



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
GESTIÓN SERVICIOS DE APOYO
ADMINISTRATIVO**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa



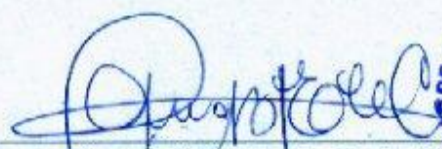
HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Febrero de 2014

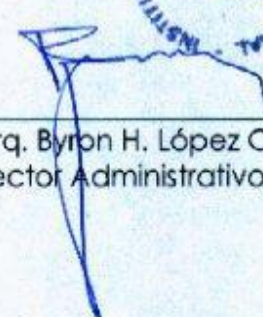
AUTORIZADO POR:


Dr. Leonel Antonio Flores Sosa
Director General del ISSS



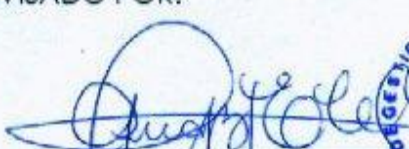

Licda. Ana B. Estrada de Carbajal
Jefe de Unidad de
Desarrollo Institucional



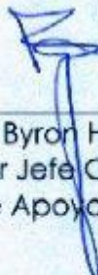

Arq. Byron H. López Orellana
Subdirector Administrativo Institucional



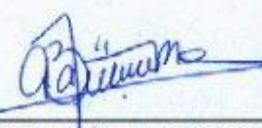
REVISADO POR:


Licda. Ana B. Estrada de Carbajal
Por Jefe Departamento Gestión
de Calidad Institucional



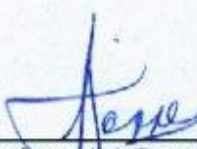

Arq. Byron H. López Orellana
Por Jefe Gestión Servicios
de Apoyo Administrativo

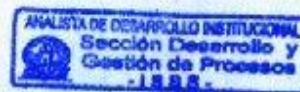



Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefe Sección Desarrollo
y Gestión de Procesos



ELABORADO POR:


Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 6.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Inga. Guadalupe Chávez de Turcios	Ing. Williams Moto	Ing. Carlos Carrillo Ibarra
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Marzo - 2006	Fecha: Junio - 2006	Fecha: Junio - 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Licda. Ana del Carmen Barahona Amaya	Ing. Williams Moto	Ing. José Mauricio Mejía Alas	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio - 2007	Fecha: Marzo - 2008	Fecha: Abril - 2008	

MODIFICACIÓN: La actualización de este documento, comprende el rediseño total de las normativas y procedimientos correspondientes a la versión 0.0 del Manual de Normas y Procedimientos "Administración de Seguros Institucional"; Este rediseño generan como resultado dos procedimientos más que se incluyen en este proceso, el cual se manejará como Manual de Normas y Procedimientos "**Administración de Seguros**" (versión 1.0), con la finalidad de brindar una mejor comprensión a los usuarios que deseen conocer sobre los trámites a realizar para la adquisición de Seguros, tanto Institucionales como de empleados.

Licda. Ana del Carmen Barahona Amaya	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. José Mauricio Mejía Alas	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Abril - 2009	Fecha: Mayo - 2009	Fecha: Mayo - 2009	

MODIFICACIÓN: La actualización de este documento, comprende la incorporación del diseño de dos procedimientos al proceso de Gestión de Servicios Institucionales (Contratación de Servicios Institucionales y Supervisión de Servicios Contratados).
Se incorpora a este documento normativa denominada: "Control para el Consumo de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos Institucionales", oficializada en Marzo de 2007.

Ing. Raúl A. Salazar Olivares	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. Raúl A. Salazar Olivares	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Octubre - 2009	Fecha: Octubre - 2009	Fecha: Octubre - 2009	

MODIFICACIÓN:
Se actualizó el manual por cambios a la organización general del ISSS según acuerdo de Consejo Directivo N° 2009-1275.OCT y modificación del procedimiento "Recepción y Registro de Pólizas" (Normas y procedimiento). 2 y 3. Adición de inciso 4.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Acuerdo de D.G. N° 2007-10-0532	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. Raúl A. Salazar Olivares	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Octubre - 2007	Fecha: Julio - 2010	Fecha: Julio - 2010	

MODIFICACIÓN: Modificación del manual para superar hallazgo N° 2 “Reclamos no cubiertos por la Compañía Aseguradora Agrícola Comercial, por haberse reportado el siniestro en forma extemporánea” se adicionaron los procedimientos denominados: “Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros y “Deducción de Responsabilidades por Siniestros en Bienes Institucionales”. Se incorpora a este documento la normativa denominada: “Normas para la Asignación y Utilización de Teléfonos Celulares entregados al ISSS, por la Contratación de Servicios de Telefonía Móvil”, oficializada por Acuerdo de Dirección General N° 2009-05-0208 de fecha veintidós de Mayo de 2009.

Ing. Wilian E. Marroquín Melgar	Licda. Josefina del Carmen Torres	Licda. Beatriz Estrada de Carbajal	5.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Noviembre - 2011	Fecha: Junio - 2012	Fecha: Junio - 2012	

MODIFICACIÓN: Actualización del apartado 2.6 Contratación de Servicios Institucionales acápite 2.6.1 Normas del Procedimiento en lo concerniente a normas: “Relativa a la Asignación y Uso de Teléfonos Celulares” (Consumos autorizado por categorías según el puesto de trabajo). Se diseñó normativa y diagramas de Flujo para la contratación de servicios institucionales (Fotocopia e Impresión de Documentos, Telefonía (Fija y Celular) y agua purificada envasada).

Ing. Wilian E. Marroquín Melgar	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dr. Leonel Antonio Flores Sosa	6.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Septiembre - 2013	Fecha: Febrero - 2014	Fecha: Febrero - 2014	

MODIFICACIÓN: Se actualizó normativa y procedimientos institucionales
Se adicionó procedimiento Contratación de Servicio de Alimentación a Domicilio para reuniones de Consejo Directivo, comité de inversiones, Comisiones diversas del ISSS y UPISSS
Se eliminó procedimiento Deducción de Responsabilidades por Siniestros en Bienes Institucionales y se incorporó como normas generales



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	3
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. Introducción	7
2. Uso y Actualización	7
3. Objetivo del Documento Normativo	8
4. Base Legal	8
5. Vigencia del Documento	8
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	9
1. Descripción del Proceso	9
1.1.Objetivos del Proceso	9
1.2.Normas Generales	9
2. Procedimientos Incluidos	12
2.1.Recepción y Registro de Pólizas	13
2.1.1. Normas del Procedimiento	13
2.1.2. Descripción del Procedimiento	13
2.1.3. Diagrama de Flujo	14
2.2.Interposición de Reclamos ante la Compañía Aseguradora	15
2.2.1. Normas del Procedimiento	15
2.2.2. Descripción del Procedimiento	18
2.2.3. Diagrama de Flujo	20
2.3.Inclusión de Bienes y/o Personas en Pólizas de Seguros Institucionales	21
2.3.1. Normas del Procedimiento	21
2.3.2. Descripción del Procedimiento	22
2.3.3. Diagrama de Flujo	24
2.4.Exclusión de Bienes y/o Personas Institucionales de Pólizas de Seguros	26
2.4.1. Normas del Procedimiento	26
2.4.2. Descripción del Procedimiento	27
2.4.3. Diagrama de Flujo	28
2.5.Pólizas Colectivas Opcionales de Seguro de Vida y Automotores, para Empleados y Jubilados del ISSS	29
2.5.1. Normas del Procedimiento	29
2.5.2. Descripción del Procedimiento	31
2.5.3. Diagrama de Flujo	33
2.6.Contratación de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos	35
2.6.1. Normas del Procedimiento	35
2.6.2. Descripción del Procedimiento	40
2.6.3. Diagrama de Flujo	42
2.7.Contratación de Servicios de Telefonía integrada (Fija y Celular) y Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular	44
2.7.1. Normas del Procedimiento	44
2.7.2. Descripción del Procedimiento	49
2.7.3. Diagrama de Flujo	50
2.8.Contratación de Servicios de Agua Envasada para consumo humano	51
2.8.1. Normas del Procedimiento	51
2.8.2. Descripción del Procedimiento	52



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.8.3. Diagrama de Flujo.....	54
2.9. Contratación de Servicio de Alimentación a Domicilio para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.	56
2.9.1. Normas del Procedimiento.....	56
2.9.2. Descripción del Procedimiento	57
2.9.3. Diagrama de Flujo.....	59
2.10. Supervisión de Servicios Contratados	61
2.10.1. Normas del Procedimiento.....	61
2.10.2. Descripción del Procedimiento	61
2.10.3. Diagrama de Flujo.....	63
2.11. Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Sinistros.	65
2.11.1. Normas del Procedimiento.....	65
2.11.2. Descripción del Procedimiento	66
2.11.3. Diagrama de Flujo.....	68
ANEXOS	70



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2008 en el Capítulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, artículos del 48 al 51), Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

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

2. Uso y Actualización

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y 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.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

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

El manual de normas y procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

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

4. Base Legal

- NTCIE Mayo 2008
Capítulo III
Actividades de Control
Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos
Art. 48 al 51
Capítulo V
Normas Relativas al Monitoreo
Monitoreo sobre la Marcha
Artículo N° 102

5. Vigencia del Documento

El presente documento entrará en vigencia a partir del mes de su divulgación.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1. Objetivos del Proceso

- Monitorear permanentemente los servicios contratados institucionalmente (Fotocopiado e impresión de documentos, Telefonía Integrada (fija y celular), Agua Envasada para Consumo Humano, Programa de Pólizas de Seguros Institucionales, Servicio de Alimentación de Consejo Directivo, Póliza de Seguro Colectivo Opcional de Vida y Automotres para Empleados y Jubilados del ISSS) mediante la verificación del cumplimiento efectivo de las normas internas y documentos contractuales, a efecto de garantizar el desarrollo efectivo de las actividades del Instituto requeridas para brindar una atención eficaz y eficiente a los derechohabientes.
- Efectuar una coordinación con los Centros de atención y las diferentes dependencias institucionales para la planificación adecuada y oportuna de servicios (Fotocopiado e impresión de documentos, Telefonía Integrada (fija y celular) y Agua Envasada para consumo humano, Programa de Pólizas de Seguros Institucionales, Pólizas de Seguro Colectivo Opcional de Vida y Automotores para Empleados y Jubilados del ISSS) indispensables para su operativización.

1.2. Normas Generales

1. La Planificación, elaboración de términos técnicos, administración, ejecución y supervisión de los servicios institucionales contratados, estará orientada a los siguientes contratos:
 - a) Agua purificada envasada (de acuerdo a los intereses institucionales para el consumo del personal del ISSS y Derechohabientes).
 - b) Fotocopias e Impresiones.
 - c) Pólizas de Seguros Instituciones, Póliza colectiva opcional para empleados y jubilados del ISSS.
 - d) Telefonía integrada (Fija y Celular), y Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular (Radio Portátil de acuerdo a los intereses Institucionales).
 - e) Servicio de Alimentación de Consejo Directivo



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2. Para la identificación de las necesidades de los usuarios de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, se tomarán en cuenta solicitudes específicas de dependencias, así como del consumo histórico y la previsión de riesgos (en el caso de pólizas de seguros institucionales).
3. Durante la ejecución del contrato, el usuario que requiera una inclusión o exclusión de los servicios, deberá notificar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, los incrementos o disminuciones en los servicios para su funcionamiento óptimo en la administración del contrato (aplica para todos los servicios previa evaluación técnica de las necesidades).
4. El usuario deberá notificar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, los incrementos, disminuciones ampliaciones, instalación, redistribución y/o suspensión de los servicios, para su funcionamiento óptimo en la administración del contrato (aplica para todos los servicios).
5. Para toda contratación de servicios, la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, deberá solicitar la asignación presupuestaria correspondiente de forma escrita a la Sección Programación Seguimiento y Evaluación de Presupuesto del Departamento de Presupuesto.
6. Cada dependencia deberá reportar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo las inconsistencias del servicio, quien como administrador de los contratos, dará seguimiento correspondiente para tomar las medidas de acción correctivas. En caso de reincidencia y que se determine incumplimiento al contrato, Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, deberá notificar directamente al Proveedor con copia al Departamento de Contratos y Proveedores de UACI, para su debido seguimiento.
7. Es responsabilidad de las Dependencias del ISSS, ejecutar y dar fiel cumplimiento a lo establecido en el presente Manual, de lo contrario, la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo no se responsabilizará por los incumplimientos en los servicios o deficiencias de éstos, los cuales podrían afectar los resultados obtenidos de la gestión local y atención eficiente al derechohabiente.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

8. El personal de las diferentes Dependencias del ISSS, deberá abocarse a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, como administrador de los contratos, para informar cualquier anomalía en los contratos o solicitar asesoría en la documentación a presentar para respaldar cualquier gestión, quien a través del colaborador responsable gestionará con el Proveedor respectivo, el cumplimiento de las cláusulas contractuales o le brindará la asesoría requerida para realizar cualquier trámite relacionado con la contratación del servicio.
 9. Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, efectuará los pagos de facturas por compra de bienes, servicios y otros gastos propios de la operatividad e inherentes a la gestión de la Administración Superior (Consejo Directivo, Dirección y Subdirección General), lo cual estará regulado de acuerdo a lo estipulado en la Normativa de Operación de Fondos Circulantes y Cajas Chicas.
- **Normas relacionadas a la deducción de responsabilidades por siniestros en bienes Institucionales**
10. Cuando ocurra un siniestro institucional, la Jefatura de la Dependencia involucrada en el evento, será la encargada de establecer el grado de responsabilidad de todos los bienes asignados en su centro de costo y bajo su custodia.
 11. En el caso de haber responsabilidad por parte de un empleado, las diferentes jefaturas del ISSS involucradas en un reclamo a la Aseguradora, serán las encargadas de realizar el proceso sancionador correspondiente ya establecido institucionalmente, al personal involucrado en el siniestro.
 12. Cuando se dé un siniestro (accidentes, inexperiencia laboral, daños de bienes por mal manejo, robos y hurtos, etc.) la dependencia involucrada lo hará del conocimiento inmediatamente a la Compañía Aseguradora vigente, notificando en forma verbal y en forma escrita a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo durante las 48 horas posteriores al evento o siniestro ocurrido, para la realización de los trámites correspondientes ante la Compañía Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2. Procedimientos Incluidos

Trámites de Pólizas de Seguros Institucionales

- 2. 1 Recepción y Registro de Pólizas.
- 2.2 Interposición de Reclamos ante la Compañía Aseguradora.
- 2.3 Inclusión de Bienes y/o Personas en Pólizas de Seguros Institucionales.
- 2.4 Exclusión de Bienes y/o Personas Institucionales de Pólizas de Seguros.

