



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

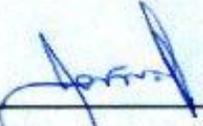
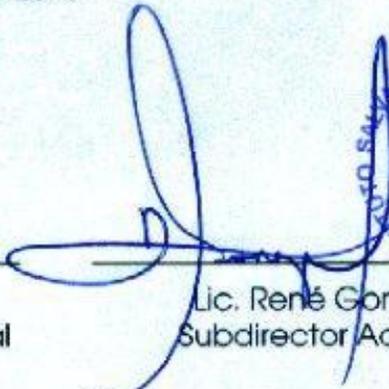
DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Noviembre de 2016

AUTORIZADO POR:

Inga. Claudia Jenniffer Molina
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional

Lic. René González Elías
Subdirector Administrativo

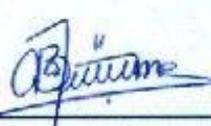
REVISADO POR:

Licda. Carolina Dumas
Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

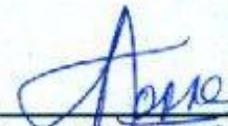
Ing. Efraín Eugenio Orantes
Jefe Departamento Gestión de Calidad Institucional





Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:

Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 7.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Inga. Guadalupe Chávez de Turcios	Ing. Williams Moto	Ing. Carlos Carrillo Ibarra
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Marzo - 2006	Fecha: Junio – 2006	Fecha: Junio – 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Licda. Ana del Carmen Barahona Amaya	Ing. Williams Moto	Ing. José Mauricio Mejía Alas	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio – 2007	Fecha: Marzo – 2008	Fecha: Abril – 2008	

MODIFICACIÓN: La actualización de este documento, comprende el rediseño total de las normativas y procedimientos correspondientes a la versión 0.0 del Manual de Normas y Procedimientos “Administración de Seguros Institucional”; este rediseño genera como resultado dos procedimientos más que se incluyen en este proceso, el cual se manejará como Manual de Normas y Procedimientos “**Administración de Seguros**” (versión 1.0), con la finalidad de brindar una mejor comprensión a los usuarios que deseen conocer sobre los trámites a realizar para la adquisición de Seguros, tanto Institucionales como de empleados.

Licda. Ana del Carmen Barahona Amaya	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. José Mauricio Mejía Alas	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Abril - 2009	Fecha: Mayo - 2009	Fecha: Mayo - 2009	

MODIFICACIÓN: La actualización de este documento, comprende la incorporación del diseño de dos procedimientos al proceso de Gestión de Servicios Institucionales (Contratación de Servicios Institucionales y Supervisión de Servicios Contratados). Se incorpora a este documento normativa interna denominada: “Control para el Consumo de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos Institucionales”, oficializada en Marzo de 2007.

Ing. Raúl A. Salazar Olivares	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. Raúl A. Salazar Olivares	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Octubre - 2009	Fecha: Octubre - 2009	Fecha: Octubre - 2009	

MODIFICACIÓN:
Se actualizó el manual por cambios a la organización general del ISSS según acuerdo de Consejo Directivo N° 2009-1275.OCT y modificación del procedimiento “Recepción y Registro de Pólizas de Seguros Institucionales” (Normas y procedimientos) 2 y 3. Adición de inciso 4.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Acuerdo de D.G. N° 2007-10-0532	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. Raúl A. Salazar Olivares	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Octubre - 2007	Fecha: Julio - 2010	Fecha: Julio - 2010	
MODIFICACIÓN: Actualización del manual para superar hallazgo N° 2 "Reclamos no cubiertos por la Compañía Aseguradora Agrícola Comercial, por haberse reportado el siniestro en forma extemporánea", se adicionaron los procedimientos denominados: "Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros y "Deducción de Responsabilidades por Siniestros en Bienes Institucionales". Se incorpora a este documento la normativa denominada: "Normas para la Asignación y Utilización de Teléfonos Celulares entregados al ISSS, por la Contratación de Servicios de Telefonía Móvil", oficializada por Acuerdo de Dirección General N° 2009-05-0208 de fecha 22 de Mayo de 2009.			

Ing. Wilian E. Marroquín Melgar	Licda. Josefina del Carmen Torres	Licda. Beatriz Estrada de Carbajal	5.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Noviembre - 2011	Fecha: Junio - 2012	Fecha: Junio - 2012	
MODIFICACIÓN: Actualización del apartado 2.6 Contratación de Servicios Institucionales acápite 2.6.1 Normas del Procedimiento en lo concerniente a normas: "Relativa a la Asignación y Uso de Teléfonos Celulares" (Consumos autorizados por categorías según el puesto de trabajo). Se diseñó normativa y diagramas de Flujo para la contratación de servicios institucionales (Fotocopia e Impresión de Documentos, Telefonía Fija y Celular y agua purificada envasada).			

Ing. Wilian E. Marroquín Melgar	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dr. Leonel Antonio Flores Sosa	6.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Septiembre - 2013	Fecha: Febrero - 2014	Fecha: Febrero - 2014	
MODIFICACIÓN: Se actualizó normativa y procedimientos institucionales. Se adicionó procedimiento Contratación de Servicio de Alimentación a Domicilio para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones diversas del ISSS y UPISSS. Se eliminó procedimiento Deducción de Responsabilidades por Siniestros en Bienes Institucionales y se incorporó como normas generales.			

Licda. Carolina Dimas	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. René González Elías	7.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Enero 2016	Fecha: Noviembre 2016	Fecha: Noviembre 2016	
MODIFICACIÓN: Se actualizó el nombre de la dependencia de acuerdo a la estructura administrativa, en todo el documento. Se modificó el procedimiento "Seguimiento de Reclamos ante la Compañía Aseguradora" para superar hallazgo 5 "Reclamos a compañías aseguradoras de los años 2011 al 2013", asimismo las normas y procedimientos en términos generales.			



Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	3
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. Introducción	7
2. Uso y Actualización	7
3. Objetivo del Documento Normativo	8
4. Base Legal	8
5. Vigencia del Documento	8
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	9
1. Descripción del Proceso	9
1.1. Objetivos del Proceso	9
1.2. Normas Generales	9
2. Procedimientos Incluidos	12
2.1. Recepción y Registro de Pólizas de Seguros Institucionales	12
2.1.1. Normas del Procedimiento	12
2.1.2. Descripción del Procedimiento	12
2.1.3. Diagrama de Flujo	14
2.2. Seguimiento de Reclamos ante la Compañía Aseguradora	15
2.2.1. Normas del Procedimiento	15
2.2.2. Descripción del Procedimiento	18
2.2.3. Diagrama de Flujo	20
2.3. Inclusión de Bienes y/o Personas en Pólizas de Seguros Institucionales	21
2.3.1. Normas del Procedimiento	21
2.3.2. Descripción del Procedimiento	22
2.3.3. Diagrama de Flujo	24
2.4. Exclusión de Bienes en Pólizas de Seguros Institucionales	26
2.4.1. Normas del Procedimiento	26
2.4.2. Descripción del Procedimiento	27
2.4.3. Diagrama de Flujo	28
2.5. Administración de Pólizas Colectivas Opcionales de Seguro de Vida y Automotores, para Empleados y Jubilados del ISSS	29
2.5.1. Normas del Procedimiento	29
2.5.2. Descripción del Procedimiento	31
2.5.3. Diagrama de Flujo	33
2.6. Contratación de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos	35
2.6.1. Normas del Procedimiento	35
2.6.2. Descripción del Procedimiento	40
2.6.3. Diagrama de Flujo	41
2.7. Contratación de Servicios de Telefonía integrada (Fija y Celular) y Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular	42
2.7.1. Normas del Procedimiento	42
2.7.2. Descripción del Procedimiento	46
2.7.3. Diagrama de Flujo	47
2.8. Contratación de Servicios de Agua Envasada para consumo humano	48
2.8.1. Normas del Procedimiento	48
2.8.2. Descripción del Procedimiento	50
2.8.3. Diagrama de Flujo	51



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.9. Contratación de Servicio de Alimentación para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.	53
2.9.1. Normas del Procedimiento.....	53
2.9.2. Descripción del Procedimiento	53
2.9.3. Diagrama de Flujo.....	55
2.10. Supervisión de Servicios Contratados	57
2.10.1. Normas del Procedimiento.....	57
2.10.2. Descripción del Procedimiento	57
2.10.3. Diagrama de Flujo.....	59
2.11. Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros.	61
2.11.1. Normas del Procedimiento.....	61
2.11.2. Descripción del Procedimiento	62
2.11.3. Diagrama de Flujo.....	64
ANEXOS	66



CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, Mayo 2014 en el Capítulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, artículos del 48 al 51), Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales deberán ser cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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

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

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

2. Uso y Actualización

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal, un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, los cuales se deberán registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

- Este Departamento será responsable de enviar los documentos oficializados al Usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

3. Objetivo del Documento Normativo

El manual de normas y procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

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

4. Base Legal

- **NTCIE Mayo 2014**

Capítulo Preliminar

Artículos 2, 3 y 5

Capítulo III

Actividades de Control

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

Art. 42 al 49

Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo N° 84

5. Vigencia del Documento

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



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1. Objetivos del Proceso

- Monitorear permanentemente los servicios contratados institucionalmente (Fotocopiado e impresión de documentos, Telefonía Integrada Fija y Celular, Agua Envasada para Consumo Humano, Pólizas de Seguros Institucionales, Servicio de Alimentación para el Consejo Directivo, Pólizas de Seguro Colectivo Opcional de Vida y Automotores para Empleados y Jubilados del ISSS y Servicios de Radiotelefonía Celular), mediante la verificación del cumplimiento efectivo de las normas internas y documentos contractuales, a efecto de garantizar el desarrollo efectivo de las actividades del Instituto, requeridas para brindar una atención eficaz y eficiente a los derechohabientes.
- Efectuar una coordinación con los centros de atención y las diferentes dependencias institucionales, tomando como base los consumos históricos para la planificación adecuada y oportuna de los servicios indispensables para su operativización (Fotocopiado e impresión de documentos, Telefonía Integrada Fija y Celular, Agua Envasada para consumo humano, Pólizas de Seguros Institucionales, Pólizas de Seguro Colectivo Opcional de Vida y Automotores para Empleados y Jubilados del ISSS, Servicio de Radiotelefonía Celular y Servicio de Alimentación para el Consejo Directivo y otros).

1.2. Normas Generales

1. La Planificación, elaboración de términos técnicos, administración, ejecución y supervisión de los servicios institucionales contratados, estará orientada a los siguientes contratos:
 - a) Pólizas de Seguros Institucionales.
 - b) Pólizas de Seguros colectiva opcional de Vida y automotores para empleados y jubilados del ISSS.
 - c) Fotocopias e Impresiones.
 - d) Telefonía Integrada Fija y Celular
 - e) Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular (Radio Portátil).
 - f) Agua purificada envasada para el consumo del personal del ISSS y Derechohabientes.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- g) Servicio de Alimentación para el Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.
2. Para la identificación de las necesidades de los usuarios del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, se tomarán en cuenta solicitudes específicas de dependencias, así como el consumo histórico y la previsión de riesgos (en el caso de pólizas de seguros institucionales).
 3. Durante la ejecución de los contratos, los usuarios que requieran una inclusión o exclusión de los servicios, deberán solicitar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, los incrementos, disminuciones, ampliaciones, instalación, redistribución y/o suspensión en los servicios para su funcionamiento óptimo en la administración de los contratos (aplica para todos los servicios, previa evaluación técnica de las necesidades).
 4. Para toda contratación de servicios, la Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, solicitará la asignación presupuestaria correspondiente, directamente y de forma escrita a la Sección Programación Seguimiento y Evaluación de Presupuesto del Departamento de Presupuesto de la Unidad Financiera Institucional (UFI).
 5. Cada dependencia deberá reportar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos faltas, errores, incumplimientos e inconsistencias de los servicios, el cual como administrador de los contratos, dará el seguimiento correspondiente para tomar las medidas de acción correctivas. En caso de reincidencia y se determinen incumplimiento a los contratos, el Departamento Gestión de Servicios Administrativos, deberá notificar directamente al Proveedor con copia al Departamento de Contratos y Proveedores de UACI, para su debido seguimiento.
 6. Las dependencias del ISSS deberán, ejecutar y dar fiel cumplimiento a lo establecido en el presente Manual, de lo contrario, la Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos no se responsabilizará por los incumplimientos en los servicios o deficiencias de éstos, los cuales podrían afectar los resultados obtenidos de la gestión local y atención eficiente al derechohabiente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

7. El personal de las diferentes Dependencias del ISSS, deberá avocarse al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, como administrador de los contratos, para informar cualquier anomalía en los contratos o solicitar asesoría en la documentación a presentar para respaldar cualquier gestión, quien a través del colaborador responsable, gestionará con el Proveedor respectivo, el cumplimiento de las cláusulas contractuales o le brindará la asesoría requerida para realizar cualquier trámite relacionado con la contratación del servicio.

- **Normas relacionadas a la deducción de responsabilidades por siniestros en bienes institucionales**

8. Cuando ocurra un siniestro institucional, la Jefatura de la Dependencia involucrada en el evento, será la encargada de establecer el grado de responsabilidad del implicado en todos los bienes asignados en su centro de costo y bajo su custodia, así como también de deducir las responsabilidades del caso, para responder por los deducibles informados por la Aseguradora.

9. En caso de haber responsabilidad por parte de algún empleado, las diferentes jefaturas del ISSS involucradas en un reclamo a la Aseguradora, serán las encargadas de realizar el proceso sancionador correspondiente ya establecido institucionalmente, al personal involucrado en el siniestro.

10. Cuando se presente un siniestro (accidentes, daños de bienes por mal manejo, robos y hurtos, etc.), la dependencia involucrada lo hará del conocimiento inmediatamente de la Compañía Aseguradora vigente, notificando simultáneamente en forma verbal y escrita al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, sin exceder las 48 horas posteriores al evento o siniestro ocurrido, para la realización de los trámites correspondientes ante la Compañía Aseguradora.

11. En caso de robo, extravío o daños de los bienes institucionales, el empleado involucrado deberá notificar a la Aseguradora y simultáneamente al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, para que éste brinde el seguimiento al reporte en la Aseguradora. En cuanto al deducible, la persona responsable del bien o en quien recaiga la responsabilidad del siniestro, cubrirá el deducible y deberá cancelarlo en un solo pago, siempre que no exceda el 50% del salario del empleado, a través de orden de descuento en Planilla de Salarios.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2. Procedimientos Incluidos

1. Recepción y Registro de Pólizas de Seguros Institucionales.
2. Seguimiento de Reclamos ante la Compañía Aseguradora.
3. Inclusión de Bienes y/o Personas en Pólizas de Seguros Institucionales.
4. Exclusión de Bienes y/o Personas Institucionales de Pólizas de Seguros.
5. Administración de Pólizas Colectivas Opcionales de Seguro de Vida y Automotores, para Empleados y Jubilados del ISSS.
6. Contratación de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos.
7. Contratación de Servicios de Telefonía Integrada (Fija y Celular) y Gestión de
8. Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular.
9. Contratación de Servicios de Agua Envasada para Consumo Humano.
10. Contratación de Servicio de Alimentación para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.
11. Supervisión de Servicios Contratados.
12. Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros.

2.1. Recepción y Registro de Pólizas de Seguros Institucionales

2.1.1. Normas del Procedimiento

1. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, será el responsable de realizar las gestiones correspondientes con la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, en cuanto a la recepción de Pólizas de Seguros y Contratos, posterior al proceso de compra correspondiente.

2.1.2. Descripción del Procedimiento

Colaborador

1. Recibir y registrar de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora los originales de pólizas de seguros, contratos suscritos y facturas de cobro correspondientes a las primas por adquisición de Pólizas de Seguros.
2. Revisar que en las Pólizas de Seguros y Contratos se detallen todas las cláusulas y aspectos relacionados sobre la adquisición de Pólizas de Seguros, de las cuales mantendrá una copia de respaldo durante el período de vigencia estipulado en el Contrato con la Compañía Aseguradora; además verificar la información contenida en todas las facturas de cobro. Posteriormente se establecerá el Programa de Pagos correspondiente, según lo establecido en el contrato.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3. Clasificar las Pólizas de Seguros y Facturas. Las Pólizas originales se envían al Departamento de Tesorería para su custodia y las copias quedan bajo control del Departamento Gestión de Servicios Administrativos para ser enviadas a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Unidad de Auditoría Interna y trasladar las facturas al Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos (copias digitales).
4. Resguardar en sus archivos la información de la nueva vigencia de las Pólizas de Seguros (número de póliza de seguro, ramo, suma asegurada, etc.)

