



Manual de Calidad

Agosto 2022

IPSFA-GG-MA-03

Gerencia General

01 SEP 2022

Contenido

A. Introducción.....	1
B. Conceptos Fundamentales	1
C. Objetivo	2
D. Alcance.....	2
E. Marco Legal 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.....	6
L. Mapa de Macroprocesos.....	7
M. Estructura de Documentación	9
N. Codificación de Documentos	10
O. Liderazgo y Compromiso.....	10
P. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad	11
Q. Disposiciones Finales	11
R. Bitácora de Cambios	12
S. Autorización.....	12
T. Anexos	13

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 y procedimientos 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 Legal 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 y auxilio de sepelio, así mismo se incluyen programas para la tercera edad y programas de recreación y como beneficios cuenta con: préstamos hipotecarios, personales y educativos además de 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 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.

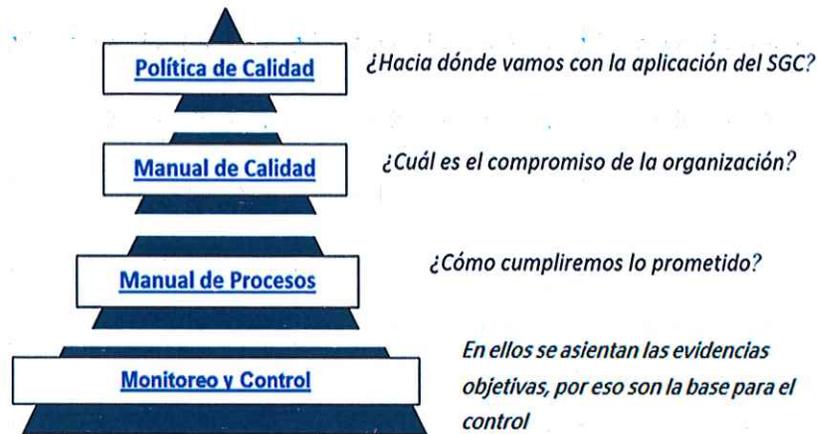


Imagen 2: Alcance documental del SGC del IPSFA

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 NTS 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)
Formula	$(\text{Utilidad neta acumulada} / \text{Ingresos acumulados}) \times 100$	$\frac{\text{Sumatoria total de puntuación obtenida}}{\text{Total de personas encuestadas}}$	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 que 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.

