



# INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

## PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

### DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL

ABRIL 2009

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



### PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Dependencia:

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL



## HOJA DE APROBACIÓN

Fecha: Abril 2009

AUTORIZADO POR:



Ing. Xenia María Menjivar de Angel  
Jefe División de Recursos Humanos



Ing. Raúl Antonio Rivas Montalvo  
Jefe División de Desarrollo y Planificación  
Institucional

REVISADO POR:



Licda. Ana Nelly Mejía de Orellana  
Jefe de Depto. Capacitación, Desarrollo  
Prestaciones al Personal



Licda. Ana Beatriz de Carbajal  
Jefe Depto. Desarrollo y  
Institucional



Lic. Mario Guerra  
Jefe Sección Planeamiento de Servicios  
y Beneficios Sociales



Ing. Jorge Alberto Baires  
Jefe Sección Organización y  
Desarrollo

ELABORADO POR:



Licda. Reina María Guerra  
Analista de Procesos Institucionales

Fecha Creación: Mayo 2002

Fecha Modificación: Abril 2009

COD: MNPA 20090100002

VERSIÓN: 3.0

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 2 de 117

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 3.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

|                                              |                                          |                              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|
| Acuerdo de Dirección General N° 2003-05-0859 | Departamento de Desarrollo Institucional | Jefatura de Recursos Humanos |
| <b>Solicitado por</b>                        | <b>Elaborado por</b>                     | <b>Aprobado por</b>          |
| Fecha: Mayo - 2002                           | Fecha: Noviembre - 2002                  | Fecha: Noviembre - 2002      |

#### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

|                         |                      |                                |                |
|-------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------|
| Lic. Nelson G. Lopez    | Ing. Williams Moto   | Licda. Zulma Molina de Sánchez | 1.0            |
| <b>Solicitado por</b>   | <b>Elaborado por</b> | <b>Aprobado por</b>            | <b>VERSIÓN</b> |
| Fecha: Diciembre - 2006 | Fecha: Enero - 2007  | Fecha: Enero – 2007            |                |

MODIFICACIÓN: Actualización de Normas y Procedimientos

|                              |                           |                                    |                |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------|----------------|
| Licda. Ana Nelly de Orellana | Licda. Reina María Guerra | Ing. Xenia María Menjivar de Angel | 2.0            |
| <b>Solicitado por</b>        | <b>Elaborado por</b>      | <b>Aprobado por</b>                | <b>VERSIÓN</b> |
| Fecha: Enero-2008            | Fecha: Enero 2009         | Fecha: Enero 2009                  |                |

MODIFICACIÓN: Actualización de Normas y Procedimientos

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 3 de 117       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

|                              |                           |                                    |                |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------|----------------|
| Licda. Ana Nelly de Orellana | Licda. Reina María Guerra | Ing. Xenia María Menjivar de Angel | 3.0            |
| <b>Solicitado por</b>        | <b>Elaborado por</b>      | <b>Aprobado por</b>                | <b>VERSIÓN</b> |
| Fecha: Abril-2009            | Fecha: Abril 2009         | Fecha: Abril 2009                  |                |

MODIFICACIÓN: Se actualizaron las paginas de la 12 a la 18 del procedimiento “Selección de Ofertantes del Servicio de Cafetería”, ya que se sustituyó la frase “Términos de Referencia” por “Criterios de Evaluación”; y se suprimieron las palabras “Concurso Público”.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 4 de 117       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## Contenido

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| HOJA DE APROBACIÓN.....                                                         | 2  |
| REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....                                   | 3  |
| CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....           | 7  |
| 1. Introducción .....                                                           | 7  |
| 2. Uso y Actualización .....                                                    | 7  |
| 3. Objetivo del Manual.....                                                     | 8  |
| 4. Marco Legal.....                                                             | 8  |
| CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....               | 9  |
| 1. Descripción del proceso.....                                                 | 9  |
| 1.1 Objetivo del proceso.....                                                   | 9  |
| 1.2 Normas Generales .....                                                      | 9  |
| 2. Procedimientos incluidos.....                                                | 10 |
| 2.1 “Certificación de Constancias de Saldo de Préstamos” .....                  | 10 |
| 2.1.1 Normas del procedimiento .....                                            | 10 |
| 2.1.2 Descripción del procedimiento.....                                        | 11 |
| 2.1.3 Diagrama de flujo .....                                                   | 12 |
| 2.2 “Selección de ofertante del servicio de Cafetería” .....                    | 13 |
| 2.2.1 Normas del procedimiento .....                                            | 13 |
| 2.2.2 Descripción del procedimiento.....                                        | 14 |
| 2.2.3 Diagrama de flujo .....                                                   | 17 |
| 2.3 “Control de Cafeterías” .....                                               | 20 |
| 2.3.1 Normas del Procedimiento .....                                            | 20 |
| 2.3.2 Descripción del Procedimiento .....                                       | 21 |
| 2.3.3 Diagrama de Flujo.....                                                    | 23 |
| 2.4 “Despensa Familiar” .....                                                   | 25 |
| 2.4.1 Normas del procedimiento .....                                            | 25 |
| 2.4.2 Descripción del procedimiento.....                                        | 25 |
| 2.4.3 Diagrama de flujo .....                                                   | 28 |
| 2.5 “Devolución de Cuotas de Préstamos a Personal Reincorporado del ISSS” ..... | 30 |
| 2.5.1 Normas del procedimiento .....                                            | 30 |
| 2.5.2 Descripción del procedimiento.....                                        | 30 |
| 2.5.3 Diagrama de flujo .....                                                   | 32 |
| 2.6 “Dotación de Tela y Prendas de Vestir” .....                                | 34 |
| 2.6.1 Normas del procedimiento .....                                            | 34 |
| 2.6.2 Descripción del procedimiento.....                                        | 37 |
| 2.6.3 Diagrama de flujo .....                                                   | 42 |
| 2.7 “Emisión de Carné de Empleado” .....                                        | 46 |
| 2.7.1 Normas del procedimiento .....                                            | 46 |
| 2.7.2 Descripción del procedimiento .....                                       | 47 |
| 2.7.3 Diagrama de flujo .....                                                   | 51 |
| 2.8 “Proceso de Compra, Entrega y Pago de la Prestación de Calzado” .....       | 55 |

|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 5 de 117       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.8.1 Normas del procedimiento .....                                                       | 55  |
| 2.8.2 Descripción del procedimiento.....                                                   | 59  |
| 2.8.3 Diagrama de flujo .....                                                              | 65  |
| 2.9 “Gratificación por Servicios Prestados” .....                                          | 69  |
| 2.9.1 Normas del procedimiento .....                                                       | 69  |
| 2.9.2 Descripción del procedimiento.....                                                   | 69  |
| 2.9.3 Diagrama de flujo .....                                                              | 71  |
| 2.10 “Tramite de Indemnización” .....                                                      | 73  |
| 2.10.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 73  |
| 2.10.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 75  |
| 2.10.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 77  |
| 2.11 “Ordenamiento y Distribución de Certificados Patronales” .....                        | 78  |
| 2.11.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 78  |
| 2.11.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 79  |
| 2.11.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 80  |
| 2.12 “Permiso por Lactancia Materna” .....                                                 | 82  |
| 2.12.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 82  |
| 2.12.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 83  |
| 2.12.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 84  |
| 2.13 “Promoción de Eventos Deportivos” .....                                               | 85  |
| 2.13.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 85  |
| 2.13.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 85  |
| 2.13.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 89  |
| 2.14 “Promoción de Eventos Sociales” .....                                                 | 93  |
| 2.14.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 93  |
| 2.14.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 93  |
| 2.14.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 96  |
| 2.15 “Seguro de Vida y Ayuda en Caso de Muerte” .....                                      | 99  |
| 2.15.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 99  |
| 2.15.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 101 |
| 2.15.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 104 |
| 2.16 “Subsidio para la Compra de Anteojos” .....                                           | 106 |
| 2.16.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 106 |
| 2.16.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 108 |
| 2.16.3 Diagrama de flujo .....                                                             | 110 |
| 2.17 “Tramite para Permiso de Estudios, Impartir Clases, Tesis o Trabajo de Graduación” .. | 112 |
| 2.17.1 Normas del procedimiento .....                                                      | 112 |
| 2.17.2 Descripción del procedimiento.....                                                  | 113 |
| 2.17.3 Diagrama de Flujo.....                                                              | 116 |

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 6 de 117       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, de Mayo 2008 en su Art. 52 “Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación”; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán 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 auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional.

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

### 2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y capacitación 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.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 7 de 117       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoría, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.

Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

### 3. Objetivo del Manual

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

### 4. Marco Legal

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)  
Capítulo III  
Actividades de Control  
Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos.  
Art. 48 al 51
- Acuerdo Dirección General No. 2008-01-0026  
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 8 de 117       |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

- Contrato Colectivote Trabajo  
Cláusulas: 12, 43, 48, 53, 55, 56, 57, 58

## CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Descripción del proceso

#### 1.1 Objetivo del proceso

Establecer un Manual de Normas y Procedimientos en el que se describa una secuencia lógica para la emisión de carné de empleado, entrega de certificados de derechos y cotizaciones, constancias de saldo y devolución de cuotas de préstamos, dotación de uniformes, calzado y subsidio para la compra de anteojos, indemnizaciones, gratificación por servicios prestados, seguros de vida, permisos de estudio y maternidad, promoción de eventos sociales y deportivos, prestación de despensa familiar, control de cafeterías y otras prestaciones que se consideren procedentes de acuerdo a los lineamientos establecidos.

#### 1.2 Normas Generales

1. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, será la responsable de brindar las prestaciones económicas, sociales y en especie, a los empleados del ISSS.
2. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales tendrá la responsabilidad de tramitar Seguros de Vida, Gratificaciones por servicios prestados, compra de Anteojos entre otros.
3. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales dotará a los empleados de Calzado y Uniformes, conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo.
4. Será responsabilidad de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales verificar la legalidad de los permisos para estudio y lactancia materna del personal que lo solicita.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 9 de 117       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

5. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales tendrá la responsabilidad de gestionar el desarrollo de los eventos deportivos y sociales, programados anualmente.
6. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales gestionará beneficios adicionales con empresas, para los empleados con el fin de favorecerlos económicamente.

## 2. Procedimientos incluidos

- 1.0 Certificación de Constancias de Saldo de Préstamos.
- 2.0 Selección de Ofertante del Servicio de Cafetería
- 3.0 Control de Cafeterías.
- 4.0 Despensa Familiar.
- 5.0 Devolución de Cuotas de Préstamo a Personal Reincorporado del ISSS.
- 6.0 Dotación de Tela y Prendas de Vestir.
- 7.0 Emisión de Carné de Empleados.
- 8.0 Proceso de Compra, Entrega y Pago de la Prestación de Calzado.
- 9.0 Gratificación por Servicios Prestados.
- 10.0 Trámite de Indemnización.
- 11.0 Ordenamiento y Distribución de Certificados Patronales.
- 12.0 Permiso por Lactancia Materna.
- 13.0 Promoción de Eventos Deportivos.
- 14.0 Promoción de Eventos Sociales.
- 15.0 Seguro de Vida y Ayuda en Caso de Muerte.
- 16.0 Subsidio para Compra de Anteojos.
- 17.0 Tramite de Permisos por Estudios, impartir clases, Tesis o Trabajo de Graduación

### 2.1 “Certificación de Constancias de Saldo de Préstamos”

#### 2.1.1 Normas del procedimiento

1. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales será la responsable de liquidar la cartera de préstamos personales otorgados durante el período de los años 1990 al 2000.
2. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales tendrá la obligación de emitir las constancias de saldos de préstamos de empleados, detallando la solvencia o deuda dentro de la cartera.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 10 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.1.2 Descripción del procedimiento

#### Fondo de Protección/Encargado de Tramite de Gratificación

1. Remite carné de empleado y solicita al técnico de Recursos Humanos constancia de saldo de préstamo personal.

#### Técnico de Recursos Humanos

2. Recibe y verifica si la solicitud de constancia de saldo de préstamo es correcta.
3. Si la solicitud no esta correcta, la devuelve al Fondo de Protección/Encargado de Tramite de Gratificación para su corrección.

#### Fondo de Protección/Encargado de Tramite de Gratificación

4. Recibe solicitud, corrige y devuelve a Técnico.

#### Técnico de Recursos Humanos

5. Si la solicitud esta correcta, verifica en el sistema el saldo pendiente a la fecha.
6. Si no existe saldo, (Pasa a numeral 8).
7. Si existe saldo, ingresa la base de liquidación total y la aplicación de los descuentos.
8. Realiza emisión y entrega de constancia con el saldo pendiente a la fecha de la solicitud, al Fondo de Protección/Encargado de Tramite de Gratificación.
9. Remite carné de empleado a través de nota a la Sección Dotación de Personal.

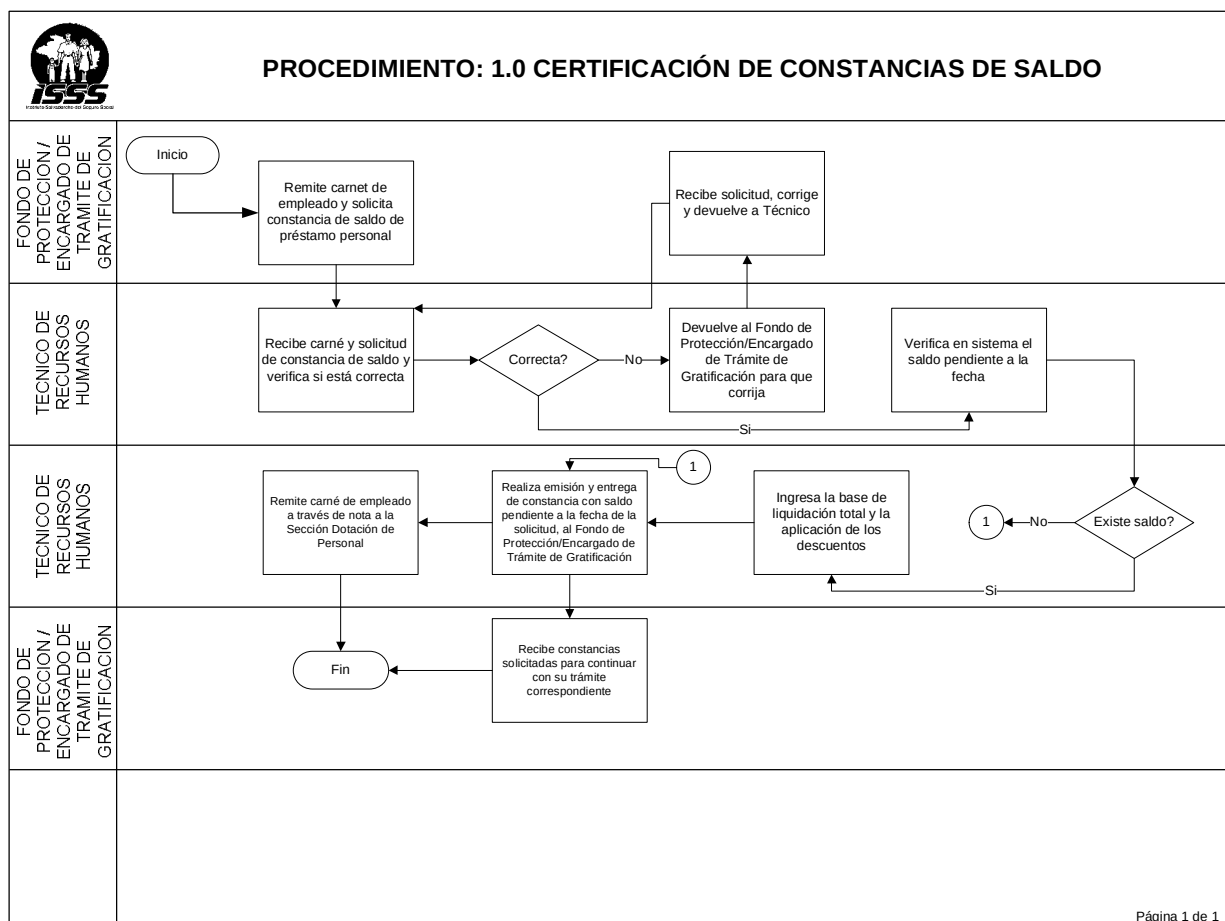
#### Fondo de Protección/Encargado de Tramite de Gratificación

10. Recibe constancias solicitadas para continuar con su trámite correspondiente.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 11 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.1.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 12 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.2 “Selección de ofertante del servicio de Cafetería”

### 2.2.1 Normas del procedimiento

1. Se formará un Comité de Cafeterías que se encargará de seleccionar a los ofertantes idóneos por medio de criterios de evaluación que convengan a la Institución. Estará constituido por un representante de las siguientes áreas: Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal, Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, Director o Administrador del Centro de Atención.
2. Será responsabilidad de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales dar a conocer a través de carteleras en cada Centro de Atención, la necesidad de prestar el servicio de cafetería, donde se hará constar una breve descripción del área que se dispone; y otros aspectos importantes a evaluar para el otorgamiento de cafetería.
3. Ningún empleado de la Institución está autorizado para proporcionar información confidencial fuera de la establecida para los participantes.
4. El recorrido por las cafeterías respectivas, deberá realizarse el mismo día junto a todos los participantes, proporcionándoles la misma información.
5. Para la apertura de ofertas deberán estar presentes al menos tres miembros del Comité de Cafeterías (o sus representantes) y los participantes.
6. El contratista podrá ser persona natural o jurídica, salvadoreño por nacimiento o centroamericanos naturales y no podrán participar para optar a una cafetería, el cónyuge o conviviente y las personas que tuvieren vínculo de parentesco hasta el segundo grado de afinidad y cuarto grado de consanguinidad con los funcionarios públicos o empleados del ISSS.
7. Se eliminarán del Banco de Datos de Cafeterías y no se les permitirá inscribirse a los ex prestatarios del servicio que se les haya cancelado el Contrato anterior sin responsabilidad para el ISSS, debido a faltas o deficiencias cometidas en la prestación de sus servicios; de igual manera, a aquéllos que les fue hecha la observación por deficiencias en el servicio y que no superaron las observaciones respectivas durante la vigencia del Contrato.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 13 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

8. El contratista podrá tener bajo su cargo, solamente una cafetería a nivel nacional.
9. El Contrato tendrá una vigencia máxima de 12 meses prorrogable por un año. Una vez firmado el Contrato por las partes involucradas se enviará una copia a la dependencia del ISSS donde se ubicará la Cafetería, el contrato original será resguardado por la Unidad de Asesoría Jurídica.
10. Todo contratista estará en la obligación de garantizar que sus empleados se encuentren inscritos al Régimen de Salud del ISSS, para lo cual un Inspector verificará periódicamente el cumplimiento a esta normativa, quien a su vez informará sobre las irregularidades encontradas a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, las cuales serán causales para revocar el contrato.

## 2.2.2 Descripción del procedimiento

Colaborador de Sección PSBS

1. Elabora criterios de evaluación y los presenta a Jefe de Sección PSBS.

Jefe de Sección PSBS

2. Revisa criterios de evaluación.
3. Si hay observaciones, entrega criterios de evaluación al Colaborador de Sección PSBS para que las incorpore (pasa a numeral 5).
4. Si no hay observaciones, entrega criterios de evaluación a Jefes de Departamento y División para su aprobación (pasa a numeral 6).

Colaborador de Sección PSBS

5. Recibe documentación e incorpora observaciones y presenta nuevamente a Jefe de Sección (regresa a numeral 3).

Jefe Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal/ Jefe de División de Recursos Humanos

6. Revisan criterios de evaluación.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 14 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

7. Si hay observaciones, entregan criterios de evaluación al Jefe de Sección PSBS para que sean incorporadas (pasa a numeral 9).
8. Si no hay observaciones, firman criterios de evaluación y Jefe de División de RRHH los presenta al Comité de Cafeterías, para su aprobación (pasa a numeral 10).

Jefe de Sección PSBS

9. Recibe criterios de evaluación con observaciones y entrega a colaborador de Sección para que incorpore las observaciones (regresa a numeral 5).

Comité de Cafeterías

10. Revisa y aprueba criterios de evaluación y los entrega a la Sección PSBS para continuar con el procedimiento.

Colaborador de Sección PSBS

11. Coloca en las carteleras de los Centros de Atención información referente a la necesidad del servicio de Cafetería.

Ofertante

12. Presenta documentación requerida para participar en la selección a Colaborador de Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales (PSBS) para ser incorporado al Banco de Datos de Cafeterías.

Colaborador de Sección PSBS

13. Recibe documentación y revisa si está completa.
14. Si los documentos no están completos, los devuelve al ofertante para que realice las modificaciones correspondientes y los presente nuevamente (regresa a paso 12).
15. Si los documentos están completos, realiza ingreso respectivo al Banco de Datos de Cafeterías.
16. Realiza selección de ofertas recibidas.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 15 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

17. Comunica a ofertantes seleccionados sobre recorrido a Cafetería(s).
18. Realiza recorrido por la(s) Cafetería(s) respectiva(s), junto a todos los participantes seleccionados.
19. Entrega ofertas recibidas en sobre cerrado al Comité de Cafeterías, junto al Listado de participantes.

#### Comité de Cafeterías

20. Apertura ofertas de todos los participantes.
21. Selecciona ofertante que ha hecho el mejor ofrecimiento.
22. Verifica que el participante cumpla con los criterios establecidos y lo declara ganador.
23. Elabora Acta, la cual firman todos los miembros del Comité y en la cual se detalla el ganador y se publica en la Cartelera del Centro de Atención donde funcionará la Cafetería.

#### Ofertante/ Unidad Jurídica /Jefe de Sección PSBS

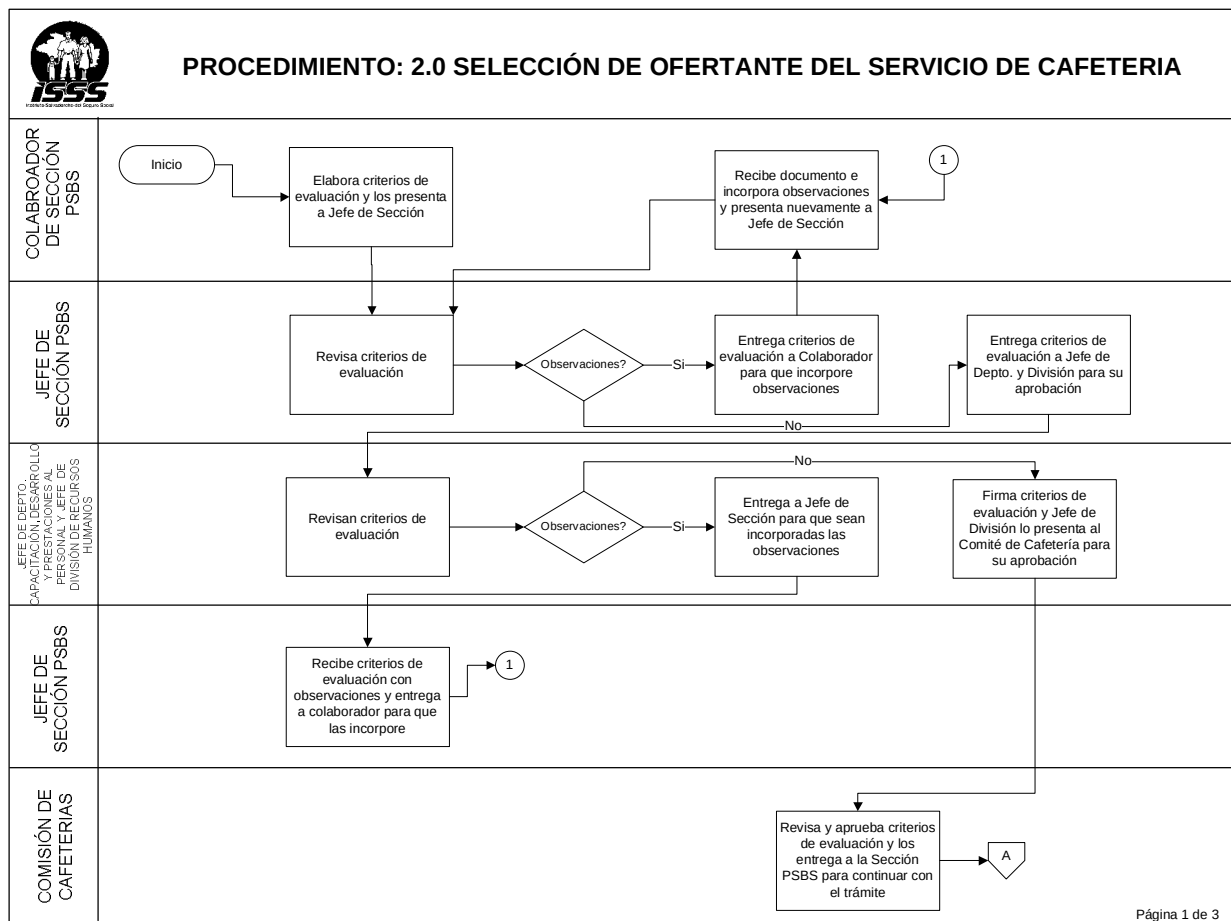
24. Suscriben el Contrato de Servicio de Cafeterías, entregando copia del mismo a la Unidad Jurídica y al Ofertante y el original es resguardado en la Sección PSBS.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 16 de 117      |



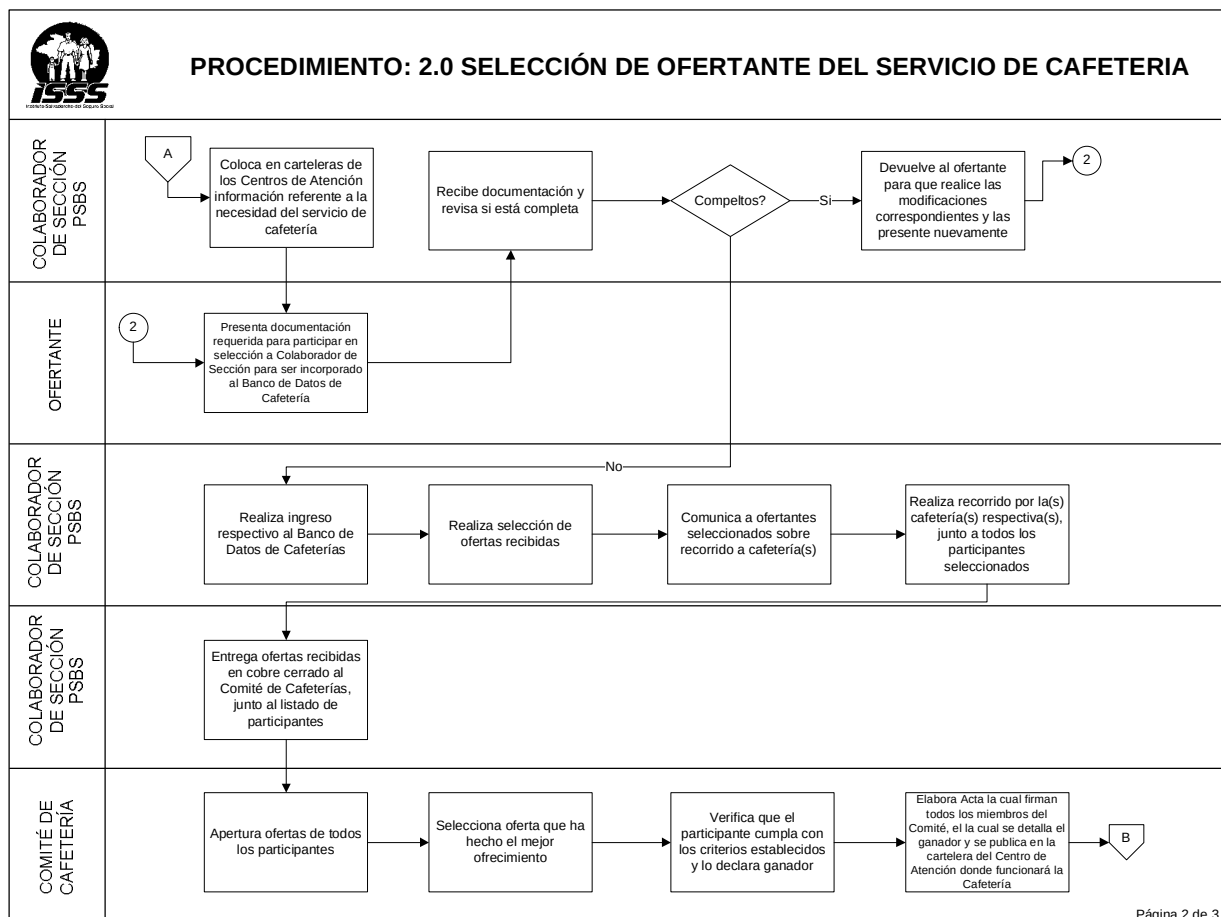
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.2.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 17 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 18 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>PROCEDIMIENTO: 2.0 SELECCIÓN DE OFERTANTE DEL SERVICIO DE CAFETERIA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| OFERTANTE                                                                                                                                                    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">B</div> <div style="flex-grow: 1;"> Suscriben el Contrato de Servicio de Cafetería, entregando copia del mismo a la Unidad Jurídica y el Ofertante y el original es resguardo en la Sección PSBS </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: -20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 2px 10px;">Fin</div> </div> </div> |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Página 3 de 3

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 19 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.3 “Control de Cafeterías”

### 2.3.1 Normas del Procedimiento

1. Debe formarse un equipo de trabajo para la supervisión periódica de las cafeterías, el cual estará compuesto por el Administrador y un Educador en Salud del Centro de Atención.
2. El equipo de trabajo local evaluará periódicamente la cafetería que tenga a cargo para realizar inspecciones rutinarias. En aquellos casos en que existieran hallazgos, se realizarán visitas posteriores para verificar que hayan sido solventadas las observaciones.
3. Ningún trabajador podrá permanecer en el local de las cafeterías, dentro de su jornada de trabajo. Las jefaturas serán las responsables de controlar que sus subalternos hagan uso adecuado de los servicios de las cafeterías, velando porque se cumpla con lo dispuesto en esta normativa.
4. Sanciones:
  - El Equipo de trabajo prevendrá en forma verbal y escrita al contratista que infrinja el Contrato y la normativa del procedimiento, haciéndole de su conocimiento que si no subsana las observaciones hechas se hará merecedor de una sanción pecuniaria. Se entregará una copia de dichos hallazgos a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.
  - Si no son superadas las observaciones se procederá con la sanción pecuniaria al ofertante y advertirle nuevamente que si no las supera se dará por finalizado el contrato sin responsabilidad para el ISSS; y se anulará la participación de dicho ofertante en próximos Concursos.
  - El equipo de trabajo local deberá elaborar un listado en el cual se establezcan las faltas que se considera como graves.
  - Será responsabilidad de la Sección PSBS llevar control interno de todos aquellos contratos que han caducado así como el motivo de la caducidad.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 20 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.3.2 Descripción del Procedimiento

#### Jefe de Sección PSBS

1. Gestiona conformación de Equipo de Trabajo en el Centro de Atención.

#### Equipo de Trabajo Local

2. Realiza visita para inspeccionar las instalaciones de la cafetería y entrevista al contratista.
3. Elabora informe de la inspección realizada, el cual contiene conclusiones y recomendaciones que deben atenderse.
4. Firman cada uno de los miembros del equipo de trabajo local y dan a conocer los resultados a contratista.
5. Realiza nueva supervisión programada posterior a los hallazgos y define si éstos han sido superados o no.
6. Si los hallazgos han sido superados, entrega informe a Jefe de Sección PSBS para que lo archive junto al informe inicial.
7. Si los hallazgos no han sido superados, envía ambos informes a Jefe de Sección PSBS y éste lo envíe a la Unidad Jurídica, mediante nota de remisión.