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

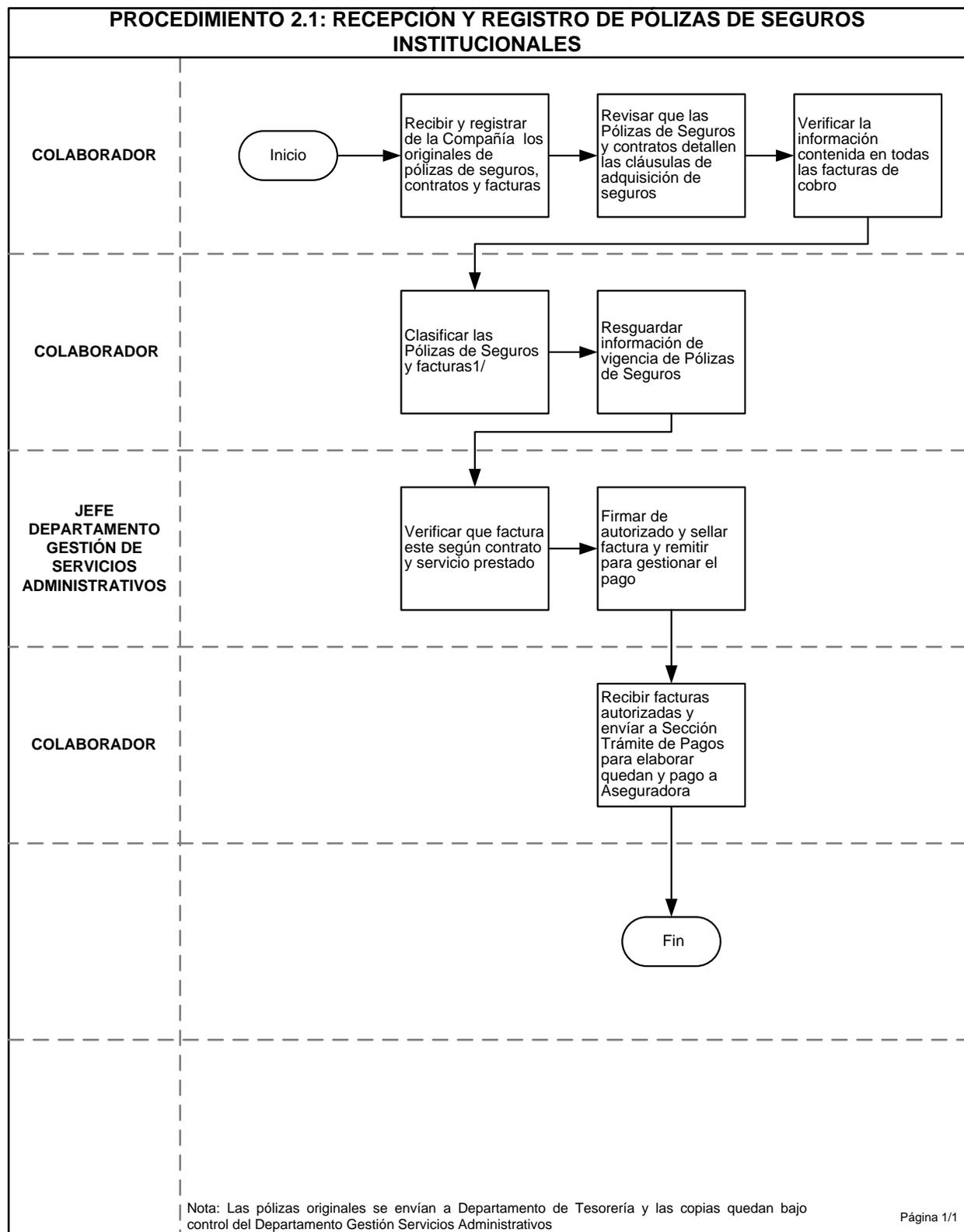
5. Verificar que las facturas estén conformes al Contrato y servicio prestado.
6. Firmar de autorizado, sellar facturas y remitir para gestionar el pago.

Colaborador

7. Recibir facturas autorizadas y enviar a Sección Trámite de Pagos para efectos de elaboración del quedan y posterior pago a la Aseguradora.



2.1.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.2. Seguimiento de Reclamos ante la Compañía Aseguradora

2.2.1. Normas del Procedimiento

1. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de darle seguimiento a cualquier tipo de trámite o reclamo relacionado con las Pólizas de Seguros, ya sea directamente o a través de la Compañía Corredora de Seguros. Además le dará continuidad a que el usuario proporcione en tiempo la información correspondiente en caso de siniestro y a la vez recepcionará los documentos para realizar el monitoreo de los trámites de reclamos a la Aseguradora, gestionando el pago de deducibles a ésta en los casos que aplique.
2. Cada dependencia del Instituto que posea bajo su responsabilidad bienes institucionales asegurados, deberá velar por la adecuada custodia de los mismos, a fin de disminuir los riesgos de algún siniestro.
3. Cuando existan daños o pérdidas en los bienes institucionales, cada dependencia brindará la colaboración correspondiente para que los ajustadores designados por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora realicen la inspección de los daños.
4. Las Jefaturas de las diferentes dependencias (unidades, divisiones, centros de atención, etc.) deberán notificar oportunamente y en forma inmediata al Call Center de la Aseguradora, el cual está al servicio 24 horas del día los 365 días del año. Simultáneamente deberán notificar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos en caso de daños diversos sobre siniestros ocurridos en los bienes bajo su responsabilidad, para que dicha área realice el seguimiento a la Compañía Aseguradora vigente con los documentos correspondientes presentados por el usuario. Las Jefaturas involucradas deberán enviar el reporte del siniestro **a más tardar 48 horas hábiles después de ocurrido éste** (excepto los días festivos tomando en cuenta que el siniestro debió reportarse previamente a la aseguradora vía Call Center).
5. En caso que la dependencia del ISSS no reporte el siniestro por medio del Call Center de la Aseguradora, el Departamento Gestión de Servicios Administrativos iniciará los trámites de reporte a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora sobre el reclamo correspondiente, previa solicitud y documentación oportuna del solicitante.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

6. Para todo tipo de siniestro por daños diversos, cada dependencia solicitante deberá presentar un informe de lo ocurrido de parte del jefe inmediato e Informe Técnico de Seguridad Institucional que determine las posibles causas del evento; así como también copia de la denuncia policial si procede.
7. En caso de existir alguna inconformidad por parte del usuario de la dependencia involucrada por el servicio solicitado a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora, se deberá reportar y/o documentar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos en un plazo máximo de 72 horas.
8. En los casos que aplique realizar un pago de deducibles, la Jefatura responsable del bien deberá enviar nota específica al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, solicitando se gestione la cancelación del deducible a la Aseguradora con cargo al centro de costos al que pertenece el bien, posteriormente será la jefatura responsable la que deduzca responsabilidades al o los empleado(s) involucrado(s), previa evaluación del caso.
9. Para el caso de los deducibles que sean descontados de la indemnización, la jefatura del centro de costos donde está cargado el bien será la responsable del proceso de evaluación y posible deducción de responsabilidades, considerando la normativa legal para este proceso.
10. En caso de accidente de vehículos, los documentos a presentar a la Compañía de Seguros deben ser: Informe de la jefatura inmediata dirigido a Jefatura Departamento Gestión de Servicios Administrativos, informe del motorista, copia de tarjeta de circulación, copia de licencia de conducir (vigente) e informe policial (si existiera).
Cuando los daños al vehículo fueren cubiertos por el responsable del accidente (por acuerdo de las partes involucradas), la Jefatura inmediata deberá notificar con una nota a la Jefatura Departamento Gestión de Servicios Administrativos que no hará uso de la Póliza Institucional de automotores.
11. En caso de pólizas de robo y hurto, los documentos básicos a presentar deben ser: Nota o informe de jefe inmediato, informe de la persona a la que le sucedió el siniestro, la oferta o cotización del bien, cuantificación de daños o pérdidas, acta de la denuncia policial si existiera. Cualquier otra documentación requerida, quedará a criterio de cada ajustador de la compañía aseguradora y de la complejidad y tipo del reclamo.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

12. La jefatura de cada dependencia involucrada, deberá aportar y remitir oportunamente toda la documentación requerida por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora a fin de gestionar la indemnización de un reclamo por siniestro.
13. Cuando la dependencia solicitante no tuviera la documentación requerida dentro de las primeras 48 horas después de haber reportado los daños, podrán dar aviso preliminar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos y presentar la documentación a la brevedad posible.
14. Las dependencias del ISSS serán responsables de ejecutar las acciones necesarias después de ocurrido un evento o siniestro, para evitar que los daños sean de mayores proporciones o que otros bienes se dañen.
15. El administrador del contrato o a quien éste delegue, deberá informar a nivel nacional el cambio de proveedor de servicios de seguros institucionales, para que al inicio de cada contrato, los usuarios sepan a quien dirigir sus reclamos.
16. Las jefaturas de los diferentes centros de atención o dependencias del ISSS realizarán el oportuno cumplimiento del proceso del reclamo ante la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora a fin de que el ISSS recupere el monto o bien reclamado. Para ello el Departamento Gestión de Servicios Administrativos deberá efectuar el seguimiento respectivo.
17. La jefatura de la dependencia involucrada deberá realizar evaluación para determinar si existen responsabilidades y en caso de existir, establecer la deducción de responsabilidad correspondiente según el caso.
18. Las dependencias del ISSS responsables del siniestro reportado, deberán apoyarse con el Departamento Gestión de Servicios Administrativos, para el análisis previo de la documentación a entregar a la Aseguradora, a fin de obtener una resolución de la Aseguradora favorable a los intereses institucionales.
19. En los casos que la Aseguradora requiera una inspección para verificar el daño reportado, coordinará con el Departamento Gestión de Servicios Administrativos y el responsable de la dependencia involucrada del ISSS, quien deberá atender al inspector de la Aseguradora y posteriormente entregar la información pertinente al Departamento Gestión de Servicios Administrativos.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

20. En el caso de los siniestros de automotores, el motorista responsable notificará directamente al teléfono de emergencia de la Aseguradora, quienes coordinarán una inspección de los daños en el lugar y hora del siniestro. El proceso de traslado y reparación del vehículo en el taller será coordinado por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, en los casos relativos a daños considerables a los vehículos.
21. En los casos que el reclamo no fuera cubierto por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, se evaluará la factibilidad técnica y posibilidad de reconsiderar esta resolución ante la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, a efecto de evaluar la posibilidad de recuperar parcial o totalmente la indemnización solicitada en el reclamo.

2.2.2. Descripción del Procedimiento

Dependencias del ISSS

1. Notificar el siniestro a la aseguradora por medio de un número de emergencia disponible las 24 horas del día los 365 días del año y en forma simultánea al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, si fuera el siniestro en período vacacional o asueto, el siguiente día hábil.
2. Solicitar asesoría al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos y/o Colaborador, sobre el tipo de reclamo a realizar o documentación básica a presentar.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos y/o Colaborador

3. Recibir, revisar y analizar documentación de siniestro o reclamo para enviar a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora.
4. Proporcionar información adicional e indicaciones pertinentes requeridas por la dependencia del ISSS y definir los documentos básicos que debe presentar para realizar el reclamo sobre daños o pérdidas en bienes institucionales.

Dependencias del ISSS

5. Recibir información previamente solicitada y reunir en un máximo de 48 horas hábiles, los documentos correspondientes al tipo de reclamo y los remiten al Departamento Gestión de Servicios Administrativos. Dependiendo de la complejidad del siniestro, la información será requerida de manera inmediata.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos y/o Colaborador

6. Revisar y enviar documentación a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora para la gestión del reclamo respectivo, por el siniestro ocurrido.
7. Recibir por parte de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, en los casos que el reclamo sea procedente, el convenio de ajuste emitido por el ajustador sobre la cantidad reclamada (Esto aplica para reclamos generales en el rubro por daños diversos). Y enviar a la dependencia involucrada para su revisión y firma respectiva. En los casos que el reclamo no tenga cobertura, se gestionará nota declinando el reclamo con su justificación técnica.

Dependencias del ISSS

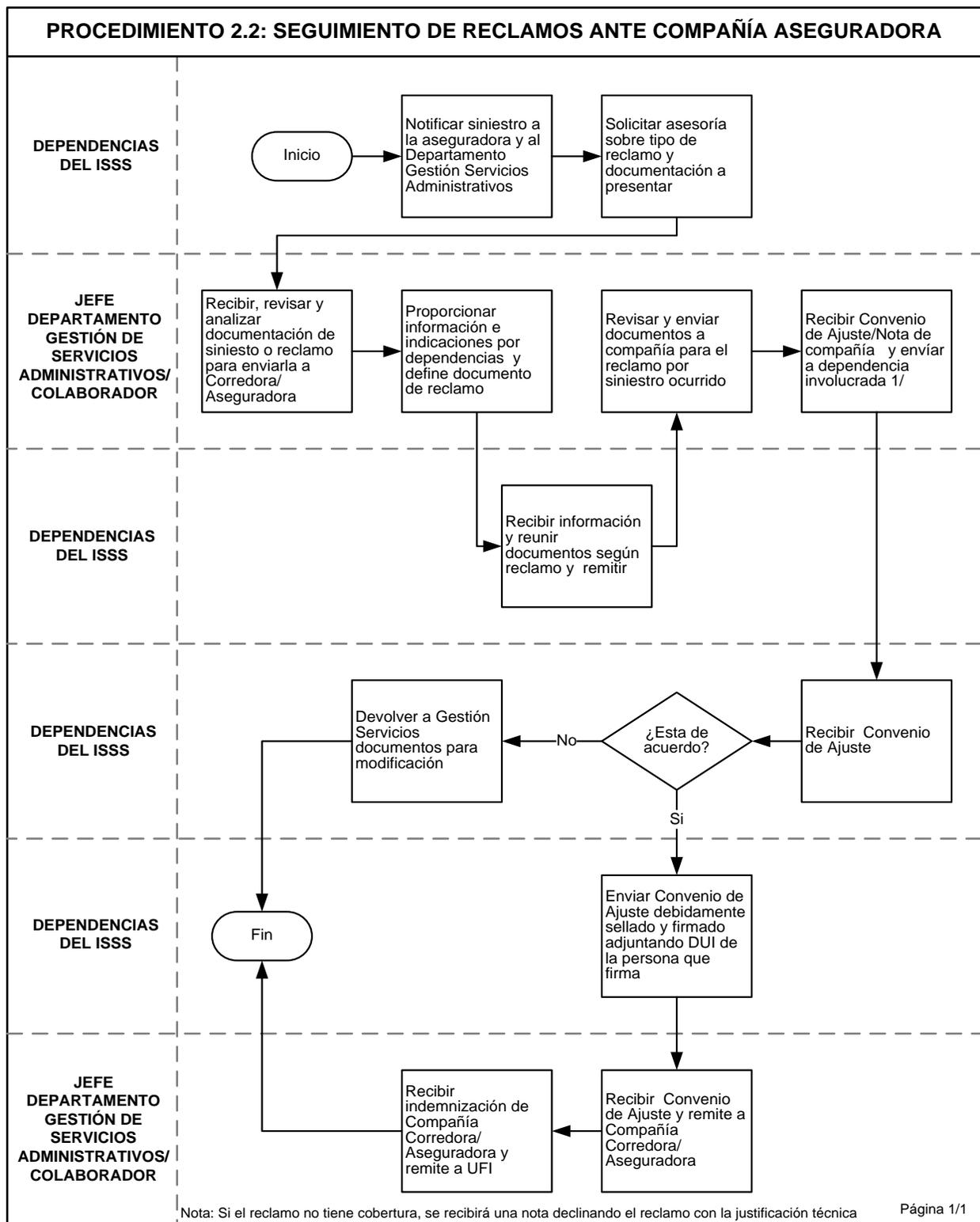
8. Recibir convenio de ajuste y si no está de acuerdo, devolver documentos con la justificación correspondiente al Departamento Gestión de Servicios Administrativos quien a su vez enviará a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora para su modificación o un nuevo convenio de ajuste.
9. Si está de acuerdo con el convenio de ajuste y con la indemnización, enviar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, debidamente firmado y sellado el documento adjuntando copia del DUI de la persona que firma.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos y/o Colaborador

10. Recibir convenio de ajuste y remitir a Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora.
11. Recibir indemnización de Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora y remitir a la Unidad Financiera.



2.2.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.3. Inclusión de Bienes y/o Personas en Pólizas de Seguros Institucionales

2.3.1. Normas del Procedimiento

1. Todas las jefaturas de las diferentes dependencias (unidades, divisiones, centros de atención, etc.) deberán informar oportunamente a la Jefatura Sección de Activo Fijo, sobre la adquisición de nuevos bienes para que éstos sean incluidos dentro de la cobertura de Póliza de Bienes Institucionales. Cuando sean compras consolidadas, la jefatura de la dependencia que gestiona y recibe los bienes, será la responsable de reportarlos oportunamente.
2. El administrador del contrato o a quien éste delegue, gestionará mensualmente con las Secciones de Activo Fijo los reportes de compras de bienes institucionales; y con la Sección Control de Inventarios, las existencias de bodegas de Almacenes y Farmacias; con el propósito de actualizar la información a la Aseguradora para garantizar la cobertura de los bienes institucionales por posibles siniestros y que cobren las primas de seguros de acuerdo a los niveles de inventario.
3. Las inclusiones para el caso de los reportes de existencias de bodegas de Almacenes y Farmacias, se generan siempre y cuando lo reportado sea mayor con respecto a lo establecido en el contrato vigente. Con este excedente se calcula la prima de seguros adicional a pagar a la Compañía Aseguradora, para que el ISSS esté cubierto por posibles reclamos.
4. Cuando se nombre un nuevo miembro del Consejo Directivo o del Comité de Inversión, la Unidad de Secretaría General y la Unidad Financiera Institucional serán los responsables de enviar a la Jefatura Departamento Gestión de Servicios Administrativos la notificación respectiva, (Acuerdo, nota de remisión o correo) en base a la ley del ISSS, debidamente documentado, y a la vez informar a quién remplazará, para que posteriormente pueda gozar de la prestación que el ISSS otorga por cobertura de Póliza de Vida institucional; además gozarán de este beneficio el Director General y Subdirector General del ISSS.
5. Las jefaturas de: Sección Transporte, Gerencia General de la Unidad de Pensiones del ISSS y Gerencia General del Fondo de Protección de los Trabajadores del ISSS serán los responsables de notificar oportunamente a la Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos cuando exista la necesidad de asegurar algún vehículo, ya sea por nueva adquisición o cuando se haya reincorporado después de una reparación y que no hubiese estado



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

incluido en las pólizas de seguros institucionales antes de haber iniciado su circulación.

6. Cuando las Jefaturas envíen documentos al Administrador de Contrato o a quien éste delegue, solicitando inclusiones en Pólizas de Seguros y por alguna razón todavía no contaran con el número de inventario, de igual forma podrán ser incluidos, previa presentación de factura y acta de recepción, en la que se demuestre que el bien es propiedad del Instituto, para la cobertura del seguro institucional.