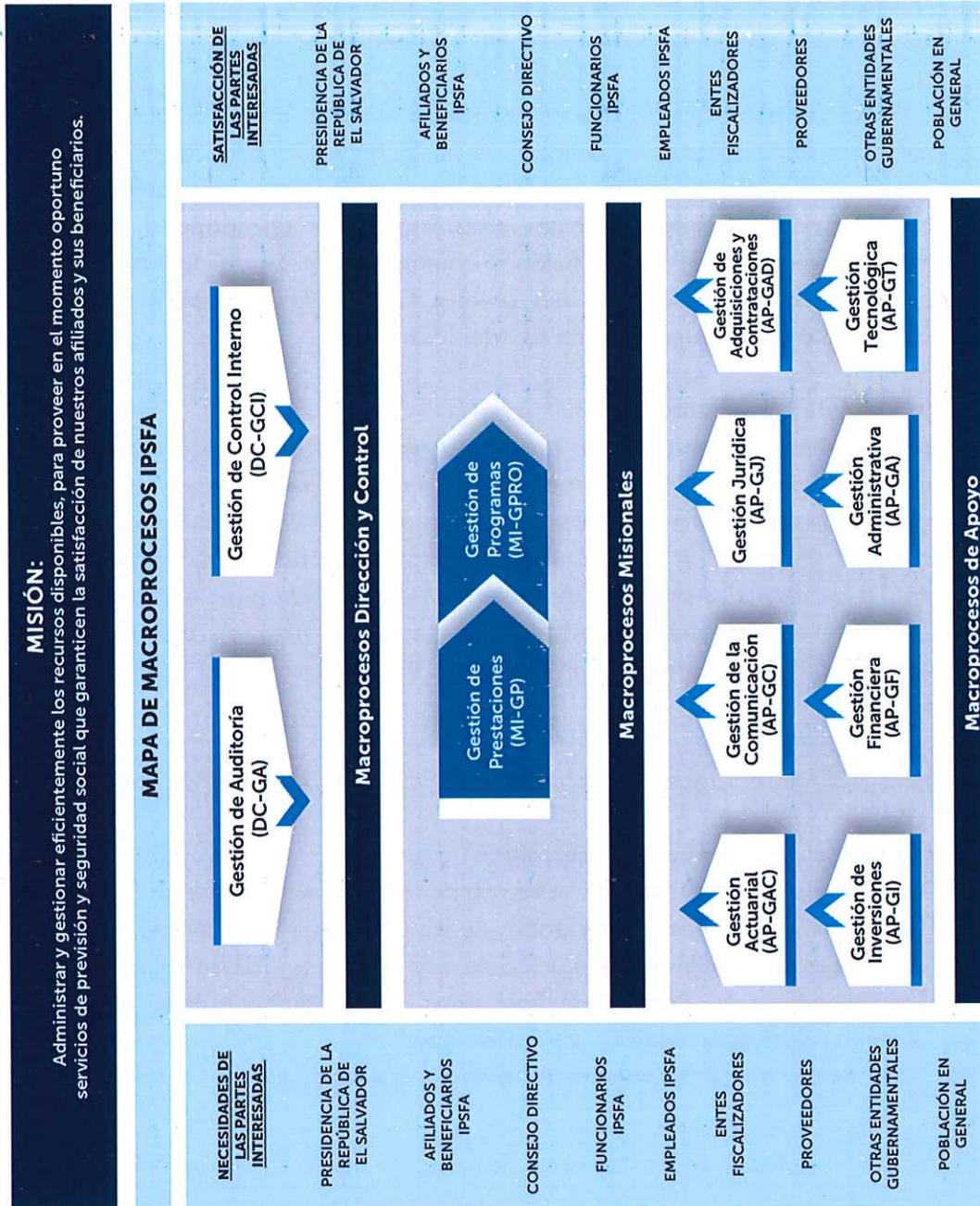


Imagen 3: Mapa de Macroprocesos del IPSFA

Los Macroprocesos Misionales, que dan origen al objeto institucional, están agrupados en el macroproceso MI-GP GESTIÓN DE PRESTACIONES y el MI-GPRO GESTIÓN DE PROGRAMAS; el primero se desglosa en los procesos y procedimientos que van relacionados con la gestión de las pensiones y otras prestaciones, a las cuales se tienen derecho de acuerdo a la Ley del IPSFA en el momento que corresponda para el afiliado y sus beneficiarios; dichas prestaciones son gestionadas inicialmente por medio del Departamento de Servicio al Cliente, quienes desarrollan la labor de brindar la mejor atención a todos los afiliados y beneficiarios, en el momento que lo

requieran de la manera más eficiente. La trazabilidad de la operatividad conlleva a la gestión que se realiza para el otorgamiento y pago de pensiones y otras prestaciones, a cada uno de los afiliados y sus beneficiarios. El segundo macroproceso está desglosado en programas de atención integral al adulto mayor, que 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 actividades recreativas, culturales y sociales, para dar valor agregado a los beneficios de nuestros pensionados y beneficiarios; también forma parte de este macroproceso el programa de recreación el cual se está trabajando para su implementación y así cumplir con la establecido en la Ley del IPSFA.

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.