#### Jefe Unidad Jurídica

8. Determina el incumplimiento del Contrato pactado por el contratista y lo envía al Jefe de Sección PSBS con copia al Administrador del Centro de Atención.

#### Jefe de Sección PSBS y Administrador del Centro de Atención

9. Definen las sanciones administrativas, de acuerdo a lo establecido en el Contrato y la normativa del procedimiento.
10. Elaboran informe sobre el incumplimiento del Contrato, lo envían al contratista y archiva copia.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 21 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Contratista

11. Recibe informe sobre el incumplimiento del Contrato informándole sobre la sanción pecuniaria a la que se ha hecho merecedor y se le pide solventar las observaciones.

#### Equipo de Trabajo Local

12. Realiza nueva supervisión para verificar si se han superado las observaciones por incumplimiento de Contrato.
13. Si los hallazgos han sido superados, entrega informe a Jefe de Sección PSBS para que lo archive.
14. Si los hallazgos no han sido superados, comunica a Jefe de Sección PSBA que no fueron superadas las observaciones y procedan a dar por finalizado el Contrato.

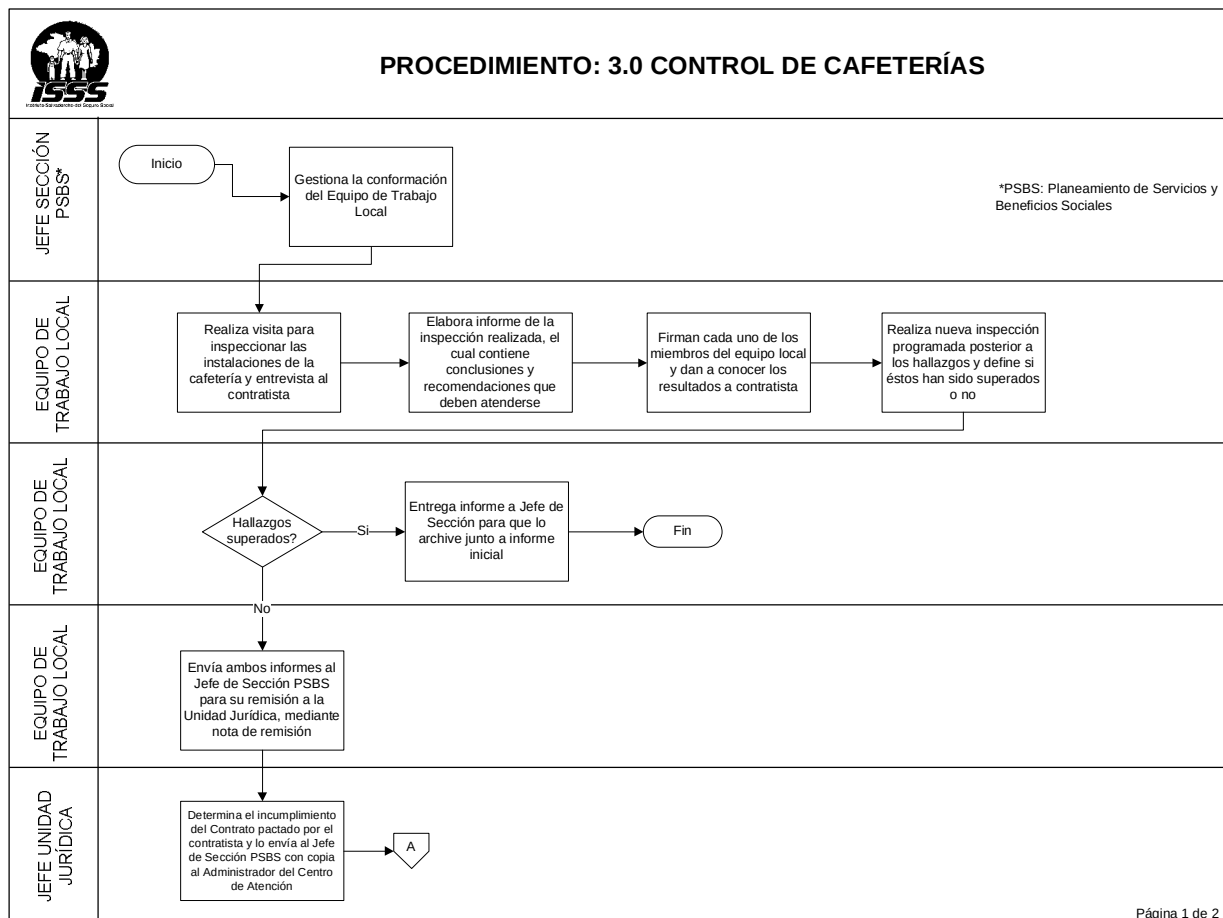
#### Jefe Unidad Jurídica /Jefe de Sección PSBS

15. Convocan al contratista para la finalización del Contrato.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 22 de 117      |

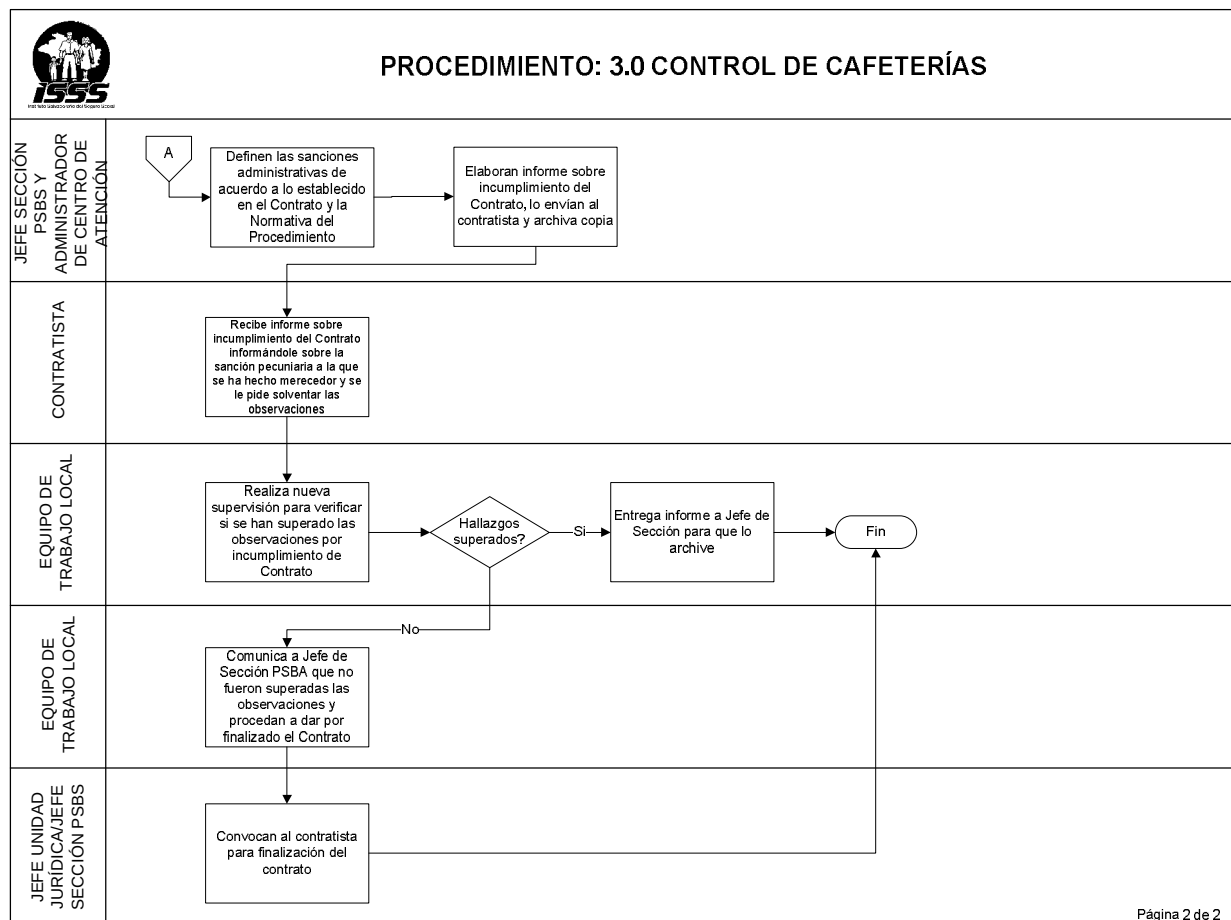
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.3.3 Diagrama de Flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 23 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 24 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.4 “Despensa Familiar”

### 2.4.1 Normas del procedimiento

1. Tienen derecho a la prestación de Despensa Familiar, todos los empleados que estén nombrados de carácter permanente, Ley de Salarios, Contrato o Planilla.
2. El monto de crédito mensual concedido a cada empleado será el 20% de su salario líquido.
3. Para iniciar el trámite de la prestación, el empleado deberá presentar la siguiente documentación:
  - Boleta de Pago Vigente
  - Solicitud de la prestación completamente llena
  - Orden de descuento de salario
  - Orden de descuento del Fondo de Protección
  - Pagaré (como garantía)
  - 2 Fotocopias de DUI y NIT
4. El empleado deberá cancelar la cantidad equivalente al 50% del costo de la tarjeta, para poder emitirla (\$0.95).
5. En caso de extravío, el empleado deberá cancelar la cantidad equivalente al 100% del costo de la tarjeta (\$1.90).

### 2.4.2 Descripción del procedimiento

#### Técnico de Recursos Humanos

1. Recibe solicitud de tarjeta de supermercado.
2. Verifica datos del empleado.
3. Si el empleado no aplica, se le explica el motivo por el cual no se le podrá otorgar la tarjeta de supermercado (fin).
4. Si el empleado aplica, se le explica que debe realizar el pago correspondiente

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 25 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Empleado

- Realiza el pago correspondiente al costo de emisión de la tarjeta (\$0.95).

#### Técnico de Recursos Humanos

- Ingresa al sistema: número de empleado, nombre según DUI, saldo; y almacena en base de datos.
- Envía a encargado de supermercado un archivo de texto de las tarjetas que se necesita que sean emitidas.

#### Encargado de Supermercado

- Recibe archivo, emite y entrega al técnico de recursos humanos las tarjetas solicitadas.

#### Técnico de Recursos Humanos

- Recibe tarjetas emitidas y cancela el costo de estas.
- Si las tarjetas no están correctas, solicita al encargado de Supermercado las corrija.

#### Encargado de Supermercado

- Recibe, corrige y envía tarjetas.

#### Técnico de Recursos Humanos

- Recibe tarjetas corregidas
- Si las tarjetas están correctas, entrega a empleado.

#### Empleado

- Recibe tarjeta, llena orden de descuento autorizando dicho descuento por planillas o Fondo de Protección y la devuelve al técnico de Recursos Humanos.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 26 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Técnico de Recursos Humanos

15. Recibe y revisa la información completada por el empleado.
16. Si los datos no están correctos, los devuelve al empleado para su corrección.

Empleado

17. Recibe, corrige y devuelve (regresa a numeral 15).

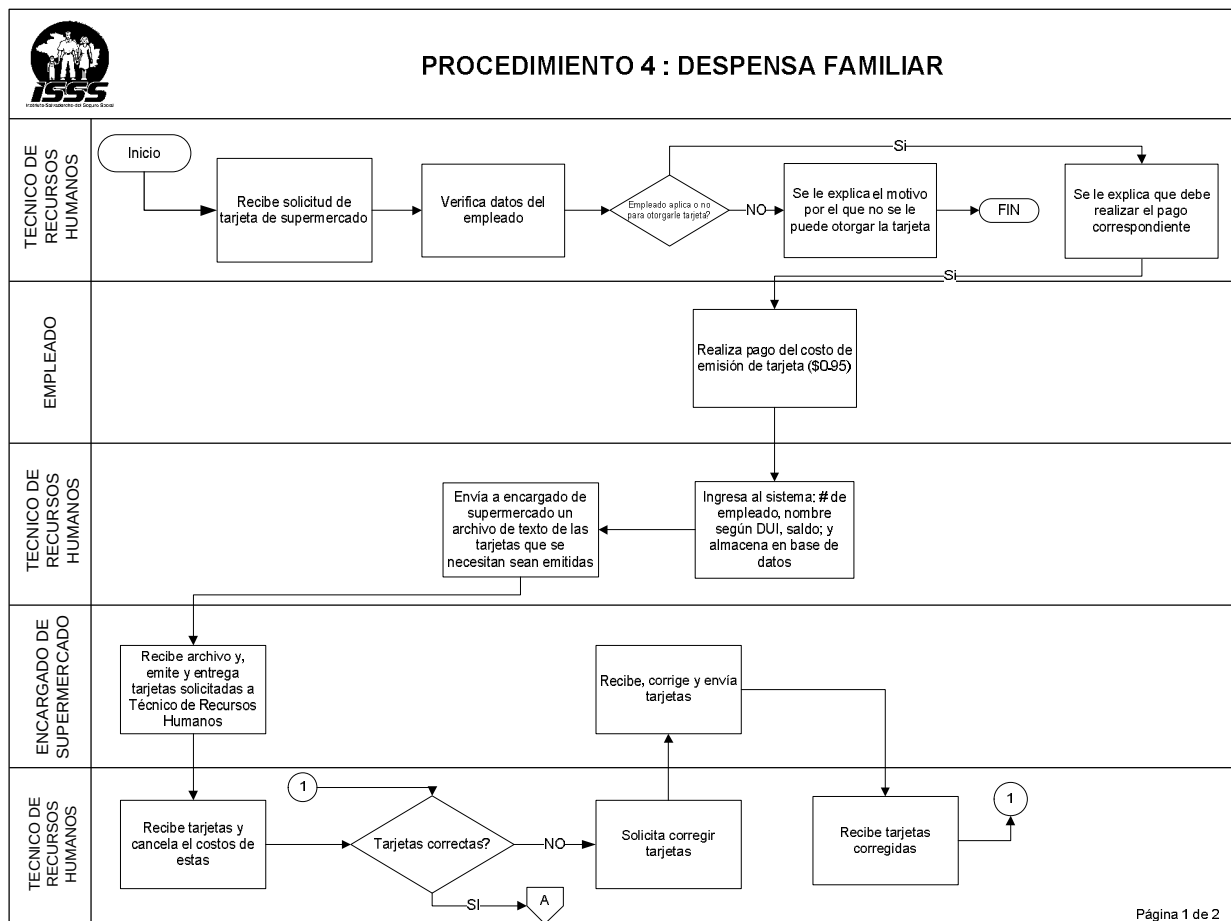
Técnico de Recursos Humanos

18. Si los datos son correctos, proporciona al empleado las indicaciones para el uso correcto de la tarjeta (fin).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 27 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

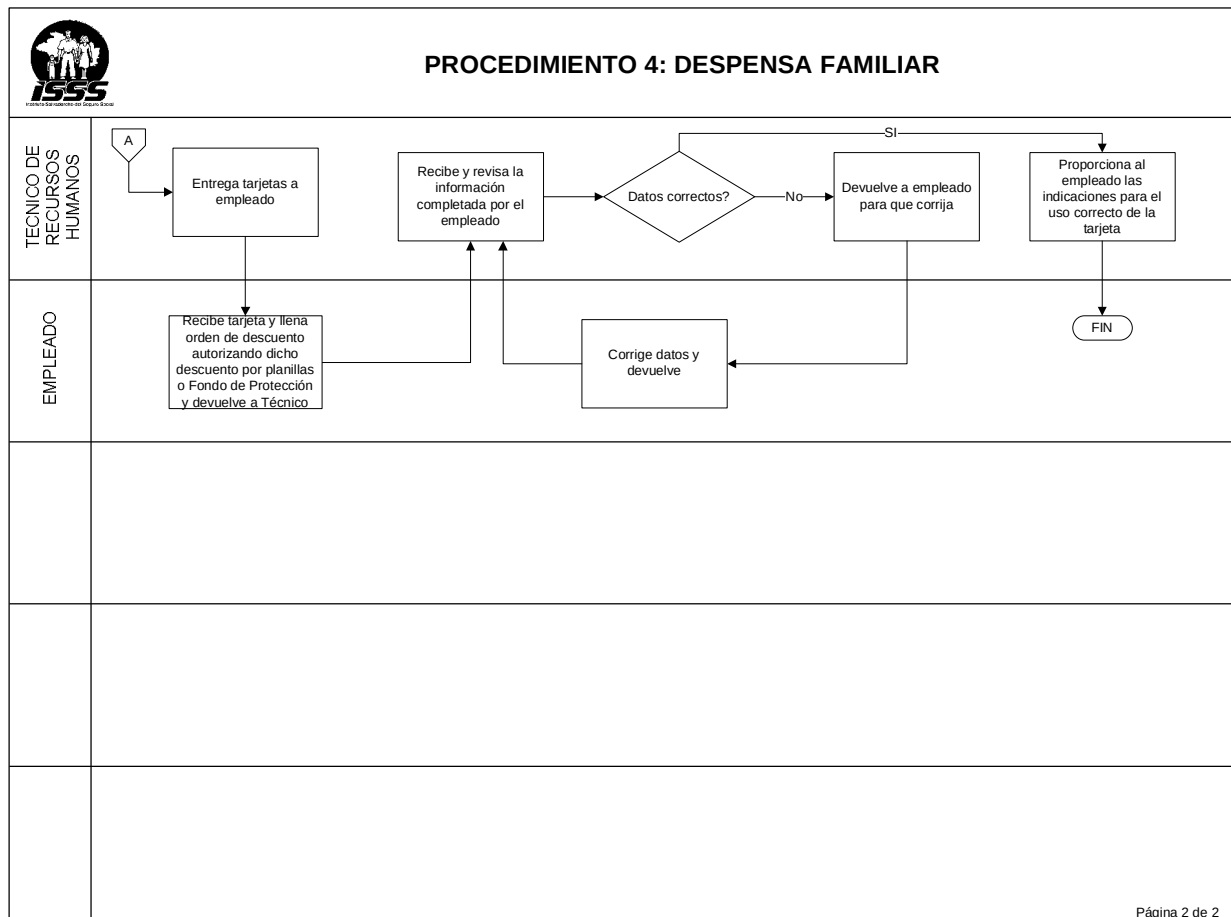
### 2.4.3 Diagrama de flujo



Página 1 de 2

|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 28 de 117      |
| VERSIÓN: 3.0                    |                                |                       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 29 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.5 “Devolución de Cuotas de Préstamos a Personal Reincorporado del ISSS”

### 2.5.1 Normas del procedimiento

1. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales tendrá la responsabilidad de verificarle a todos los empleados reincorporados al ISSS, si a estos se les aplicaban descuentos correspondientes a los códigos 2507 o 2524.
2. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales tendrá la obligación de aplicar descuentos a aquellos empleados reincorporados cuyos códigos mencionados en el numeral uno se encuentren activos o de aplicar suspensión en caso de estar cancelados.
3. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales será la responsable de gestionar con el Fondo de Protección la devolución de cuotas de préstamo cobradas en exceso.

### 2.5.2 Descripción del procedimiento

#### Empleado

1. Presenta al técnico de Recursos Humanos la boleta de pago que contenga el descuento de cuota de préstamo.

#### Técnico de Recursos Humanos

2. Verifica en el sistema de préstamo, todos los préstamos efectuados.
3. Establece el saldo del (los) préstamo (s) por el empleado.
4. Si el préstamo ya esta cancelado, tramita la suspensión de la cuota en la sección Administración de Nóminas.
5. Realiza tramite de devolución de cuota de préstamo al Fondo de Protección

#### Empleado

6. Presenta al técnico de Recursos Humanos la boleta de pago en la que se refleje el descuento de la cuota del préstamo.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 30 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Técnico de Recursos Humanos

7. Obtiene del sistema el estado del préstamo de la cuota a devolver.
8. Elabora cuadro de amortización en el cual se detalla la cuota a devolver.
9. Elabora formato de recibo y convoca al empleado para firma de recibo.

Empleado

10. Firma recibo y lo entrega al técnico de Recursos Humanos.

Técnico de Recursos Humanos

11. Envía el caso al Fondo de Protección a través de nota.

Fondo de Protección

12. Entrega cheque de cuota devuelta (Fin).

Técnico de Recursos Humanos

13. Si el préstamo no esta cancelado, establece los mecanismos de pago junto al empleado y deciden si el pago será total.
14. Si la cancelación es total, (regresa a numeral 4).
15. Si la cancelación no es total, el empleado decide como pagar.

Empleado

16. Establece la cuota a pagar hasta la cancelación total del préstamo.

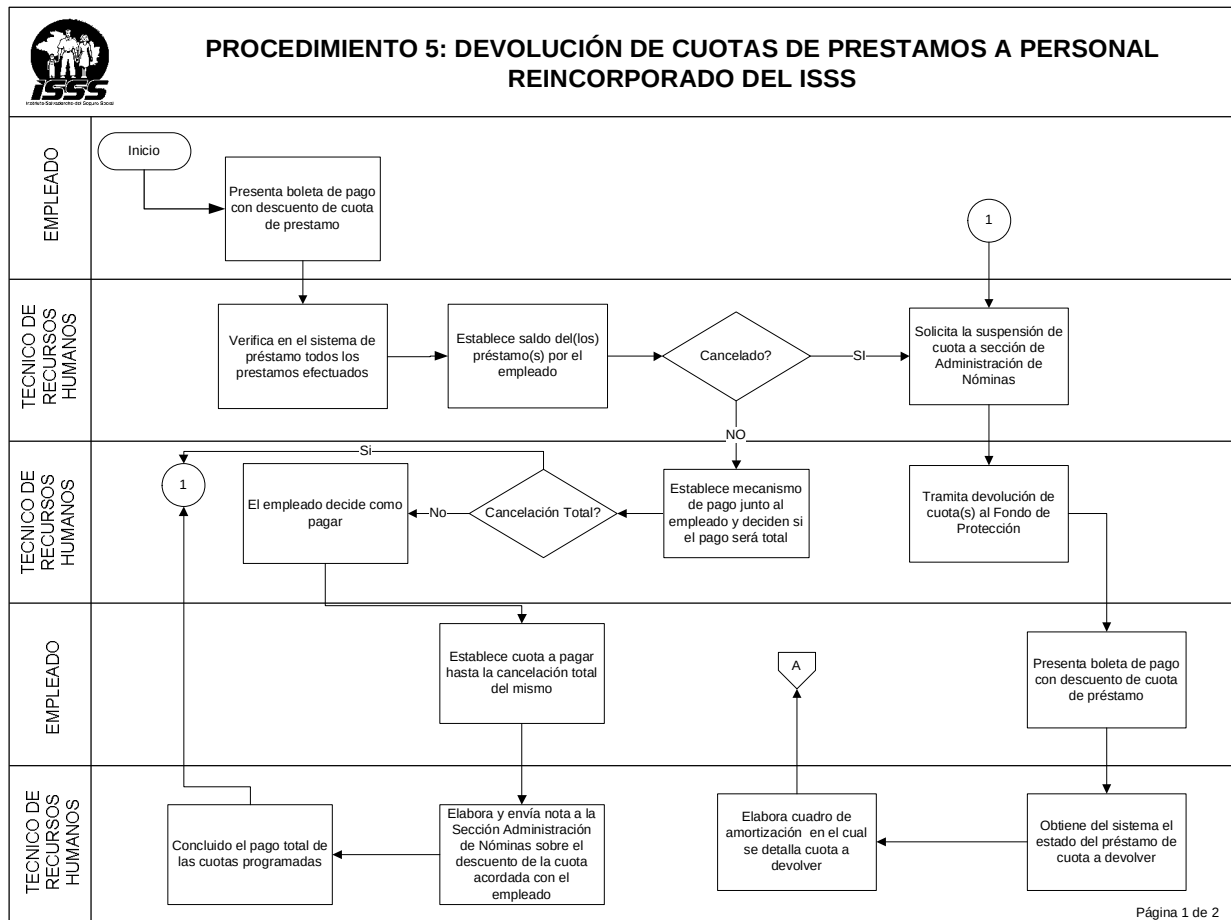
Técnico de Recursos Humanos

17. Elabora y envía nota a la Sección Administración de Nóminas sobre el descuento de la cuota acordada con el empleado.
18. Cuando se haya concluido con el pago total de las cuotas programadas, solicita la suspensión del descuento (regresa a numeral 4).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 31 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

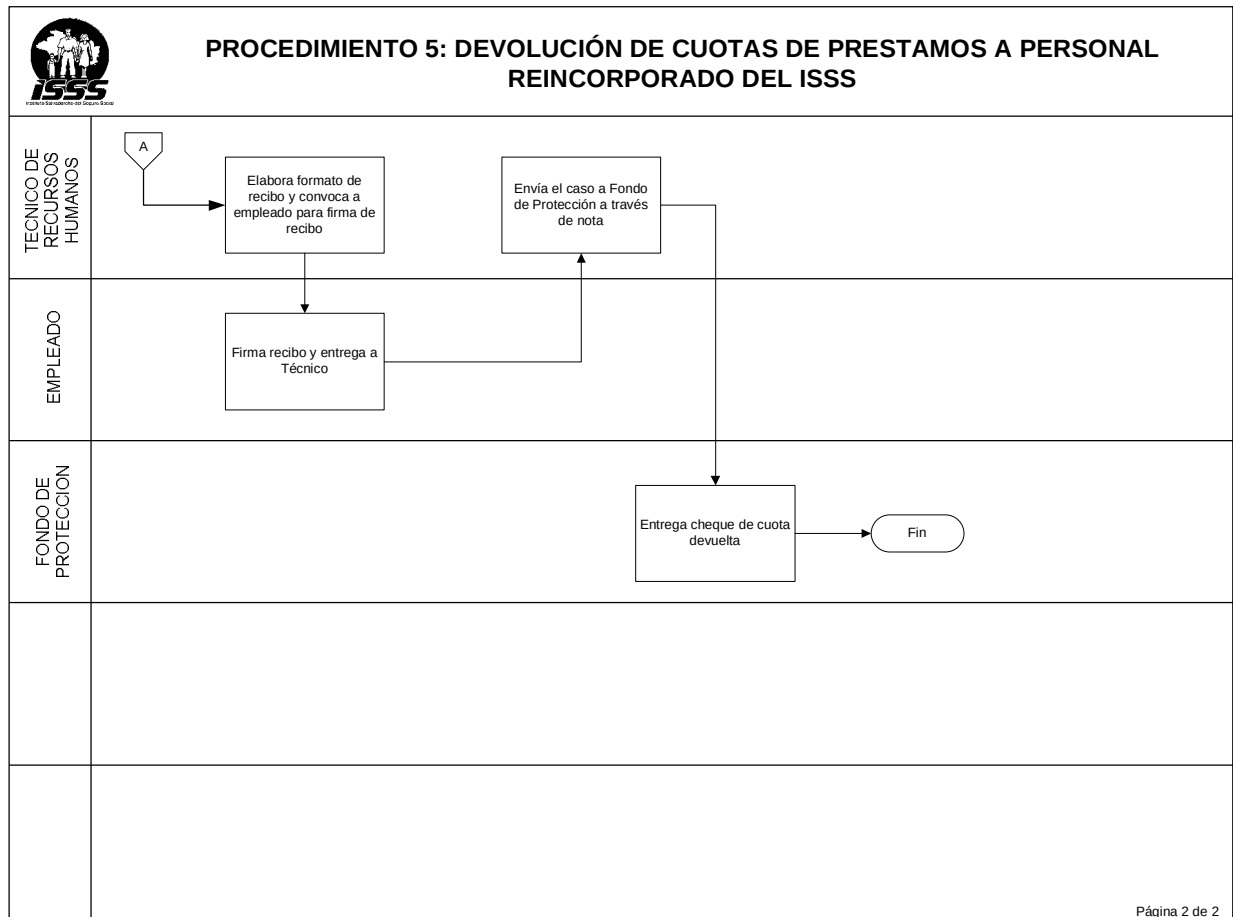
### 2.5.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 32 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 33 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.6 “Dotación de Tela y Prendas de Vestir”

### 2.6.1 Normas del procedimiento

1. Los empleados contratados en forma interina gozarán de las mismas prestaciones, siempre y cuando a la fecha de la entrega de la prestación, se encuentren nombrados por un tiempo mínimo de tres meses antes de esta fecha y seis meses después de la misma (período continuo).
2. La prestación de Dotación de Tela y Prendas de Vestir se entregará en el mes de mayo de cada año de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
3. El personal que trabaja media jornada, se le dotará únicamente de dos uniformes en el año. Se considera personal de media jornada los siguientes puestos:
  - Médico contratado por 2, 3 ó 4 horas
  - Enfermera(o) contratada(o) por 4 horas
  - Vigilante de fin de semana contratado por 4 horas
  - Otros puestos con derecho, contratados por 4 horas.
4. El personal que esté nombrado en el mismo centro de costo con dos plazas de cuatro horas cada una, se le dotará de la prestación completa.
5. Si el empleado está incapacitado o con licencia por un período corto u otro motivo durante el período de entrega de la prestación, el Jefe inmediato será el responsable de solicitar su entrega mediante una nota dirigida al Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal, adjuntando la respectiva Requisición de Envío para que sea autorizada por la Jefatura de dicha Sección.
6. El uniforme, de acuerdo a la fecha de ingreso, se entregará según el siguiente detalle:

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 34 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

| UNIFORME             |                     |
|----------------------|---------------------|
| MESES                | CANTIDAD A ENTREGAR |
| DE MAYO A OCTUBRE    | 4 UNIDADES          |
| DE NOVIEMBRE A ABRIL | 2 UNIDADES          |

7. Aquellos empleados nombrados por Ley de Salarios o Contrato que no recibieron la prestación en la fecha establecida, por haber ingresado posteriormente, deberán ser reportados por escrito a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, dentro de los primeros 3 meses de iniciadas sus labores. La prestación se hará efectiva siempre y cuando se tenga existencia de tela y prendas de vestir. Pasado ese período la prestación se otorgará en la siguiente entrega.
8. El empleado que reciba tela para uniformes y prendas confeccionadas deberá presentarse debidamente uniformado a su trabajo, en un plazo máximo de 30 días calendario después de haberlo recibido.
9. El empleado que transcurrido el plazo indicado no se presente debidamente uniformado, será amonestado por escrito, por su Jefe Inmediato, y se le exigirá el cumplimiento de la prestación.
10. Los uniformes que el ISSS, otorga a su personal, deberán ser de acuerdo a lo establecido en el Catálogo para Prestación de Tela y Prendas de Vestir.
11. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, será la encargada de emitir las Planillas del Personal con Derecho a recibir la prestación Dotación de Tela y Prendas de Vestir, conforme a catálogo establecido; tomando la base de datos del Sistema Acuerdos-Salarios.
12. Será responsabilidad de las Jefaturas de cada dependencia, reportar en la planilla preliminar a todo el personal con derecho a la prestación de uniforme. Caso contrario, la Jefatura será la responsable de que al empleado no se le entregue la prestación oportunamente.
13. Se enviará al Almacén de Artículos Generales el consolidado de telas y prendas de vestir junto con detalle asignado a cada dependencia, según la cantidad

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 35 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

establecida por tipo de uniforme y reportada en la planilla del personal con derecho a la prestación, durante la primera semana de mayo, según lo establecido en el Contrato Colectivo, para su posterior entrega y distribución a las Jefaturas de las Dependencias solicitantes.