Trámites de Pólizas Colectivas Opcionales de Seguros de Vida y Automotores para Empleados y Jubilados del ISSS

- 2.5 Pólizas Colectivas Opcionales de Seguro de Vida y Automotores, para Empleados y Jubilados del ISSS.

Administración de Contratos Institucionales

- 2.6 Contratación de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos.
- 2.7 Contratación de Servicios de Telefonía Integrada (Fija y Celular) y Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular.
- 2.8 Contratación de Servicios de Agua Envasada para Consumo Humano.
- 2.9 Contratación de Servicio de Alimentación a Domicilio para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.

Supervisión de Contratos Institucionales

- 2.10 Supervisión de Servicios Contratados

Registro de Trámites Administrativos

- 2.11 Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.1. Recepción y Registro de Pólizas

2.1.1. Normas del Procedimiento

1. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de realizar las gestiones correspondientes con la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, en cuanto a la recepción de Pólizas de Seguros y Contratos, posterior al proceso de compra correspondiente.

2.1.2. Descripción del Procedimiento

Colaborador

1. Recibe de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora los originales de pólizas de seguros, contratos suscritos y facturas de cobro correspondientes a las primas por adquisición de Pólizas de Seguros.
2. Revisa que en las Pólizas de Seguros y Contratos se detallen todas las Cláusulas y aspectos relacionados sobre la adquisición de Pólizas de Seguros, de las cuales mantendrá una copia de respaldo durante el período de vigencia estipulado en el Contrato con la Compañía Aseguradora; además verifica la información contenida en las Facturas del cobro de la primera cuota. Posteriormente se establecerá el Programa de Pagos correspondiente.
3. Clasifica las Pólizas de Seguros y Facturas. Las Pólizas originales se envían al Departamento de Tesorería para su custodia y las copias quedan bajo control de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo para ser enviadas a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Unidad de Auditoría Interna y traslada las Facturas al Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
4. Resguarda en sus archivos la información de la nueva vigencia de las Pólizas de Seguros (número de póliza de seguro, ramo, suma asegurada, etc.)

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

5. Verifica que las facturas estén conformes al Contrato y servicio prestado.
6. Firma de autorizado, sella facturas y remite para gestionar el pago.

Colaborador

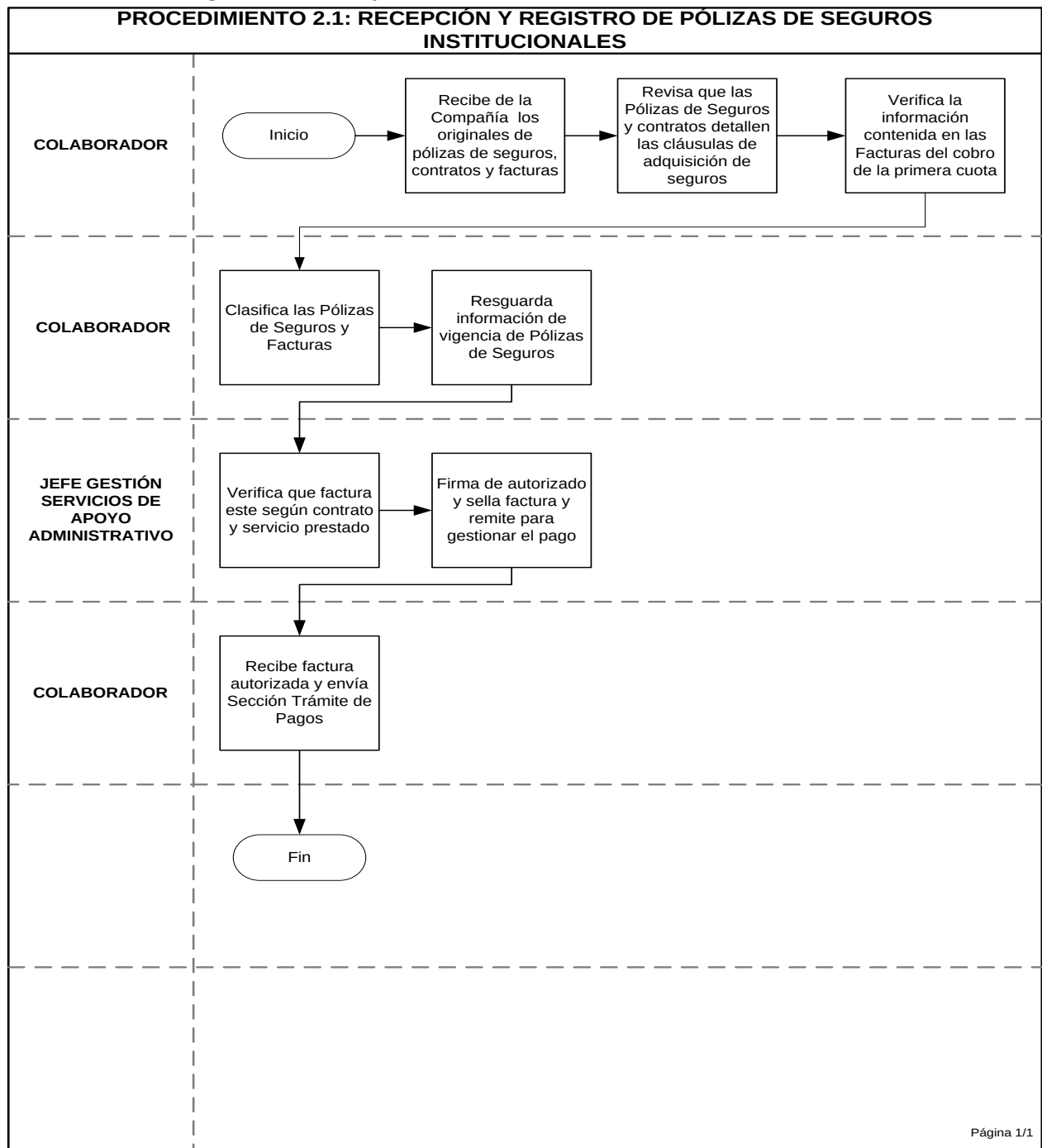
7. Recibe facturas autorizadas y las envía a Sección Trámite de Pagos para efectos de elaboración del quedan y posterior pago a la Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.1.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.2. Interposición de Reclamos ante la Compañía Aseguradora

2.2.1. Normas del Procedimiento

1. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de realizar cualquier tipo de trámite o reclamo relacionado con las Pólizas de Seguros, ya sea directamente o a través de la Compañía Corredora de Seguros. Además deberá proporcionar la información correspondiente en caso de siniestro, cuando el usuario lo solicite y a la vez recepcionará los documentos para realizar los trámites de reclamos a la Aseguradora y gestionará en coordinación con la dependencia involucrada en un siniestro, el pago de deducibles a la Aseguradora en los casos que aplique.
2. Cada dependencia del Instituto que posea bajo su responsabilidad bienes institucionales asegurados, deberá velar por la adecuada custodia de los mismos, a fin de disminuir los riesgos de algún siniestro.
3. Cuando existan daños o pérdidas en los bienes institucionales, cada dependencia será la responsable de proporcionar la colaboración correspondiente para que los ajustadores designados por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora realicen la inspección de los daños.
4. Será responsabilidad de las Jefaturas de las diferentes dependencias (Unidades, Divisiones, Centros de Atención, etc.) notificar oportunamente y en forma inmediata al Call Center de la Aseguradora, el cual está al servicio 24 horas del día los 365 días del año. Simultáneamente deberán notificar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo en caso de daños diversos sobre siniestros ocurridos en los bienes bajo su responsabilidad, para que dicha área realice el seguimiento a la Compañía Aseguradora vigente con los documentos correspondientes. Las Jefaturas involucradas deberán enviar el reporte del siniestro **a más tardar 48 horas hábiles después de ocurrido éste** (excepto los días festivos tomando en cuenta que el siniestro debió reportarse previamente a la aseguradora vía Call Center).
5. En caso que la dependencia del ISSS no reporte el siniestro por medio del Call Center de la Aseguradora, Gestión Servicios de Apoyo Administrativo iniciará los trámites de reporte a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora sobre el reclamo correspondiente, previa notificación oportuna del solicitante.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

6. Para todo tipo de siniestro por daños diversos, cada dependencia solicitante deberá presentar un informe de lo ocurrido de parte del Jefe Inmediato e Informe Técnico o Informe de Seguridad Institucional que determine las posibles causas del evento.
7. En caso de existir alguna inconformidad por parte del usuario de la dependencia involucrada por el servicio solicitado a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora, se deberá reportar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
8. En los casos que aplique realizar un pago de deducibles, la Jefatura responsable del bien deberá enviar nota específica a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, solicitando se gestione la cancelación del deducible a la Aseguradora con cargo al centro de costos al que pertenece el bien, posteriormente será la jefatura responsable la que deduzca responsabilidades al o los empleado(s) involucrado(s), previa evaluación del caso.
9. Para los casos de que el deducible la Aseguradora lo descuenta de la indemnización, la jefatura del centro de costo donde está cargado el bien será la responsable del proceso de evaluación y posible deducción de responsabilidades, considerando la normativa legal para este proceso.
10. En caso de accidente de vehículos, los documentos a presentar a la Compañía de Seguros deben ser: Informe de la Jefatura Inmediata dirigido a Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, informe del motorista, copia de tarjeta de circulación, copia de licencia de conducir (vigente) e informe policial (si existiera). Cuando los daños al vehículo fueren cubiertos por el responsable del accidente (por acuerdo de las partes involucradas), la Jefatura inmediata deberá notificar a la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo que no hará uso de la Póliza Institucional de automotores.
11. En caso de pólizas de robo y hurto, los documentos básicos a presentar deben ser: Nota o informe de Jefe Inmediato, informe de la persona a la que le sucedió el siniestro, la oferta o cotización del bien, cuantificación de daños o pérdidas, acta de la denuncia policial si existiera. Cualquier otra documentación requerida, quedará a criterio de cada ajustador de la compañía aseguradora y de la complejidad y tipo del reclamo.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

12. La jefatura de cada dependencia involucrada, deberá aportar y remitir oportunamente toda la documentación requerida por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora a fin de gestionar la indemnización de un reclamo por siniestro.
13. Cuando la dependencia solicitante no tuviera la documentación requerida dentro de las primeras 48 horas después de haber reportado los daños, podrán dar aviso preliminar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y presentar documentación a la brevedad posible.
14. Las dependencias del ISSS serán responsables de ejecutar las acciones necesarias después de ocurrido un evento o siniestro, para evitar que los daños sean de mayores proporciones o que otros bienes se dañen.
15. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de gestionar con la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora una capacitación o charla informativa, siempre que haya una nueva contratación de las pólizas de seguro; con el propósito de dar a conocer a nivel Institucional las condiciones que ofrece dicha Compañía y los procedimientos a seguir en caso de ocurrencia de un siniestro y tomar acciones preventivas oportunamente en las diferentes pólizas de seguros.
16. Será responsabilidad de las Jefaturas de los diferentes centros de atención o dependencias del ISSS realizar el oportuno cumplimiento del proceso del reclamo ante la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora a fin de que el ISSS recupere el monto o bien reclamado. Para ello Gestión Servicios de Apoyo Administrativo deberá efectuar el seguimiento respectivo.
17. La Jefatura de la dependencia involucrada será responsable de una evaluación para determinar si existen responsabilidades y en caso de existir, establecer la deducción correspondiente.
18. Las dependencias del ISSS responsables del siniestro reportado, deberán apoyarse con la Compañía Corredora de Seguros y Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, para el análisis previo de la documentación a entregar a la Aseguradora, a fin de obtener una resolución de la Aseguradora favorable a los intereses institucionales.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

19. En los casos que la Aseguradora requiera una inspección para verificar el daño reportado, coordinará con Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y el responsable de la dependencia involucrada del ISSS, quien deberá atender al inspector de la Aseguradora y posteriormente entregar la información pertinente previo al análisis respectivo a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
20. En el caso de los siniestros de automotores, el motorista responsable notificará directamente al teléfono de emergencia de la Aseguradora, quienes coordinarán una inspección de los daños en el lugar y hora del siniestro. El proceso de traslado y reparación del vehículo en el taller será coordinado por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, en los casos relativos a daños considerables a los vehículos.
21. En los casos que el reclamo no fuera cubierto por la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, se evaluará la factibilidad técnica y posibilidad de reconsiderar esta resolución ante la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, a efecto de recuperar parcial o totalmente la indemnización solicitada en el reclamo.

2.2.2. Descripción del Procedimiento

Dependencias del ISSS

1. Notifican el siniestro a la aseguradora por medio de un número de emergencia disponible las 24 horas del día los 365 días del año. En forma simultánea a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, si fuera el siniestro en período vacacional o asueto, el siguiente día hábil.
2. Solicitan información al Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y/o Colaborador, sobre el tipo de reclamo a realizar o documentación básica a presentar.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y/o Colaborador

3. Recibe, revisa y remite notificación de siniestro o reclamo a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora.
4. Proporciona información adicional e indicaciones pertinentes requeridas por la dependencia del ISSS y define los documentos básicos que debe presentar para realizar el reclamo sobre daños o pérdidas en bienes institucionales.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Dependencias del ISSS

5. Reciben información previamente solicitada y reúnen en un máximo de 15 días hábiles, los documentos correspondientes al tipo de reclamo y los remiten a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo. Dependiendo de la complejidad del siniestro, la información será requerida de manera inmediata.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y/o Colaborador

6. Revisa y envía documentación a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora para la gestión del reclamo respectivo, por el siniestro ocurrido.
7. Recibe por parte de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora, en los casos que el reclamo sea procedente, el Convenio de ajuste emitido por el ajustador sobre la cantidad reclamada (Esto aplica para reclamos generales en el rubro por daños diversos). Y lo envía a la Dependencia para su revisión y firma respectiva. En los casos que el reclamo no tenga cobertura, se recibirá una nota declinando el reclamo con su justificación técnica.

