



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD
INSTITUCIONAL**

Diciembre de 2022



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

CONTENIDO

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL.....	3
2.	HOJA DE APROBACIÓN.....	3
	CAPÍTULO I. GENERALIDADES	4
1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	USO Y ACTUALIZACIÓN	4
3.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
4.	MARCO LEGAL	5
5.	VIGENCIA.....	6
6.	FICHA DEL PROCESO	7
	CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL.....	10
1.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO	10
2.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	13
2.1.	CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS Y VISITANTES	13
2.2.	CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE MOBILIRIO Y EQUIPO	22
2.3.	SUPERVISAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y CONTRATADA	24
2.4.	REALIZAR LA INSTALACION, MANTENIMIENTO Y MONITOREO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS.....	29
2.5.	INVESTIGAR, ANALIZAR Y RESOLVER SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL.....	32
3.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	35



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL



1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Lic. Rafael Ignacio Pérez Urrutia	Jefe Departamento	Departamento Sistemas Electrónicos
Lic. José Manuel Polanco Medina	Jefe Departamento	Departamento de Vigilancia y Monitoreo
[Redacted]	[Redacted]	Departamento de Vigilancia y Monitoreo
[Redacted]	[Redacted]	Departamento de Vigilancia y Monitoreo
[Redacted]	[Redacted]	Departamento Sistemas Electrónicos
[Redacted]	[Redacted]	División de Seguridad Institucional
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Manual elaborado por:	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

2. HOJA DE APROBACIÓN

 <i>[Signature]</i> Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	 <i>[Signature]</i> Lic. José Alfredo Cadenas Orellana Jefe de División de Seguridad Institucional
Revisó	

 <i>[Signature]</i> Licda. Claudia Campos Subdirectora Administrativa	 <i>[Signature]</i> Licda. Rosa Alba Quinteros de García Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Oficializó

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuáles sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Éste ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. 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 documento será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

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

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

- e) Posterior a las actualizaciones del documento, 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.
- f) 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.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos 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.

4. MARCO LEGAL

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS OCTUBRE 2022**
- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR**
 - ✓ Título II Los derechos y garantías fundamentales de la persona, Capítulo I Derechos individuales y su régimen de excepción, Sección primera Derechos Individuales, artículo 2.
- **CÓDIGO PENAL**
 - ✓ Infracción de las condiciones laborales o de seguridad social, artículo 244



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

- **LEY ORGÁNICA DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL**
 - ✓ Capítulo IV, Código de Conducta, artículo 27.
- **LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (LEPINA)**
 - ✓ Artículo 42 Libertad de Tránsito.
- **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN**

5. VIGENCIA

El presente “**Manual de Normas y Procedimientos Prestar Servicios de Seguridad Institucional**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

6. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Prestar Servicios de Seguridad Institucional
Objetivo	Realizar el control interno de empleados, visitantes, vehículos particulares e institucionales, mobiliario y equipo mediante la implementación de seguridad física y Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
Alcance	Desde la verificación física y electrónica del ingreso de personas, vehículos y mobiliario y equipo, hasta el retiro de los mismos.
Dueño / Propietario	Jefe de la División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Empleado - Visitante 	<ul style="list-style-type: none"> - Contraseña - Carnet de empleado - Documento de Identidad Personal - Carnet de visitante 	Controlar la entrada y salida de empleados y visitantes	<ul style="list-style-type: none"> - Carnet de empleado revisado - Carnet de visitante entregado - Documento de identidad revisado y retenido 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleado - Agente de seguridad - Auxiliar de servicio - Visitante
<ul style="list-style-type: none"> - Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario para el ingreso y salida de mobiliario y equipo 	Controlar la entrada y salida de mobiliario y equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario para el ingreso y salida de mobiliario y equipo revisado 	<ul style="list-style-type: none"> - Agente de Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> - Jefe División de Seguridad Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Supervisión 	Supervisar el servicio de seguridad institucional y contratada	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe División de Seguridad Institucional
<ul style="list-style-type: none"> - Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos 	Realizar la instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo reparado o instalado 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe Departamento Sistemas Electrónicos - Usuario
<ul style="list-style-type: none"> - Usuario Empleado 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud 	Investigar, analizar y resolver solicitudes relacionadas a la seguridad institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Técnico del caso 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe División de Seguridad Institucional - Usuario - Empleado

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	<p>Procedimiento Controlar la entrada y salida de empleados y visitantes</p> <p>N.3 A solicitud del Agente de Seguridad Institucional y Contratado, los empleados deben permitir la revisión de sus pertenencias (paquetes, bolsas, carteras, mochilas, maletines, etc.) tanto en la entrada como en la salida a las instalaciones del ISSS.</p> <p>N.12 Todo visitante debe reportarse con el Agente de Seguridad Institucional o Contratado previo ingreso a los centros de atención para explicar el motivo de su visita y el respectivo registro personal y de sus pertenencias.</p>
	<p>Procedimiento Controlar la entrada y salida de mobiliario y equipo</p> <p>N.3 El Agente de Seguridad Institucional o Contratada debe verificar que los datos del Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo estén completos, correctos, autorizados (nombre, firma y sello) y que coincidan con las características del equipo (número de inventario y descripción). En caso que los datos descritos en el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo no coincidan con las características del mismo, no debe permitirse su salida, hasta que se hayan realizado las correcciones y nuevas autorizaciones gestionadas por el interesado.</p>
	<p>Procedimiento Supervisar el servicio de seguridad institucional y contratada</p> <p>N.1 El Supervisor de Seguridad Institucional debe verificar que los Agentes de Seguridad realicen la función de vigilar y registrar la ocurrencia oportuna de los eventos en las áreas de trabajo asignadas. Las novedades ocurridas en la jornada de trabajo, le serán reportadas en forma inmediata y al momento de ocurrir el evento, para que las autoridades superiores tomen las medidas necesarias.</p> <p>N.16 El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo debe verificar la función de los supervisores de seguridad institucional y de los encargados de vigilancia contratada, así como la presencia de éstos en la jornada laboral y en los turnos rotativos, a efecto de conocer cualquier novedad que acontezca durante el desempeño de su trabajo, para tomar las medidas correctivas de acción e informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional.</p>
	<p>Procedimiento Realizar la instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos</p> <p>NA</p>
	<p>Procedimiento Investigar, analizar y resolver solicitudes relacionadas a la seguridad institucional</p> <p>N. 1 El Supervisor de Vigilancia Institucional debe entrevistar al usuario o denunciante y recopilar datos e información complementaria para verificar la veracidad de los hechos de los eventos ocurridos. En una investigación de campo debe considerarse la entrevista al usuario (en caso de ser requerido) o denunciante, recopilación de datos (físicos y electrónicos), documentación de respaldo, para verificar la veracidad de los hechos y generación de informe técnico.</p>

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Registros	<p>Procedimiento Controlar la entrada y salida de empleados y visitantes</p> <p>R1 Contraseña R2 Carnet de Visitante</p>
	<p>Procedimiento Controlar la entrada y salida de mobiliario y equipo</p> <p>NA</p>
	<p>Procedimiento Supervisar el servicio de seguridad institucional y contratada</p> <p>R1 Cronograma de supervisión R2 Informe</p>
	<p>Procedimiento Realizar la instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos</p> <p>R1 Convocatoria</p>
	<p>Procedimiento Investigar, analizar y resolver solicitudes relacionadas a la seguridad institucional</p> <p>R1 Registro de control interno R.2: Informe del caso</p>

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

EVIDENCIAS DEL PROCESO	
Documentos	Procedimiento Controlar la entrada y salida de empleados y visitantes D1 Carnet de Empleado D2 Documento de identidad personal
	Procedimiento Controlar la entrada y salida de mobiliario y equipo D1 Formulario para el ingreso y salida de mobiliario y equipo D2 Documento de identidad personal
	Procedimiento Supervisar el servicio de seguridad institucional y contratada D.1 Contrato
	Procedimiento Realizar la instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos D.1 Solicitud D.2 Cotización D.3 Programa de trabajo
	Procedimiento Investigar, analizar y resolver solicitudes relacionadas a la seguridad institucional D1 Solicitud de investigación del caso

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora) Telefonía fija y móvil	Jefe de División de Seguridad Institucional
Telefonía móvil, radio, Equipo informático (pc.) Equipos de video vigilancia	Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos
Telefonía fija y móvil, radio, Equipo informático (pc.) Equipo de Seguridad Institucional	Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo

Personas
Jefe División de Seguridad Institucional
Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo
Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos
Supervisor de Vigilancia Institucional
Agente de Seguridad Institucional
Agente de Seguridad Contratado
Técnico de Circuito Cerrado
Colaborador
Auxiliar de servicio