2.3.2. Descripción del Procedimiento

Dependencias del ISSS

1. Enviar documentos solicitando inclusiones en Pólizas (copia de facturas, número de inventario y actas de recepción) informando al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos los bienes adquiridos, para que sean incluidos en las Pólizas de Seguros Institucionales.

Unidad de Secretaría General/Unidad Financiera Institucional

2. Enviar documentos (acuerdo respectivo, nota de remisión o correo) al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, informando sobre la incorporación de los nuevos miembros de: Consejo Directivo, Comité de Inversión, Director General y Subdirector General, para que sean incluidos en la Póliza de Seguros de Vida.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

3. Recibir y revisar los documentos (copia de facturas, número de inventario, actas de recepción y/o acuerdo respectivo y nota de remisión de documentos) para incluir en Póliza de Seguros, los bienes adquiridos y la inclusión de los nuevos miembros del Consejo Directivo y del Comité de Inversión en Póliza de Seguros de Vida Institucional.
4. Si los documentos no están correctos o están incompletos, los devuelve a la dependencia solicitante, informando el motivo del rechazo.
5. Si los documentos están correctos, continúa el trámite administrativo (firma nota de recibido y estampa fecha de recepción).
6. Si los documentos corresponden a bienes, se elabora nota solicitando la inclusión al Programa de Seguros y la envía a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

7. Si los documentos corresponden a Seguro de Vida Colectiva, envía a la Unidad Financiera Institucional o Unidad de Secretaría General, el formulario de Solicitud de Inscripción y la Declaración de Salud, para su distribución correspondiente.

Unidad de Secretaría General/Unidad Financiera Institucional

8. Recibir el formulario de Solicitud de Inscripción y la Declaración de Salud, los distribuye al solicitante correspondiente; una vez completos, los recepciona y los devuelve al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, quién asigna a Colaborador.

Colaborador

9. Recibir Solicitud de Inscripción y la Declaración de Salud completamente llenas y enviar a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora con nota de solicitud de inclusión debidamente autorizada.

Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora

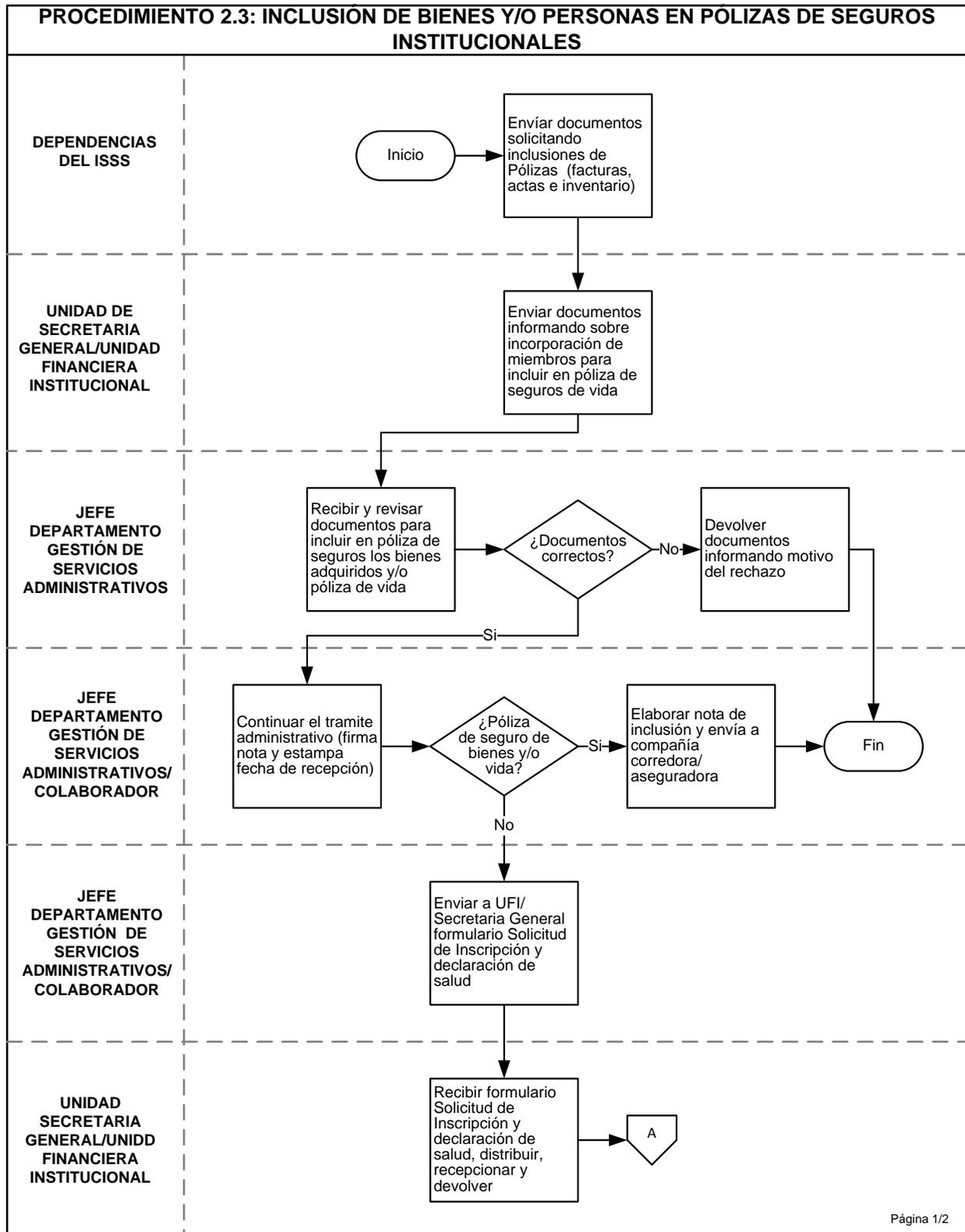
10. Recibir documentos y realizar el trámite de inclusión correspondiente a las Pólizas de Seguros, posteriormente remitir al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos la notificación, anexo de modificación a póliza en caso de Seguro de Bienes y los Certificados de Vida en caso de Seguros de Vida Institucional; además, en cada caso adjunta los cobros de las primas adicionales a pagar por las inclusiones.

Jefe y/o Colaborador Departamento Gestión de Servicios Administrativos

11. Recibir documentos como resultado de la inclusión a las Pólizas de Seguros y determinar si corresponden a Seguro de Bienes o Seguro de Vida.
12. Si los documentos recibidos corresponden a Seguro de Bienes, entrega al encargado de las pólizas para archivo y registro en control interno.
13. Si los documentos corresponden a Seguros de Vida Institucional, obtiene copia de éstos, los archiva y envía los originales con nota de remisión en original y duplicado a Unidad de Secretaría General y a la Unidad Financiera Institucional, para su distribución correspondiente.
14. Enviar Nota al Departamento de Contratos y Proveedores, informando sobre las primas adicionales por las inclusiones a las Pólizas de Bienes y adjuntar copias por cobros de las mismas para que se realice el trámite correspondiente.

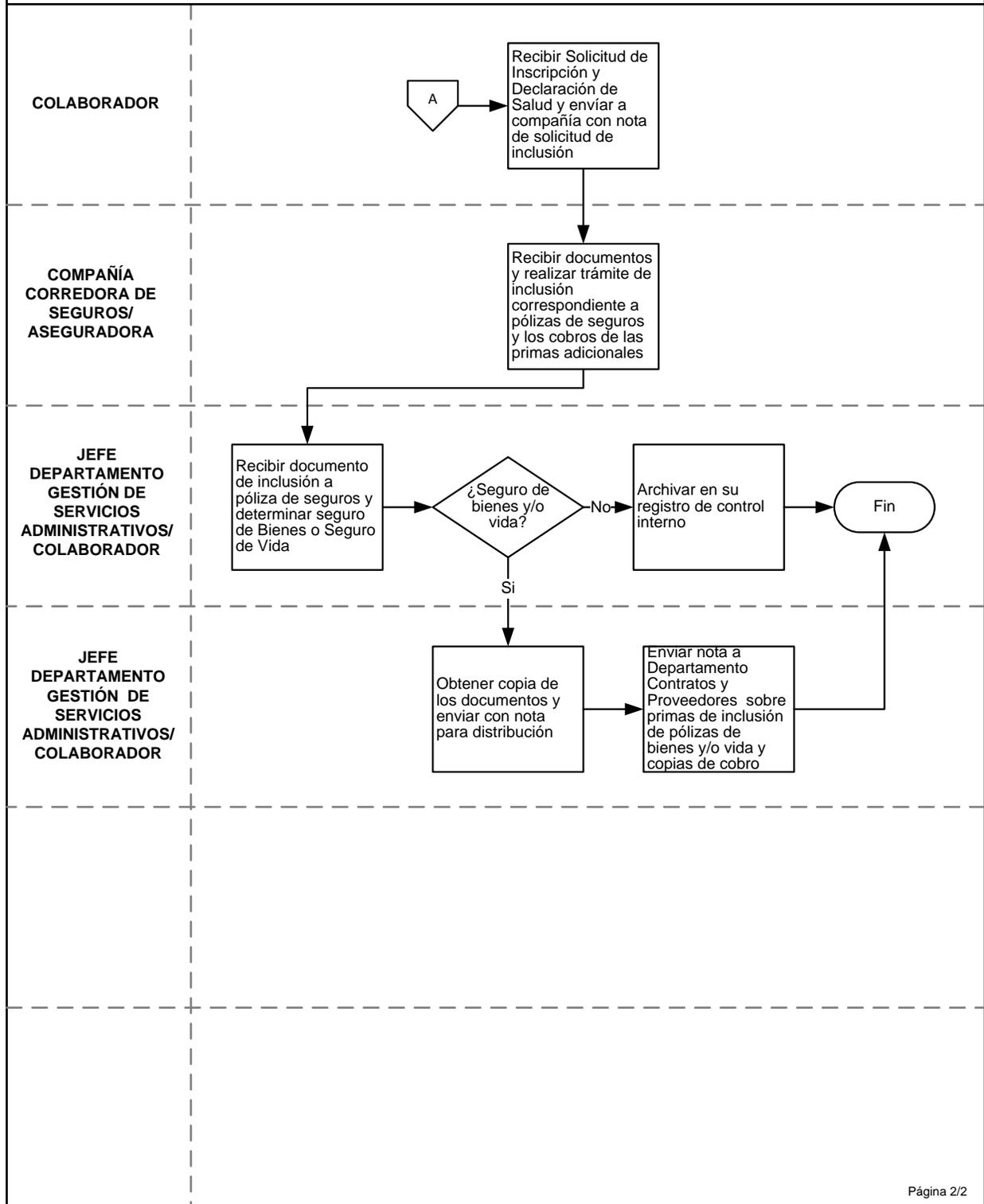


2.3.3. Diagrama de Flujo





PROCEDIMIENTO 2.3: INCLUSIÓN DE BIENES Y/O PERSONAS EN PÓLIZAS DE SEGUROS INSTITUCIONALES





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.4. Exclusión de Bienes en Pólizas de Seguros Institucionales

2.4.1. Normas del Procedimiento

1. Cada dependencia deberá notificar oportunamente al Administrador del Contrato o a quien éste delegue, para que realice la exclusión en la Póliza de Seguros, de los Bienes Institucionales bajo su cargo.
2. Será responsabilidad de la jefatura a la cual está cargado el bien institucional, de verificar que la Sección Control de Activo Fijo haya excluido del inventario el bien reclamado bajo la Póliza de Seguros, ya sea por indemnización o reposición.
3. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, gestionará mensualmente con la Sección de Activo Fijo, los reportes de descartes de bienes institucionales y con la Sección Control de Inventarios, las existencias de Bodegas, Almacenes y Farmacias; con el propósito de actualizar la información a la aseguradora para garantizar la cobertura de los bienes institucionales por posibles siniestros y que cobren las primas de seguros de acuerdo a los niveles de inventarios.
4. Las exclusiones para el caso de los reportes de existencias de Bodegas, Almacenes y Farmacias, se generarán siempre y cuando lo reportado sea menor con respecto a lo establecido en el contrato vigente. Con esta diferencia de suma asegurada se calcula la prima de seguros en concepto de devolución por la Compañía Aseguradora.
5. La Unidad de Secretaría General y la Unidad Financiera Institucional serán las dependencias responsables de notificar lo antes posible al Administrador del Contrato o a quien éste delegue, cuando se excluya o sustituya un miembro del Consejo Directivo o del Comité de Inversión para realizar el respectivo trámite en la Póliza de Seguros de Vida Colectiva, tomando en consideración la Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de Salud y Riesgos Profesionales (Capítulo II Organismo, Artículo N° 8 y Capítulo IV Recursos y Financiamiento Artículo N° 28).



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.4.2. Descripción del Procedimiento

Dependencias del ISSS

1. Enviar al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, solicitud de exclusión de Bienes y/o personas de las Pólizas de Seguros respectivas.

Unidad de Secretaría General/Unidad Financiera Institucional

2. Enviar documentos (acuerdo respectivo, nota de remisión o correo) al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, informando sobre la exclusión de los miembros de: Consejo Directivo, Comité de Inversión, Director General y Subdirector General, para que sean excluidos de la Póliza de Seguros de Vida.

Jefe y/o Colaborador del Departamento Gestión de Servicios Administrativos

3. Recibir y revisar documentos, elaborar nota de solicitud de exclusión de Bienes y/o personas y enviar a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora.

Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora

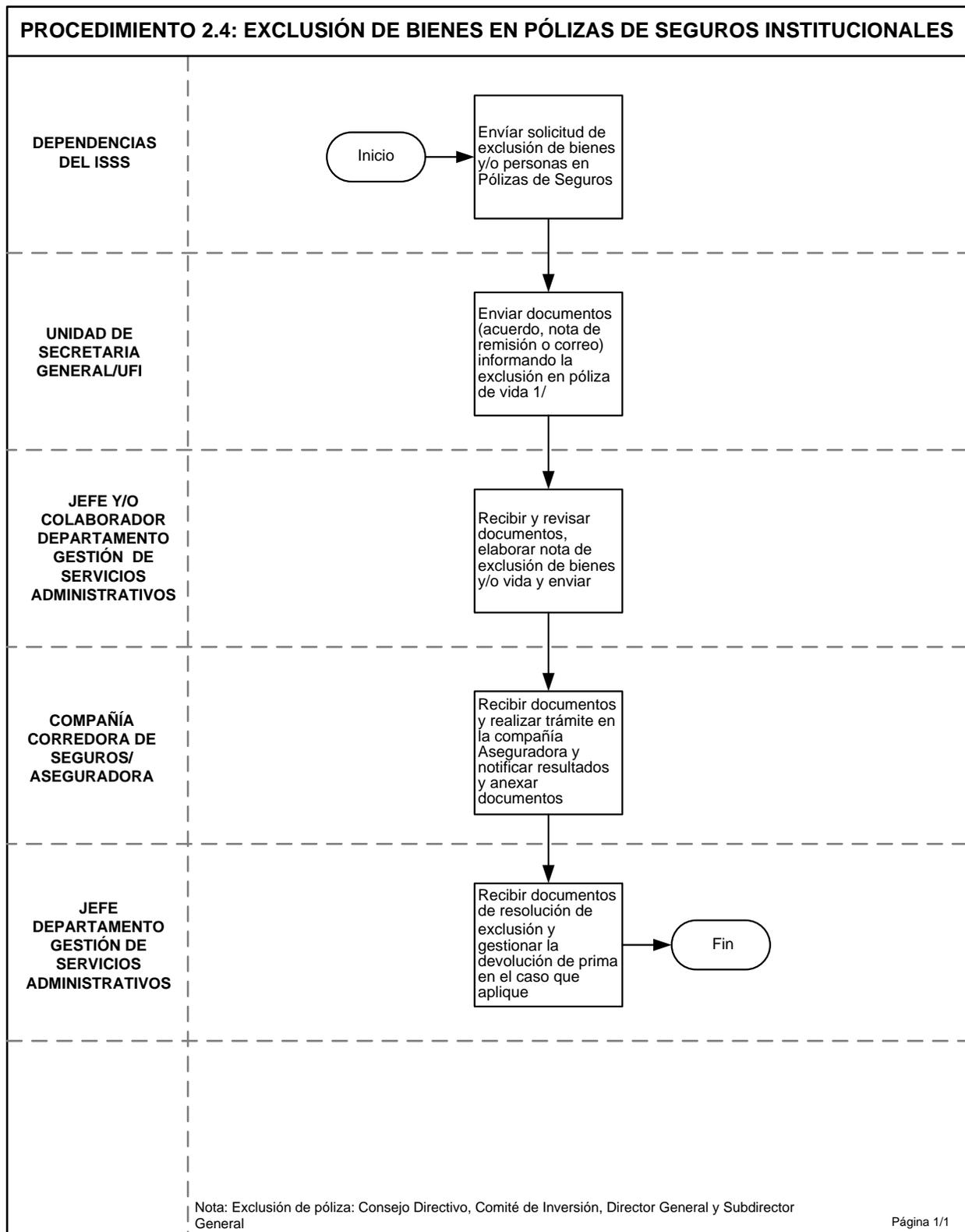
4. Recibir documentos y realizar el trámite correspondiente en la Compañía Aseguradora, posteriormente notificar resultados (Anexo de modificación de Póliza por exclusión y notificación) al Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

5. Recibir documentos correspondientes a la resolución de la exclusión solicitada, confirmar la información y gestionar la devolución de prima correspondiente en caso que aplique.