Dependencias del ISSS

8. Recibe convenio de ajuste y si no está de acuerdo, devuelve documentos con la justificación correspondiente a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo quien a su vez envía a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora para su modificación o un nuevo convenio de ajuste.
9. Si está de acuerdo con el convenio de ajuste y con la indemnización, envía a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, debidamente firmado y sellado el documento.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y/o Colaborador

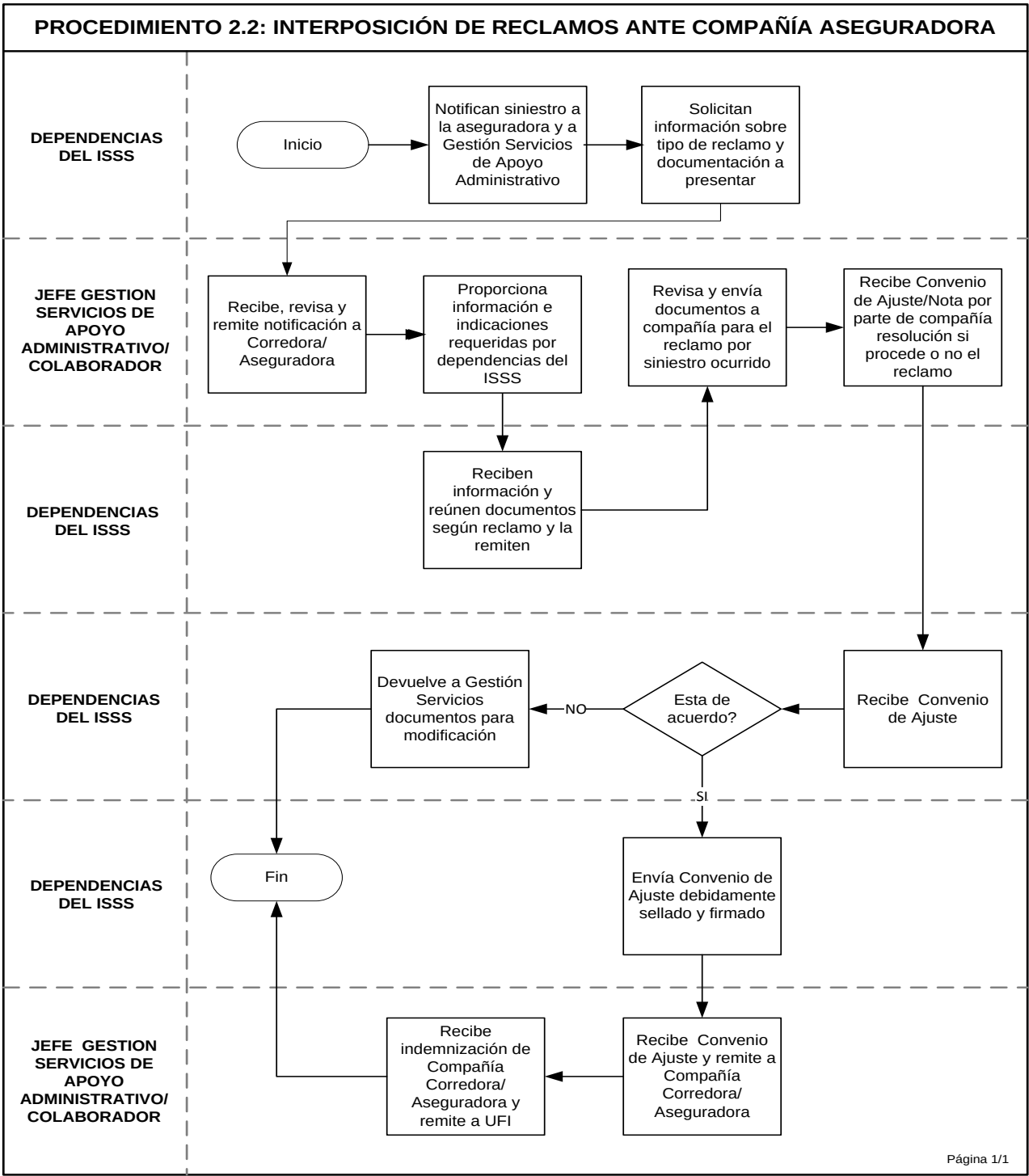
10. Recibe convenio de ajuste y remite a Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora
11. Recibe indemnización de Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora y remite a la Unidad Financiera.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.2.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.3. Inclusión de Bienes y/o Personas en Pólizas de Seguros Institucionales

2.3.1. Normas del Procedimiento

1. Será responsabilidad de todas las Jefaturas de las diferentes dependencias (Unidades, Divisiones, Centros de Atención, etc.) informar oportunamente a la Jefatura Sección de Activo Fijo, sobre la adquisición de nuevos bienes para que éstos sean incluidos dentro de la cobertura de Póliza de Bienes Institucionales. Cuando sean compras consolidadas, la Jefatura de la Dependencia que gestiona y recibe los bienes, será la responsable de reportarlos oportunamente.
2. El administrador del contrato o a quien éste delegue, gestionará mensualmente con las Secciones de Activo Fijo los reportes de compras de bienes institucionales; y con la Sección Control de Inventarios, las existencias de bodegas de Almacenes y Farmacias; con el propósito de actualizar la información a la Aseguradora para garantizar la cobertura de los bienes institucionales por posibles siniestros y que cobren las primas de seguros de acuerdo a los niveles de inventario.
3. Las inclusiones para el caso de los reportes de existencias de bodegas de Almacenes y Farmacias, se generan siempre y cuando lo reportado sea mayor con respecto a lo establecido en el contrato vigente. Con este excedente se calcula la prima de seguros adicional a pagar a la Compañía Aseguradora, para que el ISSS esté cubierto por posibles reclamos.
4. Cuando se nombre un nuevo miembro del Consejo Directivo o del Comité de Inversión, la Unidad de Secretaría General y la Unidad Financiera Institucional serán los responsables de enviar a la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo la notificación respectiva, (Acuerdo, nota de remisión o correo) en base a la ley del ISSS, debidamente documentado, y a la vez informar a quien remplazará, para que posteriormente pueda gozar de la prestación que el ISSS otorga por cobertura de Póliza de Vida institucional; además gozarán de este beneficio el Director General y Subdirector General del ISSS.
5. Las jefaturas de: Sección Transporte, Gerencia General Unidad de Pensiones del ISSS y Gerencia General del Fondo de Protección de los Trabajadores del ISSS serán los responsables de notificar oportunamente a la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo cuando exista la necesidad de asegurar algún vehículo, ya sea por nueva adquisición o cuando se haya reincorporado después de una



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

reparación y que no hubiese estado incluido en las pólizas de seguros institucionales antes de haber iniciado su circulación.

6. Cuando las Jefaturas envíen documentos al Administrador de Contrato o a quien éste delegue, solicitando inclusiones en Pólizas de Seguros y por alguna razón todavía no contaran con el número de inventario, de igual forma podrán ser incluidos, previa presentación de factura y acta de recepción, en la que se demuestre que el bien es propiedad del Instituto, para la cobertura del seguro institucional.

2.3.2. Descripción del Procedimiento

Dependencias del ISSS

1. Envían documentos solicitando inclusiones en Pólizas (copia de facturas, número de inventario y actas de recepción) informando al Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo los bienes adquiridos, para que sean incluidos en las Pólizas de Seguros Institucionales.

Unidad de Secretaría General/Unidad Financiera Institucional

2. Envía documentos (acuerdo respectivo, nota de remisión o correo) al Jefe Gestión Servicios Apoyo Administrativo, informando sobre la incorporación de los nuevos miembros de: Consejo Directivo, Comité de Inversión, Director General y Subdirector General, para que sean incluidos en la Póliza de Seguros de Vida.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

3. Recibe y revisa los documentos (copia de facturas, número de inventario, actas de recepción y/o acuerdo respectivo y nota de remisión de documentos) para incluir en Póliza de Seguros, los bienes adquiridos y la inclusión de los nuevos miembros del Consejo Directivo y del Comité de Inversión en Póliza de Seguros de Vida Institucional.
4. Si los documentos no están correctos o están incompletos, los devuelve a la Dependencia solicitante, informando el motivo del rechazo.
5. Si los documentos están correctos, continúa el trámite administrativo (firma nota de recibido y stampa fecha de recepción).
6. Si los documentos corresponden a bienes, se elabora nota solicitando la inclusión al Programa de Seguros y la envía a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

7. Si los documentos corresponden a Seguro de Vida Colectiva, envía a la Unidad Financiera Institucional o Unidad de Secretaría General, el formulario de Solicitud de Inscripción y la Declaración de Salud, para su distribución correspondiente.

Unidad de Secretaría General/Unidad Financiera Institucional

8. Recibe el formulario de Solicitud de Inscripción y la Declaración de Salud, los distribuye al solicitante correspondiente; una vez completos, los recepciona y los devuelve al Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

9. Recibe Solicitud de Inscripción y la Declaración de Salud completamente llenas y las envía a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora con nota de solicitud de inclusión debidamente autorizada.

Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora

10. Recibe documentos y realiza el trámite de inclusión correspondiente a las Pólizas de Seguros, posteriormente remite al Jefe Gestión de Servicios y Apoyo Administrativo la notificación, anexo de modificación a póliza en caso de Seguro de Bienes y los Certificados de Vida en caso de Seguros de Vida Institucional; además, en cada caso adjunta los cobros de las primas adicionales a pagar por las inclusiones.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

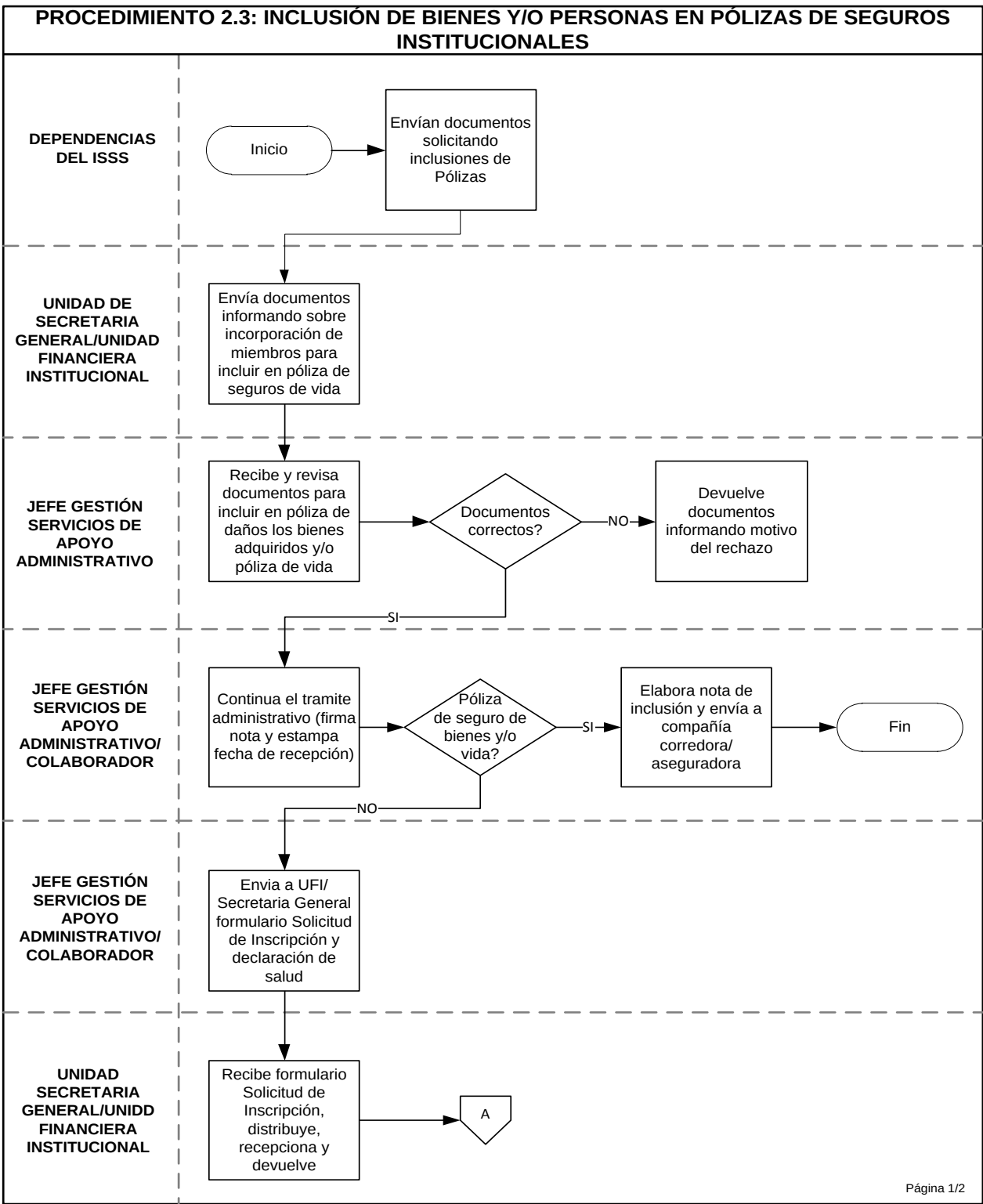
11. Recibe documentos como resultado de la inclusión a las Pólizas de Seguros y determina si corresponden a Seguro de Bienes o Seguro de Vida.
12. Si los documentos recibidos corresponden a Seguro de Bienes, los archiva en su registro de control interno.
13. Si los documentos corresponden a Seguros de Vida Institucional, obtiene copia de éstos, los archiva y envía los originales con nota de remisión en original y duplicado a Unidad de Secretaría General y a la Unidad Financiera Institucional, para su distribución correspondiente.
14. Envía Nota al Departamento de Contratos y Proveedores, informando sobre las primas adicionales por las inclusiones a las Pólizas de Bienes y adjunta copias por cobros de las mismas para que se realice el trámite correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.3.3. Diagrama de Flujo