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

1. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. La distribución del personal de vigilancia en las instalaciones del ISSS, debe realizarse tomando en consideración los criterios técnicos definidos por el Jefe de la División de Seguridad Institucional tales como: la extensión física del lugar donde se presta el servicio, cantidad de derechohabientes que se atienden, empleados que laboran; así como el nivel de complejidad de las dependencias.
2. Está restringido el ingreso de personas armadas a todos los centros de atención del ISSS, a excepción de la seguridad personal del Director y Subdirector General del ISSS y de los altos funcionarios de gobierno; del Jefe de la División de Seguridad Institucional, los jefes de los departamentos de la misma división, supervisores de seguridad institucional, agentes de seguridad institucional a quienes se les haya asignado arma propiedad del Instituto y los agentes de seguridad contratada con armas asignadas por la contratista.
3. El Jefe de la División de Seguridad Institucional debe integrar y coordinar los equipos de trabajo a nivel nacional que considere necesarios, liderados por los jefes de Departamento que integran la División de Seguridad Institucional, para el control efectivo de los servicios de seguridad.
4. El Jefe de la División de Seguridad Institucional debe coordinar a los jefes de los Departamentos de Vigilancia y Monitoreo y de Sistemas Electrónicos, con el objeto que de las actividades de investigación, análisis y resolución de casos, se obtengan los mejores resultados.
5. El Jefe de la División de Seguridad Institucional debe gestionar la adquisición de las herramientas y equipo de trabajo necesario, para que los Departamentos de Vigilancia y Monitoreo y de Sistemas Electrónicos, cumplan con el desempeño de sus funciones a nivel nacional.
6. Ante la ocurrencia de un hecho delictivo, el Jefe de la División de Seguridad Institucional en coordinación con la jefatura de departamento correspondiente, realizará las acciones administrativas pertinentes con la Policía Nacional Civil.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

7. Los jefes de los Departamentos de Vigilancia y Monitoreo y de Sistemas Electrónicos, deben generar informes al Jefe de la División de Seguridad Institucional, sobre las actividades desarrolladas por los supervisores de vigilancia institucional o Técnicos de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) asignados a nivel nacional, cuando se presenten novedades de alta complejidad, que por su nivel de control carecen de capacidad resolutive.
8. El Jefe de Departamento Sistemas Electrónicos, debe supervisar que las dependencias del ISSS hagan buen uso de los sistemas electrónicos de seguridad instalados para la custodia de los bienes institucionales, e informarle al Jefe de la División de Seguridad Institucional las inconsistencias encontradas y la superación de las mismas.
9. La supervisión del servicio de vigilancia (institucional y contratada), debe ser realizada por el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo en coordinación con los supervisores institucionales asignados en las diferentes zonas geográficas.
10. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo debe establecer la programación de visitas a las diferentes dependencias del ISSS, a fin de garantizar el funcionamiento efectivo de la seguridad institucional a nivel nacional.
11. Los supervisores de seguridad institucional deben verificar que los agentes de seguridad institucional y contratada brinden un trato humanizado a empleados y usuarios que ingresan o salen de las dependencias del ISSS, especialmente cuando se solicita la documentación de los vehículos y se realizan los registros correspondientes.
12. Los agentes de seguridad o encargados de vigilancia (institucional y/o contratada), deben llevar el libro de novedades, en el que se anotarán los eventos ocurridos durante el turno de trabajo; el cual únicamente será revisado por los supervisores de seguridad institucional, directores o administradores locales.
13. Las visitas a las diferentes dependencias de la institución, debe hacerse en forma programada y sin previo aviso, con el fin de comprobar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual, por parte del personal de vigilancia institucional.
14. El registro de asistencia a los puestos de trabajo de los agentes de seguridad institucional, debe realizarse por medio del sistema de marcación biométrica, a fin de disponer de un control efectivo del personal asignado y facilitar los relevos oportunamente.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

15. El registro de asistencia a los puestos de trabajo de los agentes de seguridad contratada, podrá realizarse en la Hoja de Control de Contratación de Servicios de Seguridad, o según lo estipulado por el Director y/o Administrador del centro de atención para dejar constancia fehaciente de la permanencia en el lugar de trabajo.
16. La Hoja de Control de Contratación de Servicios de Seguridad, debe ser sellada por el Colaborador de la División de Seguridad Institucional asignado y entregada por los supervisores de seguridad institucional o directamente por el Colaborador al usuario designado por el Director de cada centro de atención, quienes firmarán de recibida dicha documentación y serán responsables de la administración eficiente de dicho control.
17. Está restringido el ingreso de vendedores ambulantes a las diferentes dependencias del ISSS; asimismo, no está permitido a los empleados, incluyendo a la seguridad institucional y contratada, realizar cualquier tipo de venta en el interior de las instalaciones del Instituto.
18. Cuando ingresen pacientes de accidentes de tránsito, u otros que hayan sufrido violencia de cualquier tipo a los centros de atención donde exista servicio de emergencia; los agentes de seguridad (institucional y contratada) deben anotar el nombre completo y número del Documento Único de Identidad de la persona que transporta al paciente, en caso que éste no quiera colaborar con su identificación, se debe anotar el número de la placa del vehículo donde se transportó al paciente, información que será notificada al Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo, Director y/o Administrador del centro de atención según corresponda, para efectos de las investigaciones pertinentes.
19. Los agentes de seguridad institucional o contratada, deben permitir el ingreso de las mujeres en etapa de atención médica para las fases de consulta en período preconcepcional, trabajo de parto, parto y nacimiento, además a la persona autorizada de su confianza y elección, de conformidad a la Ley Nacer con Cariño.
20. Los agentes de seguridad contratados e institucionales, que se encuentren destacados en las diferentes dependencias del ISSS, excepto en la Torre Administrativa, estarán en primera instancia bajo la autoridad del Director y/o Administrador local y en segundo lugar bajo la autoridad del Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

21. Las faltas disciplinarias cometidas por los Agentes de Seguridad Institucional, en el desempeño de sus funciones deben ser sancionadas de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo vigente.

2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

1. Controlar la entrada y salida de empleados y visitantes
2. Controlar la entrada y salida de mobiliario y equipo
3. Supervisar el servicio de seguridad institucional y contratada
4. Realizar la instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos
5. Investigar, analizar y resolver solicitudes relacionadas a la seguridad institucional

2.1. CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS Y VISITANTES

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

Relacionadas a la entrada y salida de empleados a las dependencias del ISSS

1. Para ingresar a las dependencias del Instituto, los empleados deben portar su carnet de identificación en un lugar visible, a fin de que el vigilante pueda identificar los datos en el documento.
2. Todos los empleados del ISSS deben brindar su colaboración durante el control que realicen los agentes de seguridad en la entrada y salida a las instalaciones del Instituto.
3. A solicitud del Agente de Seguridad Institucional o Contratado, los empleados deben permitir la revisión de sus pertenencias (paquetes, bolsas, carteras, mochilas, maletines, etc.) tanto en la entrada como en la salida a las instalaciones del ISSS.

Relacionadas a la entrada y salida de visitantes a la Torre Administrativa

4. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe identificar y orientar amablemente a los visitantes, previo al ingreso a las instalaciones de la Torre Administrativa.
5. Los horarios establecidos para ingreso de visitantes a la Torre Administrativa del Instituto son: De 08:00 a 12:00 y de 12:40 a 16:00 horas; excepto, para las áreas ubicados en el pasillo denominado locales comerciales, que inicien labores a las 07:00 horas. En caso de

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

reuniones programadas fuera del horario antes descrito, se podrá ingresar previa solicitud de las dependencias involucradas y la respectiva autorización del Jefe de la División de Seguridad Institucional.

6. Durante la permanencia del visitante al ISSS, éste debe seguir las instrucciones y normas establecidas por el Instituto.
7. El Agente de Seguridad Institucional debe reportar al Supervisor de Seguridad Institucional o en su defecto al Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo todas las novedades relevantes observadas de forma inmediata, así como indagar a toda persona con actitud sospechosa, sobre su presencia en la Torre Administrativa y en caso sea necesario, solicitarle de manera amable y respetuosa que desaloje las instalaciones del Instituto.
8. Los documentos permitidos para el ingreso al edificio de la Torre Administrativa del ISSS son los siguientes: Documento Único de Identidad (DUI), Licencia de Conducir, Pasaporte o Carnet de Residente.
9. Los visitantes, que ingresen al edificio de la Torre Administrativa del ISSS deben portar en un lugar visible durante el tiempo que dure el trámite o gestión a realizar, el Carnet de Visitante que se le proporciona antes de su ingreso. Al devolver el documento de identidad al visitante, el Agente de Seguridad le recomendará revisarlo antes de retirarse de las instalaciones del Instituto.
10. Para el ingreso de visitantes a niveles superiores de la Torre Administrativa (Nº 11 y Nº 12) el Agente de Seguridad debe verificar la identificación correspondiente del interesado, cita o audiencia otorgada según agenda, autorizar el ingreso y registrar visita en control interno (nombre del usuario, día, hora de entrada y hora de salida).