2.4.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.5. Administración de Pólizas Colectivas Opcionales de Seguro de Vida y Automotores, para Empleados y Jubilados del ISSS

2.5.1. Normas del Procedimiento

- **Normas relacionadas al Seguro Opcional de Vida para Empleados y Jubilados del ISSS**

1. El administrador del contrato o a quién éste delegue, será el responsable de administrar las Pólizas Opcionales de Seguros Colectivos de Vida.
2. Todo trámite relacionado con las inclusiones o exclusiones de las Pólizas Colectivas de Seguros de empleados, se gestionará únicamente en el Departamento Gestión de Servicios Administrativos.
3. Todo empleado activo del ISSS interesado en adquirir Seguro Colectivo de Vida a través del Instituto, tendrá la obligación de completar el Formulario de Inclusión de Seguro de Vida de Empleados, otorgado por la Compañía Aseguradora y declaración de Salud, además deberán presentar fotocopia de Carné de Empleado, DUI y NIT.
4. Todo empleado jubilado del ISSS interesado en adquirir Seguro Colectivo de Vida a través del Instituto, una vez confirmado de que son jubilados del ISSS, tendrá la obligación de completar el Formulario de Inclusión de Seguro de Vida otorgado por la compañía aseguradora y Declaración de Salud, además deberán presentar fotocopia de DUI y NIT.
5. La edad máxima para adquirir un seguro de vida es de 65 años de edad o dependiendo de la contratación vigente (condiciones del seguro vigente).
6. Las exclusiones de la póliza de seguro de vida no generarán reembolsos de primas devengadas por el tiempo que el asegurado haya gozado de este beneficio.
7. Las primas de seguro pueden ser pagadas a la Aseguradora en forma directa y/o por descuento en planilla de pago, para el caso de los empleados activos. En el caso de Jubilados del ISSS, el pago se realizará directamente en cajas colectoras o por medio del sistema financiero establecido por la Compañía Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

8. El administrador del contrato o a quién éste delegue, informará, siempre que haya una nueva contratación de las pólizas de Seguro; con el propósito de dar a conocer a quién dirigir sus reclamos.
9. Tienen derecho a obtener el seguro opcional de Vida, los empleados activos, empleados jubilados del ISSS, concejales y personal de UPISSS, ampliando la cobertura de éste, a los cónyuges e hijos de los mismos.
10. En el caso del personal de la UPISSS, el pago de las primas de Seguro Opcional de Vida y Automotores se realizará directamente a Recursos Humanos de la UPISSS.
11. Los empleados activos y jubilados del ISSS, podrán incrementar el Seguro de Vida, siempre que cumplan con las condiciones de asegurabilidad, establecidas en la Póliza contratada con la Compañía Aseguradora, éstas podrán variar dependiendo de la Compañía Aseguradora que se encuentre vigente.

- **Normas relacionadas al Seguro Opcional de Automotores de Empleados y Jubilados del ISSS**

1. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de administrar las Pólizas Opcionales Colectivas de los Seguros de Automotores.
2. Tienen derecho a obtener el seguro opcional de automotores, los empleados activos, empleados jubilados del ISSS y concejales, personal de la UPISSS, ampliando la cobertura de éste, a los cónyuges e hijos de los mismos.
3. El administrador del contrato o a quién éste delegue, no podrá gestionar inclusiones en Pólizas de Seguros para vehículos con más de 15 años de fabricación, o de acuerdo a lo que establezcan las condiciones contratadas por la Compañía Aseguradora.
4. El proceso de contratación de las pólizas colectivas para empleados del ISSS (Seguro de Vida y Seguro de Automotores para empleados y jubilados del ISSS), sus coberturas y vigencia, serán analizadas por una Comisión Especial designada por la Dirección General y/o Subdirección Administrativa del ISSS para la evaluación de diversas ofertas.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

5. Las coberturas y condiciones de las Pólizas, quedarán pactadas por común acuerdo entre los miembros de la Comisión Especial, lo cual se hará del conocimiento de la Compañía Corredora de Seguros/ Aseguradora, para los trámites correspondientes.
6. El administrador del contrato o a quién éste delegue, no tramitará inclusiones de vehículos que de acuerdo a las políticas de la Compañía Aseguradora, no sean asegurables.
7. Todo empleado del ISSS interesado en adquirir Seguro de Vehículo a través del Instituto, tendrá la obligación de completar el formulario de solicitud de la Compañía Aseguradora vigente, además deberá presentar fotocopia del Carné de Empleado, DUI, NIT, Tarjeta de Circulación y Licencia de Conducir.
8. Todo empleado del ISSS, interesado en suspender el Seguro de Automotores adquirido con la Compañía Aseguradora vigente; deberá presentarse al Departamento Gestión de Servicios Administrativos o solicitar por correo la suspensión del seguro correspondiente.
9. El administrador del contrato o a quien éste delegue, se encargará de informar al empleado solicitante sobre la suspensión del seguro, una vez haya sido aceptado por la Compañía Aseguradora y deberá proporcionarle el original de la resolución emitida sobre la suspensión.
10. En el caso de haber un descuento mal aplicado, la Aseguradora a través de la Compañía Corredora de Seguros, enviará cheque de devolución de prima para ser entregado al usuario.

2.5.2. Descripción del Procedimiento

Empleado/Solicitante

1. Solicitar a Colaborador la información correspondiente a la cobertura de Seguro de Vida Colectiva y/o Seguro de Automotores.

Colaborador

2. Proporcionar la información correspondiente a Seguro de Vida Colectiva y/o Seguro de Automotores, los formularios a presentar y los documentos que deben adjuntarse.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Empleado/Solicitante

3. Recibir formularios correspondientes al tipo de Seguro solicitado, completar documentos y los entregar a Colaborador.

Colaborador

4. Recibir y revisar los documentos; si no están correctos, los devuelve al empleado para que se completen.
5. Si los documentos están completos, realizar pre cálculo e informar a Empleado/Solicitante. Si está de acuerdo continúa con el proceso. Si no está de acuerdo, el proceso finaliza.
6. Recibir las copias de los documentos para su respectivo archivo, previa firma de recibido; entregar los originales a la Compañía Corredora de Seguros para que ésta los remita a la Aseguradora.

Compañía Corredora de Seguros

7. Recibir y revisar documentos originales, firmar de recibido en copia de formularios y solicitar a la Aseguradora la elaboración de las Tarjetas de Identificación de Vehículos o Certificados de Vida por cada empleado/solicitante y remitir a Departamento Gestión de Servicios Administrativos.
8. Recibir de parte de Aseguradora el anexo de Inclusión en caso de Automotores y/o los Certificados de Vida en caso de Seguro de Vida Colectiva. La Aseguradora genera dos archivos: uno en formato de texto (contiene número de NIT, fecha y descuento aplicado) y otro en Excel (contiene información general del asegurado), para que se apliquen los cobros en planilla de pagos y enviar a través de correo electrónico a Colaborador.

Colaborador

9. Recibir de la Compañía Corredora de Seguros los Certificados de Vida, anexos de inclusión de automotores y archivo electrónico con la información para la aplicación del descuento por planilla de pago.
10. Entregar Tarjetas de Identificación de Vehículos, los certificados de Vida y/o anexos de inclusión de automotores al empleado/ solicitante.
11. Enviar a través de correo electrónico, el archivo en formato de texto que contiene la planilla con el detalle de descuentos, a la Sección Remuneraciones, de la Unidad de Recursos Humanos, para la aplicación de descuento en Planilla de Sueldo.

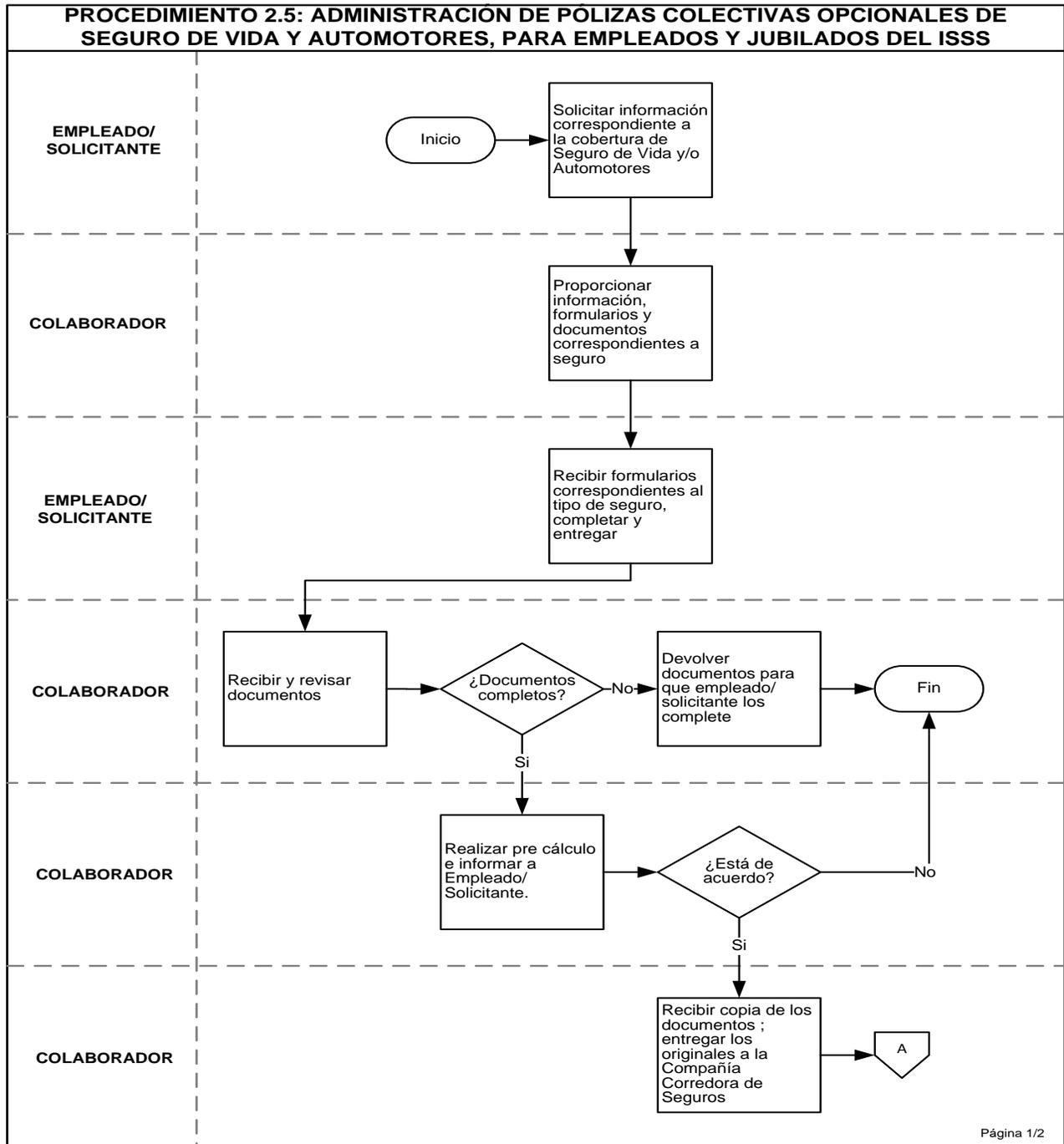


NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

12. Archivar mensualmente los registros electrónicos recibidos de la Compañía Corredora de Seguros, los cuales fueron enviados a la Sección Remuneraciones de la Unidad de Recursos Humanos.

2.5.3. Diagrama de Flujo

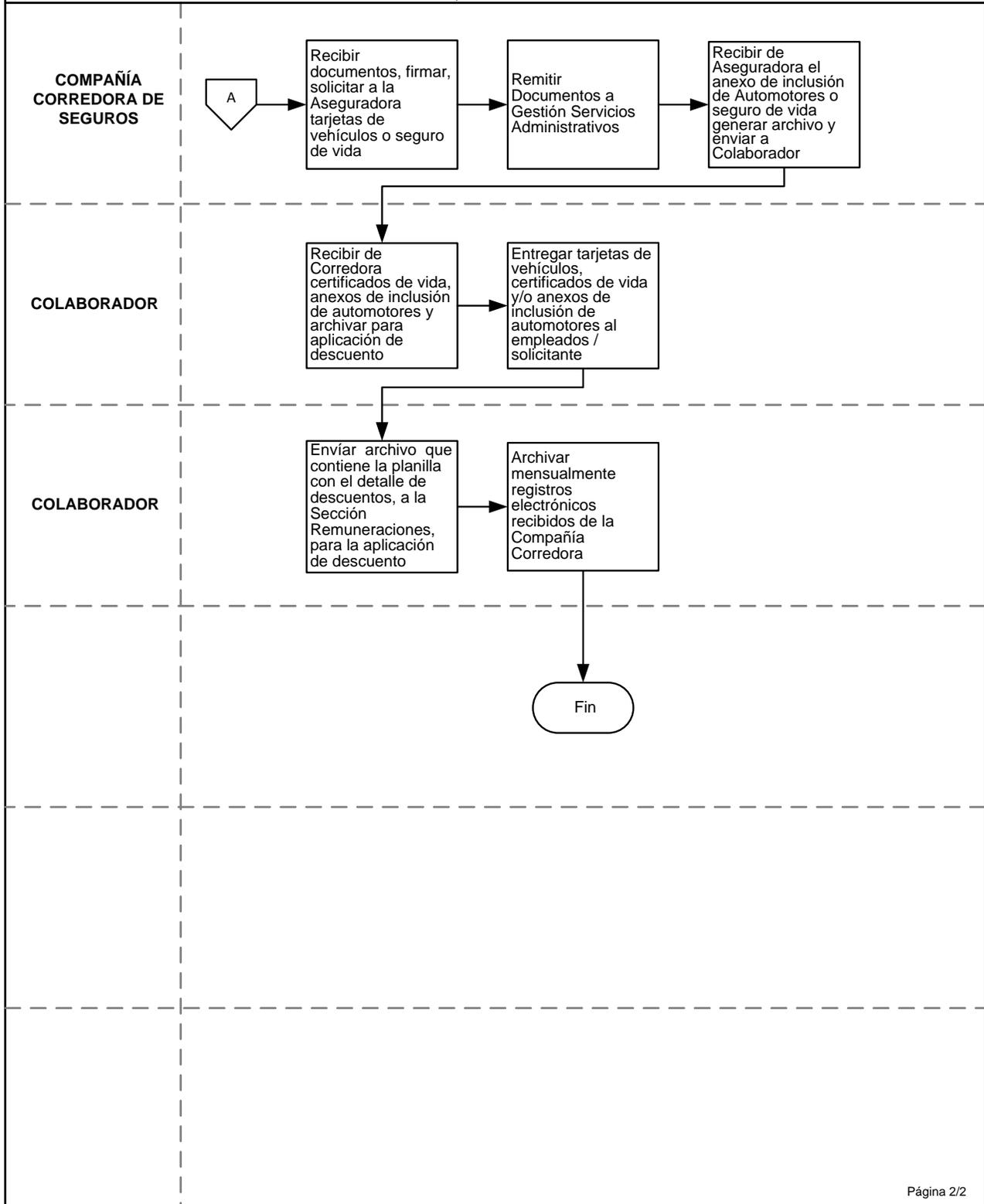




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO 2.5: ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS COLECTIVAS OPCIONALES DE SEGURO DE VIDA Y AUTOMOTORES, PARA EMPLEADOS Y JUBILADOS DEL ISSS





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.6. Contratación de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos

2.6.1. Normas del Procedimiento

1. El contrato del Servicio de Fotocopiado e Impresión deberá responsabilizar al suministrante para realizar la capacitación para el manejo adecuado de los equipos y de la ejecución del Contrato, verificando su estricto cumplimiento, en cuanto a que los suministros para el funcionamiento de los equipos estén disponibles oportunamente.
2. Cada Jefatura del centro de costos usuaria del servicio, deberá llevar o delegar el control estricto del consumo de Fotocopias e Impresiones del personal bajo su responsabilidad, estableciendo así un uso eficiente de su asignación.
3. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, asignará el número de fotocopias e impresiones según el histórico de consumos anteriores y necesidades reales de cada dependencia, quién hará una redistribución interna por usuario, autorizada por la Jefatura de cada dependencia, con claves de acceso al equipo para reproducir fotocopias e impresiones.
4. Agotado el límite de consumo de fotocopias individual, la clave de usuario será bloqueada en forma automática. Para su reactivación deberá efectuarse el requerimiento a través de correo institucional o nota de solicitud debidamente justificada al Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos, siempre que se autorice asignación de consumo adicional para finalizar el mes.
5. En casos excepcionales que se requieran incrementos en los límites de consumo de fotocopias, la dependencia interesada deberá elaborar una solicitud justificada y enviarla a la Subdirección Administrativa con copia al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, quien hará un análisis de todos los requerimientos recibidos y priorizará las solicitudes, de conformidad al número de fotocopias e impresiones establecidas en el Contrato y la distribución de límites de consumo de fotocopias e impresiones asignadas para cada centro de costos.
6. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, será el encargado de autorizar los traslados de fotocopias e impresiones, únicamente para cubrir las necesidades del mes en curso de las áreas que tengan disponibilidad, y de esta forma cubrir las necesidades requeridas.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

7. Los usuarios del servicio de fotocopiado e impresión tendrán asignados códigos de operación individual para reproducir fotocopias e impresiones, a efecto que éstos puedan disponer de un mejor conteo de los consumos diarios.
8. Para toda proyección de necesidades de consumo de fotocopias e impresión de documentos deberán considerarse: La política anual de adquisiciones y contratación de la Administración Pública, el plan de trabajo y presupuesto institucional y la programación de la ejecución presupuestaria.
9. Cada usuario será el responsable de darle estricto cumplimiento a los límites definidos sobre la cantidad de fotocopias e impresiones asignadas para la reproducción estrictamente de documentos institucionales.
10. Cada usuario deberá hacer un uso efectivo de los límites de fotocopias asignadas mensualmente y tomar en cuenta que el corte de dichas asignaciones se realizará en forma mensual, de conformidad a lo establecido en el contrato.
11. Cada usuario deberá verificar la calidad de las fotocopias e impresiones en el momento de generar las reproducciones, determinando cuales fueron emitidas efectivamente, es decir que sean legibles y nítidas, caso contrario deberá reportarlo al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, para los efectos pertinentes.
12. La Jefatura de cada centro de costos deberá girar instrucciones y vigilar al personal bajo su responsabilidad para cumplir con la normativa relativa al consumo de servicios de fotocopiado e impresión de documentos institucionales y promover el uso del escáner para evitar la impresión y fotocopiado en forma innecesaria.
13. Cualquier duda o verificación sobre las cantidades asignadas para el consumo de fotocopias e impresiones, deberá ser remitida al Departamento Gestión de Servicios Administrativos.
14. Todos los usuarios deberán hacer un uso efectivo de los recursos materiales y equipo asignados (fotocopiadora, papel, tóner, etc.) a efecto de disminuir los costos innecesarios, así como el uso inadecuado de los recursos.
15. Cuando el responsable del control de la reproducción de documentos institucionales en cada centro de costos, detecte y compruebe a través del sistema de fotocopiado e impresión el uso inadecuado de los recursos y equipo



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

asignado, lo hará del conocimiento del Departamento Gestión de Servicios Administrativos, reportando la cantidad y el tipo de documentos que no es de índole institucional, quién determinará las responsabilidades pertinentes.

