



Manual de Calidad

Agosto 2021

IPSFA-GG-MA-03

Gerencia General

31 AGO 2021

Contenido

A. Introducción.....	1
B. Conceptos Fundamentales	1
C. Objetivo	2
D. Alcance	2
E. Marco Normativo y Técnico.....	2
F. Contexto de la Organización	2
G. Partes Interesadas.....	4
H. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	4
I. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	4
J. Política de Calidad	5
K. Objetivos de Calidad.....	5
L. Mapa de Macroprocesos	6
M. Estructura de Documentación	8
N. Codificación de Documentos	9
O. Liderazgo y Compromiso.....	10
P. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad	11
Q. Disposiciones Finales	11
R. Bitácora de Cambios	11
S. Autorización.....	11
T. Anexos.....	12

A. Introducción

El presente Manual describe el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, el cual ha sido estructurado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 la cual está basada en la gestión por procesos.

El Manual especifica los mecanismos, las herramientas y el compromiso necesario de todo el personal del IPSFA para satisfacer las necesidades de las partes interesadas; adicionalmente, especifica el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión; considerando, en todos los aspectos, el marco normativo definido por la Ley del IPSFA, su Reglamento y demás normativa aplicable.

B. Conceptos Fundamentales

1. **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
2. **Control de calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a cumplir los requisitos de la calidad.
3. **Gestión:** Conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad.
4. **Indicador:** Es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo, hacia el logro de un resultado específico.
5. **Manual de Calidad:** Es un documento donde se especifican la misión y visión de cada una con respecto a la calidad, así como la política de calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.
6. **Manual de procesos:** Es aquel en el que se recopila todos los procesos, procedimientos y tareas documentados.
7. **Macroproceso:** agrupan a los procesos que comparten un objetivo común.
8. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
9. **Política de calidad:** Proporciona marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.
10. **Procedimiento:** Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.
11. **Partes interesadas:** Grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la institución o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa o entidad de carácter público.
12. **Planificación:** Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos que se enmarcan dentro de una planificación.
13. **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos para lograr los resultados deseados.

C. Objetivo

Describir todos los componentes e interrelaciones que conforman el Sistema de Gestión de Calidad en el IPSFA, con el fin de plasmar y transmitir la definición del mismo a todas las unidades organizativas del Instituto; entre ellas, la política de calidad, alcance, lineamientos generales, responsabilidades y mapa de macroprocesos institucional y exclusiones consideradas a dicho Sistema.

D. Alcance

El presente Manual comprende los componentes del Sistema de Gestión de Calidad y el Marco Estratégico Institucional bajo el cual se implementa, la política de calidad, los objetivos de calidad, así como todos los procesos y procedimientos que forman parte del mismo. Dicho Manual está sujeto a la ejecución de sus actividades considerando el Marco Normativo Institucional y de las Entidades Fiscalizadoras para este Instituto.

E. Marco Normativo y Técnico

1. Ley del IPSFA.
2. Reglamento Ley del IPSFA.
3. IPSFA-CD-PO-07 Política de Calidad.
4. Norma Técnica Salvadoreña ISO-9001:2015.

F. Contexto de la Organización

1. Comprensión de la organización y su contexto.

El IPSFA, es una institución autónoma que tiene por objeto la realización de fines de previsión y seguridad social para sus afiliados y beneficiarios, dentro de su marco estratégico su misión es administrar y gestionar eficientemente los recursos disponibles, de nuestra población afiliada, la cual está formada por el régimen general y especial.

El Instituto, dentro de su Ley considera como prestaciones las siguientes: pensiones por invalidez, pensiones por retiro, pensiones de sobrevivientes, fondo de retiro, seguro de vida solidario, auxilio de sepelio; y como beneficios cuenta con: programas para la tercera edad y programas de recreación, préstamos hipotecarios, personales y educativos y servicios funerarios; respecto a las inversiones de las reservas técnicas y los fondos del Instituto, de acuerdo al artículo 93 de Ley del IPSFA, se realizan a través de las unidades de negocio: FUDEFA, IPSFACrédito, InmoIPSFA, aKUAIPSFA.