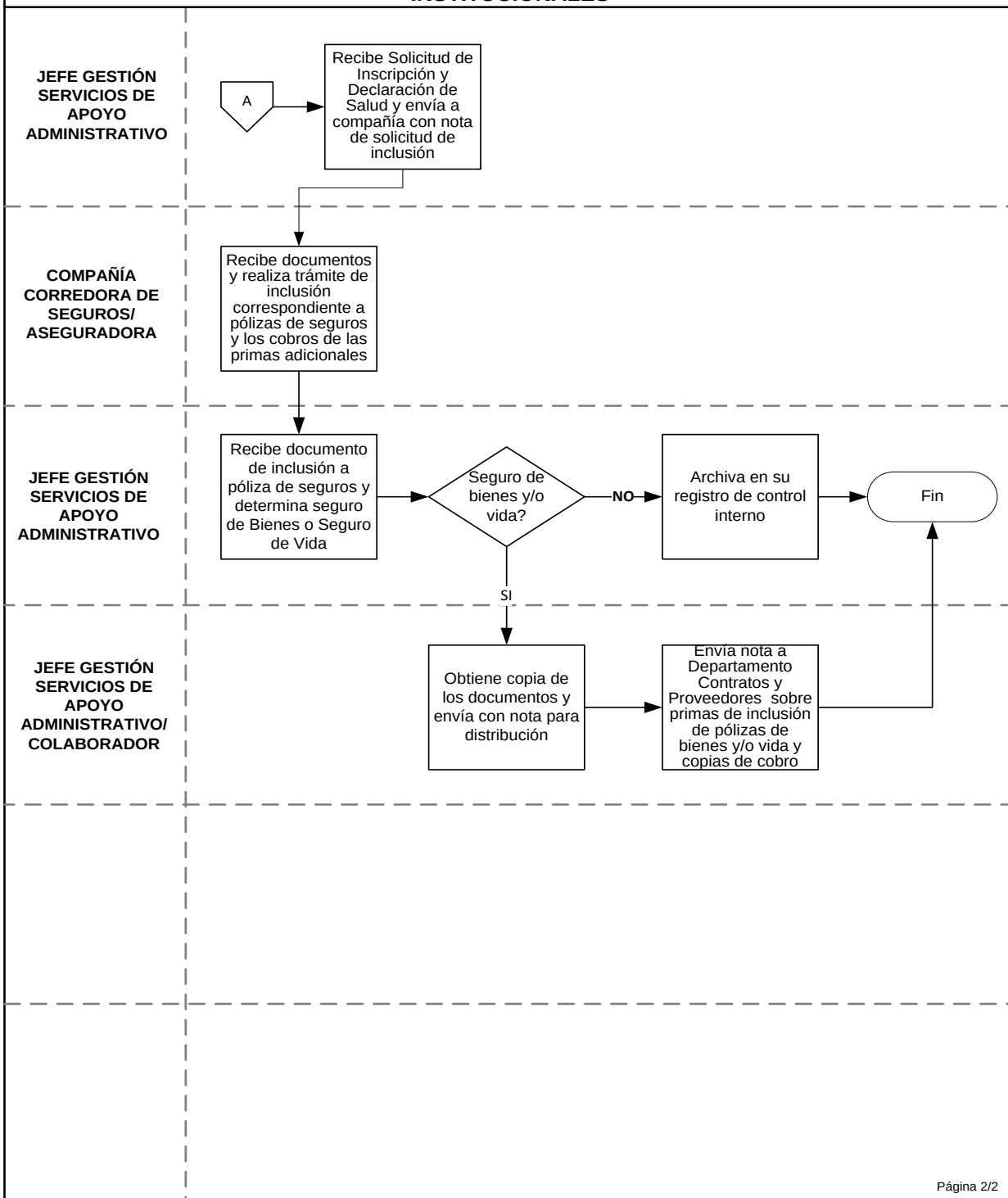




NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

PROCEDIMIENTO 2.3: INCLUSIÓN DE BIENES Y/O PERSONAS EN PÓLIZAS DE SEGUROS INSTITUCIONALES





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.4. Exclusión de Bienes y/o Personas Institucionales de Pólizas de Seguros

2.4.1. Normas del Procedimiento

1. Cada dependencia será responsable de notificar oportunamente a Administrador de Contrato o a quien éste delegue, para que realice la exclusión en la Póliza de Seguros, de los Bienes Institucionales bajo su cargo.
2. Será responsabilidad de la Jefatura a la cual está cargado el bien institucional, de verificar que la Sección Control de Activo Fijo haya excluido del inventario el bien reclamado bajo la Póliza de Seguros, ya sea por indemnización o reposición.
3. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, gestionará mensualmente con las Secciones de Activo Fijo, los reportes de descartes de bienes institucionales; y con la Sección Control de Inventarios, las existencias de bodegas de Almacenes y Farmacias; con el propósito de actualizar la información a la aseguradora para garantizar la cobertura de los bienes institucionales por posibles siniestros y que cobren las primas de seguros de acuerdo a los niveles de inventario.
4. Las exclusiones para el caso de los reportes de existencias de bodegas de Almacenes y Farmacias, se generan siempre y cuando lo reportado sea menor con respecto a lo establecido en el contrato vigente. Con esta diferencia de suma asegurada se calcula la prima de seguros en concepto de devolución por la Compañía Aseguradora.
5. La Unidad de Secretaría General y la Unidad Financiera Institucional serán las dependencias responsables de notificar lo antes posible al Administrador de Contrato o a quien éste delegue, cuando se excluya o sustituya un miembro Concejal o del Comité de Inversión para realizar el respectivo trámite en la Póliza de Seguros de Vida Colectiva, tomando en consideración la Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de Salud y Riesgos Profesionales (Capítulo II Organismo, Artículo N° 8 y Capítulo IV Recursos y Financiamiento Artículo N° 28).



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.4.2. Descripción del Procedimiento

Dependencias del ISSS

1. Envían a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, solicitud de exclusión de Bienes y/o personas de las Pólizas de Seguros respectivas.

Unidad de Secretaría General/Unidad Financiera Institucional

2. Envía documentos (acuerdo respectivo, nota de remisión o correo) al Jefe Gestión de Servicios, informando sobre la exclusión de los miembros de: Consejo Directivo, Comité de Inversión, Director General y Subdirector General, para que sean excluidos de la Póliza de Seguros de Vida.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

3. Recibe y revisa documentos, elabora nota de solicitud de exclusión de Bienes y/o personas y envía a la Compañía Corredora de Seguros /Aseguradora.

Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora

4. Recibe documentos y realiza el trámite correspondiente en la Compañía Aseguradora, posteriormente notifica resultados (Anexo de modificación de Póliza por exclusión y notificación) a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

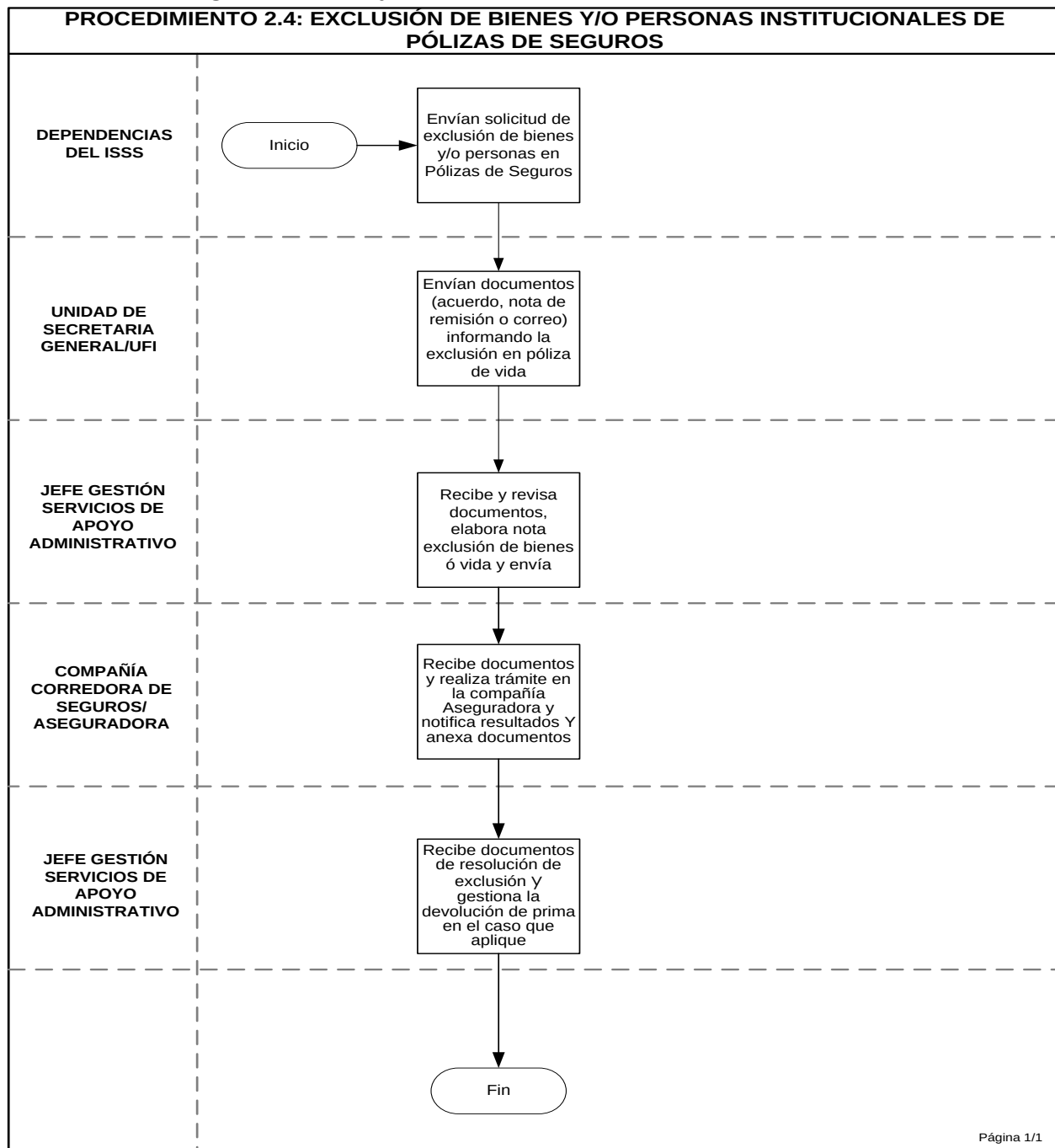
5. Recibe documentos correspondientes a la resolución de la exclusión solicitada, confirma la información y gestiona la devolución de prima correspondiente en caso que aplique.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.4.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.5. Pólizas Colectivas Opcionales de Seguro de Vida y Automotores, para Empleados y Jubilados del ISSS

2.5.1. Normas del Procedimiento

- **Normas relacionadas al Seguro Opcional de Vida para Empleados y Jubilados del ISSS**

1. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de administrar las Pólizas Opcionales de Seguros Colectivos de Vida.
2. Todo trámite relacionado con las inclusiones o exclusiones de las Pólizas Colectivas de Seguros de empleados, se gestionará únicamente en Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
3. Todo empleado activo del ISSS interesado en adquirir Seguro Colectivo de Vida a través del Instituto, tendrá la obligación de completar el Formulario de Inclusión de Seguro de Vida de Empleados, otorgado por la Compañía Aseguradora y declaración de Salud, además deberán presentar fotocopia de Carné de Empleado, DUI y NIT.
4. Todo empleado jubilado del ISSS interesado en adquirir Seguro Colectivo de Vida a través del Instituto, una vez confirmado de que son jubilados del ISSS, tendrá la obligación de completar el Formulario de Inclusión de Seguro de Vida otorgado por la compañía aseguradora y Declaración de Salud, además deberán presentar fotocopia de DUI y NIT.
5. La edad máxima para adquirir un seguro de vida es de 65 años de edad o dependiendo de la contratación vigente.
6. Las exclusiones de la póliza de seguro de vida no generarán reembolsos de primas devengadas por el tiempo que el asegurado haya gozado de este beneficio.
7. Las primas de seguro pueden ser pagadas a la Aseguradora en forma directa y/o por descuento en planilla de pago, para el caso de los empleados activos. En el caso de Jubilados del ISSS, el pago se realizará directamente en cajas colectoras o por medio del sistema financiero establecido por la Compañía Aseguradora.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

8. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de gestionar con la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora una capacitación, siempre que haya una nueva contratación de las pólizas de Seguro; con el propósito de dar a conocer a nivel Institucional las condiciones que ofrece dicha Compañía y los procedimientos a seguir en casos de reclamos.
9. Tienen derecho a obtener el seguro opcional de Vida, los empleados activos, empleados jubilados del ISSS, concejales y personal de UPISSS, ampliando la cobertura de éste, a los cónyuges e hijos de los mismos.
10. En el caso del personal de la UPISSS, el pago de las primas de Seguro Opcional de Vida y Automotores se realizará directamente a Recursos Humanos de la UPISSS.
11. Los empleados activos y jubilados del ISSS, podrán incrementar el Seguro de Vida, siempre que cumplan con las condiciones de asegurabilidad, establecidas en la Póliza contratada con la Compañía Aseguradora, éstas podrán variar dependiendo de la Compañía Aseguradora que se encuentre vigente.

- **Normas relacionadas al Seguro Opcional de Automotores de Empleados y Jubilados del ISSS**

1. El administrador del contrato o a quien éste delegue, será el responsable de administrar las Pólizas Opcionales Colectivas de los Seguros de Automotores.
2. Tienen derecho a obtener el seguro opcional de automotores, los empleados activos, empleados jubilados del ISSS y concejales, personal de la UPISSS, ampliando la cobertura de éste, a los cónyuges e hijos de los mismos.
3. El administrador del contrato o a quién éste delegue, no podrá gestionar inclusiones en Pólizas de Seguros para vehículos con más de 15 años de fabricación, o de acuerdo a lo que establezcan las condiciones contratadas por la Compañía Aseguradora.
4. El proceso de contratación de las pólizas colectivas para empleados del ISSS (Seguro de Vida y Seguro de Automotores para empleados y jubilados del ISSS), sus coberturas y vigencia, serán analizadas por una Comisión Especial designada por la Dirección General del ISSS para la evaluación de diversas ofertas.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

5. Las coberturas y condiciones de la Pólizas, quedarán pactadas por común acuerdo entre los miembros de la Comisión Especial designada por la Dirección General del ISSS, lo cual se hará del conocimiento de la Compañía Corredora de Seguros/ Aseguradora, para los trámites correspondientes.
6. El administrador del contrato o a quien éste delegue, no tramitará inclusiones de vehículos que de acuerdo a las políticas de la Compañía Aseguradora, no sean asegurables.
7. Todo empleado del ISSS interesado en adquirir Seguro de Vehículo a través del Instituto, tendrá la obligación de completar el formulario de solicitud de la Compañía Aseguradora vigente, además deberá presentar fotocopia del Carné de Empleado, DUI, NIT, Tarjeta de Circulación y Licencia de Conducir.
8. Todo empleado del ISSS, interesado en suspender el Seguro de Automotores adquirido con la Compañía Aseguradora vigente; deberá presentarse a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo a solicitar y completar el formulario para la suspensión del Seguro correspondiente.
9. El administrador del contrato o a quien éste delegue, se encargará de informar al empleado solicitante sobre la suspensión del seguro, una vez haya sido aceptado por la Compañía Aseguradora y deberá proporcionarle el original de la resolución emitida sobre la suspensión.
10. En el caso de haber un descuento mal aplicado, la Aseguradora a través de la Compañía Corredora de Seguros, enviará cheque de devolución de prima a favor del usuario, el cual será entregado al usuario.

2.5.2. Descripción del Procedimiento

Empleado/Solicitante

1. Solicita a Colaborador la información correspondiente a la cobertura de Seguro de Vida Colectiva y/o Seguro de Automotores.