14. Los responsables de entregar a los empleados con derecho a la prestación Dotación de Tela y Prendas de Vestir serán los Jefes de cada dependencia respetando las asignaciones hechas y autorizadas por la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.
15. Cada empleado con derecho a la prestación Dotación de Tela y Prendas de Vestir, deberá firmar la planilla correspondiente, al momento de recibir de su Jefe inmediato la tela y prendas de vestir. Los Jefes de cada Dependencia y Directores de los Centros de Atención o persona a quien delegue, devolverán las planillas a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales a más tardar 30 días hábiles, después de recibida la prestación, haciendo constar por escrito cualquier devolución o irregularidad referente a la entrega (únicamente si hay devolución de tela o prendas confeccionadas, deberán remitir el formulario de devolución y copia del recibo de pago de confección correspondiente al Almacén de Artículos Generales con copia a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales).
16. Perderán el derecho a la prestación Dotación de Tela y Prendas de Vestir, los empleados que se encuentren en las siguientes situaciones:
  - El personal permanente, que en el período de la prestación hace uso de licencia por cualquier motivo, durante 6 meses consecutivos.
  - El empleado que haya sido promovido y que en el nuevo cargo, no requiera de la prestación.
  - Los que se retiren del Instituto o fallezcan.

En los casos anteriores, la tela y/o prenda de vestir deberá ser devuelta a la Sección Almacenamiento y Distribución de Artículos Generales (Almacén Santa Lucía) en el formulario autorizado y enviar copia a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

17. El valor de la confección del uniforme estará regulado mediante tablas de precios, la cual será revisada cada dos años, por la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, a fin de actualizarla; debiendo ser autorizada por la Dirección General.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 36 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

18. El Instituto pagará a cada empleado el valor de la confección de uniforme, basado en la tabla de costo de confección; dicho pago se hará efectivo en la Primera Pagaduría o Pagador Emergente de las Oficinas Administrativas y en los Fondos Circulantes autorizados para ello, con la presentación de los siguientes documentos:

Dependencias que haya hasta 5 empleados con derecho a recibir la prestación:

- Recibo firmado por el empleado en concepto de reintegro por el valor pagado y autorizado por el Jefe de Sección y Departamento, en original.

Dependencias que haya más de 5 empleados con derecho a recibir la prestación:

- Planilla de pago por confección de uniforme autorizada por el Jefe de Sección y Departamento, en original.

En ambos casos se deberá anexar el recibo firmado por la costurera o sastre, haciendo constar que recibió pago del trabajador.

19. El período para pago de confección de uniforme será de dos meses, a partir de la fecha de entrega de la tela; si no se reclama el reintegro en el tiempo establecido, el empleado absorberá el costo.  
Las jefaturas de Departamento o Sección, Directores de Hospitales o Centros de Atención, deberán notificar a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, el gasto en concepto de confección.
20. La Sección de Almacenamiento y Distribución de Artículos Generales (Almacén Santa Lucía), tramitará únicamente solicitudes de uniforme hechas en el Formulario Oficial "Requisición de Envío", la cual contendrá la cantidad de tela y prendas de vestir asignadas y autorizadas por la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales para cada dependencia.

## 2.6.2 Descripción del procedimiento

Técnico de Recursos Humanos/Técnico Unidad de Planificación de Necesidades de Bienes y Servicios (UPLAN)/Jefaturas respectivas/UACI

1. Elaboran Base de Licitación de tela y prendas de vestir y entrega a las jefaturas, para que sea presentada ante el Consejo Directivo, para su aprobación.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 37 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Técnico de Recursos Humanos/Jefaturas Recursos Humanos/Jefatura UPLAN/Jefatura UACI

- Preparan y Presentan ante Consejo Directivo, la Base de Licitación para la compra de tela y prendas de vestir.

#### Consejo Directivo

- Si aprueba Base de Licitación, Unidad de Secretaría General, elabora Acuerdo de Consejo Directivo y se remite copia a las Jefaturas UACI, UPLAN y Recursos Humanos, para que se continúe con el proceso de compra (pasa a numeral 5).
- Si no se aprueba Base de Licitación, se devuelve documentación con observaciones a Jefaturas para que amplíe y/o aclaren la presentación (regresan al numeral 2).

#### Técnico de Recursos Humanos

- Recibe de Jefatura de Recursos Humanos copia de Base de Licitación aprobada por el Consejo Directivo para realizar evaluaciones técnicas.
- Recibe muestras de tela y prendas de vestir por parte de los ofertantes.
- Realiza análisis a las muestras recibidas y los resultados son enviados a la UACI para que conjuntamente con la Comisión Evaluadora continúen el proceso.

#### Comisión Evaluadora de Ofertas

- Recibe documentación respectiva, evalúa y determina cual de las ofertas será la que recomendarán para la compra y dicha recomendación será presentada ante el Consejo Directivo.

#### Consejo Directivo

- Si aprueba recomendación, Unidad de Secretaría General, elabora Acuerdo de Consejo Directivo y se envía a UACI para elaboración de Contrato respectivo, como también a UPLAN y Recursos Humanos (Pasa a numeral 12).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 38 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

10. Si aprueba recomendación parcial, se elabora Acuerdo de Consejo Directivo y se envía a UACI para elaboración de Contrato respectivo (pasa a numeral 12) e inicia el proceso de la compra pendiente (regresa al numeral 1).
11. Si no aprueba recomendación, se declara desierta la licitación y se inicia el proceso (regresa a numeral 1).

Técnico de Recursos Humanos

12. Recibe copia de contrato enviado por el Departamento Jurídico de Contrataciones UACI.
13. Monitorea el cumplimiento del tiempo de entrega de los productos adquiridos.
14. Solicita al Departamento de Administración de Recursos Humanos y a través de nota información actualizada correspondiente a cambios en el personal (ya sea por defunciones, cambios de centros de costo, retiros, etc) con derecho a la prestación de acuerdo al manual para la concesión y uso de uniformes.

Departamento Administración de Recursos Humanos

15. Prepara información según solicitud y la envía al técnico de Recursos Humanos.

Técnico de Recursos Humanos

16. Recibe, revisa la información y actualiza base de datos.
17. Elabora Planillas preliminares y elabora circular de remisión de planillas y gestiona la firma del jefe de División de Recursos Humanos.

Jefe División de Recursos Humanos

18. Recibe circular, firma y la devuelve al técnico de Recursos Humanos.

Técnico de Recursos Humanos

19. Recibe circular autorizada.
20. Solicita a la Unidad de Comunicaciones y Atención al Cliente informar por correo electrónico a las dependencias Administrativas y Centros de Atención que ya pueden retirar planillas preliminares.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 39 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Dependencias Administrativas/ Directores de Centros de Atención o persona a quien delegue

21. Retiran las planillas preliminares.
22. Revisa las planillas, verifica si hay o no cambios y modificaciones y envía al Técnico de Recursos Humanos documentación respectiva que justifica el cambio a realizar.

Técnico de Recursos Humanos

23. Recibe y verifica los cambios solicitados.
24. Si no hay cambios (pasa a numeral 27).
25. Si hay cambios, analiza junto al Jefe de Sección los cambios solicitados y si proceden autorizarlos o no.
26. Luego de autorizados o no los cambios, se imprime planilla definitiva.
27. Elabora requerimiento de telas y prendas de vestir correspondiente a cada dependencia.
28. Solicita a la Unidad de Comunicaciones y Atención al Cliente informar por correo electrónico a las dependencias administrativas y Centros de Atención que ya pueden retirar planillas definitivas.
29. Elabora y envía al Almacén programa de entrega de telas y prendas de vestir junto a los requerimientos correspondientes a cada Dependencia.

Dependencias Administrativas/Directores de Centros de Atención o persona a quien delegue

30. Retiran las planillas definitivas, programación de entrega y requerimiento de tela y circular.
31. Elabora requisición de envío según requerimiento y envía a Técnico de Recursos Humanos para gestionar autorización.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 40 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Técnico de Recursos Humanos

32. Recibe requisición y gestiona firma de Jefatura de Sección.

Jefe de Sección PSBS

33. Recibe, revisa, firma de autorizado y devuelve a técnico.

Técnico de Recursos Humanos

34. Recibe requisición de envío autoriza y la envía a almacén

35. Recibe documentación y verifica que este completa (planilla con firmas de empleados haciendo constar que han recibido la prestación, copia de nota de Devolución de Mercadería al Almacén si es el caso, copia de consolidado de pago por confección de uniforme a los empleados que recibieron la prestación).

36. Si la planilla no esta completa, la devuelve a la Dependencia respectiva para que sea completada (pasa a numeral 38).

37. Si la planilla esta completa, la archiva (fin).

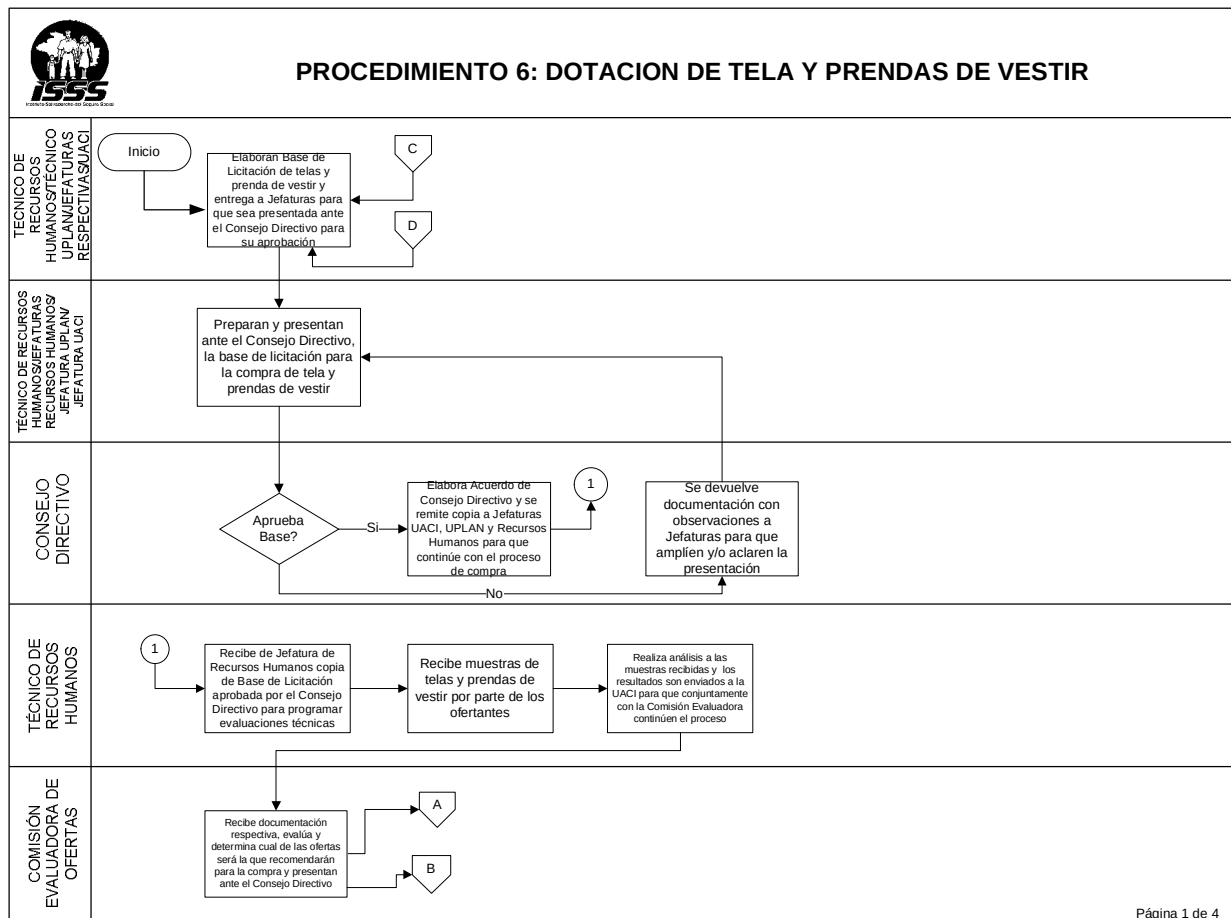
Dependencias Administrativas/Directores de Centros de Atención o persona a quien delegue

38. Recibe planilla, completa y devuelve a Técnico (regresa a numeral 35)

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 41 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

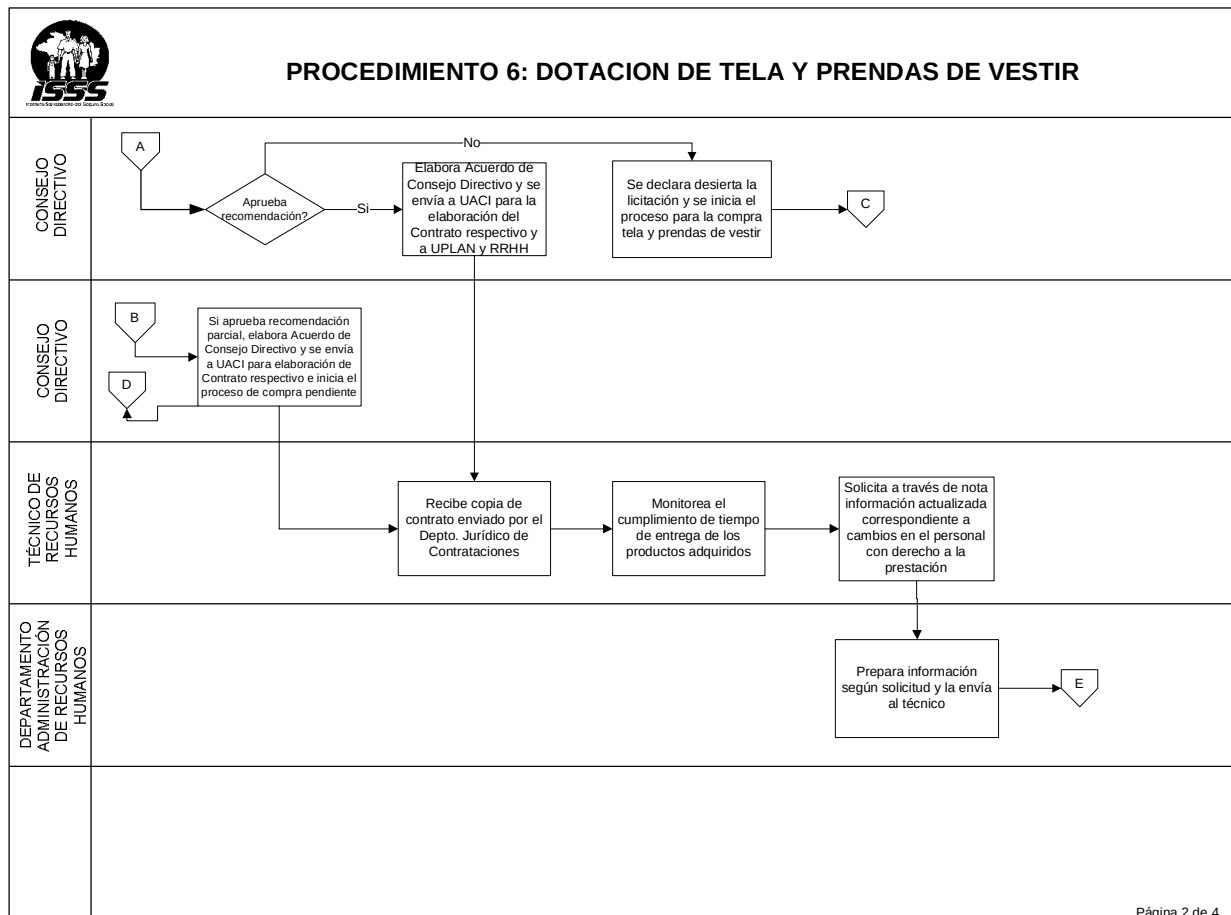
### 2.6.3 Diagrama de flujo



Página 1 de 4

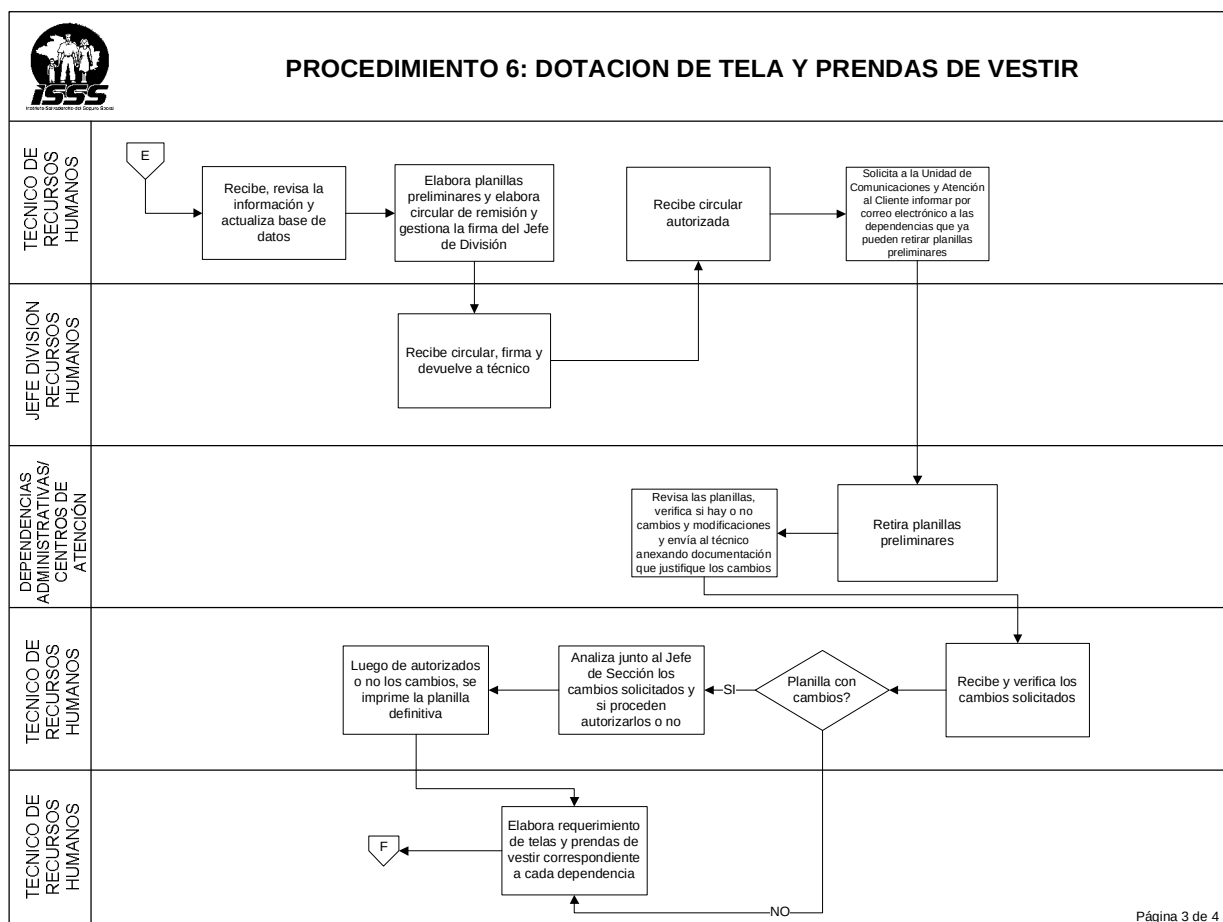
|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 42 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 43 de 117      |

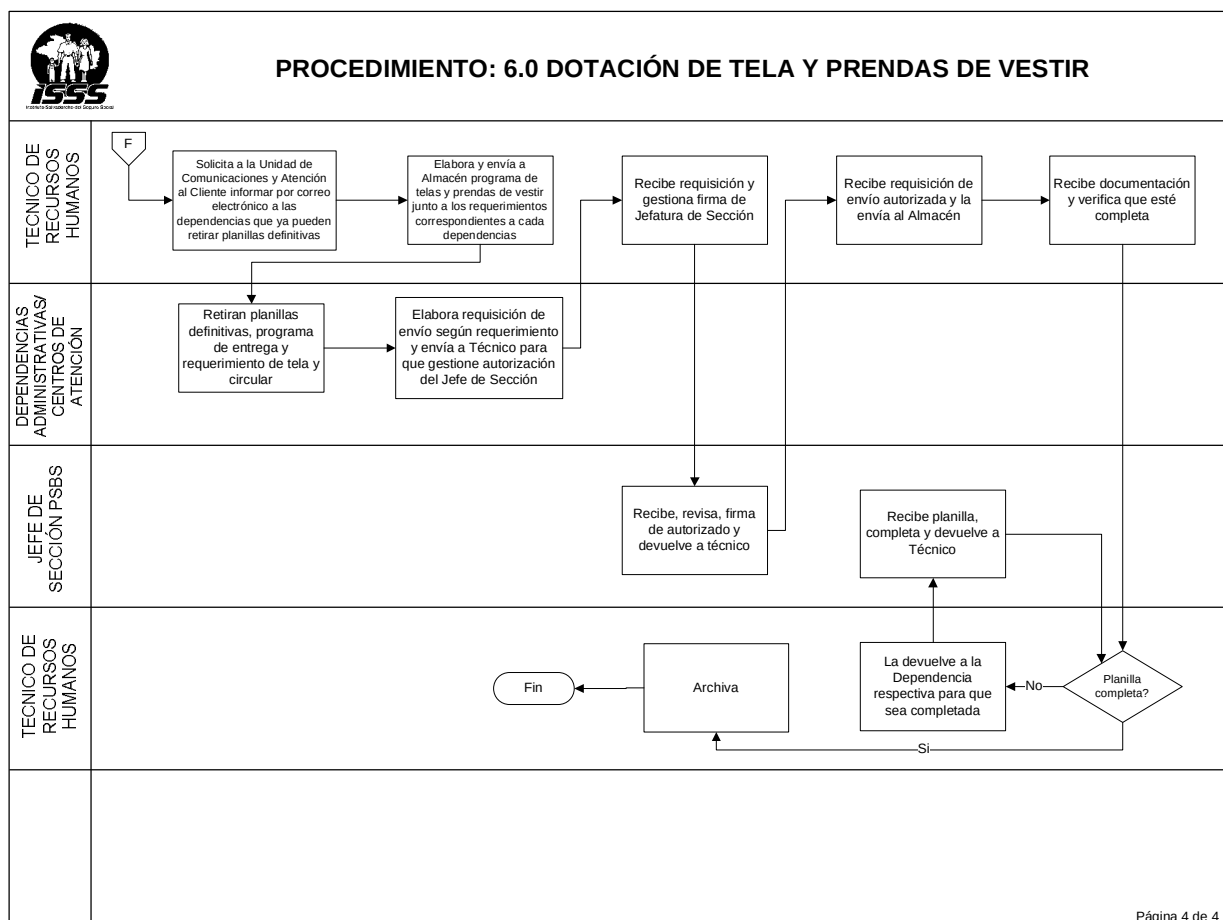
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



Página 3 de 4

|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 44 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 45 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.7 “Emisión de Carné de Empleado”

### 2.7.1 Normas del procedimiento

1. Todo empleado que solicite carné provisional, deberá presentar a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, formulario de solicitud de emisión completa y una fotografía tamaño cédula. Los carnés provisionales contendrán en el anverso: Nombre y Número de Empleado, Cargo, Dependencia y Fotografía tamaño cédula. En el reverso: Fecha de vencimiento, Firma y Sello de Autorización de la Jefatura del Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal.
2. Cuando el personal interino finalizase su interinato, será responsabilidad de la Jefatura de la dependencia donde laboró retener el carné provisional y enviarlo a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.
3. Los empleados nuevos (emisión de carné por primera vez), deberán presentar solicitud de emisión de carné completamente llena, a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, firmada y sellada por el Director(a), Administrador(a), Jefe(a) de Recursos Humanos o Jefe(a) de Sección, indicando tipo de nombramiento, número de empleado, cargo, número de afiliación, NIT, DUI y copia de propuesta de nombramiento. Dicha información se verificará en el sistema. Si el empleado no apareciera en la base de datos, se ingresaran los datos de acuerdo a la propuesta de nombramiento.
4. Toda elaboración de carné por modificaciones, deterioro, robo o extravío, deberá solicitarse por medio de formulario, la cual deberá estar autorizada por el Director(a), Administrador(a), Jefe(a) de Recursos Humanos o Jefe(a) de Sección de la Dependencia donde el empleado labora y ser presentada a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales; y deberá entregar el carné anterior. De no entregarlo por cualquier motivo, deberá cancelar el costo por emisión de carné.
5. En los casos de reposición de carnés por robo, extravío, modificaciones (cambio de apellidos o cambio de área) o deterioro donde el empleado solicitante sea el responsable de éstos, deberá cancelar la cantidad de DOS 12/100 DOLARES (US\$2.12) por el costo total del carné, en las Cajas del Departamento de Tesorería o de la Colecturía habilitada.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 46 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

6. En el caso de reposición del carné de identificación de empleado ya sea por deterioro del mismo, el solicitante deberá adjuntar al formulario el carné deteriorado para determinar si procede o no la reposición, de lo contrario deberá cancelar el valor de \$2.12 dólares.
7. Para reportar carnés con errores será necesario enviar el carné junto al formato de errores, el cual deberá ser firmado y sellado por el Director(a), Administrador(a), Jefe(a) de Recursos Humanos o Jefe(a) de Sección, los cuales serán recibidos en la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales. La sustitución se efectuará en un máximo de tres días hábiles después de recibido dicho formato.
8. Todo formulario de solicitud de emisión de carné que no estén completos, quedarán sin efecto.
9. Si el trámite de solicitud de reposición de carné que no es por descuido de empleado deberá anexar únicamente el formulario de la solicitud.
10. Las solicitudes de reposición de carné que no son sujetas de pago por parte del empleado son: cambio de cargo y cambio de Dependencia (donde dicho cambio sea realizado por el Jefe inmediato), para lo cual deberá anexar documentos que respalden la información.

11

## 2.7.2 Descripción del procedimiento

### A. Emisión de Carné por primera vez

#### Empleado ISSS

1. Presenta formulario completo solicitando la emisión de carné con detalles de empleado.

#### Colaborador de Recursos Humanos

2. Recibe, formulario, confronta contra documentos presentados (DUI, NIT, tarjeta de afiliación y copia de propuesta de nombramiento).
3. Ingresa en sistema el número de empleado y verifica si esta en la base de datos (sino está, procede a ingresar los datos de acuerdo a propuesta de nombramiento).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 47 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

4. Verifica en el sistema que los datos sean correctos (sino, procede a modificarlos de acuerdo a documentos originales presentados).
5. Procede a tomar la fotografía y a capturar la firma del empleado en forma digital.
6. Emite carné del empleado solicitante, realiza control de calidad del carné emitido y entrega a empleado.