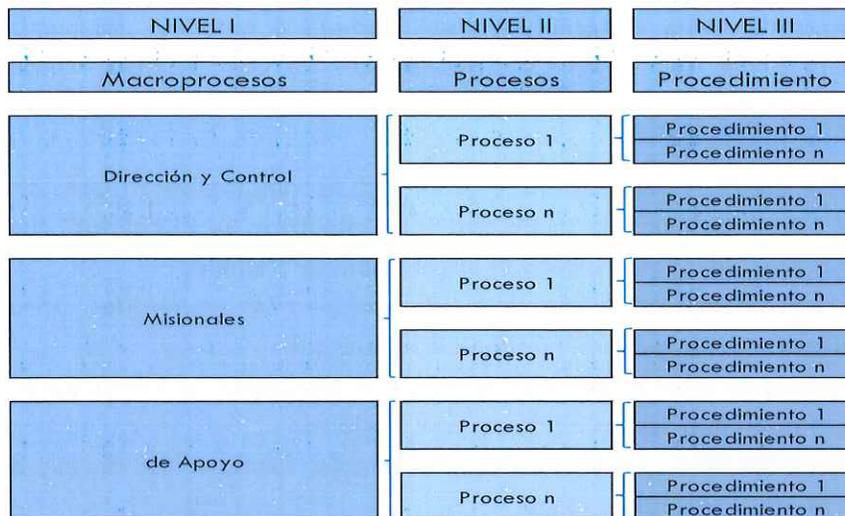


Imagen 4: Niveles de documentación SGC IPSFA

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).

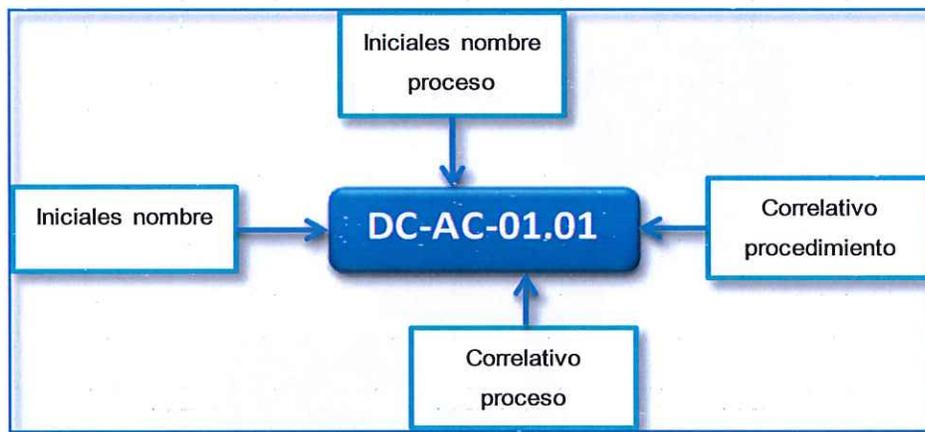


Imagen 5: Documentación de procesos y procedimiento

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 en acta de CD-15/2021, Resolución No.61, de fecha 20ABR021.

Adicionalmente el Consejo Directivo reitera su compromiso a través de:

