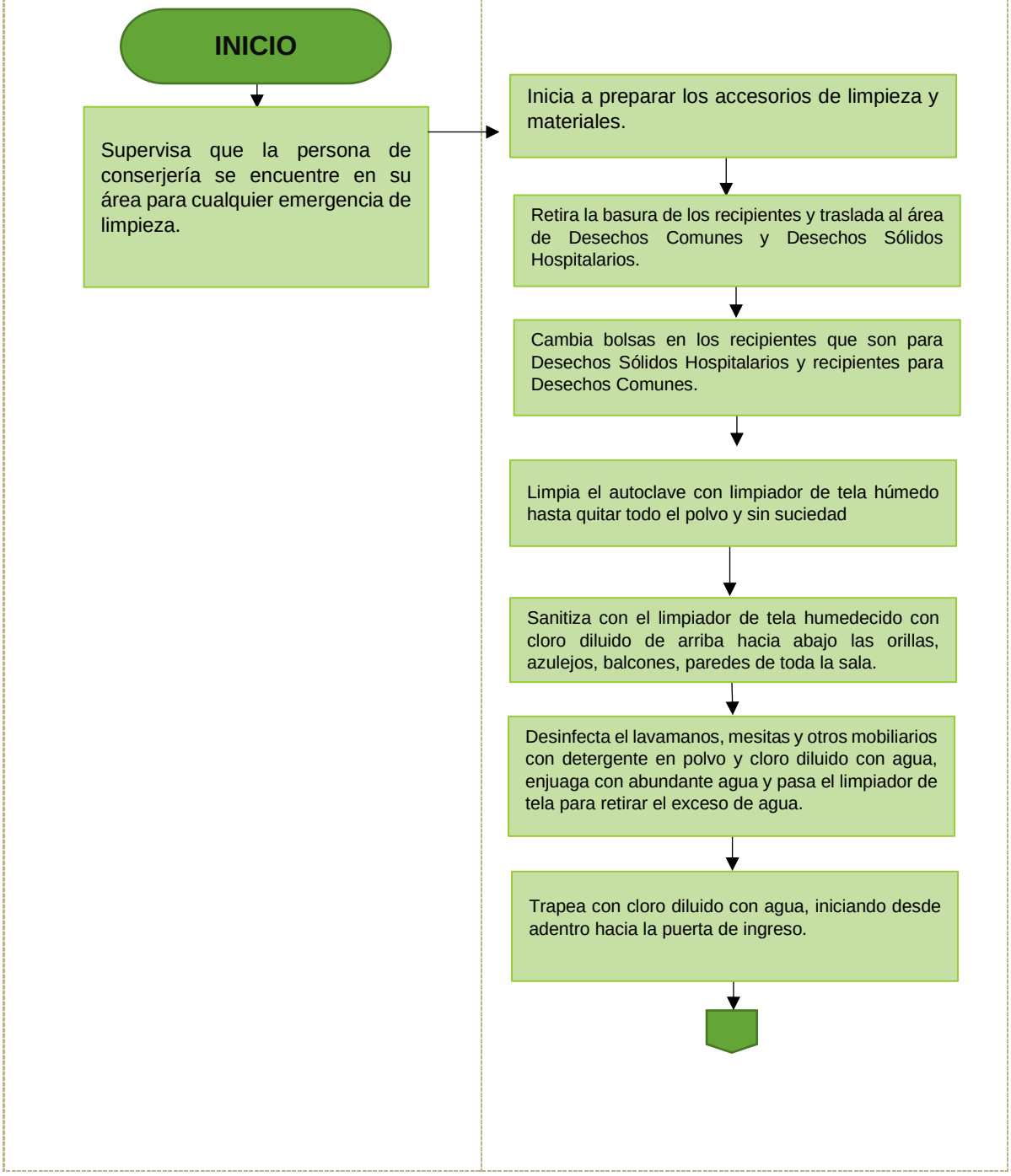
Conserje de Servicios Generales

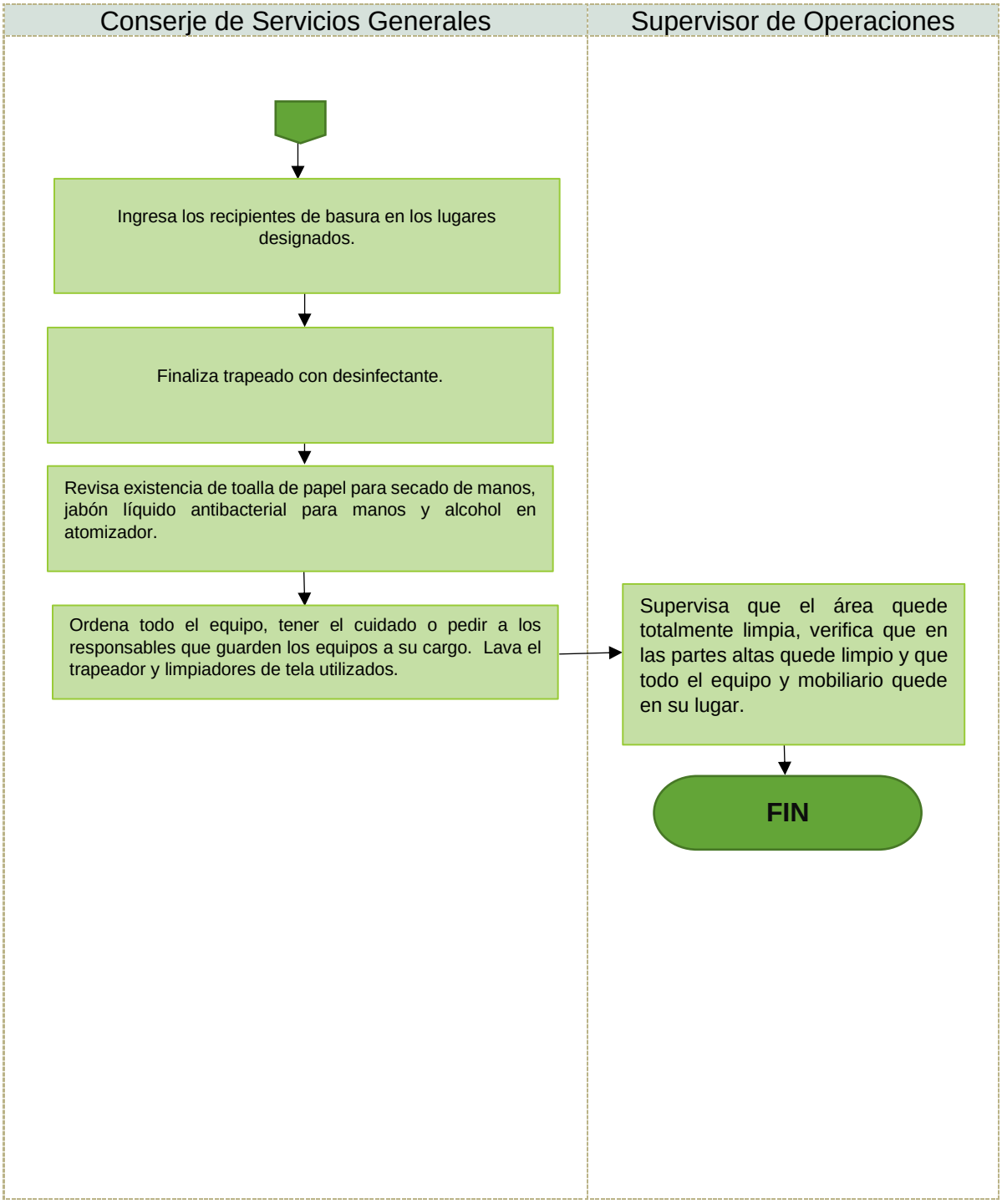
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Supervisor de Operaciones	Supervisa que la persona de conserjería se encuentre en su área para cualquier emergencia de limpieza.	10 minutos
2.	Conserje de Servicios Generales	Inicia a preparar los accesorios de limpieza y materiales.	10 minutos

3.	Conserje de Servicios Generales	Retira la basura de los recipientes y traslada al área de Desechos Comunes y Desechos Sólidos Hospitalarios.	10 minutos
4.	Conserje de Servicios Generales	Cambia bolsas en los recipientes que son para Desechos Sólidos Hospitalarios y recipientes para Desechos Comunes.	15 minutos
5.	Conserje de Servicios Generales	Limpia el autoclave con limpiador de tela húmedo hasta quitar todo el polvo y sin suciedad.	15 minutos
6.	Conserje de Servicios Generales	Sanitiza con el limpiador de tela humedecido con cloro diluido de arriba hacia abajo las orillas, azulejos, balcones, paredes de toda la sala.	20 minutos
7.	Conserje de Servicios Generales	Desinfecta el lavamanos, mesitas y otros mobiliarios con detergente en polvo y cloro diluido con agua, enjuaga con abundante agua y pasa el limpiador de tela para retirar el exceso de agua.	10 minutos
8.	Conserje de Servicios Generales	Trapea con cloro diluido con agua, iniciando desde adentro hacia la puerta de ingreso.	15 minutos
9.	Conserje de Servicios Generales	Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.	10 minutos
10.	Conserje de Servicios Generales	Finaliza trapeado con desinfectante.	15 minutos
11.	Conserje de Servicios Generales	Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.	10 minutos
12.	Conserje de Servicios Generales	Ordena todo el equipo, tener el cuidado o pedir a los responsables que guarden los equipos a su cargo. Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.	15 minutos
13	Supervisor de Operaciones	Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 19: LIMPIEZA DEL ÁREA DE CENTRAL DE EQUIPOS




Conserje de Servicios Generales
Supervisor de Operaciones
Ingresa los recipientes de basura en los lugares designados.
Finaliza trapeado con desinfectante.
Revisa existencia de toalla de papel para secado de manos, jabón líquido antibacterial para manos y alcohol en atomizador.
Ordena todo el equipo, tener el cuidado o pedir a los responsables que guarden los equipos a su cargo. Lava el trapeador y limpiadores de tela utilizados.
Supervisa que el área quede totalmente limpia, verifica que en las partes altas quede limpio y que todo el equipo y mobiliario quede en su lugar.
FIN

MONITOR DE RECOLECCIÓN Y CONTROL DE INSUMOS DE DPCA

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Programación de rutas para visitas domiciliares a pacientes del área metropolitana (Departamento de Guatemala) de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en programar visitas a pacientes del Programa de DPCA con el fin de realizar inventario de insumos y supervisar el cumplimiento del proveedor en las entregas de insumos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar la fecha de vencimiento de los insumos que el paciente tiene en existencia.
- Verificar que la entrega del proveedor cumpla con la programación dada por la UNAERC según el Sistema de Información de la UNAERC -SIU-.
- Verificar que los insumos entregados al paciente sean los establecidos en el sistema.
- Establecer si el paciente tiene sobreabastecimiento de insumos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Base de datos actualizada de pacientes de DPCA entregado por el Departamento de Informática.
- Programación de citas de pacientes de DPCA impreso por la Admisión de DPCA.
- La visita debe realizarse con una semana de anticipación como mínimo a la cita del paciente en la UNAERC.

D. RESPONSABLE

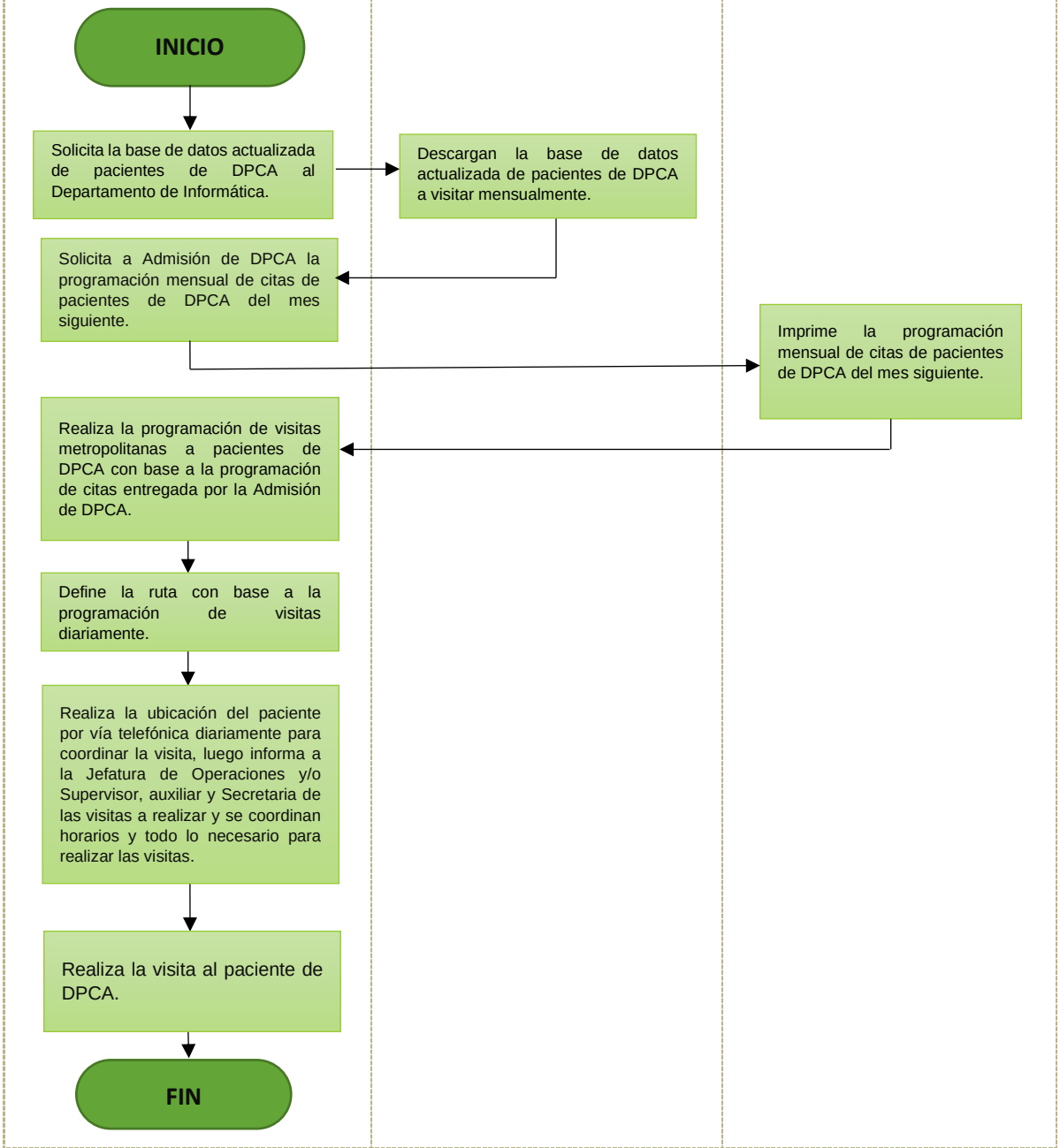
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita la base de datos actualizada de pacientes de DPCA al Departamento de Informática.	30 minutos
2.	Departamento de Informática	Descargan la base de datos actualizada de pacientes de DPCA a visitar mensualmente.	2 horas
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita a Admisión de DPCA la programación mensual de citas de pacientes de DPCA del mes siguiente.	20 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Imprime la programación mensual de citas de pacientes de DPCA del mes siguiente.	3 horas

5.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza la programación de visitas metropolitanas a pacientes de DPCA con base a la programación de citas entregada por la Admisión de DPCA.	2 días
6.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Define la ruta con base a la programación de visitas diariamente.	30 minutos
7.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza la ubicación del paciente por vía telefónica diariamente para coordinar la visita, luego informa a la Jefatura de Operaciones y/o Supervisor, auxiliar y Secretaria de las visitas a realizar y se coordinan horarios y todo lo necesario para realizar las visitas.	05 minutos por paciente
8.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza la visita al paciente de DPCA.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: PROGRAMACIÓN DE RUTAS PARA VISITAS DOMICILIARES A PACIENTES DEL ÁREA METROPOLITANA (DEPARTAMENTO DE GUATEMALA) DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Programación de ruta para comisiones departamentales (interior de la República) para visita de pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la programación de las visitas a pacientes del interior de la República de DPCA para realizar inventario de insumos y supervisar el cumplimiento del proveedor en las entregas de insumos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Programar las visitas de monitoreo de los pacientes de DPCA con el objetivo de realizar el control de insumos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Base de datos de pacientes actualizada de DPCA entregado por el Departamento de Informática.
- Programación de citas de pacientes de DPCA impreso por la Admisión de DPCA.
- La visita debe realizarse con una semana de anticipación como mínimo a la cita del paciente en la UNAERC.

D. RESPONSABLE

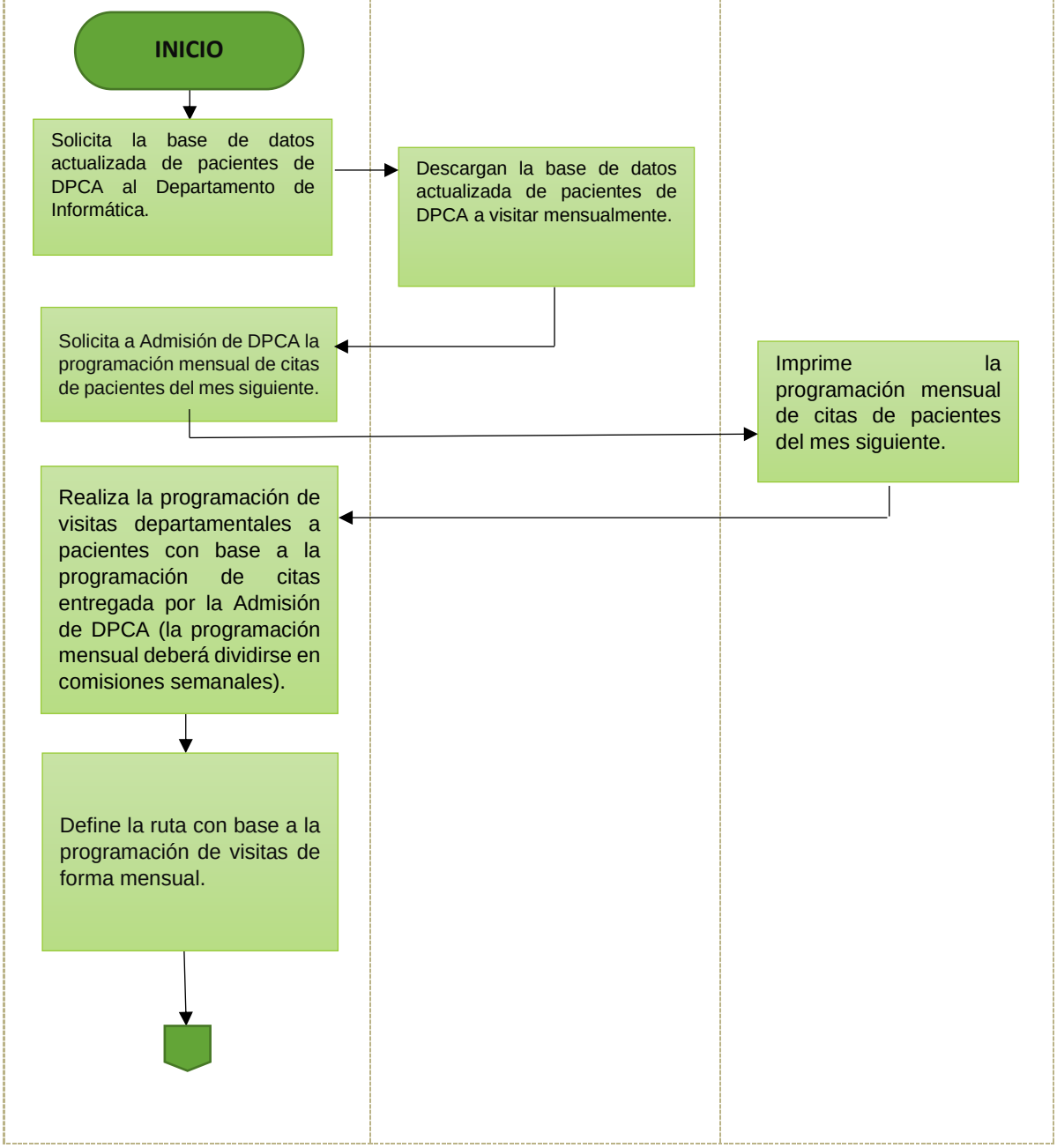
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

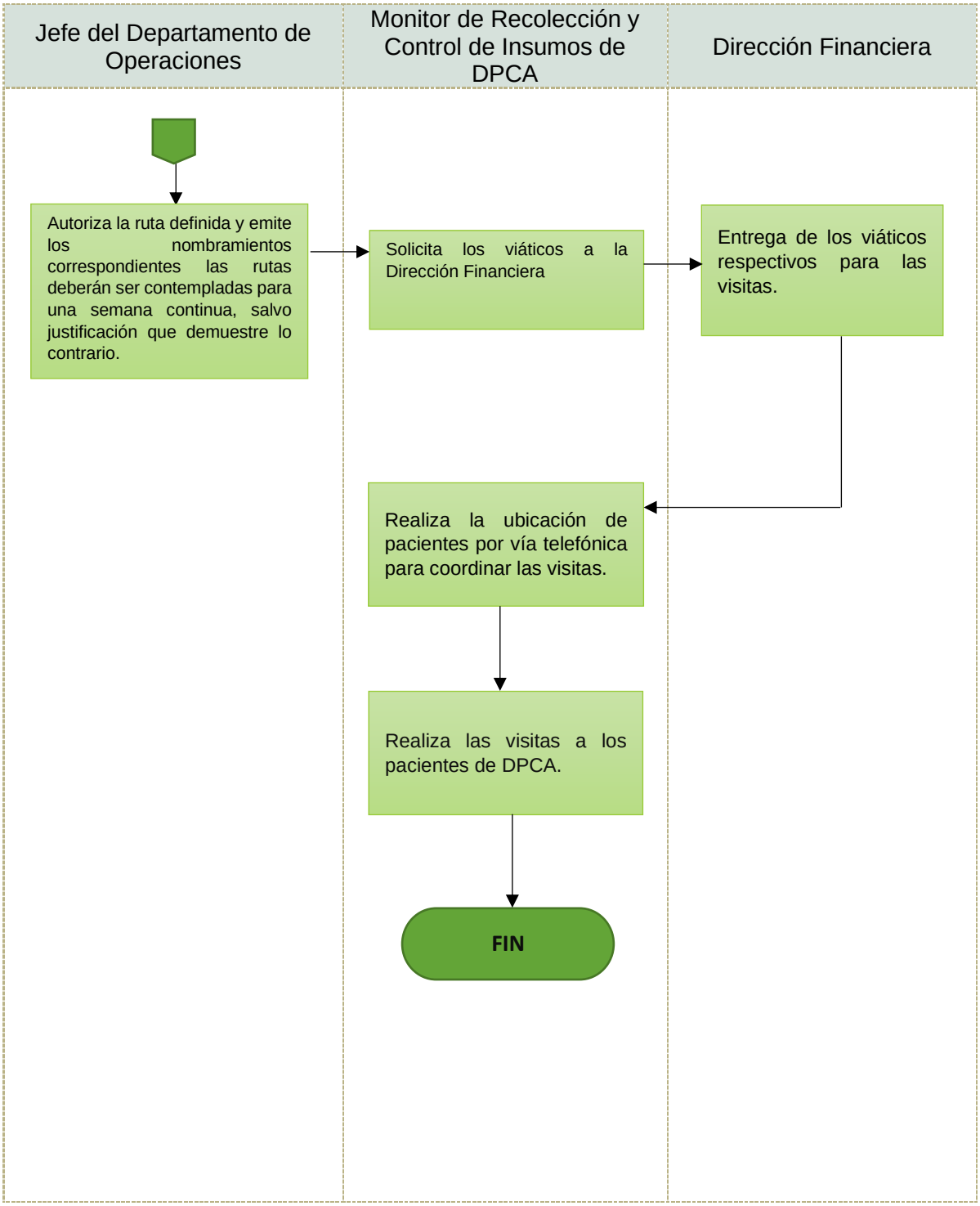
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita la base de datos de pacientes de DPCA actualizado al Departamento de Informática.	30 minutos
2.	Departamento de Informática	Descargan la base de datos de pacientes de DPCA actualizado a visitar mensualmente.	2 horas
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita a Admisión de DPCA la programación mensual de citas de pacientes del mes siguiente.	20 minutos
4.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Imprime la programación mensual de citas de pacientes del mes siguiente.	3 horas

5.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza la programación de visitas departamentales a pacientes con base a la programación de citas entregada por la Admisión de DPCA (la programación mensual deberá dividirse en comisiones semanales).	1 día
6.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Define la ruta con base a la programación de visitas de forma mensual.	30 minutos
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Autoriza la ruta definida y emite los nombramientos correspondientes las rutas deberán ser contempladas para una semana continua, salvo justificación que demuestre lo contrario.	20 minutos
8.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita los viáticos a la Dirección Financiera	1 hora
9.	Dirección Financiera	Entrega de los viáticos respectivos para las visitas.	4 días
10.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza la ubicación de pacientes por vía telefónica para coordinar las visitas.	1 día paciente
11.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza las visitas a los pacientes de DPCA.	Tiempo indefinido
12.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Liquida los viáticos recibidos en la Dirección Financiera para las visitas a pacientes de DPCA	3 días
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: PROGRAMACIÓN DE RUTA PARA COMISIONES DEPARTAMENTALES (INTERIOR DE LA REPÚBLICA) PARA VISITA DE PACIENTES DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-




Jefe del Departamento de Operaciones
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA
Dirección Financiera
Autoriza la ruta definida y emite los nombramientos correspondientes las rutas deberán ser contempladas para una semana continua, salvo justificación que demuestre lo contrario.
Solicita los viáticos a la Dirección Financiera
Entrega de los viáticos respectivos para las visitas.
Realiza la ubicación de pacientes por vía telefónica para coordinar las visitas.
Realiza las visitas a los pacientes de DPCA.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción y entrega de vehículo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Registro adecuado para uso de vehículos al servicio de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proporcionar la certeza del estado de los vehículos al momento de la recepción y entrega de los mismos, por parte de los pilotos designados a cada unidad de transporte de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA es responsable del uso y cuidado del vehículo asignado.