Colaborador

2. Proporciona la información correspondiente a Seguro de Vida Colectiva y/o Seguro de Automotores, los formularios a presentar y los documentos que deben adjuntarse.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Empleado/Solicitante

3. Recibe formularios correspondientes al tipo de Seguro solicitado, completa documentos y los entrega a Colaborador.

Colaborador

4. Recibe y revisa los documentos; si no están correctos, los devuelve al empleado para que se completen.
5. Si los documentos están completos, realiza pre cálculo e informa a Empleado/Solicitante. Si está de acuerdo continúa con el proceso. Si no está de acuerdo, el proceso finaliza.
6. Obtiene copia de los documentos para su respectivo archivo, previa firma de recibido; entrega los originales a la Compañía Corredora de Seguros para que ésta los remita a la Aseguradora.

Compañía Corredora de Seguros

7. Recibe y revisa documentos originales, firma de recibido en copia de formularios y solicita a la Aseguradora la elaboración de las Tarjetas de Identificación de Vehículos o Certificados de Vida por cada empleado/ solicitante y los remite a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
8. Recibe de parte de Aseguradora el anexo de Inclusión en caso de Automotores y/o los Certificados de Vida en caso de Seguro de Vida Colectiva. La Aseguradora genera dos archivos: uno en formato de texto (contiene número de NIT, fecha y descuento aplicado) y otro en Excel (contiene información general del asegurado), para que se apliquen los cobros en planilla de pagos y los envía por medio del corredor a través de correo electrónico a Colaborador.

Colaborador

9. Recibe de la Compañía Corredora de Seguros los Certificados de Vida, anexos de inclusión de automotores y archivo electrónico con la información para la aplicación del descuento por planilla de pago.
10. Entrega Tarjetas de Identificación de Vehículos, los certificados de Vida y/o anexos de inclusión de automotores al empleado/ solicitante.
11. Envía a través de correo electrónico, el archivo en formato de texto que contiene la planilla con el detalle de descuentos, a la Sección Remuneraciones, de la División de Recursos Humanos, para la aplicación de descuento en Planilla de Sueldo.

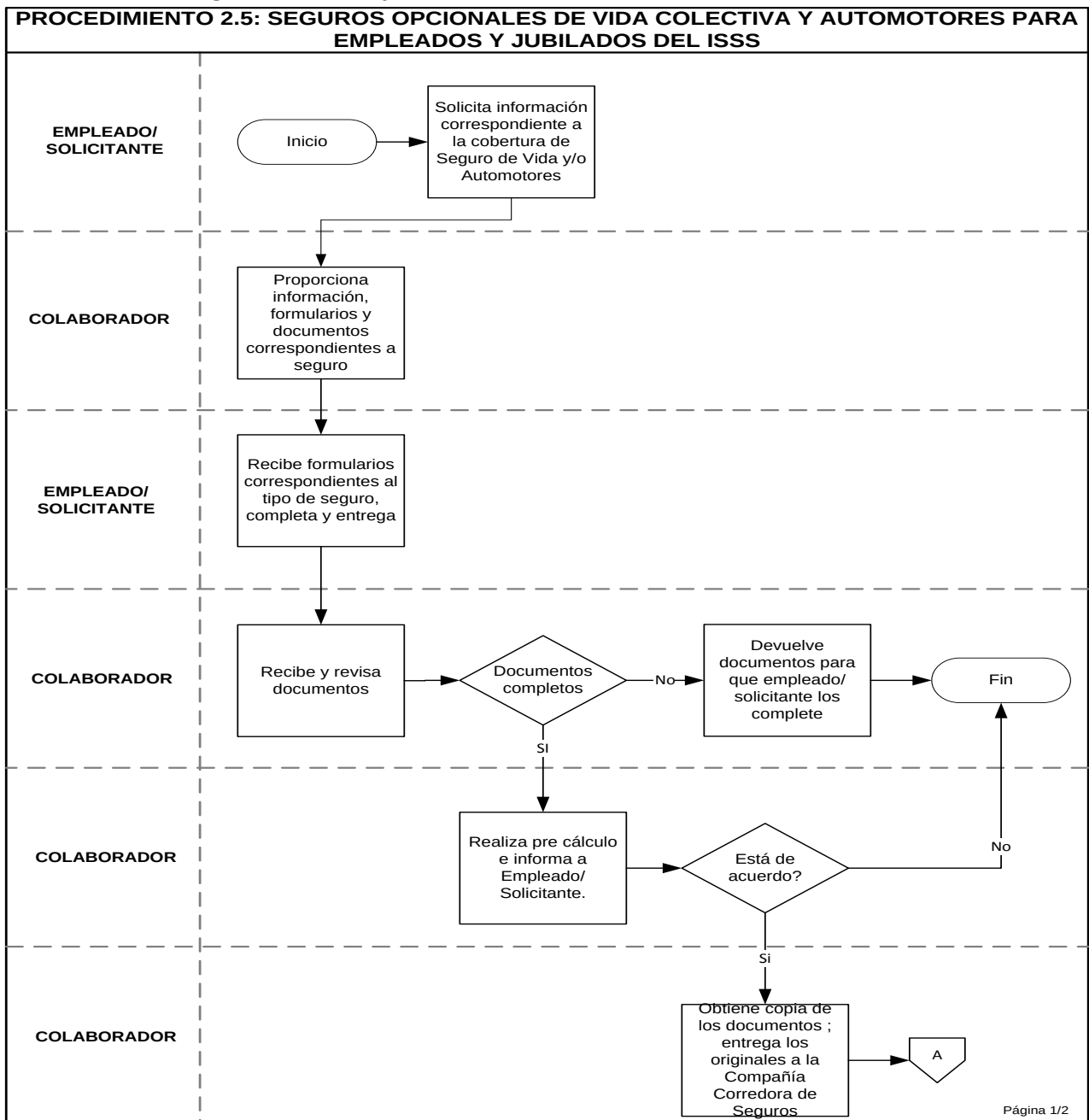


NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

12. Archiva mensualmente los registros electrónicos recibidos de la Compañía Corredora de Seguros, los cuales fueron enviados a la Sección Remuneraciones de la División de Recursos Humanos.

2.5.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.6. Contratación de Servicios de Fotocopiado e Impresión de Documentos

2.6.1. Normas del Procedimiento

1. El Suministrante del Servicio de Fotocopiado e Impresión será el responsable de la capacitación para el manejo adecuado de los equipos y de la ejecución del Contrato, verificando su estricto cumplimiento, en cuanto a que los suministros para el funcionamiento de los equipos estén disponibles oportunamente.
2. Cada Jefatura del centro de costos usuaria del servicio, deberá llevar o delegar el control estricto del consumo de Fotocopias e Impresiones del personal bajo su responsabilidad, estableciendo así un uso eficiente de su asignación.
3. Cada Jefatura del centro de costos al que se le asigne el servicio de fotocopiado e impresión, será la responsable de enviar oportunamente y en las fechas establecidas, las necesidades de Fotocopiado e Impresión a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
4. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, asignará el número de fotocopias e impresiones según el histórico de consumos anteriores y necesidades reales de cada dependencia, quién hará una redistribución interna por usuario, autorizada por la Jefatura de cada dependencia, con claves de acceso al equipo para reproducir fotocopias e impresiones.
5. Agotado el límite de consumo de fotocopias individual, la clave de usuario será bloqueada en forma automática. Para su reactivación deberá efectuarse el requerimiento a través de correo institucional o nota de solicitud debidamente justificada a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
6. En casos excepcionales que se requieran incrementos en los límites de consumo de fotocopias, la dependencia interesada deberá elaborar una solicitud y enviarla a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, quien hará un análisis de todos los requerimientos recibidos y priorizará las solicitudes, de conformidad al número de fotocopias e impresiones establecidas en el Contrato y la distribución de límites de consumo de fotocopias e impresiones asignadas para cada centro de costos.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

7. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, será el encargado de autorizar las solicitudes generadas para incrementar los límites de consumo asignado a cada usuario (posterior al análisis realizado); asimismo, de realizar los traslados de fotocopias e impresiones, únicamente para cubrir las necesidades del mes en curso de las áreas que tengan disponibilidad, y de esta forma cubrir las necesidades requeridas.
8. Los usuarios del servicio de fotocopiado e impresión tendrán asignados códigos de operación individual para reproducir fotocopias e impresiones, a efecto que éstos puedan disponer de un mejor conteo de los consumos diarios.
9. Para toda proyección de necesidades de consumo de fotocopias e impresión de documentos deberán considerarse: La política anual de adquisiciones y contratación de la Administración Pública, el plan de trabajo institucional, el presupuesto institucional y la programación de la ejecución presupuestaria.
10. Cada usuario será el responsable de darle estricto cumplimiento a los límites definidos sobre la cantidad de fotocopias e impresiones asignadas para la reproducción estrictamente de documentos institucionales.
11. Cada usuario deberá hacer un uso efectivo de los límites de fotocopias asignadas mensualmente y tomar en cuenta que el corte de dichas asignaciones se realizará en forma mensual, de conformidad a lo establecido en el contrato.
12. Cada usuario deberá verificar la calidad de las fotocopias e impresiones en el momento de generar las reproducciones, determinando cuales fueron emitidas efectivamente, es decir que sean legibles y nítidas, caso contrario deberá reportarlo a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, para los efectos pertinentes.
13. La Jefatura de cada Centro de Costos deberá girar instrucciones al personal bajo su responsabilidad para cumplir con la normativa relativa al consumo de servicios de fotocopiado e impresión de documentos institucionales.
14. Cualquier duda o verificación sobre las cantidades asignadas para el consumo de fotocopias e impresiones, deberá ser remitida a Gestión de Servicios de Apoyo Administrativo.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

15. Es responsabilidad de cada usuario hacer un uso efectivo de los recursos materiales y equipo asignados (fotocopiadora, papel, tóner, etc.) a efecto de disminuir los costos innecesarios, así como el uso inadecuado de los recursos.
16. Es atribución de cada Jefatura de las diferentes dependencias del Instituto, establecer las estimaciones anuales del consumo real de fotocopias e impresiones, en base a necesidades vigentes, tomando en consideración las estadísticas históricas y los límites definitivos asignados anteriormente. El Administrador del Contrato o a quién éste delegue, analizará lo propuesto por las dependencias y consolidará las proyecciones anuales.
17. Cuando el responsable del control de la reproducción de documentos institucionales en cada centro de costos, detecte y compruebe a través del sistema de fotocopiado e impresión el uso inadecuado de los recursos y equipo asignado, lo hará del conocimiento de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, reportando la cantidad y el tipo de documentos que no es de índole institucional, quién determinará las responsabilidades pertinentes.
18. Es atribución de cada centro de costos verificar que las claves de acceso al equipo de fotocopiadora, garanticen la individualidad del consumo de los documentos procesados.
19. En las dependencias de las Oficinas Administrativas (Torre Central) cada usuario es responsable de controlar individualmente sus límites de consumo de fotocopias e Impresiones asignadas, con el propósito de establecer el consumo real, esta actividad deberá realizarse en los primeros 4 días hábiles de cada mes y posterior al corte mensual, tomando en consideración lo establecido en el contrato respectivo y a través de la lectura del contador del equipo, cuyo conteo será realizado por el Suministrante, en coordinación con el Administrador del Contrato o a quién éste delegue. Para el resto de dependencias del ISSS, esta actividad será desarrollada por el Director del Centro de Atención o a quien éste delegue y el Suministrante.
20. Bajo ninguna circunstancia podrá transferirse el código asignado a cada usuario, ya que es de uso personal, a fin de evitar inconvenientes de índole administrativo que conlleven a deducir responsabilidades.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

21. Posterior al fotocopiado de documentos, el usuario deberá verificar que su código quede cerrado, para evitar que otra persona pueda sacar fotocopias para uso personal o institucional y disminuya su límite autorizado.
22. Todo usuario que por motivos de fuerza mayor requiera de un cambio de código, deberá enviar la solicitud respectiva debidamente justificada a través de correo electrónico, a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo para evaluación y autorización del caso.
23. Para proceder a la firma de la factura y acta de recepción, el Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá hacer un análisis comparativo del reporte de lectura consumo inicial y final (generado por los equipos) a nivel nacional y el límite de consumo mensual de fotocopias e impresiones presentado por las dependencias del ISSS, asegurándose que las cantidades reportadas sean las correctas.
24. La Jefatura de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, será la responsable de emitir la orden de inicio, un día hábil después de haber recibido de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, el contrato legalizado y posteriormente, será la responsable de la Administración efectiva del Servicio.
25. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá verificar y supervisar mensualmente que el servicio brindado esté de acuerdo a lo contratado.
26. La demanda real de consumos por dependencia, deberá establecerse en base a promedios históricos de 3 meses consecutivos.
27. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, evaluará y elaborará el Cuadro Consolidado de las necesidades anuales de fotocopias e impresión y requisición de compra global, quien deberá enviarla a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional para las gestiones administrativas correspondientes.
28. Es atribución de la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo solicitar copia del Contrato de Compra de Servicio de Fotocopiado e Impresión al Departamento de Contratos y Proveedores del ISSS, a efecto de realizar una supervisión efectiva.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

29. La Jefatura de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo deberá disponer para consulta de los documentos siguientes: La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, la oferta técnica y económica presentada por el Contratista, Acuerdo de Consejo Directivo, Bases de Licitación y el Contrato celebrado con el Suministrante, en los cuales se establezca el tipo, forma, cantidad, calidad y período del servicio solicitado.
30. Posterior a la legalización del Contrato de Compra de Servicios de fotocopias e impresión, el Administrador de Contrato o a quien éste delegue, asignará los límites de consumo mensual por centro de costos, los cuales se darán a conocer en forma masiva y a nivel institucional.
31. Gestión Servicios Apoyo Administrativo será la dependencia responsable del control interno, monitoreo, evaluación y seguimiento del funcionamiento efectivo de los equipos, capacitación del personal en el manejo de las fotocopadoras, así como de velar por el cumplimiento de las cláusulas del Contrato de Compra de los Servicios ofertados por parte del Contratista.
32. Es atribución del Administrador de Contrato o a quien éste delegue, notificar en forma inmediata y oportuna cualquier deficiencia, fallas, omisiones, faltas graves, acciones incorrectas, inconsistencia o incumplimiento detectadas en la ejecución del Contrato de Servicio de Fotocopias e Impresiones (áreas Administrativas y Unidades Médicas del ISSS) al Suministrante, e informar al Departamento de Contratos y Proveedores de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para que el Suministrante realice los ajustes correspondientes y tomar las medidas correctivas de acción, en caso de ser necesario, así como dejar constancia de la insatisfacción en el Servicio brindado a los usuarios del ISSS.
33. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá verificar periódicamente el cumplimiento de la calidad y efectividad de los trabajos (nítido y legible), suministros (papel, tóner, etc.) y servicios realizados por el Contratista, (capacitación del personal; siempre que se modifique el contrato o que el caso lo amerite), así como notificar el incumplimiento de los estándares de calidad establecidos en el Contrato de Compra de Servicios al Suministrante y posteriormente emitir un informe integral para la Subdirección Administrativa.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

34. La Subdirección Administrativa será la dependencia responsable de la evaluación cualitativa y cuantitativa del servicio contratado, según lo establecido, debiendo siempre documentar las inconsistencias si existen.
35. Es responsabilidad del Administrador de Contrato o a quien éste delegue y el asignado de las dependencias a nivel institucional, verificar que los usuarios del servicio cuenten oportunamente con la codificación individual y personalizada para la impresión de documentos.
36. La Subdirección Administrativa deberá autorizar las facturas de pago, entre otros, en base a los datos proporcionados por Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, siempre y cuando los reportes de consumo vengan firmados por cada administrador y/o responsable de cada centro de atención.
37. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue y el designado de las dependencias a nivel institucional, deberán supervisar y verificar el conteo del consumo mensual de las fotocopias e impresiones emitidas por el contador del equipo, a efecto de evitar una manipulación particular, independiente e inadecuada y disponer así de una cuantificación de los consumos en forma veraz y fidedigna.
38. Es responsabilidad del Administrador de Contrato o a quien éste delegue, de supervisar que las fotocopadoras reciban el mantenimiento preventivo y correctivo, así como de gestionar la sustitución del equipo, al comprobar que su funcionamiento ya no es el óptimo para la reproducción e impresión de documentos.