La gestión de supervisión operativa y financiera externa del instituto, está a cargo la de las entidades definidas en la imagen 1:



Imagen 1: Entidades que supervisan la gestión y funcionamiento del IPSFA

2. Marco Estratégico Institucional.

Autorizado por el Consejo Directivo, en sesión CD-29/2020, Resolución No. 94, con fecha 14 de agosto de 2020. El mismo contiene los elementos vitales para la dirección y administración del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada; la misión que define cual es nuestra razón de ser, la visión que define que queremos ser y los valores que son las estrategias de como llegaremos a lograrlos; los aspectos anteriores establecen el campo de actuación para el desarrollo de todos los procesos; definiéndose de la siguiente manera para el Instituto:

- a. Misión: Administrar y gestionar eficientemente los recursos disponibles, para proveer en el momento oportuno servicios de previsión y seguridad social que garanticen la satisfacción de nuestros afiliados y sus beneficiarios.
- b. Visión: Ser una institución confiable y auto sostenible mediante la ejecución de procesos que garanticen la eficiencia y mejora continua para proveer de servicios de previsión y seguridad social en beneficio de sus afiliados y beneficiarios.
- c. Valores institucionales:
 - 1) Compromiso: Con los afiliados, beneficiarios, empleados y autoridades, ejecutando procesos basados en el cumplimiento efectivo de la razón de ser de la Institución y el marco legal que la rige.
 - 2) Innovación: En la utilización de recursos y aplicación de conocimientos, que respondan a los retos y necesidades cambiantes del entorno institucional.
 - 3) Transparencia: En la ejecución y resultado de los procesos, presentando la información relacionada y permitida, con una comunicación abierta y participativa, que genere confianza y seguridad para los afiliados, beneficiarios, empleados y autoridad.

- 4) Excelencia: En la atención y prestación de servicios, mediante la ejecución de procesos de calidad que logren una mejora continua que impacte directamente en beneficio de los afiliados y sus beneficiarios.
- 5) Confidencialidad: En la gestión de la información generada durante el desarrollo de todos los procesos institucionales.

G. Partes Interesadas

El contexto organizativo del Instituto y su quehacer de acuerdo a la Ley que lo rige, se han clasificado estratégicamente las partes interesadas, internas y externas, de la siguiente manera:

PARTES INTERESADAS INTERNAS	PARTES INTERESADAS EXTERNAS
Consejo Directivo	Presidencia de la República de El Salvador
Funcionarios IPSFA	Afiliados y Beneficiarios del IPSFA
Empleados IPSFA	Entes Fiscalizadores
	Proveedores
	Entidades Gubernamentales
	Población en General

H. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del SGC está relacionado directamente con lo establecido y regulado en la Ley del IPSFA y su Reglamento, en cuanto a las prestaciones y beneficios, que este Instituto gestiona. Así mismo los procesos ejecutados para brindar dichas prestaciones y beneficios, con el compromiso de garantizar la satisfacción de las partes interesadas, la mejora continua, toma de decisiones basadas en evidencias e intrínsecamente cumplimiento a los requisitos definidos en la NTS ISO 9001:2015.

I. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

El IPSFA dará cumplimiento a los requisitos de la NTS ISO 9001:2015 a través de la estructura documental expresada en la imagen 2.



Imagen 2: Alcance documental del SGC del IPSFA

J. Política de Calidad

El Consejo Directivo del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada considerando que de acuerdo a la Ley del IPSFA, les corresponde la orientación y determinación de las políticas del Instituto, emitió la política para regular y dirigir la gestión y aseguramiento de la calidad, mediante resolución N° 01 del Acta CD-01/2021 del 5 de enero del 2021, definiéndose de la siguiente manera:

1. La Política de Calidad constituirá para el IPSFA la base del Sistema de Gestión de Calidad, marcará un punto de referencia para dirigir la Institución en todas sus operaciones en el camino de lograr la eficiencia de las mismas y garantizar su mejora continua.
2. El IPSFA a través de su máxima autoridad, expresará su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, asegurándose que la Política de Calidad incluya los siguientes aspectos:
 - a. Apoyar la dirección estratégica del IPSFA.
 - b. Proporcionar un marco de referencia para definir los objetivos institucionales referentes a la calidad.
 - c. Incluir los compromisos para cumplir con los requerimientos aplicables de las partes interesadas y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad dentro del marco normativo vigente.
3. Se define la Política de Calidad de la siguiente manera:

“Nuestro compromiso como Institución es administrar los recursos que son la base para asegurar el futuro de nuestros afiliados y sus beneficiarios de forma íntegra, oportuna, eficiente y transparente, mediante la ejecución de procesos que aseguren la excelencia en el servicio, el cumplimiento normativo y la mejora continua, dentro del desarrollo de los conceptos del Marco Estratégico Institucional”.

K. Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son la manera de traducir la Política de Calidad de la Institución, es decir, a través de éstos se organizarán todos los esfuerzos a realizar para alcanzar la mejora continua, requerimiento esencial de la norma ISO 9001:2015.