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

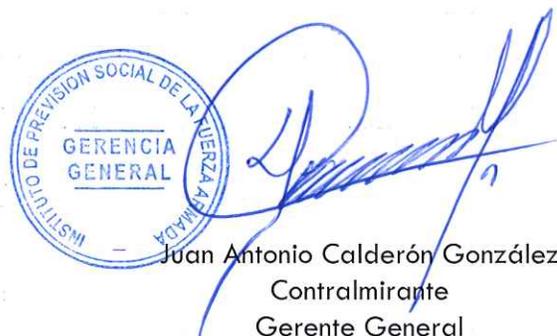
Q. Disposiciones Finales

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
2.0	Agosto 2022	Se actualiza el documento según detalle: <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Mapa de Macroprocesos, y modificación de la explicación de los procesos misionales. • Actualización de enunciados de Macroprocesos, Procesos y Procedimientos. 	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
MISIONALES	MI-GP Gestión de Prestaciones.	MI-GP-01 Gestión de Pensiones.	MI-GP-01.01 Gestión de pensión por retiro.
			MI-GP-01.02 Gestión de pensión por sobrevivencia.
			MI-GP-01.03 Gestión de pensión por invalidez.
		MI-GP-02 Gestión de Otras Prestaciones.	MI-GP-02.01 Gestión de fondo de retiro.
			MI-GP-02.02 Gestión de seguro de vida.
			MI-GP-02.03 Gestión de auxilio de sepelio.
MI-GPRO Gestión de Programas.	MI-GPRO-01 Programa de Atención Integral al Adulto Mayor.	N/A	
	MI-GPRO-02 Programa de Recreación.	N/A	
DIRECCIÓN Y CONTROL	DC-GA Gestión de Auditoria.	DC-GA-01 Exámenes de Auditorias.	N/A
	DC-GCI Gestión de Control Interno.	DC-GCI-01 Gestión de Calidad.	DC-GCI-01.01 Gestión de procesos.
			DC-GCI-01.02 Monitoreo de indicadores.
			DC-GCI-01.03 Control de procesos.
			DC-GCI-01.04 Gestión de normativa interna.
		DC-GCI-02 Planificación Institucional.	DC-GCI-02.01 Planificación estratégica institucional.
			DC-GCI-02.02 Planificación operativa anual.
		DC-GCI-03 Gestión Integral de Riesgos.	DC-GCI-03.01 Gestión del riesgo de crédito.
	DC-GCI-03.02 Gestión del riesgo de liquidez.		
	DC-GCI-03.03 Gestión del riesgo de mercado.		
		DC-GCI-03.04 Gestión del riesgo de contraparte.	

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
DIRECCIÓN Y CONTROL	DC-GCI Gestión de Control Interno.	DC-GCI-03 Gestión Integral de Riesgos.	DC-GCI-03.05 Gestión del riesgo de custodia.
			DC-GCI-03.06 Gestión del riesgo operacional.
			DC-GCI-03.07 Gestión de riesgo legal.
			DC-GCI-03.08 Gestión del riesgo reputacional.
			DC-GCI-03.09 Gestión del riesgo de lavado de dinero y activos.
			DC-GCI-03.10 Gestión de la continuidad del negocio.
		DC-GCI-04 Gestión del Gobierno Corporativo.	DC-GCI-04.01 Monitoreo y evaluación de las acciones de GP.
APOYO	AP-GAC Gestión Actuarial.	AP-GAC-01 Estudios Actuariales.	AP-GAC-01.01 Estudio actuarial de pensiones.
			AP-GAC-01.02 Estudio actuarial de fondo de retiro.
			AP-GAC-01.03 Estudio actuarial de seguro de vida solidario.
	AP-GAD Gestión de Adquisiciones y Contrataciones.	AP-GAD-01 Administración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC).	AP-GAD-01.01 Formulación del PAAC institucional.
			AP-GAD-01.02 Trámite de adquisición o contratación.
			AP-GAD-01.03 Administración de contratos y ordenes de compra.
	AP-GEC Gestión de la Comunicación.	AP-GEC-01 Gestión de Comunicación Impresa	AP-GEC-01.01 Producción de documentos informativos.
			AP-GEC-01.02 Producción de memoria de labores.
		AP-GEC-02 Gestión de Comunicación Digital.	AP-GEC-02.01 Administración de intranet y sitio web.
			AP-GEC-02.02 Administración de redes sociales.
AP-GEC-02.03 Remisión de información masiva.			
AP-GEC-02.04 Disposición de la información pública.			
AP-GEC-03 Gestión de Actividades Protocolarias.	N/A		