D. RESPONSABLE

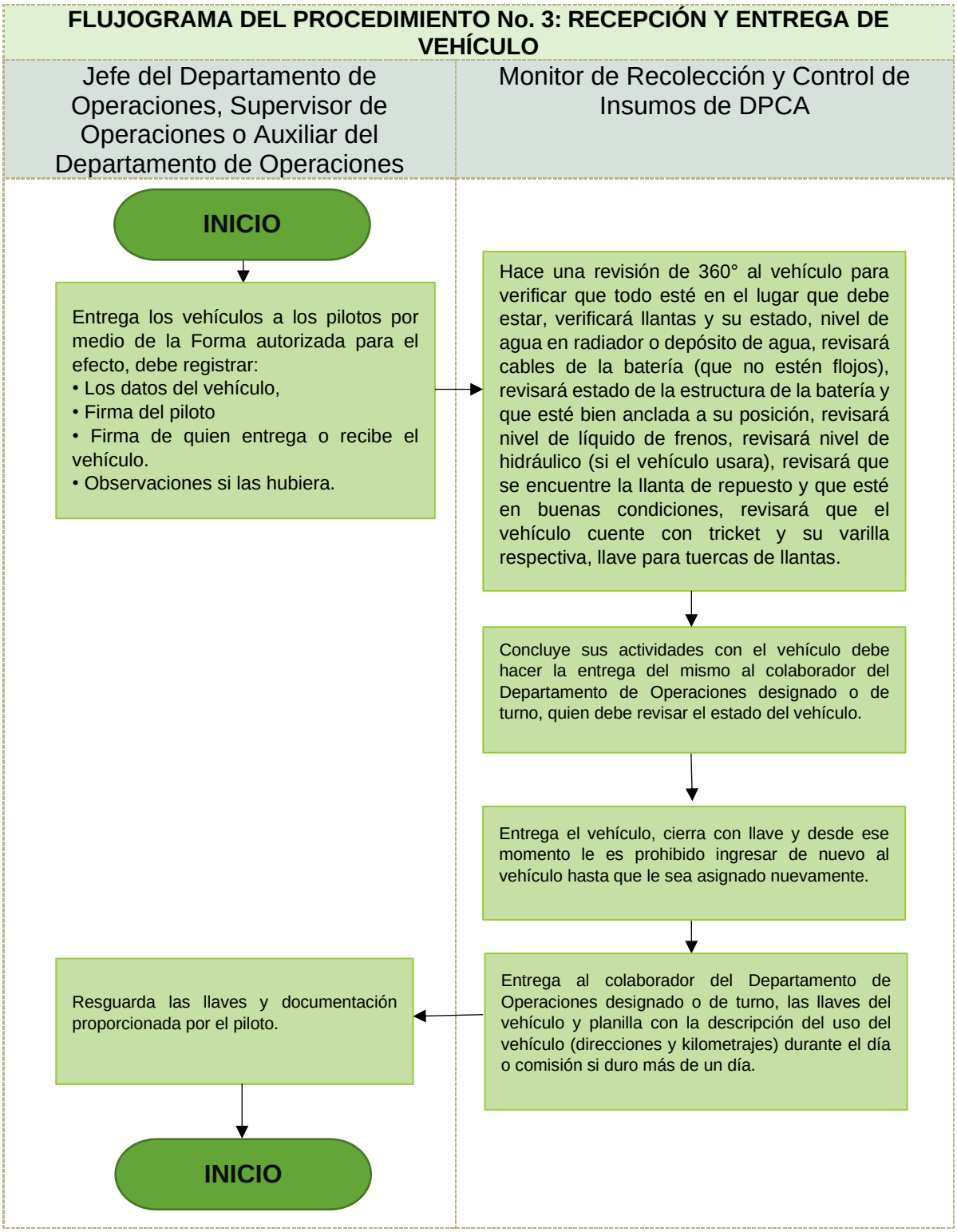
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones, Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Entrega los vehículos a los pilotos por medio de la Forma autorizada para el efecto, debe registrar: • Los datos del vehículo, • Firma del piloto • Firma de quien entrega o recibe el vehículo. • Observaciones si las hubiera.	5 minutos
2.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Hace una revisión de 360° al vehículo para verificar que todo esté en el lugar que debe estar, verificará llantas y su estado, nivel de agua en radiador o depósito de agua, revisará cables de la batería (que no estén flojos), revisará estado de la estructura de la batería y que esté bien anclada a su posición, revisará nivel de líquido de frenos, revisará nivel de hidráulico (si el vehículo usara),	10 minutos

		revisará que se encuentre la llanta de repuesto y que esté en buenas condiciones, revisará que el vehículo cuente con tricket y su varilla respectiva, llave para tuercas de llantas.	
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Concluye sus actividades con el vehículo debe hacer la entrega del mismo al colaborador del Departamento de Operaciones designado o de turno, quien debe revisar el estado del vehículo.	10 minutos
4.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Entrega el vehículo, cierra con llave y desde ese momento le es prohibido ingresar de nuevo al vehículo hasta que le sea asignado nuevamente.	5 minutos
5.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Entrega al colaborador del Departamento de Operaciones designado o de turno, las llaves del vehículo y planilla con la descripción del uso del vehículo (direcciones y kilometrajes) durante el día o comisión si duro más de un día.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones, Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Resguarda las llaves y documentación proporcionada por el piloto.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE VEHÍCULO



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de kilometraje del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Llevar un registro del control del kilometraje en todas las comisiones de visitas a pacientes o en las que apoye con transporte de personal, insumos, medicamentos o materiales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Poder llevar un estricto control del uso de los vehículos y combustibles para que sea apegado a criterios ya establecidos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar el control de direcciones de origen y de destino y de kilometraje del vehículo asignado.

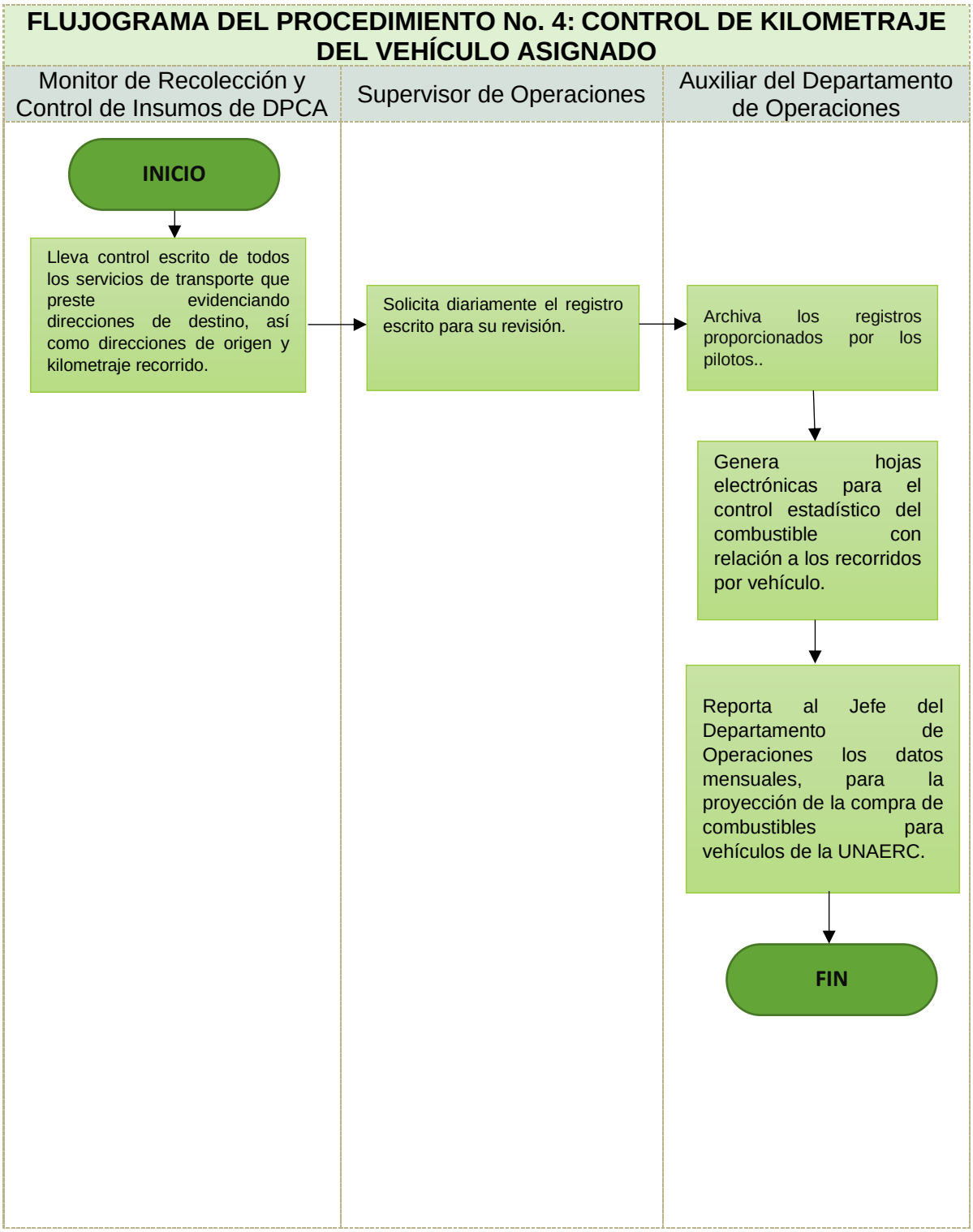
D. RESPONSABLE

Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Lleva control escrito de todos los servicios de transporte que preste evidenciando direcciones de destino así como direcciones de origen y kilometraje recorrido.	15 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Solicita diariamente el registro escrito para su revisión.	5 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva los registros proporcionados por los pilotos.	5 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Genera hojas electrónicas para el control estadístico del combustible con relación a los recorridos por vehículo.	1 hora
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Reporta al Jefe del Departamento de Operaciones los datos mensuales, para la proyección de la compra de combustibles para vehículos de la UNAERC.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: CONTROL DE KILOMETRAJE DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Por ser la persona que está en contacto directo con el vehículo de manera cotidiana, es la indicada para generar la información con respecto al funcionamiento de los vehículos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Conservar en óptimas condiciones los vehículos propiedad de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse cada 5,000 Km y debe programarse 400 km. antes del kilometraje fijado.
- Recibir instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

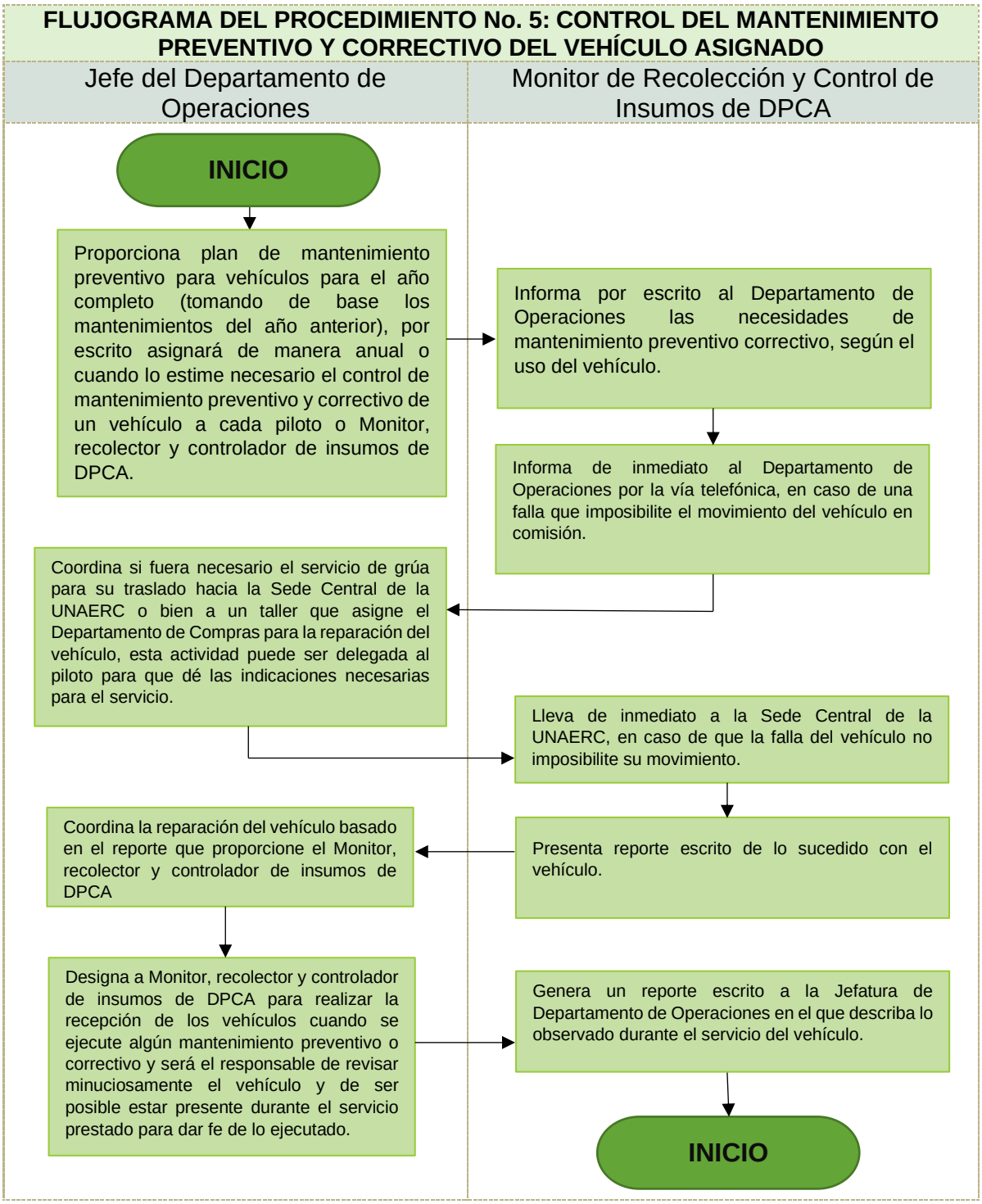
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Proporciona plan de mantenimiento preventivo para vehículos para el año completo (tomando de base los mantenimientos del año anterior), por escrito asignará de manera anual o cuando lo estime necesario el control de mantenimiento preventivo y correctivo de un vehículo a cada piloto o Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA.	10 minutos
2.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Informa por escrito al Departamento de Operaciones las necesidades de mantenimiento preventivo correctivo, según el uso del vehículo.	10 minutos
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Informa de inmediato al Departamento de Operaciones por la vía telefónica, en caso de una falla que imposibilite el movimiento del vehículo en comisión.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina si fuera necesario el servicio de grúa para su traslado hacia la Sede Central de la UNAERC o bien a un taller que asigne el Departamento de Compras para la reparación del	Tiempo indefinido

		vehículo, esta actividad puede ser delegada al piloto para que dé las indicaciones necesarias para el servicio.	
5.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Lleva de inmediato a la Sede Central de la UNAERC, en caso de que la falla del vehículo no imposibilite su movimiento.	
6.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Presenta reporte escrito de lo sucedido con el vehículo.	
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina la reparación del vehículo basado en el reporte que proporcione el Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Designa a Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA para realizar la recepción de los vehículos cuando se ejecute algún mantenimiento preventivo o correctivo y será el responsable de revisar minuciosamente el vehículo y de ser posible estar presente durante el servicio prestado para dar fe de lo ejecutado.	10 minutos
9.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Genera un reporte escrito a la Jefatura de Departamento de Operaciones en el que describa lo observado durante el servicio del vehículo.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Abastecimiento de combustible para vehículos según Manual de Combustibles vigente**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Manera correcta para el abastecimiento de combustibles para vehículos propiedad de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un correcto control del consumo de combustible por parte de los vehículos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Verifica el nivel de combustible del vehículo, no debe ser menos de la mitad de la capacidad del tanque del vehículo.
- La entrega de los cupones debe ser autorizada por el Jede del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

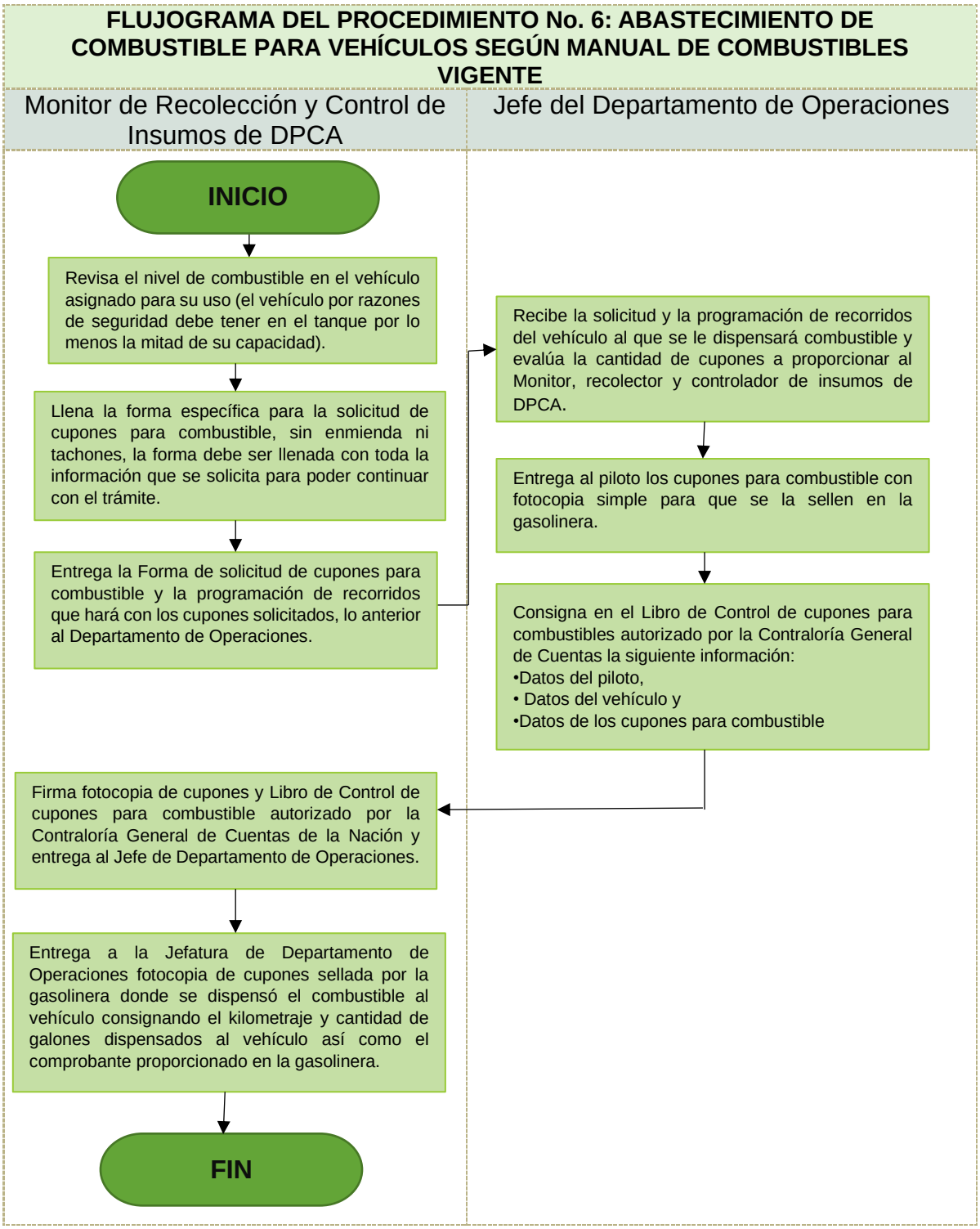
Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Revisa el nivel de combustible en el vehículo asignado para su uso (el vehículo por razones de seguridad debe tener en el tanque por lo menos la mitad de su capacidad).	5 minutos
2.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Llena la forma específica para la solicitud de cupones para combustible, sin enmienda ni tachones, la forma debe ser llenada con toda la información que se solicita para poder continuar con el trámite.	5 minutos
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Entrega la Forma de solicitud de cupones para combustible y la programación de recorridos que hará con los cupones solicitados, lo anterior al Departamento de Operaciones.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe la solicitud y la programación de recorridos del vehículo al que se le dispensará combustible y evalúa la cantidad de cupones a proporcionar al Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA.	5 minutos

5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrega al piloto los cupones para combustible con fotocopia simple para que se la sellen en la gasolinera.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Consigna en el Libro de Control de cupones para combustibles autorizado por la Contraloría General de Cuentas la siguiente información: • Datos del piloto, • Datos del vehículo y • Datos de los cupones para combustible	5 minutos
7.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Firma fotocopia de cupones y Libro de Control de cupones para combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas de la Nación y entrega al Jefe de Departamento de Operaciones.	2 minutos
8.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Entrega a la Jefatura de Departamento de Operaciones fotocopia de cupones sellada por la gasolinera donde se dispensó el combustible al vehículo consignando el kilometraje y cantidad de galones dispensados al vehículo así como el comprobante proporcionado en la gasolinera.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS SEGÚN MANUAL DE COMBUSTIBLES VIGENTE



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la limpieza que debe dar al vehículo asignado para mantenerlo limpio y el traslado de los colaboradores sea agradable.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener limpio el vehículo asignado.
- Conservar libres de basura, olores y manchas el vehículo asignado.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar la limpieza de vehículo asignado por lo menos una vez a la semana o cuando sea necesario.

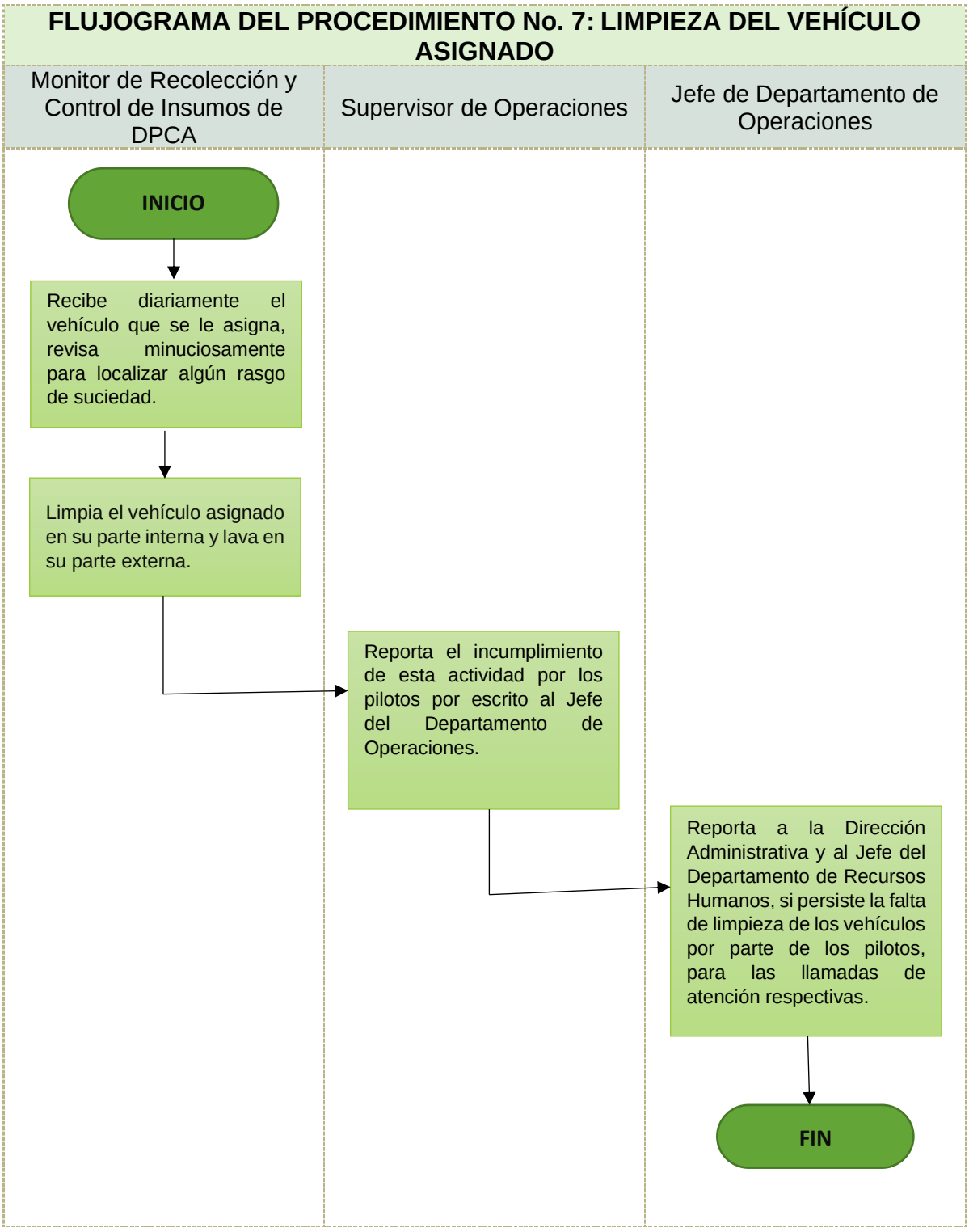
D. RESPONSABLE

Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Recibe diariamente el vehículo que se le asigna, revisa minuciosamente para localizar algún rasgo de suciedad.	10 minutos
2.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Limpia el vehículo asignado en su parte interna y lava en su parte externa.	1 vez por semana
3.	Supervisor de Operaciones	Reporta el incumplimiento de esta actividad por los pilotos por escrito al Jefe del Departamento de Operaciones.	10 minutos
4.	Jefe de Departamento de Operaciones	Reporta a la Dirección Administrativa y al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, si persiste la falta de limpieza de los vehículos por parte de los pilotos, para las llamadas de atención respectivas.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: LIMPIEZA DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Visita a pacientes de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el proceso que consiste en realizar una visita domiciliar al paciente de DPCA para realizar controles de insumos tales como: inventario de insumos, verificación de fechas de vencimiento de insumos, recolección de insumos, entre otros.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Verificar la fecha de vencimiento de los insumos que el paciente tiene en existencia.
- Verificar que la entrega del proveedor cumpla con la programación dada por la UNAERC según el SIU.
- Verificar que los insumos entregados al paciente sean los establecidos en el sistema.
- Establecer si el paciente tiene sobreabastecimiento de insumos.
- Recolectar insumos por sobreabastecimiento, por donación (fallecimiento de paciente) o cambio de estatus del paciente.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Portar el carné de identificación como colaboradores de la UNAERC extendido por el Departamento de Recursos Humanos.
- Portar el chaleco identificado con el logo de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

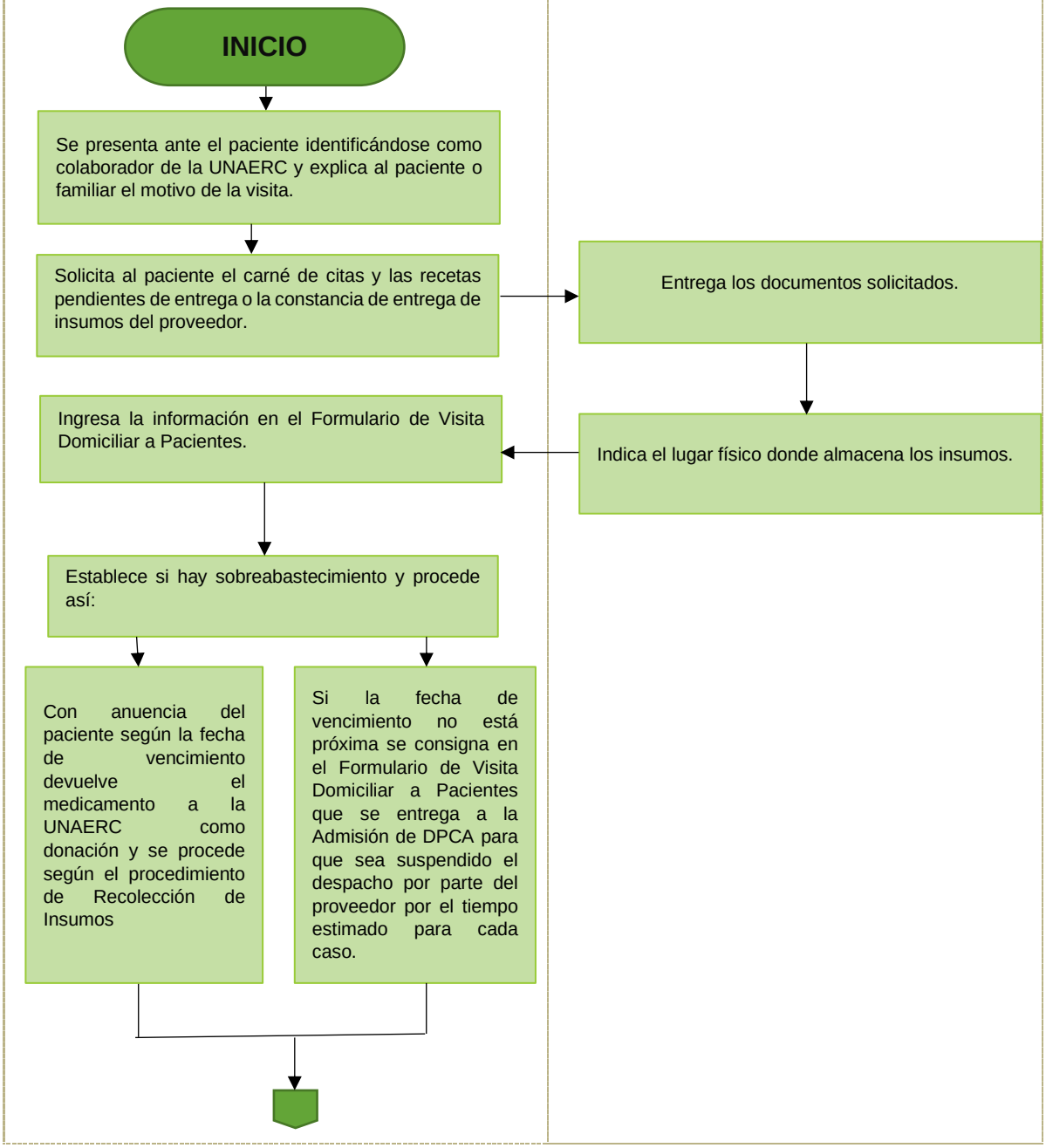
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