Empleado ISSS

7. Recibe carné y firma de recibido el listado de control de entrega.

Colaborador de Recursos Humanos

8. Archiva solicitud de emisión de carné (fin).

## B. Emisión de Carné Provisional

Empleado ISSS

1. Presenta formulario de solicitud de emisión de carné provisional y fotografía tamaño cédula.

Encargado de Emisión de Carné Provisional

2. Recibe formulario y fotografía, verifica datos del empleado en el sistema.
3. Emite carné provisional y tramita firma del Jefe de Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal.
4. Una vez autorizado, entrega carné a empleado y solicita firma en el mismo y en hoja de control de entrega.

Empleado ISSS

5. Recibe, firma carné y hoja de control de entrega.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 48 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Encargado de Emisión de Carné Provisional

6. Archiva solicitud de emisión de carné provisional (fin).

#### C. Emisión de Carné por Deterioro con o sin responsabilidad del empleado o por modificación de apellidos

##### Empleado ISSS

1. Presenta formulario completo solicitando la emisión de un nuevo carné.

##### Colaborador de Recursos Humanos

2. Recibe formulario, verificar si es por deterioro con o sin responsabilidad del empleado o por modificación de apellidos y exige carné anterior (nota: en caso de no presentarlo deberá pagar el costo por la emisión de un nuevo carné).
3. Si es por deterioro con responsabilidad de empleado, emite recibo de pago por el costo de su reposición y entrega a empleado para que sea cancelado.

##### Empleado ISSS

4. Recibe comprobante de pago, lo cancela y luego lo entrega al colaborado.

##### Colaborador de Recursos Humanos

5. Recibe copia de recibo cancelado, lo anexa al formulario y realiza la emisión del carné.
6. Realiza control de calidad de carné emitido y entrega a empleado.

##### Empleado ISSS

7. Recibe carné y firma de recibido en listado de control de entrega.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 49 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Colaborador de Recursos Humanos

8. Archiva solicitud de emisión de carné por deterioro (fin)
9. Si es por deterioro sin responsabilidad de empleado, emite carné (regresa a numeral 6) Nota: dicha reposición solamente se realizará una vez después de su extensión original sin costo para el empleado.

Empleado ISSS

10. Si es por modificación de apellidos, además de entregar el carné anterior deberá presentar otros documentos que respalden dicho cambio.

Colaborador de Recursos Humanos

11. Recibe documentación, carné anterior y realiza modificación de apellidos en base de datos y emite carné (regresa a numeral 6).

#### D. Emisión de Carné por robo o extravío

Empleado ISSS

1. Presenta formulario para emisión de nuevo carné por extravío o robo.

Colaborador de Recursos Humanos

2. Recibe formulario, emite recibo de pago por el costo de la reposición y entrega a empleado.

Empleado ISSS

3. Recibe comprobante de pago, cancela y entrega a colaborador.

Colaborador de Recursos Humanos

4. Recibe copia de recibo cancelado, lo anexa a solicitud y emite carné.
5. Realiza control de calidad del carné emitido y entrega a empleado.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 50 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

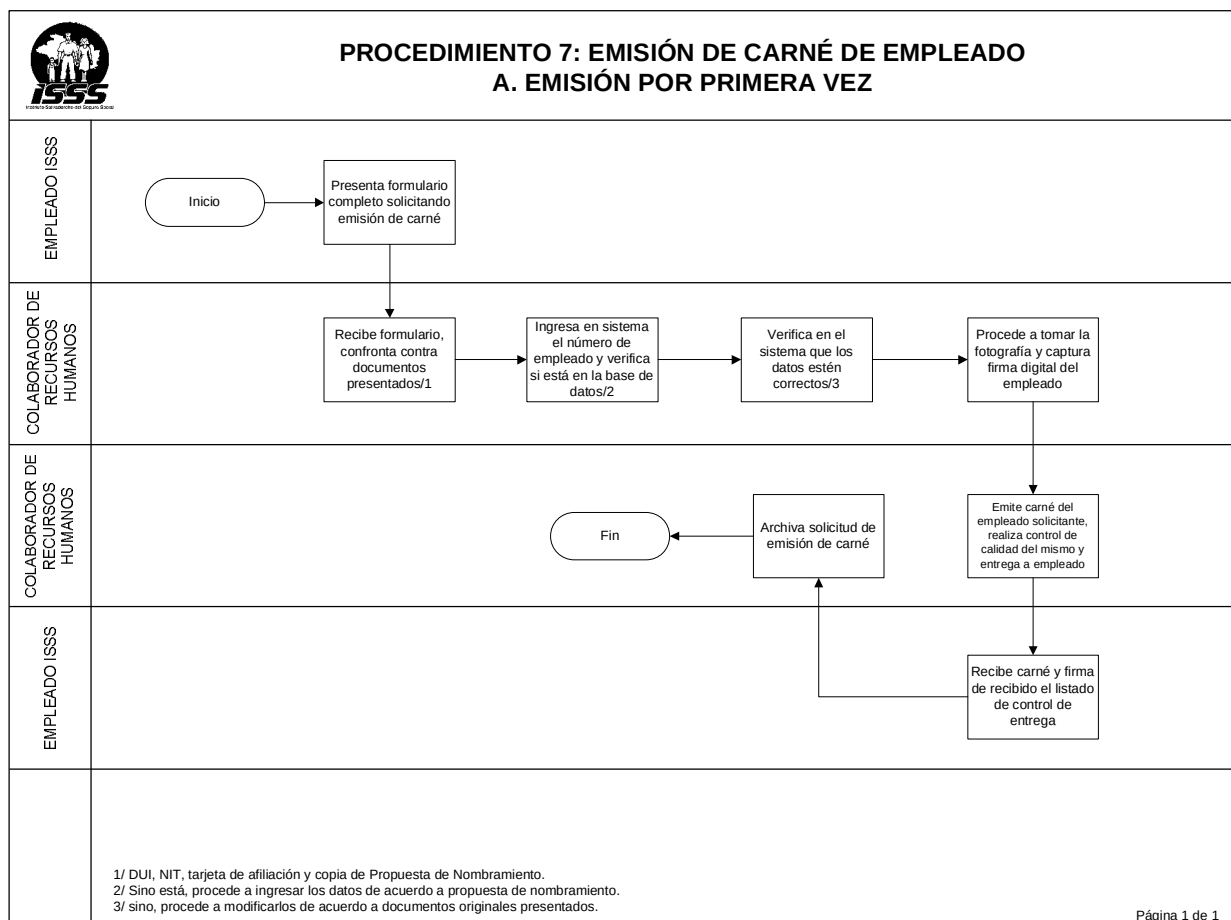
## Empleado ISSS

6. Recibe carné y firma de recibido listado de control de entrega.

## Colaborador de Recursos Humanos

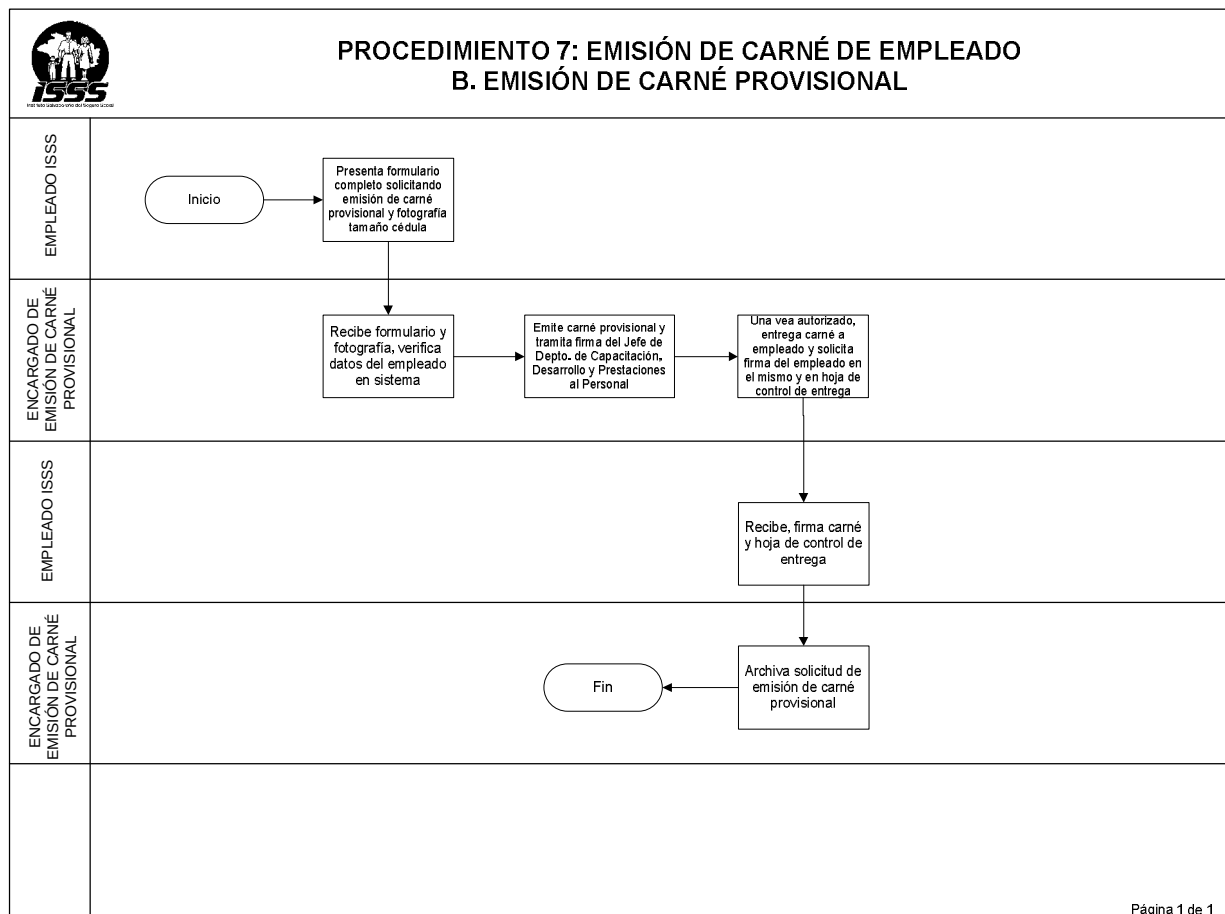
7. Archiva solicitud de emisión de carné (fin).

### 2.7.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 51 de 117      |

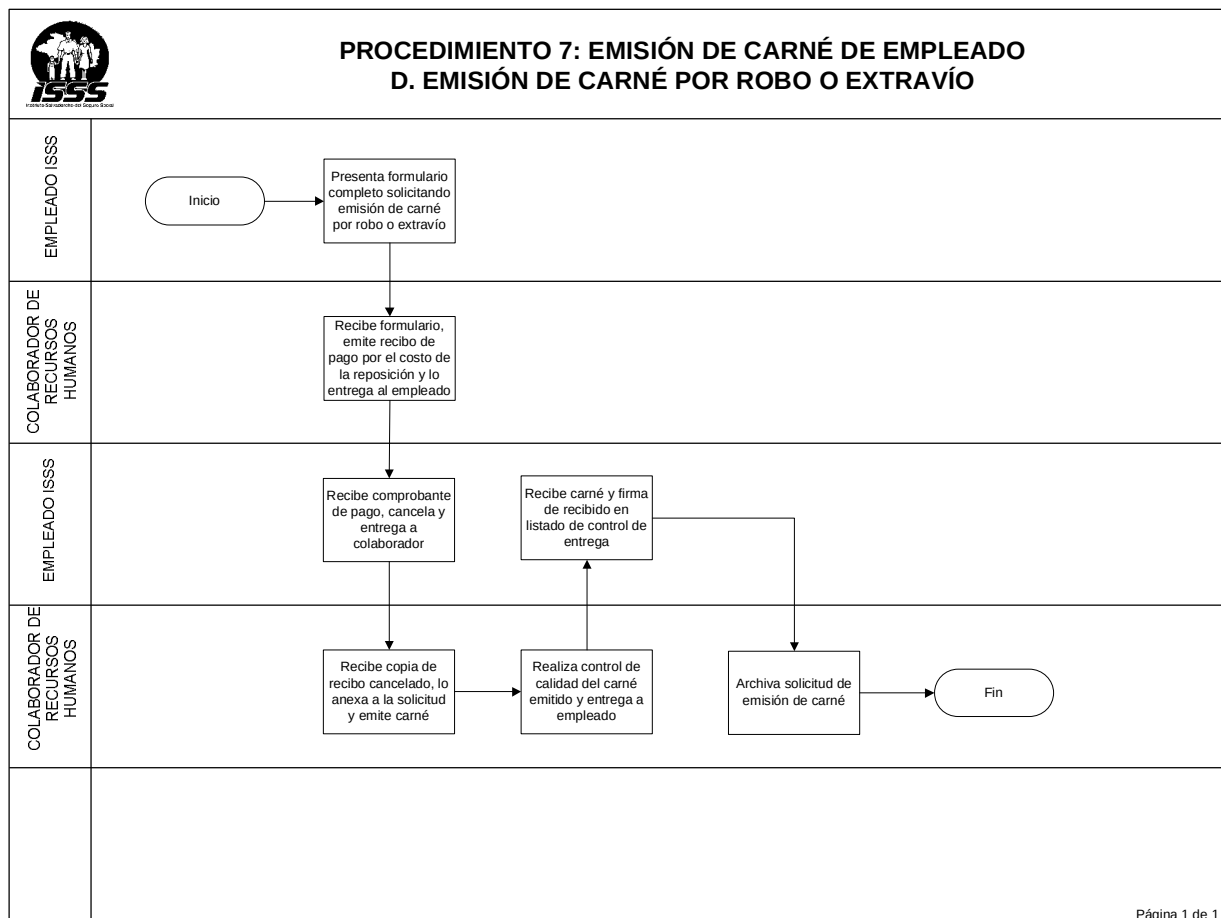
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 52 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 54 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.8 “Proceso de Compra, Entrega y Pago de la Prestación de Calzado”

### 2.8.1 Normas del procedimiento

1. Tendrán derecho a la prestación de calzado los empleados que estén nombrados en la Institución, en forma permanente por Ley de Salarios o Contrato, a la fecha de entrega y de conformidad a lo establecido en el Catálogo de Puestos con derecho a Calzado.
2. El personal nombrado en forma interina, gozará de la misma prestación, siempre y cuando a la fecha de la entrega, se encuentre nombrado por un tiempo mínimo de tres meses antes de esta fecha y seis meses después de la misma (período continuo).
3. La prestación de calzado será entregada en los meses de mayo y noviembre de cada año, siempre y cuando no se hayan presentado atrasos en el proceso de compra.
4. El calzado que el ISSS otorga a su personal, deberá ser de acuerdo a lo establecido en el Catálogo para Prestación de Calzado.
5. El personal nombrado, con dos plazas de cuatro horas cada una, se le dotará de la prestación completa.
6. Al personal que labora media jornada, se le dotará únicamente de dos pares de calzado al año, uno en cada entrega y se considerará personal de media jornada los siguientes puestos:
  - Enfermera(o) contratada(o) por 4 horas
  - Auxiliar de Servicio, Vigilante, Motorista y demás personal contratado por 4 horas.
7. Perderán el derecho a la prestación, aquellos empleados que a la fecha de entrega, se encuentren en las siguientes situaciones:
  - El personal permanente, que durante el proceso de entrega, se encuentren con licencia sin goce de salario por cualquier motivo durante 6 meses continuos o no continuos.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 55 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

- El empleado que haya sido promovido y que en el nuevo cargo, no requiera de la prestación de calzado.
  - Los empleados que se retiren por cualquier causa del Instituto, (Renuncia, destitución, suspensión, fallecimiento o pensión temporal)
8. En los casos anteriores, será responsabilidad de los Directores, Administradores o Jefaturas correspondientes, devolver los vales de calzado que no fueron entregados a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, sin mancha o leyenda que pueda invalidarlos y con la debida nota de justificación del motivo de la devolución de los mismos, caso contrario se aplicará el descuento respectivo.
  9. Es responsabilidad del Jefe inmediato velar que el empleado se presente debidamente uniformado.
  10. El empleado que reciba vales de calzado, deberá presentarse debidamente uniformado a su trabajo, en un plazo máximo de 30 días calendario después de haberlo recibido.
  11. El empleado que transcurrido el plazo indicado no se presente debidamente uniformado, será responsabilidad de la Jefatura inmediata hacer el primer llamado de atención verbal.
  12. Si el empleado después del primer llamado de atención, sigue incurriendo en la falta, se le amonestará por escrito y si éste es persistente en la falta, se remitirá el caso a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales para analizar la cancelación de la prestación al empleado.
  13. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, será la encargada de emitir las Planillas del Personal con derecho a recibir la prestación de Calzado, conforme a catálogo establecido.
  14. Será responsabilidad del Departamento Administración de Recursos Humanos, proporcionar a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, base de datos actualizada de empleados. Dicha base de datos debe incluir empleados activos e interinos como también defunciones, renunciaciones, destituciones, permutas, entre otros.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 56 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

15. Las planillas del personal con derecho a recibir la prestación serán remitidas a las diferentes dependencias, junto con listado de Centro de Canjes y los vales para ser distribuidos al personal.
16. En base a la última entrega de la prestación, se asignarán los vales de zapatos a cada empleado, para que sean distribuidos a las dependencias solicitantes, éstos deberán llevar la firma de las jefaturas del Departamento Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal.
17. Los Jefes responsables de cada Dependencia Administrativa y los Directores de los Centros de Atención o persona a quien delegue, serán los encargados de la entrega de Vales de Calzado al personal que tiene derecho y deberán devolver las planillas, a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales a más tardar 30 días hábiles, después de recibida la prestación, haciendo constar por escrito cualquier devolución o irregularidad referente a la entrega.
18. Cada empleado con derecho a la prestación de Calzado, deberá firmar la planilla correspondiente, al momento de recibir los vales de calzado.
19. Para el personal de nuevo ingreso, el calzado se le asignará de acuerdo a la fecha de ingreso, el cual se entregará según el siguiente detalle:

| CALZADO              |                     |
|----------------------|---------------------|
| MESES                | CANTIDAD A ENTREGAR |
| DE MAYO A JULIO      | 2 UNIDADES          |
| DE AGOSTO A OCTUBRE  | 1 UNIDAD            |
| DE NOVIEMBRE A ENERO | 2 UNIDADES          |
| DE FEBRERO A ABRIL   | 1 UNIDAD            |

20. Aquellos empleados nombrados por Ley de Salarios o Contrato que no recibieron la prestación de calzado en la fecha establecida, por haber ingresado posteriormente, deberán las jefaturas correspondientes, reportarlos por escrito a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, dentro de los primeros 3 meses de iniciadas sus labores. La prestación se hará efectiva siempre y cuando se tenga existencia de vales vigentes para calzado. Pasado ese período, la prestación se otorgará en la siguiente entrega.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 57 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

21. Los vales de calzado serán intransferibles, caso contrario el empleado al que se le detecte que haya vendido o intercambiado vales, serán reportados por parte de la Sección Planeamiento de Beneficios y Servicios Sociales a la jefatura correspondiente.
22. El cambio de los cupones se realizará de acuerdo al listado de los Centros de Canje que se envían junto con las planillas y vales.
23. Para que el empleado pueda hacer efectivo el canje de los vales, presentará en la tienda respectiva, el carné de empleado del ISSS, DUI y completar la información requerida en el reverso del vale.
24. El empleado que durante dos entregas consecutivas de calzado no haya canjeado los vales, se le suspenderá la prestación y para que sea reactivada nuevamente, deberá presentar por escrito y con el visto bueno de la jefatura correspondiente, el motivo por el cual no canjeó los vales en las entregas anteriores; a la vez, deberá presentar una carta compromiso del uso de la prestación.
25. Los empleados que presenten inconvenientes para canjear los vales, será responsabilidad de las Jefaturas correspondientes, reportarlo a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.
26. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales será la responsable de autorizar el cambio del estilo de calzado cuando los empleados presenten alguna de las siguientes situaciones:
  - Por problemas físicos, es decir el empleado padece o adolece de alguna enfermedad en sus pies, por ejemplo pie diabético, pie plano, espolón calcáneo, fracturas etc., lo único que tienen que hacer el empleado es presentar una constancia médica, emitida por un médico especialista del ISSS.
  - Por problemas de tallas, es decir cuando la empresa suministrante no cuenta con la talla del empleado. este caso se da cuando el pie del empleado es muy grande o muy pequeño y si la empresa suministrante no cuenta con la talla solicitada, le entregaran al empleado una nota de no existencia.

Para ambos casos el empleado deberá presentar la nota respectiva a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 58 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

27. Si el empleado reporta los vales de calzado como robados, extraviados o deteriorados, será responsabilidad de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, de la reposición de los mismos, siempre y cuando el empleado presente una nota haciendo constar dicha situación, la cual deberá estar firmada por el Jefe responsable.
28. Si después de la fecha de vigencia de los vales de calzado, existiese un número considerable de empleados con vales vencidos, las Jefaturas del Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal, analizarán en conjunto con el suministrante, el período de revalidación de los vales. Dicha revalidación se realizará únicamente cuando sea por incumplimiento al contrato por parte del suministrante.
29. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales será la responsable de la revisión de los vales canjeados por los empleados y remitirlos posteriormente a la Unidad Financiera Institucional, para que sean cancelados.
30. Será responsabilidad de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, la actualización del catálogo de puestos con derecho a la prestación de calzado, como también del análisis de todas las solicitudes de cambio de estilo de calzado por parte de aquellos grupos de empleados que lo soliciten.

## 2.8.2 Descripción del procedimiento

Técnico de Recursos Humanos/Técnico Unidad de Planificación de Necesidades de Bienes y Servicios (UPLAN)/Jefaturas respectivas/UACI

1. Elaboran Base de Licitación de Calzado y entrega a las jefaturas, para que sea presentada ante el Consejo Directivo, para su aprobación.

Jefaturas Recursos Humanos/Jefatura UPLAN/Jefatura UACI

2. Preparan y Presentan ante Consejo Directivo, la Base de Licitación para la compra de calzado.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 59 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### Consejo Directivo

3. Si aprueba Base de Licitación, Unidad de Secretaría General, elabora Acuerdo de Consejo Directivo y se remite copia a las Jefaturas UACI, UPLAN y Recursos Humanos, para que se continúe con el proceso de compra (pasa a numeral 5).
4. Si no se aprueba Base de Licitación, se devuelve documentación con observaciones a Jefaturas para que amplíe y/o aclaren la presentación (regresan al numeral 2).

### Técnico de Recursos Humanos

5. Recibe de Jefatura de Recursos Humanos copia de Base de Licitación aprobada por el Consejo Directivo para programar evaluaciones técnicas.
6. Recibe muestras de calzado por los ofertantes.
7. Elabora análisis de cada una de las muestras e informe técnico que será enviado a la UACI, para que sea analizado por la Comisión Evaluadora de Ofertas.

### Comisión Evaluadora de Ofertas

8. Recibe documentación respectiva, evalúa y determina cual de las ofertas será la que recomendarán para la compra y dicha recomendación será presentada ante el Consejo Directivo.

### Consejo Directivo

9. Si aprueba oferta recomendada, Unidad de Secretaría General, elabora Acuerdo de Consejo Directivo y se envía a UACI para elaboración de Contrato respectivo, como también a UPLAN y Recursos Humanos (Pasa a numeral 12).
10. Si aprueba oferta parcial, se elabora Acuerdo de Consejo Directivo y se envía a UACI para elaboración de Contrato respectivo (pasa a numeral 12) e inicia el proceso de la compra pendiente (regresa al numeral 1).
11. Si no aprueba oferta recomendada, se declara desierta la licitación y se inicia el proceso (regresa a numeral 1).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 60 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Técnico de Recursos Humanos

12. Recibe copia de contrato enviado por el Departamento Jurídico de Contrataciones UACI.
13. Solicita base de datos actualizada de los empleados del ISSS, a la Jefatura del Departamento Administración de Recursos Humanos. Dicha base de datos debe incluir empleados activos e interinos, como también las defunciones, destituciones, renunciaciones, permutas entre otros.
14. Solicita a empresa suministrante, vales de calzados como también el listado ofertado de Centros de Canje.

#### Departamento Administración de Recursos Humanos

15. Recibe solicitud referente a base de datos de empleados, prepara y envía información solicitada.

#### Suministrante

16. Entrega a Técnico los vales de calzado y listado ofertado solicitados.

#### Técnico de Recursos Humanos

17. Recibe vales correspondientes y coloca sello y faximil de las Jefaturas del Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal.
18. Recibe base de empleados del ISSS y actualiza base de datos de empleados con derecho a la prestación de calzado (licencias, permutas, incorporaciones nuevas e interinatos).
19. Ingresa a base de datos números correlativos de vales de calzado para cada uno de los empleados que tienen derecho a la prestación.
20. Elabora listado oficial de Centros de Canje, donde se asignará a cada una de las dependencias, una tienda de canje céntrica.
21. Imprime y sella planillas oficiales de calzado para dependencias y suministrantes.
22. Prepara y envía copias de planillas a cada uno de los suministrantes, anexándoles listado de Distribución de los Centros de Canje.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 61 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

23. Elabora memorando de remisión de planillas firmadas por la Jefatura de División de Recursos Humanos.
24. Solicita a la Unidad de Comunicaciones y Atención al Cliente del ISSS, envíe correos masivos informando el retiro de planillas y vales de calzado.
25. Elabora listado para el control de firmas de recibido por parte de las Dependencias en la entrega de planillas y vales de calzado.
26. Prepara y entrega copias de planillas a las diferentes dependencias, anexando listado de Distribución de los Centros de Canje, vales de calzado y memorando con indicaciones para que las Jefaturas respectivas hagan la entrega de los vales.

Dependencias Administrativas/Director de Centro de Atención o persona a quien delegue

27. Retiran las planillas y sus correspondientes vales para calzado, dejando firmado el listado de control.
28. Devuelven las planillas a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, especificando si han tenido o no observaciones.

Técnico de Recursos Humanos

29. Recibe planillas y verifica que las observaciones vengan con la debida nota de justificación.
30. Analiza notas solicitando otorgamiento de la prestación para personal que no aparece en planilla (nuevo ingreso o interinos que cumplan los nueve meses sin interrupción).
31. Convoca al empleado para que retire vales de calzado y firma planilla extraordinaria, para que sean presentado en el Centro de Canje correspondiente.
32. Atiende empleados que solicitan autorización para cambios de estilos de calzado, ya sea por problemas de talla o por problemas físicos en los pies.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 62 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

33. Atiende empleados que hayan reportado los vales como robados, extraviados o deteriorados y los reponen, siempre y cuando presenten nota justificativa debidamente firmada por la Jefatura correspondiente.

34. Atiende empleados cuyos vales de calzado estén vencidos y se analiza junto con la Jefatura del Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal Sección y el Suministrante, sobre el período de revalidación.

#### Suministrantes

35. Envían a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, los listados con lo respectivos vales canjeados para su pago correspondiente; a la vez adjunta archivo electrónico.

#### Técnico de Recursos Humanos

36. Recibe y revisa listados contra los vales canjeados.

37. Si encuentra inconsistencias, devuelve los listados y los vales al suministrante (pasa a numeral 39).

38. Si no hay inconsistencias, solicita al suministrante emisión de factura y perfora vales de calzado por orden correlativo (pasa a numeral 40).

#### Suministrante

39. Recibe documentación y solventa inconsistencias y devuelve a Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales (regresa a numeral 36).

40. Presenta al técnico de Recursos Humanos factura original y duplicado cliente, fotocopia de contrato, último recibo de pago de régimen del ISSS y copia de la garantía de contrato.

#### Técnico de Recursos Humanos

41. Recibe y firma documentación enviada por la suministrante.

42. Elabora y firma listado oficial de vales a cancelar

43. Solicita a través de nota a la Unidad Financiera, el pago correspondiente de vales procesados.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 63 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

44. Comunica al suministrante, la fecha en que se presentará a realizar el trámite de pago.

45. Elabora Acta de Recepción en SAP, posteriormente firma en conjunto con suministrante.

#### Suministrante

46. Se presenta a la Sección Seguimiento Presupuestario a retirar quedan.

#### Técnico de Recursos Humanos

47. Realiza informe de primera entrega de calzado siempre y cuando haya concluido con el trámite de pago de los vales al suministrante.