16. Es atribución de cada centro de costos verificar que las claves de acceso al equipo de fotocopidora, garanticen la individualidad del consumo de los documentos procesados.
17. En las dependencias de las Oficinas Administrativas (Torre Central) cada usuario es responsable de controlar individualmente sus límites de consumo de fotocopias e Impresiones asignadas, con el propósito de establecer el consumo real, esta actividad deberá realizarse en los primeros 4 días hábiles de cada mes y posterior al corte mensual, tomando en consideración lo establecido en el contrato respectivo y a través de la lectura del contador del equipo, cuyo conteo será realizado por el Suministrante, en coordinación con el Administrador del Contrato o a quién éste delegue. Para el resto de dependencias del ISSS, esta actividad será desarrollada por el Director del Centro de Atención o a quien éste delegue y personal del Suministrante.
18. Bajo ninguna circunstancia podrá transferirse el código asignado a cada usuario, ya que es de uso personal, a fin de evitar inconvenientes de índole administrativo que conlleven a deducir responsabilidades.
19. Posterior al fotocopiado de documentos, el usuario deberá verificar que su código quede cerrado, para evitar que otra persona pueda sacar fotocopias para uso personal o institucional y disminuya su límite autorizado.
20. Todo usuario que por motivos de fuerza mayor requiera de un cambio de código, deberá enviar la solicitud respectiva debidamente justificada a través de correo electrónico, al Departamento Gestión de Servicios Administrativos para evaluación y autorización del caso.
21. Para proceder a la firma de la factura y acta de recepción, el Administrador de Contrato o a quién éste delegue, deberá hacer un análisis comparativo del reporte de lectura consumo inicial y final (generado por los equipos) a nivel nacional y el límite de consumo mensual de fotocopias e impresiones presentado por las dependencias del ISSS, asegurándose que las cantidades reportadas sean las correctas.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

22. La Jefatura de Gestión de Servicios Administrativos, será la responsable de emitir la orden de inicio, un día hábil después de haber recibido de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, el contrato legalizado y posteriormente, será la responsable de la Administración efectiva del Servicio.
23. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá verificar y supervisar mensualmente que el servicio brindado esté de acuerdo a lo contratado.
24. La demanda real de consumos por dependencia, deberá establecerse en base a promedios históricos de 3 meses consecutivos.
25. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, evaluará y elaborará el Cuadro Consolidado de las necesidades anuales de fotocopias e impresión y requisición de compra global, quien deberá enviarla a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional para las gestiones administrativas correspondientes.
26. La Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos solicitará copia del Contrato de Compra de Servicio de Fotocopiado e Impresión al Departamento de Contratos y Proveedores del ISSS, a efecto de realizar una supervisión efectiva.
27. La Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos deberá disponer para consulta de los documentos siguientes: La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, la oferta técnica y económica presentada por el Contratista, Acuerdo de Consejo Directivo, Bases de Licitación y el Contrato celebrado con el Suministrante, en los cuales se establezca el tipo, forma, cantidad, calidad y período del servicio solicitado.
28. Posterior a la legalización del Contrato de Compra de Servicios de fotocopias e impresión, el Administrador de Contrato o a quien éste delegue, asignará los límites de consumo mensual por centro de costos, los cuales se darán a conocer en forma individual a quien lo requiera.
29. El Departamento Gestión de Servicios Administrativos será la dependencia responsable del control interno, monitoreo, evaluación y seguimiento del funcionamiento efectivo de los equipos, capacitación del personal en el manejo de las fotocopiadoras, así como de velar por el cumplimiento de las cláusulas del Contrato de Compra de los Servicios ofertados por parte del Contratista.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

30. Es atribución del Administrador de Contrato o a quién éste delegue, notificar en forma inmediata y oportuna cualquier deficiencia, fallas, omisiones, faltas graves, acciones incorrectas, inconsistencia o incumplimiento detectadas en la ejecución del Contrato de Servicio de Fotocopias e Impresiones (áreas Administrativas y Unidades Médicas del ISSS) al Suministrante, e informar al Departamento de Contratos y Proveedores de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para que el Suministrante realice los ajustes correspondientes y tomar las medidas correctivas de acción, en caso de ser necesario, así como dejar constancia de la insatisfacción en el Servicio brindado a los usuarios del ISSS.
31. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá verificar periódicamente el cumplimiento de la calidad y efectividad de los trabajos (nítido y legible), suministros (papel, tóner, etc.) y servicios realizados por el Contratista, (capacitación del personal; siempre que se modifique el contrato o que el caso lo amerite), así como notificar el incumplimiento de los estándares de calidad establecidos en el Contrato de Compra de Servicios al Suministrante y posteriormente emitir un informe integral para la Subdirección Administrativa.
32. El Departamento Gestión de Servicios Administrativos será la dependencia responsable de la evaluación cualitativa y cuantitativa del servicio contratado, según lo establecido, debiendo siempre documentar las inconsistencias si existen.
33. La Subdirección Administrativa deberá autorizar las facturas de pago, entre otros, en base a los datos proporcionados por el Departamento Gestión de Servicios Administrativos, siempre y cuando los reportes de consumo sean firmados por cada administrador y/o responsable de cada centro de atención.
34. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue y el designado de las dependencias a nivel institucional, deberán supervisar y verificar el conteo del consumo mensual de las fotocopias e impresiones emitidas por el contador del equipo, a efecto de evitar una manipulación particular, independiente e inadecuada y disponer así de una cuantificación de los consumos en forma veraz y fidedigna.
35. El Administrador de Contrato o a quién éste delegue supervisará que las fotocopiadoras reciban el mantenimiento preventivo y correctivo, así como de gestionar la sustitución del equipo, al comprobar que su funcionamiento ya no es el óptimo para la reproducción e impresión de documentos.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.6.2. Descripción del Procedimiento

Jefe y/o Colaborador Departamento Gestión de Servicios Administrativos

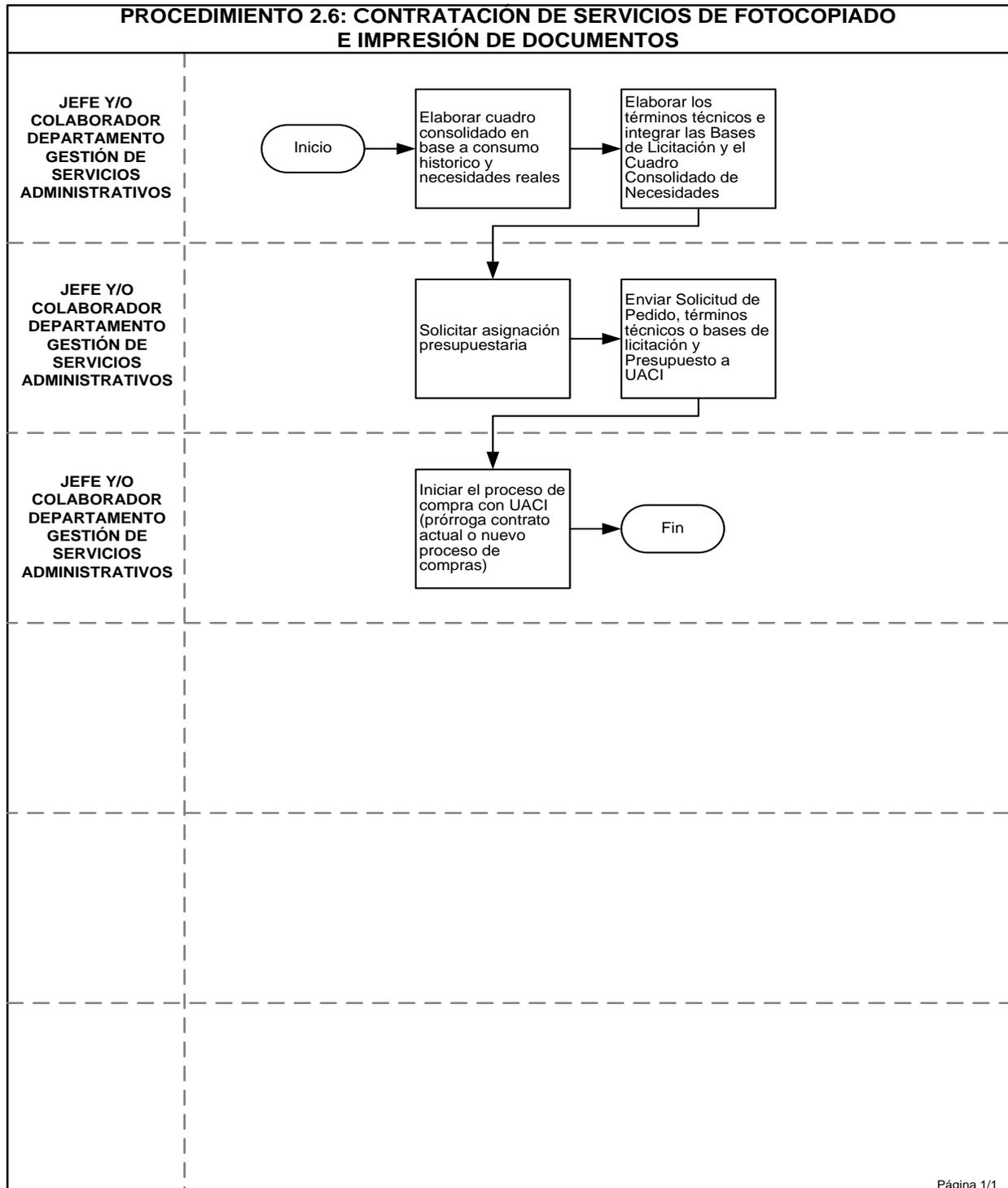
1. Elaborar Cuadro Consolidado en base al consumo histórico del año anterior y las necesidades reales por dependencia.
2. Elaborar los términos técnicos e integrar las Bases de Licitación y el Cuadro Consolidado de Necesidades.
3. Solicitar asignación presupuestaria.
4. Enviar Solicitud de Pedido, Términos Técnicos o Bases de Licitación y Presupuesto a UACI.
5. Iniciar el proceso de compra con UACI (prórroga contrato actual o nuevo proceso de compras).



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.6.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.7. Contratación de Servicios de Telefonía integrada (Fija y Celular) y Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular

2.7.1. Normas del Procedimiento

- **Normas relacionadas a la Contratación de Servicios de Telefonía Fija**

1. Posterior a la aprobación de la solicitud enviada por el usuario al Departamento Gestión de Servicios Administrativos procederá con la gestión pertinente para la instalación, cancelación o ampliación de Telefonía Fija según el caso.
2. Toda solicitud de cancelación y/o modificación de restricciones del servicio de Telefonía Fija deberá ser enviado a la Subdirección Administrativa para gestionar los trámites respectivos.
3. Toda solicitud de asignación de telefonía fija, será sometida a un análisis de la Subdirección Administrativa.
4. Es atribución del Administrador del Contrato o a quién éste delegue, realizar el seguimiento de la contratación del servicio de Telefonía Fija.
5. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, establecerá un control relativo a la asignación en lo que a nuevas líneas Fijas respecta y la utilización de dicha herramienta será de acuerdo a autorización superior y a criterio de la máxima autoridad local.
6. El Administrador de Contrato o a quién éste delegue realizará el monitoreo, seguimiento y evaluación de los consumo de los servicios de Telefonía Fija, a fin de determinar los niveles de consumo en forma mensual, a efecto de establecer la fluctuación de los mismos y tomar las medidas correctivas necesarias.
7. El Informe mensual de los consumos de los servicios de Telefonía Fija será elaborado por el Administrador de Contrato o a quien éste delegue, el cual deberá contener: Detalle del consumo por dependencia a nivel nacional, número de teléfono, período facturado, monto facturado, total consumido, consumo promedio y observaciones. Posteriormente se enviará a la Subdirección Administrativa y/o Subdirección de Salud según aplique, para análisis y toma de decisiones.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- **Normas relacionadas a la Contratación de Servicios de Telefonía Celular**

8. La asignación de teléfonos celulares, será aprobada por el Director General o por el personal que éste delegue, sobre la base de las necesidades institucionales que será requerida por cada Subdirector del ISSS, Jefe de Unidad y/o Jefatura de División. El listado o solicitud deberá ser autorizado por el Director General o designado.
9. Las líneas y equipos serán asignados a los puestos de trabajo, por lo que cada funcionario o empleado al que se le asigne un aparato celular, será responsable del uso adecuado del mismo.
10. En caso de cesar funciones o de realizarse un cambio de puesto, el usuario deberá entregar el aparato y accesorios a la Jefatura Inmediata Superior mediante memorando y éste último será responsable de la notificación y devolución del aparato y accesorios a Departamento Gestión de Servicios Administrativos. **La No entrega del equipo y/o pago pendiente de consumo,** serán responsabilidad del usuario inicial, quién estará registrado en la base de datos de Departamento Gestión de Servicios Administrativos y se procederá a la aplicación del descuento, por medio de Planilla de Sueldos o Fondo de Protección, según sea el caso.
11. Toda nueva solicitud de asignación de telefonía celular, será sometida a un análisis económico, el resultado del mismo será enviado para autorización de la Subdirección Administrativa.
12. La Dirección General o la persona que ésta delegue, podrá autorizar saldo ilimitado de consumo a las líneas móviles que según las necesidades institucionales lo ameriten. El resto de las líneas, únicamente contarán con el saldo incluido en el cargo básico.
13. Se restringen las llamadas internacionales, a excepción del Director General, Subdirector General, Subdirector de Salud, Subdirector Administrativo, Jefatura Unidad Financiera Institucional y Jefatura del Departamento de Cooperación Externa. Cualquier otro puesto de trabajo deberá solicitar autorización a la Dirección General previo a realizar este tipo de llamadas.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

14. Los usuarios no autorizados que realicen llamadas internacionales, serán reportados a la Dirección General o delegado, quién girará las indicaciones respectivas para aprobación y/o descuento al usuario, para este último caso se procederá a enviar el detalle de descuento a la Sección Remuneraciones de la Unidad de Recursos Humanos.
15. Los servicios adicionales que ofrecen las Compañías de Servicios telefónicos, así como salida de llamadas internacionales y activación de Roaming, serán autorizados por el Director General o a quien éste delegue, considerando las necesidades de las Unidades Organizativas, y la funcionalidad en el desempeño de las actividades asignadas.
16. Todo envío de mensajes, compra de servicios, uso de aplicativo de internet y llamadas internacionales, no autorizados por la Dirección General, serán descontados en la planilla de pago del empleado, con respaldo de los controles que realiza el Departamento Gestión de Servicios Administrativos.
17. En caso que el aparato celular y/o accesorios presenten daños ocasionados por el mal manejo o descuido del usuario, éste deberá responder por la reparación del mismo; para ello el Departamento Gestión de Servicios Administrativos remitirá al responsable, el detalle del monto de la reparación del aparato y/o accesorios reportados por la contratista, notificándole el monto a descontar en la Planilla de Salarios.
18. En caso de robo, extravío o daños de los aparatos celulares, el empleado deberá notificar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos para que éste solicite al Suministrante la desactivación del servicio telefónico. Dependiendo de las políticas propias del suministrante, se proporcionará al usuario la documentación necesaria que respalde el suceso, para el trámite del pago del deducible del seguro, el cual será cubierto por el empleado y deberá ser cancelado en un solo pago a través de orden de descuento, en Planilla de Salarios.
19. Se consideran recibidas estas normas al momento que el empleado firme el control de asignación de teléfono móvil al entregarle el aparato (Teléfono celular) y sus accesorios. Para el caso de robo y/o extravío, firmará declaración jurada donde autoriza, se le descuenta deducible del aparato, ya sea del salario o del Fondo de Protección.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

20. Los equipos (Teléfonos celulares) deberán permanecer encendidos y disponibles las 24 horas del día.

21. Al darse por concluido el contrato de telefonía celular institucional, los equipos deberán ser devueltos al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, para el cumplimiento de las instrucciones emitidas por la Dirección General.