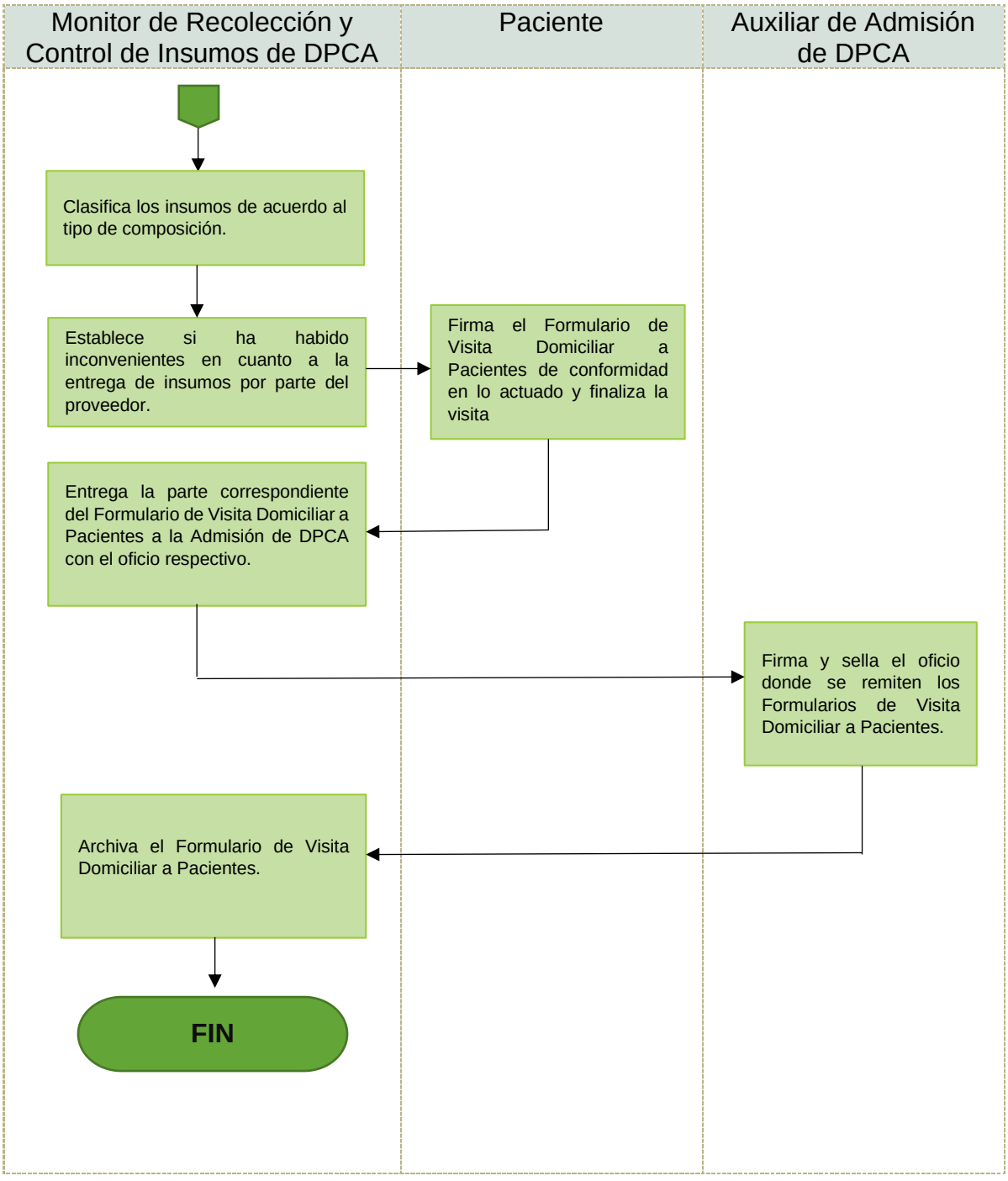
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Se presenta ante el paciente identificándose como colaborador de la UNAERC y explica al paciente o familiar el motivo de la visita.	5 minutos
2.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita al paciente el carné de citas y las recetas pendientes de entrega o la constancia de entrega de insumos del proveedor.	
3.	Paciente	Entrega los documentos solicitados.	
4.	Monitor de Recolección y	Ingresa la información en el Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes.	15 minutos

	Control de Insumos de DPCA			
5.	Paciente	Indica el lugar físico donde almacena los insumos.		
6.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza el inventario físico de insumos debiendo establecer: Cantidad de medicamento por tipo de composición, fecha de vencimiento.		
7.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Establece si hay sobreabastecimiento y procede así:		
		Con anuencia del paciente según la fecha de vencimiento devuelve el medicamento a la UNAERC como donación y se procede según el procedimiento de Recolección de Insumos.	Si la fecha de vencimiento no está próxima se consigna en el Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes que se entrega a la Admisión de DPCA para que sea suspendido el despacho por parte del proveedor por el tiempo estimado para cada caso.	
8.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Clasifica los insumos de acuerdo al tipo de composición.		
9.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Establece si ha habido inconvenientes en cuanto a la entrega de insumos por parte del proveedor.		
10.	Paciente	Firma el Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes de conformidad en lo actuado y finaliza la visita.		2 minutos
11.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Entrega la parte correspondiente del Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes a la Admisión de DPCA con el oficio respectivo.		Día siguiente de la visita
12.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Firma y sella el oficio donde se remiten los Formularios de Visita Domiciliar a Pacientes.		5 minutos

13.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Archiva el Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.8 : VISITA A PACIENTES DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-




Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA
Paciente
Auxiliar de Admisión de DPCA
Clasifica los insumos de acuerdo al tipo de composición.
Establece si ha habido inconvenientes en cuanto a la entrega de insumos por parte del proveedor.
Firma el Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes de conformidad en lo actuado y finaliza la visita
Entrega la parte correspondiente del Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes a la Admisión de DPCA con el oficio respectivo.
Firma y sella el oficio donde se remiten los Formularios de Visita Domiciliar a Pacientes.
Archiva el Formulario de Visita Domiciliar a Pacientes.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recolección de insumos de donación de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Es el proceso que consiste en la recolección domiciliar de insumos por donación derivado de lo siguiente: fallecimiento de paciente, cambio de estatus, por sobreabastecimiento y cambio de composición del medicamento.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Recolectar los insumos de los pacientes de DPCA que ya no serán utilizados con el objetivo de mejorar el aprovechamiento de los recursos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener la notificación del fallecimiento o cambio de estatus del paciente vía electrónica.
- Portar el carné de Identificación como colaboradores de la UNAERC extendido por el Departamento de Recursos Humanos.
- Portar el chaleco identificado con el logo de la UNAERC.

D. RESPONSABLE

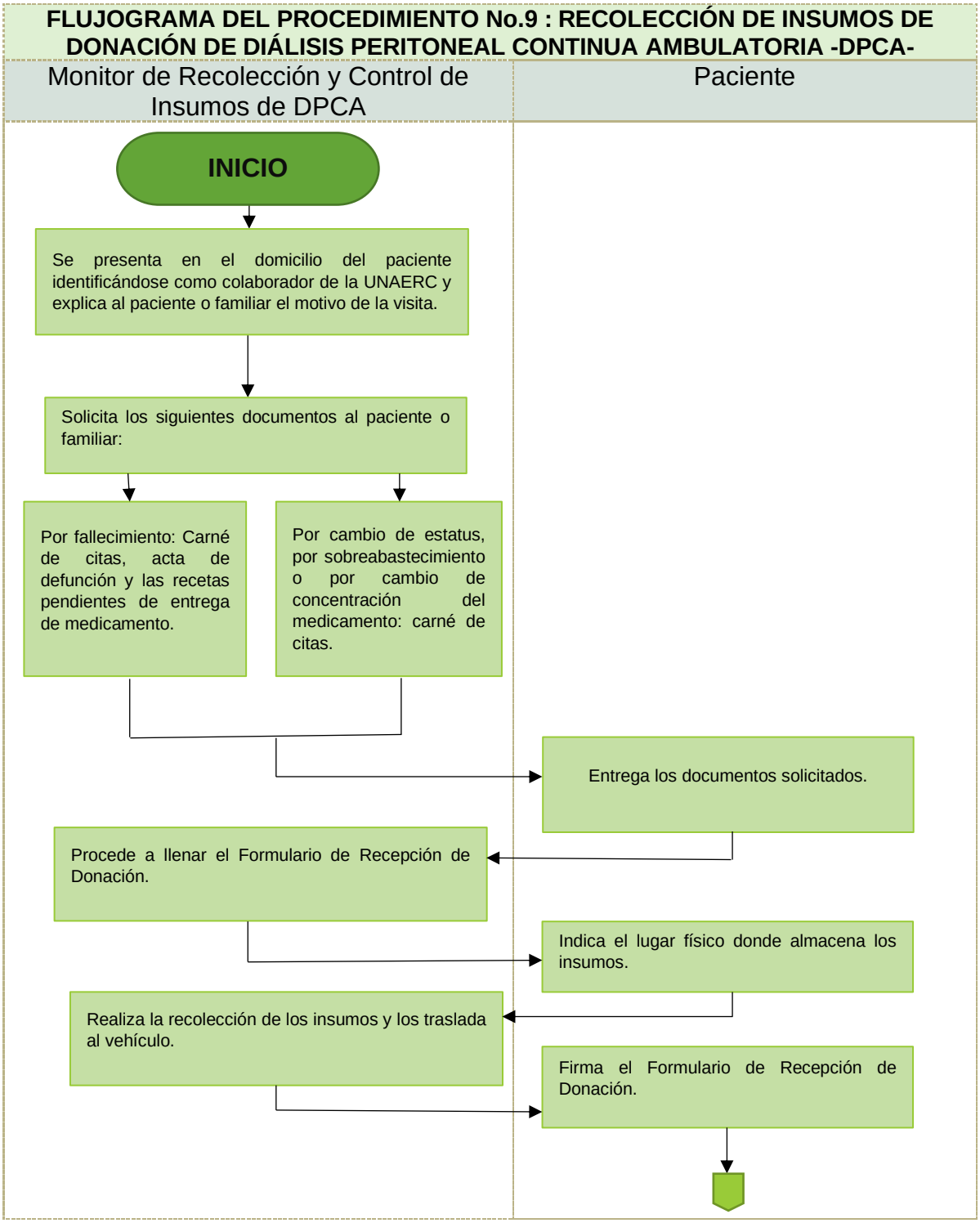
Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA

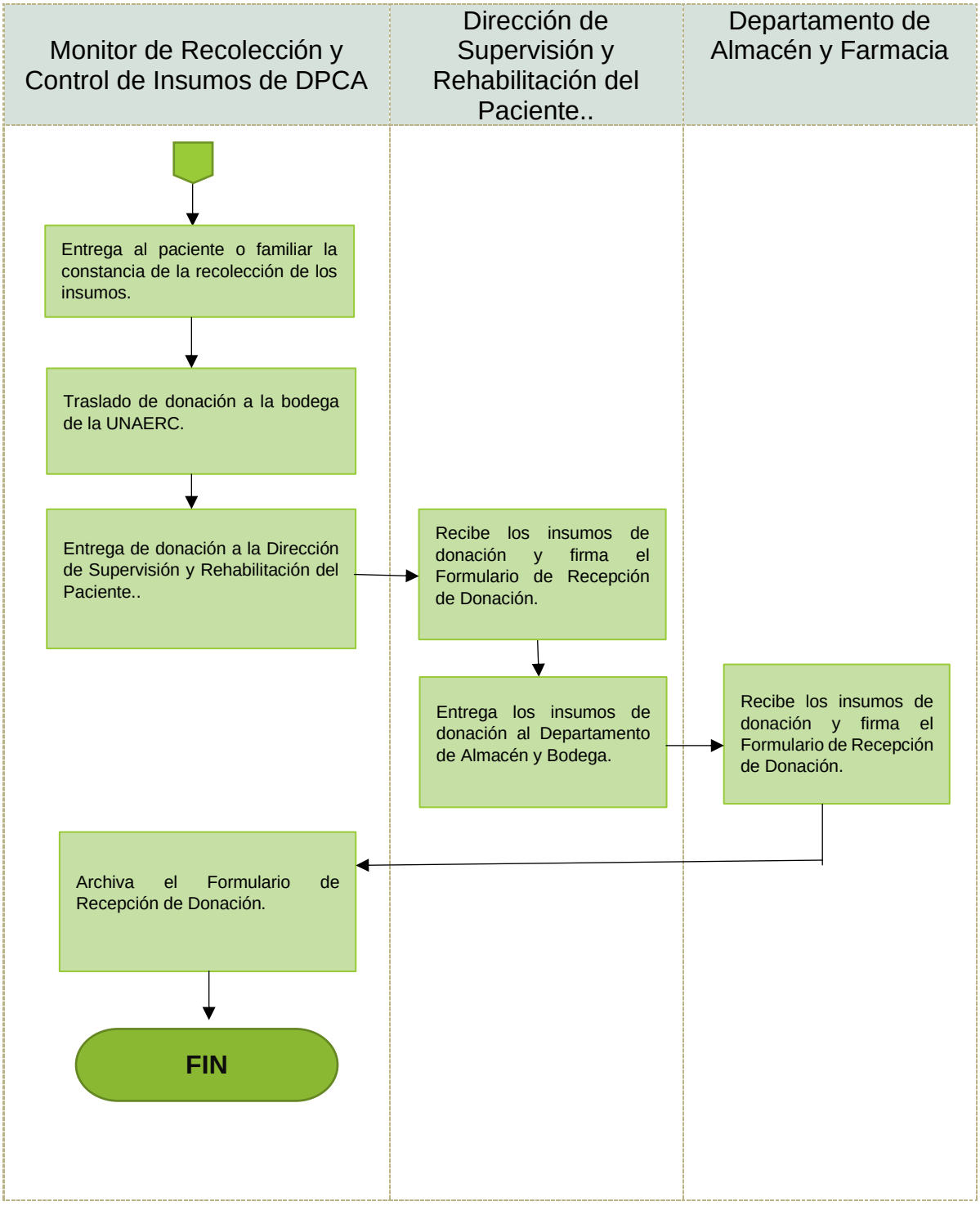
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción		Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Se presenta en el domicilio del paciente identificándose como colaborador de la UNAERC y explica al paciente o familiar el motivo de la visita.		5 minutos
2.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Solicita los siguientes documentos al paciente o familiar:		
		Por fallecimiento: Carné de citas, acta de defunción y las recetas pendientes de entrega de medicamento.	Por cambio de estatus, por sobreabastecimiento o por cambio de concentración del medicamento: carné de citas.	

3.	Paciente o Familiar	Entrega los documentos solicitados.	
4.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Procede a llenar el Formulario de Recepción de Donación.	10 minutos
5.	Paciente o Familiar	Indica el lugar físico donde almacena los insumos.	
6.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Realiza la recolección de los insumos y los traslada al vehículo.	
7.	Paciente o Familiar	Firma el Formulario de Recepción de Donación.	
8.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Entrega al paciente o familiar la constancia de la recolección de los insumos.	
9.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Traslado de donación a la bodega de la UNAERC.	Depende de la distancia
10.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Entrega de donación a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente.	2 minutos
11.	Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Recibe los insumos de donación y firma el Formulario de Recepción de Donación.	30 minutos
12.	Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Entrega los insumos de donación al Departamento de Almacén y Bodega.	30 minutos
13.	Departamento de Almacén y Farmacia	Recibe los insumos de donación y firma el Formulario de Recepción de Donación.	30 minutos
14.	Monitor, recolector y controlador de insumos de DPCA	Archiva el Formulario de Recepción de Donación.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No.9 : RECOLECCIÓN DE INSUMOS DE DONACIÓN DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINUA AMBULATORIA -DPCA-




Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA
Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente..
Departamento de Almacén y Farmacia
Entrega al paciente o familiar la constancia de la recolección de los insumos.
Traslado de donación a la bodega de la UNAERC.
Entrega de donación a la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente..
Recibe los insumos de donación y firma el Formulario de Recepción de Donación.
Entrega los insumos de donación al Departamento de Almacén y Bodega.
Recibe los insumos de donación y firma el Formulario de Recepción de Donación.
Archiva el Formulario de Recepción de Donación.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Distribución de insumos de DPCA de donación

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la entrega de insumos de donación a los pacientes de DPCA según el listado emitido mensualmente.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Aprovechar los insumos recolectados por donación.
- Mantener una eficiente rotación del inventario, evitando la acumulación de producto en bodega.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Contar con el listado de pacientes de DPCA emitido por la Admisión de DPCA y la copia de las recetas pendientes de entrega.

D. RESPONSABLE

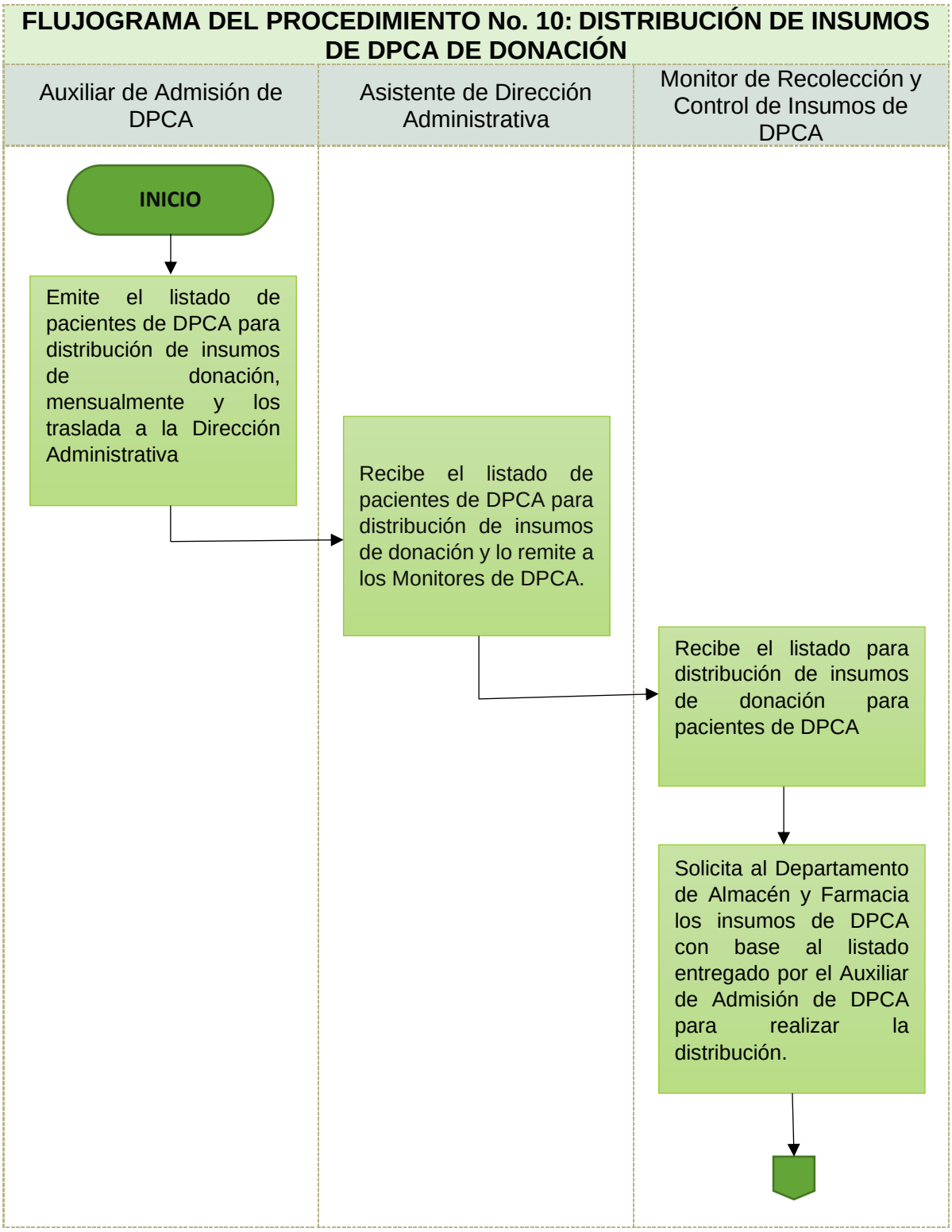
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

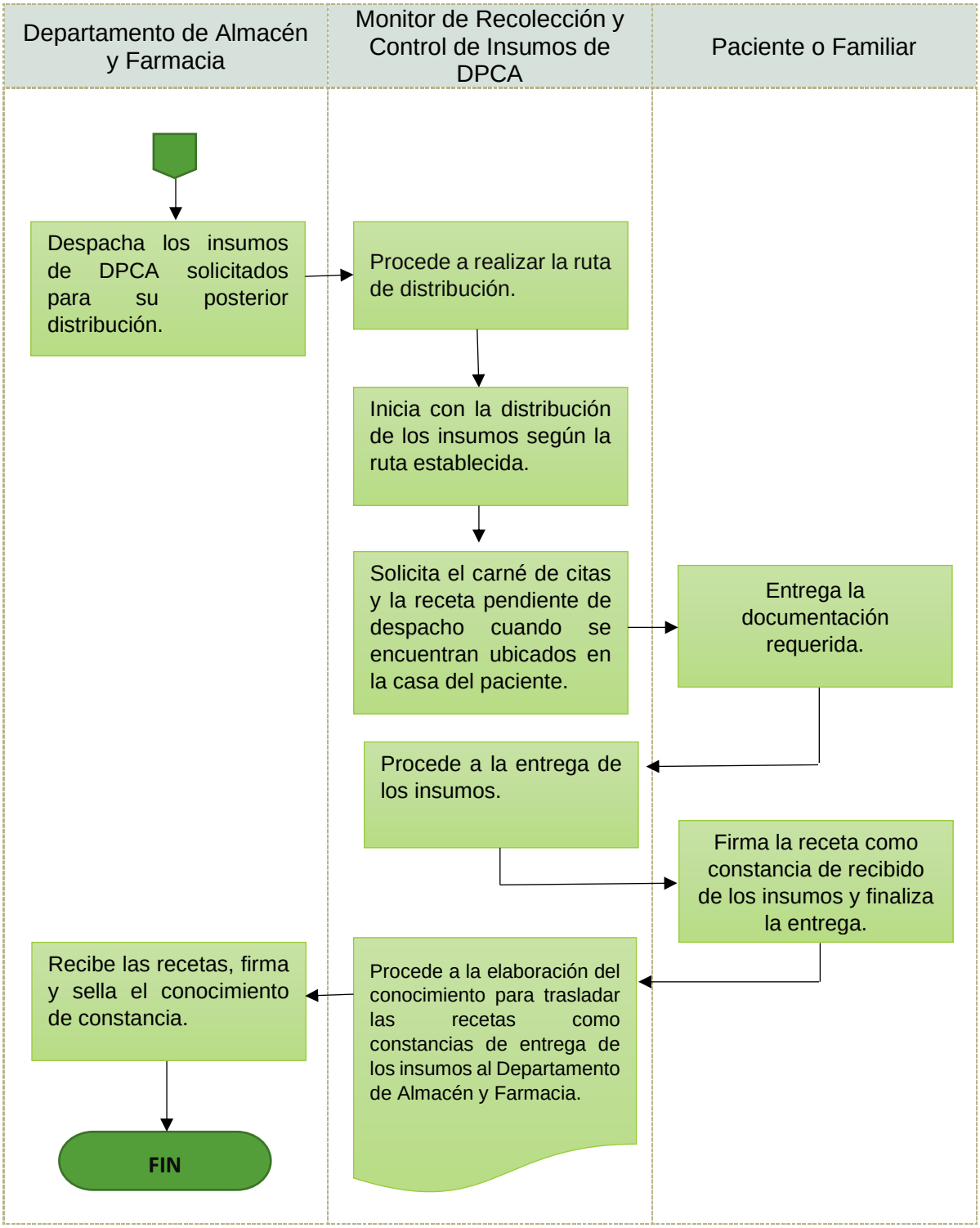
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Auxiliar de Admisión de DPCA	Emite el listado de pacientes de DPCA para distribución de insumos de donación, mensualmente y los traslada a la Dirección Administrativa.	30 minutos
2.	Asistente de Dirección Administrativa	Recibe el listado de pacientes de DPCA para distribución de insumos de donación y lo remite a los Monitores de DPCA.	10 minutos
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Recibe el listado para distribución de insumos de donación para pacientes de DPCA	5 minutos
4.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita al Departamento de Almacén y Farmacia los insumos de DPCA con base al listado entregado por el Auxiliar de Admisión de DPCA para realizar la distribución.	
5.	Departamento de Almacén y Farmacia	Despacha los insumos de DPCA solicitados para su posterior distribución.	

6.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Procede a realizar la ruta de distribución.	30 minutos
7.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Inicia con la distribución de los insumos según la ruta establecida.	Depende de la distancia
8.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Solicita el carné de citas y la receta pendiente de despacho cuando se encuentran ubicados en la casa del paciente.	20 minutos
9.	Paciente o Familiar	Entrega la documentación requerida.	
10.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Procede a la entrega de los insumos.	
11.	Paciente o Familiar	Firma la receta como constancia de recibido de los insumos y finaliza la entrega.	
12.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Procede a la elaboración del conocimiento para trasladar las recetas como constancias de entrega de los insumos al Departamento de Almacén y Farmacia.	10 minutos
13.	Departamento de Almacén y Farmacia	Recibe las recetas, firma y sella el conocimiento de constancia.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS DE DPCA DE DONACIÓN




Departamento de Almacén y Farmacia
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA
Paciente o Familiar
Despacha los insumos de DPCA solicitados para su posterior distribución.
Procede a realizar la ruta de distribución.
Inicia con la distribución de los insumos según la ruta establecida.
Solicita el carné de citas y la receta pendiente de despacho cuando se encuentran ubicados en la casa del paciente.
Entrega la documentación requerida.
Procede a la entrega de los insumos.
Firma la receta como constancia de recibido de los insumos y finaliza la entrega.
Procede a la elaboración del conocimiento para trasladar las recetas como constancias de entrega de los insumos al Departamento de Almacén y Farmacia.
Recibe las recetas, firma y sella el conocimiento de constancia.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de informes semanales, quincenales y mensuales**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la elaboración de informes sobre el cumplimiento de las funciones asignadas, los informes son semanales, quincenales y mensuales.

- Los informes semanales constan del resumen de la cobertura de visita, recolección o distribución semanal.
- Los informes quincenales constan del resumen de la cobertura de vista, recolección o distribución quincenal.
- Los informes mensuales constan del resumen de la cobertura de visita, recolección o distribución mensual.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Establecer con objetividad el cumplimiento de las funciones y el avance en las actividades.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Los informes semanales y quincenales se realizan por pareja.
- Los informes mensuales se realizan en equipo.

