INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE TIEMPOS ESTÁNDAR DEL PROCESO GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DGCI

DICIEMBRE 2020

ÍNDICE

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL. 2
2. HOJA DE APROBACIÓN 2
3. INTRODUCCIÓN 3
4. USO Y ACTUALIZACIÓN 3
5. OBJETIVOS DEL MANUAL 4
6. BASE LEGAL 4
7. ALCANCE 5
8. VIGENCIA 5
9. TIEMPOS ESTÁNDAR DE ATENCIÓN 5
10. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS 6

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Fidel Ángel Urquilla Alemán	Jefe Sección Subsidios
Cesar D. Miranda Jiménez.	Jefe Departamento de Beneficios Económicos
Ruth Cecibel Recinos Girón	Jefe Interina Sección de Fortalecimiento y Mejora Continua
Elaborado por:	
Ing. William Ernesto Cornejo	Sección de Fortalecimiento y Mejora Continua

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Nuria Zuleyma Hernández Jefa de División Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos
Revisó	**Revisó**
Lic. Jonnathan Moisés Salazar Serrano Sub Director Administrativo	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	**Oficializó**

3. INTRODUCCIÓN

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social tiene la misión de proveer servicios de salud y prestaciones económicas en forma integral a los derechohabientes, para lograrlo es necesario implementar controles a los procesos relacionados con la atención a los usuarios.

Como parte del enfoque de mejora de procesos, es necesario establecer tiempo estándar de atención que permitan conocer el rendimiento de cada uno de los procesos, con el fin que cada empleado desde su puesto de trabajo conozca los rangos de tiempo en que debe realizar sus actividades laborales; además, de permitir la optimización y supervisión del rendimiento, en cumplimiento con las Normas Técnicas de Control Interno específicas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Los tiempos estándar para el proceso Gestionar el pago de subsidios se han establecido de acuerdo a los procedimientos y actividades que ejecuta el personal actualmente. La fuente de información utilizada son los registros de tomas de tiempo efectuadas por el personal del Departamento de Gestión de la Calidad Institucional en la dependencia que ejecutan estos procedimientos y actividades.

4. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.

- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web Institucional.

5. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual de tiempos estándar ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir al Instituto como herramienta de supervisión del rendimiento de los recursos para establecer medidas correctivas, que contribuyan a la mejora del proceso.

- Evaluar la carga laboral de las áreas o servicios que ejecutan los procesos, para determinar si la capacidad instalada está acorde a la demanda del servicio.

- Facilitar el control del desarrollo de los procesos y operaciones, permitiendo comparar el plan anual de trabajo establecido, con los resultados que se obtienen.

6. BASE LEGAL

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**

  - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
    - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
    - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
    - Responsables del Sistema de Control InternoArt.5

  - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
    - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
    - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
    - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49

  - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
    - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

7. ALCANCE

En el presente manual se incluye la medición de las diferentes actividades que conlleva el proceso de Gestionar el pago de subsidios en la Sección Subsidios de las Oficinas administrativas centrales, donde se incluye los puestos:

a) Colaborador DARBE.
b) Calculista de subsidios.

8. VIGENCIA

La presente actualización del Manual de Tiempos Estándar del proceso Gestionar el pago de subsidios entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

9. TIEMPOS ESTÁNDAR DE ATENCIÓN

9.1 Gestionar el pago de subsidio para asegurado

Actividad	Tiempos de la actividad (Minutos y segundos por CIT procesado)		
	Mínimo	Promedio	Máximo
Recibir y registrar certificado de incapacidad temporal de asegurado	01:40	02:05	02:30
Asignar certificados de incapacidad para cálculo de subsidio	00:29	00:37	00:45
Analizar certificado de incapacidad temporal y realizar cálculo de pago de subsidio	01:55	02:15	03:00
Asignar certificados de incapacidad para control de calidad	00:20	00:25	00:29
Controlar la calidad del análisis y cálculo de pago de subsidio	02:00	02:50	03:30
Generación de reportes de pago y revisión de certificado de incapacidad temporal en reportes	00:40	01:05	02:05
TIEMPO TOTAL	07:04	09:17	12:19

9.2 Gestionar el pago de subsidio para dependencias gubernamentales

Actividad	Tiempos de la actividad (minutos por muestras, laminas, cortes, pruebas etc.)		
	Mínimo	Promedio	Máximo
Recibir certificado de incapacidad temporal de dependencias gubernamentales	00:20	00:30	00:40
Asignar certificados de incapacidad para cálculo de subsidio	00:29	00:37	00:45
Analizar certificado de incapacidad temporal y realizar cálculo de pago de subsidio	02:30	03:00	04:00
Asignar certificados de incapacidad para control de calidad	00:20	00:25	00:29
Controlar la calidad del análisis y cálculo de pago de subsidio	02:00	02:50	03:30
Generación, y revisión de certificado de incapacidad temporal en reportes de pago y elaborar boletín de remisión	01:10	01:35	02:35
TIEMPO TOTAL	06:49	08:57	11:59

10. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Lic. Fidel A. Urquilla Alemán	Lic. Carlos Gutiérrez Villafuerte	Ing. Raúl Rivas Montalvo
Fecha: Noviembre 2006	Fecha: Febrero 2007	Fecha: Febrero 2007

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizo por	VERSIÓN
Lic. Fidel A. Urquilla Alemán	Inga. Wendy M. Rivera Parada	Ing. Raúl Rivas Montalvo	**1**
Fecha: Noviembre - 2007	Fecha: Diciembre - 2007	Fecha: Diciembre - 2007	

Solicitado por	Elaborado por	Autorizo por	VERSIÓN
Sección Subsidios	Departamento Gestión de la Calidad Institucional	Sub Dirección Administrativa	**2**
Fecha: Noviembre - 2020	Fecha: Diciembre - 2020	Fecha: Diciembre - 2020	
MODIFICACIÓN: Se actualizan los indicadores con los tiempos actuales de operación realizados por medio de sistema informático, dejando sin efecto documento Manual de Indicadores de gestión y rendimiento del proceso de subsidios del 2007.			