• **Normas relacionadas a la Gestión de compra de Servicios de Radiotelefonía Celular (Radio portátil en red)**

1. La asignación de radioteléfonos celulares, será aprobada por el Director General o por el personal que éste delegue, sobre la base de las necesidades institucionales que será requerida por Subdirector General del ISSS, Subdirector Administrativo y la Jefatura de Seguridad Institucional. El listado o solicitud deberá ser autorizado por el Director General o designado.
2. Los equipos serán asignados en comodato por el contratista al ISSS, por lo que cada funcionario o empleado al que se le asigne un aparato de radiotelefonía celular será responsable del uso adecuado del mismo.
3. En caso de cesar funciones o de realizarse un cambio de puesto, el usuario deberá entregar el aparato y accesorios a la Jefatura Inmediato Superior mediante memorando y éste último será responsable de la notificación y devolución del aparato y accesorios al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, para ser devuelto al contratista o reasignar a otro empleado de ser necesario. La No entrega del equipo, daños y/o reporte de daños, serán responsabilidad del usuario inicial, quién estará registrado en la base de datos del Departamento Gestión de Servicios Administrativo y se procederá a la aplicación del descuento, por medio de Planilla de Sueldos, gratificación o de cualquier ingreso que el usuario tenga, según sea el caso.
4. Se consideran recibidas estas normas al momento que el responsable firme el control de asignación, al entregarle el aparato (Radioteléfono celular) y sus accesorios.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

5. Al darse por concluido el contrato de radiotelefonía celular institucional, los equipos deberán ser devueltos al Departamento Gestión de Servicios Administrativo, quienes a su vez entregarán los aparatos al contratista, ya que han sido dados al ISSS en calidad de comodato.

2.7.2. Descripción del Procedimiento

Usuario/Dependencia Solicitante

1. Enviar Solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular al inicio o durante la vigencia del contrato. En el caso de los radioteléfonos enviar solicitud únicamente al inicio de la gestión de compra.

Colaborador

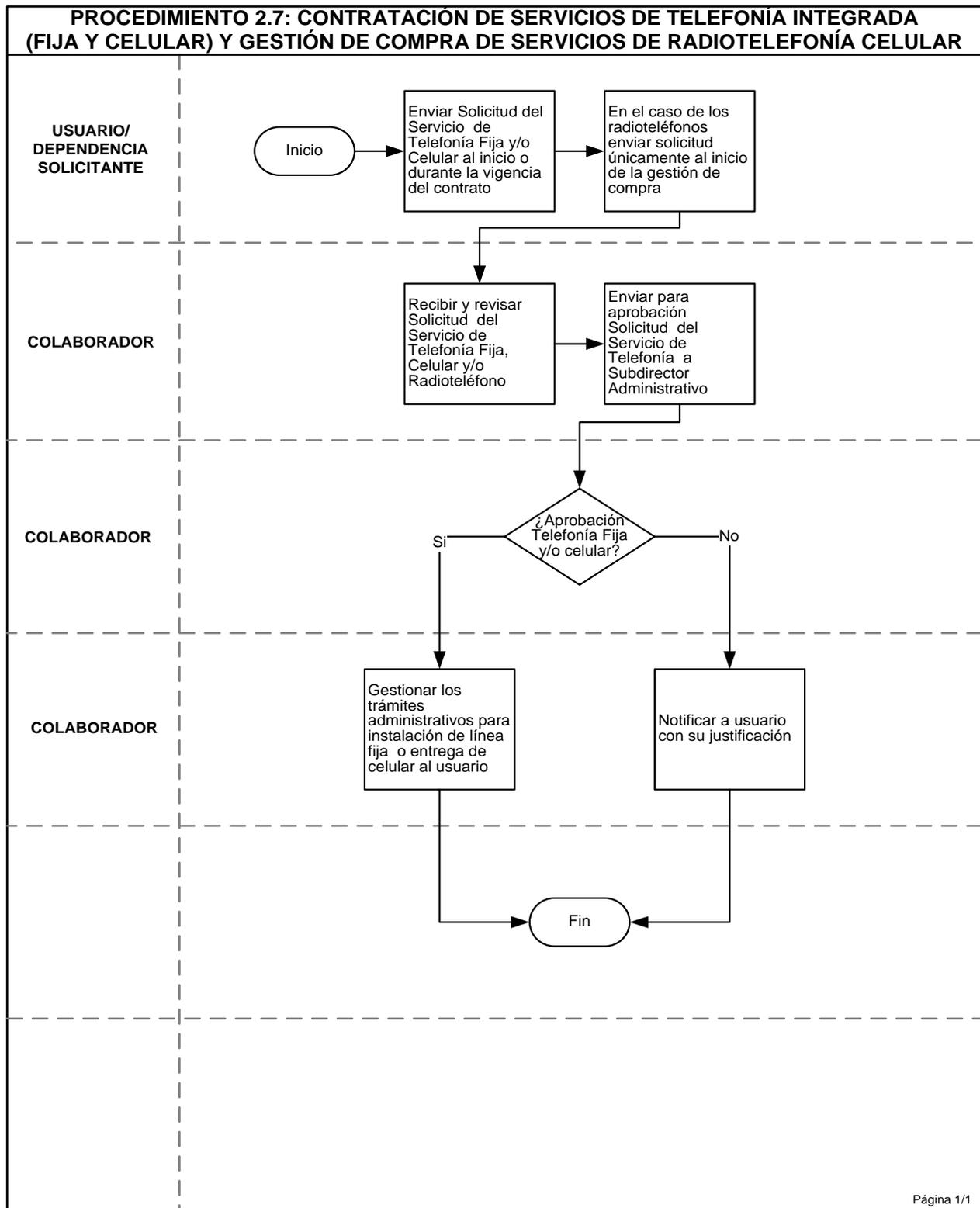
2. Recibir, revisar y enviar Solicitud del Servicio de Telefonía Fija, Celular y/o Radioteléfono al Subdirector Administrativo.
3. Si la Solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular no es aprobada, notificar a usuario con su justificación.
4. Si la Solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular, es aprobada, gestionar los trámites administrativos para instalación (línea fija) o entregar al usuario (teléfono celular).



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.7.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.8. Contratación de Servicios de Agua Envasada para consumo humano

2.8.1. Normas del Procedimiento

1. Siempre que las dependencias del ISSS soliciten incrementos o disminución de los límites establecidos en el suministro de Agua Envasada, deberán solicitarlo y justificarlo a la Subdirección Administrativa, a través de correo, en caso de requerirse, debidamente autorizado por el Director, Administrador o Jefatura Inmediata Superior.
2. Es atribución del Suministrante elaborar y entregar al Administrador de Contrato o a quien éste delegue, el **Informe Mensual Consolidado** del suministro de agua purificada envasada, el cual contendrá los datos siguientes: asignación anual, nombre de la dependencia, y la cantidad de producto servido en el mes facturado, anexando copias de las notas de envió correspondientes debidamente firmadas por el receptor del suministro.
3. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, revisará el **Informe Mensual Consolidado** y elaborará anualmente el **Cuadro de Requerimiento de Agua Envasada** del consumo por dependencia y zonas geográficas de influencia y el **Cuadro de Requerimiento de Enfriadores para Agua Envasada**; para iniciar el proceso de compra en ambos reportes deberá incluirse los datos siguientes: N° Correlativo, Centro de Costo, Nombre de la Dependencia y la cantidad de agua a requerir.
4. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá elaborar el **Cuadro de Requerimiento de Agua Envasada** (Consumo Histórico), en el que contemple los límites promedio del gasto mensual de cada dependencia, lo cual servirá de insumo para establecer la necesidad anual a nivel nacional para cada contratación.
5. Las presentaciones del agua purificada envasada a requerir será: Botella de 500ml a 600ml y garrafas de 5 galones de acuerdo a las necesidades del ISSS.
6. La Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos girará la orden de inicio del contrato, previa notificación de UACI.
7. El Administrador de Contrato o a quién éste delegue, deberá realizar la supervisión y seguimiento de la logística de la distribución del agua purificada envasada a las diferentes dependencias del ISSS, de conformidad a las necesidades del Instituto; así como la instalación de enfriadores de agua y



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

finalmente el cumplimiento efectivo de los términos técnicos y contractuales establecidos en el contrato.

8. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá efectuar la redistribución de los límites de agua purificada envasada asignados a los usuarios dentro del mismo contrato o a diferentes zonas según las necesidades del ISSS.
9. La Jefatura del Departamento Gestión de Servicios Administrativos gestionará ante UACI, Departamento Jurídico de Contrataciones y Consejo Directivo los incrementos del suministro de servicio o ampliación de vigencia, a fin de evitar el desabastecimiento.
10. Cualquier solicitud por parte del usuario relativa a la reasignación o redistribución de saldos de agua purificada envasada, deberá canalizarse a través del Administrador de Contrato o a quien éste delegue, para el respectivo análisis y aprobación, así mismo se procederá en los casos de requerimiento de enfriadores de agua.
11. Los usuarios deberán hacer uso óptimo de los recursos asignados por contrato, tanto en el suministro del agua como en la distribución de los enfriadores de agua, evitando la instalación innecesaria de los mismos y verificando su optimización al no distribuirlos en forma personalizada sino tomando en cuenta la cobertura por áreas de gestión, considerando la distancia, ubicación, las prioridades institucionales de atención, entre otros.
12. Todo incumplimiento o irregularidades al contrato, tanto en la entrega del suministro del servicio contratado y calendarización establecida, así como de la calidad y mantenimiento de los equipos frigoríficos, deberán ser notificados por el usuario en forma oportuna al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, quién a su vez lo hará del conocimiento de UACI para las gestiones correspondientes.
13. En la asignación de Enfriadores de Agua, el administrador de la dependencia o a quién este designe, será el responsable de recibir el equipo en buenas condiciones y responderá por el costo de aquellas reparaciones que no se deban al uso normal y adecuado del mismo.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.8.2. Descripción del Procedimiento

Colaborador

1. Consolidar las necesidades a nivel nacional.
2. Asignar el número de necesidad en el sistema.
3. Agrupar todas las necesidades a nivel nacional.
4. Consolidar la Solicitud de Pedido.
5. Elaborar los Términos Técnicos de Referencia e integrar a la base de licitación y cuadro consolidado de necesidades.
6. Gestionar asignación presupuestaria a Sección Programación, Seguimiento y Evaluación de Presupuesto.
7. Gestionar solicitud de Pedido Consolidada, Términos Técnicos de Referencia y Presupuesto a Jefe Gestión de Servicios Administrativo para aprobación.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

8. Revisar, autorizar y enviar Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto.

Colaborador

9. Enviar Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto, para iniciar el proceso de compra con UACI.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos.

10. Girar orden de inicio a Suministrante, posterior a la firma del contrato.
11. Realizar administración, seguimiento y evaluación del contrato.
12. Revisar cuadro y órdenes de envío consolidado por dependencia.
13. Gestionar que el proveedor entregue al principio de cada mes, las notas de envío del consumo del mes anterior para su revisión y pago posterior.
14. Si la nota de envío no está completa, devuelve a usuario para la modificación correspondiente, si está completa elaborar y autorizar el Acta de Recepción.

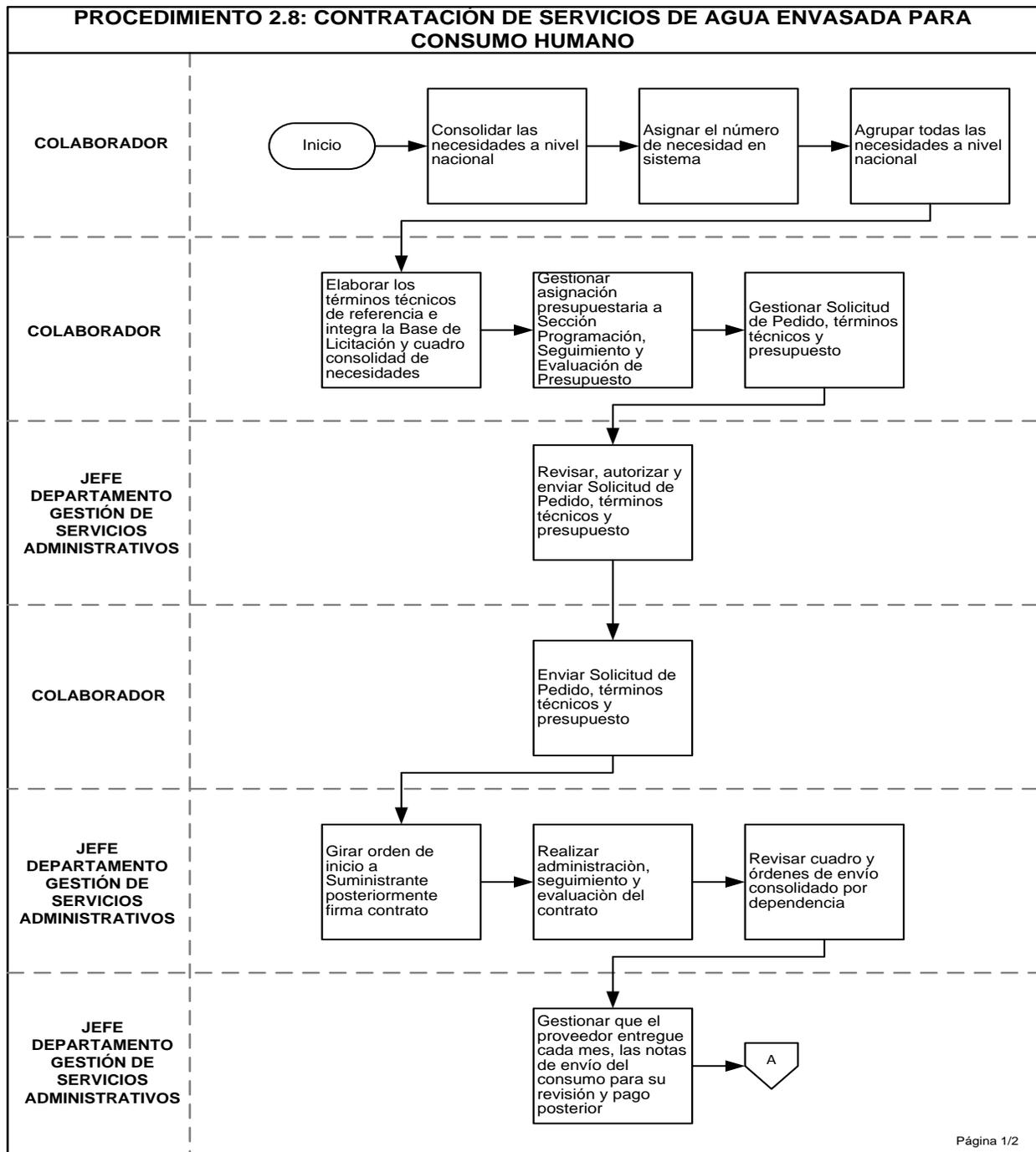


NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

15. Entregar al proveedor toda la documentación que ampara el acta de recepción: factura, notas de envío y cuadro resumen por dependencia, para gestión respectiva en Sección Trámite de Pago.

2.8.3. Diagrama de Flujo

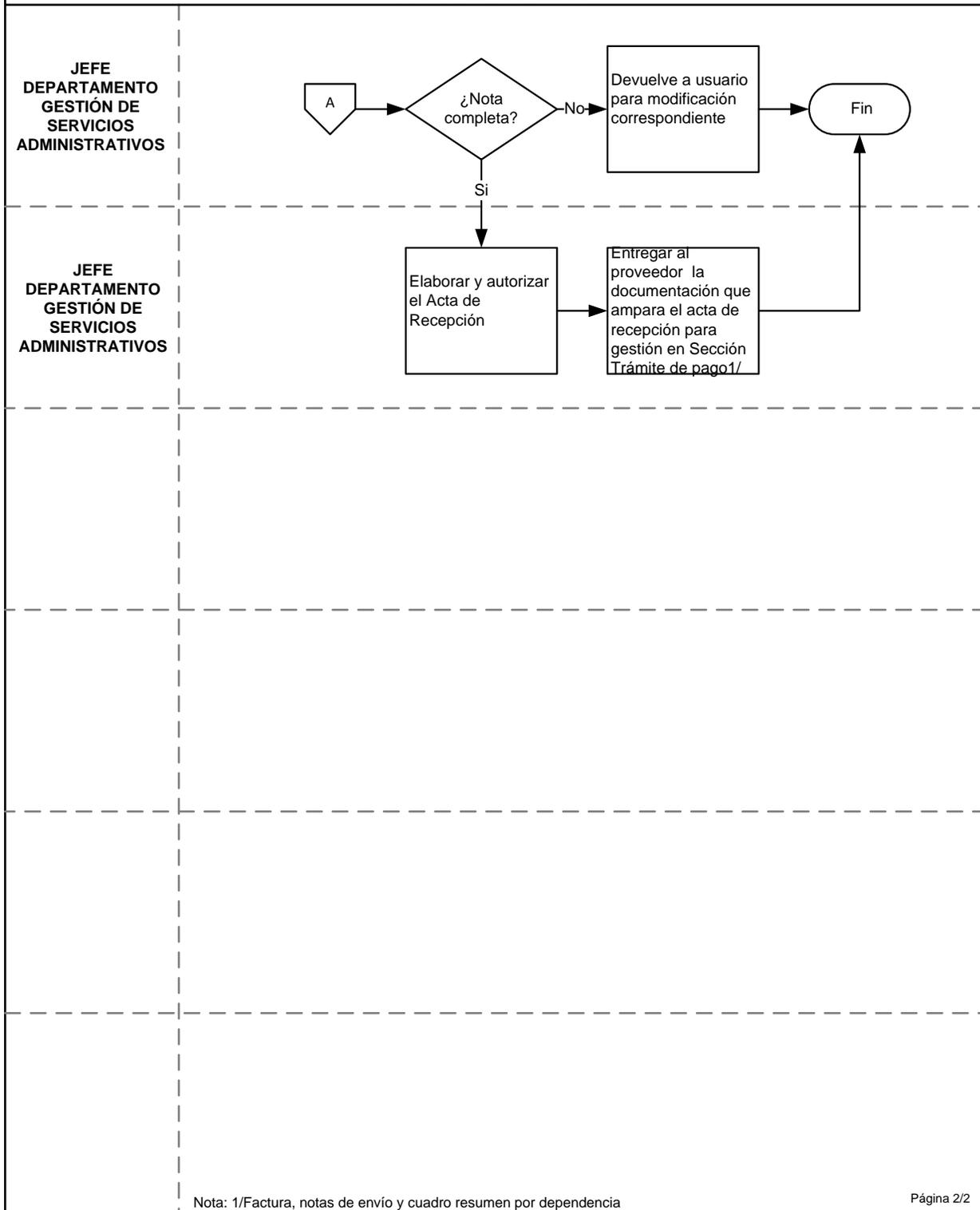




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO 2.8: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA ENVASADA PARA CONSUMO HUMANO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.9. Contratación de Servicio de Alimentación para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.