D. RESPONSABLE

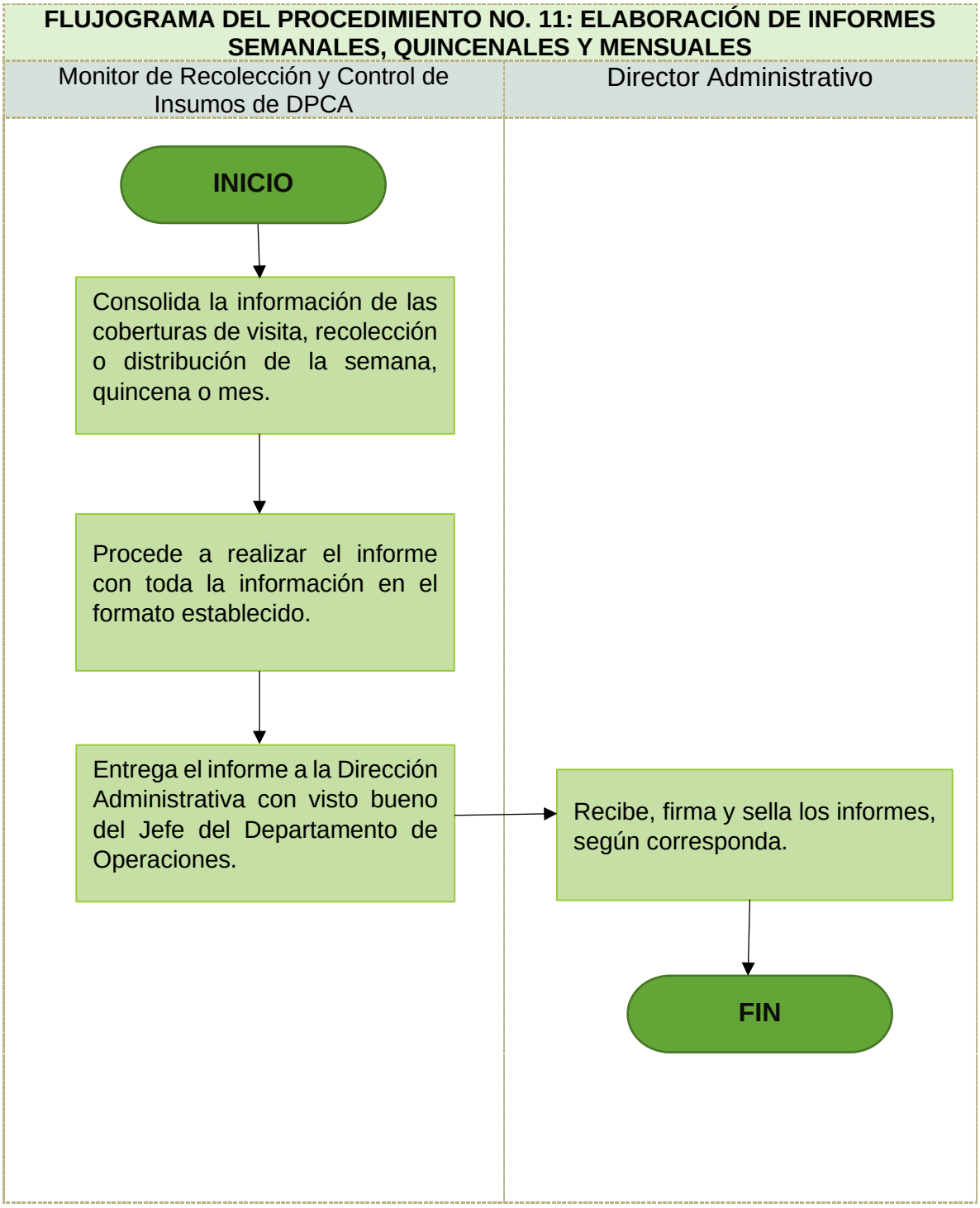
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Consolida la información de las coberturas de visita, recolección o distribución de la semana, quincena o mes.	5 minutos
2.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Procede a realizar el informe con toda la información en el formato establecido.	4 horas

3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Entrega el informe a la Dirección Administrativa con visto bueno del Jefe del Departamento de Operaciones	5 minutos
4.	Director Administrativo	Recibe, firma y sella los informes, según corresponda.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO NO. 11: ELABORACIÓN DE INFORMES SEMANALES, QUINCENALES Y MENSUALES



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Apoyo a diferentes Departamentos de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en brindar apoyo de transporte y mensajería a las diferentes áreas de la UNAERC con previa autorización de la Administración General o Dirección Administrativa.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar a las diferentes áreas de la UNAERC con transporte.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener la debida autorización del Jefe Inmediato o la Autoridad Administrativa Superior.

D. RESPONSABLE

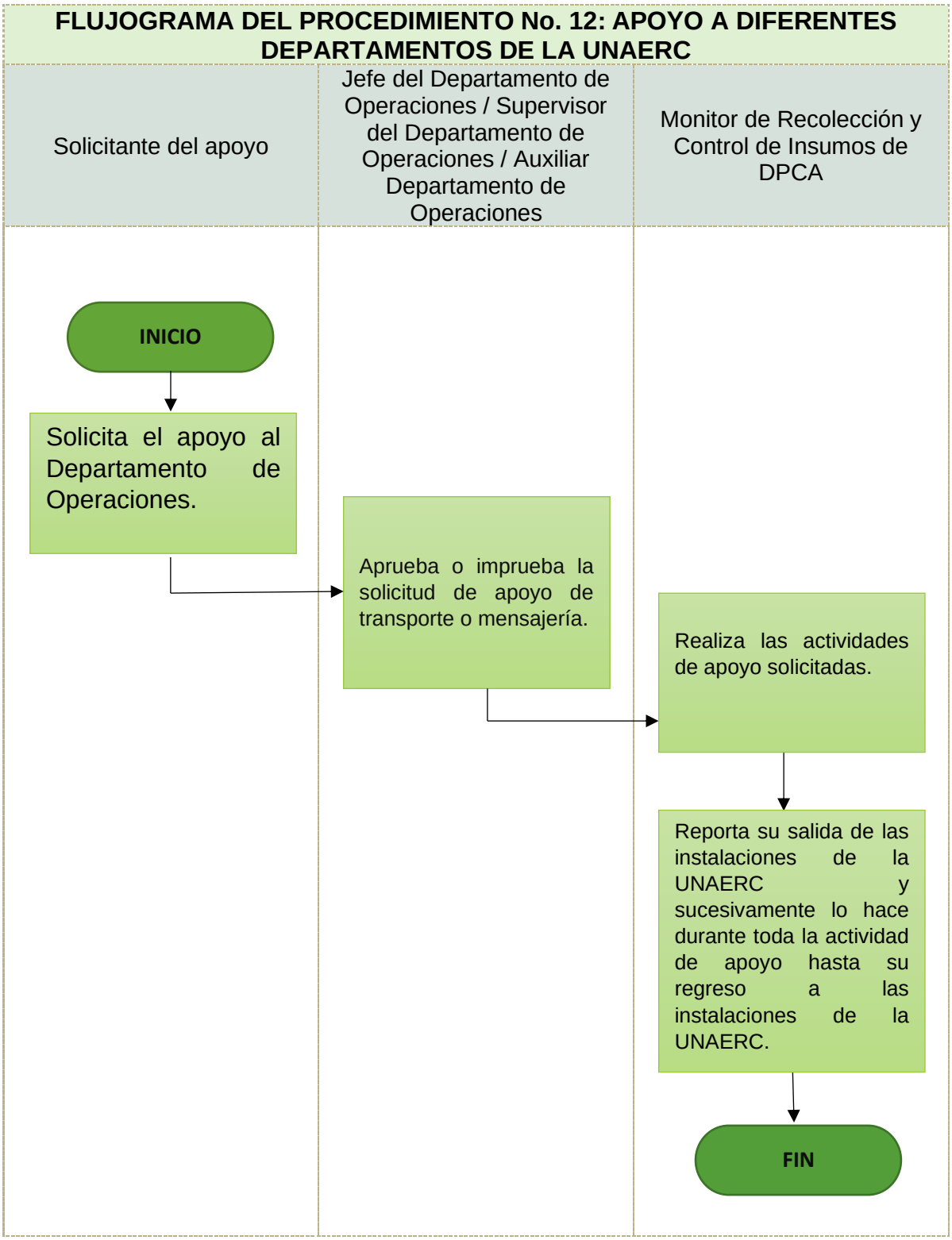
Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Solicitante del apoyo	Solicita el apoyo al Departamento de Operaciones.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones / Supervisor del Departamento de Operaciones / Auxiliar Departamento de Operaciones	Aprueba o imprueba la solicitud de apoyo de transporte o mensajería.	10 minutos
3.	Monitor de Recolección y Control de Insumos de DPCA	Realiza las actividades de apoyo solicitadas.	Depende de la distancia y la gestión
4.	Monitor de Recolección y	Reporta su salida de las instalaciones de la UNAERC y sucesivamente lo hace durante toda la actividad de apoyo hasta su regreso a las instalaciones de la UNAERC.	Tiempo indefinido

	Control de Insumos de DPCA		
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: APOYO A DIFERENTES DEPARTAMENTOS DE LA UNAERC



PILOTO

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Traslado de colaboradores de la UNAERC por comisiones varias dentro del área metropolitana**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Facilita la movilización de los colaboradores de la UNAERC asignados por comisión dentro del área metropolitana.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Agilizar las gestiones de colaboradores de la UNAERC para mejorar la gestión Administrativa y Médica.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Nombramiento verbal de la comisión.
- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Teléfono móvil asignado a piloto para que pueda desarrollar sus funciones de comunicación e información.
- Verificar que el tanque de combustible tenga como mínimo medio tanque antes de iniciar traslados o solicitar el vale de combustible necesario para realizar la comisión.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado del vehículo asignado.

D. RESPONSABLE

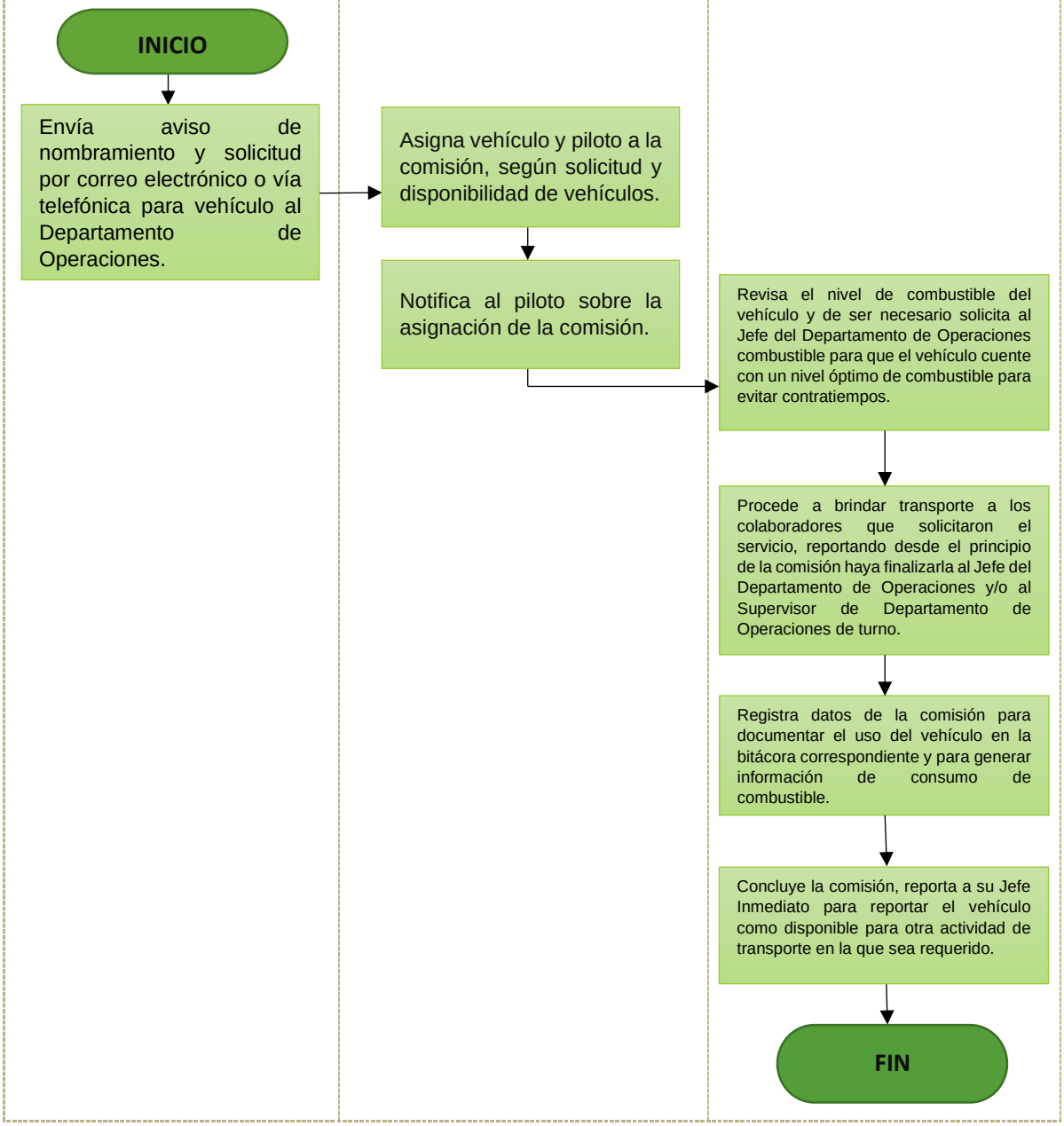
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones/ Director Administrativo/ Administrador General	Envía aviso de nombramiento y solicitud por correo electrónico o vía telefónica para vehículo al Departamento de Operaciones.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones /Supervisor de Operaciones	Asigna vehículo y piloto a la comisión, según solicitud y disponibilidad de vehículos.	5 minutos
3.	Jefe del Departamento de Operaciones/ Supervisor de Operaciones	Notifica al piloto sobre la asignación de la comisión.	5 minutos

4.	Piloto	Revisa el nivel de combustible del vehículo y de ser necesario solicita al Jefe del Departamento de Operaciones combustible para que el vehículo cuente con un nivel óptimo de combustible para evitar contratiempos.	5 minutos
5.	Piloto	Procede a brindar transporte a los colaboradores que solicitaron el servicio, reportando desde el principio de la comisión haya finalizarla al Jefe del Departamento de Operaciones y/o al Supervisor de Departamento de Operaciones de turno.	Tiempo indefinido
6.	Piloto	Registra datos de la comisión para documentar el uso del vehículo en la bitácora correspondiente y para generar información de consumo de combustible.	10 minutos
7.	Piloto	Concluye la comisión, reporta a su Jefe Inmediato para reportar el vehículo como disponible para otra actividad de transporte en la que sea requerido.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: TRASLADO DE COLABORADORES DE LA UNAERC POR COMISIONES VARIAS DENTRO DEL ÁREA METROPOLITANA



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Comisiones por visita domiciliar a pacientes de Diálisis Peritoneal Continúa Ambulatoria -DPCA-**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Brinda a los colaboradores del Departamento de Enfermería y de la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente el servicio de transporte para que se puedan llevar a cabo las visitas domiciliares a paciente de DPCA de la UNAERC que residen en el área metropolitana y en el interior de la República de Guatemala.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Brindar a los colaboradores de la UNAERC el servicio de transporte eficiente y oportuno para que puedan llevar a cabo las comisiones asignadas y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Nombramiento de comisión debidamente firmada y sellada.
- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Teléfono móvil asignado a piloto para que pueda desarrollar sus funciones de comunicación e información.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado del vehículo asignado.
- La comisión puede ser interrumpida por la Jefatura del Departamento de Operaciones, la Dirección a cargo de la Comisión, Dirección Administrativa o la Administración General.

D. RESPONSABLE

Piloto

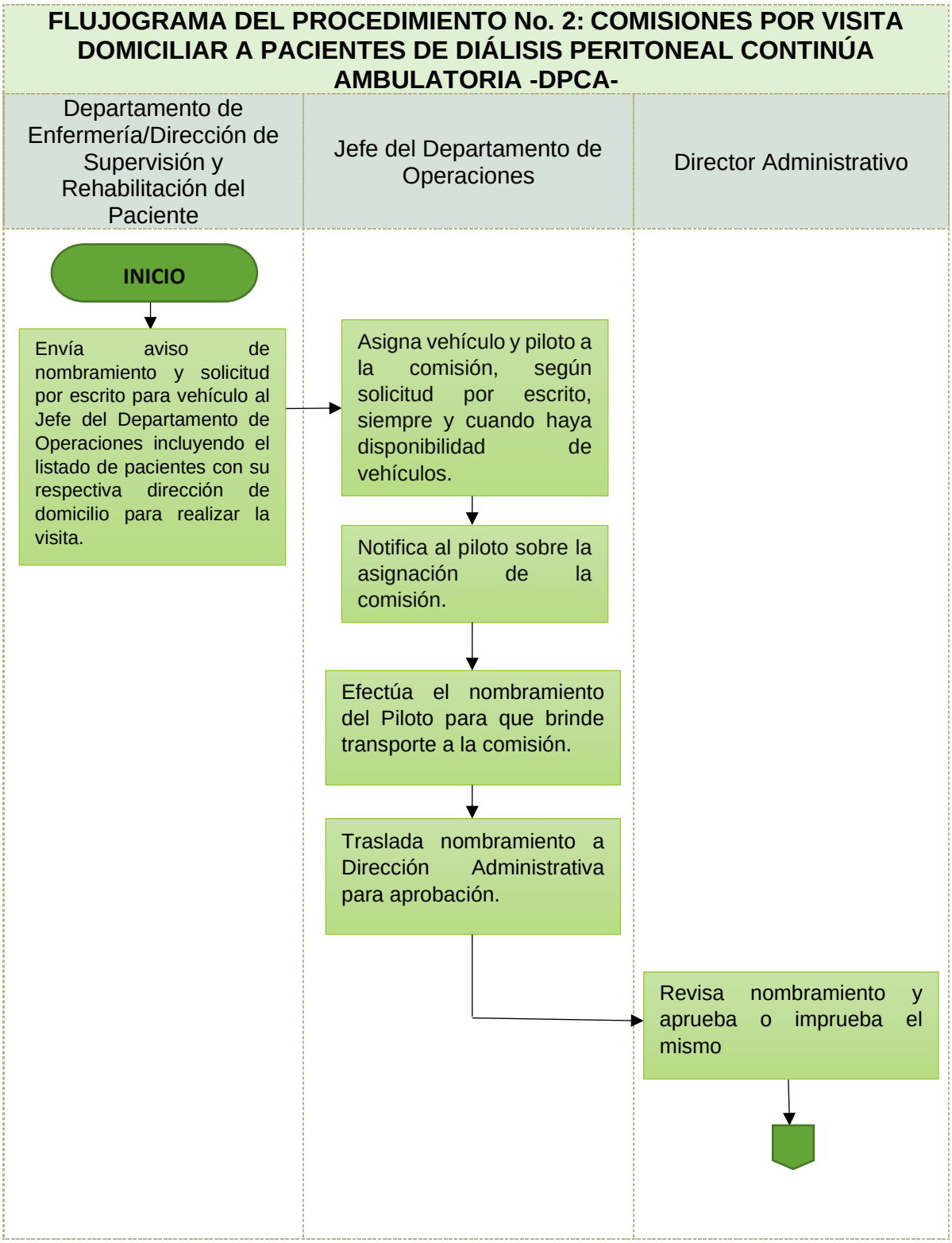
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

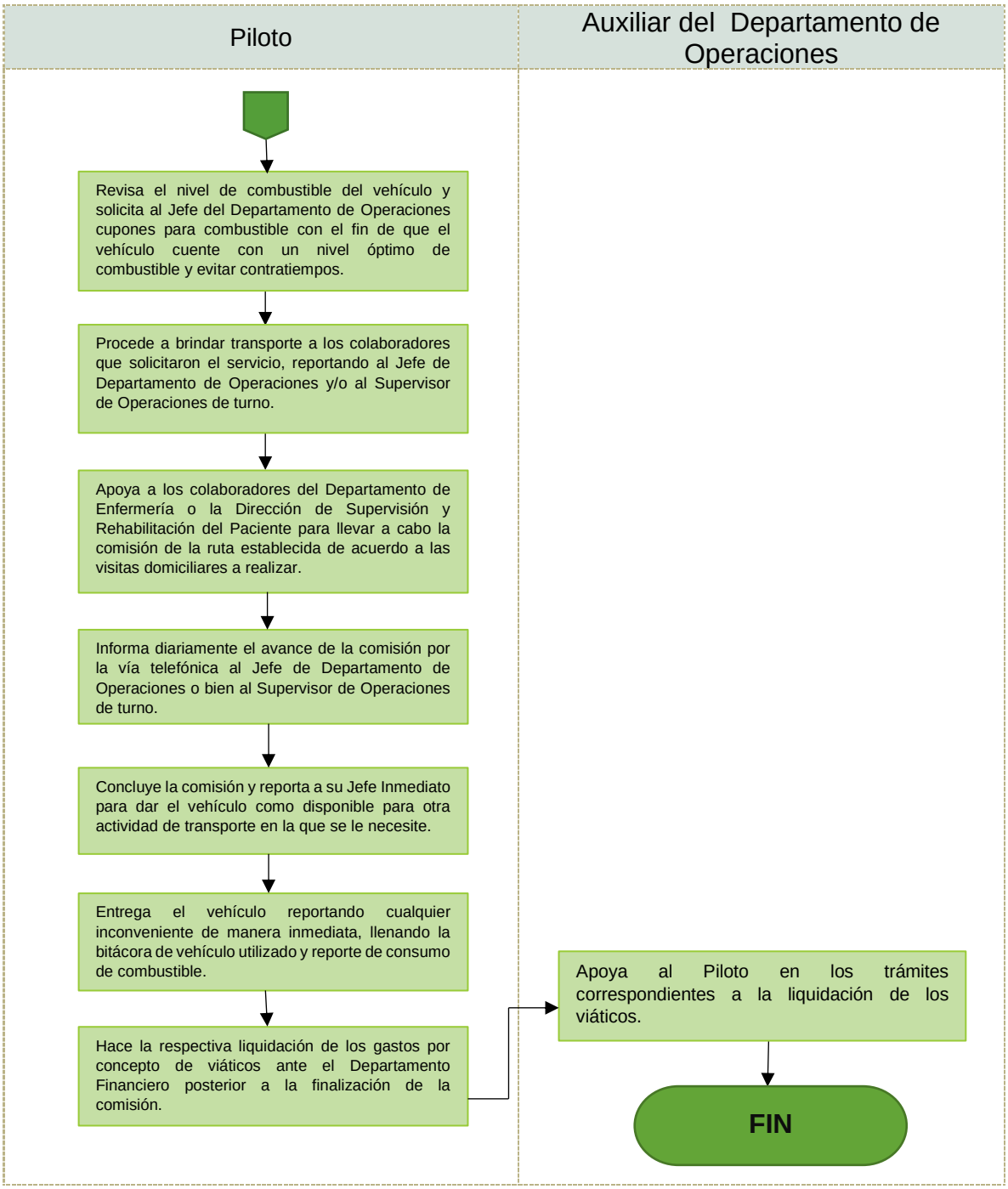
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Departamento de Enfermería/Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente	Envía aviso de nombramiento y solicitud por escrito para vehículo al Jefe del Departamento de Operaciones incluyendo el listado de pacientes con su respectiva dirección de domicilio para realizar la visita.	10 minutos

2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Asigna vehículo y piloto a la comisión, según solicitud por escrito, siempre y cuando haya disponibilidad de vehículos.	10 minutos
3.	Jefe del Departamento de Operaciones	Notifica al piloto sobre la asignación de la comisión.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Efectúa el nombramiento del Piloto para que brinde transporte a la comisión.	10 minutos
5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Traslada nombramiento a Dirección Administrativa para aprobación.	5 minutos
6.	Director Administrativo	Revisa nombramiento y aprueba o imprueba el mismo.	10 minutos
7.	Piloto	Revisa el nivel de combustible del vehículo y solicita al Jefe del Departamento de Operaciones cupones para combustible con el fin de que el vehículo cuente con un nivel óptimo de combustible y evitar contratiempos.	10 minutos
8.	Piloto	Procede a brindar transporte a los colaboradores que solicitaron el servicio, reportando al Jefe de Departamento de Operaciones y/o al Supervisor de Operaciones de turno.	Tiempo indefinido
9.	Piloto	Apoya a los colaboradores del Departamento de Enfermería o la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para llevar a cabo la comisión de la ruta establecida de acuerdo a las visitas domiciliares a realizar.	
10.	Piloto	Informa diariamente el avance de la comisión por la vía telefónica al Jefe de Departamento de Operaciones o bien al Supervisor de Operaciones de turno.	
11.	Piloto	Concluye la comisión y reporta a su Jefe Inmediato para dar el vehículo como disponible para otra actividad de transporte en la que se le necesite.	Indefinido
12.	Piloto	Entrega el vehículo reportando cualquier inconveniente de manera inmediata, llenando la bitácora de vehículo utilizado y reporte de consumo de combustible.	10 minutos
13.	Piloto	Hace la respectiva liquidación de los gastos por concepto de viáticos ante el Departamento Financiero posterior a la finalización de la comisión.	1 hora

14.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Apoya al Piloto en los trámites correspondientes a la liquidación de los viáticos.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: COMISIONES POR VISITA DOMICILIAR A PACIENTES DE DIÁLISIS PERITONEAL CONTINÚA AMBULATORIA -DPCA-




Piloto
Auxiliar del Departamento de Operaciones
Revisa el nivel de combustible del vehículo y solicita al Jefe del Departamento de Operaciones cupones para combustible con el fin de que el vehículo cuente con un nivel óptimo de combustible y evitar contratiempos.
Procede a brindar transporte a los colaboradores que solicitaron el servicio, reportando al Jefe de Departamento de Operaciones y/o al Supervisor de Operaciones de turno.
Apoya a los colaboradores del Departamento de Enfermería o la Dirección de Supervisión y Rehabilitación del Paciente para llevar a cabo la comisión de la ruta establecida de acuerdo a las visitas domiciliares a realizar.
Informa diariamente el avance de la comisión por la vía telefónica al Jefe de Departamento de Operaciones o bien al Supervisor de Operaciones de turno.
Concluye la comisión y reporta a su Jefe Inmediato para dar el vehículo como disponible para otra actividad de transporte en la que se le necesite.
Entrega el vehículo reportando cualquier inconveniente de manera inmediata, llenando la bitácora de vehículo utilizado y reporte de consumo de combustible.
Hace la respectiva liquidación de los gastos por concepto de viáticos ante el Departamento Financiero posterior a la finalización de la comisión.
Apoya al Piloto en los trámites correspondientes a la liquidación de los viáticos.
FIN

No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de viáticos

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la gestión de viáticos para realizar giras al interior de la República de Guatemala, que le permitan sufragar gastos de alimentación, hospedaje y otros gastos que se deriven del cumplimiento de la comisión.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proporcionar las condiciones óptimas para la ejecución de las visitas domiciliares en el interior de la República de Guatemala, buscando no afectar la seguridad física y económica de los colaboradores encargados de dichas comisiones.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar los formularios de viáticos correspondientes.
- Utilizar los formatos establecidos por la Dirección Financiera.
- Los pilotos deben contar con el nombramiento de la comisión asignada.