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	
APOYO	AP-GT Gestión Tecnológica.	AP-GT-01 Gestión de Desarrollo de Sistemas Informáticos.	AP-GT-01.01 Desarrollo de sistemas.	
			AP-GT-01.02 Mejora de sistemas.	
		AP-GT-02 Gestión de Soporte Técnico.	AP-GT-02.01 Gestión de software.	
			AP-GT-02.02 Gestión de	
		AP-GT-03 Gestión de Seguridad de la Información.	AP-GT-03.01 Administración del sistema de gestión de seguridad de la información.	
			AP-GT-03.02 Control de servicios tecnológicos tercerizados.	
		AP-GT-04 Gestión de Infraestructura Tecnológica.	AP-GT-04.01 Administración de redes.	
			AP-GT-04.02 Administración de servidores.	
			AP-GT-04.03 Administración de la base de datos.	
			AP-GT-04.04 Administración de usuarios y permisos.	
		AP-GJ Gestión Jurídica.	AP-GJ-01 Ejercer la Representación Legal del Instituto.	AP-GJ-01.01 Ejercer la representación legal ante instancias administrativas.
				AP-GJ-01.02 Ejercer la representación legal ante instancias judiciales.
	AP-GJ-02 Elaborar Documentos Jurídicos.		AP-GJ-02.01 Elaboración de instrumentos públicos.	
			AP-GJ-02.02 Elaboración de instrumentos privados.	
	AP-GJ-03 Asesorar a las Unidades Organizativas.	N/A		
	AP-GA Gestión Administrativa.	AP-GA-01 Administración de Personal.	AP-GA-01.01 Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.	
AP-GA-01.02 Control de asistencia del personal.				
AP-GA-01.03 Gestión de remuneraciones.				
AP-GA-01.04 Desvinculación laboral.				

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
APOYO	AP-GA Gestión Administrativa.	AP-GA-02 Desarrollo de las Competencias del Talento Humano.	AP-GA-02.01 Evaluación del desempeño.
			AP-GA-02.02 Capacitación del personal.
			AP-GA-02.03 Promoción de personal.
			AP-GA-02.04 Medición del clima laboral.
		AP-GA-03 Acercar los Servicios de Salud al Personal.	AP-GA-03.01 Brindar consulta medica.
			AP-GA-03.02 Propiciar la cultura de prevención.
			AP-GA-03.03 Trámite de incapacidades de empleados con el ISSS.
			AP-GA-03.04 Administración del botiquín institucional.
		AP-GA-04 Control de Seguridad Institucional.	AP-GA-04.01 Proporcionar seguridad en las instalaciones.
			AP-GA-04.02 Administración de video vigilancia.
			AP-GA-04.03 Administración de armamento.
		AP-GA-05 Gestión del Transporte Institucional.	AP-GA-05.01 Control de uso de vehículos.
			AP-GA-05.02 Administración de combustible.
			AP-GA-05.03 Mantenimiento de vehículos.
		AP-GA-06 Gestión del Mantenimiento Institucional.	AP-GA-06.01 Administración del mantenimiento a las instalaciones.
			AP-GA-06.02 Administración del mantenimiento a mobiliario, equipos y maquinaria.
		AP-GA-07 Administración de Activo Fijo y Bienes no Depreciables.	AP-GA-07.01 Registro de bienes.
			AP-GA-07.02 Traslado de bienes.
			AP-GA-07.03 Descargo de bienes.
			AP-GA-07.04 Verificación de inventario.
AP-GA-07.05 Solicitud de reparación de bienes.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
APOYO	AP-GA Gestión Administrativa.	AP-GA-07 Administración de Activo Fijo y Bienes no Depreciables.	AP-GA-07.06 Generación de depreciación mensual y conciliación de saldos.
			AP-GA-07.07 Disposición final de bienes.
		AP-GA-08 Gestión Documental y Archivos.	AP-GA-08.01 Valoración y selección documental.
			AP-GA-08.02 Resguardo de documentación.
			AP-GA-08.03 Digitalizar los documentos.
			AP-GA-08.04 Préstamo y devolución de documentación.
			AP-GA-08.05 Eliminación documental.
		AP-GA-09 Gestionar las Actividades de la Unidad de Género.	AP-GA-09.01 Seguimiento a denuncias.
			AP-GA-09.02 Programa de capacitaciones.
		AP-GA-10 Gestionar las Actividades de la Unidad Ambiental.	AP-GA-10.01 Gestión de desechos.
	AP-GA-10.02 Gestión de registros de indicadores de consumo.		
	AP-GA-10.03 Educación ambiental.		
	AP-GA-10.04 Monitoreo y seguimiento de condiciones ambientales.		
	AP-GF Gestión Financiera.	AP-GF-01 Gestionar el Presupuesto.	AP-GF-01.01 Formulación y aprobación del presupuesto institucional.
			AP-GF-01.02 Ejecución del presupuesto institucional.
			AP-GF-01.03 Evaluación y liquidación anual del presupuesto institucional.
		AP-GF-02 Gestión de Ingresos.	AP-GF-02.01 Registro de ingresos y operaciones institucionales.
AP-GF-02.02 Gestión de depósitos a la vista y a plazo.			