2.9.1. Normas del Procedimiento

1. El Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos o quién éste delegue administrará el contrato del servicio de alimentación para reuniones del Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.
2. El Jefe del Departamento Gestión Servicios, Jefe del Departamento de Operación Institucional y Subdirección Administrativa, seleccionarán al proveedor que presente la mejor oferta.
3. La Subdirección General o la persona que ésta delegue, será la encargada de la recepción de los alimentos, logística y solicitará el tipo de menú para las diferentes reuniones a realizarse en las instalaciones del ISSS u otro lugar que considere pertinente, de acuerdo a las necesidades institucionales; así mismo informará sobre las raciones servidas al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, para autorizar el trámite de pago.
4. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, deberá presupuestar las necesidades a considerar en las gestiones de compra para el siguiente año, considerando el monto histórico de consumo de este servicio.
5. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, será el responsable de llevar controles mensuales y anuales, tomando como respaldo las Notas de Remisión donde la Subdirección General firma de recibido los servicios.
6. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, debe monitorear el cumplimiento de las obligaciones contractuales, considerando la retroalimentación de la encargada de logística, para saber de la buena calidad de los productos entregados, así como también, monitorear y gestionar que el pago al Proveedor se realice en un tiempo no mayor a 5 días hábiles, a partir de la entrega de la documentación a la Sección Trámite de Pago.

2.9.2. Descripción del Procedimiento

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

1. Evaluar según las necesidades, el tipo de gestión a seguir; sugiriendo a la jefatura inmediata superior, el tipo de gestión a tramitar, ya sea por Licitación Pública o Libre Gestión.
2. Presentar a jefatura inmediata superior, el monto de las necesidades anuales para su aprobación

COD: MNP - A - 084		Página 53 de 66
F. Lic. René González Eliás Subdirector Administrativo	F. Inga. Claudia Jennifer Molina Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	Fecha de modificación 26/ Febrero / 2018



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Colaborador

3. Elaborar los términos técnicos para tramitar la compra por Libre Gestión ó Licitación Pública, según lo indicado por la Jefatura Departamento de Gestión de Servicios Administrativos.
4. Gestionar asignación presupuestaria a Sección Programación, Seguimiento y Evaluación de Presupuesto.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

5. Revisar y gestionar autorización de los Términos Técnicos

Colaborador

6. Enviar Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto a UACI.

- **Trámite de Compra por Libre Gestión UACI**

Colaborador

7. Revisar términos técnicos, gestionar el proceso de compra y elaborar el contrato con el Departamento Jurídico de Contrataciones y remitir al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, la Notificación de Legalización del Contrato.

- **Trámite de Compra por Licitación Pública**

Colaborador Departamento Jurídico de Contrataciones

8. Notificar al Proveedor para firma del Contrato y al Departamento Gestión de Servicios Administrativos.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

9. Para el trámite de compra por Licitación Pública y/o Libre Gestión girar orden de inicio, posterior a la firma del contrato.

- **Forma de Pago**

Suministrante

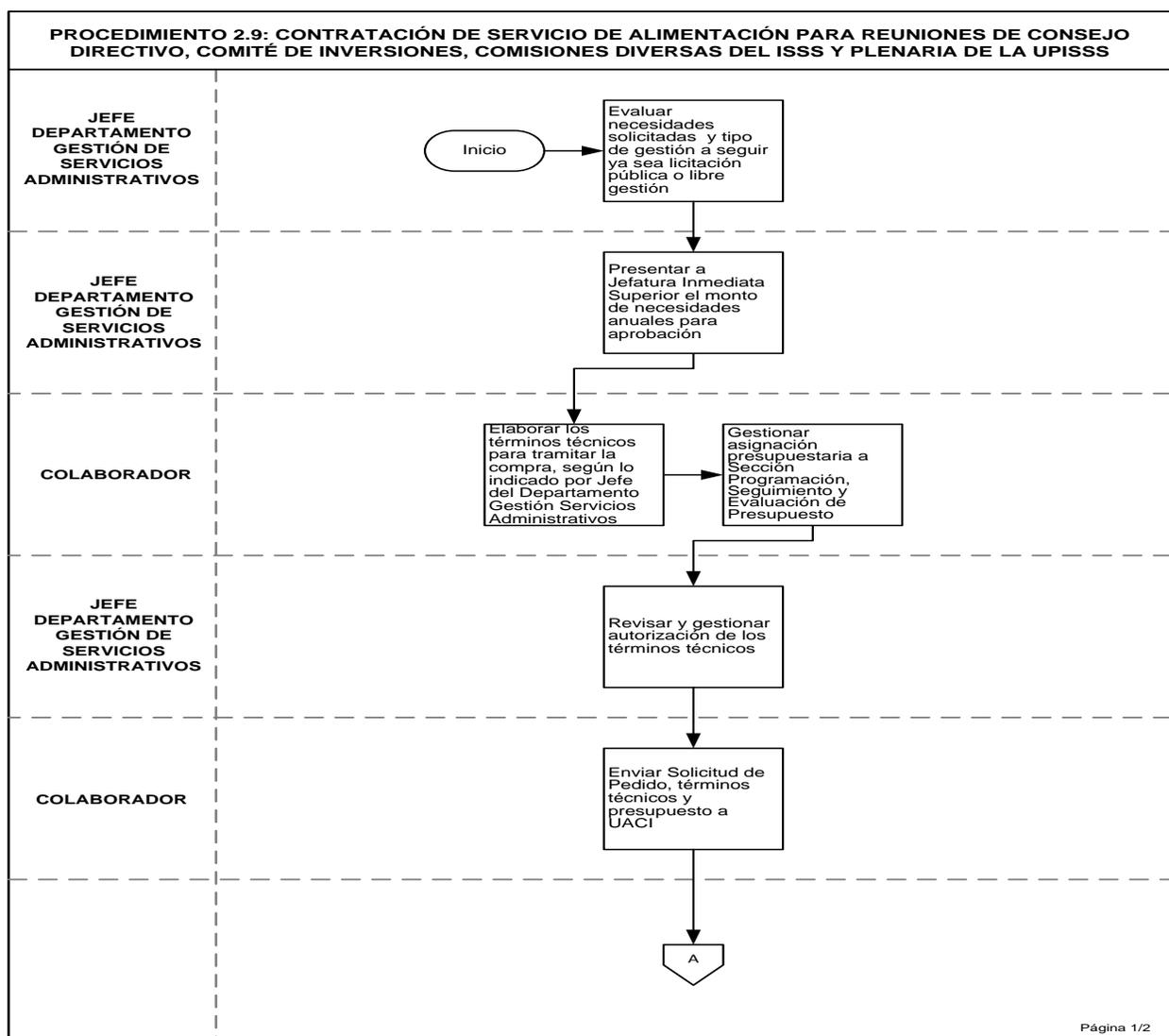
10. Presentar al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, un cuadro resumen con el detalle de los servicios prestados semanalmente adjuntando las notas de remisión firmadas por la Subdirección General o la persona que ésta delegue y Factura Duplicado Cliente para que le emitan el Acta de Recepción.



Colaborador

11. Elaborar el Acta de Recepción por los Servicios prestados, y entregar al Suministrante junto con la Factura Duplicado Cliente, y gestionar firma de autorizado del Administrador del Contrato.
12. Devolver documentos al Suministrante para que éste gestione el pago por los servicios prestados en la Sección Trámite de Pagos.

2.9.3. Diagrama de Flujo

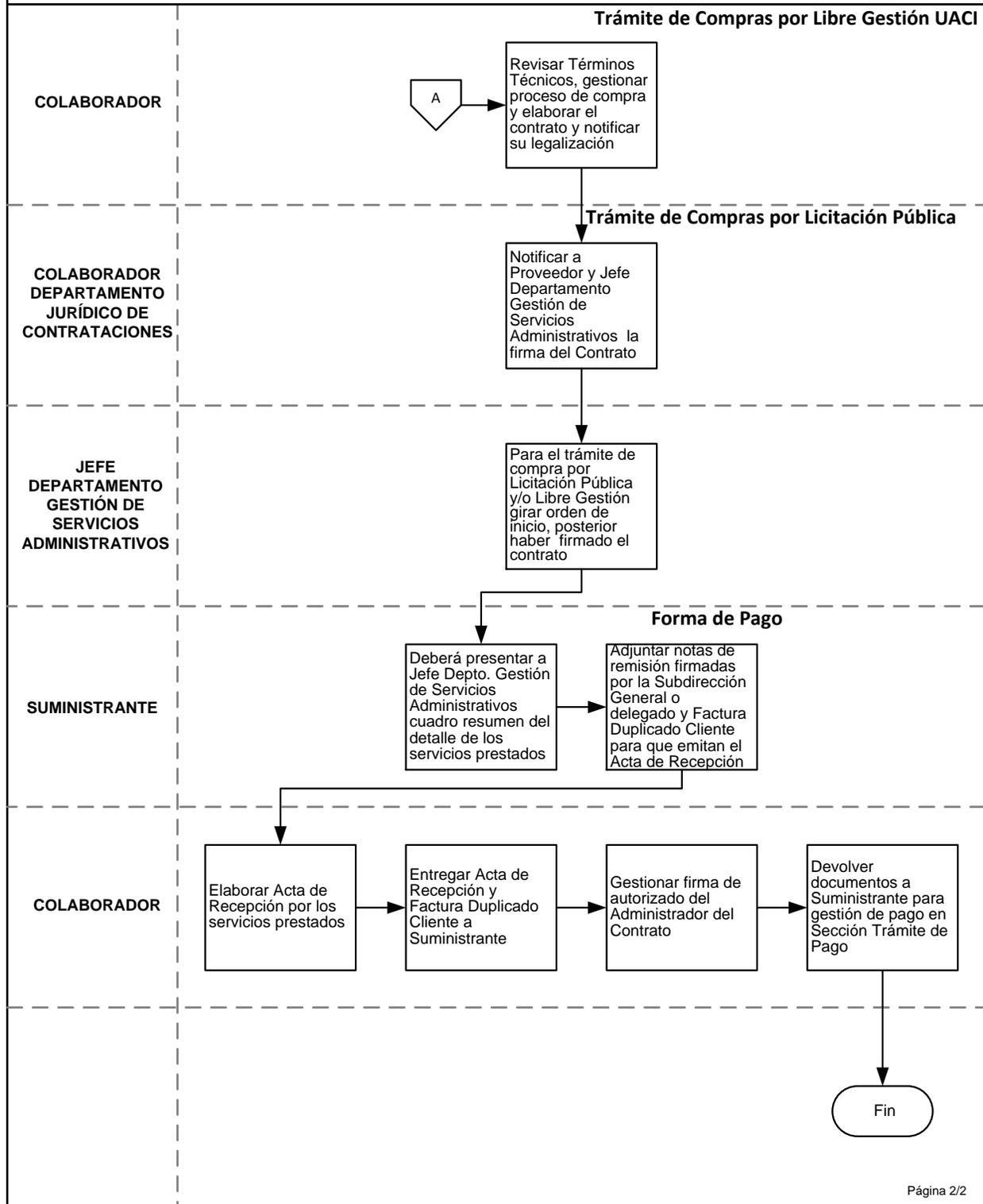




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO 2.9: CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PARA REUNIONES DE CONSEJO DIRECTIVO, COMITÉ DE INVERSIONES, COMISIONES DIVERSAS DEL ISSS Y PLENARIA DE LA UPISSS





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.10. Supervisión de Servicios Contratados

2.10.1. Normas del Procedimiento

1. El Administrador del contrato o a quien éste delegue deberá monitorear, supervisar, evaluar y controlar los servicios contratados mediante la verificación o constatación de las condiciones estipuladas en los documentos contractuales previamente establecidos.
2. Es atribución del Administrador del contrato o a quién éste delegue mantener un control interno de los resultados obtenidos del seguimiento, monitoreo, supervisión y evaluación del servicio contratado, a fin de determinar posibles deficiencias en los servicios recibidos por parte del suministrante para que tome las medidas correctivas.
3. El Administrador del contrato o a quién éste delegue, deberá elaborar informe correspondiente de los servicios contratados, incluyendo en éste el incumplimiento e inconsistencias observadas durante la supervisión y notificarlo directamente al Suministrante y al Departamento de Contratos y Proveedores (UACI) para que se tomen las recomendaciones y acciones correctivas.
4. El Administrador del contrato o a quien éste delegue, deberá disponer de informes mensuales y/o anuales del comportamiento de la contratación de servicios institucionales (ya sea de manera individual o general). En caso de ser requerido se emitirán informes específicos a la Subdirección Administrativa.

2.10.2. Descripción del Procedimiento

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

1. Recibir el contrato legal del servicio solicitado y realizar coordinación con empresa contratada para brindar lineamientos específicos y cantidades a suplir en el otorgamiento del servicio contratado a nivel nacional.
2. Girar instrucciones a Colaborador para realizar el monitoreo al azar en las áreas de gestión (área metropolitana o zona aledaña al centro de trabajo) y a solicitud del usuario.

Colaborador

3. Realizar visita a los centro de atención en forma esporádica.
4. Verificar el buen uso de los recursos asignados.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

5. Si no encuentra inconsistencias, se desplaza a otras áreas de gestión para continuar el recorrido de la supervisión en el centro de atención.
6. Si encuentra inconsistencias elabora Informe de resultados del desempeño del suministrante.
7. Enviar Informe de resultados del desempeño de la compañía contratada a Jefe del Departamento Gestión de Servicios Administrativos.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

8. Revisar Informe de resultados del desempeño de la compañía contratada y enviar nota a Dependencia Involucrada para analizar inconsistencias encontradas.
9. Establecer las medidas correctivas de acción.
10. Enviar Informe de los incumplimientos o las inconsistencias de los servicios contratados a Suministrante y Sección Monitoreo de Contratos, en los casos que hubiere, para el seguimiento a los incumplimientos o inconsistencias del contrato.

Contratista

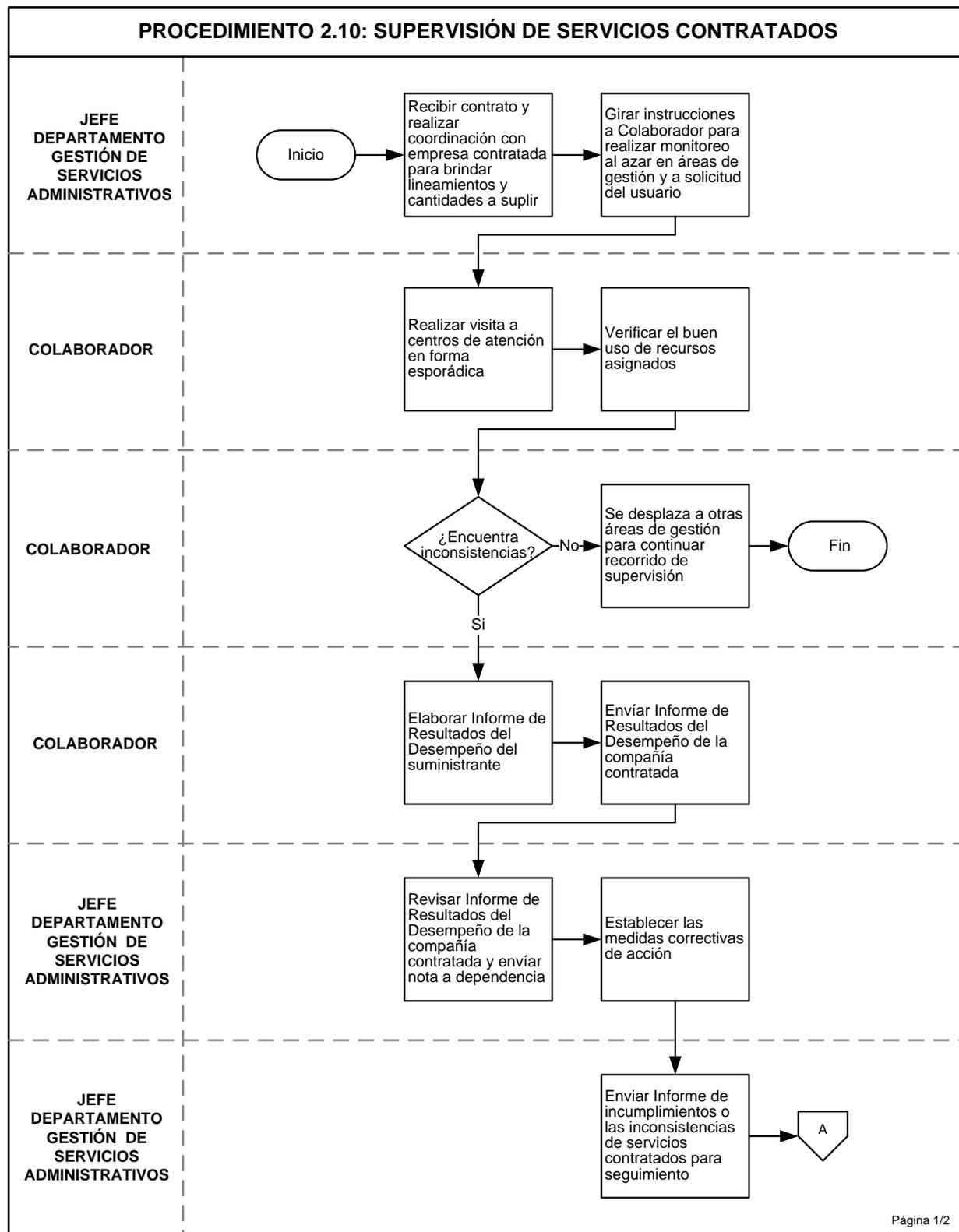
11. Realizar los ajustes correspondientes de conformidad a indicaciones sugeridas.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

12. Verificar los ajustes al servicio contratado, en caso de reincidir o que el incumplimiento no este superado, lo hace del conocimiento de UACI para que tomen las medidas correctivas de acuerdo a lo contratado.