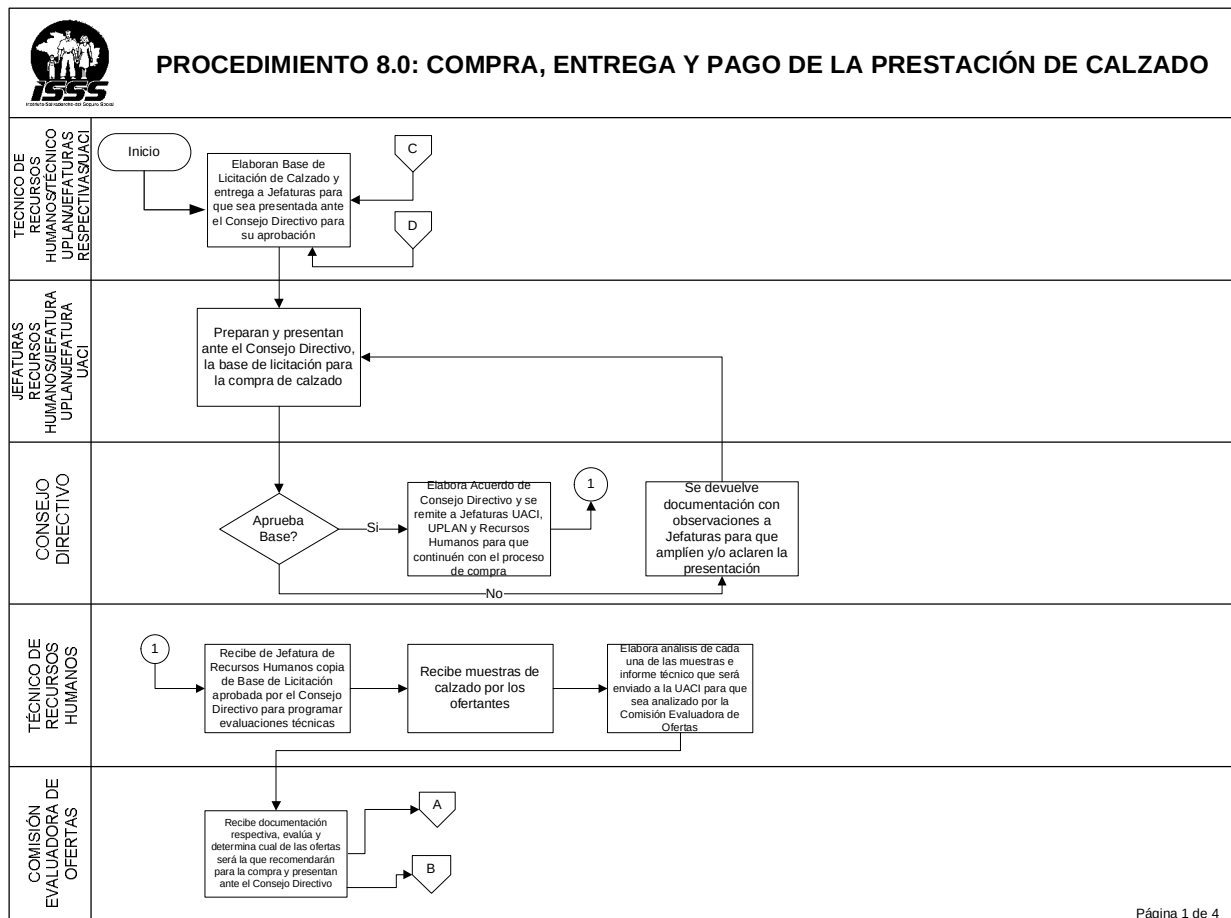
48. Inicia con la preparación de segunda entrega de vales para calzado (regresa a numeral 13).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 64 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.8.3 Diagrama de flujo



Página 1 de 4

|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 65 de 117      |

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



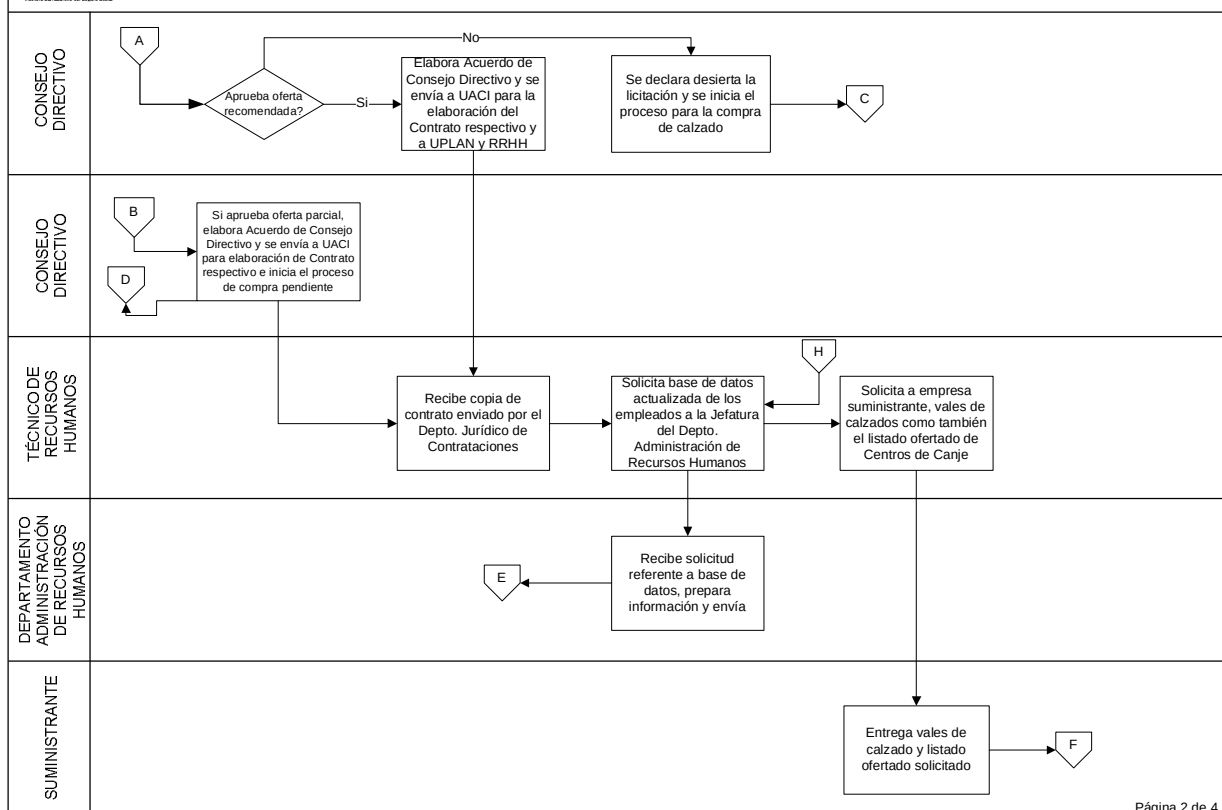
## PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Dependencia:

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL



### PROCEDIMIENTO 8.0: COMPRA, ENTREGA Y PAGO DE LA PRESTACIÓN DE CALZADO



Página 2 de 4

Fecha Creación: Mayo 2002

Fecha Modificación: Abril 2009  
VERSIÓN: 3.0

COD: MNPA 20090100002

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 66 de 117

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



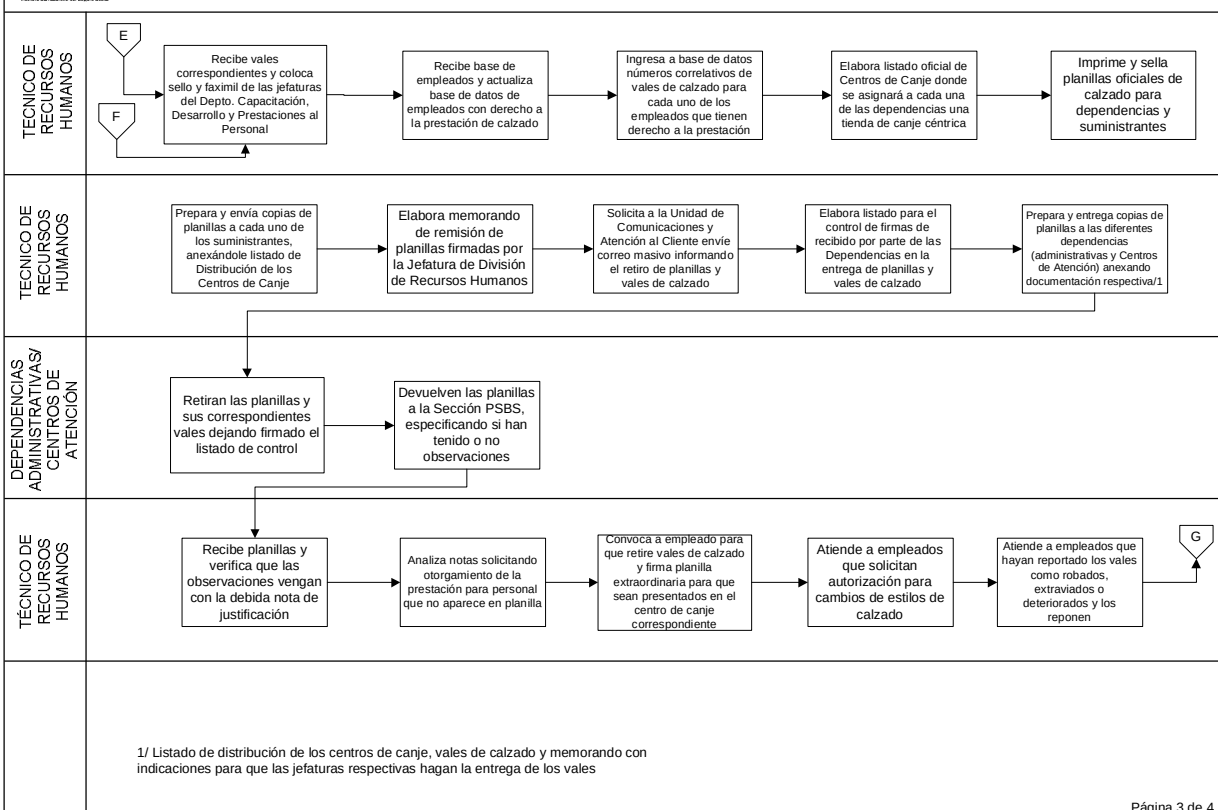
## PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Dependencia:

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL



### PROCEDIMIENTO 8.0: COMPRA, ENTREGA Y PAGO DE LA PRESTACIÓN DE CALZADO



Página 3 de 4

Fecha Creación: Mayo 2002

Fecha Modificación: Abril 2009  
VERSIÓN: 3.0

COD: MNPA 20090100002

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 67 de 117

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



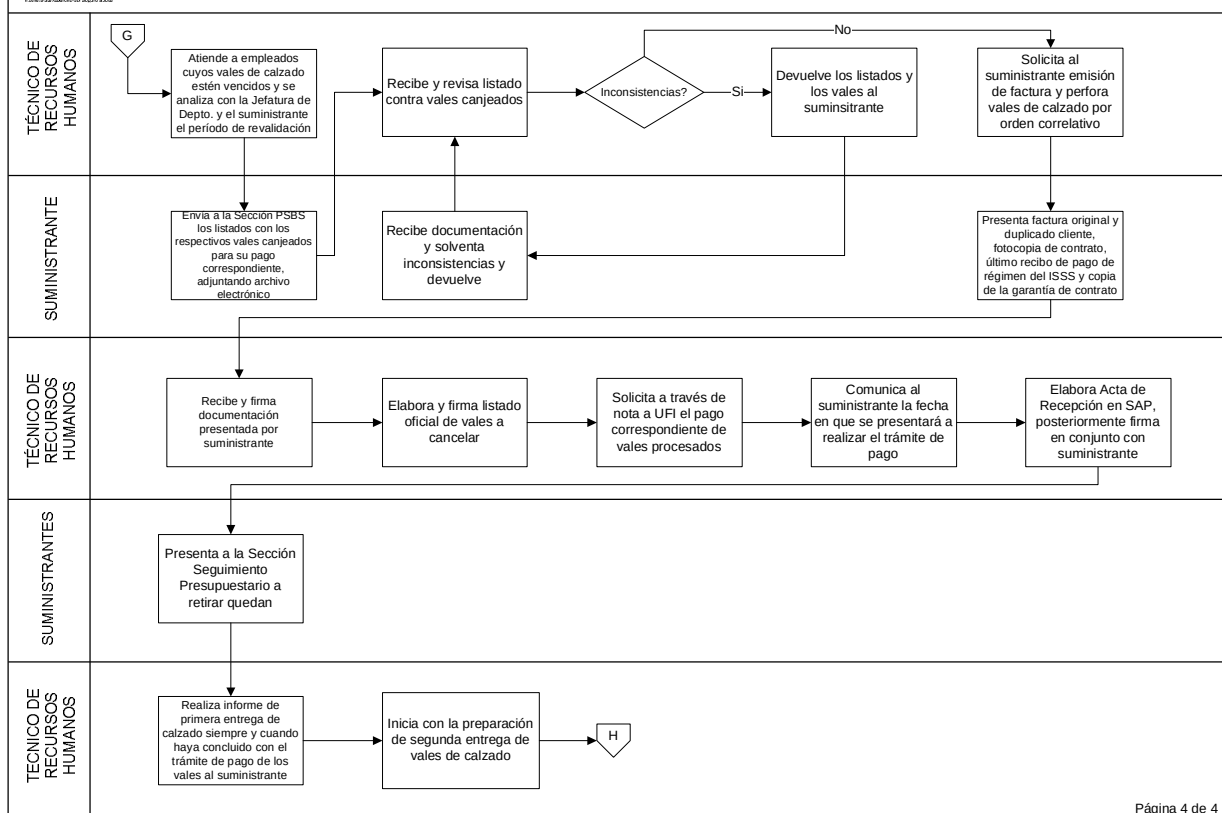
## PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Dependencia:

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL



### PROCEDIMIENTO 8.0: COMPRA, ENTREGA Y PAGO DE LA PRESTACIÓN DE CALZADO



Página 4 de 4

Fecha Creación: Mayo 2002

Fecha Modificación: Abril 2009  
VERSIÓN: 3.0

COD: MNPA 20090100002

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 68 de 117

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.9 “Gratificación por Servicios Prestados”

### 2.9.1 Normas del procedimiento

1. Para iniciar el trámite de Gratificación por Servicios Prestados, o el Cincuenta Por Ciento de la prestación del Fondo de Protección, el empleado deberá presentar la renuncia ante la Dirección General del ISSS la cual será aceptada por la Dirección General o Subdirección General del Instituto.
2. Todo expediente que corresponde a la Prestación de Gratificación por Servicios Prestados o Retiro Voluntario (Cláusula 54 E) del Fondo de Protección de los Trabajadores del ISSS, será aprobado por el Consejo Directivo previa revisión de la Jefatura de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales; Visto Bueno de la Jefatura del Departamento Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal y de la División de Recursos Humanos.
3. Para el reclamo de la prestación en concepto de Gratificación por Servicios Prestados o de la prestación por Retiro Voluntario (según Cláusula 54 E) del Fondo de Protección de los Trabajadores del ISSS, el solicitante o su apoderado (en caso que el empleado no pueda realizar el trámite); deberá presentar la documentación, que se detalla a continuación, en original y fotocopia:

#### DEL EMPLEADO

- Partida de Nacimiento
- DUI
- NIT
- Carné de Empleado.
- Comprobante de abono a cuenta de último salario.

#### APODERADO

- DUI
- NIT
- Poder General Judicial y Administrativo con Cláusula Especial

### 2.9.2 Descripción del procedimiento

#### Empleado

1. Entrega original de renuncia a Secretaria General y copia a las siguientes Secciones: Acuerdos y Resoluciones, Nóminas, Dotación de Personal a la Administración, Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, Control de Costos y copia a Jefe inmediato.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 69 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Colaborador de Recursos Humanos

2. Recibe copia de renuncia y verifica que los datos estén correctos.
3. Si los datos no están completos, los devuelve al empleado para que los complete (regresa a numeral 1).
4. Si los datos están completos, solicita a las Dependencias respectivas (Sección Dotación de Personal a la Administración, Nóminas, Costos, Fondo de Protección) las constancias respectivas para el trámite y al empleado los documentos correspondientes.
5. Elabora hoja de cálculo y hoja de análisis y la traslada a las Jefaturas correspondientes para su autorización.

Jefe Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales/Jefe Departamento/Jefe División

6. Aprueban con visto bueno el cálculo y hoja de análisis, y la devuelven al colaborador de Recursos Humanos.

#### Colaborador de Recursos Humanos

7. Recibe hoja de análisis y hoja de cálculo autorizadas anexándolas al expediente el cual se envía a Secretaría General para aprobación del Consejo Directivo.

#### Consejo Directivo

8. Emite Acuerdo respectivo y envía a Unidad Financiera Institucional, el expediente para el trámite de pago.

#### Unidad Financiera Institucional

9. Reciben Acuerdo de Consejo Directivo y Marginan a Colaborador de Recursos Humanos.

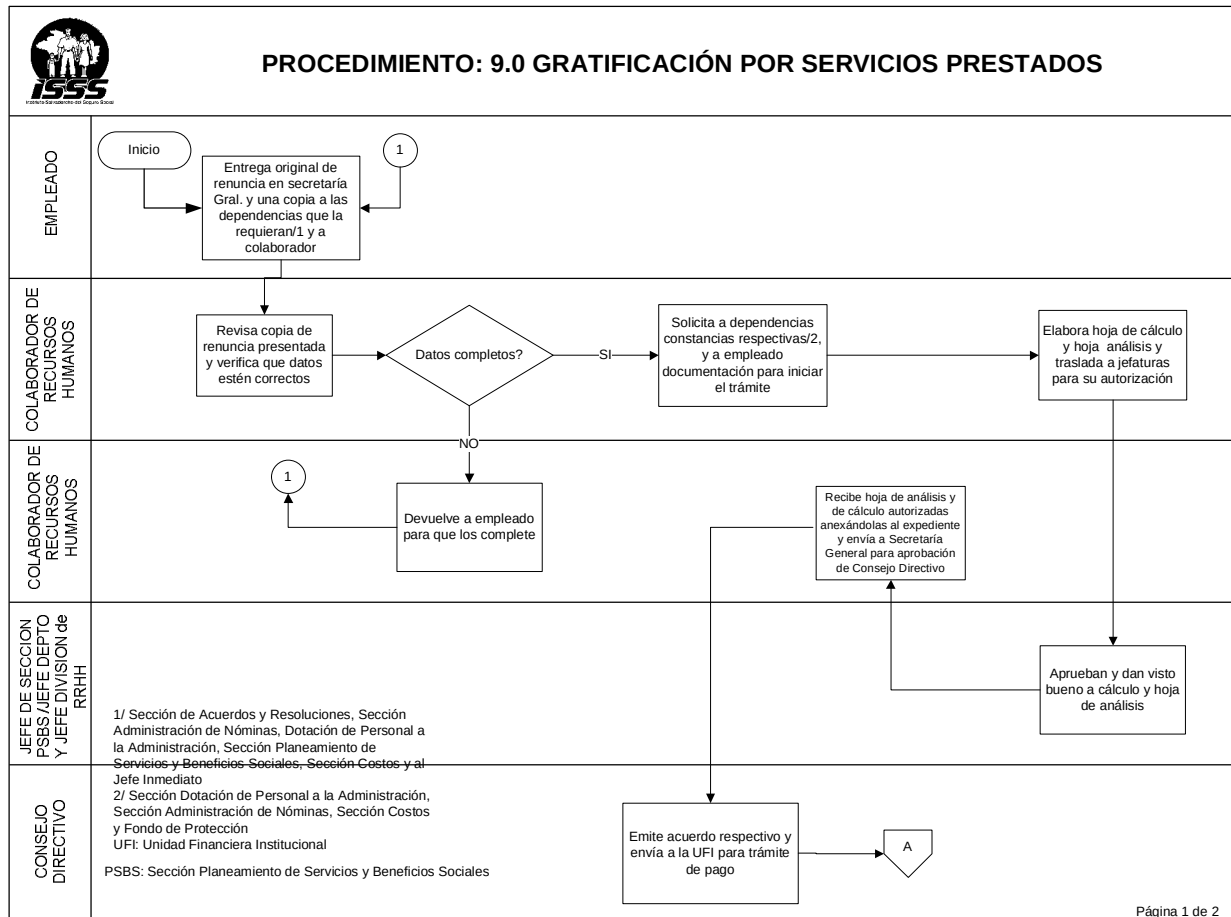
#### Colaborador de Recursos Humanos

10. Archiva Acuerdo a la copia del expediente para control de la Sección (fin).

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 70 de 117      |

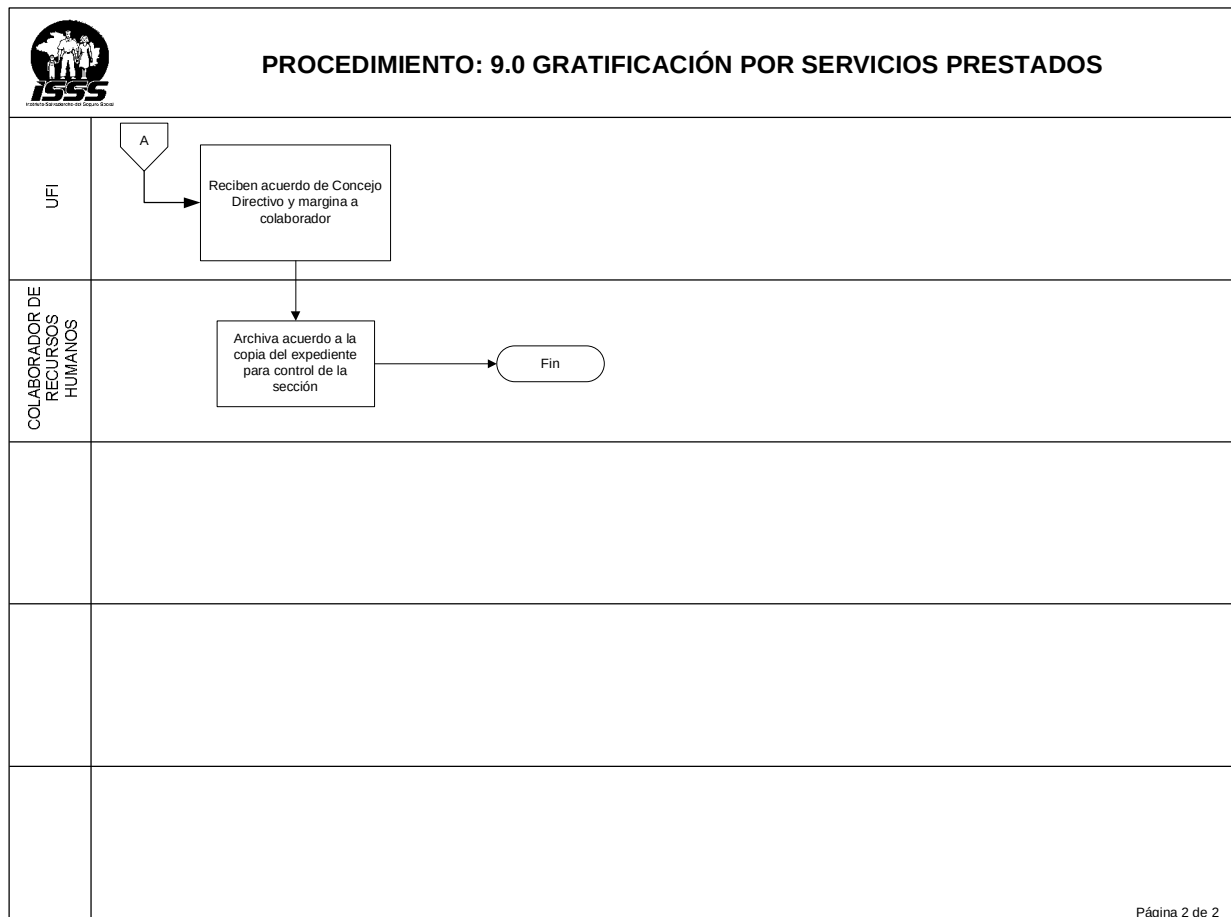
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.9.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 71 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 72 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.10 “Tramite de Indemnización”

### 2.10.1 Normas del procedimiento

1. El trámite de Indemnización y Prestaciones Proporcionales da inicio a partir de la recepción de un Acuerdo de Dirección General del Instituto, en el que se notifique que el empleado ha sido destituido, a partir de una fecha determinada. Siempre que en el Acuerdo se omitan las palabras SIN RESPONSABILIDAD, se debe interpretar que la destitución es con responsabilidad para el Instituto.
2. Los documentos que serán requeridos para elaborar el cálculo de Indemnización y Prestaciones Proporcionales son :

| DEPENDENCIA                                      | DOCUMENTO                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sección Dotación de Personal a la Administración | Constancia de Tiempo de Servicio                                                                                                                                    |
| Sección Administración de Nóminas                | Constancia de salario asignado.<br>Notificación de descuento por cuota alimenticia.                                                                                 |
| Sección Emisión de Acuerdos y Resoluciones       | Nota que indique la Institución a la que cotizaba el empleado destituido los riesgos previsionales y cuándo fue realizado el último pago en concepto de Vacaciones. |

3. Las Dependencias encargadas de proporcionar los documentos necesarios para elaborar el cálculo de Indemnización y prestaciones proporcionales, deberán presentar respuesta a más tardar el tercer día hábil después de haber recibido la solicitud. Cuando se presenten casos excepcionales, lo anterior estará sujeto a las disposiciones de la Jefatura de la División de Recursos Humanos.
4. El monto correspondiente a Indemnización más Prestaciones Proporcionales se calcula de la manera siguiente:
  - Indemnización: pago de una cantidad equivalente a un mes de salario por cada año laborado y proporcionalmente por fracción del mismo. (Cláusula No. 36 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente).
  - Prima Proporcional: Cálculo en base a lo establecido en la Cláusula No. 40 del Contrato Colectivo de Trabajo del ISSS, pagándose la proporcionalidad

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 73 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

al tiempo laborado desde el treinta de junio anterior hasta el último día trabajado.

- Vacación Proporcional: Cálculo realizado de conformidad a la Cláusula No. 38 del Contrato Colectivo de Trabajo del ISSS, pagándose la proporcionalidad al tiempo laborado desde la fecha de ingreso continuo más cercana hasta el último día trabajado.
  - Aguinaldo Proporcional: Cálculo de acuerdo a lo acordado en la Cláusula No. 39 del Contrato Colectivo de Trabajo del ISSS, pagándose la proporcionalidad al tiempo laborado desde el doce de diciembre anterior hasta el último día trabajado.
5. Al monto de Prestaciones Proporcionales se le realizarán los siguientes descuentos: renta, Cotizaciones Previsionales, Riesgos Comunes y Procuraduría o Embargos Judiciales (si es que aplica).
  6. El tiempo de servicio base en el cálculo de Indemnización y Prestaciones Proporcionales iniciará a partir de la fecha de ingreso continuo del empleado, ya que la sumatoria de los interinatos no generará antigüedad (Opinión Jurídica DJPL 644/03).
  7. No deberá considerarse el período de resindentado dentro del tiempo de servicio de un empleado al que se le calculará indemnización, a partir del 30 de noviembre de 1993 a la fecha ya que el Instituto no tiene un vínculo laboral de la forma establecida en el artículo 20 del Código de Trabajo; a dichos profesionales, el Reglamento de Médicos y Odontólogos Residentes, los cataloga como “Becarios”. (Opinión Jurídica DJPL-E-1073/03).
- Los períodos de resindentado anteriores a esta fecha sí se considerarán dentro del tiempo de servicio.
8. El informe de cálculo de indemnización, está compuesto por la “Hoja de Cálculo de Indemnización” y “Hoja de Datos para Análisis del Consejo Directivo”, las cuales se remitirán a Secretaría General para aprobación del mismo, en original y doce fotocopias cada una.
  9. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, archivará una copia de cada una de las hojas remitidas, con fecha y firma de recibido de la persona encargada de Recepción de Secretaría General.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 74 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

10. Las Jefaturas de: División de Recursos Humanos y Departamento Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal, presentará ante la Comisión del Consejo Directivo, el informe de cálculo de indemnización y de las causales de destitución con responsabilidad para el Instituto, para la aprobación de la erogación de la indemnización y prestaciones proporcionales; en ausencia de la Jefatura del Departamento Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal, será la Jefatura de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, la encargada de hacer la presentación del caso.
11. La cancelación del pago correspondiente a Indemnización más Prestaciones Proporcionales, deberá llevarse a cabo luego que el Consejo Directivo, emita “Acuerdo de Pago” respectivo, previa aprobación del informe de cálculo de indemnización.

## 2.10.2 Descripción del procedimiento

### Jefe Sección PSBS

1. Recibe Acuerdo de Dirección y lo traslada al colaborador de Recursos Humanos.

### Técnico de Recursos Humanos

2. Solicita a través de memorando, constancias a varias Dependencias sobre tiempo de servicio, vacaciones, salario, cuota alimenticia y embargo judicial y lo envía (memorando) al Jefe de Sección.

### Jefe Sección PSBS

3. Firma en memorando para solicitar constancias y lo pasa a secretaria de Sección.

### Secretaria de Sección PSBS

4. Recibe memorando firmado, envía a dependencias y posteriormente recibe constancias solicitadas y las margina al colaborador de Recursos Humanos.

### Técnico de Recursos Humanos

5. Recibe constancias conforme al expediente y realiza los cálculos matemáticos para la indemnización.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 75 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

6. Elabora hojas de análisis y de cálculo, y las presenta al Jefe de Sección.

Jefe Sección PSBS

7. Recibe, revisa, firma y traslada hojas de análisis y cálculo a los Jefes de Departamento y de División de Recursos Humanos.

Jefe Departamento/Jefe División

8. Recibe hojas de cálculo y análisis firmadas y verifican si no hay observaciones.
9. Si hay observaciones, las devuelve al colaborador de Recursos Humanos para su modificación (regresa a numeral 6).
10. Si no hay observaciones, envía proyecto de resolución firmado a la secretaria de Sección.