D. RESPONSABLE

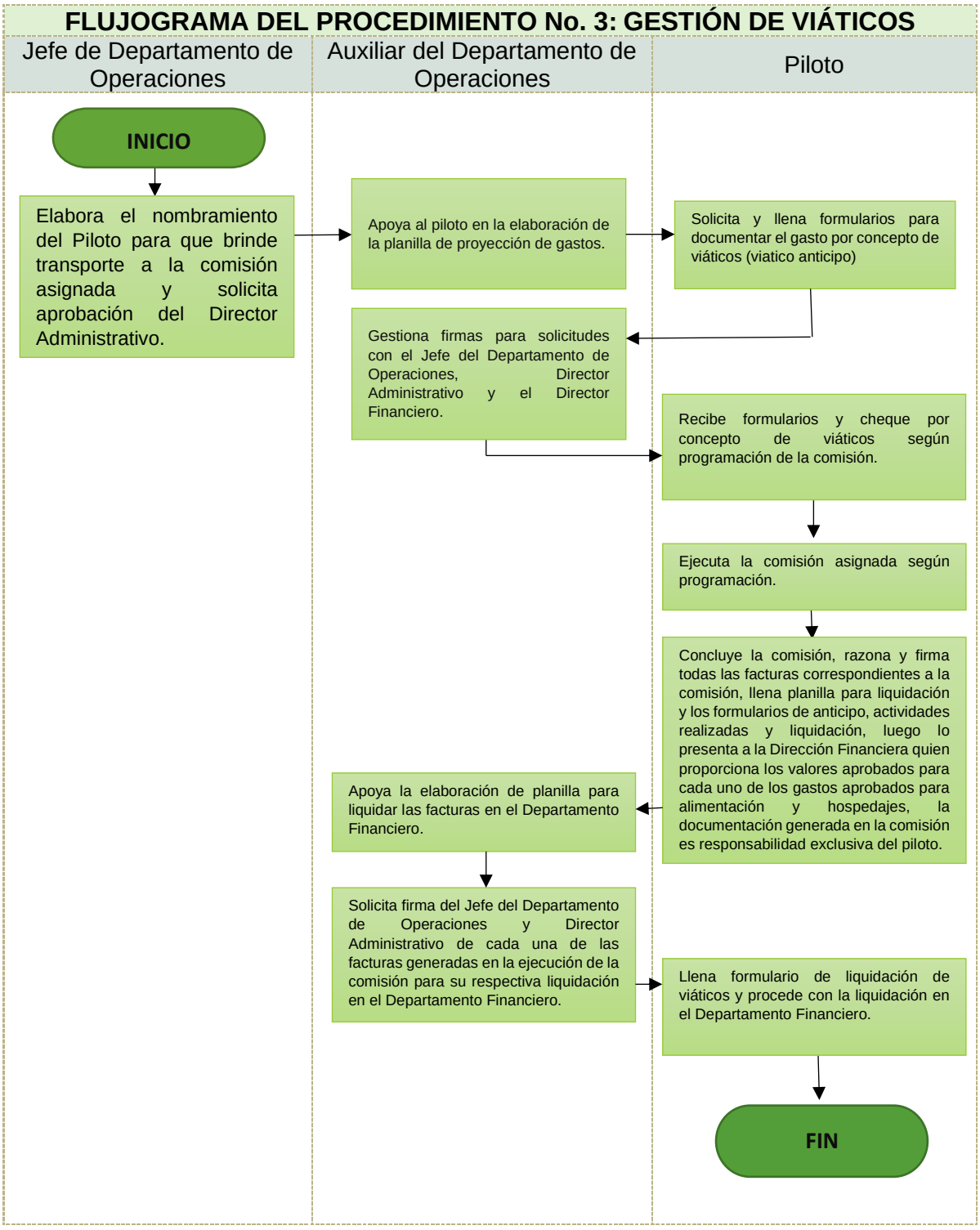
Piloto y Auxiliar del Departamento de Operaciones

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe de Departamento de Operaciones	Elabora el nombramiento del Piloto para que brinde transporte a la comisión asignada y solicita aprobación del Director Administrativo.	10 minutos
2.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Apoya al piloto en la elaboración de la planilla de proyección de gastos.	15 minutos
3.	Piloto	Solicita y llena formularios para documentar el gasto por concepto de viáticos (viatico anticipo)	10 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Gestiona firmas para solicitudes con el Jefe del Departamento de Operaciones, Director Administrativo y el Director Financiero.	30 minutos
5.	Piloto	Recibe formularios y cheque por concepto de viáticos según programación de la comisión.	10 minutos

6.	Piloto	Ejecuta la comisión asignada según programación.	Tiempo indefinido
7.	Piloto	Concluye la comisión, razona y firma todas las facturas correspondientes a la comisión, llena planilla para liquidación y los formularios de anticipo, actividades realizadas y liquidación, luego lo presenta a la Dirección Financiera quien proporciona los valores aprobados para cada uno de los gastos aprobados para alimentación y hospedajes, la documentación generada en la comisión es responsabilidad exclusiva del piloto.	1 hora
8.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Apoya la elaboración de planilla para liquidar las facturas en el Departamento Financiero.	15 minutos
9.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Solicita firma del Jefe del Departamento de Operaciones y Director Administrativo de cada una de las facturas generadas en la ejecución de la comisión para su respectiva liquidación en el Departamento Financiero.	30 minutos
10.	Piloto	Llena formulario de liquidación de viáticos y procede con la liquidación en el Departamento Financiero.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: GESTIÓN DE VIÁTICOS



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realización de compras o pagos por requerimiento de Autoridades Administrativas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Apoya al Departamento de Compras en la adquisición de medicamentos, insumos, materiales o realización de pagos varios relacionados con servicios básicos o fiscales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar a las diferentes Direcciones y Departamentos de la UNAERC para la pronta adquisición de medicamentos, insumos, materiales o realización de pagos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Teléfono móvil asignado a piloto para que pueda desarrollar sus funciones de comunicación e información.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado que se le dé a los vehículos.

D. RESPONSABLE

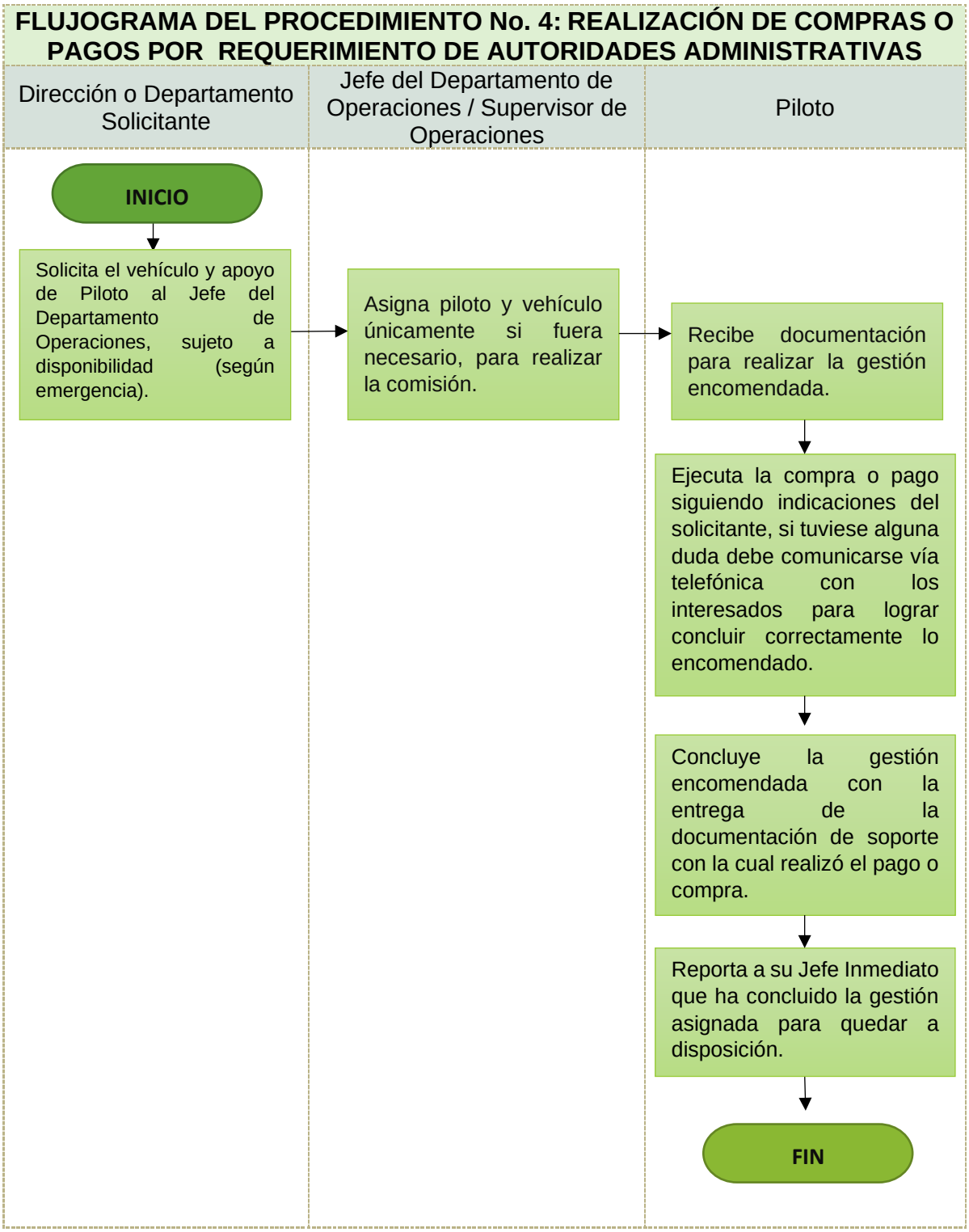
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección o Departamento Solicitante	Solicita el vehículo y apoyo de Piloto al Jefe del Departamento de Operaciones, sujeto a disponibilidad (según emergencia).	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones / Supervisor de Operaciones	Asigna piloto y vehículo únicamente si fuera necesario, para realizar la comisión.	10 minutos
3.	Piloto	Recibe documentación para realizar la gestión encomendada.	5 minutos

4.	Piloto	Ejecuta la compra o pago siguiendo indicaciones del solicitante, si tuviese alguna duda debe comunicarse vía telefónica con los interesados para lograr concluir correctamente lo encomendado.	indefinido
5.	Piloto	Concluye la gestión encomendada con la entrega de la documentación de soporte con la cual realizó el pago o compra.	20 minutos
6.	Piloto	Reporta a su Jefe Inmediato que ha concluido la gestión asignada para quedar a disposición.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: REALIZACIÓN DE COMPRAS O PAGOS POR REQUERIMIENTO DE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción y entrega de vehículo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Registro adecuado para uso de vehículos al servicio de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proporcionar la certeza del estado de los vehículos al momento de la recepción y entrega de los mismos, por parte de los pilotos designados a cada unidad de transporte de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado del vehículo asignado.

D. RESPONSABLE

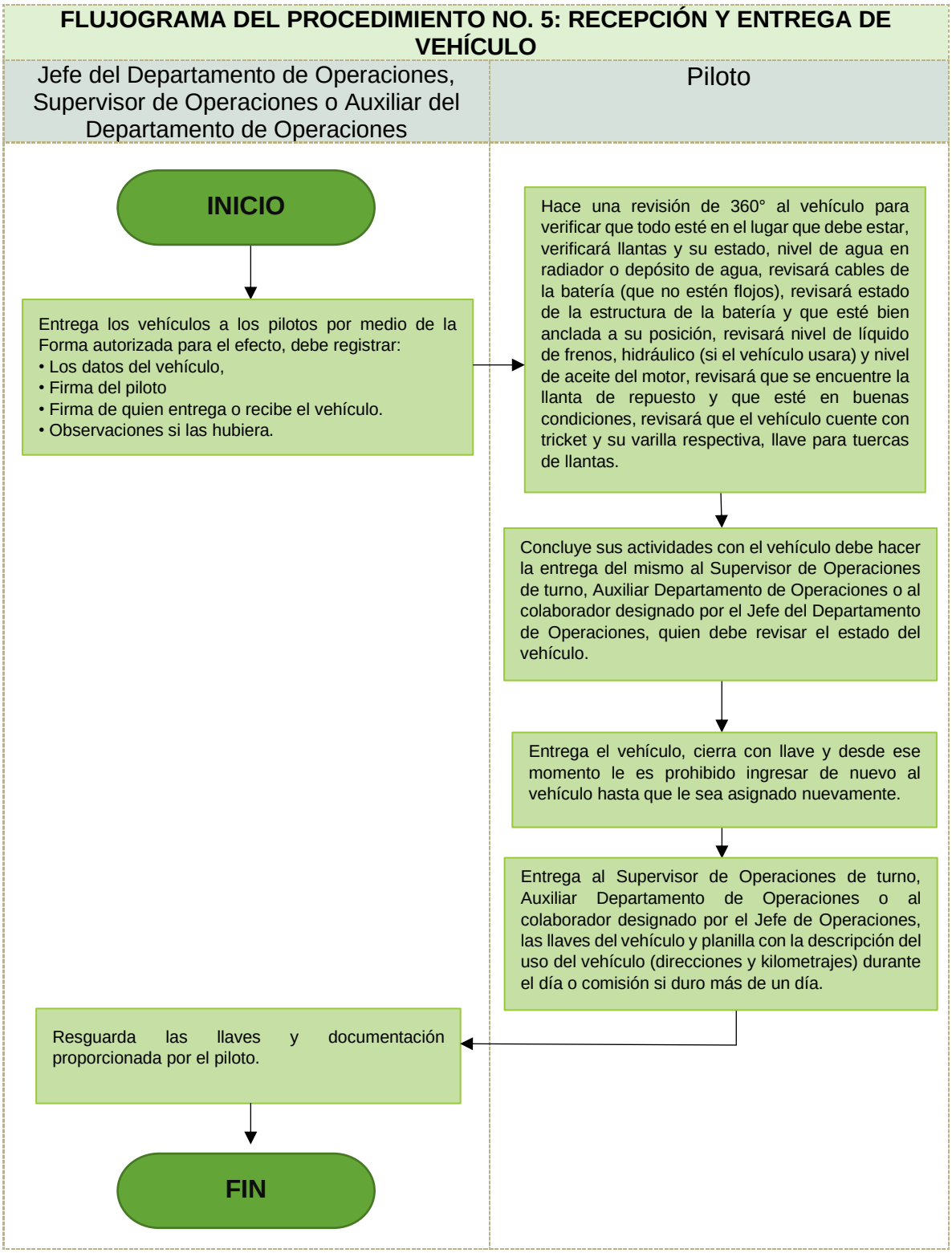
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones, Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Entrega los vehículos a los pilotos por medio de la Forma autorizada para el efecto, debe registrar: • Los datos del vehículo, • Firma del piloto • Firma de quien entrega o recibe el vehículo. • Observaciones si las hubiera.	5 minutos
2.	Piloto	Hace una revisión de 360° al vehículo para verificar que todo esté en el lugar que debe estar, verificará llantas y su estado, nivel de agua en radiador o depósito de agua, revisará cables de la batería (que no estén flojos), revisará estado de la estructura de la batería y que esté bien anclada a su posición, revisará nivel de líquido de frenos, hidráulico (si el vehículo usara) y nivel de aceite del motor,	10 minutos

		revisará que se encuentre la llanta de repuesto y que esté en buenas condiciones, revisará que el vehículo cuente con tricket y su varilla respectiva, llave para tuercas de llantas.	
3.	Piloto	Concluye sus actividades con el vehículo debe hacer la entrega del mismo al Supervisor de Operaciones de turno, Auxiliar Departamento de Operaciones o al colaborador designado por el Jefe del Departamento de Operaciones, quien debe revisar el estado del vehículo.	10 minutos
4.	Piloto	Entrega el vehículo, cierra con llave y desde ese momento le es prohibido ingresar de nuevo al vehículo hasta que le sea asignado nuevamente.	5 minutos
5.	Piloto	Entrega al Supervisor de Operaciones de turno, Auxiliar Departamento de Operaciones o al colaborador designado por el Jefe de Operaciones, las llaves del vehículo y planilla con la descripción del uso del vehículo (direcciones y kilometrajes) durante el día o comisión si duro más de un día.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones, Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Resguarda las llaves y documentación proporcionada por el piloto.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO NO. 5: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE VEHÍCULO



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Transporte de insumos, medicamentos y materiales de la Sede Central hacia las Sedes Regionales de la UNAERC**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Apoyar con transporte al Departamento de Almacén y Farmacia, en el área metropolitana o en el interior de la República para el traslado de medicamentos, insumos o materiales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Dotar de todo lo necesario a las Sedes de la UNAERC para su óptimo funcionamiento.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Nombramiento de comisión debidamente firmada y sellada.
- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Teléfono móvil asignado a piloto para que pueda desarrollar sus funciones de comunicación e información.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado al vehículo asignado.
- El solicitante debe requerir transporte con un (1) día de anticipación.

D. RESPONSABLE

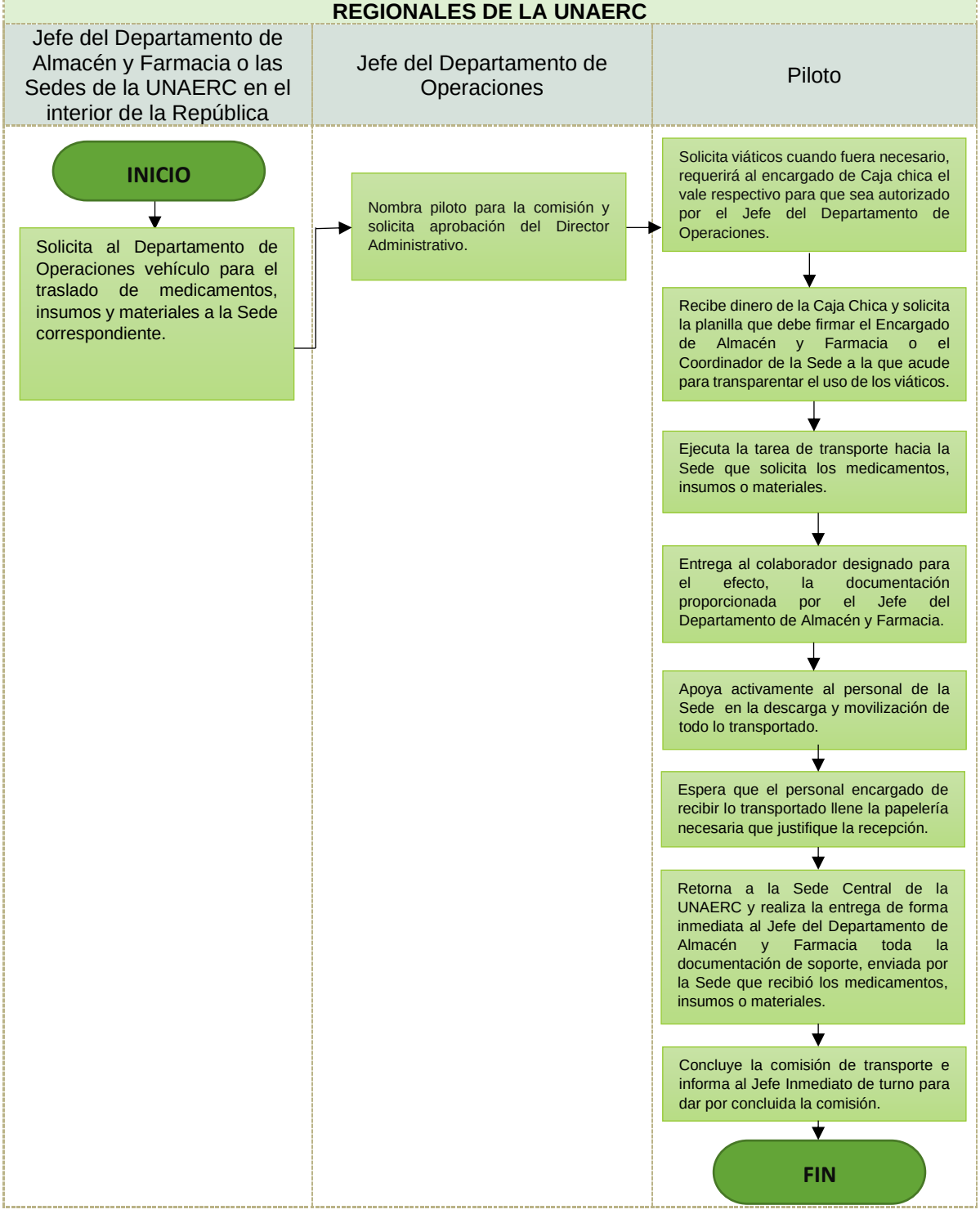
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia o las Sedes Regionales	Solicita al Departamento de Operaciones vehículo para el traslado de medicamentos, insumos y materiales a la Sede correspondiente.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Nombra piloto para la comisión y solicita aprobación del Director Administrativo.	10 minutos
3.	Piloto	Solicita viáticos cuando fuera necesario, requerirá al encargado de Caja chica el vale	10 minutos

		respectivo para que sea autorizado por el Jefe del Departamento de Operaciones.	
4.	Piloto	Recibe dinero de la Caja Chica y solicita la planilla que debe firmar el Encargado de Almacén y Farmacia o el Coordinador de la Sede a la que acude para transparentar el uso de los viáticos.	10 minutos
5.	Piloto	Ejecuta la tarea de transporte hacia la Sede que solicita los medicamentos, insumos o materiales.	Tiempo indefinido
6.	Piloto	Entrega al colaborador designado para el efecto, la documentación proporcionada por el Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia.	10 minutos
7.	Piloto	Apoya activamente al personal de la Sede en la descarga y movilización de todo lo transportado.	Tiempo indefinido
8.	Piloto	Espera que el personal encargado de recibir lo transportado llene la papelería necesaria que justifique la recepción.	
9.	Piloto	Retorna a la Sede Central de la UNAERC y realiza la entrega de forma inmediata al Jefe del Departamento de Almacén y Farmacia toda la documentación de soporte, enviada por la Sede que recibió los medicamentos, insumos o materiales.	
10.	Piloto	Concluye la comisión de transporte e informa al Jefe Inmediato de turno para dar por concluida la comisión.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: TRANSPORTE DE INSUMOS, MEDICAMENTOS Y MATERIALES DE LA SEDE CENTRAL HACIA LAS SEDES REGIONALES DE LA UNAERC



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de kilometraje del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Llevar un registro del control del kilometraje en todas las comisiones en las que apoye con transporte de personal, insumos, medicamentos o materiales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Poder llevar un estricto control del uso de los vehículos y combustibles para que sea apegado a criterios ya establecidos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar el control de direcciones de origen y de destino y de kilometraje del vehículo asignado.

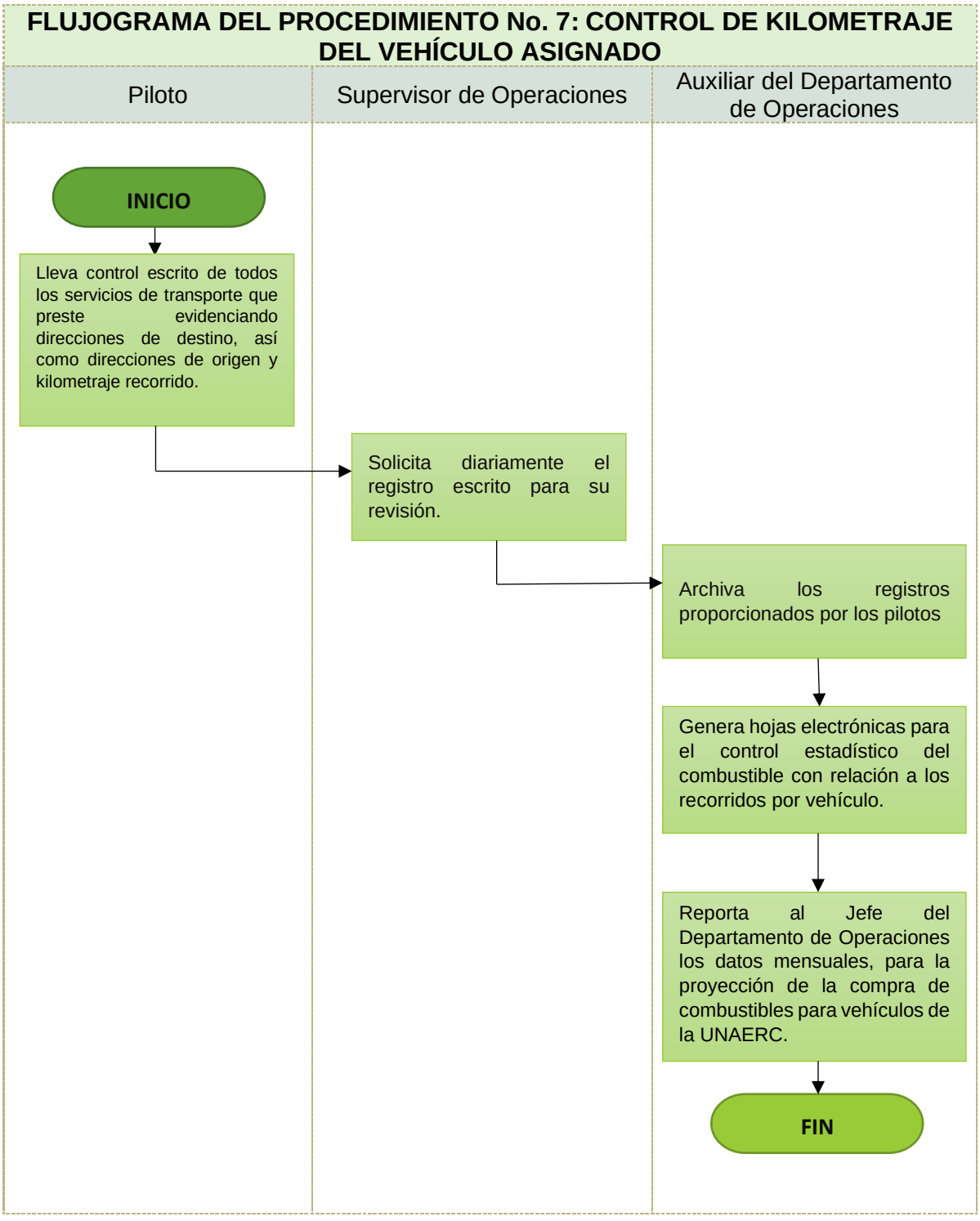
D. RESPONSABLE

Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Piloto	Lleva control escrito de todos los servicios de transporte que preste evidenciando direcciones de destino así como direcciones de origen y kilometraje recorrido.	15 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Solicita diariamente el registro escrito para su revisión.	5 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva los registros proporcionados por los pilotos.	5 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Genera hojas electrónicas para el control estadístico del combustible con relación a los recorridos por vehículo.	1 hora
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Reporta al Jefe del Departamento de Operaciones los datos mensuales, para la proyección de la compra de combustibles para vehículos de la UNAERC.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: CONTROL DE KILOMETRAJE DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	8
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Por ser la persona que está en contacto directo con el vehículo de manera cotidiana, es la indicada para generar la información con respecto al funcionamiento de los vehículos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Conservar en óptimas condiciones los vehículos propiedad de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse cada 5,000 Km y debe programarse 400 km. antes del kilometraje fijado.
- Recibir instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

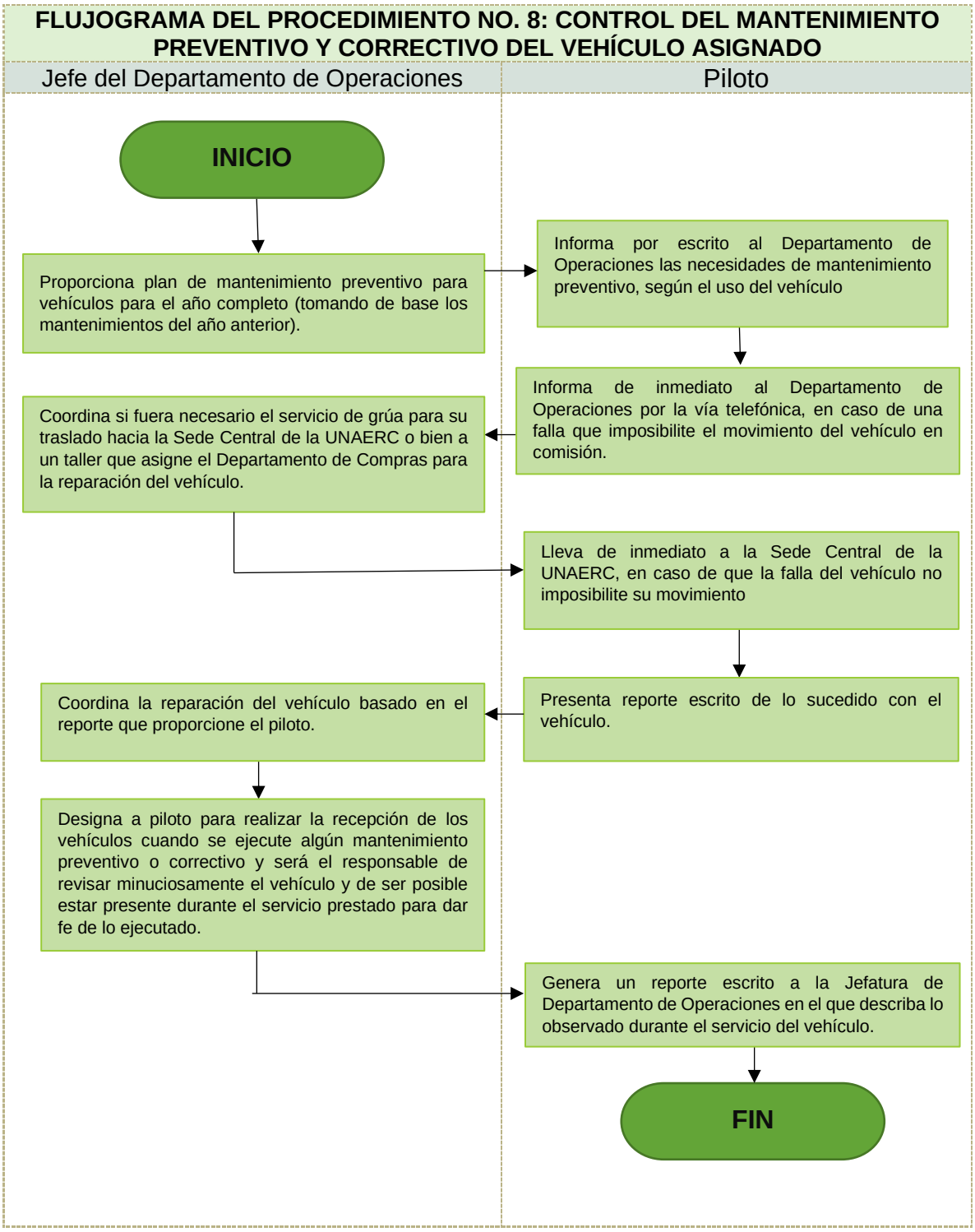
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Proporciona plan de mantenimiento preventivo para vehículos para el año completo (tomando de base los mantenimientos del año anterior).	10 minutos
2.	Piloto	Informa por escrito al Departamento de Operaciones las necesidades de mantenimiento preventivo, según el uso del vehículo.	10 minutos
3.	Piloto	Informa de inmediato al Departamento de Operaciones por la vía telefónica, en caso de una falla que imposibilite el movimiento del vehículo en comisión.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina si fuera necesario el servicio de grúa para su traslado hacia la Sede Central de la UNAERC o bien a un taller que asigne el Departamento de Compras para la reparación del vehículo.	Tiempo indefinido
5.	Piloto	Lleva de inmediato a la Sede Central de la UNAERC, en caso de que la falla del vehículo no imposibilite su movimiento.	
6.	Piloto	Presenta reporte escrito de lo sucedido con el vehículo.	