Relacionadas a la entrada y salida de visitantes a centros de atención

11. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe reportar de forma inmediata durante el turno de trabajo al Director, Administrador o designado responsable de la seguridad institucional, las novedades relevantes observadas; excepto aquellas que previamente le sean definidas por parte del Jefe de la División de Seguridad Institucional o jefaturas de departamento de la misma división como confidenciales, las cuales serán únicamente notificadas a las jefaturas antes descritas.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

12. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado deben solicitar de manera cortés y respetuosa al visitante que quiera ingresar al centro de atención, la explicación del motivo de su visita, además indicarle el respectivo registro personal y de sus pertenencias.
13. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado deben verificar que los derechohabientes justifiquen su ingreso a los centros de atención del ISSS por medio de la presentación de citas médicas, solicitud de exámenes y Documento Único de Identidad.
14. Los agentes de seguridad deben solicitar para el ingreso de los visitantes a las áreas hospitalarias la Tarjeta de Visitas (normal y especial) debidamente aprobada, en los horarios establecidos y de conformidad al número de personas autorizadas.
15. Finalizado el horario de visita, el Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe verificar que no haya presencia de visitantes y en caso contrario, solicitarles que desalojen las instalaciones del centro de atención, de forma amable y respetuosa.
16. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe evitar el ingreso de alimentos para pacientes en los centros de atención, excepto en casos de prescripciones médicas indispensables para la recuperación de los mismos, en cuya situación le solicitará al visitante la nota debidamente autorizada por el Médico responsable del paciente o Jefe del Servicio que corresponda.
17. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe indagar a toda persona con actitud sospechosa o sin autorización para circular libremente en las instalaciones, sobre su presencia en el centro de atención y en caso de no tener justificación, solicitarle que desaloje las instalaciones, si se negará a retirarse, solicitar el auxilio de la Policía Nacional Civil.
18. Los Agentes de Seguridad Institucional o Contratado deben acatar las siguientes instrucciones:
 - a) Controlar el flujo de ingreso de los visitantes a la dependencia o centro de atención al cual le da resguardo de acuerdo a la capacidad de atención del mismo.
 - b) Dirigirse a empleados, pacientes y visitantes con respeto y amabilidad, evitando faltas al decoro y a la moral.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

- c) Solicitar identificación de manera cortés, a todo visitante, entre ellos: Autoridad Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Miembros de Iglesias, suministrantes y otros, para permitirles el ingreso a las instalaciones de la Institución, de no portar identificación, comunicarse con la autoridad local para la autorización del ingreso.
- d) Para proteger la integridad física de los pacientes y empleados, no debe permitirse el ingreso de ningún tipo de arma de fuego o armas blancas a las instalaciones del ISSS, dichas armas deben quedar en custodia de la seguridad, en un locker con llave, entregando una contraseña. El arma será devuelta previo a la entrega de la contraseña, al retirarse el visitante del centro de atención.
- e) En los centros hospitalarios donde se tienen pacientes ingresados y en observación, los agentes de seguridad institucional o contratada deben dirigirse a los visitantes con respeto, amabilidad y calidez, explicando a los familiares las normas de bioseguridad, cantidad de personas que pueden ingresar por paciente, la hora que finaliza la visita y la obligatoriedad de retiro del centro de atención al terminar la misma. En el caso de atención médica de mujeres para las fases de consulta en período preconcepcional, trabajo de parto, parto y nacimiento, el agente de seguridad debe actuar de conformidad a la Ley Nacer con Cariño.
- f) Los agentes de seguridad, deben informar a los visitantes que es prohibido el ingreso de aparatos eléctricos para uso de pacientes, tales como: ventiladores, televisores, radios y otros, evitando la pérdida de los mismos, contribuyendo así, a la prevención y control de infecciones nosocomiales, al buen funcionamiento del equipo médico y mantener la tranquilidad de otros pacientes hospitalizados. En caso de ser extremadamente necesario alguno de estos aparatos, se debe solicitar documento de autorización del Director del centro de atención con firma original del mismo. En el caso específico del uso de teléfonos celulares para mujeres en fases de consulta en período preconcepcional, trabajo de parto, parto y nacimiento, se debe proceder de conformidad a la Ley Nacer con Cariño.
- g) Retener accesorios tales como: maletines, bolsos, mochilas, etc., que mantendrán bajo su custodia y responsabilidad, entregando una contraseña a los visitantes. Dichos accesorios serán devueltos previo a la entrega de la contraseña al retirarse el visitante del centro de atención. Se exceptúan pañaleras de personas que ingresen con niños, donde se brinde atención pediátrica. Esta condición aplica únicamente para los centros de atención que tengan un área designada de paquetería u otro mecanismo de control interno (locker) para la custodia temporal de los bienes de los derechohabientes.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

- h) Revisar a cada una de las personas que se retiran de los centros de atención, con el fin de salvaguardar los intereses de la Institución, haciéndolo de una manera amable y respetuosa.

Relativas al ingreso de autoridades policiales a centros de atención

19. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe verificar que la administración local en todas las dependencias del ISSS, coloquen en un lugar visible y en la entrada de cada centro de atención, la señalización que indique que es prohibido ingresar con armas.
20. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe verificar que todo Agente de la Policía Nacional Civil que desee ingresar a las instalaciones del Instituto debe estar relacionado con el desempeño de sus funciones, caso contrario no podrá ingresar armado, con el objeto acatar lo establecido en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil.
21. Se debe permitir el ingreso de los miembros de la Policía Nacional Civil a las instalaciones de los centros de atención del ISSS con su equipo de trabajo, en los casos siguientes:
- a) Cuando por el desempeño de sus funciones se encuentren custodiando a un derechohabiente, en caso de emergencia y/o ejecutar capturas previstas por la ley, para evitar la fuga y ocultamiento de algún sospechoso; en caso de un procedimiento policial, así como para auxiliar a la ciudadanía en casos de calamidad pública (artículos 4 numeral 3, 6 y 10, 15 de la Ley Orgánica de la PNC y 244 del Código Penal).
 - b) Accidentes de Tránsito y otros casos que se consideren delitos del crimen organizado: Se permitirá el ingreso a las instalaciones únicamente a los agentes de la Policía Nacional Civil, ubicados en sitios que no afecten la salud de otros derechohabientes ni de la atención médica.
 - c) En caso de relevo entre los agentes de la Policía Nacional Civil, debe autorizarse el ingreso con su equipo de trabajo, siempre y cuando se identifiquen y presenten Orden del Procedimiento emitido por la Fiscalía General de la República, Juez o autoridad competente, o un oficio firmado y sellado por el Oficial de Servicio de la delegación correspondiente; previa autorización extendida por las autoridades de turno del ISSS.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

22. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo debe constatar que, en los centros de atención a nivel nacional, se cuente con un área adecuada para ubicar personal bajo custodia de la Policía Nacional Civil o de centros penales, que evite la fuga y facilite la vigilancia policial, sin afectar la atención médica de otros pacientes.
23. En caso que un Agente de la Policía Nacional Civil incumpla las normas institucionales, el Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe informar de lo ocurrido al Director, Administrador del Centro de Atención o jefatura que corresponda, para que estos a su vez, lo reporten a la Unidad de Investigación Disciplinaria (UID) de la Policía Nacional Civil; informando posteriormente de dicha novedad al Jefe de la División de Seguridad Institucional y al Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo.
24. En los casos en que las autoridades del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, inviten a miembros de la Policía Nacional Civil o similares, para colaborar en actividades oficiales o para prestar seguridad en eventos especiales, así como para brindar seguridad a autoridades importantes que visitan la institución de manera oficial, se les debe permitir el ingreso con su equipo de trabajo.

Relacionadas al Ingreso de grupos religiosos a centros de atención

25. El Agente de Seguridad Institucional y Contratada, debe permitir el ingreso de personas pertenecientes a congregaciones religiosas debidamente organizadas y reconocidas socialmente y que deseen prestar asistencia espiritual a los pacientes, hasta un máximo de cinco personas; permitiendo la atención de un máximo de 2 personas por paciente. Quienes solicitarán por medio de su representante autorización de ingreso; el Director del centro de atención autorizará mediante nota con su nombre, firma y sello el ingreso de la cantidad de autorizados y los días y hora de visita establecida, sometién dose estos a las normas internas de ingreso local.
26. Los miembros de las congregaciones religiosas, a fin de no interferir con las actividades médicas, deben ingresar a los centros de atención únicamente en los horarios establecidos para las visitas familiares, prestando su servicio a petición verbal del paciente o de los familiares, disponiendo del 50% del tiempo de la visita familiar del día domingo y del mismo porcentaje de tiempo, los otros días de la semana que hayan sido designados por el Director o delegado del centro de atención.
27. Para su correspondiente identificación como miembros de las diferentes denominaciones religiosas que ingresen a las instalaciones del ISSS, estos deben portar en un lugar visible el



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

carnet de identificación de la iglesia o congregación religiosa a la cual pertenecen o en su defecto el carnet de visitante.