2.10.3. Diagrama de Flujo

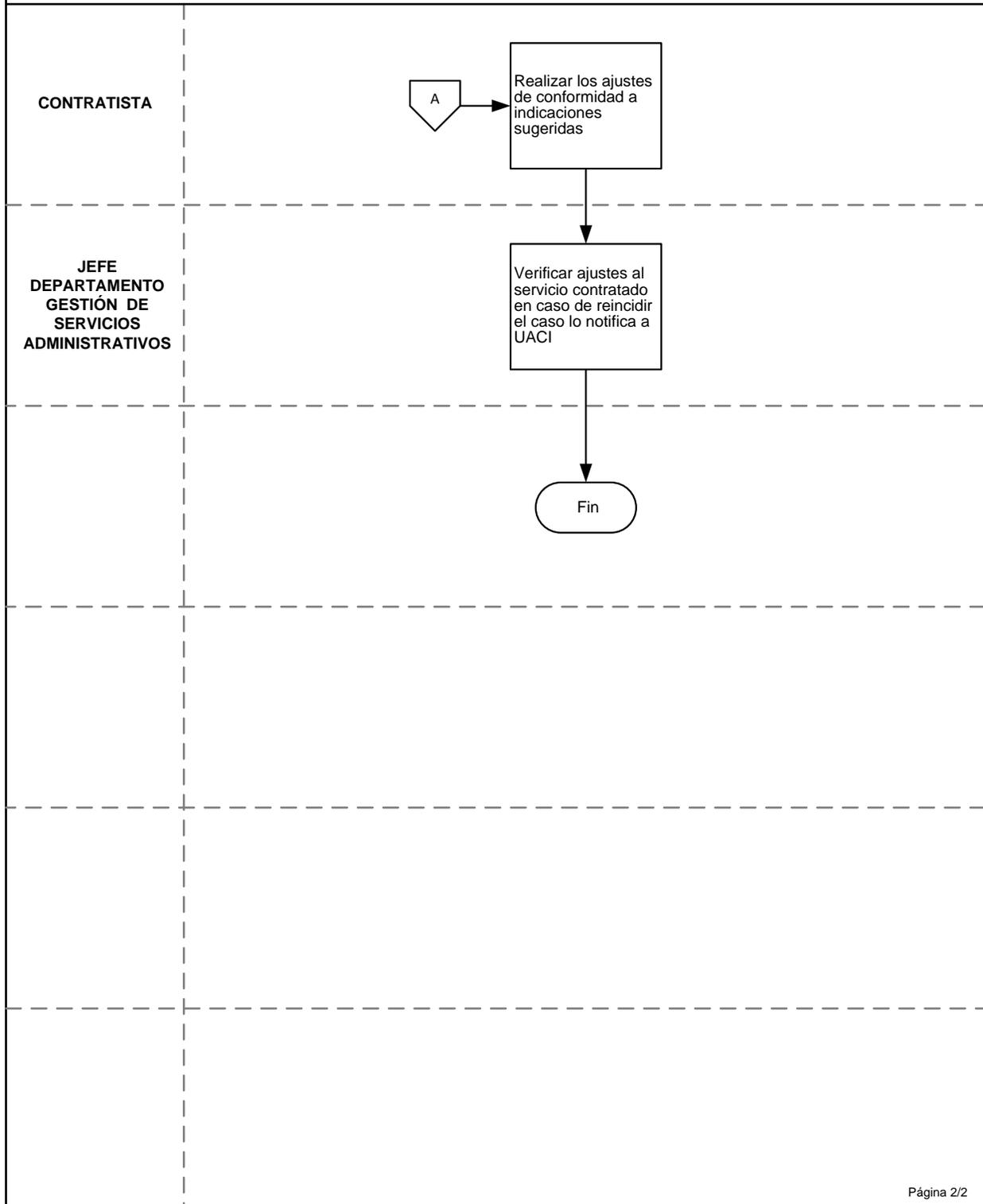




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO 2.10: SUPERVISIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2.11. Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros.

2.11.1. Normas del Procedimiento

1. Siempre que se dé un siniestro (accidentes, daños de bienes por mal manejo, robos y hurtos, etc.) la dependencia involucrada lo hará del conocimiento de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora y simultáneamente al Departamento Gestión de Servicios Administrativos (Inmediatamente para notificación verbal y en forma escrita durante las 48 horas posteriores, al evento o siniestro ocurrido ya sea a través de Nota o Informe) para el seguimiento de los trámites.
2. Será responsabilidad de las Jefaturas de las Dependencias del ISSS cumplir con los plazos establecidos para notificar a la Compañía Aseguradora y al Departamento Gestión de Servicios Administrativos los reclamos correspondientes.
3. Todos los siniestros (daños diversos) no reportados y no indemnizados por haberse reportado en forma extemporánea (de acuerdo a lo establecido en las cláusulas especiales de las Pólizas) o por documentación incompleta, serán atribuibles directamente a la Jefatura de la Dependencia Involucrada.
4. Independientemente del monto de indemnización de un siniestro, el involucrado responsable del mismo, deberá responder por el monto del deducible, tanto en la póliza de seguros de todo riesgo y daños, como de automotores.
5. El Departamento Gestión de Servicios Administrativos conformará un expediente por cada siniestro acaecido, a fin de disponer de la documentación y análisis de los casos.
6. Cada dependencia del ISSS deberá determinar el grado de responsabilidad por el siniestro ocurrido, posterior a la resolución de la Compañía Aseguradora sobre reclamos gestionados.
7. Todas las dependencias del ISSS deberán cumplir los "**PASOS A SEGUIR POR RECLAMOS DE SINIESTROS**" (Anexo 1).



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

8. El Departamento Gestión de Servicios Administrativos informará al usuario involucrado o gestionando un siniestro, dar cumplimiento a los tiempos establecidos para notificar la ocurrencia de los mismos y presentar los reclamos en forma oportuna y adecuadamente.
9. Por ningún motivo se debe proporcionar ni facilitar documentación de carácter interno al personal de la Compañía Aseguradora en la fase de inspección y evaluación de daños u otros. Toda documentación relativa a siniestros institucionales deberá ser remitida en forma exclusiva para análisis respectivo y trámite correspondiente al Departamento Gestión de Servicios Administrativos.
10. El Departamento Gestión de Servicios Administrativos efectuará a través de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora el seguimiento y la verificación de los casos o siniestros presentados en forma oportuna por los usuarios.
11. Es atribución del Departamento Gestión de Servicios Administrativos realizar al azar las visitas de campo correspondientes a las diferentes dependencias del ISSS para la verificación de los siniestros ocurridos y reclamos presentados.

2.11.2. Descripción del Procedimiento

Dependencia Involucrada

1. Informar del siniestro y enviar documentación (informe de la dependencia Involucrada, reporte técnico, cotización, cuantificación de pérdida, denuncia o parte policial, etc.) al Colaborador, así como cualquier otra documentación adicional que le sea solicitada.

Colaborador

2. Revisar que la documentación esté completa (Informe de la dependencia involucrada, reporte técnico, cotización, cuantificación de pérdida, denuncia o parte policial, etc.).
3. Si la documentación está incompleta se gestiona lo que falte para completarla a la dependencia Involucrada, quien a su vez hará los ajustes respectivos.
4. Si la documentación está completa y correcta la envía a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora

5. Realizar los trámites correspondientes para apertura del reclamo.
6. Verificar que la documentación esté completa y realizar las inspecciones correspondientes.
7. Notificar resultado del reclamo a Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos.
8. Si el reclamo no es favorable entrega notificación a Colaborador quien a su vez lo hace del conocimiento del Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos quien verifica si es aceptable el dictamen, caso contrario se pide una reconsideración del mismo.
9. Si el reclamo es favorable envía convenio de ajuste a Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos.

Jefe Departamento Gestión de Servicios Administrativos

10. Recibir convenio de ajuste de Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora y asignar a Colaborador.

Colaborador

11. Recibir, revisar y analizar el Convenio de Ajuste y remitir a la dependencia involucrada para su firma y devolución con copia de DUI del firmante.
12. Enviar Convenio de Ajuste firmado a la aseguradora para emisión y envío de cheque.
13. Enviar a la UFI el cheque recibido de la aseguradora con finiquito para firma.

UFI

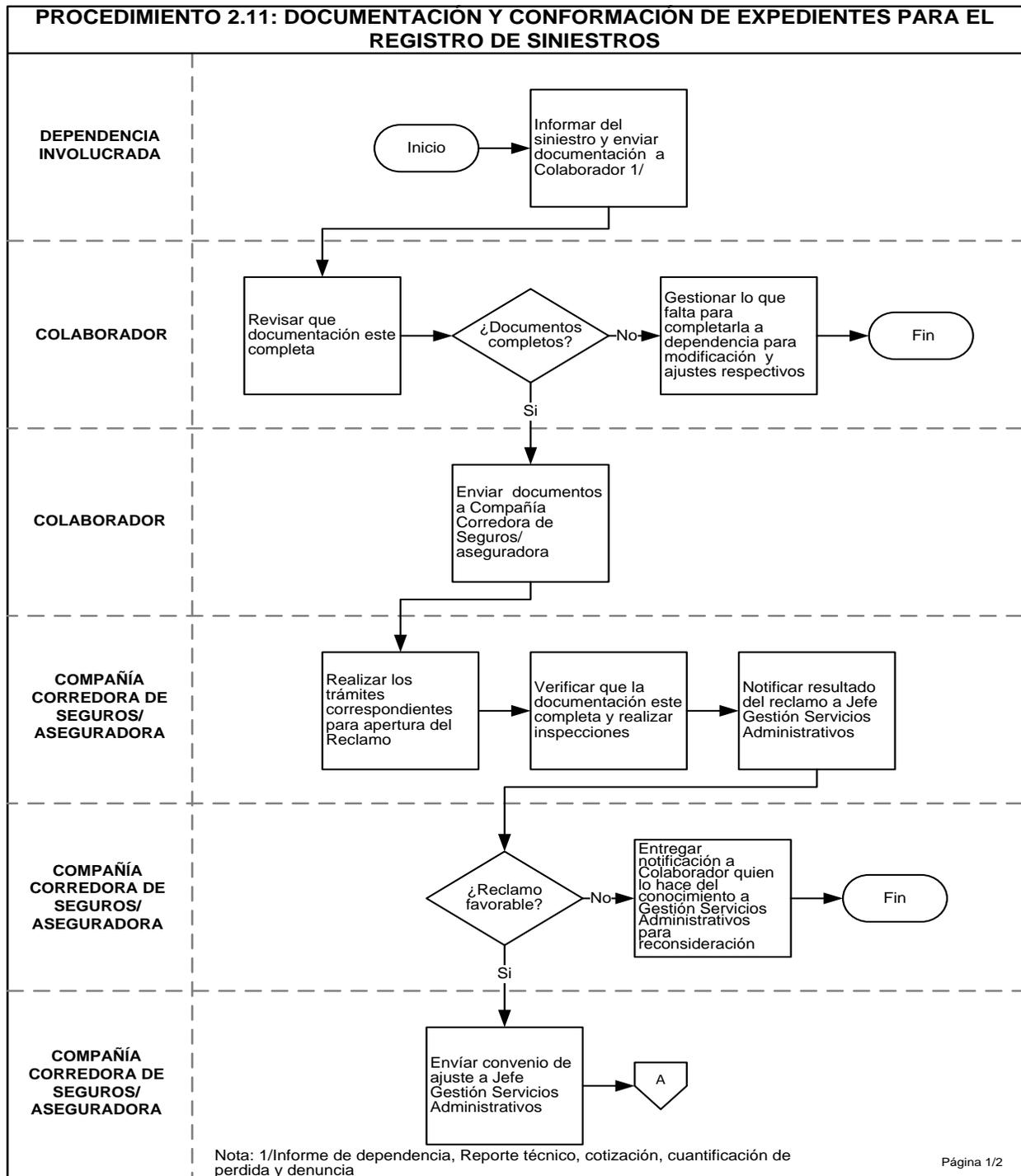
14. Enviar finiquito firmado con copia de depósito de cheque, copia de finiquito a la al Departamento Gestión de Servicios Administrativos, luego éste envía copia de finiquito a la dependencia involucrada.

Colaborador

15. Folear documentación, Conformar Expediente para posterior evaluación de la dependencia sobre las responsabilidades del siniestro en el caso que aplique.

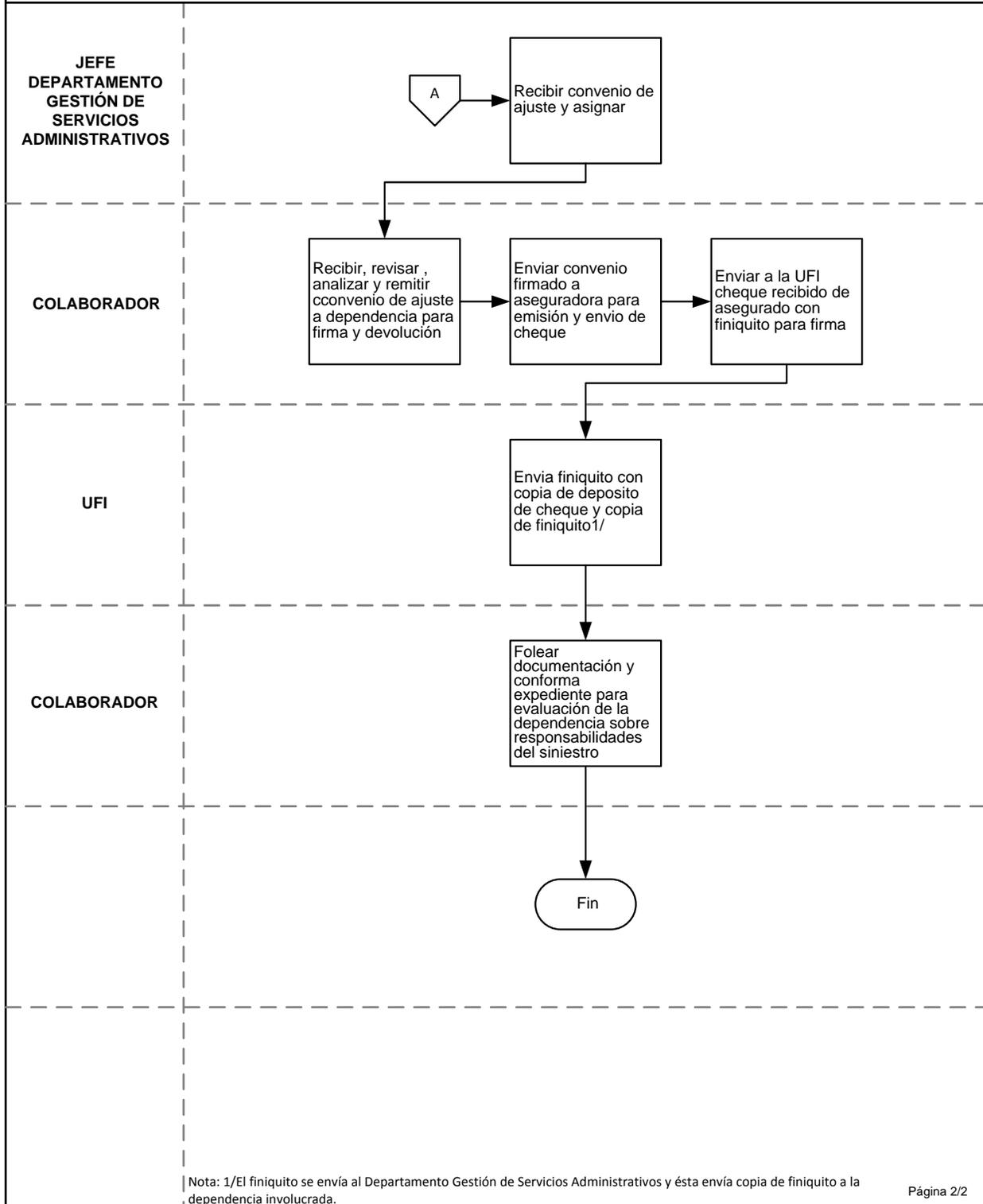


2.11.3. Diagrama de Flujo





PROCEDIMIENTO 2.11: DOCUMENTACION Y CONFORMACION DE EXPEDIENTES PARA EL REGISTRO DE SINIESTROS





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ANEXOS

ANEXO 1: Pasos a Seguir por Reclamos de Siniestros

- La Jefatura de la dependencia Involucrada notificará al Departamento Gestión de Servicios Administrativos el siniestro acaecido, para realizar el seguimiento del reclamo a la aseguradora.
- El Departamento Gestión de Servicios Administrativos gestionará el siniestro con la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.
- Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora documentará el caso y emitirá resolución.
- El Departamento Gestión de Servicios Administrativos, notificará a la dependencia Involucrada la resolución y documenta caso respectivo en expediente.
- La Jefatura de la dependencia involucrada determinará la deducción de responsabilidades en los casos que haya responsabilidad del empleado y seguirá el debido proceso administrativo sancionador y gestionará el pago del deducible en caso que aplique.