2.6.2. Descripción del Procedimiento

Usuario/Dependencia Solicitante

1. Envía Solicitud de Pedido de Fotocopias e Impresiones

Secretaria

2. Recibe Solicitud de Pedido de Fotocopias e Impresiones, crea cuadro consolidado y envía a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

3. Revisa Cuadro Consolidado y verifica datos en Solicitud de Pedido de Fotocopias en sistema.
4. Si la solicitud de pedido de Fotocopias no está completa ni correcta, la devuelve a usuarios para modificación y remisión nuevamente.
5. Si la Solicitud de Pedido de Fotocopias está completa y correcta, la entrega al Colaborador.

Colaborador

6. Recibe y revisa documentos.
7. Si los documentos no están completos los devuelve al solicitante para que éste los complete y remita nuevamente.
8. Si los documentos están completos y correctos consolida las necesidades a nivel nacional.
9. Asigna el número de necesidad en el sistema.
10. Agrupa todas las necesidades a nivel nacional.
11. Consolida la Solicitud de Pedido.
12. Elabora los términos técnicos e integra las Bases de Licitación y el Cuadro Consolidado de Necesidades.
13. Solicita asignación presupuestaria.
14. Envía Solicitud de Pedido, Términos Técnicos o Bases de Licitación y Presupuesto a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

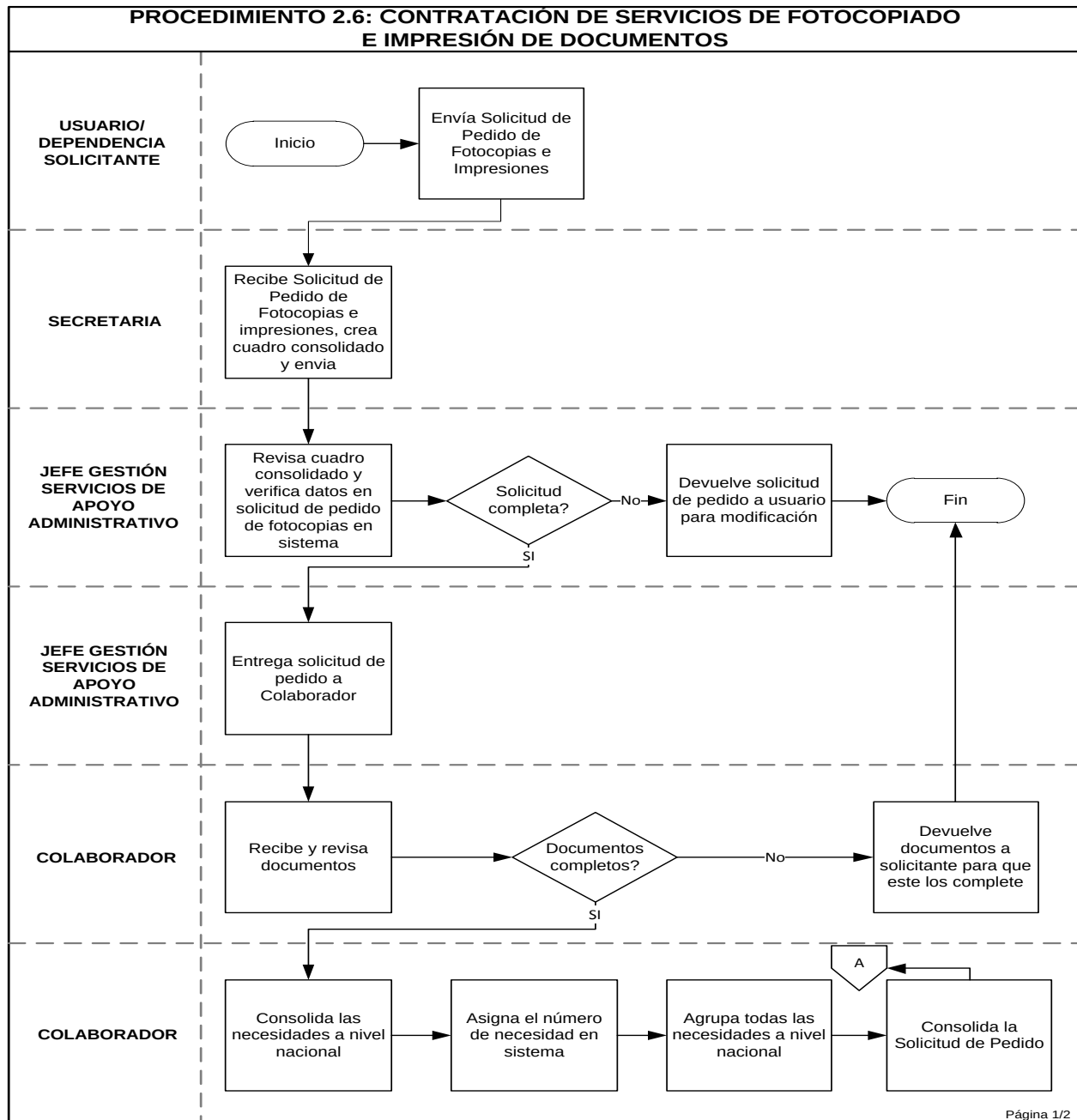
15. Inicia el proceso de compra con UACI (prórroga contrato actual o nuevo proceso de compras).



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.6.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

**PROCEDIMIENTO 2.6: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FOTOCOPIADO
E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS**

COLABORADOR

A

Elabora los
Términos Técnicos
e integra la Base de
Licitación y cuadro
consolidado de
necesidades

Solicita asignación
presupuestaria

Envía Solicitud de
Pedido, términos
técnicos y
presupuesto

**JEFE GESTIÓN
SERVICIOS DE
APOYO
ADMINISTRATIVO**

Inicia el proceso de
compra con UACI

Fin

Página 2/2



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.7. Contratación de Servicios de Telefonía integrada (Fija y Celular) y Gestión de Compra de Servicios de Radiotelefonía Celular

2.7.1. Normas del Procedimiento

- **Normas relacionadas a la Contratación de Servicios de Telefonía Fija**

1. Posterior a la aprobación de la solicitud enviada por el usuario a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo procederá con la gestión pertinente para la instalación, cancelación o ampliación de Telefonía Fija según el caso.
2. Toda solicitud de cancelación y/o modificación de restricciones del servicio de Telefonía Fija deberá ser enviado a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo para gestionar los trámites respectivos.
3. Toda solicitud de asignación de telefonía fija, será sometida a un análisis económico y estudio técnico (previa autorización de la Subdirección Administrativa), el cual se realizará en coordinación con la División de Apoyo y Mantenimiento y la División de Desarrollo de TIC. Dependiendo del resultado del estudio se gestionará la autorización de la Subdirección Administrativa para la asignación.
4. Es atribución del Administrador del Contrato o a quién éste delegue, realizar el seguimiento de la contratación del servicio de Telefonía Fija.
5. Es responsabilidad del Administrador del Contrato o a quién éste delegue, establecer un control relativo a la asignación en lo que a nuevas líneas Fijas respecta y la utilización de dicha herramienta será de acuerdo a autorización superior y a criterio de la máxima autoridad local.
6. Será atribución del Administrador de Contrato o a quien éste delegue, realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación de los consumo de los servicios de Telefonía Fija, a fin de determinar los niveles de consumo en forma mensual, a efecto de establecer la fluctuación de los mismos y tomar las medidas correctivas necesarias.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

7. El Informe mensual de los consumos de los servicios de Telefonía Fija será elaborado por Administrador de Contrato o a quien éste delegue, el cual deberá contener: Detalle del consumo por dependencia a nivel nacional, número de teléfono, período facturado, monto facturado, total consumido, consumo promedio y observaciones. Posteriormente se enviará a la Subdirección Administrativa y/o Subdirección de Salud según aplique, para análisis y toma de decisiones.

- **Normas relacionadas a la Contratación de Servicios de Telefonía Celular**

8. La asignación de teléfonos celulares, será aprobada por el Director General o por el personal que éste delegue, sobre la base de las necesidades institucionales que será requerida por cada Subdirector del ISSS, Jefe de Unidad y/o Jefatura de División. El listado o solicitud deberá ser autorizado por el Director General o designado.
9. Las líneas y equipos serán asignados a los puestos de trabajo, por lo que cada funcionario o empleado al que se le asigne un aparato celular, será responsable del uso adecuado del mismo.
10. En caso de cesar funciones o de realizarse un cambio de puesto, el usuario deberá entregar el aparato y accesorios a la Jefatura Inmediata Superior mediante memorando y éste último será responsable de la notificación y devolución del aparato y accesorios a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo. **La No entrega del equipo y/o pago pendiente de consumo**, serán responsabilidad del usuario inicial, quién estará registrado en la base de datos de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y se procederá a la aplicación del descuento, por medio de Planilla de Sueldos o Fondo de Protección, según sea el caso.
11. Toda nueva solicitud de asignación de telefonía celular, será sometida a un análisis económico, el resultado del mismo será enviado para autorización de la Dirección General.
12. Las líneas de teléfono celular previamente autorizadas por Dirección General y el límite de consumo asignado por puesto de trabajo será de conformidad a la siguiente tabla :



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Límites de Consumo autorizados

Puesto de Trabajo	Límite de Consumo Mensual
Director General y Subdirector General.	Sin límite
Subdirector Administrativo y Subdirector de Salud.	Sin límite (Con uso racional)
Directores de Hospitales	\$ 40.00
Jefes de Divisiones o Unidades	\$ 36.00
Directores de Unidades Médicas, Jefes de Departamentos y Asistentes	\$ 20.00
Jefes de Sección	\$ 15.00
Personal operativo	\$ 12.00
Motorista, Ascensorista y personal de seguridad y otros que a criterio de la Dirección General se considere indispensable en la gestión administrativa y/o de salud. (Podrán hacer uso de llamadas ilimitadas dentro de la red institucional)	\$ 00.00

13. La Dirección General o la persona que ésta delegue, podrá autorizar límites de consumo diferentes a los puestos de trabajo establecidos en la tabla descrita en el numeral anterior, según las necesidades institucionales.
14. Se restringen las llamadas internacionales, a excepción del Director General, Subdirector General, Subdirector de Salud, Subdirector Administrativo, Jefatura Unidad Financiera Institucional y Jefatura del Departamento de Cooperación Externa. Cualquier otro puesto de trabajo deberá solicitarse autorización a la Dirección General previo a realizar este tipo de llamadas.
15. Los usuarios no autorizados que realicen llamadas internacionales, serán reportados a la Dirección General, quien girará las indicaciones respectivas para aprobación y/o descuento al usuario, para este último caso se procederá a enviar el detalle de descuento a la Sección Remuneraciones de la División de Recursos Humanos.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

16. Los servicios adicionales que ofrecen las Compañías de Servicios telefónicos, así como salida de llamadas internacionales y activación de Roaming, serán autorizados por el Director General o a quien éste delegue, considerando las necesidades de las Unidades Organizativas, y la funcionalidad en el desempeño de las actividades asignadas.
17. Todo envío de mensajes, compra de servicios, uso de aplicativo de internet y llamadas internacionales, no autorizados por la Dirección General, serán descontados en la planilla de pago del empleado, con respaldo de los controles que realiza Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
18. En caso que el aparato celular y/o accesorios presenten daños ocasionados por el mal manejo o descuido del usuario, éste deberá responder por la reparación del mismo; para ello Gestión Servicios de Apoyo Administrativo remitirá al responsable, el detalle del monto de la reparación del aparato y/o accesorios reportados por la contratista, notificándole el monto a descontar en la Planilla de Salarios.
19. En caso de robo, extravío o daños de los aparatos celulares, el empleado deberá notificar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo para que éste solicite al Suministrante la desactivación del servicio telefónico. Dependiendo de las políticas propias del suministrante, se proporcionará al usuario la documentación necesaria que respalde el suceso, para el trámite del pago del deducible del seguro, el cual será cubierto por el empleado y deberá ser cancelado en un solo pago a través de orden de descuento, en Planilla de Salarios.
20. Se consideran recibidas estas normas al momento que el empleado firme el control de asignación o Memorando al entregarle el aparato (Teléfono celular) y sus accesorios. Adicionalmente, el empleado firmará una autorización para que se le descuenta del salario o del Fondo de Protección, en el caso no realice la devolución del aparato asignado, la cual deberá ser enviada a dichas áreas en caso de aplicarse el descuento.
21. Los equipos (Teléfonos celulares) deberán permanecer encendidos y disponibles las 24 horas del día.
22. Al darse por concluido el contrato de telefonía celular institucional, los equipos deberán ser devueltos a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo. Los aparatos devueltos serán distribuidos en calidad de regalía a los empleados activos del ISSS, con autorización del Director General y/o Subdirector General.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

- **Normas relacionadas a la Gestión de compra de Servicios de Radiotelefonía Celular (Radio portátil en red)**

1. La asignación de radioteléfonos celulares, será aprobada por el Director General o por el personal que éste delegue, sobre la base de las necesidades institucionales que será requerida por Subdirector General del ISSS, Subdirector Administrativo y la Jefatura de Seguridad Institucional. El listado o solicitud deberá ser autorizado por el Director General o designado.
2. Los equipos serán asignados en comodato por el contratista a los puestos de trabajo, por lo que cada funcionario o empleado al que se le asigne un aparato de radiotelefonía celular será responsable del uso adecuado del mismo.
3. En caso de cesar funciones o de realizarse un cambio de puesto, el usuario deberá entregar el aparato y accesorios a la Jefatura Inmediato Superior mediante memorando y éste último será responsable de la notificación y devolución del aparato y accesorios a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, para ser devuelto al contratista o reasignar a otro empleado de ser necesario. La No entrega del equipo, daños y/o reporte de daños, serán responsabilidad del usuario inicial, quién estará registrado en la base de datos de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y se procederá a la aplicación del descuento, por medio de Planilla de Sueldos, gratificación o de cualquier ingreso que el usuario tenga, según sea el caso.
4. Se consideran recibidas estas normas al momento que el responsable firme el control de asignación o Memorando, al entregarle el aparato (Radioteléfono celular) y sus accesorios.
5. Al darse por concluido el contrato de radiotelefonía celular institucional, los equipos deberán ser devueltos a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, quienes a su vez entregarán los aparatos al contratista, ya que serán dados al ISSS en comodato.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.7.2. Descripción del Procedimiento

Usuario/Dependencia Solicitante

1. Envía Solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular al inicio o durante la vigencia del contrato. En el caso de los radioteléfonos envía solicitud únicamente al inicio de la gestión de compra.