7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina la reparación del vehículo basado en el reporte que proporcione el piloto.	
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Designa a piloto para realizar la recepción de los vehículos cuando se ejecute algún mantenimiento preventivo o correctivo y será el responsable de revisar minuciosamente el vehículo y de ser posible estar presente durante el servicio prestado para dar fe de lo ejecutado.	10 minutos
9.	Piloto	Genera un reporte escrito a la Jefatura de Departamento de Operaciones en el que describa lo observado durante el servicio del vehículo.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO NO. 8: CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	9
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Abastecimiento de combustible para vehículos según Manual de Combustibles vigente**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Manera correcta para el abastecimiento de combustibles para vehículos propiedad de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un correcto control del consumo de combustible por parte de los vehículos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Verifica el nivel de combustible del vehículo, no debe ser menos de la mitad de la capacidad del tanque del vehículo.
- La entrega de los cupones debe ser autorizada por el Jede del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

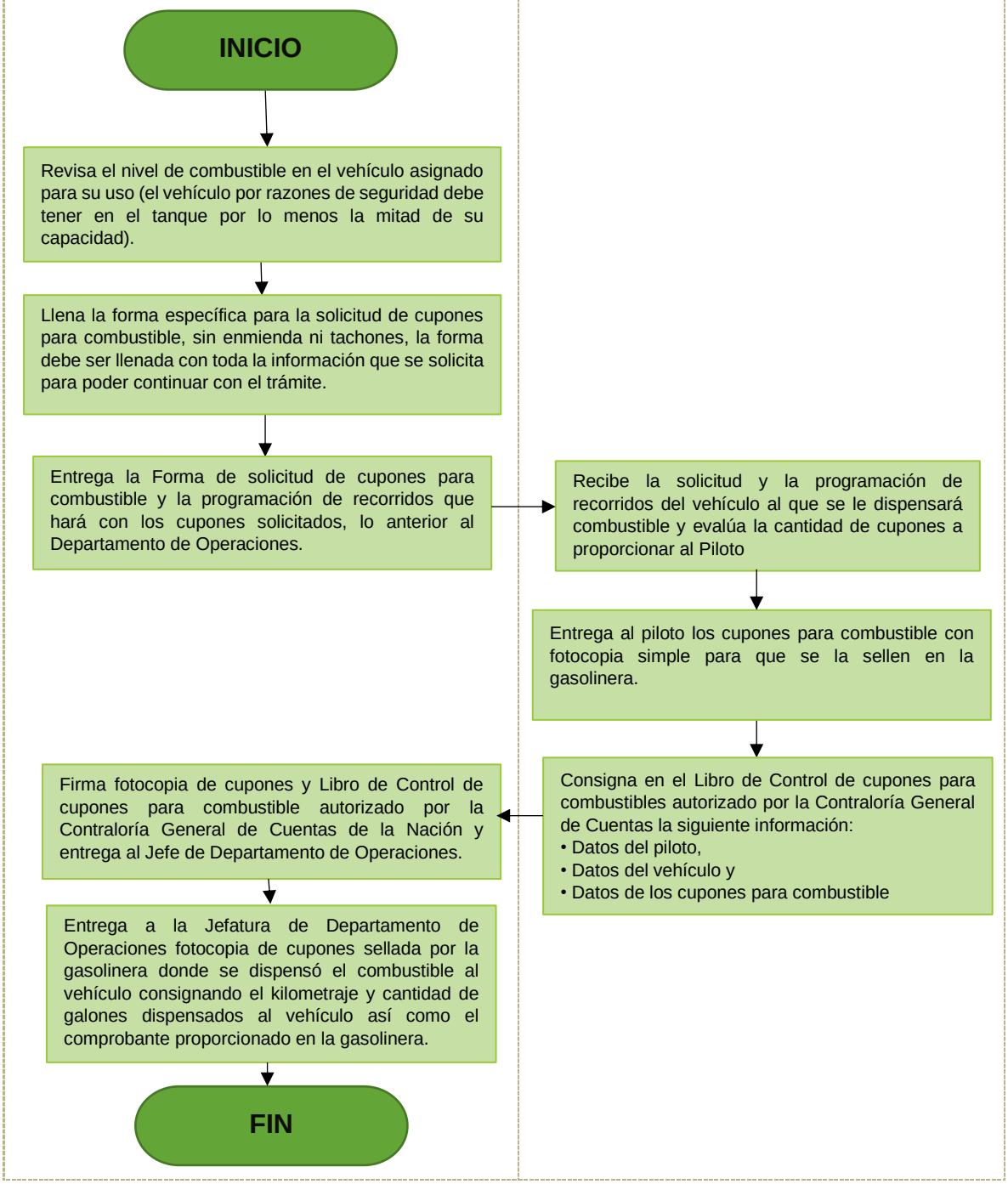
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Piloto	Revisa el nivel de combustible en el vehículo asignado para su uso (el vehículo por razones de seguridad debe tener en el tanque por lo menos la mitad de su capacidad).	5 minutos
2.	Piloto	Llena la forma específica para la solicitud de cupones para combustible, sin enmienda ni tachones, la forma debe ser llenada con toda la información que se solicita para poder continuar con el trámite.	5 minutos
3.	Piloto	Entrega la Forma de solicitud de cupones para combustible y la programación de recorridos que hará con los cupones solicitados, lo anterior al Departamento de Operaciones.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe la solicitud y la programación de recorridos del vehículo al que se le dispensará combustible y evalúa la cantidad de cupones a proporcionar al Piloto	5 minutos

5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrega al piloto los cupones para combustible con fotocopia simple para que se la sellen en la gasolinera.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Consigna en el Libro de Control de cupones para combustibles autorizado por la Contraloría General de Cuentas la siguiente información: • Datos del piloto, • Datos del vehículo y • Datos de los cupones para combustible	5 minutos
7.	Piloto	Firma fotocopia de cupones y Libro de Control de cupones para combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas de la Nación y entrega al Jefe de Departamento de Operaciones.	2 minutos
8.	Piloto	Entrega a la Jefatura de Departamento de Operaciones fotocopia de cupones sellada por la gasolinera donde se dispensó el combustible al vehículo consignando el kilometraje y cantidad de galones dispensados al vehículo así como el comprobante proporcionado en la gasolinera.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 9: ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS SEGÚN MANUAL DE COMBUSTIBLES VIGENTE



No. DE PROCEDIMIENTO	10
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Elaboración de Informe de comisiones**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Documentar el servicio prestado a las Direcciones o Departamentos de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Informar del desarrollo de las actividades en las comisiones.
- Cumplir con información requerida por los entes fiscalizadores sobre las comisiones realizadas.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El informe de la comisión debe realizarse en coordinación con la Dirección o Departamento que solicito el transporte.
- Debe entregar el informe de la comisión dentro del plazo preestablecido y sin requerimiento al Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

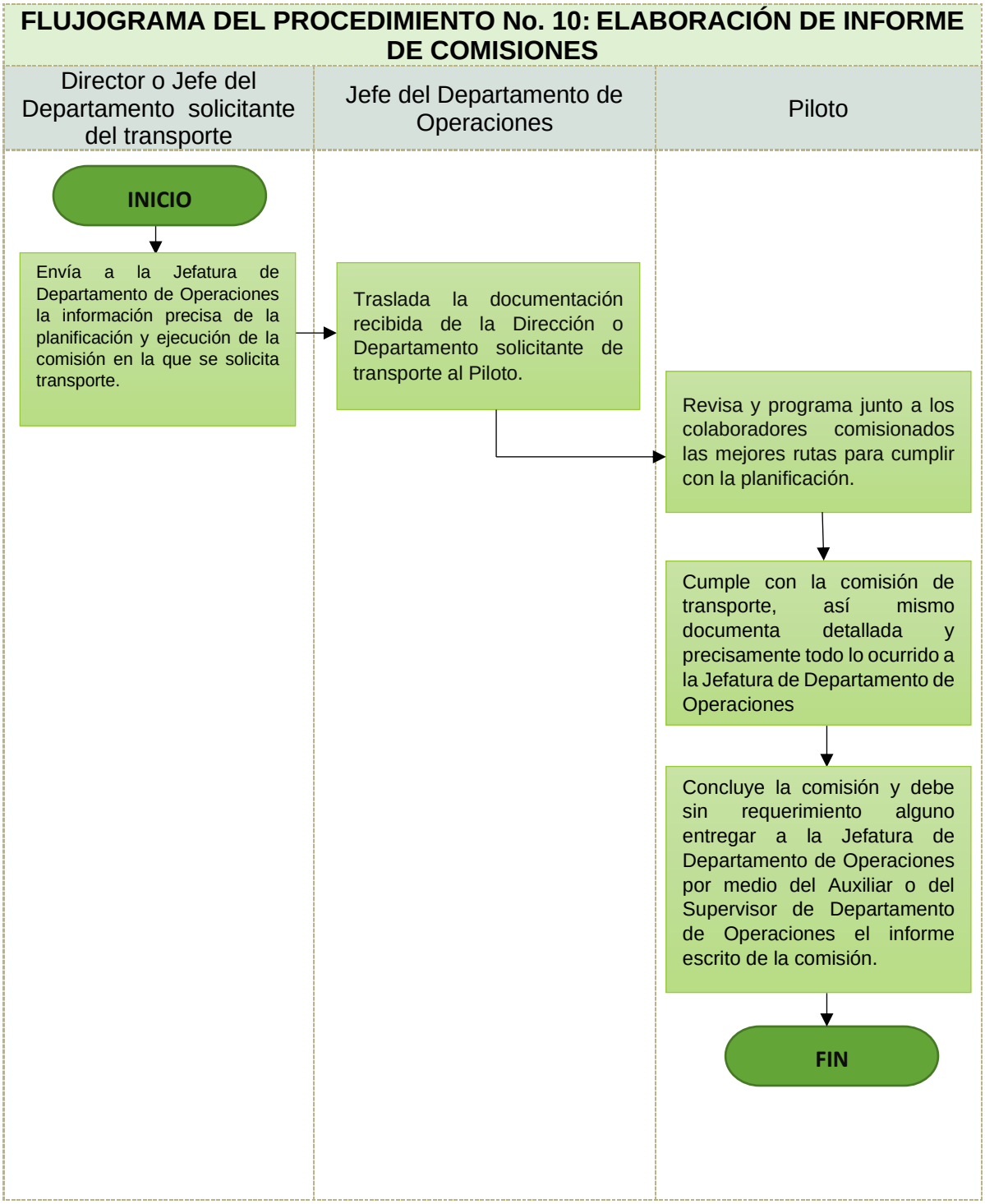
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Director o Jefe del Departamento solicitante del transporte	Envía a la Jefatura de Departamento de Operaciones la información precisa de la planificación y ejecución de la comisión en la que se solicita transporte.	10 minutos
2.	Jefe del Departamento de Operaciones	Traslada la documentación recibida de la Dirección o Departamento solicitante de transporte al Piloto.	5 minutos
3.	Piloto	Revisa y programa junto a los colaboradores comisionados las mejores rutas para cumplir con la planificación.	20 minutos
4.	Piloto	Cumple con la comisión de transporte, así mismo documenta detallada y precisamente todo lo ocurrido a la Jefatura de Departamento de Operaciones	Tiempo indefinido
5.	Piloto	Concluye la comisión y debe sin requerimiento alguno entregar a la Jefatura de Departamento de Operaciones por medio del Auxiliar o del Supervisor de Departamento de Operaciones el informe escrito de la comisión.	1 hora

FIN DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 10: ELABORACIÓN DE INFORME DE COMISIONES



No. DE PROCEDIMIENTO	11
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Funciones de mensajería a solicitud de las Autoridades Administrativas**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el apoyo a Direcciones o Departamentos de la UNAERC para la entrega de correspondencia que sea necesario enviar.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar en la gestión administrativa de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener instrucciones del Administrador General, Director Administrativo o Jefe del Departamento de Operaciones.
- Nombramiento de comisión debidamente firmada y sellada.
- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Teléfono móvil asignado a piloto para que pueda desarrollar sus funciones de comunicación e información.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado al vehículo asignado.

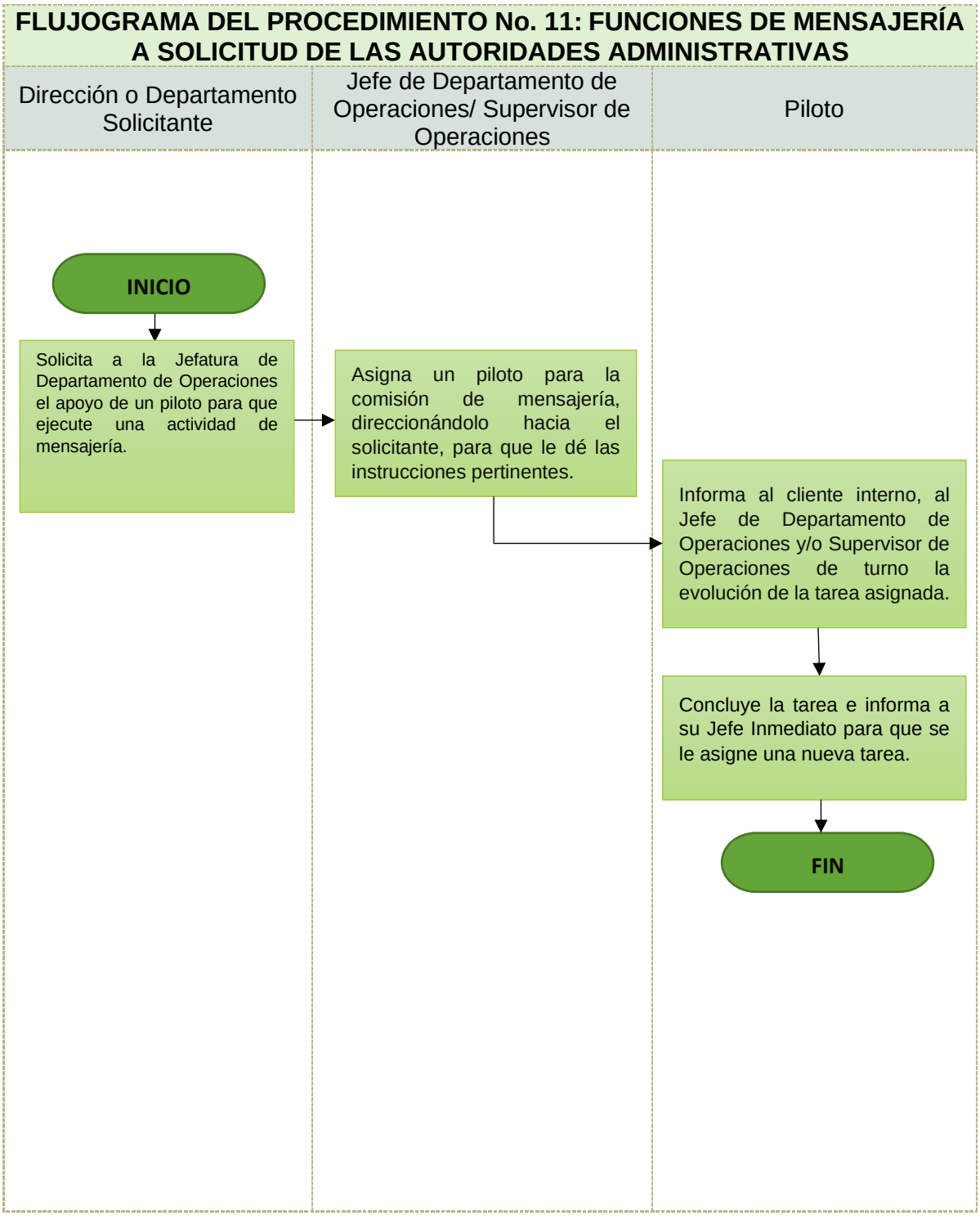
D. RESPONSABLE

Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Dirección o Departamento Solicitante	Solicita a la Jefatura de Departamento de Operaciones el apoyo de un piloto para que ejecute una actividad de mensajería.	10 minutos
2.	Jefe de Departamento de Operaciones/ Supervisor de Operaciones	Asigna un piloto para la comisión de mensajería, direccionándolo hacia el solicitante, para que le dé las instrucciones pertinentes.	10 minutos
3.	Piloto	Informa al cliente interno, al Jefe de Departamento de Operaciones y/o Supervisor de Operaciones de turno la evolución de la tarea asignada.	5 minutos
4.	Piloto	Concluye la tarea e informa a su Jefe Inmediato para que se le asigne una nueva tarea.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: FUNCIONES DE MENSAJERÍA A SOLICITUD DE LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS



No. DE PROCEDIMIENTO	12
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Colabora de manera activa en la carga y descarga de los vehículos**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cuando se ejecuta una actividad de transporte de insumos, medicamentos o materiales y se almacenan en lugares específicos y regularmente lejos de los vehículos, debe apoyar en el traslado hacia el lugar de almacenamiento.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar la tarea de carga y descarga de los vehículos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Ser proactivo y tener iniciativa.
- Debe esperar instrucciones de descarga del colaborador que recepciona los insumos, medicamentos o materiales.

D. RESPONSABLE

Piloto

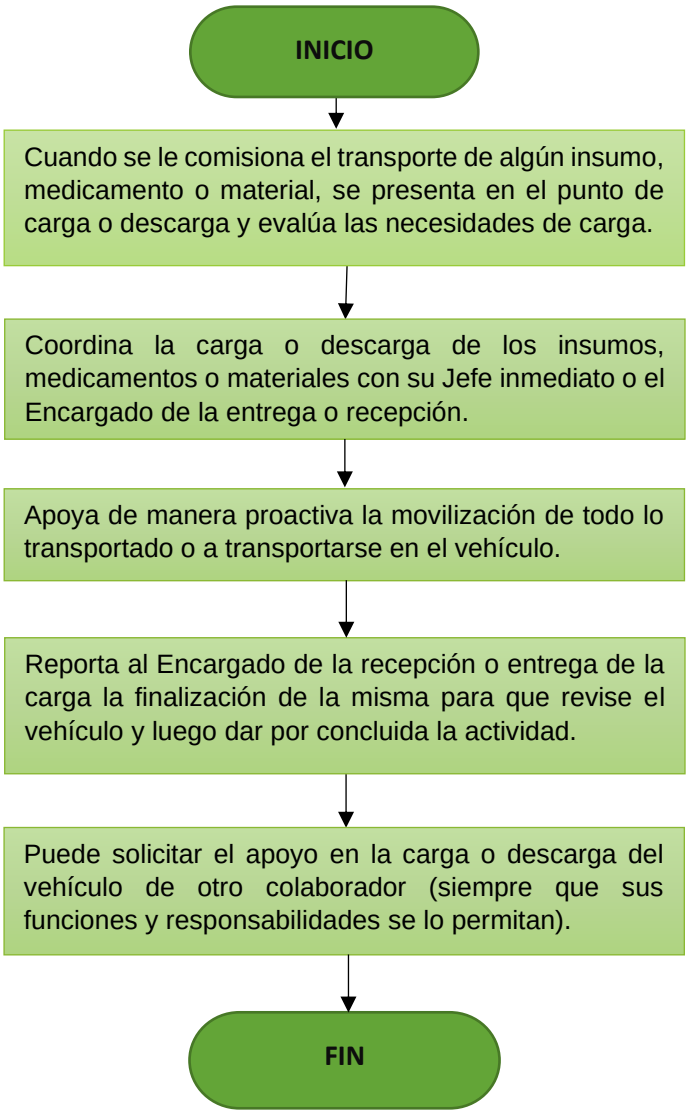
E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Piloto	Cuando se le comisiona el transporte de algún insumo, medicamento o material, se presenta en el punto de carga o descarga y evalúa las necesidades de carga.	Tiempo indefinido
2.	Piloto	Coordina la carga o descarga de los insumos, medicamentos o materiales con su Jefe inmediato o el Encargado de la entrega o recepción.	
3.	Piloto	Apoya de manera proactiva la movilización de todo lo transportado o a transportarse en el vehículo.	
4.	Piloto	Reporta al Encargado de la recepción o entrega de la carga la finalización de la misma para que revise el vehículo y luego dar por concluida la actividad.	
5.	Piloto	Puede solicitar el apoyo en la carga o descarga del vehículo de otro colaborador (siempre que sus funciones y responsabilidades se lo permitan).	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 12: COLABORA DE MANERA ACTIVA EN LA CARGA Y DESCARGA DE LOS VEHÍCULOS

Piloto



No. DE PROCEDIMIENTO	13
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Limpieza del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la limpieza que debe dar al vehículo asignado para mantenerlo limpio y el traslado de los colaboradores sea agradable.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Mantener limpio el vehículo asignado.
- Conservar libres de basura, olores y manchas el vehículo asignado.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Debe realizar la limpieza de vehículo asignado por lo menos una vez a la semana o cuando sea necesario.

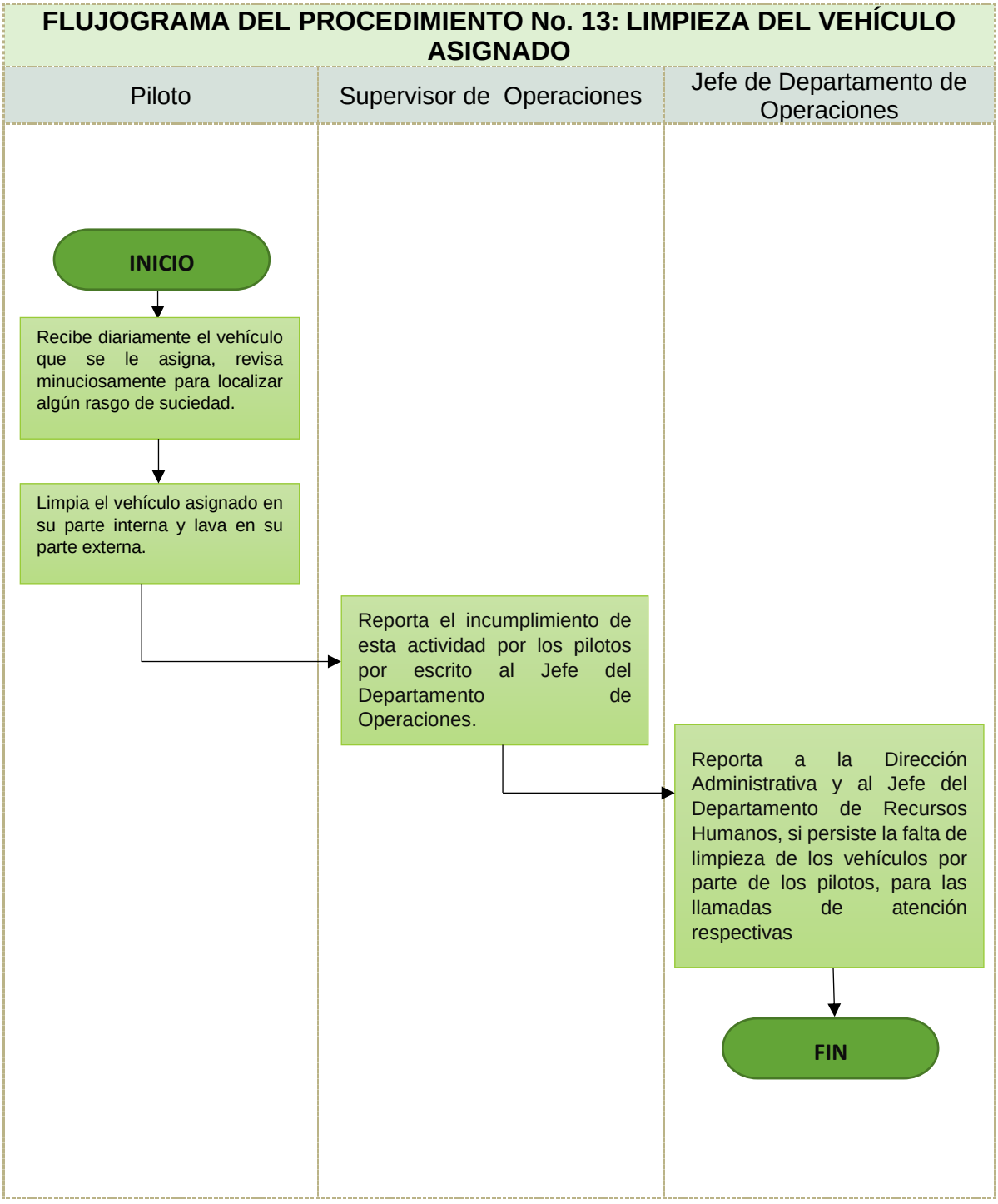
D. RESPONSABLE

Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Piloto	Recibe diariamente el vehículo que se le asigna, revisa minuciosamente para localizar algún rasgo de suciedad.	10 minutos
2.	Piloto	Limpia el vehículo asignado en su parte interna y lava en su parte externa.	1 vez por semana
3.	Supervisor de Operaciones	Reporta el incumplimiento de esta actividad por los pilotos por escrito al Jefe del Departamento de Operaciones.	10 minutos
4.	Jefe de Departamento de Operaciones	Reporta a la Dirección Administrativa y al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, si persiste la falta de limpieza de los vehículos por parte de los pilotos, para las llamadas de atención respectivas.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 13: LIMPIEZA DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	14
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Transporte de muestras serológicas de las Sedes Regionales de la UNAERC hacia la Sede Central**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en el traslado de muestras serológicas desde Sedes Regionales de la UNAERC hacia la Sede Central para su análisis en Laboratorio Clínico.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar al Laboratorio Clínico de la UNAERC para el traslado y acceso de manera rápida y segura a las muestras serológicas de los pacientes de la UNAERC en tratamiento en Sedes Regionales.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Tener la programación del Laboratorio Clínico para el traslado de las muestras serológicas.
- Nombramiento de comisión debidamente firmada y sellada.
- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Teléfono móvil asignado a piloto para que pueda desarrollar sus funciones de comunicación e información.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado al vehículo asignado.
- El solicitante debe requerir transporte con 1 día de anticipación.