1. Identificación de objetivos de calidad.

En ese sentido se han establecido los siguientes:

 - a. Administrar eficientemente las reservas técnicas, de emergencia y demás fondos que administre el Instituto para la obtención adecuada de la rentabilidad, cuando los fondos de estas sean invertidos.
 - b. Ejecutar una gestión de calidad en nuestros procesos orientada a la satisfacción de las partes interesadas.
 - c. Desarrollar nuestros procesos dando cumplimiento al marco legal y regulatorio Institucional y de los entes fiscalizadores relacionados al Instituto.
 - d. Evaluar periódicamente el SGC sobre la base del monitoreo permanente que contribuya la mejora continua del mismo.

2. Evaluación de los objetivos de calidad.

El cumplimiento de los objetivos de calidad tiene que evaluarse, contar con el cliente y los requisitos legales deben estar vigilados para determinar si se cumplen o no. Para ello se ha determinado para cada objetivo la meta, indicador y fórmula que permitirá a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad a través del monitoreo, presentación de resultados y ajustes al SGC, si es necesario.

En la siguiente tabla se muestra la relación de los factores antes mencionados y cómo responden a la Política de Calidad de este Instituto.

Política de Calidad: "Nuestro compromiso como Institución es administrar los recursos que son la base para asegurar el futuro de nuestros afiliados y sus beneficiarios de forma íntegra, oportuna, eficiente y transparente, mediante la ejecución de procesos que aseguren la excelencia en el servicio, el cumplimiento normativo y la mejora continua, dentro del desarrollo de los conceptos del Marco Estratégico Institucional".				
Compromisos	Administrar los recursos	Ejecutar procesos que aseguren la excelencia	Cumplir lo normativo	Mejorar continuamente el SGC
Objetivo	Administrar eficientemente las reservas técnicas, de emergencia y demás fondos que administre el Instituto, para la obtención adecuada de la rentabilidad cuando los fondos de estas sean invertidos	Ejecutar una gestión de calidad en nuestros procesos orientada a la satisfacción de las partes interesadas	Desarrollar nuestros procesos dando cumplimiento al marco legal y regulatorio Institucional y de los entes fiscalizadores relacionados al Instituto	Evaluar periódicamente el SGC sobre la base del monitoreo permanente que contribuya la mejora continua del mismo
Meta	Incrementar la rentabilidad de las inversiones	Aumentar el nivel de satisfacción de las partes interesadas	Reducir la cantidad de observaciones o hallazgos de los entes fiscalizadores al Instituto (respecto al período anterior)	Verificar el cumplimiento del 100% de las observaciones determinadas en la evaluación del SGC
Indicador	Rentabilidad de las inversiones	Índice de satisfacción de las partes interesadas	Cantidad de observaciones entes fiscalizadores	Observaciones superadas de la evaluación del SGC (del período evaluado)
Fórmula	$(\text{Utilidad neta acumulada} / \text{Ingresos acumulados}) \times 100$	$\frac{\text{Sumatoria total de puntuación obtenida}}{\text{Total de personas encuestadas}}$	Observaciones impuestas por entes fiscalizadores del período vigente	$(\text{Observaciones superadas} / \text{Observaciones determinadas}) \times 100$

L. Mapa de Macroprocesos

El IPSFA adopta un sistema gestionado por procesos, para lo cual se define, inicialmente, el Mapa de Macroprocesos (ver imagen 3), el cual muestra las interrelaciones de operaciones y el aporte cada uno hace para la consecución de los requerimientos de las partes interesadas. Dentro del Sistema de Gestión de Calidad Institucional; en ese sentido los macroprocesos han sido clasificados de la siguiente manera:

1. Los Macroprocesos de Dirección y Control: Orientados a la verificación y aseguramiento del cumplimiento de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la institución.
2. Los Macroprocesos Misionales: Relacionados directamente a la generación directa de beneficios o prestaciones ofrecidos a los usuarios.
3. Los Macroprocesos de Apoyo: Lo constituyen las operaciones de todas las unidades que colaboran directamente para cumplir con los requerimientos y superar las expectativas de las partes interesadas.