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
APOYO	AP-GF Gestión Financiera.	AP-GF-03 Gestión de Pagos.	AP-GF-03.01 Gestión de pagos de obligaciones.
			AP-GF-03.02 Gestión de fondos ajenos en custodia.
			AP-GF-03.03 Gestión del fondo circulante.
			AP-GF-03.04 Gestión de requerimiento de fondos al Ministerio de Hacienda.
		AP-GF-04 Gestión de Declaraciones de Impuestos.	AP-GF-04.01 Elaboración mensual y anual de declaraciones de impuestos.
		AP-GF-05 Gestión de Elaboración de Estados Financieros.	AP-GF-05.01 Registro de transacciones u operaciones contables.
			AP-GF-05.02 Conciliaciones administrativo- contable de cuentas.
			AP-GF-05.03 Generación de cierre mensual y anual.
		AP-GI Gestión de Inversiones	AP-GI-01 Desarrollo e Implementación de Estrategias Comerciales para las Unidades de Negocio.
	AP-GI-01.02 Estrategias para Unidad de Negocio FUDEFA.		
	AP-GI-01.03 Estrategias para Unidad de Negocio AkualPSFA.		
	AP-GI-01.04 Estrategias para Unidad de Negocio InmolPSFA.		
	AP-GI-02 Gestión de Prestamos.		AP-GI-02.01 Otorgamiento de préstamos personales.
			AP-GI-02.02 Otorgamiento de préstamos educativo.
			AP-GI-02.03 Otorgamiento de préstamos hipotecarios.
			AP-GI-02.04 Seguimiento a la cartera de préstamos.
			AP-GI-02.05 Gestión de recuperación de mora.

TIPO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
APOYO	AP-GI Gestión de Inversiones	AP-GI-03 Gestión de Servicios Funerarios.	AP-GI-03.01 Venta de servicios funerarios.
			AP-GI-03.02 Prestación del servicio funerario.
			AP-GI-03.03 Venta de criptas.
		AP-GI-04 Comercialización y Abastecimiento de Agua Potable.	AP-GI-04.01 Explotación y abastecimiento de agua potable.
			AP-GI-04.02 Gestión del cobro por servicio de agua potable.
			AP-GI-04.03 Mantenimiento a la maquinaria e infraestructura.
		AP-GI-05 Gestión Inmobiliaria.	AP-GI-05.01 Adquisición de bienes inmuebles.
			AP-GI-05.02 Comercialización de bienes inmuebles.
			AP-GI-05.03 Mantenimiento de bienes inmuebles.
			AP-GI-05.04 Administración de centros recreativos.
		AP-GI-06 Análisis de las Inversiones	AP-GI-06.01 Análisis de Gestión de Unidades de Negocio.
			AP-GI-06.02 Evaluación de nuevos proyectos de Inversión.