Secretaria/Colaborador

2. Recibe, revisa y envía Solicitud del Servicio de Telefonía Fija, Celular y/o Radioteléfono al Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

3. Revisa solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular y gestiona realización del estudio al área correspondiente. En el caso de radioteléfonos revisa solicitud y procede con la gestión de compra.
4. En base al resultado del estudio de Telefonía Fija y/o Celular, gestiona autorización correspondiente para la asignación del Servicio de Telefonía.

Colaborador

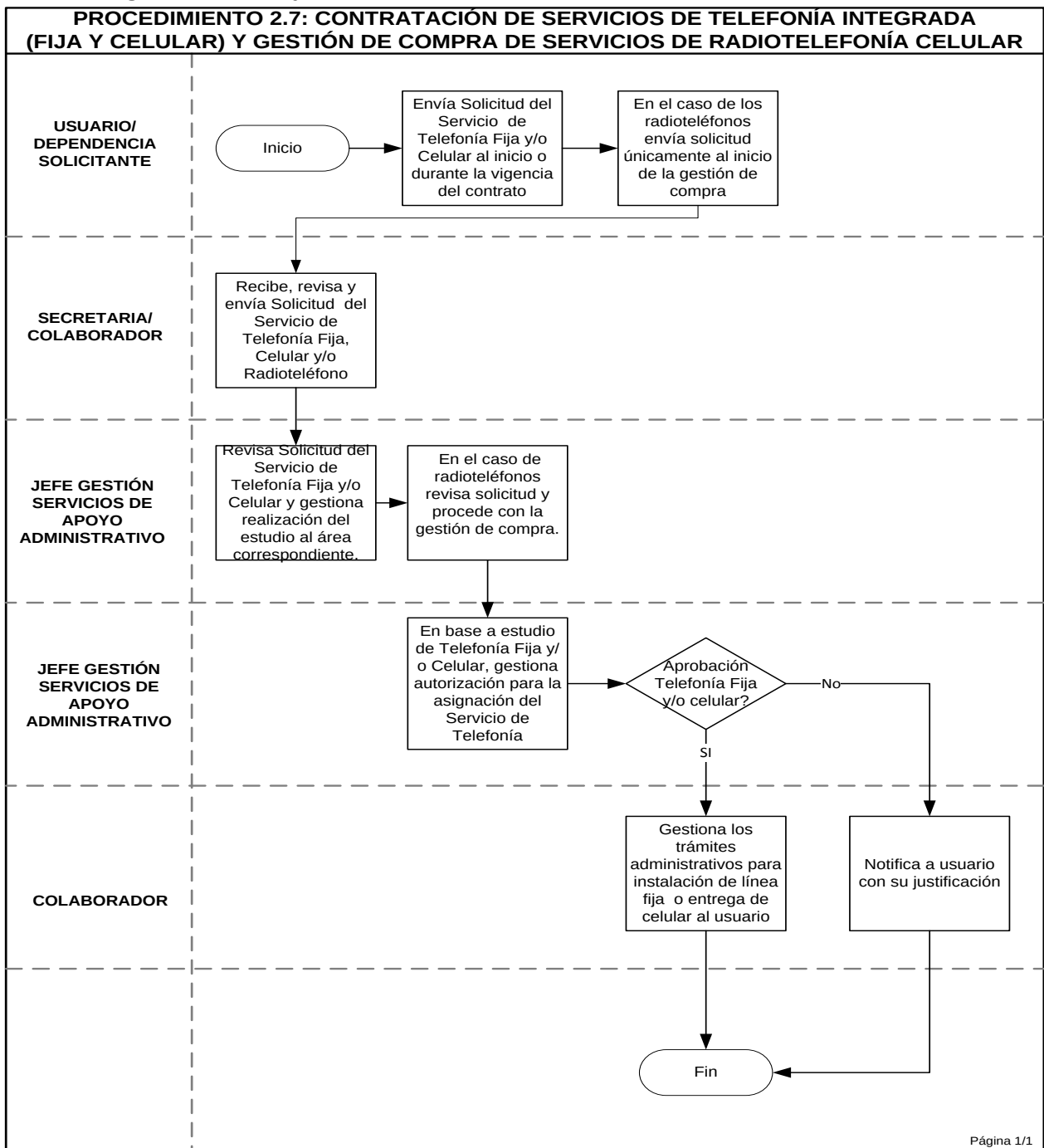
5. Si la Solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular no es aprobada, notifica a usuario con su justificación.
6. Si la Solicitud del Servicio de Telefonía Fija y/o Celular, es aprobada, gestiona los trámites administrativos para instalación (línea fija) o entrega al usuario (teléfono celular).



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.7.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.8. Contratación de Servicios de Agua Envasada para consumo humano

2.8.1. Normas del Procedimiento

1. Siempre que las dependencias del ISSS soliciten incrementos o disminución de los límites establecidos en el **Cuadro de Requerimiento de Agua Envasada** (Consumo Histórico) para el otorgamiento del agua purificada envasada, éstas deberán notificarlo a través de nota o memorando en los primeros días hábiles del año en curso a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, anexando la justificación correspondiente, debidamente autorizada (Director del Centro de Atención o jefatura inmediata correspondiente).
2. Es atribución del Suministrante elaborar y entregar al Administrador de Contrato o a quien éste delegue, el **Informe Mensual Consolidado** del suministro de agua purificada envasada, el cual contendrá los datos siguientes: asignación anual, nombre de la dependencia, y la cantidad de producto servido en el mes facturado, anexando copias de las facturas correspondientes. Posteriormente, el Administrador el Administrador de Contrato o a quien éste delegue, revisará el **Informe Mensual Consolidado** y elaborará anualmente para iniciar el proceso de compra, el **Cuadro de Requerimiento de Agua Envasada** del consumo por dependencia y zonas geográficas de influencia y el **Cuadro de Requerimiento de Enfriadores para Agua Envasada**; en ambos reportes deberá incluirse los datos siguientes: N° Correlativo, Centro de Costo, Nombre de la Dependencia y la cantidad de agua a requerir.
3. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá elaborar el **Cuadro de Requerimiento de Agua Envasada** (Consumo Histórico), en el que contemple los límites promedio del gasto mensual de cada dependencia, lo cual servirá de insumo para establecer la necesidad anual a nivel nacional para cada contratación.
4. Las presentaciones del agua purificada envasada a requerir serán de 600ml, 1 litro o garrafas de 5 galones o de acuerdo a las necesidades del ISSS.
5. La Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo girará la orden de inicio del contrato, previa notificación de UACI.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

6. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá realizar la supervisión y seguimiento de la logística de la distribución del agua purificada envasada a las diferentes dependencias del ISSS, de conformidad a las necesidades del Instituto; así como la instalación de aparatos frigoríficos y finalmente el cumplimiento efectivo de los términos técnicos y contractuales establecidos en el contrato.
7. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, deberá efectuar la redistribución de los límites de agua purificada envasada asignados a los usuarios dentro del mismo contrato o a diferentes zonas según las necesidades del ISSS.
8. Es atribución de la Jefatura Gestión Servicios de Apoyo Administrativo gestionar ante UACI, Departamento Jurídico de Contrataciones y Consejo Directivo los incrementos del suministro de servicio o ampliación de vigencia, a fin de evitar el desabastecimiento.
9. Cualquier solicitud por parte del usuario relativa a la reasignación o redistribución de saldos de agua purificada envasada, deberá canalizarse a través del Administrador de Contrato o a quien éste delegue, para la respectiva aprobación, así mismo se procederá en los casos de requerimiento de aparatos frigoríficos.
10. Todo incumplimiento o irregularidades al contrato, tanto en la entrega del suministro del servicio contratado y calendarización establecida, así como de la calidad y mantenimiento de los equipos frigoríficos, deberán ser notificados por el usuario en forma oportuna a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, quien a su vez lo hará del conocimiento de UACI para las gestiones correspondientes.

2.8.2. Descripción del Procedimiento

Colaborador/ Secretaria

1. Elabora Solicitud de Pedido de Agua Envasada (Se realiza de conformidad a consumos históricos e incrementos de usuarios por nuevas necesidades).
2. Registra en sistema Solicitud de Pedido de Agua Envasada.
3. Elabora cuadro consolidado de necesidades de Agua Envasada y verifica datos en solicitud de pedido en sistema.
4. Entrega Solicitud de Pedido de Agua Envasada para revisión del Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

5. Revisa cuadro consolidado y verifica los datos contenidos en la Solicitud de Pedido a través del sistema.
6. Si la Solicitud de Pedido no está completa, devuelve a usuario para la modificación correspondiente.
7. Si la Solicitud de Pedido está completa, la autoriza en sistema y notifica a Colaborador.

Colaborador/Secretaria

8. Consolida las necesidades a nivel nacional.
9. Asigna el número de necesidad en el sistema.
10. Agrupa todas las necesidades a nivel nacional.
11. Consolida la Solicitud de Pedido.
12. Elabora los Términos Técnicos de Referencia e integra a la base de licitación y cuadro consolidado de necesidades.
13. Gestiona asignación presupuestaria a Sección Programación, Seguimiento y Evaluación de Presupuesto.
14. Gestiona solicitud de Pedido Consolidada, Términos Técnicos de Referencia y Presupuesto a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo para aprobación.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

15. Revisa, autoriza y envía Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto.

Colaborador/Secretaria

16. Envía Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto, para iniciar el proceso de compra con UACI.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

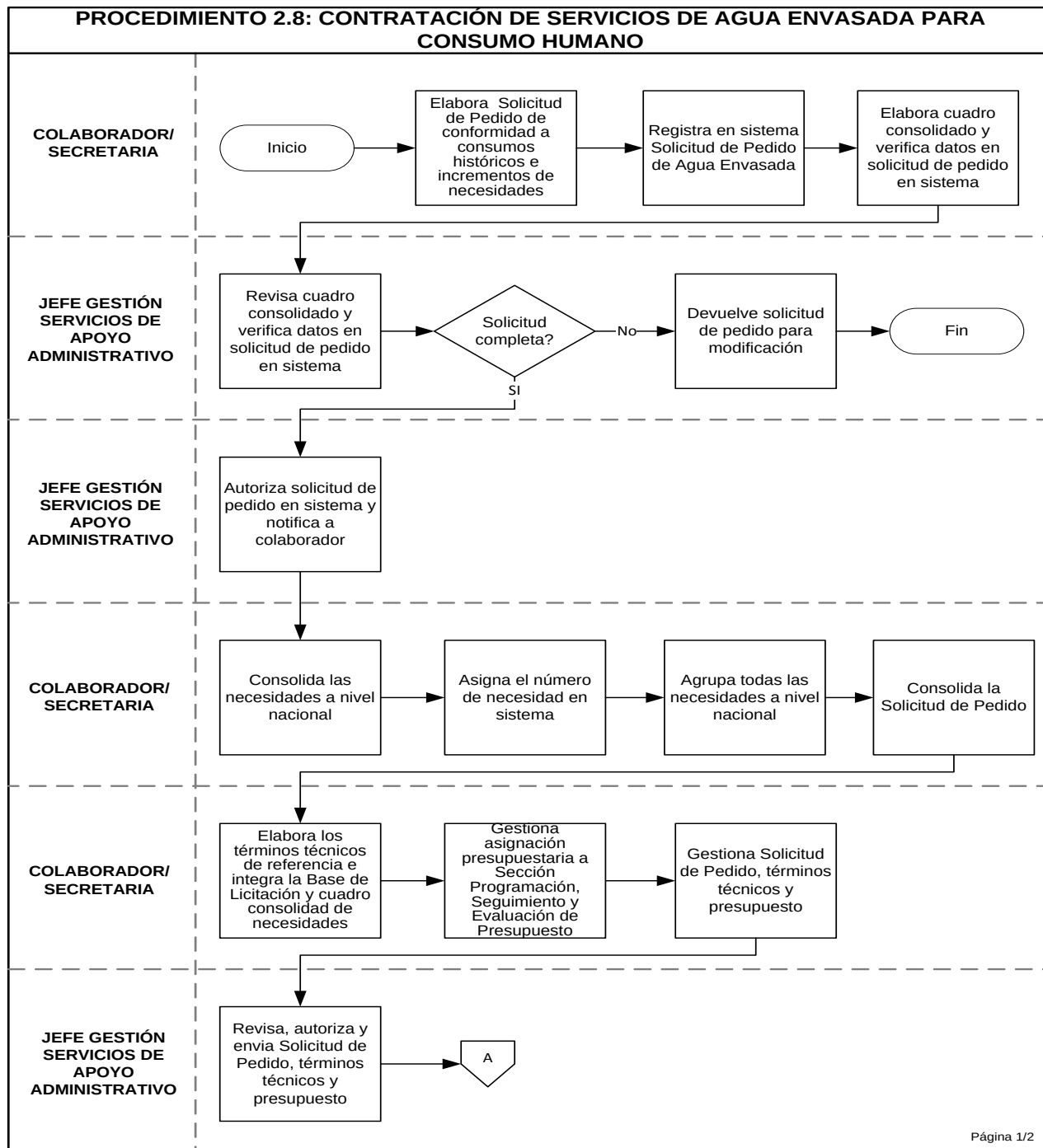
17. Gira orden de inicio a Suministrante, posterior a la firma del contrato.
18. Realiza administración, seguimiento y evaluación del contrato.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.8.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

PROCEDIMIENTO 2.8: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA ENVASADA PARA CONSUMO HUMANO

**COLABORADOR/
SECRETARIA**

A

Envía Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto e inicia proceso de compra con UACI

**JEFE GESTIÓN
SERVICIOS DE
APOYO
ADMINISTRATIVO**

Gira orden de inicio a Suministrante posteriormente firma contrato

Realiza administración, seguimiento y evaluación del contrato

Fin

Página 2/2



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.9. Contratación de Servicio de Alimentación a Domicilio para reuniones de Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.