Secretaria de Sección PSBS

11. Recibe proyecto de resolución firmado y lo margina al colaborador de Recursos Humanos.

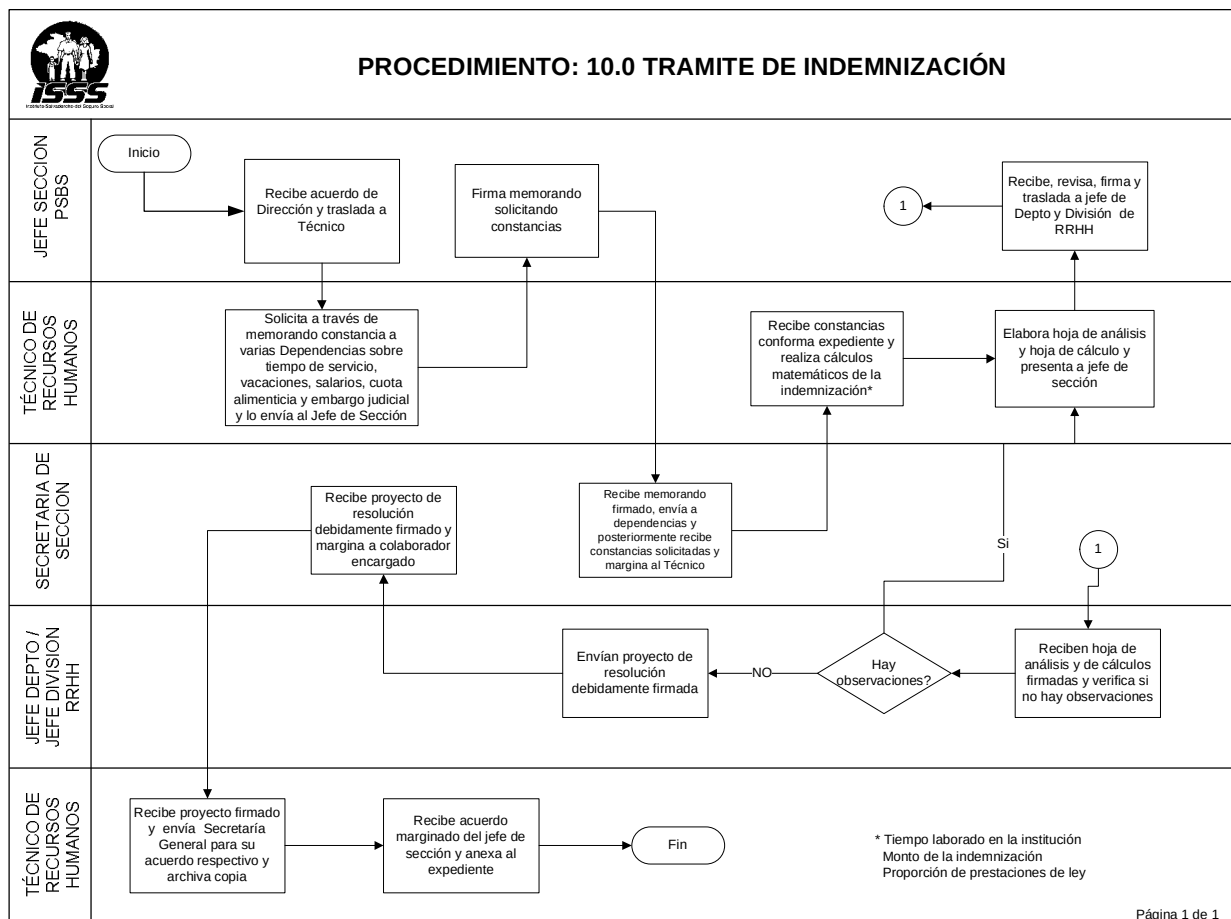
Técnico de Recursos Humanos

12. Reciben proyecto firmado y lo envía a Secretaría General para la emisión del Acuerdo respectivo y archiva copia.
13. Recibe Acuerdo marginado por el Jefe de Sección y lo anexa al expediente.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 76 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.10.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 77 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.11 “Ordenamiento y Distribución de Certificados Patronales”

### 2.11.1 Normas del procedimiento

1. Todo Certificado de Derecho y Cotizaciones deberá contener (Nombre del Empleado cotizante, No. de Afiliación, Dependencia, Nombre del Patrono, No. de Afiliación Patronal, último salario cotizado, fecha de vencimiento, No. correlativo, si existiere beneficiario, nombre del beneficiario).
2. La vigencia del Certificado de Derecho y Cotizaciones será mensual para los empleados permanentes del primero al último día del mes trabajado y para los empleados interinos, mientras dure el período nombrado en ese mes.
3. Para la emisión de los certificados provisionales (personal interino) y por reposición de extravío, deberán presentar una nota solicitando que sea extendido y copia de propuesta del interinato.
4. Cuando es por extravío o licencia con goce, el empleado deberá presentar una nota de la dependencia donde labora solicitando que sea extendido el certificado provisional; anexándole copia del nombramiento.
5. Será responsabilidad de la dependencia solicitante elaborar nota solicitando a Sección control de Ingresos la emisión del certificado provisional, anexando copia de la propuesta.
6. La Sección Control de Ingreso será la responsable de enviar los Certificados de Derecho y Cotizaciones a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales a más tardar la última semana de cada mes.
7. Los Certificados de Derecho y Cotizaciones serán distribuidos a las diferentes Dependencias del ISSS durante la última semana de cada mes y la primera semana del mes siguiente.
8. La Sección Control de Ingresos elaborará Certificados de Derecho y Cotizaciones Provisionales previa presentación de autorización extendida por la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales a solicitud del interesado.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 78 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.11.2 Descripción del procedimiento

### Sección Control de Ingresos

1. Envía certificados patronales y sus respectivos listados a la secretaria de Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales (PSBS).

### Secretaria Sección PSBS

2. Recibe certificados patronales y sus correspondientes listados.
3. Clasifica certificados patronales y listados por Centros de Costos y la entrega a cada mensajero.

### Mensajero

4. Recibe certificados patronales y listados de acuerdo a la Dependencia que este represente.
5. Firma y completa espacios en libro de control de entrega de certificados para entregarlos a su Centro de Atención.

### Centros de Atención

6. Reciben certificados patronales con sus respectivos listados y verifican si están completos.
7. Si están completos, entrega certificados contra listado, el cual deben firmar.
8. Si no están completos, solicita a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales la elaboración o reposición de los que faltan.

### Secretaria Sección PSBS

9. Elabora nota de reposición o generación de certificado patronal y solicita firma al Jefe de Sección.

### Jefe de Sección PSBS

10. Recibe, firma nota dirigida a la Sección Control de Ingresos y devuelve a secretaria de Sección.

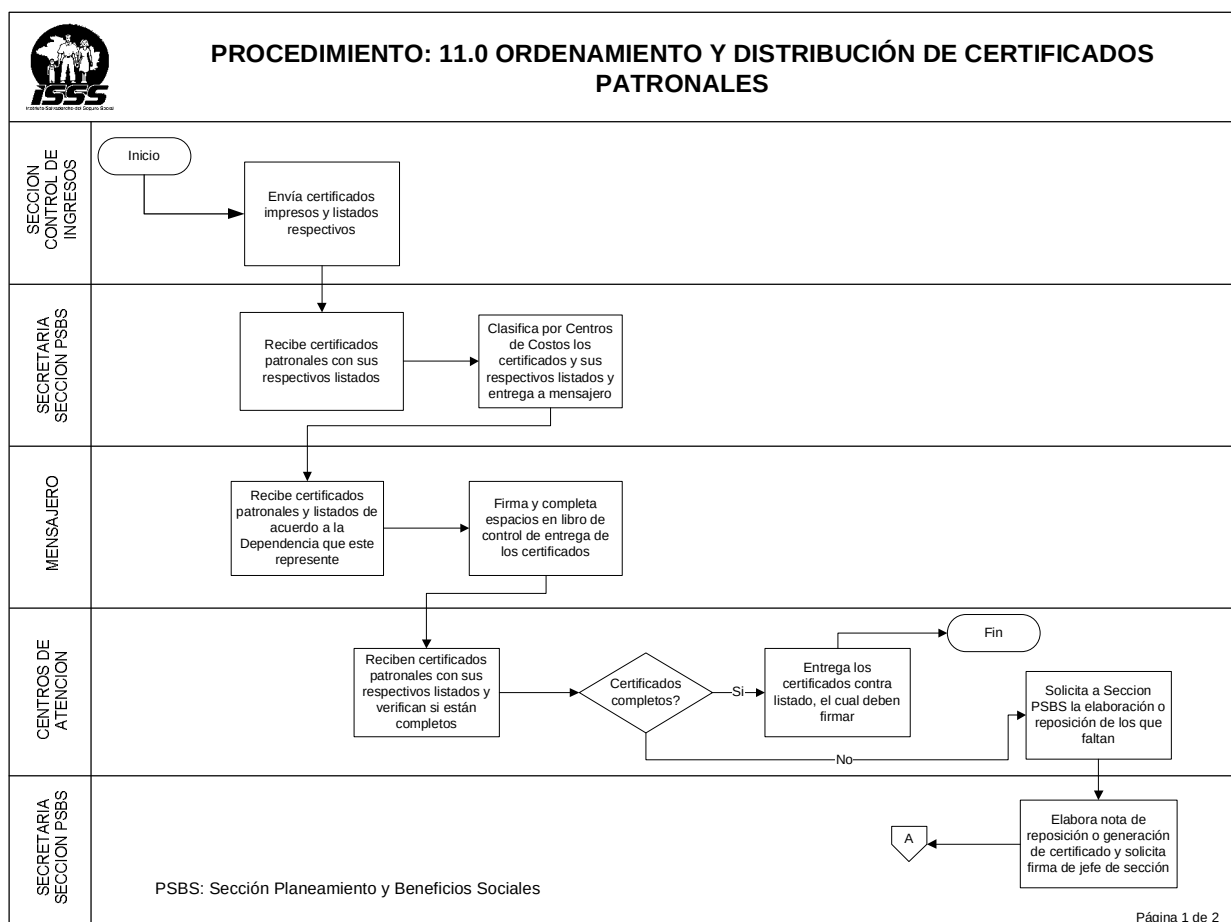
|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 79 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Secretaría Sección PSBS

11. Recibe y entrega nota a empleado o mensajero para que retire certificado patronal de la Sección Control de Ingresos.

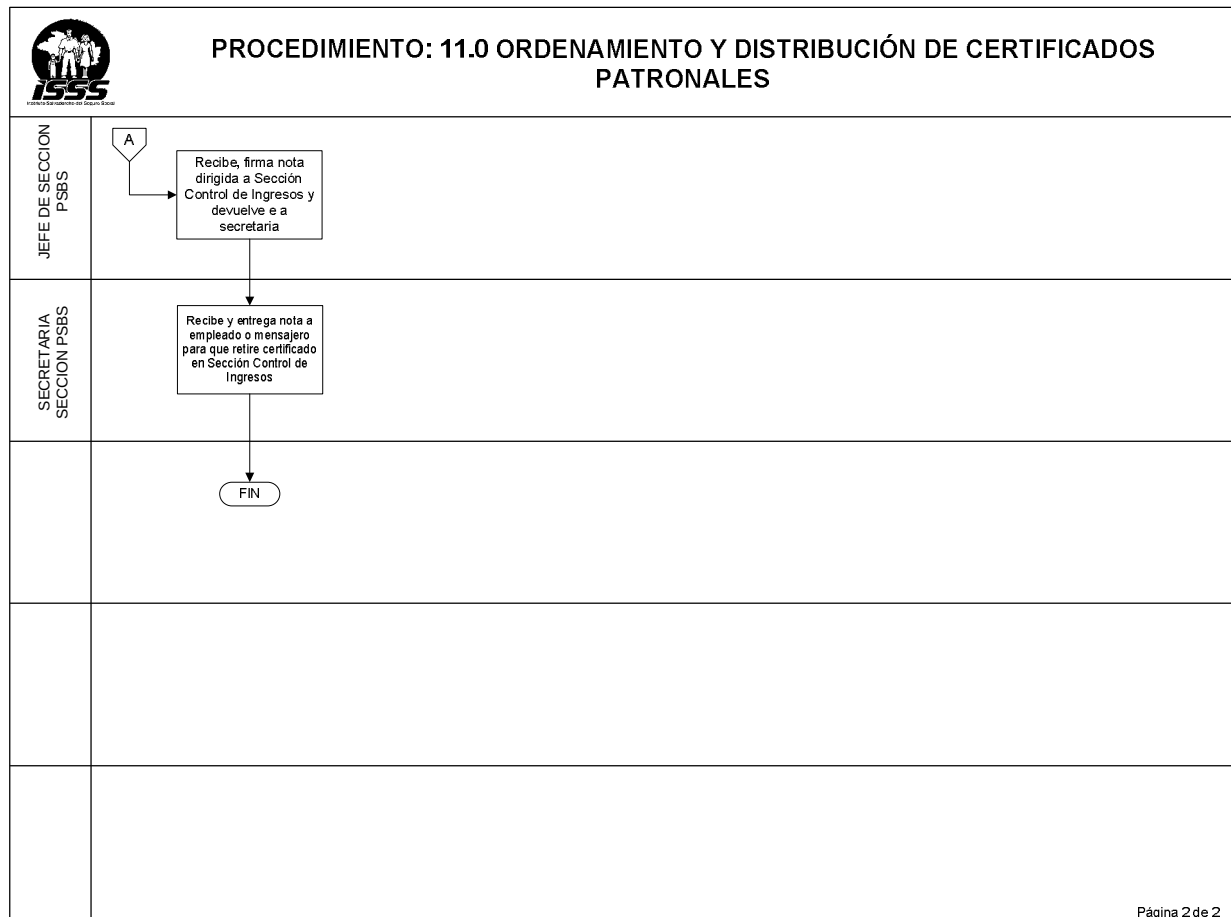
### 2.11.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 80 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 81 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.12 “Permiso por Lactancia Materna”

### 2.12.1 Normas del procedimiento

1. Para la empleada que lacte a su(s) hijo(s), tendrá derecho a una hora diaria de permiso remunerado, al inicio o al final de la jornada de trabajo, hasta por un período de seis meses, a continuación de haber concluido su descanso postnatal (Cláusula 12, literal m)
2. Tendrá derecho a solicitar esta prestación, toda empleada que esté nombrada en forma permanente (Ley de Salarios, Contrato o Planilla).
3. Las empleadas que estén nombradas en forma interina, tendrán derecho a la prestación, siempre que hayan acumulado un mínimo de un año, en forma continua.
4. Todo permiso por Lactancia Materna deberá presentarse a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, dentro de los 15 días después de haber concluido su descanso postnatal.
5. La empleada al momento de presentar el permiso, deberá anexar a formulario original, fotocopia de la Licencia por descanso postnatal, fotocopia de Incapacidad y mensualmente la constancia del médico del ISSS (ginecologo(a)), en el que indique que tiene capacidad de producción láctea.
6. El formulario es proporcionado en la Sección Planeamiento de Servicios Sociales.
7. El formulario deberá ser completado a máquina o a mano con letra legible, y sin enmendaduras.
8. Todo formulario autorizado será ingresado en la base de datos para su respectivo control, el cual será archivado en la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.
9. La Jefatura inmediata de la empleada que solicite permiso para lactar a su(s) hijo(s), será la responsable de verificar que dicho permiso sea utilizado adecuadamente y de informar a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, cualquier anomalía relacionada con esta prestación.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 82 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

10. Cualquier suspensión del permiso, deberá informarse a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales a través de una nota firmada por el Jefe Inmediato y por la empleada interesada, para suspender el horario que ha solicitado.

## 2.12.2 Descripción del procedimiento

### Empleada

1. Completa formulario para permiso por lactancia materna (de acuerdo a lo establecido en la Cláusula número 12 del Contrato Colectivo).
2. Remite dos formularios en original y documentos anexos al colaborador de Recursos Humanos de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

### Colaborador de Recursos Humanos

3. Recibe formularios y documentos anexos, y verifica si cumple con los requisitos establecidos, y si están completos.
4. Si no cumple con los requisitos, los devuelve a la empleada proporcionándole la explicación sobre lo que debe hacer (regresa a numeral 2).
5. Si cumple con los requisitos, autoriza el permiso por parte del área de Recursos Humanos y entrega copia firmada y sellada.
6. Actualiza base de datos de la empleada que recibe la autorización.
7. Archiva solicitud y documentos probatorios.
8. Elabora informe mensual de empleados autorizados para control estadístico.

### Empleada

9. Remite mensualmente copia de constancia médica de secreción Láctea, emitida por un médico del ISSS (ginecólogo(a)), la cual presenta a su Jefe inmediato, y a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

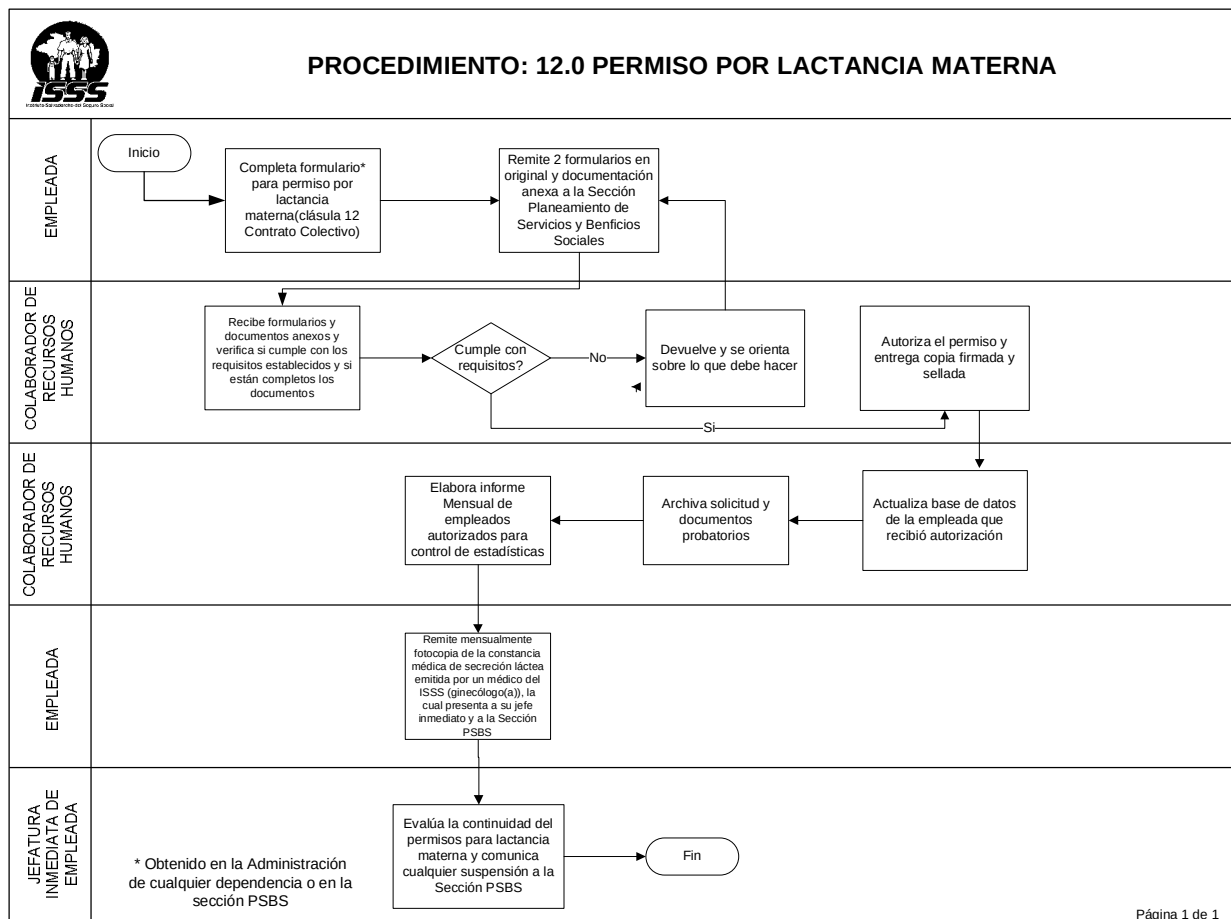
|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 83 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## Jefatura Inmediata de Empleada

10. Evalúa la continuidad del permiso de lactancia materna y cualquier suspensión la comunica a la Sección Prestación de Servicios y Beneficios Sociales.

### 2.12.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 84 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.13 “Promoción de Eventos Deportivos”

### 2.13.1 Normas del procedimiento

1. Únicamente podrán recibir implementos y ayuda deportiva los empleados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, nombrados por Ley de Salarios, Contrato o Planilla y el personal interino que esté nombrado por un período mayor o equivalente al periodo del evento.
2. Podrá participar en actividades deportivas y recreativas los hijos de los empleados o dependientes directos de éstos.
3. Cada equipo deportivo nombrará un representante propietario y un suplente responsable para entregar a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales de la División de Recursos Humanos, la nómina de jugadores que conformarán el equipo, la solicitud de participación, el diseño y color del uniforme, con visto bueno de la Jefatura inmediata de su dependencia.
4. Todo anteproyecto de eventos deportivos cuyo presupuesto sea menor a 80 salarios mínimos, deberá presentarse a la Dirección General para su aprobación; si es mayor a 80 salarios mínimos, deberá presentarse al Consejo Directivo para su aprobación.

### 2.13.2 Descripción del procedimiento

#### Encargado de Actividades Deportivas

1. Elabora programa de actividades deportivas.
2. Envía listados a cada dependencia para que se inscriban los empleados que deseen participar.

#### Empleados ISSS

3. Se inscriben en listados y lo presentan al encargado de actividades deportivas.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 85 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Encargado de Actividades Deportivas

4. Recibe y verifica listados.
5. Si no están completos, los regresa al responsable del equipo para que lo completen.

#### Responsable del Equipo

6. Reciben y hacen modificaciones y regresa a encargado de actividades deportivas.

#### Encargado de Actividades Deportivas

7. Si los listados están completos, los clasifica.
8. Realiza una estimación del presupuesto para el desarrollo del evento y lo presenta al Jefe de Sección y de Departamento de Recursos Humanos.

#### Jefe Sección/Jefe Departamento Recursos Humanos

9. Revisan y emiten Visto Bueno para presupuesto del evento, revisan anteproyecto y hoja de análisis.
10. Si no esta completo y/o correcto, lo devuelven para que sea completado y/o corregido (regresa a numeral 8).
11. Si esta completo y correcto, lo aprueban.
12. Devuelven al Jefe de Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

#### Jefe de Sección PSBS

13. Recibe anteproyecto y lo presenta a la Dirección General o al Consejo Directivo según sea el caso.

#### Consejo Directivo o Dirección General

14. Realiza aprobación de anteproyecto y lo envía al Encargado de Actividades Deportivas.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 86 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Encargado de Actividades Deportivas

15. Recibe Acuerdo de Dirección o de Consejo Directivo según sea el caso.
16. Elaborar requisición de compra.
17. Traslada requisición de compra al Jefe de Sección para su respectiva revisión.

#### Jefe de Sección PSBS

18. Si la requisición no está correcta, la devuelve para que sea corregida (regresa a numeral 16).
19. Si esta correcta, realiza la aprobación y la devuelve al Encargado de Actividades Deportivas.

#### Encargado de Actividades Deportivas

20. Recibe y realiza trámite de compra a través de la UACI.

#### Suministrante contratado

21. Entrega al encargado de Actividades Deportivas los implementos solicitados.

#### Encargado de Actividades Deportivas

22. Recibe y revisa implementos solicitados.
23. Realiza conteo de implementos para verifica si están completos y la calidad de los mismos.
24. Si no están completos, devuelve a suministrante para su revisión.

#### Suministrante

25. Recibe y revisa implementos solicitados (regresa a numeral 22)

#### Encargado de Actividades Deportivas

26. Si están completos, realiza la distribución de estos.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 87 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

27. Gestiona la elaboración de afiche de promoción para el evento a la Unidad de Comunicaciones y Atención al Cliente.

Unidad de Comunicaciones

28. Elabora afiche y envía a encargado de actividades deportivas.

Encargado de Actividades Deportivas

29. Recibe afiche y revisa.
30. Si no esta correcto, gestiona su corrección.

Unidad de Comunicaciones

31. Recibe y corrige afiches y devuelve a Encargado de Actividades Deportivas (regresa a numeral 29).

Encargado de Actividades Deportivas

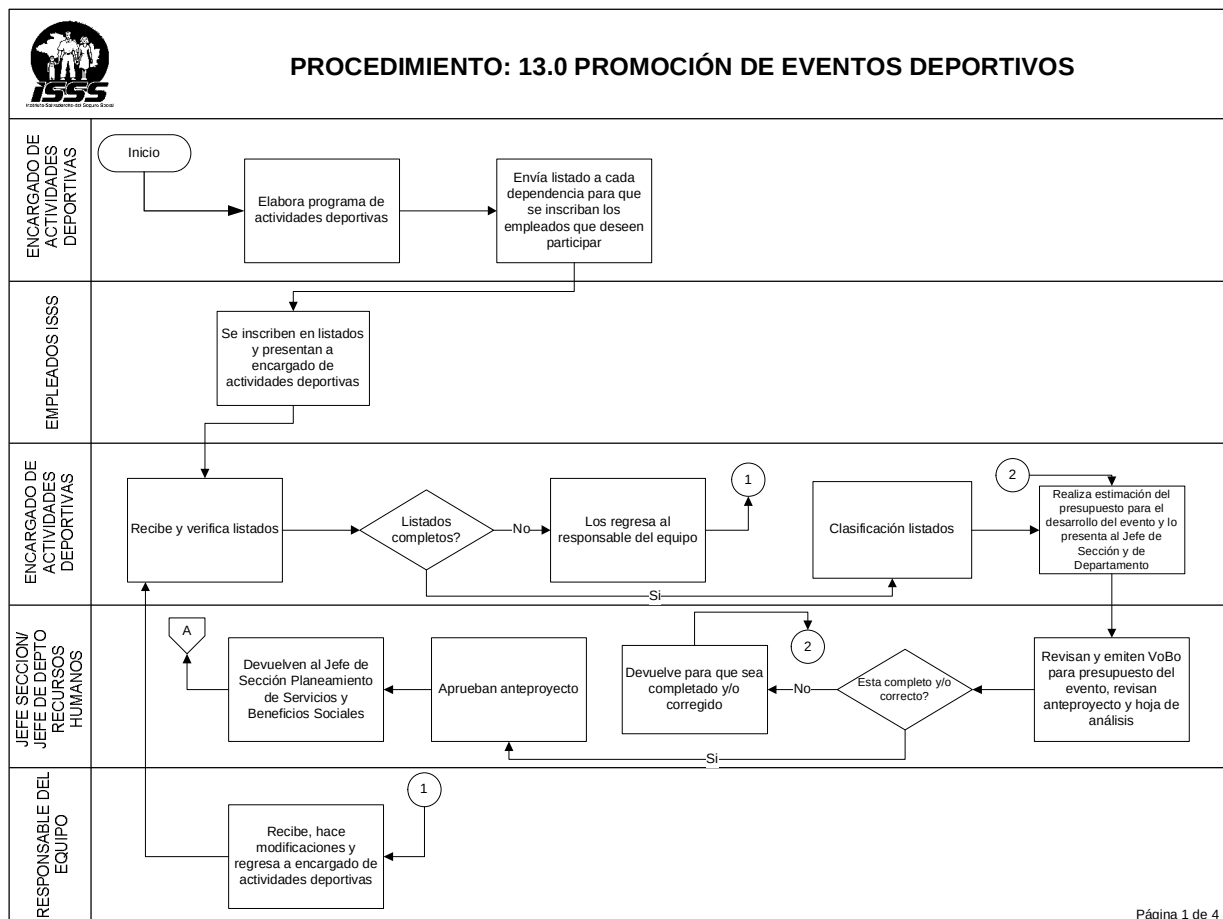
32. Si esta correcto, realiza divulgación y colocación de afiche.
33. Elabora programa del evento, determina la logística y distribuye invitaciones.
34. Desarrollo del evento y entrega de estímulos.
35. Analiza actividades efectuadas y la interpretación de la finalización del evento.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 88 de 117      |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