28. Debe quedar sin efecto de forma inmediata la autorización de ingreso a las instalaciones del ISSS, cuando el usuario irrespete las normas que establece la institución, en relación con la entrada y permanencia en las diferentes áreas.
29. Cuando los interesados soliciten oración colectiva, ésta debe realizarse en un área establecida para estancia de pacientes o capilla, donde no se interfiera con procedimientos médicos y creencias religiosas de otros pacientes, evitando de esta manera acciones ruidosas que los afecten.
30. No debe permitirse el ingreso de congregaciones religiosas a las áreas de cuidados críticos y especiales, a no ser que el paciente y/o familiar encargado lo solicite a la jefatura correspondiente; en dicho caso, se permitirá el ingreso de una persona acompañada de un familiar, por un tiempo máximo de quince minutos, respetando las instrucciones establecidas para el ingreso a las áreas críticas de los nosocomios.
31. El personal de seguridad, en coordinación con el Director y/o Administrador del centro de atención, deben especificarles a las personas que brindan asistencia espiritual, que en ningún caso deben sugerir la interrupción de tratamientos, procedimientos, medicamentos, exámenes de gabinete (laboratorio clínico y rayos X) indicado por el médico asignado, ni solicitar el alta médica, entre otros.
32. El Agente de Seguridad debe orientar a los pacientes al lugar asignado para el desarrollo de los eventos especiales relacionados con actos religiosos y verificar que esté autorizado por el Director del centro de atención y/o jefatura superior, y en su caso, la asignación de un área física para que los grupos religiosos puedan desarrollar eventos colectivos; siempre que se acaten los horarios y lugares asignados para tal efecto y tomando en consideración la voluntad individual de los pacientes y el respeto a su condición física, psicológica o emocional; debiendo tener las consideraciones especiales para no incomodar a los demás pacientes ingresados.
33. El personal de seguridad en coordinación con el Director y/o Administrador del centro de atención deben orientar a los diferentes grupos religiosos para ser tolerantes y respetuosos en lo relacionado a la convicción, creencia y libertad de culto de las demás personas que no practiquen su fe, evitando cualquier discusión sobre dicho tema; con el fin de respetar la estabilidad emocional de los pacientes. Caso contrario, cuando se le informe un incidente, como el anteriormente descrito, solicitará a los involucrados abandonar el

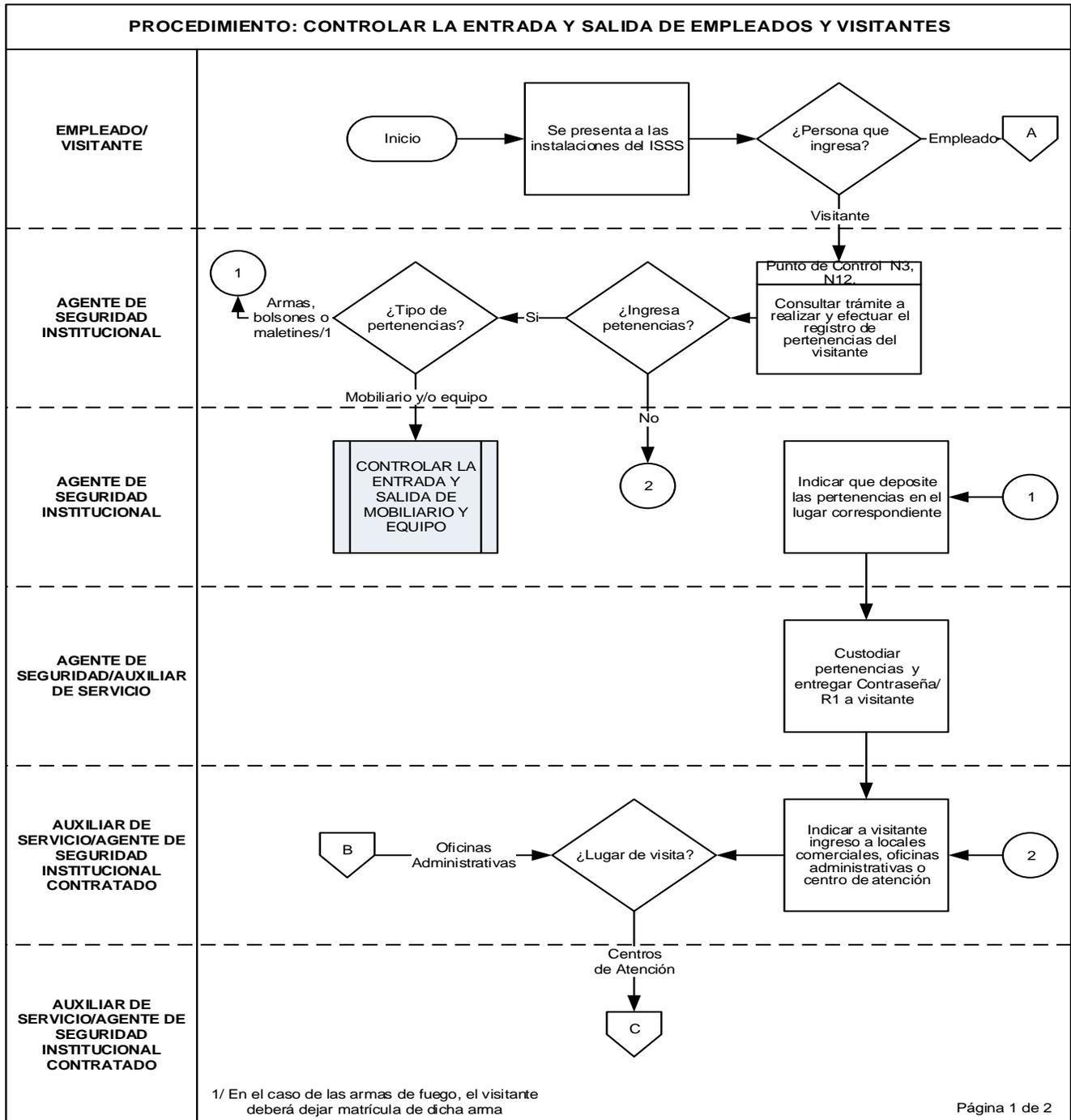


NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

centro de atención y notificará a las autoridades locales para dejar sin efecto la autorización de ingreso.

DIAGRAMA DE FLUJO

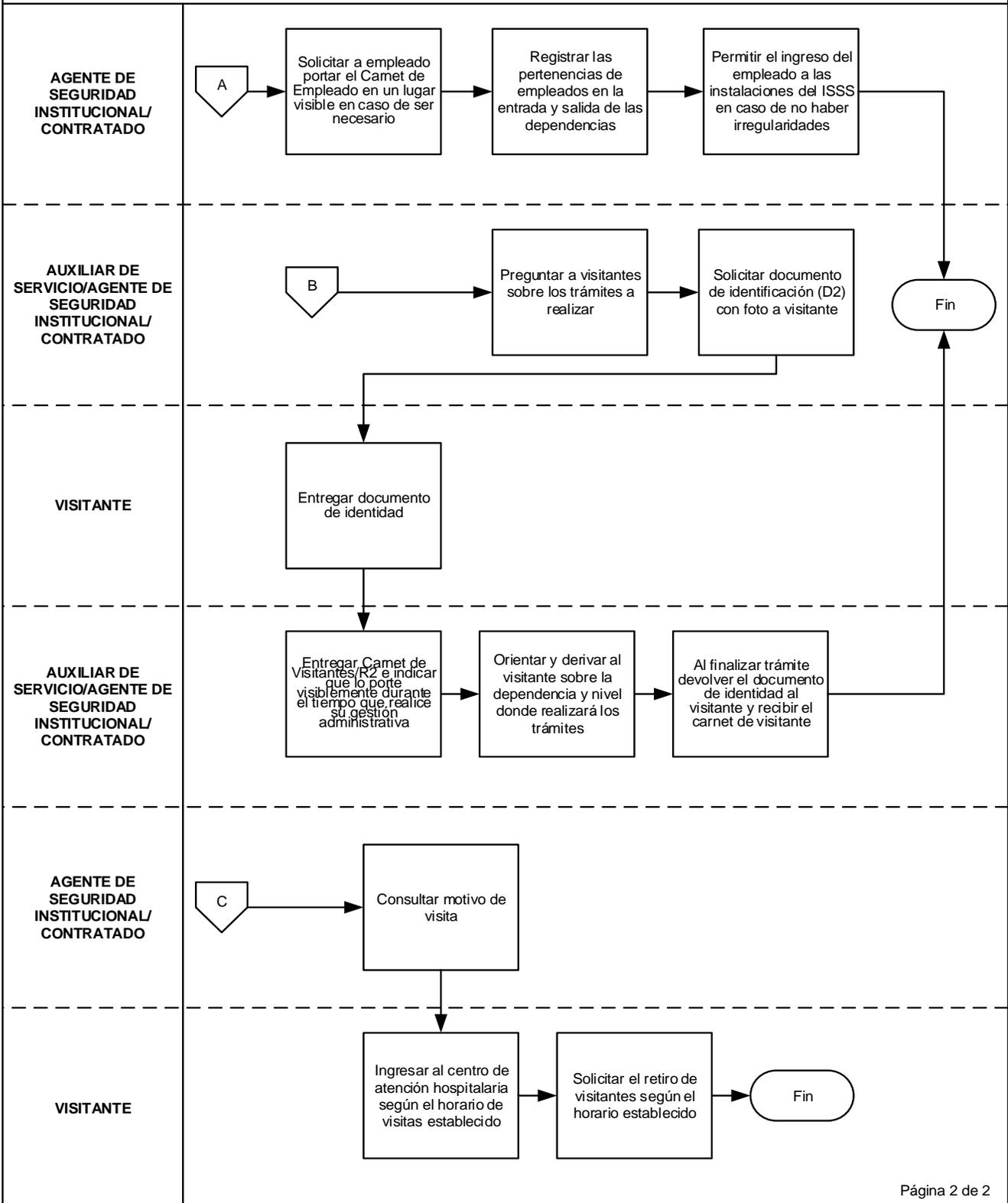




NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO: CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS Y VISITANTES





NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

2.2. CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE MOBILIARIO Y EQUIPO

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

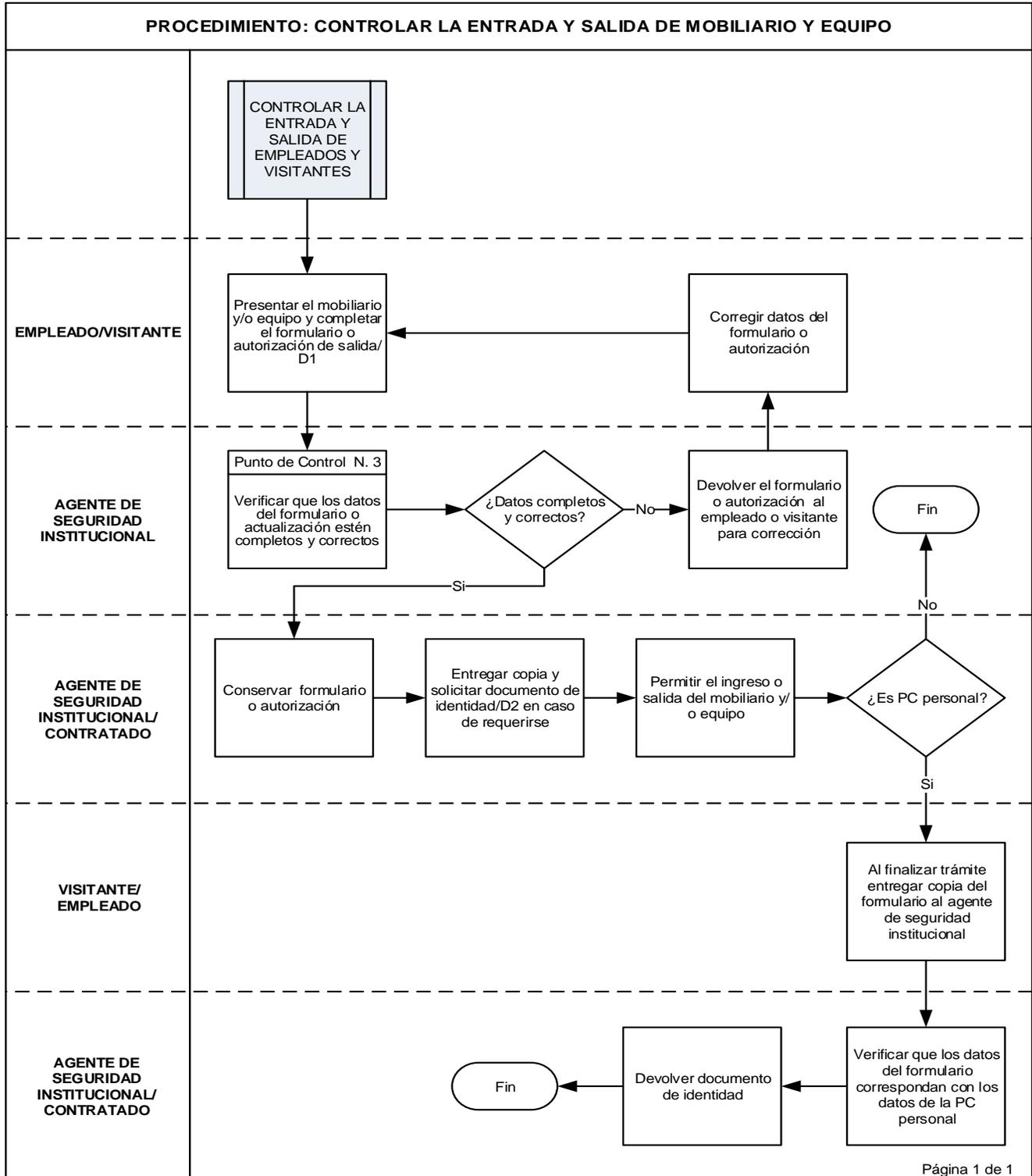
1. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado, para permitir la entrada y salida de mobiliario o equipo propiedad institucional o privada (incluyendo computadoras) de cualquier instalación del Instituto, debe solicitar al interesado el Formulario para Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo; o en su defecto nota; en ambos casos los documentos deberán contar con autorización de la jefatura inmediata superior.
2. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado debe verificar que los datos del Formulario o nota para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo estén completos, correctos, autorizados (nombre, firma y sello) y que coincidan con las características del equipo (número de inventario y descripción). En caso que los datos descritos en el Formulario o nota no coincidan con las características del mismo, no debe permitirse su salida, hasta que se hayan realizado las correcciones y nuevas autorizaciones gestionadas por el interesado.
3. Para el traslado de mobiliario y equipo para descarte y/o reparación a la Sección de Mobiliario Médico y Equipo de Oficina, el interesado debe llenar el formulario de Solicitud de Descargo de Mobiliario y Equipo debidamente firmado y sellado, anexando el aval emitido por la División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación o División de Servicios de Apoyo; si el traslado del mobiliario y equipo es para reparación, será obligatorio presentar nota de solicitud de salida firmado y sellado por la jefatura correspondiente. En ambos casos se deberá dejar copia de la documentación de salida al Agente de Seguridad Institucional o Contratada de turno, como elemento de prueba para posteriores investigaciones y deducción de responsabilidades.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

2.3. SUPERVISAR EL SERVICIO DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y CONTRATADA

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

Relacionadas a la supervisión de seguridad institucional

1. Los Supervisores de Seguridad Institucional deben acatar las siguientes instrucciones:
 - a) Verificar que los agentes de seguridad realicen la función de vigilar y registrar a las personas que ingresan o salen de las diferentes dependencias del ISSS y que además cumplan con las demás disposiciones que regulan sus funciones.
 - b) Orientar y comprobar que los agentes de seguridad reporten las novedades ocurridas en la jornada de trabajo, al momento de suceder el evento, para que las autoridades superiores tomen las medidas necesarias de acuerdo al acontecimiento suscitado.
 - c) Instruir y verificar de manera permanente a los agentes de seguridad, para que estos les informen sobre toda persona que se encuentre sustrayendo bienes institucionales, cometa una falta grave, o quebrante el orden y disciplina establecido en la normativa del ISSS; éste a su vez, lo hará del conocimiento de la jefatura de la División de Seguridad Institucional y jefaturas locales correspondientes.
 - d) Contrastar que los agentes de seguridad cumplan y participen activamente en la observancia de medidas de seguridad que eviten el ingreso o salida de bienes institucionales, sin la debida autorización.
 - e) Confirmar que el personal de seguridad asignado a su zona de responsabilidad, este identificado, porte el uniforme y los implementos de trabajo correspondientes al desempeño de sus funciones.
 - f) Comprobar que el Agente de Seguridad no abandone su puesto de trabajo durante el desarrollo de su jornada laboral, excepto cuando se cuente con la debida autorización, en cuya circunstancia deberá ser relevado por otro.
 - g) Monitorear al personal de seguridad de conformidad al cronograma de supervisión en forma periódica, ya sea programada o espontánea por parte del Supervisor de Vigilancia Institucional.

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

- h) Elaborar informes físicos o electrónicos de las novedades relevantes y de los hechos acaecidos, para ser entregados al Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo o al Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, según corresponda; en defecto de cualquiera de las jefaturas anteriores al Jefe de la División de Seguridad Institucional.
- i) Verificar la asistencia y permanencia del personal de seguridad e informar al Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo de cualquier inasistencia.