D. RESPONSABLE

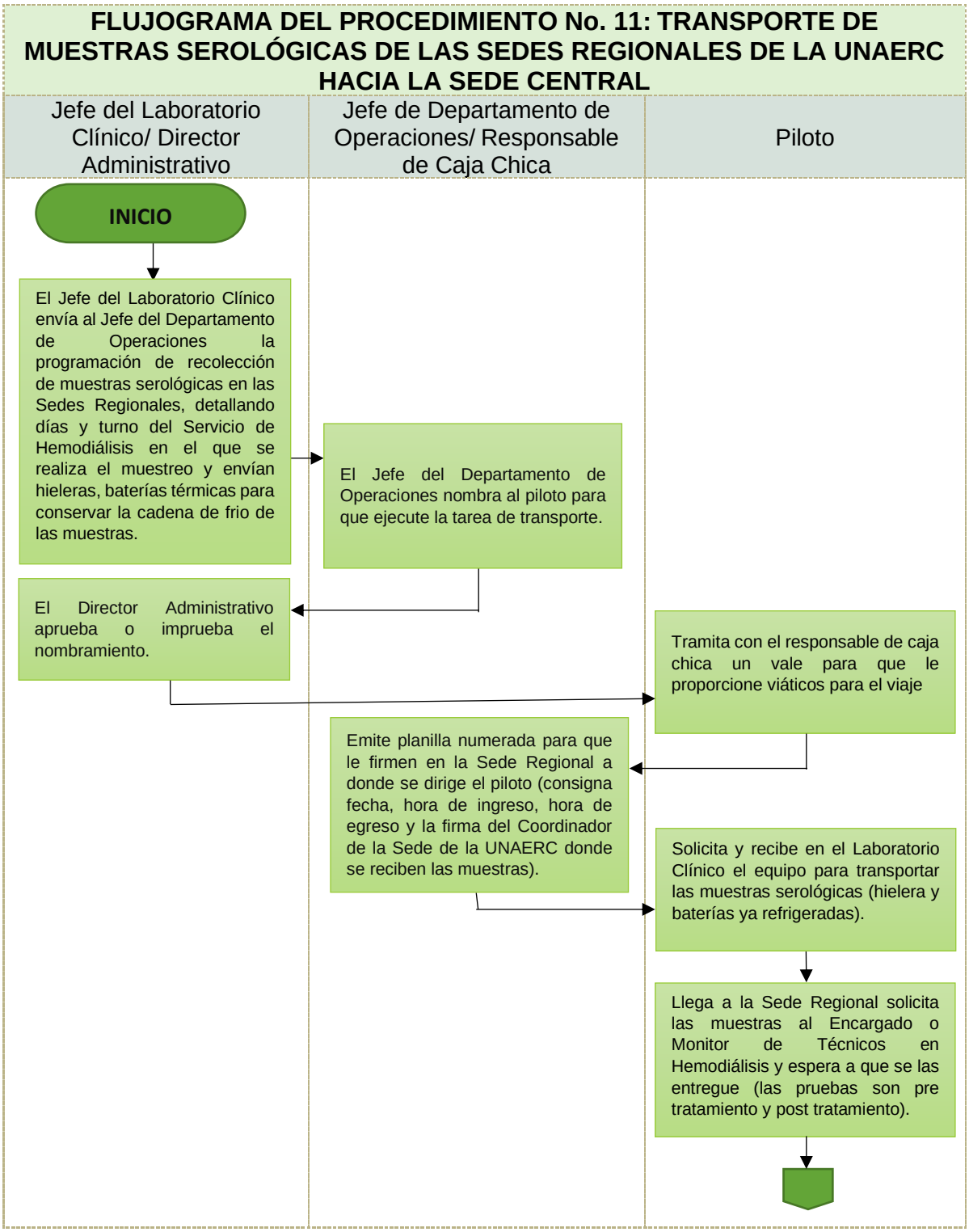
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

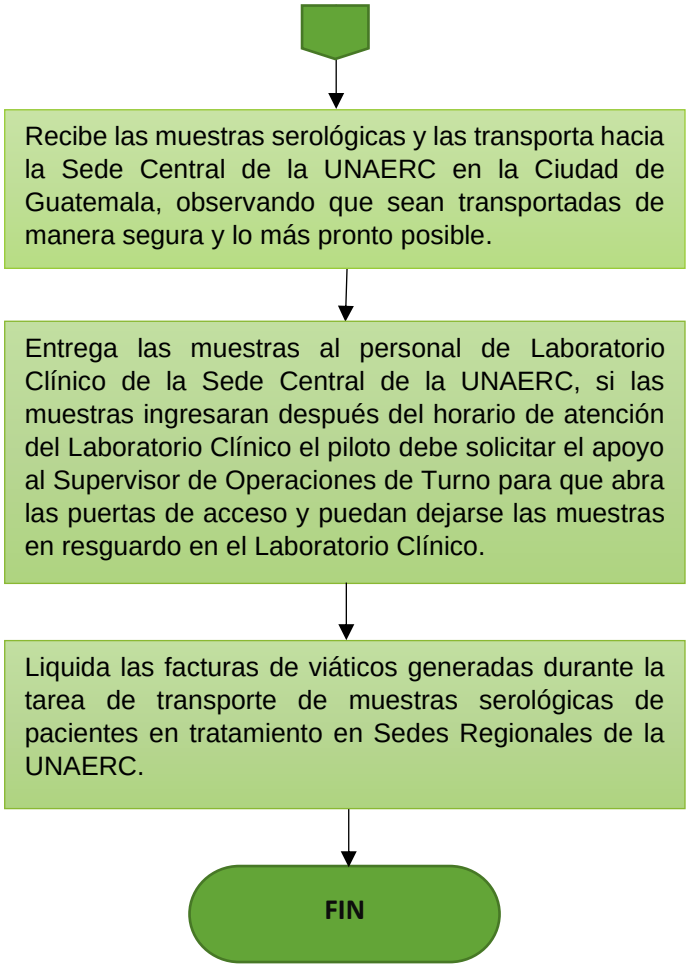
No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Laboratorio Clínico	Envía al Jefe del Departamento de Operaciones la programación de recolección de muestras serológicas en las Sedes Regionales, detallando días y turno del Servicio de Hemodiálisis en el que se realiza el muestreo y envían hieleras, baterías térmicas para conservar la cadena de frio de las muestras	10 minutos
2.	Jefe de Departamento de Operaciones	Nombra piloto para que ejecute la tarea de transporte.	10 minutos
3.	Director Administrativo	Aprueba o imprueba el nombramiento.	10 minutos

4.	Piloto	Tramita con el responsable de caja chica un vale para que le proporcione viáticos para el viaje.	10 minutos
5.	Responsable de Caja Chica	Emite planilla numerada para que le firmen en la Sede Regional a donde se dirige el piloto (consigna fecha, hora de ingreso, hora de egreso y la firma del Coordinador de la Sede de la UNAERC donde se reciben las muestras).	10 minutos
6.	Piloto	Solicita y recibe en el Laboratorio Clínico el equipo para transportar las muestras serológicas (hielera y baterías ya refrigeradas).	10 minutos
7.	Piloto	Llega a la Sede Regional solicita las muestras al Encargado o Monitor de Técnicos en Hemodiálisis y espera a que se las entregue (las pruebas son pre tratamiento y post tratamiento).	Tiempo indefinido
8.	Piloto	Recibe las muestras serológicas y las transporta hacia la Sede Central de la UNAERC en la Ciudad de Guatemala, observando que sean transportadas de manera segura y lo más pronto posible.	
9.	Piloto	Entrega las muestras al personal de Laboratorio Clínico de la Sede Central de la UNAERC, si las muestras ingresaran después del horario de atención del Laboratorio Clínico el piloto debe solicitar el apoyo al Supervisor de Operaciones de Turno para que abra las puertas de acceso y puedan dejarse las muestras en resguardo en el Laboratorio Clínico.	15 minutos
10.	Piloto	Liquida las facturas de viáticos generadas durante la tarea de transporte de muestras serológicas de pacientes en tratamiento en Sedes Regionales de la UNAERC.	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 11: TRANSPORTE DE MUESTRAS SEROLÓGICAS DE LAS SEDES REGIONALES DE LA UNAERC HACIA LA SEDE CENTRAL



Piloto


Recibe las muestras serológicas y las transporta hacia la Sede Central de la UNAERC en la Ciudad de Guatemala, observando que sean transportadas de manera segura y lo más pronto posible.
Entrega las muestras al personal de Laboratorio Clínico de la Sede Central de la UNAERC, si las muestras ingresaran después del horario de atención del Laboratorio Clínico el piloto debe solicitar el apoyo al Supervisor de Operaciones de Turno para que abra las puertas de acceso y puedan dejarse las muestras en resguardo en el Laboratorio Clínico.
Liquida las facturas de viáticos generadas durante la tarea de transporte de muestras serológicas de pacientes en tratamiento en Sedes Regionales de la UNAERC.
FIN

MENSAJERO

No. DE PROCEDIMIENTO	1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recopilación y distribución de correspondencia**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad dirigida al apoyo de la Administración General, a todas las Direcciones y Departamentos, con el fin de agilizar la entrega de correspondencia externa a la UNAERC, ejecutar pagos y realizar gestiones administrativas en entidades externas a la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Distribuir los diferentes documentos a su destinatario.
- Evacuar de forma rápida la información.
- Agilizar las gestiones administrativas de la UNAERC
- Realizar pagos de servicios, autorizaciones de formas y otros
- Realizar compras menores

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Control, registro y resguardo de los documentos que serán distribuidos.
- Se exceptúa la aplicación de este procedimiento en caso que los documentos que deban ser distribuidos sean de carácter urgente, para lo cual se realizara el procedimiento que las autoridades administrativas consideren pertinente previa información al Jefe del Departamento de Operaciones.
- Contar con el equipo necesario (Motocicleta, Casco, Maletín y capa impermeable)
- Contar con licencia tipo M vigente
- Llevar los controles escritos requeridos del vehículo, kilometraje, combustible y mantenimiento

D. RESPONSABLE

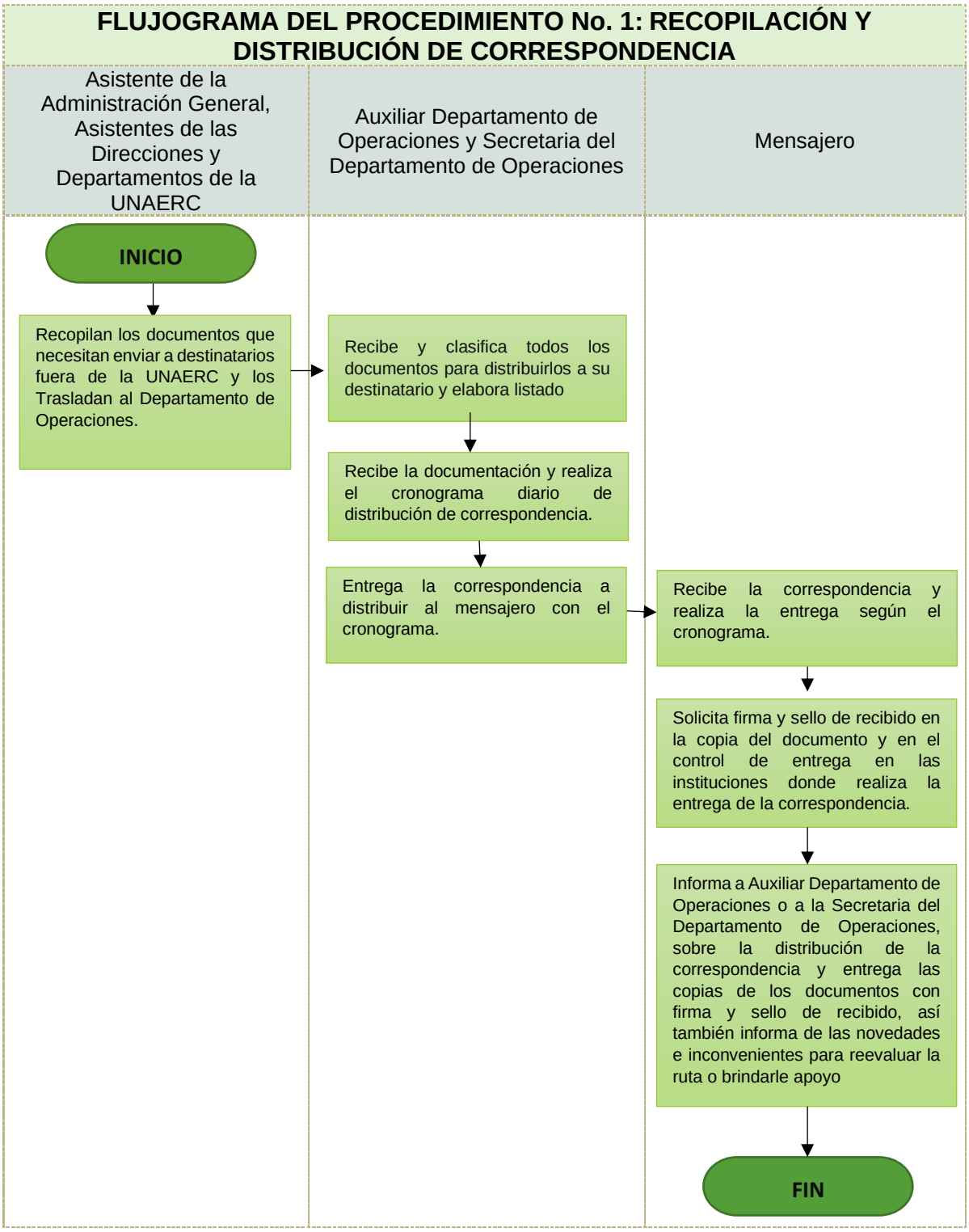
Mensajero

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Asistente de la Administración General, Asistentes de las Direcciones y Departamentos de la UNAERC	Recopilan los documentos que necesitan enviar a destinatarios fuera de la UNAERC y los Trasladan al Departamento de Operaciones.	Tiempo indefinido
2.	Auxiliar Departamento de Operaciones y Secretaria del	Recibe y clasifica todos los documentos para distribuirlos a su destinatario y elabora listado	

	Departamento de Operaciones		
3.	Auxiliar Departamento de Operaciones y Secretaria del Departamento de Operaciones	Recibe la documentación y realiza el cronograma diario de distribución de correspondencia.	1 hora
4.	Auxiliar Departamento de Operaciones y Secretaria del Departamento de Operaciones	Entrega la correspondencia a distribuir al mensajero con el cronograma.	15 minutos
5.	Mensajero	Recibe la correspondencia y realiza la entrega según el cronograma.	Tiempo indefinido
6.	Mensajero	Solicita firma y sello de recibido en la copia del documento y en el control de entrega en las instituciones donde realiza la entrega de la correspondencia.	10 minutos
7.	Mensajero	Informa a Auxiliar Departamento de Operaciones o a la Secretaria del Departamento de Operaciones, sobre la distribución de la correspondencia y entrega las copias de los documentos con firma y sello de recibido, así también informa de las novedades e inconvenientes para reevaluar la ruta o brindarle apoyo	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 1: RECOPILACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA



No. DE PROCEDIMIENTO	2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Realización de pagos varios**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Pagos a diferentes entidades según instrucciones de la Dirección Financiera y otras Direcciones o Departamentos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar los pagos de servicios básicos de forma puntual.
- Realizar pagos de autorizaciones de formas y otros

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Realizar los pagos de forma rápida y correcta
- Entrega de documentación de respaldo de los pagos realizados.
- Contar con el equipo necesario (Motocicleta, Casco, Maletín y capa impermeable)
- Contar con licencia tipo M vigente
- Llevar los controles escritos requeridos del vehículo, kilometraje, combustible y mantenimiento

D. RESPONSABLE

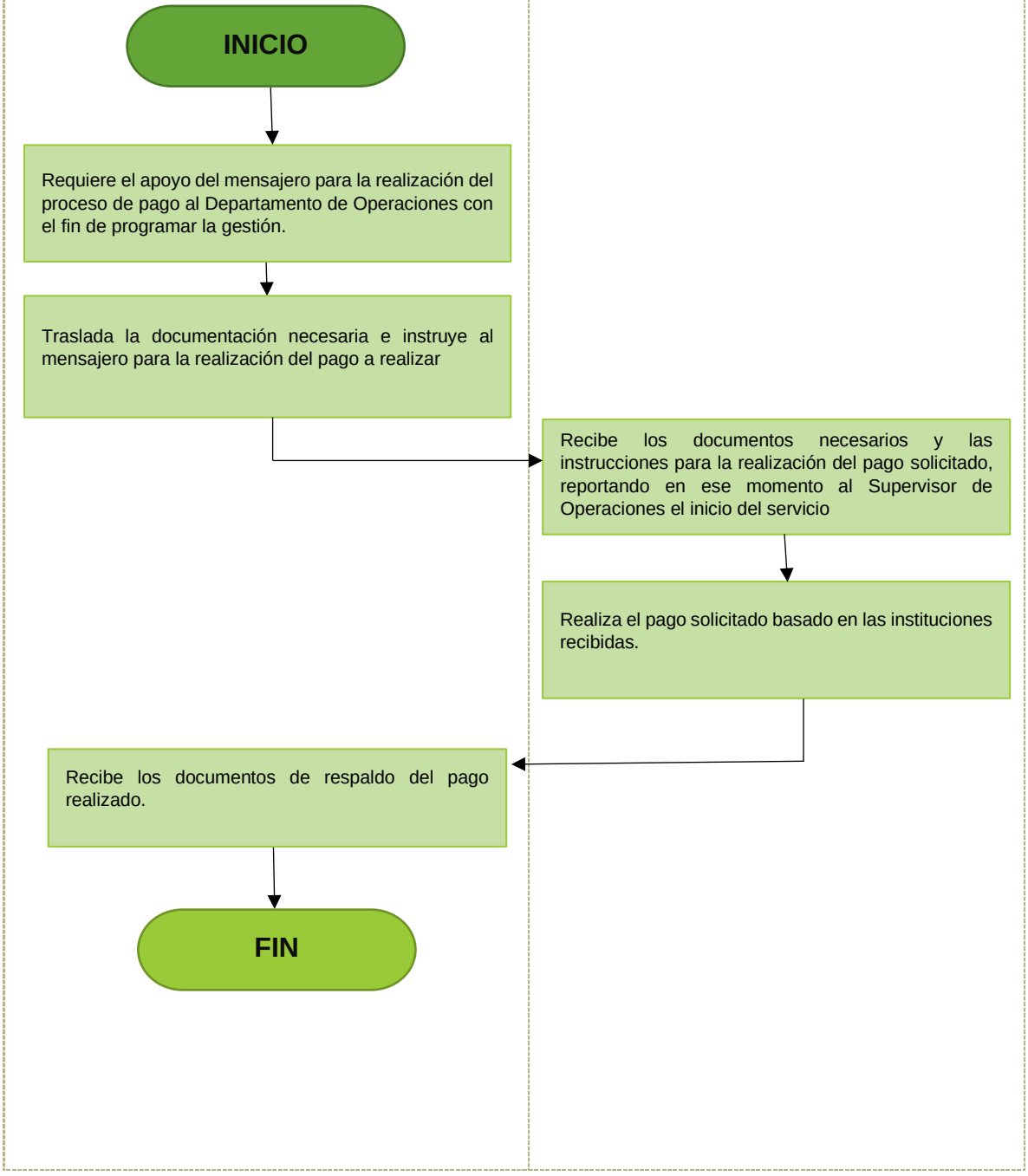
Mensajero

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento Financiero, Direcciones o Departamentos	Requiere el apoyo del mensajero para la realización del proceso de pago al Departamento de Operaciones con el fin de programar la gestión.	25 minutos
2.	Jefe del Departamento Financiero, Direcciones o Departamentos	Traslada la documentación necesaria e instruye al mensajero para la realización del pago a realizar	15 minutos
3.	Mensajero	Recibe los documentos necesarios y las instrucciones para la realización del pago solicitado, reportando en ese momento al Supervisor de Operaciones el inicio del servicio	10 minutos

4.	Mensajero	Realiza el pago solicitado basado en las instituciones recibidas.	Tiempo indefinido
5.	Jefe del Departamento Financiero, Direcciones o Departamentos	Recibe los documentos de respaldo del pago realizado.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 2: REALIZACIÓN DE PAGOS VARIOS



No. DE PROCEDIMIENTO	3
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Trámites del Departamento de Compras**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en la realización de trámites por requerimiento del Departamento de Compras.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Agilizar las compras con los proveedores que ya fueron emitidas las órdenes de compra.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar la documentación de respaldo del proceso de compra con su respectivo pago.
- Contar con el equipo necesario (Motocicleta, Casco, Maletín y capa impermeable)
- Contar con licencia tipo M vigente
- Llevar los controles escritos requeridos del vehículo, kilometraje, combustible y mantenimiento

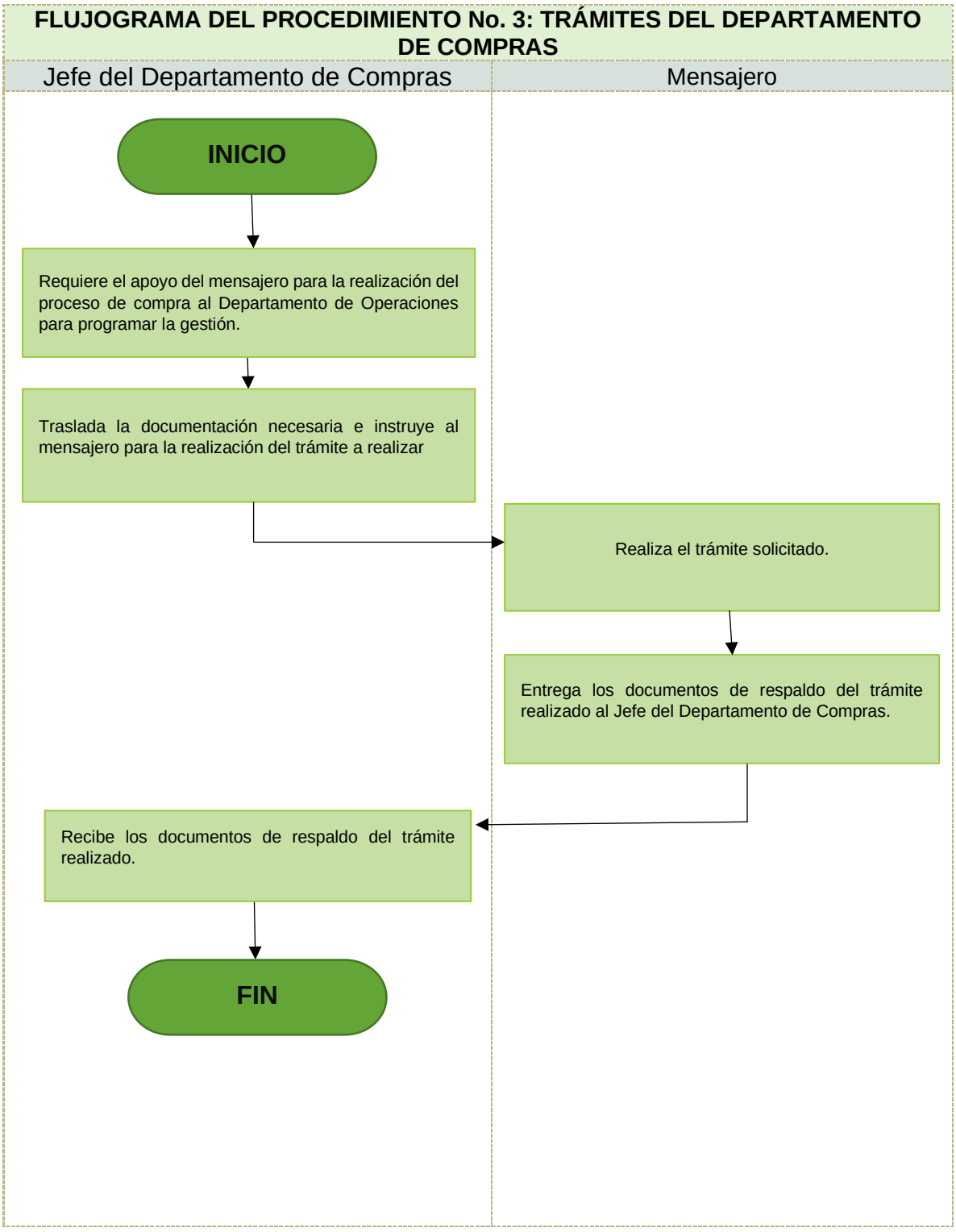
D. RESPONSABLE

Mensajero

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Compras	Requiere el apoyo del mensajero para la realización del proceso de compra al Departamento de Operaciones para programar la gestión.	5 minutos
2.	Jefe del Departamento de Compras	Traslada la documentación necesaria e instruye al mensajero para la realización del trámite a realizar.	10 minutos
3.	Mensajero	Recibe los documentos necesarios y las instrucciones para la realización del trámite solicitado, reportando al Supervisor de Operaciones el inicio del servicio solicitado.	10 minutos
4.	Mensajero	Realiza el trámite solicitado.	Tiempo indefinido
5.	Mensajero	Entrega los documentos de respaldo del trámite realizado al Jefe del Departamento de Compras.	Tiempo indefinido
6.	Jefe del Departamento de Compras	Recibe los documentos de respaldo del trámite realizado.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 3: TRÁMITES DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS



No. DE PROCEDIMIENTO	4
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Recepción y entrega de vehículo**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Registro adecuado para uso de vehículos al servicio de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Proporcionar la certeza del estado de los vehículos al momento de la recepción y entrega de los mismos, por parte de los pilotos designados a cada unidad de transporte de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar la bitácora del vehículo asignado incluyendo control de combustible.
- Verificar que el vehículo tenga como mínimo medio tanque de combustible antes de iniciar la comisión o solicitar el necesario.
- Llenar formulario para entrega y recepción de vehículo.
- Cada piloto es responsable del uso y cuidado del vehículo asignado.