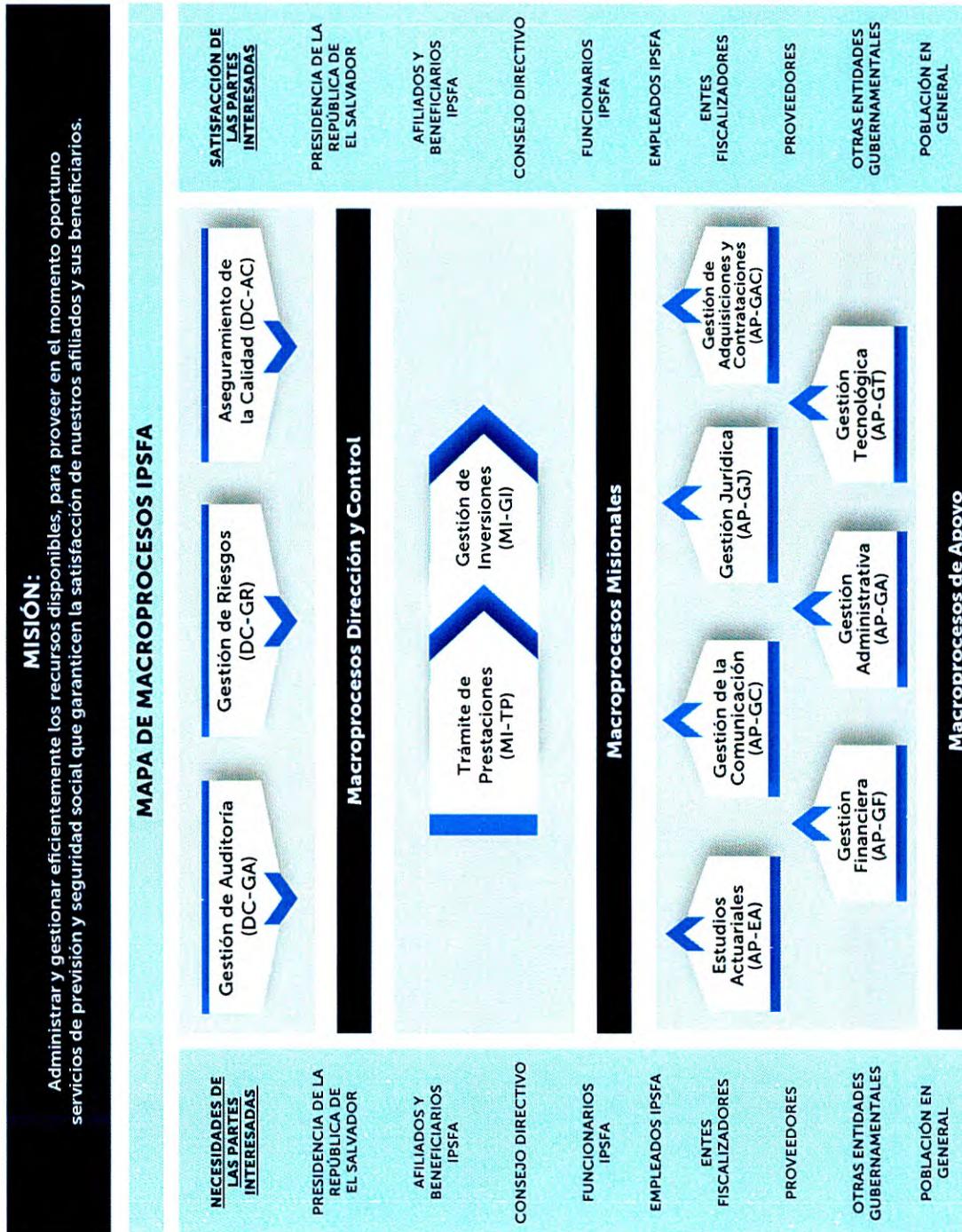


Imagen 3: Mapa de Macroprocesos del IPSFA

Los Macroprocesos Misionales, que dan origen al objeto institucional, están agrupados en el macroproceso MI-TP TRAMITE DE PRESTACIONES y el MI-GI GESTIÓN DE INVERSIONES; el primero se desglosa en los procesos y procedimientos relacionados con la acreditación de ingresos previsionales, su ejecución inicia al recibir cotizaciones y aportes previsionales, por medio de las diferentes instituciones financieras autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero y por medio de pagos que se reciben en colecturía del Instituto, con el proceso de ingreso de cotizaciones previsionales, se procede a la identificación y acreditación de las mismas en el registro individual de cada afiliado; continuando con la actualización del historial de cotizaciones, lo que posteriormente dará origen a los beneficios que le corresponden de acuerdo a la Ley del IPSFA, en el momento que corresponda para el afiliado y sus beneficiarios; dichos beneficios son gestionados por medio del Departamento de Servicio al Cliente quienes desarrollan día a día la labor de brindar la mejor atención a todos y cada uno de uno de nuestros afiliados y beneficiarios, en el momento que lo necesitan de la manera más eficiente. La trazabilidad de la operatividad conlleva a la gestión que se realiza para el pago de pensiones y beneficios, a cada uno de los afiliados y sus beneficiarios. Así mismo, se incluye la atención realizada por el Centro de Atención Integral a Pensionados (CAIPSFA) el cual gestiona el desarrollo de actividades físicas y mentales que involucran rutinas de ejercicios, cursos, capacitaciones, manualidades, danza, actividades recreativas, culturales y sociales, para dar valor agregado a los beneficios de nuestros jubilados y beneficiarios.