Relacionadas a la supervisión de seguridad contratada

1. La supervisión de la seguridad en las áreas de trabajo de las dependencias del ISSS, debe realizarse en base al Cronograma de Supervisión aprobado por el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo, con el visto bueno del Jefe de la División de Seguridad Institucional.
2. El Supervisor de Vigilancia Institucional debe verificar que el Agente de Seguridad Contratado esté debidamente uniformado, portar visiblemente el número, logotipo y carnet de identificación de la empresa que brinda el servicio y los implementos de trabajo requeridos para el desempeño de sus funciones.
3. El monitoreo, seguimiento y evaluación del servicio de seguridad contratada debe ser realizado por el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo o supervisores de seguridad institucional a través de la supervisión electrónica o presencial.
4. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo, en coordinación con los supervisores de seguridad institucional deben constatar que la empresa contratada para brindar los servicios de vigilancia, cumple con las condiciones, normas, instrucciones y recomendaciones institucionales, e informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional en caso de detectar inconsistencias en el servicio brindado.
5. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo o los supervisores de seguridad institucional, deben verificar que haya un encargado de la seguridad contratada en cada una de las dependencias del ISSS a nivel nacional, el cual será responsable del control de los agentes de seguridad contratada y de informar las novedades acaecidas durante la jornada de trabajo al Jefe de la División de Seguridad Institucional.
6. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo por medio de los supervisores de seguridad institucional debe constatar que la empresa contratada cumpla con los

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

requerimientos de rotación de los agentes de seguridad contratada y hacerlo del conocimiento del Jefe de la División de Seguridad Institucional, mediante informe correspondiente.

7. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo en coordinación con los supervisores de seguridad institucional debe gestionar ante los niveles locales la inducción requerida en lo referente a la estructura organizativa vigente en las diferentes dependencias del ISSS, a fin de que la empresa contratada conozca las áreas de gestión a la cual brindará seguridad.
8. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo debe verificar la función de los supervisores de seguridad institucional y de los encargados de vigilancia contratada, así como la presencia de éstos en la jornada laboral y en los turnos rotativos, a través de visitas a las diferentes dependencias del ISSS y mediante consultas investigativas a las autoridades locales, a efecto de conocer cualquier novedad que acontezca durante el desempeño de su trabajo, para tomar las medidas correctivas de acción e informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional.
9. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo debe coordinar con el Director y/o Administrador del centro de atención y con los supervisores de seguridad institucional, los nombramientos, movimientos, rotación y sustitución del personal de seguridad contratada, solicitando posteriormente al Gerente de Operaciones de la empresa contratada, los cambios requeridos.
10. Los supervisores de seguridad institucional deben verificar que ningún cambio de los agentes de seguridad contratado se realice sin la autorización del Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo y del Director y/o Administrador del centro de atención.
11. El Jefe División de Seguridad Institucional en coordinación con el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo y la Unidad de Recursos Humanos deben gestionar la capacitación constante del personal de seguridad institucional en lo relativo a relaciones humanas, atención al usuario y servicios con calidez, a fin de fomentar el trato humanizado y sensible a los derechohabientes, empleados y visitantes que acuden al Instituto.
12. Las posiciones de seguridad contratada establecidas, deben ser verificadas directamente por el Supervisor de Vigilancia Institucional, quién informará a su vez al Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo de cualquier inconsistencia encontrada.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

13. Para comprobar la recepción de los servicios de seguridad contratada, el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo debe recibir de las jefaturas locales, la documentación que demuestre los pagos realizados a satisfacción de las dependencias involucradas en el servicio recibido.

14. Ante una novedad relevante, esta debe ser informada inmediatamente por la empresa contratada a través de medios electrónicos y a solicitud del Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo remitirá en físico el informe correspondiente, posterior a los hechos acaecidos.

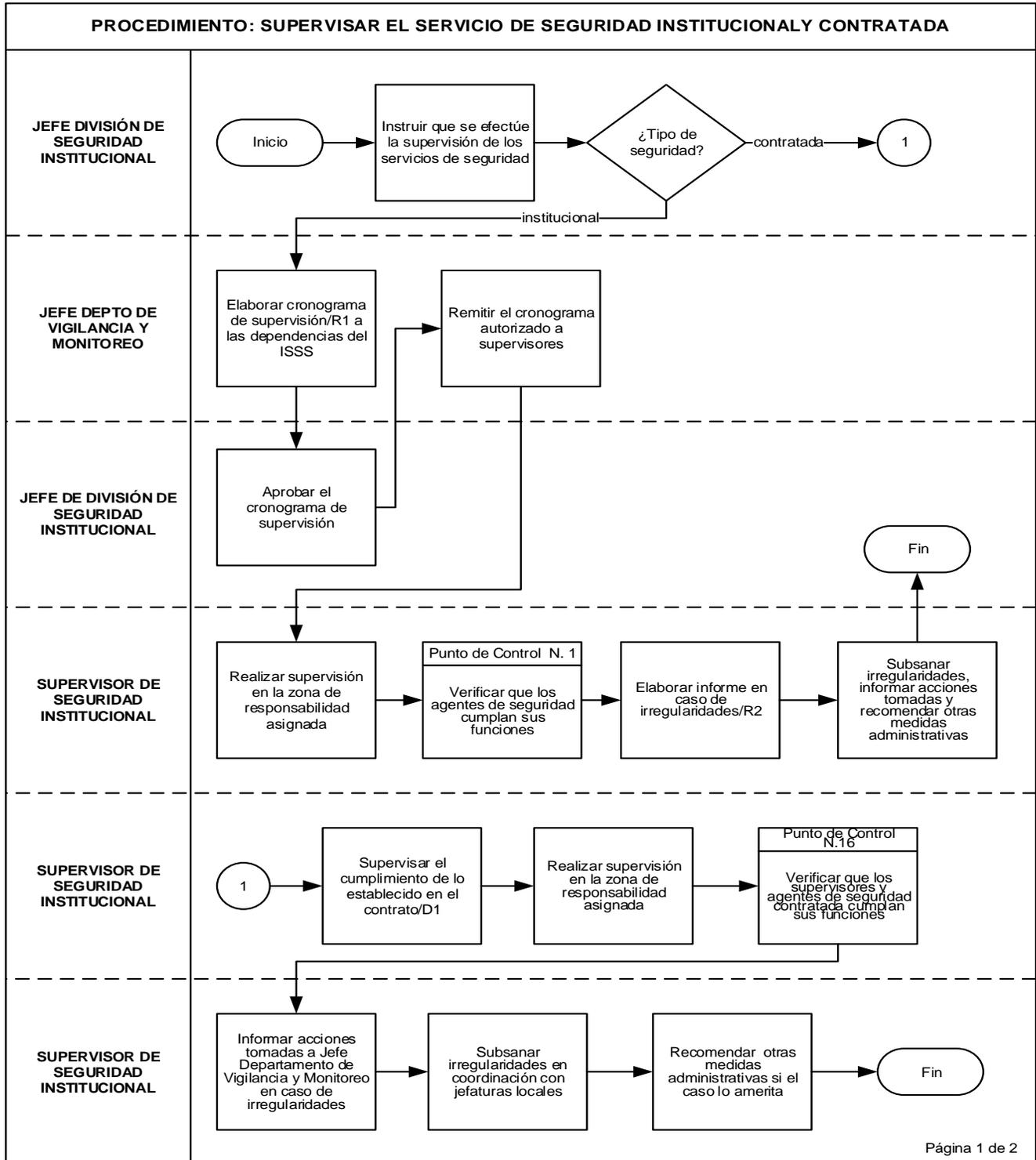
15. Cuando el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo sea notificado por las autoridades locales de las dependencias del ISSS, de eventos acaecidos (daños, robos, extravío, entre otros), en los cuales haya responsabilidad por negligencia de los agentes de seguridad contratada, se levantará un acta del evento ocurrido para la deducción de responsabilidades; posteriormente el Administrador de Contrato, debe hacer el reclamo pertinente a la empresa de servicios de seguridad contratada.