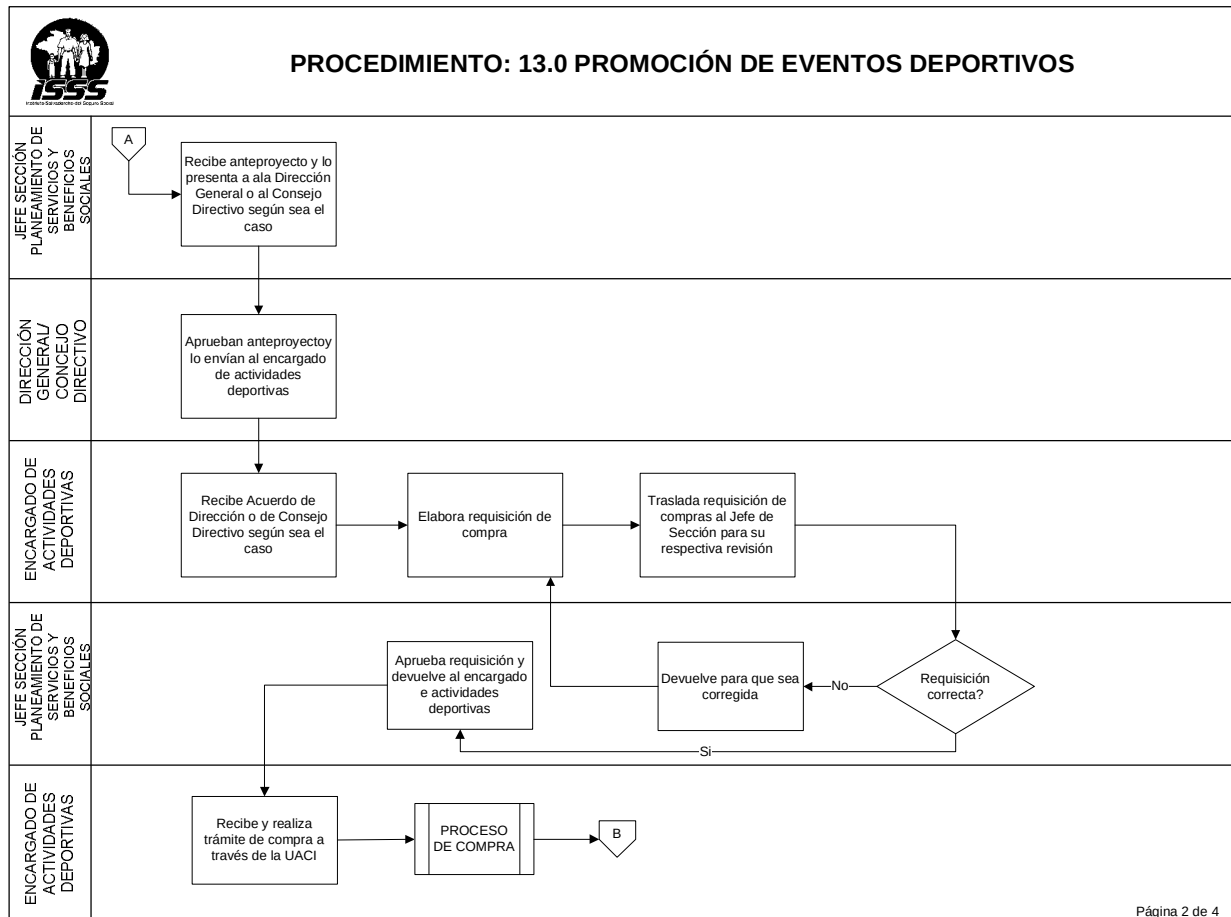
### 2.13.3 Diagrama de flujo



Página 1 de 4

|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 89 de 117      |

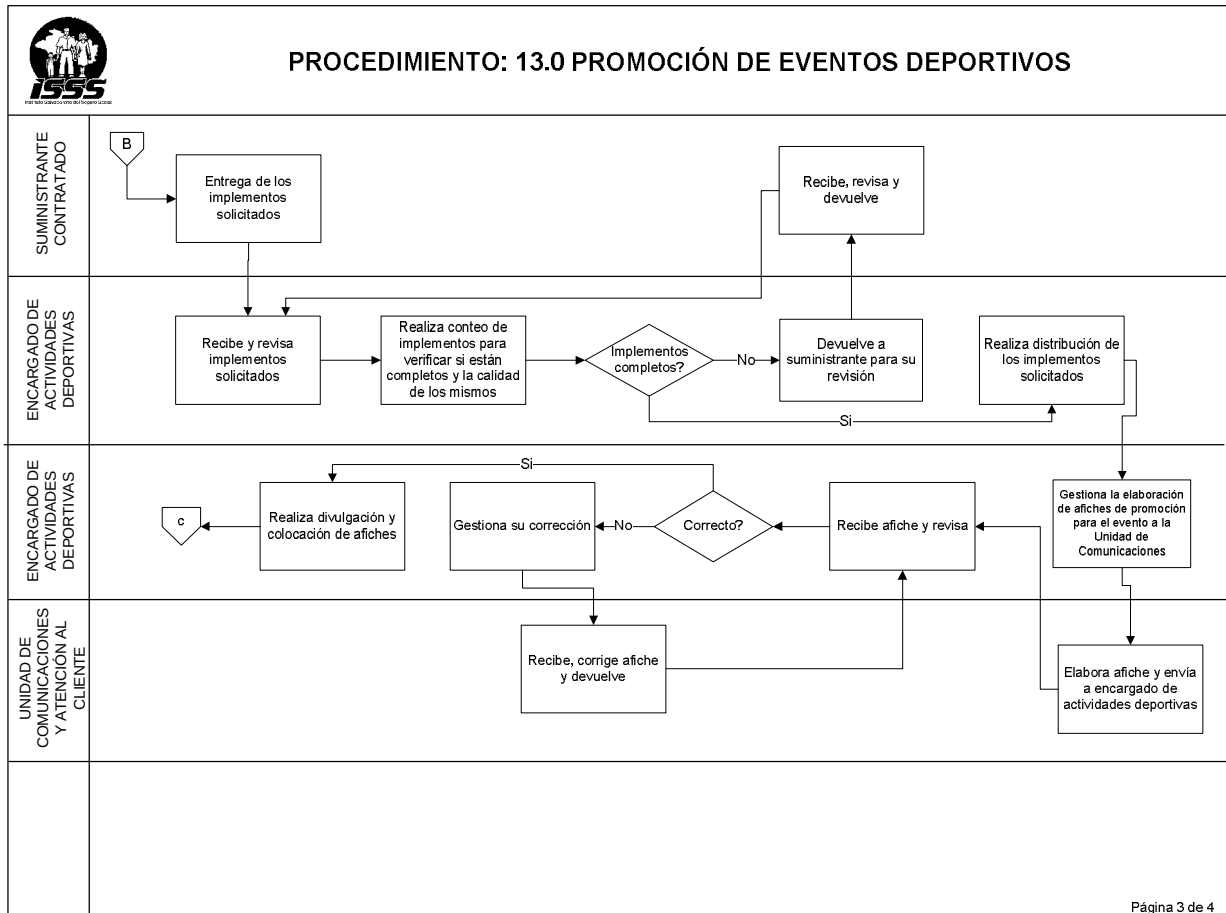
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



Página 2 de 4

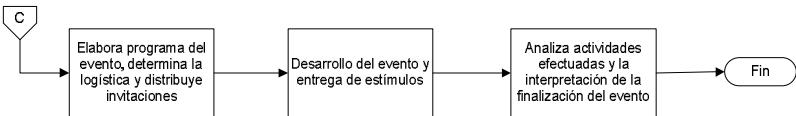
|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 90 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 91 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

|  PROCEDIMIENTO: 13.0 PROMOCIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ENCARGADO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS                                                                                                   |  <pre> graph LR     C([C]) --&gt; A[Elabora programa del evento, determina la logística y distribuye invitaciones]     A --&gt; B[Desarrollo del evento y entrega de estímulos]     B --&gt; C[Analiza actividades efectuadas y la interpretación de la finalización del evento]     C --&gt; D([Fin]) </pre> |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Página 4 de 4

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 92 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.14 “Promoción de Eventos Sociales”

### 2.14.1 Normas del procedimiento

1. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales será la encargada de gestionar y coordinar la entrega de reconocimientos a los empleados del ISSS siempre y cuando exista disponibilidad económica.

### 2.14.2 Descripción del procedimiento

#### Jefe Sección PSBS

1. Gira instrucciones al colaborador de Recursos Humanos para que inicie el proyecto de estímulos a los empleados.

#### Colaborador de Recursos Humanos

2. Elabora solicitud de datos del empleado solicitante a la Sección Acuerdos y Resoluciones.
3. Recibe base de datos y clasifica por año de servicio.
4. Elabora nota de remisión y envía al Jefe de Sección Planeamiento de servicios y Beneficios Sociales para firma.

#### Jefe Sección PSBS

5. Firma Nota de remisión y devuelve a colaborador de RR. HH.

#### Colaborador de Recursos Humanos

6. Elabora planillas por centros de costo y las envía a las diferentes dependencias a través de nota de remisión, para verificación.

#### Dependencias

7. Reciben, revisan planillas, verificando si hay observaciones.
8. Si hay observaciones, las devuelve al colaborador de Recursos Humanos para corrección (pasa a numeral 10)

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 93 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

9. Si no hay observaciones, envía a Colaborador de Recursos Humanos (pasa a numeral 12).

#### Colaborador de Recursos Humanos

10. Recibe planillas con observaciones y realiza las correcciones correspondientes.
11. Archiva cambios en la base de datos.
12. Elabora base de datos de empleados de cada Dependencia a quienes se les otorgará reconocimiento.
13. Solicita a través de la UACI a los proveedores cotizaciones sobre estímulos a entregar así como el lugar del evento.
14. Revisa cotizaciones de los proveedores.
15. Analiza y selecciona las cotizaciones y traslada el análisis al Jefe de Sección.

#### Jefe de Sección PSBS

16. Recibe análisis, lo revisa y decide si está de acuerdo.
17. Si no esta de acuerdo con el análisis, solicita al colaborador que elabore nuevamente se seleccionen nuevas cotizaciones y las analice (regresa a numeral 13).
18. Si está de acuerdo con el análisis, solicita al colaborador que elabore presupuesto.

#### Colaborador de Recursos Humanos

19. Elabora presupuesto y envía a Jefe de Sección para revisión.

#### Jefe de Sección PSBS

20. Recibe presupuesto, revisa y luego margina a Jefes de Departamento y División.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 94 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Jefe Departamento/Jefe División Recursos Humanos

21. Reciben presupuesto y verifican.
22. Si hay observaciones, lo devuelven al colaborador de Recursos Humanos para su corrección. (regresa a numeral 19).
23. Si no hay observaciones, realiza validación del presupuesto presentado y lo devuelve al colaborador de Recursos Humanos.

Colaborador de Recursos Humanos

24. Recibe presupuesto validado y envía requisición de compra a UACI.
25. Realiza proceso de compra en coordinación con UACI

Suministrante Contratado

26. Entrega Implementos solicitados al Colaborador de Recursos Humanos.

Colaborador de Recursos Humanos

27. Recibe y revisa que los estímulos adquiridos para el evento cumplan con los requisitos.
28. Si los estímulos no cumplen con los requisitos, solicita al suministrante que haga el cambio respectivo.

Suministrante Contratado

29. Recibe, hace los cambios respectivos y entrega al colaborador de Recursos Humanos.

Colaborador de Recursos Humanos

30. Si los estímulos cumplen con los requisitos, realiza inventario de los mismos.
31. Elabora el programa del evento a realizar y la logística del mismo.
32. Elabora y envía invitaciones a los Directores o Jefaturas de las diferentes Dependencias previa autorización de nota por el Jefe de Sección.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 95 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

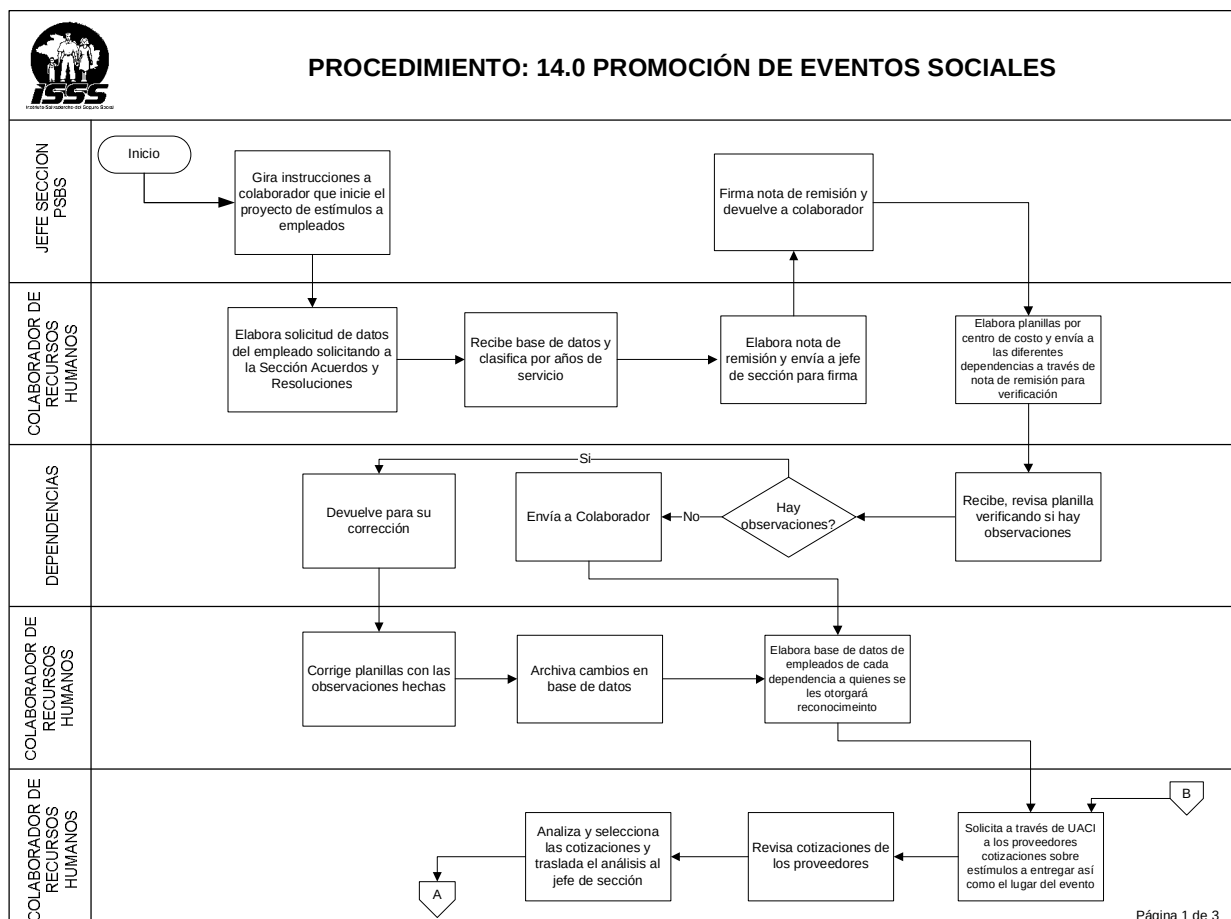
Colaborador de Recursos Humanos

33. Realiza divulgación de invitaciones y colocación de afiches.

Jefe de Sección PSBS

34. Solicita personal para cubrir el desarrollo del evento.

### 2.14.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 96 de 117      |



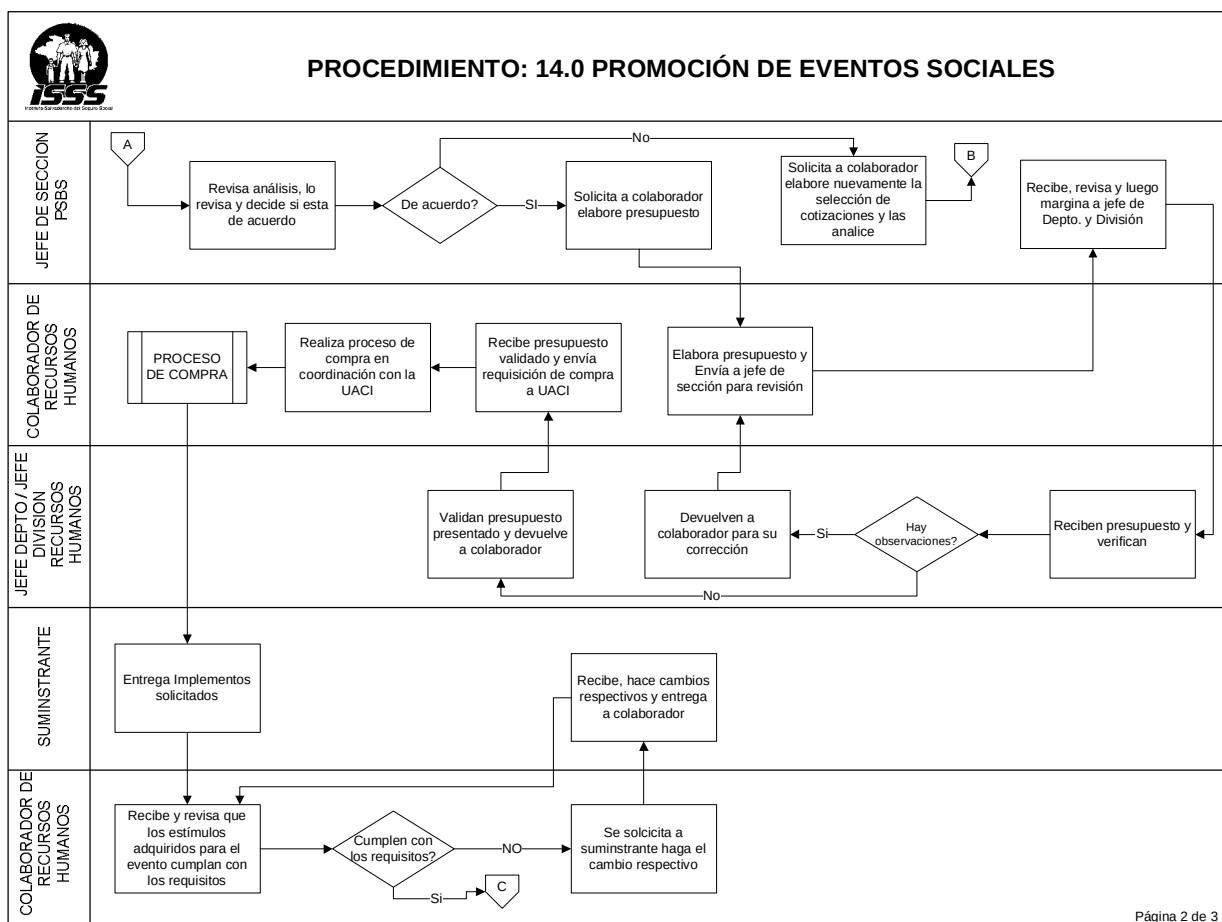
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



## PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Dependencia:

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL



Página 2 de 3

Fecha Creación: Mayo 2002

Fecha Modificación: Abril 2009  
VERSIÓN: 3.0

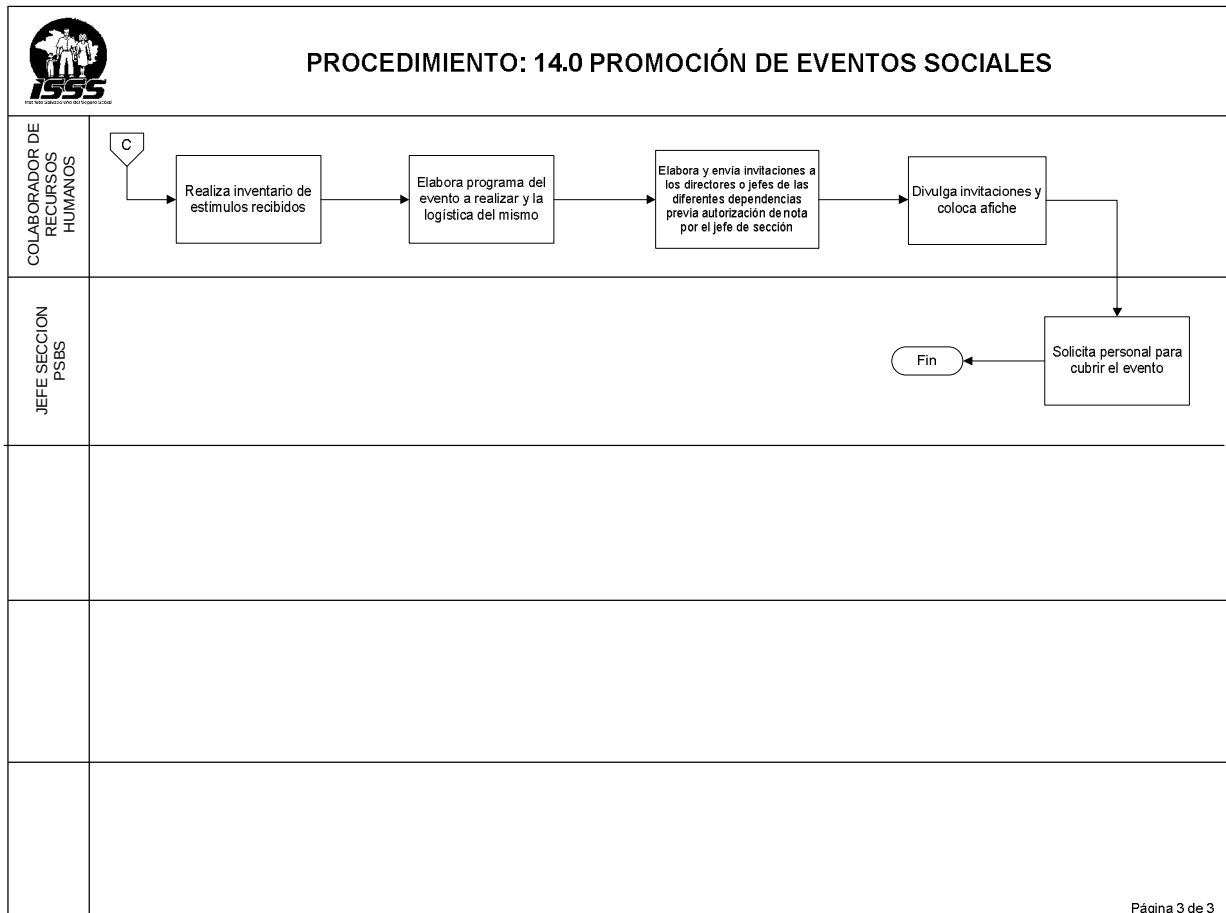
COD: MNPA 20090100002

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 97 de 117

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 98 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.15 “Seguro de Vida y Ayuda en Caso de Muerte”

### 2.15.1 Normas del procedimiento

1. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales deberá otorgar a los Beneficiarios de los empleados que fallecen, la cantidad de SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE 14/100 DOLARES (US\$6,857.14), o la cantidad vigente contractualmente, en concepto de Seguro de Vida, según el porcentaje establecido en el Registro de Beneficiarios o en forma equitativa a los nominados en la respectiva Certificación de Herederos Definitiva.
2. El (Los) Beneficiario(s) del empleado fallecido, deberán presentarse a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales de la División de Recursos Humanos, con la documentación que compruebe el fallecimiento del empleado y su parentesco o vínculo, a fin de verificar en la Ficha de Registro de Beneficiarios, si son las personas designadas por el empleado.
3. Si el empleado no designó a ningún beneficiario, será necesario para tramitar el Seguro de Vida que los padres o cónyuge de éste, tramiten la Certificación de Declaratoria de Herederos Definitiva.
4. Para el reclamo de la prestación en concepto de Seguro de Vida y Ayuda en Caso de Muerte, las personas designadas en el registro a que se refiere la prestación, deberán presentar la documentación que a continuación se detalla, en original y copias, según sea el número de beneficiarios.

#### DEL EMPLEADO FALLECIDO:

- Partida de Defunción.
- Partida de Nacimiento (si los Beneficiarios son los padres).
- Partida de Matrimonio, en caso de ser casado(a)
- Documento Único de Identidad (DUI)
- Carné de Empleado.
- Comprobante de abono a cuenta de último salario.

#### DE LOS BENEFICIARIOS:

- Partidas de Nacimiento de hijos.
- Documento Único de Identidad (DUI).
- NIT
- Certificación de Unión No Matrimonial (para Compañero(a) de Vida).
- Certificación de Declaratoria de Herederos

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 99 de 117      |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Cuando el empleado fallecido no designó a ningún beneficiario en el Registro que lleva la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

- Escritura de Poder General Judicial Administrativo con Cláusula Especial  
Cuando el beneficiario nombra a otra persona para que tramite y cobre la prestación.
  - DUI y NIT del apoderado.
  - Nombramiento de Tutor o Curador Especial  
Cuando los beneficiarios son menores de edad, y han fallecido ambos padres. Además de este documento, se solicitan DUI y NIT del Tutor.
  - Pasaporte y Poder General Judicial y Administrativo  
Cuando el beneficiario se encuentre fuera del país y autorice a otra persona por medio de Poder General Judicial Administrativo con Cláusula Especial para que cobre la prestación. Dicho poder puede ser elaborado en el Consulado Salvadoreño del país donde reside el beneficiario, el cual debe ser enviado al Ministerio de Relaciones Exteriores de este país para que firmen el documento dando fe de la veracidad de la firma del cónsul o en su caso dicho poder lo podrá elaborar un Notario Salvadoreño en el país donde reside el beneficiario.
  - Escritura de Identidad Personal  
Cuando los datos de identidad que aparecen en el DUI y el NIT, no coinciden con los nombres establecidos en el Registro de Beneficiarios.
5. Los expedientes que corresponden a la prestación Ayuda en Caso de Muerte y Seguro de Vida, serán aprobados por el Consejo Directivo, previa revisión de la Jefatura de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, Jefatura del Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal y Visto Bueno de la División de Recursos Humanos.
8. Cuando el monto de la prestación de Ayuda en Caso de Muerte sea inferior o igual a CINCO MIL SETECIENTOS CATORCE 29/100 DOLARES (US\$5,714.29), será aprobada por la Jefatura de la División de Recursos Humanos, previa revisión de la Jefatura de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales y del Departamento Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal, y posteriormente se enviará a Sección Trámite de Pago para que elaboren el CEF respectivo.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 100 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

9. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, deberán otorgar a los beneficiarios de los empleados que fallecen, la cantidad de SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE 14/100 (US\$6,857.14), o la cantidad vigente contractualmente en concepto de Seguro de Vida; a su vez, el equivalente a la sumatoria de seis salarios nominales del empleado en concepto de Ayuda en Caso de Muerte, según el porcentaje establecido en el Registro de Beneficiarios que se lleva en la referida Sección; o en forma equitativa a las personas nominadas en la Certificación de Declaratoria de Herederos definitiva.

## 2.15.2 Descripción del procedimiento

### Beneficiario

1. Familiares se presentan a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales a informar el fallecimiento del (la) empleado (a) y gestionar el trámite de las prestaciones.

### Colaborador de Recursos Humanos

2. Verifica si existe registro de Beneficiario.
3. Si existe, orienta a los beneficiarios sobre la documentación requerida para ambas cláusulas (pasa a numeral 5)
4. Si no existe, se les da indicación que deberán gestionar la Certificación de Declaratoria de Herederos definitiva, y mientras tanto el trámite queda en espera (regresa numeral 1).

### Beneficiario

5. Recibe requisitos, recopila documentación y al tenerla completa presenta a Colaborador de Recursos Humanos.

### Colaborador de Recursos Humanos

6. Recibe documentación y la revisa.
7. Apertura expedientes por cada prestación con los documentos presentados por los beneficiarios, incluyendo en estos la constancia de sueldo elaborada por la Sección Administración de Nóminas; además, la hoja de datos para análisis por

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 101 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Seguro de Vida para aprobación del Honorable Consejo Directivo, y la Resolución de Ayuda en Caso de Muerte.

8. Se realiza el cálculo y se distribuye el monto de cada prestación de acuerdo al porcentaje establecido en la plica de beneficiarios.

Jefe Sección PSBS

9. Aprueba y da Visto Bueno a expedientes presentados.

Colaborador de Recursos Humanos

10. Remite los expedientes de Seguro de Vida y Ayuda en Caso de Muerte al Departamento de Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal y posteriormente a la División de Recursos Humanos para VoBo.

Jefe Capacitación, Desarrollo y Prestaciones al Personal

11. Recibe información, firma de autorizado y remite expediente a Jefe de División de Recursos Humanos.

Jefe División Recursos Humanos

12. Recibe información, firma de VoBo y remite expedientes a Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

Colaborador de Recursos Humanos

13. Recibe expediente, los de Seguros de Vida los remite a Secretaría General.
14. Si el monto para la prestación de Ayuda en Caso de Muerte es menor a \$5,714.00, se envía el expediente a Sección Trámite de Pago par que elabore el CEF respectivo.
15. Si el monto para la prestación de Ayuda en Caso de Muerte es mayor a \$5,714.00, se envían ambos expedientes (Ayuda en caso de Muerte junto a Seguro de Vida) a Secretaría General para tramitar su aprobación por Consejo Directivo.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 102 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

#### Consejo Directivo

16. Emite Acuerdo y envía expediente a la Unidad Financiera con copia a Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, al Depto. Y División de Recursos Humanos.