El segundo macroproceso esta desglosado en las inversiones normadas en la Ley del IPSFA y ejecutadas por las unidades de negocios, de la siguiente manera: la Unidad de Negocios iPSFACrédito, ofreciendo las diferentes líneas de préstamos personales, hipotecarios y para estudio, FUDEFA (Funeraria de la Fuerza Armada) al ofrecer servicios funerarios; la unidad de negocio aKUAIPSFA quien suministra el servicio de agua potable en las zonas de Greenside Santa Elena y el proyecto Kuaukali; InmoIPSFA, es la unidad encargada de la gestión de los inmuebles propiedad del Instituto referente a compraventa, arrendamiento y/o utilización de los inmuebles. Las unidades de negocio dependen jerárquicamente de la Gerencia de Inversiones, cuyo objeto es la obtención adecuada de rentabilidad en condiciones de seguridad, liquidez y diversificación de riesgos.

M. Estructura de Documentación

Para el Instituto se considerarán tres niveles de identificación y documentación; el nivel uno corresponde a los macroprocesos una máxima síntesis, aplicable para la comprensión del origen y relación de los procesos y procedimientos, presentación de resúmenes ejecutivos y para identificar las métricas de riesgo operacional; pasando luego a un nivel dos procesos de mayor detalle y a un nivel tres procedimientos que expresan el máximo detalle, anclado a un modelo de riesgos y a un modelo de control; estos dos últimos llegando a nivel descriptivo de acuerdo al formato definido (Ver imagen 4).

Para el IPSFA la estructura de procesos y procedimientos se describe en el anexo 1.

Dentro de la documentación se describirá:

1. Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos y procedimientos.
2. Las responsabilidades y autoridades de los procesos y procedimientos.
3. Los riesgos que conlleva la ejecución de estos procesos y procedimientos.
4. Los indicadores del desempeño, necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos y procedimientos.
5. La secuencia e interacción de estos procesos y procedimientos.

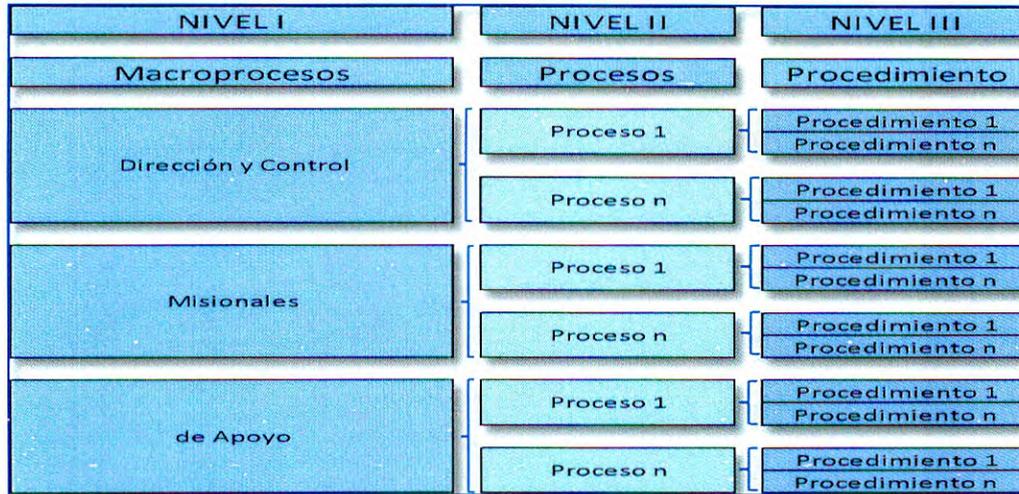


Imagen 4: Niveles de documentación SGC IPSFA

N. Codificación de Documentos

La codificación clara de la documentación del SGC es fundamental para evitar o minimizar la incidencia de errores y falta de control, adicionalmente la codificación de documentos es importante para garantizar el correcto flujo, almacenamiento y utilización de la documentación textual del instituto.

Metodológicamente en el IPSFA se utilizará la codificación que incluirá una combinación alfanumérica, que incluirá las iniciales de los nombres del macroproceso o del proceso y correlativos que identificará cada proceso y/o procedimiento como único (Ver imagen 5).



Imagen 5: Documentación de procesos y procedimiento

O. Liderazgo y Compromiso

1. Generalidades.

El Consejo Directivo, la máxima autoridad del Instituto, expresa el liderazgo y el compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, inicialmente, mediante la aprobación de IPSFA-CD-PO-07 Política de Calidad del IPSFA, en la cual se expresa el compromiso y enfoque para regular y dirigir la gestión y aseguramiento de la calidad, eficientizarlo y garantizar su mejora continua. Posteriormente fortaleciendo la operatividad y garantizando su compromiso a través del nombramiento de los miembros del Comité de Calidad.