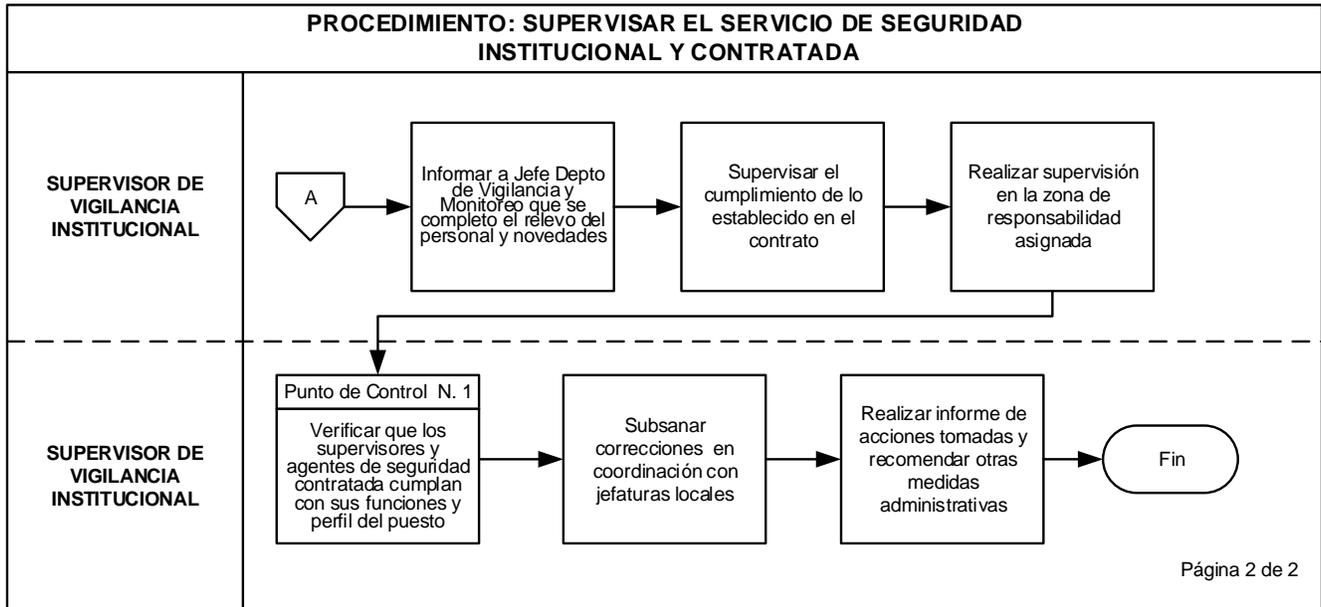
NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL



2.4. REALIZAR LA INSTALACION, MANTENIMIENTO Y MONITOREO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos debe generar informe técnico, cuando haya novedad de interés institucional o le sea requerido, referente a la instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos electrónicos de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), alarmas y otros, y remitirlo al Jefe de División de Seguridad Institucional.
2. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, en coordinación con el personal técnico de circuito cerrado, debe verificar que la instalación de los dispositivos electrónicos, estén ubicados en base al análisis técnico correspondiente, que responda a las necesidades de seguridad de cada dependencia, respetando la privacidad de pacientes, empleados y visitantes.
3. Las visitas a realizar por los técnicos de circuito cerrado, en coordinación con el Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, deben ser programadas y/o espontáneas con el propósito de evaluar la necesidad de seguridad electrónica y elaborar el diagnóstico técnico respectivo.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

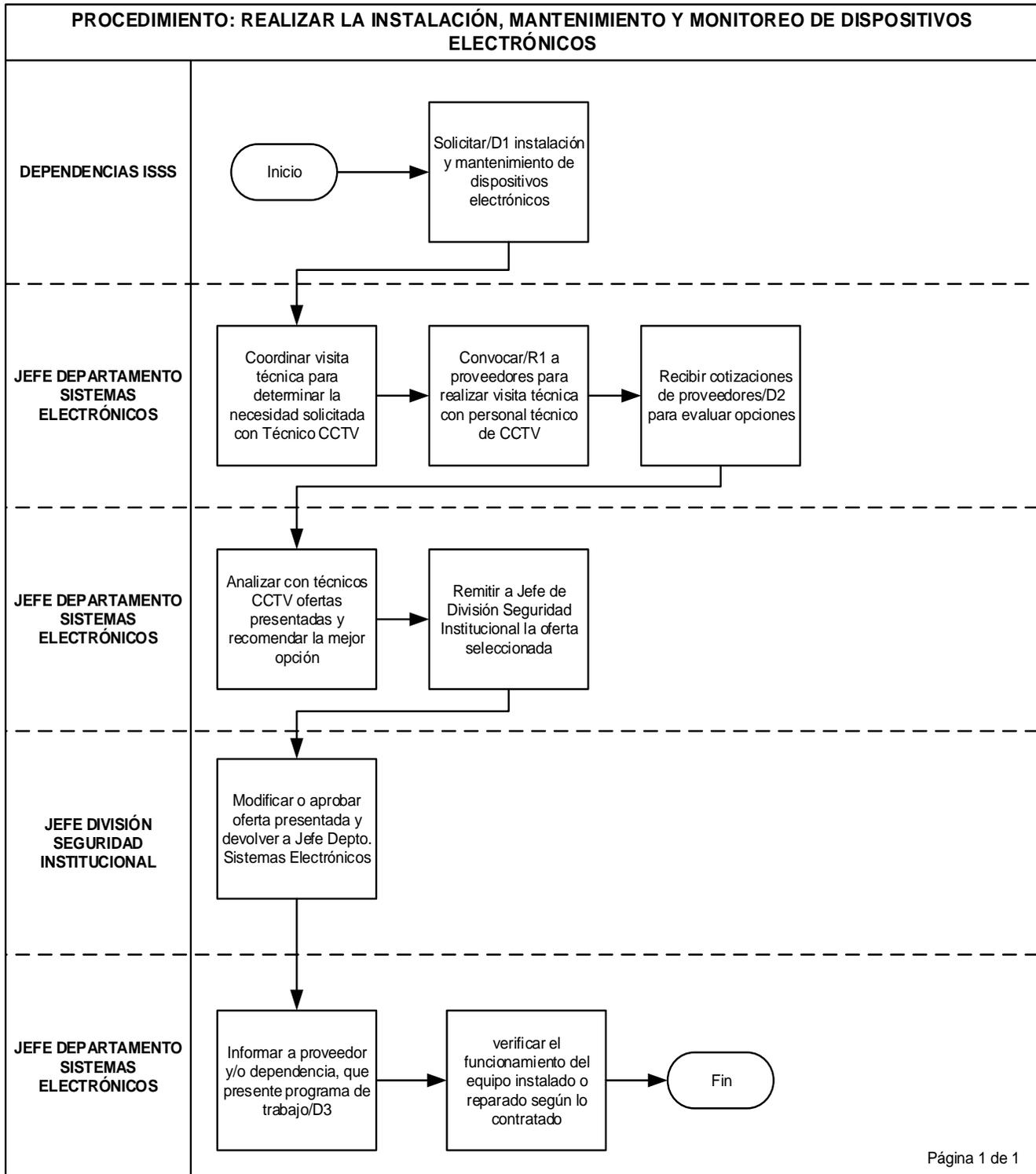
4. En caso de visitas programadas, el Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, debe coordinarlas previamente con las autoridades de la dependencia donde se realizará la inspección técnica.
5. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos debe efectuar supervisiones espontáneas a nivel nacional para verificar el trabajo realizado por el Técnico de Circuito Cerrado.
6. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos debe informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional, el cumplimiento de los proyectos de instalación, mantenimiento y monitoreo realizado.
7. El Jefe de la División de Seguridad Institucional debe supervisar el cumplimiento de la ejecución de los proyectos de instalación de equipos de video vigilancia, ubicados en las diferentes dependencias del ISSS por el Departamento Sistemas Electrónicos.
8. Para solicitar la instalación de dispositivos electrónicos, la Dirección y/o Administración local, debe generar un requerimiento debidamente justificado al Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos y aprobado por el Jefe de la División de Seguridad Institucional.
9. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos por medio del personal técnico de circuito cerrado o mediante servicios contratados, debe realizar el mantenimiento de los dispositivos electrónicos, en coordinación con las jefaturas locales; así como, evaluar las ofertas de mantenimiento y de instalación de equipos electrónicos presentadas por suministrantes.
10. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, debe verificar que el personal técnico de circuito cerrado, registre en bitácora, el mantenimiento o sustitución de los dispositivos electrónicos, para mantener control de equipos obsoletos o que hayan finalizado su vida útil, tomando medidas preventivas de reparación, mejora o sustitución, e informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional, las medidas correctivas tomadas.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