D. RESPONSABLE

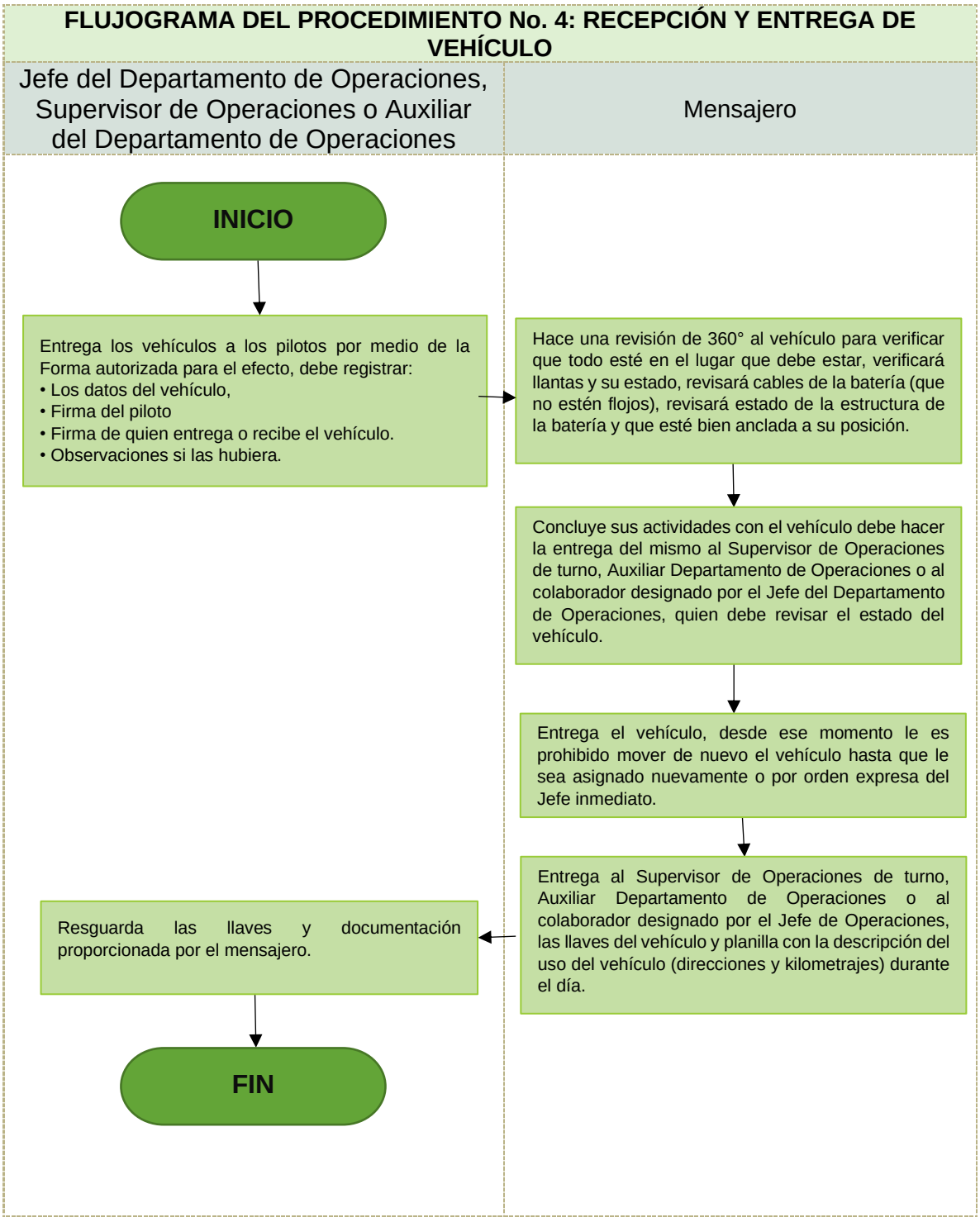
Mensajero

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones, Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Entrega los vehículos a los pilotos por medio de la Forma autorizada para el efecto, debe registrar: • Los datos del vehículo, • Firma del piloto • Firma de quien entrega o recibe el vehículo. • Observaciones si las hubiera.	5 minutos
2.	Mensajero	Hace una revisión de 360° al vehículo para verificar que todo esté en el lugar que debe estar, verificará llantas y su estado, revisará cables de la batería (que no estén flojos), revisará estado de la estructura de la batería y que esté bien anclada a su posición.	10 minutos

3.	Mensajero	Concluye sus actividades con el vehículo debe hacer la entrega del mismo al Supervisor de Operaciones de turno, Auxiliar Departamento de Operaciones o al colaborador designado por el Jefe del Departamento de Operaciones, quien debe revisar el estado del vehículo.	10 minutos
4.	Mensajero	Entrega el vehículo, desde ese momento le es prohibido mover de nuevo el vehículo hasta que le sea asignado nuevamente o por orden expresa del Jefe inmediato.	5 minutos
5.	Mensajero	Entrega al Supervisor de Operaciones de turno, Auxiliar Departamento de Operaciones o al colaborador designado por el Jefe de Operaciones, las llaves del vehículo y planilla con la descripción del uso del vehículo (direcciones y kilometrajes) durante el día.	10 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones, Supervisor de Operaciones o Auxiliar del Departamento de Operaciones	Resguarda las llaves y documentación proporcionada por el mensajero.	5 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 4: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE VEHÍCULO



No. DE PROCEDIMIENTO	5
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control de kilometraje del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Llevar un registro del control del kilometraje en todas las comisiones en las que apoye con transporte de personal, insumos, medicamentos o materiales.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Poder llevar un estricto control del uso de los vehículos y combustibles para que sea apegado a criterios ya establecidos.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Llenar el control de direcciones de origen y de destino y de kilometraje del vehículo asignado.

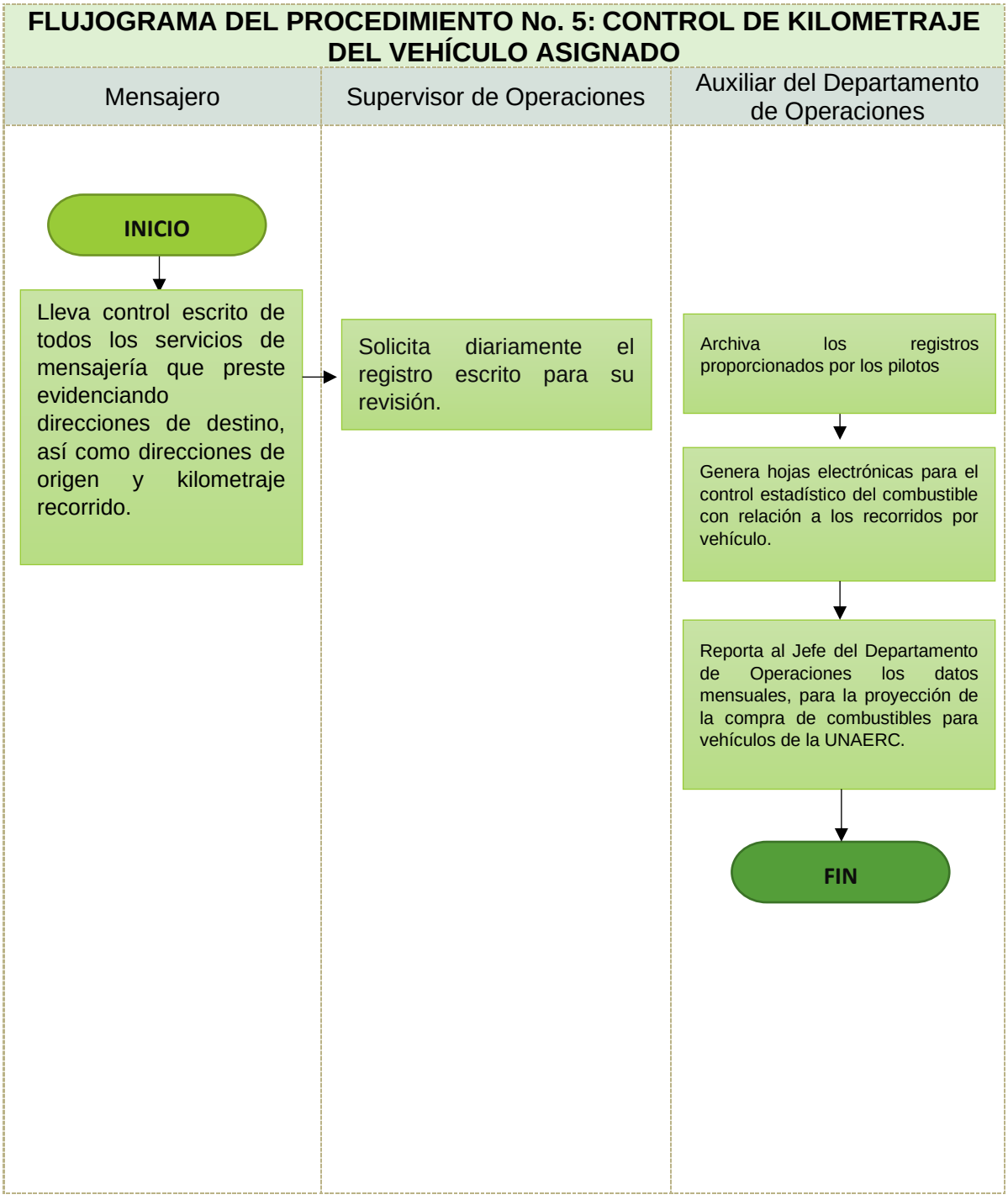
D. RESPONSABLE

Mensajero

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Mensajero	Lleva control escrito de todos los servicios de mensajería que preste evidenciando direcciones de destino así como direcciones de origen y kilometraje recorrido.	15 minutos
2.	Supervisor de Operaciones	Solicita diariamente el registro escrito para su revisión.	5 minutos
3.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Archiva los registros proporcionados por los pilotos.	5 minutos
4.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Genera hojas electrónicas para el control estadístico del combustible con relación a los recorridos por vehículo.	1 hora
5.	Auxiliar del Departamento de Operaciones	Reporta al Jefe del Departamento de Operaciones los datos mensuales, para la proyección de la compra de combustibles para vehículos de la UNAERC.	10 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 5: CONTROL DE KILOMETRAJE DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Por ser la persona que está en contacto directo con el vehículo de manera cotidiana, es la indicada para generar la información con respecto al funcionamiento de los vehículos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Conservar en óptimas condiciones los vehículos propiedad de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse cada 5,000 Km y debe programarse 400 km. antes del kilometraje fijado.
- Recibir instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

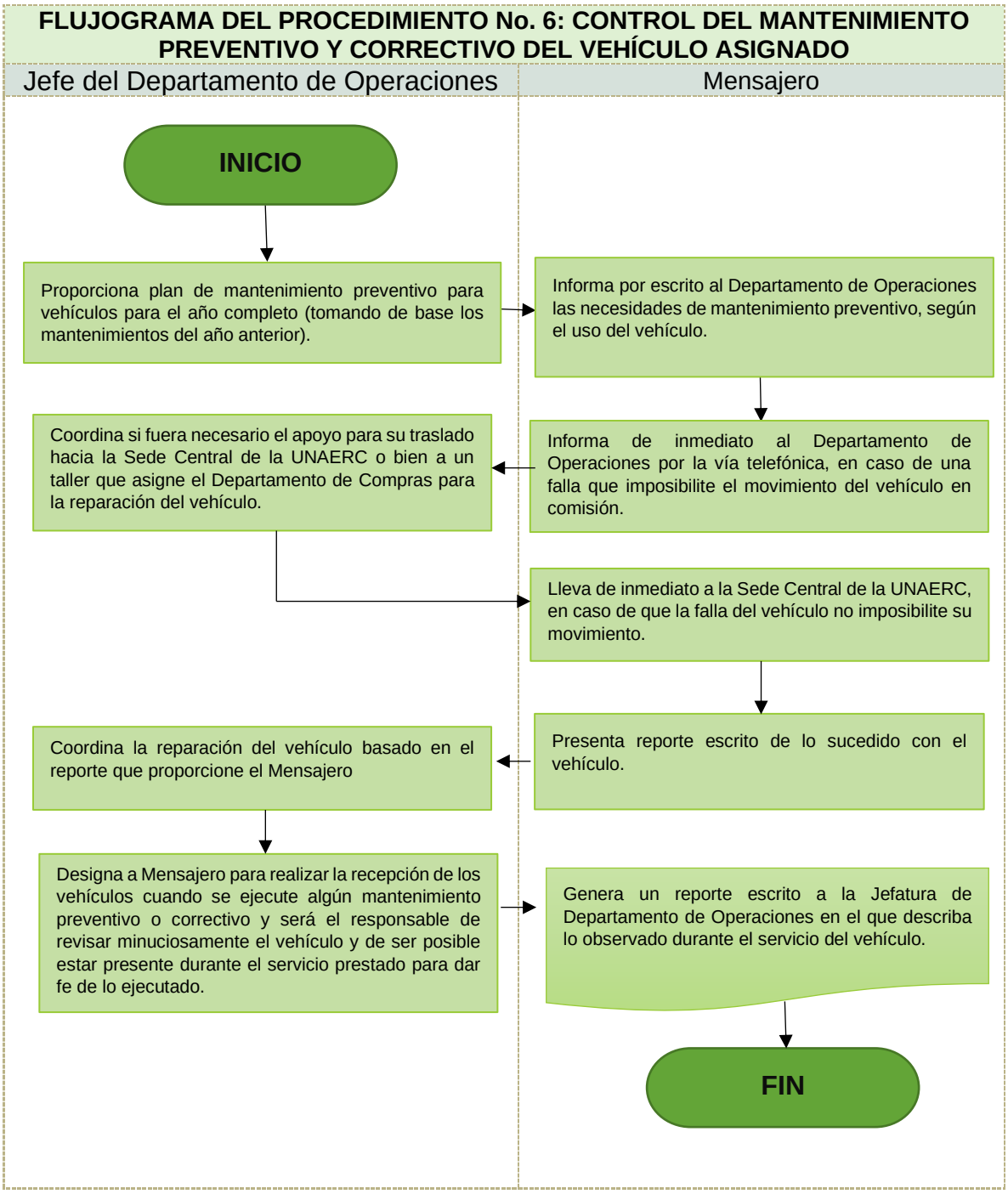
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Proporciona plan de mantenimiento preventivo para vehículos para el año completo (tomando de base los mantenimientos del año anterior).	10 minutos
2.	Mensajero	Informa por escrito al Departamento de Operaciones las necesidades de mantenimiento preventivo, según el uso del vehículo.	10 minutos
3.	Mensajero	Informa de inmediato al Departamento de Operaciones por la vía telefónica, en caso de una falla que imposibilite el movimiento del vehículo en comisión.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina si fuera necesario el apoyo para su traslado hacia la Sede Central de la UNAERC o bien a un taller que asigne el Departamento de Compras para la reparación del vehículo.	Tiempo indefinido
5.	Mensajero	Lleva de inmediato a la Sede Central de la UNAERC, en caso de que la falla del vehículo no imposibilite su movimiento.	

6.	Mensajero	Presenta reporte escrito de lo sucedido con el vehículo.	
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina la reparación del vehículo basado en el reporte que proporcione el Mensajero.	
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Designa a Mensajero para realizar la recepción de los vehículos cuando se ejecute algún mantenimiento preventivo o correctivo y será el responsable de revisar minuciosamente el vehículo y de ser posible estar presente durante el servicio prestado para dar fe de lo ejecutado.	10 minutos
9.	Mensajero	Genera un reporte escrito a la Jefatura de Departamento de Operaciones en el que describa lo observado durante el servicio del vehículo.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	6
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Control del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo asignado**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Por ser la persona que está en contacto directo con el vehículo de manera cotidiana, es la indicada para generar la información con respecto al funcionamiento de los vehículos.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Conservar en óptimas condiciones los vehículos propiedad de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse cada 5,000 Km y debe programarse 400 km. antes del kilometraje fijado.
- Recibir instrucciones del Jefe del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

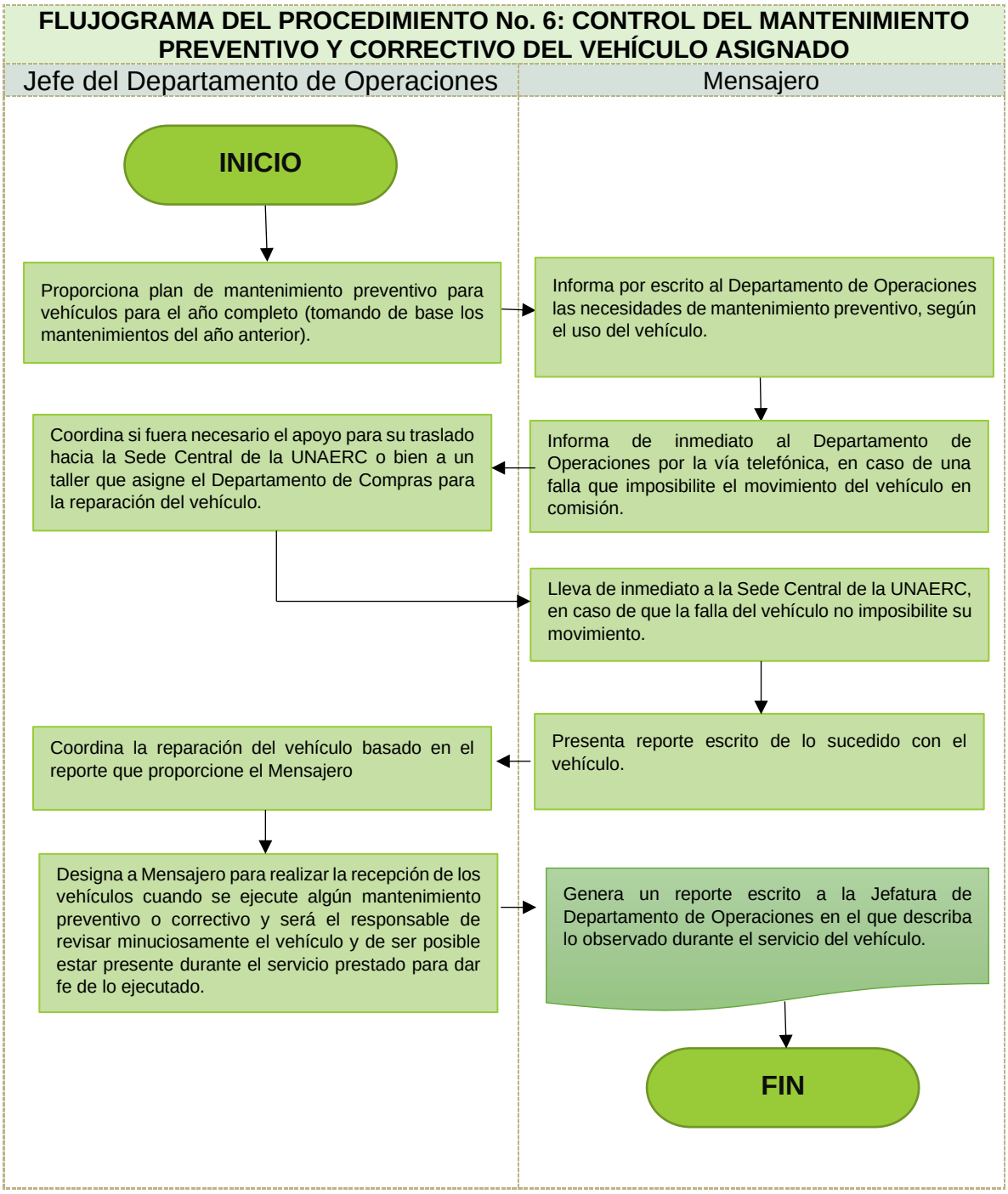
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Jefe del Departamento de Operaciones	Proporciona plan de mantenimiento preventivo para vehículos para el año completo (tomando de base los mantenimientos del año anterior).	10 minutos
2.	Mensajero	Informa por escrito al Departamento de Operaciones las necesidades de mantenimiento preventivo, según el uso del vehículo.	10 minutos
3.	Mensajero	Informa de inmediato al Departamento de Operaciones por la vía telefónica, en caso de una falla que imposibilite el movimiento del vehículo en comisión.	10 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina si fuera necesario el apoyo para su traslado hacia la Sede Central de la UNAERC o bien a un taller que asigne el Departamento de Compras para la reparación del vehículo.	Tiempo indefinido

5.	Mensajero	Lleva de inmediato a la Sede Central de la UNAERC, en caso de que la falla del vehículo no imposibilite su movimiento.	
6.	Mensajero	Presenta reporte escrito de lo sucedido con el vehículo.	
7.	Jefe del Departamento de Operaciones	Coordina la reparación del vehículo basado en el reporte que proporcione el Mensajero.	
8.	Jefe del Departamento de Operaciones	Designa a Mensajero para realizar la recepción de los vehículos cuando se ejecute algún mantenimiento preventivo o correctivo y será el responsable de revisar minuciosamente el vehículo y de ser posible estar presente durante el servicio prestado para dar fe de lo ejecutado.	10 minutos
9.	Mensajero	Genera un reporte escrito a la Jefatura de Departamento de Operaciones en el que describa lo observado durante el servicio del vehículo.	15 minutos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 6: CONTROL DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHÍCULO ASIGNADO



No. DE PROCEDIMIENTO	7
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	**Abastecimiento de combustible para vehículos según Manual de Combustibles vigente.**

A. DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Manera correcta para el abastecimiento de combustibles para vehículos propiedad de la UNAERC.

B. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

- Llevar un correcto control del consumo de combustible por parte de los vehículos de la UNAERC.

C. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Verifica el nivel de combustible del vehículo, no debe ser menos de la mitad de la capacidad del tanque del vehículo.
- La entrega de los cupones debe ser autorizada por el Jede del Departamento de Operaciones.

D. RESPONSABLE

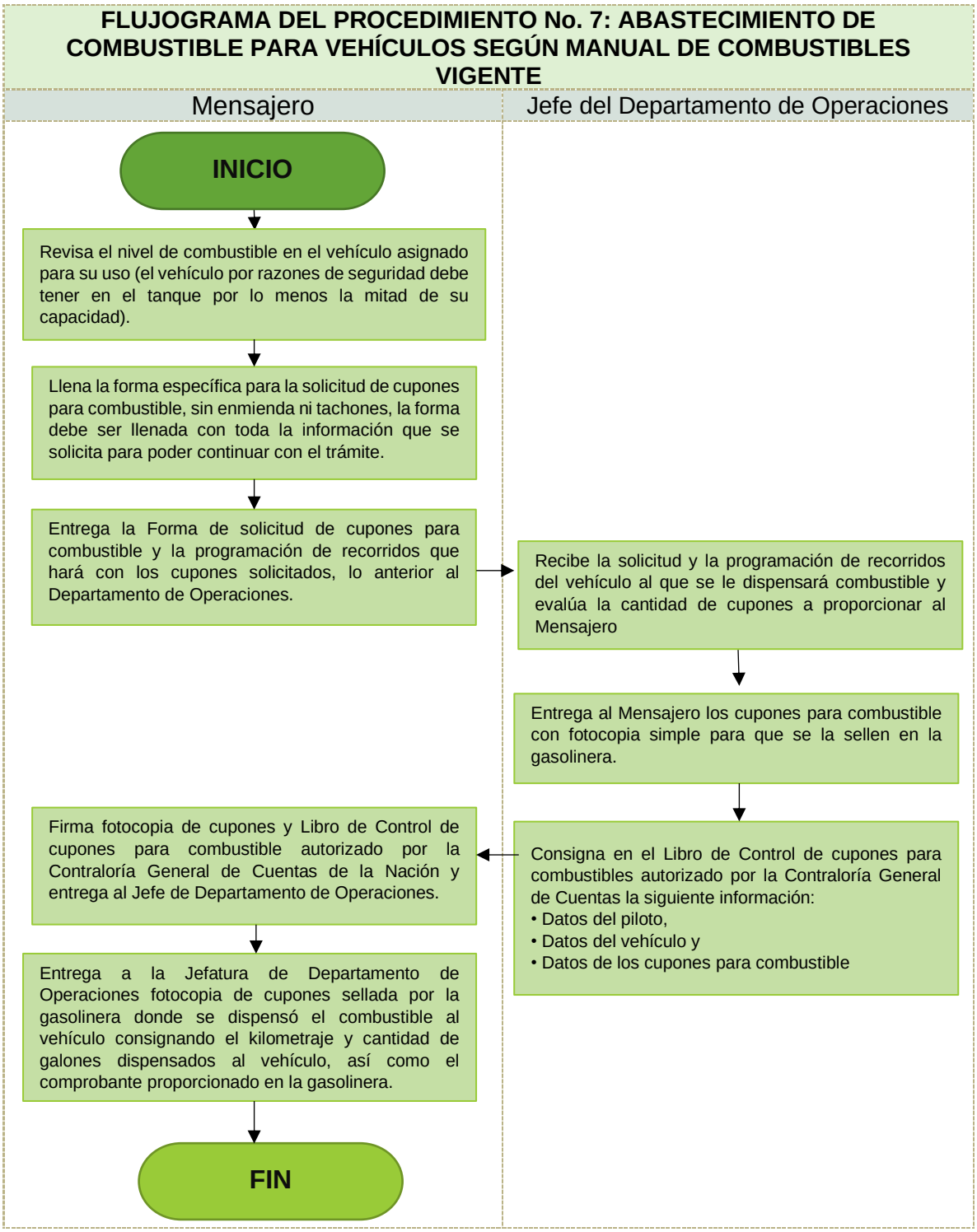
Piloto

E. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. de paso	Responsable	Descripción	Tiempo Estimado (minutos, horas, días)
1.	Mensajero	Revisa el nivel de combustible en el vehículo asignado para su uso (el vehículo por razones de seguridad debe tener en el tanque por lo menos la mitad de su capacidad).	5 minutos
2.	Mensajero	Llena la forma específica para la solicitud de cupones para combustible, sin enmienda ni tachones, la forma debe ser llenada con toda la información que se solicita para poder continuar con el trámite.	5 minutos
3.	Mensajero	Entrega la Forma de solicitud de cupones para combustible y la programación de recorridos que hará con los cupones solicitados, lo anterior al Departamento de Operaciones.	5 minutos
4.	Jefe del Departamento de Operaciones	Recibe la solicitud y la programación de recorridos del vehículo al que se le dispensará combustible y evalúa la cantidad de cupones a proporcionar al Mensajero	5 minutos

5.	Jefe del Departamento de Operaciones	Entrega al Mensajero los cupones para combustible con fotocopia simple para que se la sellen en la gasolinera.	5 minutos
6.	Jefe del Departamento de Operaciones	Consigna en el Libro de Control de cupones para combustibles autorizado por la Contraloría General de Cuentas la siguiente información: • Datos del piloto, • Datos del vehículo y • Datos de los cupones para combustible	5 minutos
7.	Mensajero	Firma fotocopia de cupones y Libro de Control de cupones para combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas de la Nación y entrega al Jefe de Departamento de Operaciones.	2 minutos
8.	Mensajero	Entrega a la Jefatura de Departamento de Operaciones fotocopia de cupones sellada por la gasolinera donde se dispensó el combustible al vehículo consignando el kilometraje y cantidad de galones dispensados al vehículo así como el comprobante proporcionado en la gasolinera.	Tiempo indefinido
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO No. 7: ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS SEGÚN MANUAL DE COMBUSTIBLES VIGENTE



CONSIDERACIONES FINALES

La Unidad Nacional de Atención al Enfermo Renal Crónico -UNAERC- a través del Administrador General, velará por el cumplimiento del presente Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Es de observancia obligatoria y los procedimientos establecidos deben ser utilizados para las actividades relacionadas con el cumplimiento de las funciones de los colaboradores en cada área.
- Apegarse a los criterios técnicos de este Manual.
- Crear, modificar o suprimir los procedimientos que se consideren necesarios, de acuerdo a los cambios que demande la UNAERC.
- Incluir los cambios que surjan de las modificaciones a los Reglamentos, Acuerdos y Leyes relacionadas con el que hacer de la UNAERC con cierta temporalidad.

REVISIONES, MODIFICACIONES Y APROBACIÓN

Debido a los cambios que susciten dentro de la UNAERC será indispensable su revisión y actualización cada dos años o cuando sea necesario.

La facultad para realizar revisiones o modificaciones será responsabilidad del Consejo de Administración o el Administrador General, a través del Departamento de Recursos Humanos, en cuanto a su forma completa (creación, modificación, ampliación, entre otras) de acuerdo a las necesidades de la UNAERC y en congruencia con las Leyes que le rigen.

SANCION DE LA AUTORIDAD SUPERIOR

La persona que altere o modifique el contenido del presente Manual sin autorización alguna del Consejo de Administración, será sancionada por las autoridades correspondientes de la UNAERC.

VIGENCIA Y COMUNICACIÓN

El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación. Es preciso dar a conocer que el mismo queda sujeto a cambios derivados de las necesidades que se presenten en la UNAERC y modificaciones administrativas, con el propósito de cumplir con los objetivos del mismo y por consiguiente de la UNAERC y será comunicado al Administrador General, Dirección Administrativa y sus Departamentos a través del Departamento de Recursos Humanos quienes serán responsables de darlo a conocer a todo el personal bajo su cargo.