Adicionalmente el Consejo Directivo reitera su compromiso a través de:

- El establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica del instituto.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los empleados, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Apoyando otros roles pertinentes, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Se determinán, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

2. Funciones y responsabilidades.

Los objetivos y principales funciones operativas de cada una de las Unidades Organizativas, están descritas en el documento Manual de Organización del IPSFA con código IPSFA-GG-MA-01, de esta manera inicialmente se asegura la orientación de las actividades necesarias para satisfacer las partes interesadas, gestionar y asegurar la calidad y la mejora continua de Instituto.

Los diferentes niveles de responsabilidad requeridos para la implementación del SGC, se expresan en la imagen 6.



Imagen 6: Responsabilidades del SGC en el IPSFA.

Para las acciones que deberán ejecutarse en cada nivel, se contará con el apoyo de personal clave dentro de cada unidad organizativa, los cuales se determinarán como Enlaces del SGC y su principal función será colaborar e impulsar las acciones necesarias en su unidad organizativa en las diferentes etapas de implementación del SGC.

P. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2015; se ha identificado que el siguiente punto corresponde para el SGC del IPSFA la exclusión total:

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. La Institución de acuerdo al marco normativo entrega el servicio correspondiente y no da seguimiento a las actividades posteriores a la entrega.

Q. Disposiciones Finales

1. La revisión y actualización del presente manual será realizada cuando las circunstancias lo ameriten.
2. Se deroga toda disposición que contradiga el presente manual.
3. La divulgación del contenido de este manual a los funcionarios y servidores públicos del IPSFA, será a través de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad.

R. Bitácora de Cambios

Versión modificada	Vigencia	Motivo de la actualización	Responsable
1.0	Agosto 2021	Elaboración del Manual de Calidad del IPSFA.	Gerencia General