2.5. INVESTIGAR, ANALIZAR Y RESOLVER SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

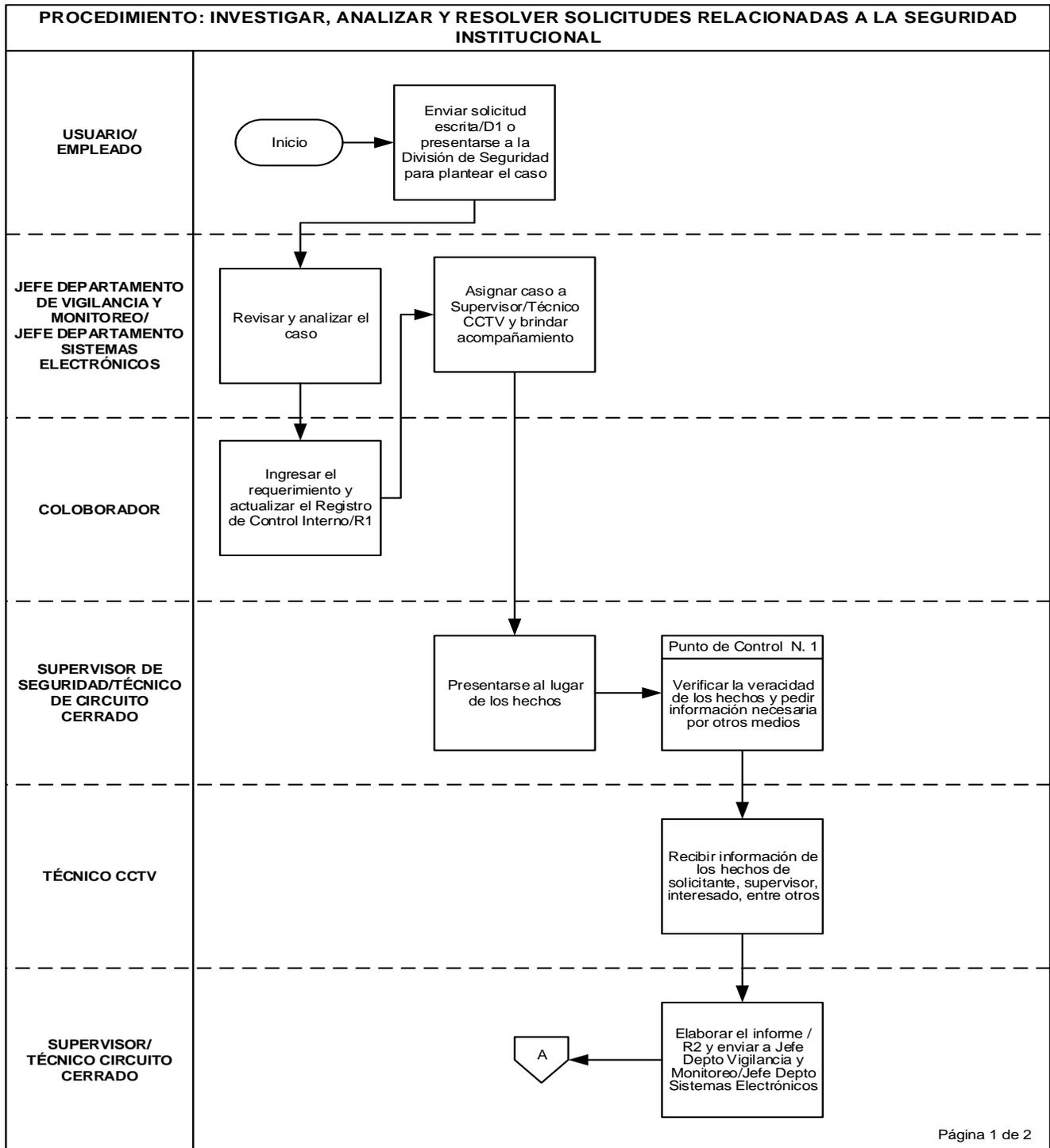
1. En toda investigación, deben considerarse la entrevista al usuario (en caso de ser requerido) o denunciante, recopilación de datos (físicos y electrónicos), documentación de respaldo, entre otros, para sustentar la veracidad de los hechos y la emisión del informe técnico.
2. Para la aprobación del informe técnico, debe ser indispensable la firma del Técnico de Circuito Cerrado responsable del caso y del Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, con el visto bueno del Jefe de la División de Seguridad Institucional. Los casos de alta complejidad se harán del conocimiento de la Subdirección Administrativa,
3. Toda solicitud enviada por el usuario o denunciante para la investigación, análisis y resolución de casos, debe ser revisada por el Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, verificando los datos esenciales de la misma tales como: Nombre de la dependencia involucrada, solicitante y/o responsable, descripción, fecha y hora del hecho ocurrido, informe generado por personal de seguridad institucional o contratada y fotografías para documentar el caso.
4. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, debe incluir en el informe técnico las recomendaciones para solventar la problemática encontrada.



NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DIAGRAMA DE FLUJO

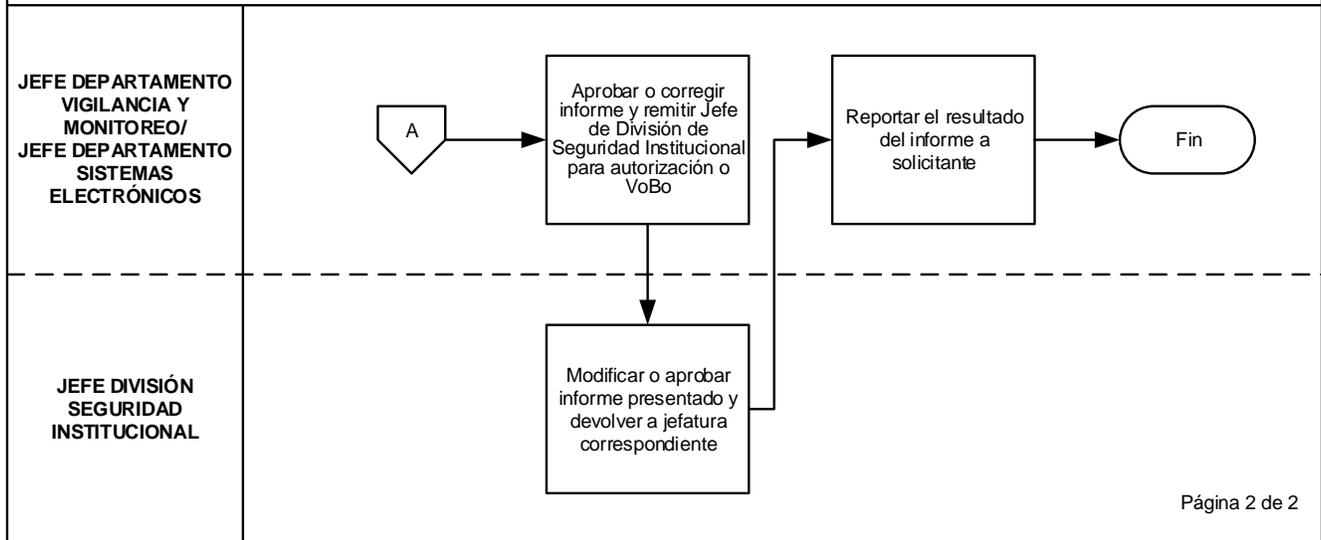




NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

PROCEDIMIENTO: INVESTIGAR, ANALIZAR Y RESOLVER SOLICITUDES RELACIONADAS A LA SEGURIDAD INSTITUCIONAL



	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

3. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 5.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Inga. Beatriz Amaya	[REDACTED]	Ing. Carlos Carrillo
Fecha: Junio 2005	Fecha: Noviembre 2006	Fecha: Noviembre 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Acuerdo de Consejo Directivo N° 2008 – 1573 Noviembre	[REDACTED]	Ing. José Mauricio Mejía	1.0
Fecha: Noviembre 2008	Fecha: Febrero 2009	Fecha: Mayo 2009	

MODIFICACIÓN:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Acuerdo de Consejo Directivo N° 2009 – 1275 Octubre	[REDACTED]	Ing. Salvador Juárez	2.0
Fecha: Febrero 2014	Fecha: Octubre 2010	Fecha: Octubre 2010	

MODIFICACIÓN:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Ing. Rigoberto A. Alfaro Milla	[REDACTED]	Ing. Rigoberto A. Alfaro Milla	3.0
Fecha: Febrero 2014	Fecha: Agosto 2014	Fecha: Agosto 2014	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos, se incorporó el procedimiento: Traslado de Desechos Sólidos Comunes, Este documento se fusionó con el MNP Programación y Requerimiento de Transporte para personal de las Oficinas Administrativas y el MNP Transporte para empleados de Torre Administrativas que se estacionan en el Parqueo de Lote Carbonell

	NOMBRE DEL PROCESO: PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. Roxana E. Martínez Rodríguez	[REDACTED]	Mayor. Herbert A. Chavarría	4.0
Fecha: Mayo 2016	Fecha: Julio 2018	Fecha: Julio 2018	

MODIFICACIÓN: Se diseñaron los procedimientos de: Instalación, Mantenimiento y Monitoreo de Dispositivos Electrónicos e Investigación, Análisis y Resolución de casos.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. José A. Cadenas Orellana	[REDACTED]	Licda. Claudia Campos	5.0
Fecha: Noviembre 2021	Fecha: Diciembre 2022	Fecha: Diciembre 2022	

MODIFICACIÓN: Se aplicó en la fase de actualización del contenido del documento la gestión por procesos. Se fusionaron los procedimientos de: "Control de entrada y salida de empleados a las dependencias del ISSS", "Control de entrada y salida de visitantes a la torre administrativa", "Control de entrada y salida de visitantes a centros de atención", se determinaron los procedimientos denominados: "Controlar la entrada y salida de empleados y visitantes" y "Controlar la entrada y salida de mobiliario y equipo". Se integraron los procedimientos de: "Supervisión de vigilancia institucional" y "Supervisión de servicios de vigilancia contratada" y se estableció el procedimiento denominado: "Supervisar el servicio de seguridad institucional y contratada". Se simplificó el proceso de 8 procedimientos quedaron integrados 5 procedimientos. Se sustituye el Manual de Normas y procedimientos de Seguridad Institucional oficializado en julio 2018.