#### Jefe de Sección/ Jefe Departamento / Jefe División

17. Reciben Acuerdo de Consejo Directivo y marginan a colaborador de Recursos Humanos.

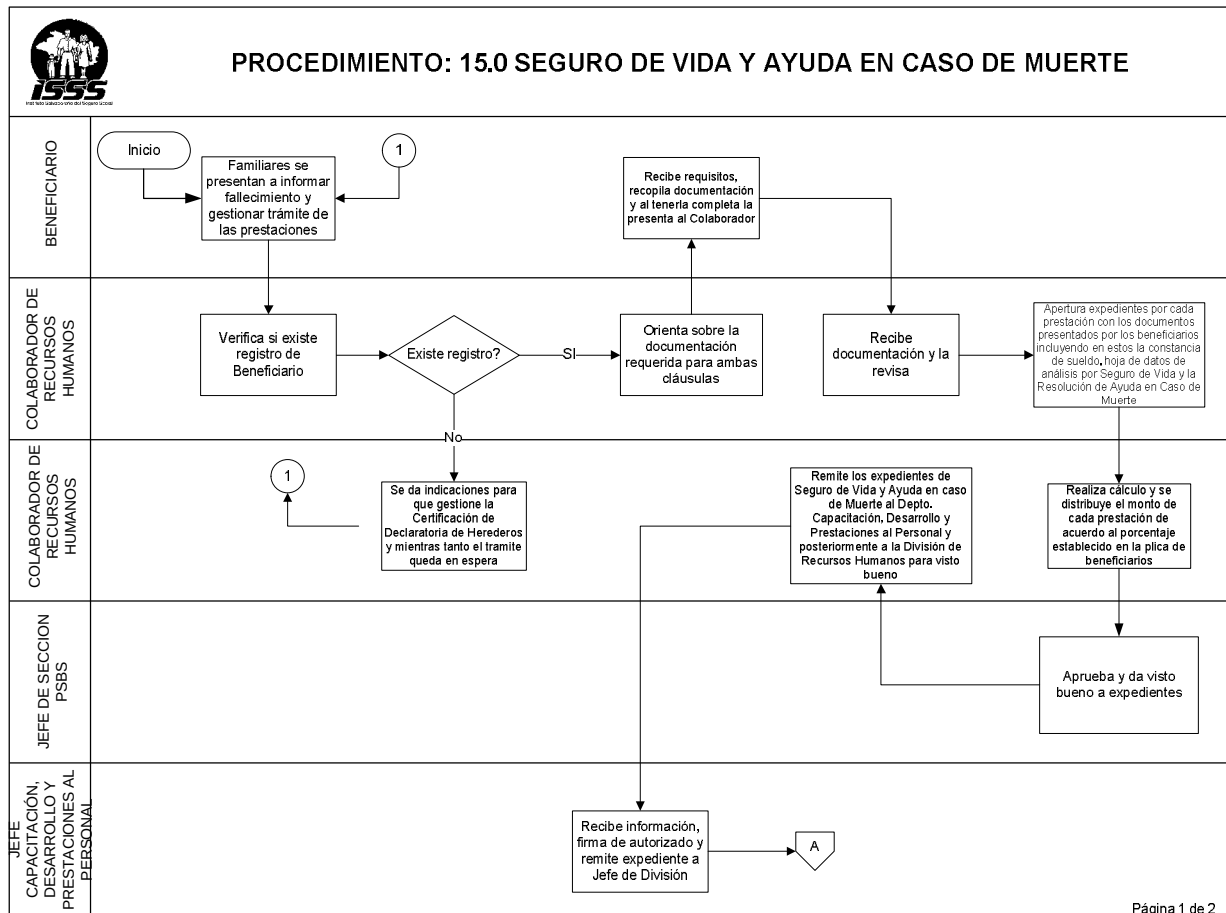
#### Colaborador de Recursos Humanos

18. Archiva copia de Acuerdo y/o Resolución junto al expediente de la Sección.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 103 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

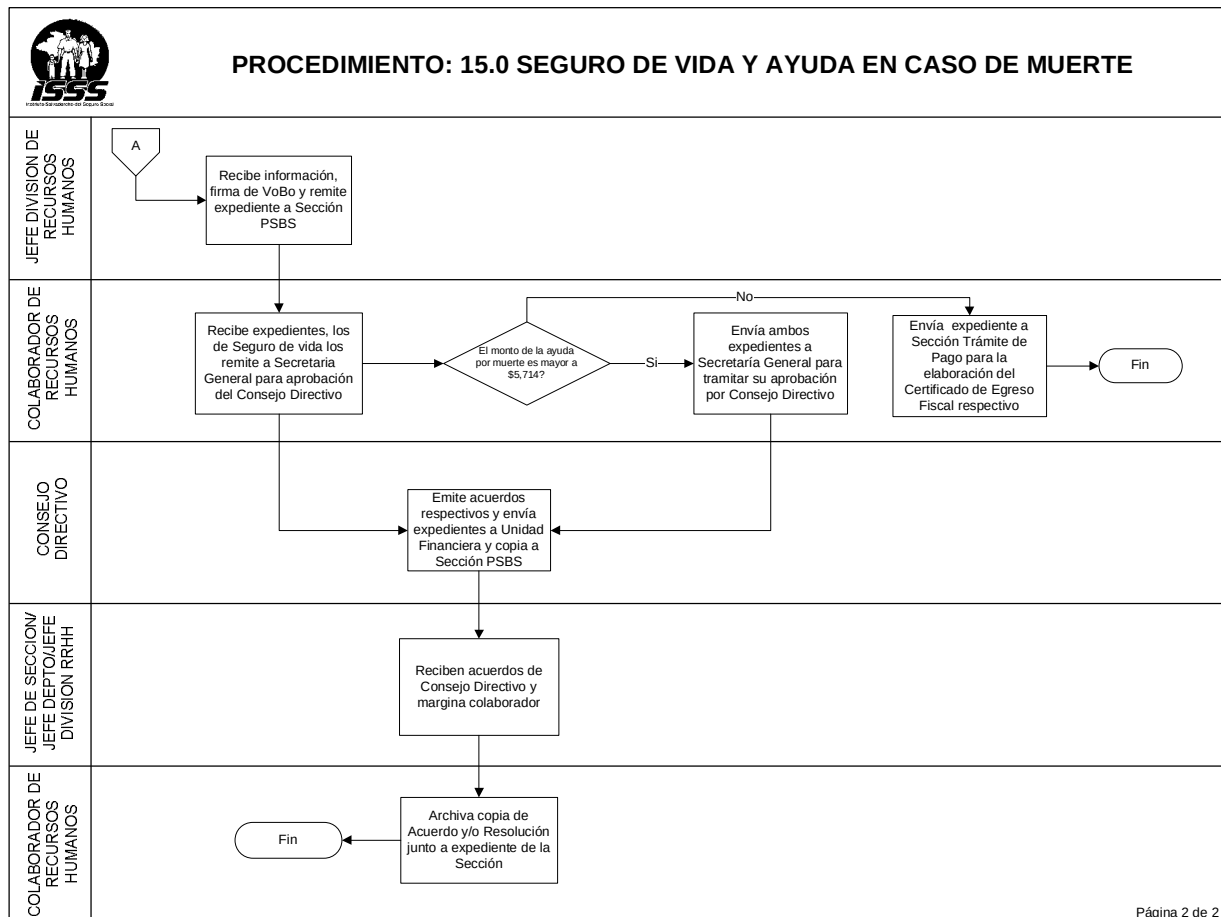
### 2.15.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 104 de 117     |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 105 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.16 “Subsidio para la Compra de Anteojos”

### 2.16.1 Normas del procedimiento

- Los trabajadores nombrados en forma interina, tendrán derecho a solicitar ayuda económica para la compra de anteojos siempre que hayan acumulado un mínimo de seis meses de trabajo en forma continua y estén nombrados al momento de la solicitud.
- Todo trabajador que solicite por primera vez Ayuda Económica Para Anteojos, deberá presentar en la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales de la División de Recursos Humanos, o Dependencias Autorizadas para tal fin, los documentos siguientes:
  - Receta de optometría ( Dos originales) extendidas por un Oftalmólogo u Optometrista del Instituto, del Consultorio de Oftalmología correspondiente, firmadas y selladas por éste, en las que se indique la graduación de los lentes.
  - Carné de empleado vigente.
  - El comprobante de abono a cuenta de su último salario. (requerido para verificar que el empleado está activo).
  - Factura en original y fotocopia, a nombre del trabajador solicitante, extendida por la óptica donde adquirió los lentes.
  - Tarjeta de Afiliación y DUI (cuando hay discrepancia en nombre)
- Todo trabajador del ISSS, podrá solicitar nueva ayuda económica para cambio de anteojos cuando presente modificaciones en la graduación después de transcurridos dos años, salvo en casos especiales, la ayuda se otorgará antes de este período siempre que sea determinado por médicos especialistas del ISSS, a través de constancia médica; debiendo presentar el solicitante los mismos documentos que se le exigieron cuando fue por primera vez.
- Todo empleado que solicite prestación económica para reposición de aro o lentes, por haber sido destruidos en su lugar de trabajo, deberá presentar lo siguiente:
  - Nota firmada por el solicitante, dos testigos y Visto Bueno del Jefe inmediato, a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales del Departamento de Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales o a las Sucursales, dentro de los sesenta días después de ocurrido el incidente, en la que relaten la forma de cómo se quebraron los anteojos.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 106 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

- Los dos testigos que presenciaron el accidente acudirán a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales o a las Sucursales respectivas, a dar fe de lo ocurrido; de la declaración se elaborará un acta la cual firmarán los testigos y un Técnico de Recursos Humanos.

Todo caso que genere duda para el otorgamiento de la prestación, se enviará al Departamento Jurídico de Personal, quien determinará si procede o no otorgar la prestación.

5. Para efectos de solicitar ayuda por la reposición de lentes, por haber sido destruidos en el desempeño del trabajo, el interesado debe presentar los anteojos dañados y se procederá de la siguiente manera:
  - I. La Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales comprobará, verificando en la copia de la factura, si el modelo del aro es el mismo, en caso de comprobar que no corresponden no se concederá la prestación.
  - II. Si el daño es total, el solicitante debe presentar en la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, los lentes destruidos, para solicitar nuevamente la prestación.
  - III. Si el daño es parcial, se otorgará ayuda para reponer únicamente las partes dañadas de acuerdo a la tabla siguiente:

| PARTE DAÑADA A REPONER | MONTO A OTORGAR |
|------------------------|-----------------|
| UN LENTE O CRISTAL     | \$ 42.86        |
| DOS LENTES O CRISTALES | \$ 85.71        |
| ARO                    | \$ 85.71        |

6. Las tarjetas de graduación del examen de la vista que extiende el Oftalmólogo u Optometrista del ISSS, tendrán vigencia por un período de SEIS MESES para tramitar la prestación de ayuda de lentes.
7. La Jefatura de la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales será la responsable de notificar a las jefaturas correspondientes de los empleados que se les compruebe fraude o mal uso de la prestación de Ayuda para compra de Lentes, a fin de que se amoneste por escrito con copia al expediente personal; a dichos empleados se les suspenderá el derecho a la prestación, por un plazo de dos años.
8. Si la prestación tiene menos de dos años del último subsidio, no podrá otorgarse al igual que si no existe cambio de graduación, dando las explicaciones pertinentes al empleado.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 107 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

9. Si el empleado no está activo, de igual manera no podrá otorgársele.

## 2.16.2 Descripción del procedimiento

### Empleado del ISSS

1. Presenta original y copia de factura de compra, tarjetas originales de la graduación oftalmológica, copia de comprobante de abono a cuenta de último salario, carné de empleado y DUI.

### Técnico de Recursos Humanos I

2. Recibe y revisa los documentos presentados y verifica si el empleado es activo.
3. Si es activo, verifica el cambio de graduación y si tiene dos años o más de su último subsidio (Pasa a numeral 5).
4. Si no es activo, devuelve documentos a empleado y explica porque no tiene derecho a la prestación (fin).
5. Si no tiene dos años o más de su último subsidio, devuelve documentación a empleado y explica porque no tiene derecho a la prestación (fin).
6. Si tiene dos años o más de su último subsidio, verifica legalidad, fecha y monto de la factura.
7. Elabora e imprime recibo para autorización de anteojos.
8. Traslada recibos a técnico de Recursos Humanos II para su autorización.

### Técnico de Recursos Humanos II

9. Revisa y firma autorizando la adjudicación de la prestación.

### Técnico de Recursos Humanos I

10. Completa ficha de control de adjudicación de anteojos.
11. Elabora cheque, lo firma y gestiona firma del Jefe de Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 108 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Jefe Sección PSBS

12. Recibe cheque y verifica si esta correcto.
13. Si está correcto el cheque, lo valida y lo margina al Técnico de Recursos Humanos I (pasa a numeral 15)
14. Si no esta correcto el cheque, devuelve al técnico para que realice modificaciones (regresa numeral 11).

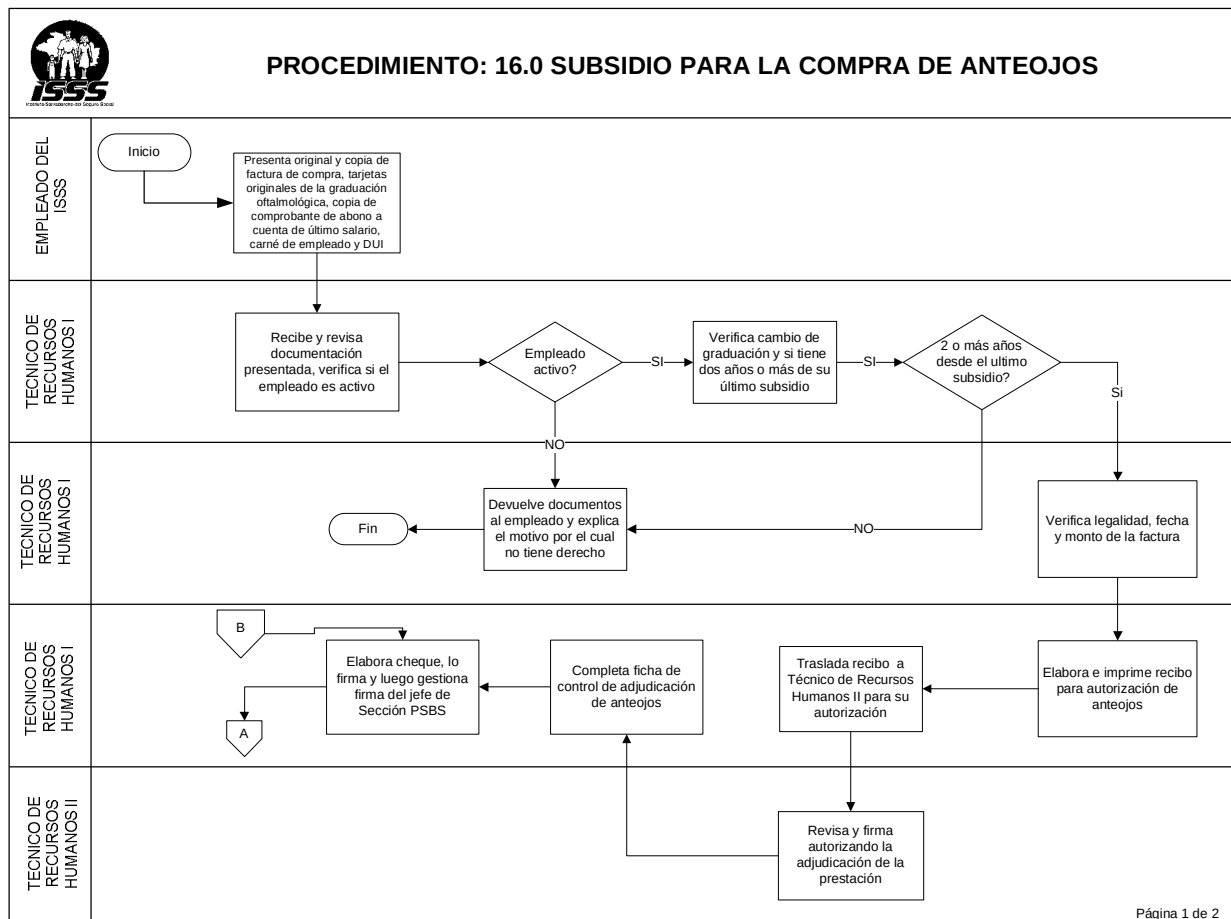
Técnico de Recursos Humanos I

15. Anota en libro los datos del cheque y lo entrega al empleado.
16. Codifica y sella recibo de compra de anteojos.
17. Realiza cálculos matemáticos y sumatorias de gastos efectuados.
18. Elabora comprobante de egreso fiscal y póliza en sistema.
19. Solicita asignación presupuestaria.
20. Realiza conformación del comprobante de póliza y egreso fiscal (CEF).
21. Envía al Departamento de Presupuesto para el reintegro de fondo.
22. Archiva copia de documentos.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 109 de 117     |

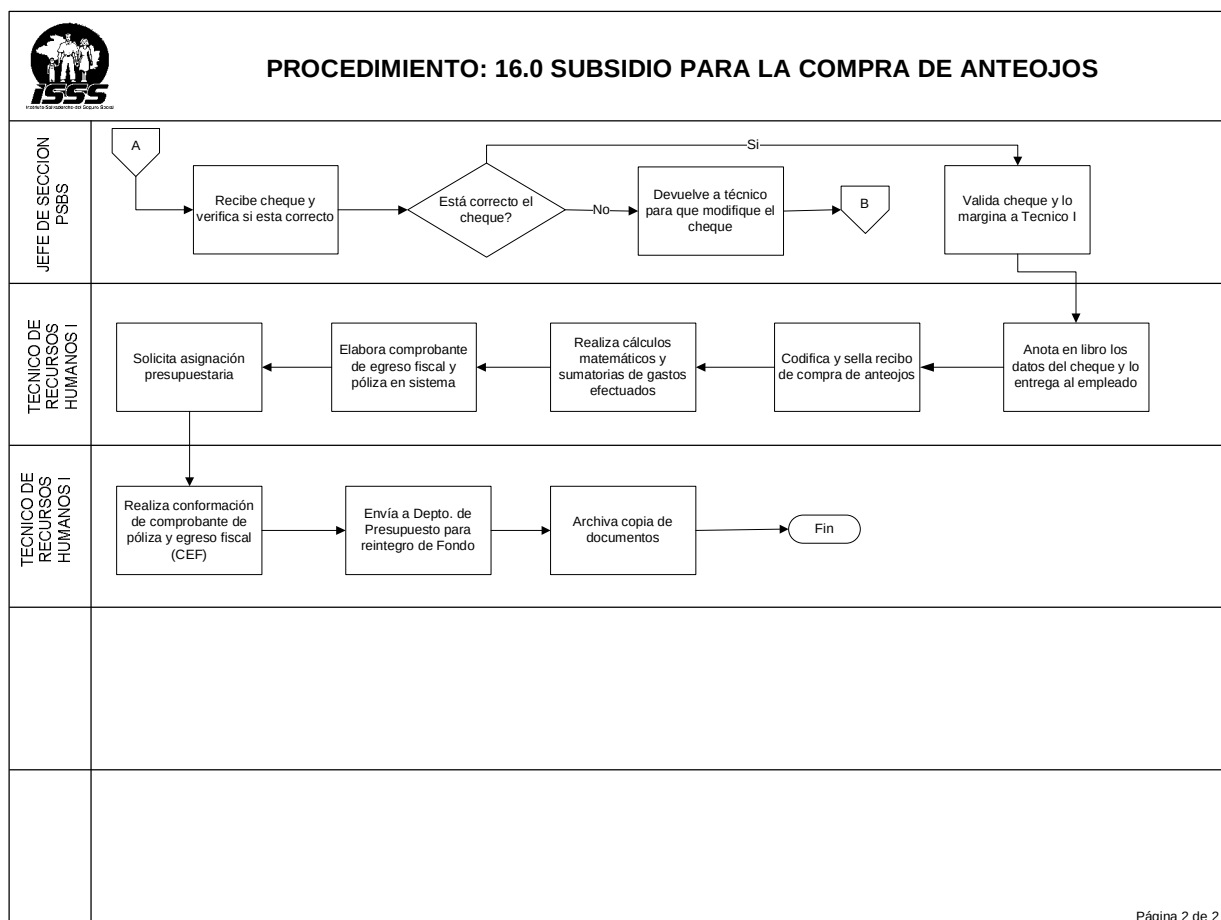
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.16.3 Diagrama de flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
|                                 | VERSIÓN: 3.0                   |                       |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 110 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



Página 2 de 2

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 111 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

## 2.17 “Tramite para Permiso de Estudios, Impartir Clases, Tesis o Trabajo de Graduación”

### 2.17.1 Normas del procedimiento

1. Para todos los empleados que cursen estudios universitarios o técnicos gozarán de permisos remunerados hasta por tres horas diarias, para asistir a sus respectivas clases, excepto aquel que imparta clases en Centros de Enseñanza Superior Universitaria o Tecnológica, tendrán derecho hasta dos horas de licencia remunerada; las cuales se otorgarán al inicio o al final de la jornada de trabajo.
2. Se entenderá por estudios universitarios o cursos técnicos, aquellos que tengan como prerequisite el título de bachiller y que sean impartidos en Instituciones Universitarias o Centros de Estudios Tecnológicos o Superiores debidamente acreditados por el Ministerio de Educación de la República.
3. Todo permiso, para realizar estudios o impartir clases deberá presentarse a la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, dentro de los 15 días posteriores a la fecha de inicio de clases, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato Colectivo de Trabajo; pasado el tiempo establecido, no será aceptado dicho permiso.
4. Deberá verificarse que todo empleado que solicite permiso para realizar estudio o impartir clases, se encuentre nombrado en forma permanente en Ley de Salario, Contrato o Planilla y tener como mínimo seis meses de servicio continuos en el Instituto y tener una jornada de trabajo de seis horas diarias continuas.
5. Todo trabajador deberá incluir en el horario de permiso, el tiempo que ocupará para trasladarse del Centro de Estudios hasta el lugar de trabajo o viceversa, con una holgura máxima de 30 minutos.
6. El empleado al momento de presentar el permiso, deberá anexar al formulario original Constancia del Centro de Estudios especificando cuando inicia y finaliza ciclo, y especificando q los horarios de materia son únicos; horario de las Materias inscritas, reporte de materias cursadas o las notas del ciclo anterior (excepto cuando es inicio de Carrera Universitaria). Toda la documentación debe ser presentada en original y una copia.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 112 de 117     |



| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

7. El formulario para solicitar realizar tesis o trabajo de graduación es proporcionado en la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales y deberá ser completado a máquina o a mano, con letra legible y sin enmendaduras y presentarse dentro de los 15 días hábiles posteriores al inicio de la misma. Deberán presentar Constancia extendida por el Centro de Estudio que justifique el goce de la licencia.
8. Dentro de los 15 días hábiles posteriores a la finalización de la tesis o trabajo de graduación, deberá presentar constancia de haberlo realizado indicando el resultado del mismo.
9. Todo formulario autorizado será ingresado en la base de datos para su respectivo control y posteriormente archivado en esta Sección.
10. De acuerdo a la Cláusula 12 del Contrato Colectivo, en caso que el empleado tenga que realizar su servicio social u horas sociales como requisito para graduarse, podrán realizarlas en sus instalaciones ya sea en su lugar específico de trabajo o fuera de él, siempre y cuando estas se realicen fuera del horario de trabajo y sin prestación económica alguna.
11. No se otorgarán permisos de estudio para. Diplomados, Seminarios o cursos de cualquier índole según el contrato colectivo (Cláusula 12).

## 2.17.2 Descripción del procedimiento

### Empleado del ISSS

1. Solicita en la Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales, el formato de permiso para estudio, impartir clases, tesis o trabajo de graduación.

### Colaborador de Recursos Humanos

2. Recibe formulario con documentos anexos y verifica si es permiso para estudio, impartir clases, para tesis o trabajo de graduación.

### Si es permiso para tesis o trabajo de graduación

3. Verifica que sea por un periodo continuo de hasta seis meses y por dos horas diarias.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 113 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

Si es hasta por 6 meses en período continuo

Empleado

4. Tramita licencia por el período solicitado en la Sección Emisión de Acuerdos y Resoluciones.
5. Presenta formulario lleno y licencia por el período solicitado en Sección Planeamiento de Servicios y Beneficios Sociales.

Colaborador de Recursos Humanos

6. Actualiza base de datos con los datos del empleado que recibió la autorización, y archiva documentación.
7. Elabora informe mensual de empleados autorizados para control de estadísticas (fin).

Si no es por 6 meses en período continuo

Empleado

8. Presenta permiso por 2 horas diarias durante 6 meses y formulario lleno con los documentos anexos (pasa a numeral 13).

Si no es permiso para tesis o trabajo de graduación

9. Completa formulario para impartir clases o permiso de estudio en original y copia y anexa documentos probatorios solicitados.
10. Entrega formularios en original y documentación anexa.

Colaborador de Recursos Humanos

11. Recibe, revisa y verifica que la información este completa y que cumple con los requisitos

Si está completa y cumple requisitos

12. Autoriza permiso de estudio o impartir clases.

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 114 de 117     |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

13. Actualiza base de datos con la información del empleado que recibió la autorización y archiva documentos.

14. Elabora informe mensual de empleados autorizados para control de estadística (fin).

Si no está completa y no cumple requisitos

15. Verifica si necesita opinión Jurídica.

Si necesita opinión jurídica

16. La solicita al Departamento de Apoyo Jurídico.

17. Si recibe la opinión jurídica (pasa a numeral 12).

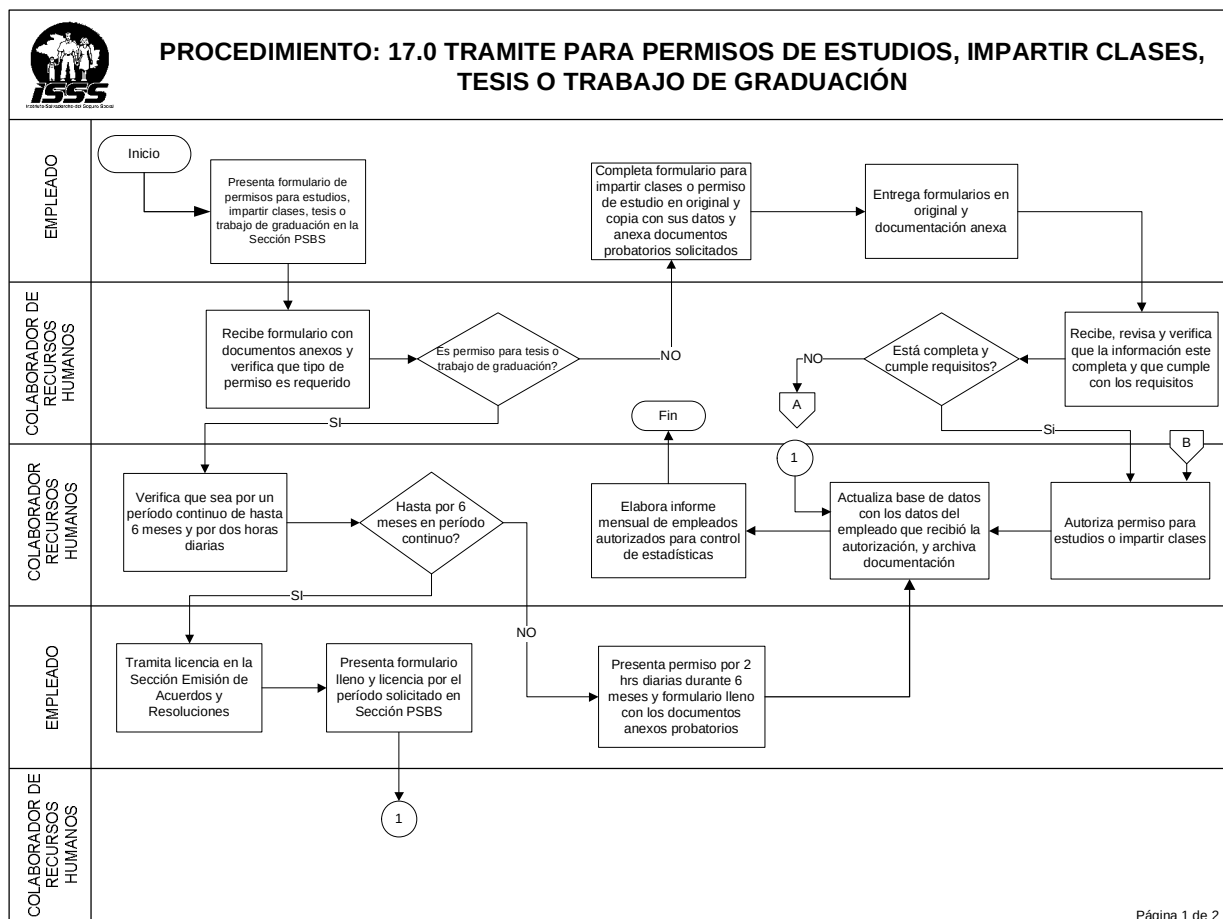
18. Si no recibe la opinión jurídica, no autoriza el permiso (fin).

Si no necesita opinión jurídica, pasa a numeral 12

|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 115 de 117     |

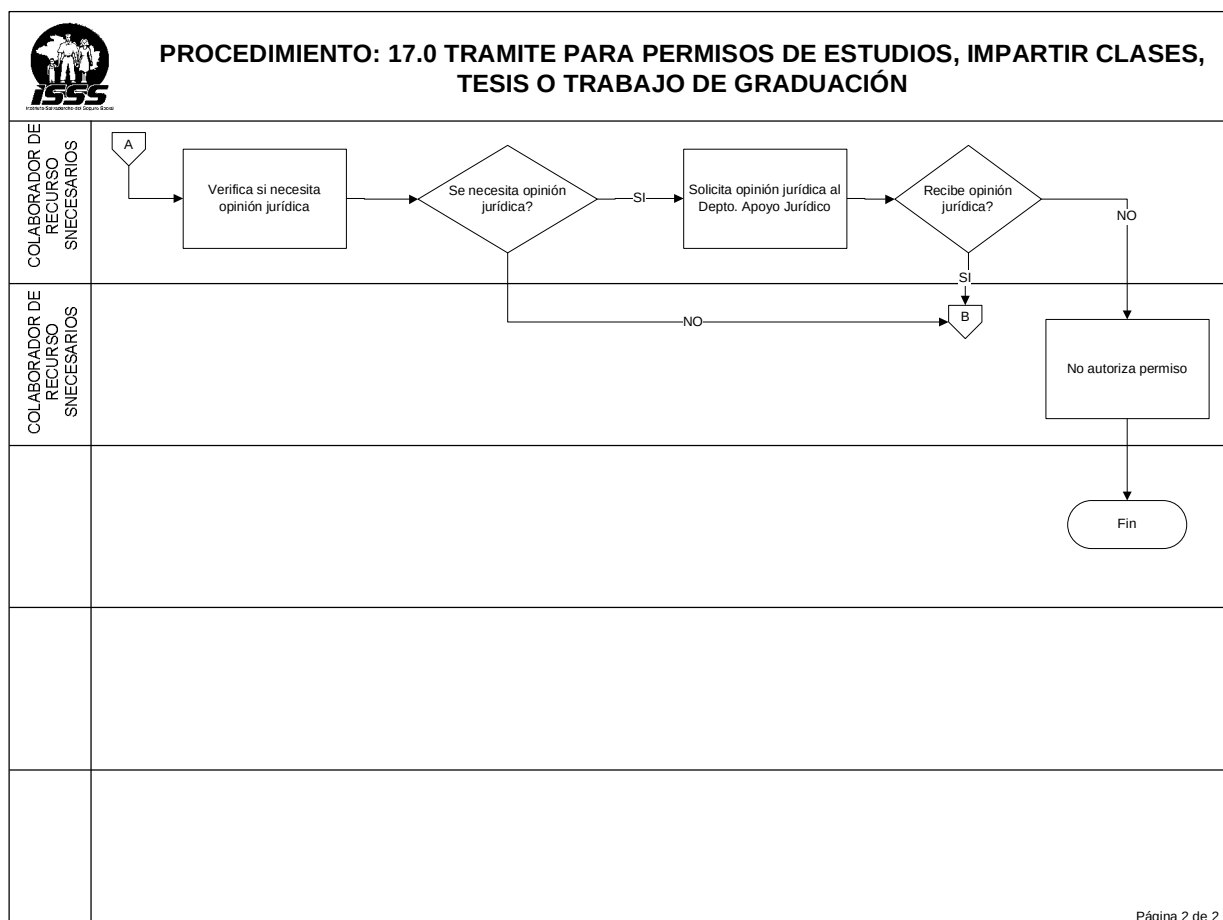
| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |

### 2.17.3 Diagrama de Flujo



|                                 |                                |                       |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA         | Página 116 de 117     |
| VERSIÓN: 3.0                    |                                |                       |

| MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS                                                 |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | PLANEAMIENTO DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES                                  |
|                                                                                   | Dependencia:<br>DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN, DESARROLLO Y PRESTACIONES AL PERSONAL |



|                                 |                                                |                       |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Fecha Creación: Mayo 2002       | Fecha Modificación: Abril 2009<br>VERSIÓN: 3.0 | COD: MNPA 20090100002 |
| DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL | Clasificación: INTERNA                         | Página 117 de 117     |