S. Autorización



Juan Antonio Calderón González
 Contralmirante
 Gerente General

T. Anexos

Anexo 1: Macroprocesos, Procesos y Procedimientos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Dirección y Control.	DC-AC Aseguramiento de la Calidad.	DC-AC-01 Gestión de Procesos.	DC-AC-01.01 Documentación y actualización de procesos.
			DC-AC-01.02 Monitorear la ejecución de los indicadores de gestión.
			DC-AC-01.03 Monitorear la ejecución de la gestión de riesgos en los procesos.
			DC-AC-01.04 Auditorías de procesos.
		DC-AC-02 Planificación Estratégica Institucional.	N/A
	DC-AC-03 Planificación Operativa Anual.	DC-AC-03.01 Formulación del plan operativo anual.	
		DC-AC-03.02 Seguimiento del plan operativo anual.	
	DC-AC-04 Actualización y Control de la Normativa Interna.	N/A	
	DC-GA Gestión de Auditoría.	DC-GA-01 Desarrollo de Auditorías.	DC-GA-01.01 Plan de trabajo de auditoría interna.
			DC-GA-01.02 Planeación de la evaluación de auditoría.
			DC-GA-01.03 Ejecución de la evaluación de auditoría.
			DC-GA-01.04 Comunicación y seguimiento de la evaluación de auditoría.
	DC-GIR Gestión Integral de Riesgos.	DC-GIR-01 Operatividad de la Gestión Integral de Riesgos.	DC-GIR-01.01 Identificación de riesgos.
DC-GIR-01.02 Medición de riesgos.			
DC-GIR-01.03 Control de riesgos.			
DC-GIR-01.04 Monitoreo y comunicación de riesgos.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Misionales.	MI-TP Trámite de Prestaciones.	MI-TP-01 Atención al Afiliado.	MI-TP-01.01 Recepción de trámite de prestaciones.
			MI-TP-01.02 Atención a solicitudes de afiliados o público en general.
		MI-TP-02 Afiliación y Operaciones Previsionales.	MI-TP-02.01 Afiliación de cotizantes.
			MI-TP-02.02 Acreditación de cotizaciones en los registros individuales.
			MI-TP-02.03 Depuración de mora presunta y gestión de cobro de la mora previsional.
			MI-TP-02.04 Reconstrucción del registro individual.
		MI-TP-03 Otorgamiento de Prestaciones.	MI-TP-03.01 Gestionar trámites para afiliados o beneficiarios.
			MI-TP-03.02 Gestionar el pago de las planillas previsionales.
			MI-TP-03.03 Evaluar y determinar la invalidez por la comisión técnica.
		MI-TP-04 Atención Integral al Adulto Mayor.	MI-TP-04.01 Programación de actividades.
			MI-TP-04.02 Ejecución y supervisión de actividades.
		MI-GI Gestión de Inversiones.	MI-GI-01 Gestión de la Cartera de Créditos.
	MI-GI-01.02 Seguimiento a la cartera de préstamos.		
	MI-GI-01.03 Cierre mensual de la cartera de préstamos.		
MI-GI-01.04 Gestión de recuperación de mora.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Misionales.	MI-GI Gestión de Inversiones.	MI-GI-02 Comercialización de Servicios Funerarios.	MI-GI-02.01 Búsqueda de nuevos clientes.
			MI-GI-02.02 Venta del servicio.
			MI-GI-02.03 Prestación del servicio.
		MI-GI-03 Servicio de Abastecimiento de Agua Potable.	MI-GI-03.01 Producción y abastecimiento de agua potable.
			MI-GI-03.02 Gestión del cobro por servicio de agua potable.
			MI-GI-03.03 Mantenimiento a la maquinaria y equipo.
		MI-GI-04 Gestión Inmobiliaria.	MI-GI-04.01 Adquisición de bienes inmuebles.
			MI-GI-04.02 Venta, arrendamiento o uso de bienes inmuebles.
			MI-GI-04.03 Ejecutar el mantenimiento de los bienes inmuebles.
Apoyo.	AP-EA Estudios Actuariales.	AP-EA-01 Elaborar Estudios Actuariales.	AP-EA-01.01 Elaborar estudio actuarial del programa de pensiones.
			AP-EA-01.02 Elaborar estudio actuarial del programa de fondo de retiro.
			AP-EA-01.03 Elaborar estudio actuarial del programa de seguro de vida solidario.
	AP-GEC Gestión de la Comunicación.	AP-GC-01 Gestión de la Comunicación Interna.	N/A
			AP-GC-02 Gestión de la Comunicación Externa.
	AP-GAC Gestión de Adquisiciones y Contrataciones.	AP-GAC-01 Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC).	AP-GAC-01.01 Formulación del PAAC institucional.
			AP-GAC-01.02 Trámite de adquisición o contratación.
AP-GAC-01.03 Administración de contratos.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Apoyo.	AP-GT Gestión Tecnológica.	AP-GT-01 Soporte y Mantenimiento informático.	AP-GT-01.01 Mantenimiento de software.
			AP-GT-01.02 Mantenimiento de hardware.
		AP-GT-02 Desarrollar o Mejorar los Sistemas Informáticos.	N/A
		AP-GT-03 Gestión de Soporte Técnico a Usuarios.	N/A
		AP-GT-04 Gestionar la Seguridad de la Información del Instituto.	AP-GT-04.01 Gestión de continuidad del negocio.
			AP-GT-04.02 Gestión de seguridad de la información.
		AP-GT-05 Gestión de Infraestructura Tecnológica.	AP-GT-05.01 Administración de redes.
			AP-GT-05.02 Administración de servidores.
			AP-GT-05.03 Administración de la base de datos.
			AP-GT-05.04 Administración de usuarios y permisos.
	AP-GT-05.05 Administración de servicios tecnológicos de terceros.		
	AP-GJ Gestión Jurídica.	AP-GJ -01 Asesorar a las Unidades Organizativas.	N/A
		AP-GJ -02 Coordinar las Actividades de la Oficina de Género.	N/A
		AP-GJ -03 Coordinar las Actividades de la Oficina Ambiental.	N/A
		AP-GJ -04 Acceso a la Información Institucional.	AP-GJ -04.01 Clasificación y publicación de la información.
	AP-GJ -04.02 Recepción y atención de solicitudes de información.		
	AP-GA Gestión Administrativa.	AP-GA-01 Administración del Recurso Humano.	AP-GA-01.01 Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.
AP-GA-01.02 Control de asistencia del personal.			
AP-GA-01.03 Evaluación del desempeño.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Apoyo.	AP-GA Gestión Administrativa.	AP-GA-01 Administración del Recurso Humano.	AP-GA-01.04 Pago por remuneraciones.
			AP-GA-01.05 Desvinculación laboral.
			AP-GA-01.06 Gratificaciones a empleados.
			AP-GA-01.07 Medición del clima laboral.
		AP-GA-02 Administración del Plan de Capacitaciones.	N/A
		AP-GA-03 Administrar la Clínica Empresarial.	AP-GA-03.01 Brindar consulta medica a empleados.
			AP-GA-03.02 Programar y promover actividades de medicina preventiva.
			AP-GA-03.03 Control y trámite de incapacidades de empleados con el ISSS.
			AP-GA-03.04 Provisión de medicamentos para farmacia institucional.
			AP-GA-03.05 Elaboración de informe al ISSS.
		AP-GA-04 Control de Seguridad Institucional.	AP-GA-04.01 Prestar servicio de seguridad en las instalaciones.
			AP-GA-04.02 Inspección de instalaciones.
		AP-GA-05 Administrar el Transporte Institucional.	AP-GA-05.01 Control de salidas de vehículos institucionales.
			AP-GA-05.02 Administración de combustible por medio de cupones.
			AP-GA-05.03 Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.
		AP-GA-06 Mantenimiento de las Instalaciones.	AP-GA-06.01 Planificación del mantenimiento a las instalaciones.
		AP-GA-07 Mantenimiento de Maquinaria y Equipo.	AP-GA-07.01 Planificación del mantenimiento a equipos y maquinaria.

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Apoyo.	AP-GA Gestión Administrativa.	AP-GA-08 Gestión Documental y Archivos.	AP-GA-08.01 Valoración y selección documental.
			AP-GA-08.02 Recepción de documentación para resguardo físico.
			AP-GA-08.03 Digitalizar los documentos institucionales.
			AP-GA-08.04 Préstamo y devolución de documentación.
			AP-GA-08.05 Eliminación documental.
		AP-GA-09 Administración de Activo Fijo y Bienes no Depreciables.	AP-GA-09.01 Registro de bienes.
			AP-GA-09.02 Traslado de bienes.
			AP-GA-09.03 Salida de bienes.
			AP-GA-09.04 Verificación de inventario.
			AP-GA-09.05 Solicitud de reparación de bienes.
			AP-GA-09.06 Generación de depreciación mensual y conciliación de saldos.
			AP-GA-09.07 Reintegro de bienes.
			AP-GA-09.08 Identificación de bienes para su descargo definitivo.
		AP-GA-10 Administración de la Correspondencia.	AP-GA-10.01 Ingreso y distribución de correspondencia externa.
			AP-GA-10.02 Envío de correspondencia externa.
	AP-GA-10.03 Distribución de correspondencia interna.		
	AP-GF Gestión Financiera.	AP-GF-01 Gestionar el Presupuesto Institucional.	AP-GF-01.01 Formulación y aprobación del presupuesto institucional.
			AP-GF-01.02 Ejecución del presupuesto institucional.

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Apoyo.	AP-GF Gestión Financiera.	AP-GF-01 Gestionar el Presupuesto Institucional.	AP-GF-01.03 Seguimiento y evaluación del presupuesto institucional.
			AP-GF-01.04 Liquidación anual del presupuesto institucional.
		AP-GF-02 Gestionar las Actividades de Tesorería.	AP-GF-02.01 Colectar los ingresos institucionales, de caja central e instituciones bancarias.
			AP-GF-02.02 Autorización de ordenes de descuento.
			AP-GF-02.03 Pago de descuentos retenidos y líquidos (empleados/pensionados).
			AP-GF-02.04 Pago de obligaciones institucionales.
			AP-GF-02.05 Pago de rezagos AFP.
			AP-GF-02.06 Pago de embargos judiciales.
			AP-GF-02.07 Registro de operaciones.
			AP-GF-02.08 Administración del fondo circulante.
			AP-GF-02.09 Manejo de cuentas bancarias institucionales a la vista.
			AP-GF-02.10 Administración de depósitos a plazo.
			AP-GF-02.11 Manejo del flujo de efectivo.
		AP-GF-02.12 Solicitud de fondos al ministerio de hacienda.	
		AP-GF-03 Gestión de Registros Contables.	AP-GF-03.01 Registro de transacciones u operaciones diarias generadas por los diferentes centros de costos.
AP-GF-03.02 Mayorización de las transacciones u operaciones.			
AP-GF-03.03 Generación de consulta de transacciones pendientes.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
Apoyo.	AP-GF Gestión Financiera.	AP-GF-03 Gestión de Registros Contables.	AP-GF-03.04 Conciliaciones de cuentas previas.
			AP-GF-03.05 Proceso de cierre mensual y anual.
			AP-GF-03.06 Generación y remisión de los estados financieros.
		AP-GF-04 Registrar las Operaciones para la Elaboración de Declaraciones Mensuales de Impuestos.	AP-GF-04.01 Elaboración de la declaración de impuestos a la transferencia de bienes muebles y prestación de servicios.
			AP-GF-04.02 Elaboración de la declaración de impuesto sobre la renta.
			AP-GF-04.03 Elaboración de la declaración de Impuestos de contribución especial al turismo.
			AP-GF-04.04 Elaboración de la declaración de impuestos municipales.