2.9.1. Normas del Procedimiento

1. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, será él responsable de administrar el contrato del servicio de alimentación para reuniones del Consejo Directivo, Comité de Inversiones, Comisiones Diversas del ISSS y Plenaria de la UPISSS.
2. La Subdirección General o la persona que ésta delegue, será la encargada de la logística y solicitará el tipo de menú para las diferentes reuniones a realizarse en las instalaciones del ISSS u otro lugar que considere pertinente, de acuerdo a las necesidades institucionales.
3. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, deberá presupuestar las necesidades a considerar en las gestiones de compra para el siguiente año, considerando el monto histórico de consumo de este servicio.
4. El Administrador de Contrato o a quien éste delegue, será el responsable de llevar controles mensuales y anuales, tomando como respaldo las Notas de Remisión donde la Subdirección General firma de recibido los servicios.
5. El Administrador del Contrato o a quien éste delegue, debe velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales, verificando la buena calidad de los productos entregados, así como también, monitorear y gestionar que el pago al Proveedor se realice en un tiempo no mayor a 5 días hábiles, a partir de la entrega de la documentación a la Sección Trámite de Pago.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.9.2. Descripción del Procedimiento

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

1. Evalúa según las necesidades solicitadas por la Subdirección General, el tipo de gestión a seguir; sugiriendo a la jefatura inmediata superior, el tipo de gestión a tramitar, ya sea por licitación Pública o Libre Gestión.
2. Presenta a jefatura inmediata superior, el monto de las necesidades anuales para su aprobación.

Colaborador

3. Elabora y registra la Solicitud de Pedido de acuerdo a las necesidades requeridas por la Subdirección General y solicita a Jefatura de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, la respectiva consolidación.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

4. Revisa la solicitud de pedido, procede a consolidarla y notifica a Colaborador.

Colaborador

5. Elabora los términos técnicos para tramitar la compra por Libre Gestión ó Licitación Pública, según lo indicado por la Jefatura de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
6. Gestiona asignación presupuestaria a Sección Programación, Seguimiento y Evaluación de Presupuesto.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

7. Revisa y autoriza los Términos Técnicos

Colaborador

8. Envía Solicitud de Pedido, términos técnicos y presupuesto a UACI.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

- **Trámite de Compra por Libre Gestión UACI**

Colaborador Libre Gestión

9. Revisa términos técnicos, gestiona la elaboración del contrato con el Departamento Jurídico de Contrataciones y remite a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo la Notificación de Legalización del Contrato.

- **Trámite de Compra por Licitación Pública**

Colaborador Departamento Jurídico de Contrataciones

10. Notifica al Proveedor para firma del Contrato y notifica a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

11. Para el trámite de compra por Licitación Pública gira orden de inicio, posterior a la firma del contrato.

- **Forma de Pago**

Suministrante

12. Deberá presentar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo, un cuadro resumen con el detalle de los servicios prestados, adjuntando las notas de remisión firmadas por la Subdirección General o la persona que ésta delegue y Factura Duplicado Cliente para que le emitan el Acta de Recepción.

Colaborador

13. Elabora el Acta de Recepción por los Servicios prestados, y entrega al Suministrante junto con la Factura Duplicado Cliente, y gestiona firma de autorizado del Administrador del Contrato.

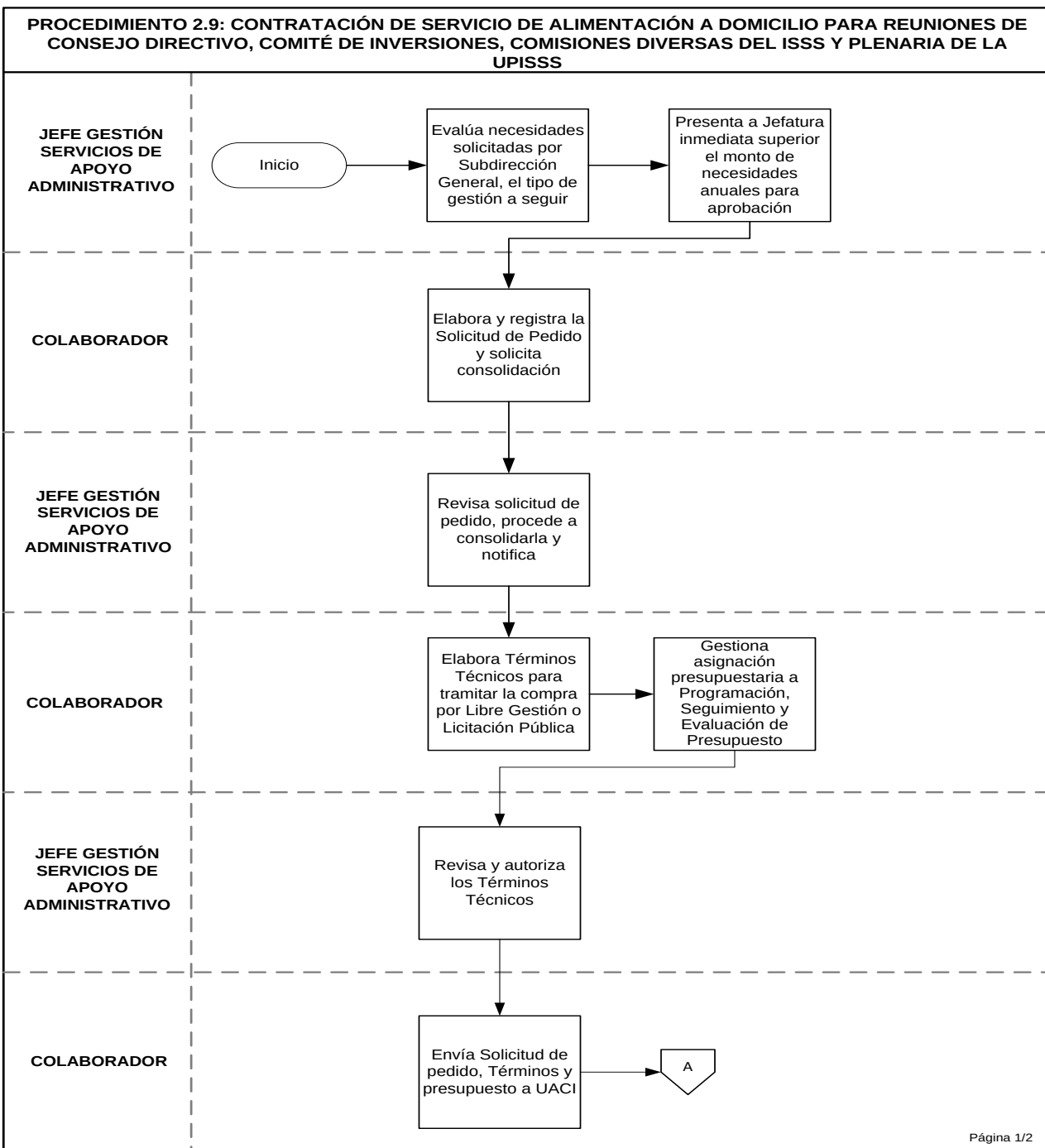
14. Devuelve documentos al Suministrante para que éste gestione el pago por los servicios prestados en la Sección Trámite de Pagos.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.9.3. Diagrama de Flujo

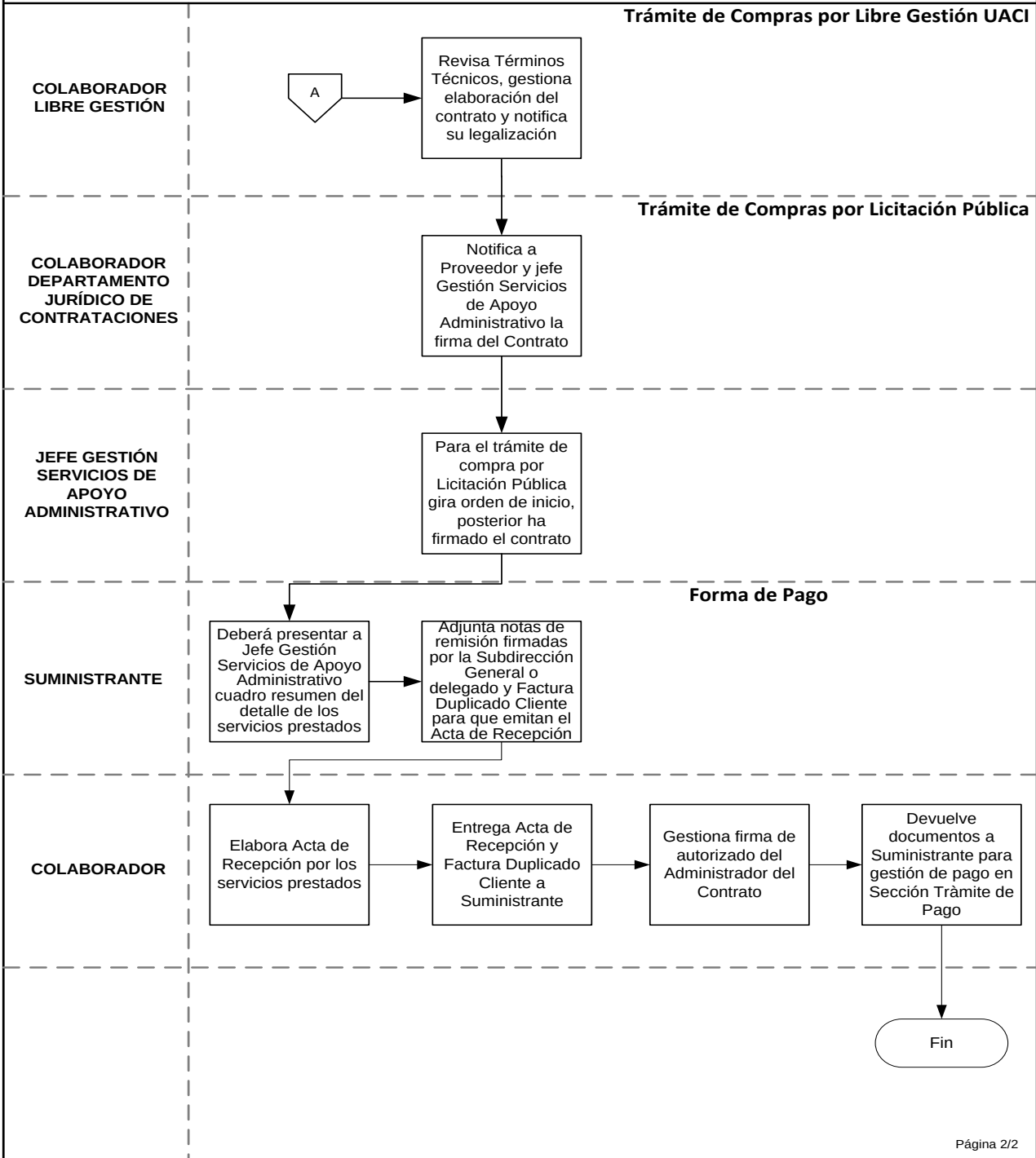




NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

PROCEDIMIENTO 2.9: CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN A DOMICILIO PARA REUNIONES DE CONSEJO DIRECTIVO, COMITÉ DE INVERSIONES, COMISIONES DIVERSAS DEL ISSS Y PLENARIA DE LA UPISSS





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.10. Supervisión de Servicios Contratados

2.10.1. Normas del Procedimiento

1. Es responsabilidad del Administrador del contrato o a quien éste delegue, monitorear, supervisar, evaluar y controlar los servicios contratados mediante la verificación o constatación de las condiciones estipuladas en los documentos contractuales previamente establecidos.
2. Es atribución del Administrador del contrato o a quien éste delegue mantener un control interno de los resultados obtenidos del seguimiento, monitoreo, supervisión y evaluación del servicio contratado, a fin de determinar posibles deficiencias en los servicios recibidos por parte del suministrante para que tome las medidas correctivas.
3. El Administrador del contrato o a quien éste delegue, deberá elaborar informe correspondiente de los servicios contratados, incluyendo en éste el incumplimiento e inconsistencias observadas durante la supervisión y notificarlo directamente al Suministrante y al Departamento de Contratos y Proveedores (UACI) para que se tomen las recomendaciones y acciones correctivas.
4. El Administrador del contrato o a quien éste delegue, deberá disponer de informes mensuales y/o anuales del comportamiento de la contratación de servicios institucionales (ya sea de manera individual o general). En caso de ser requerido se emitirán informes específicos a la Subdirección Administrativa.

2.10.2. Descripción del Procedimiento

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

1. Revisa el contrato legal del servicio solicitado.
2. Realiza coordinación con empresa contratada para brindar lineamientos específicos y cantidades a suplir en el otorgamiento del servicio contratado a nivel nacional.
3. Gira instrucciones a Colaborador para realizar el monitoreo al azar en las áreas de gestión (área metropolitana o zona aledaña al centro de trabajo) y a solicitud del usuario.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

Colaborador

4. Realiza visita a los centro de atención en forma esporádica.
5. Verifica el buen uso de los recursos asignados.
6. Si no encuentra inconsistencias, se desplaza a otras áreas de gestión para continuar el recorrido de la supervisión en el centro de atención.
7. Si encuentra inconsistencias elabora Informe de resultados del desempeño del suministrante.
8. Envía Informe de resultados del desempeño de la compañía contratada a Jefe Gestión de Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

9. Revisa Informe de resultados del desempeño de la compañía contratada y envía nota a Dependencia Involucrada para analizar inconsistencias encontradas.
10. Establece las medidas correctivas de acción.
11. Envía Informe de los incumplimientos o las inconsistencias de los servicios contratados a Suministrante y Sección Monitoreo de Contratos, en los casos que hubiere, para el seguimiento a los incumplimientos o inconsistencias del contrato.

Contratista

12. Realiza los ajustes correspondientes de conformidad a indicaciones sugeridas.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

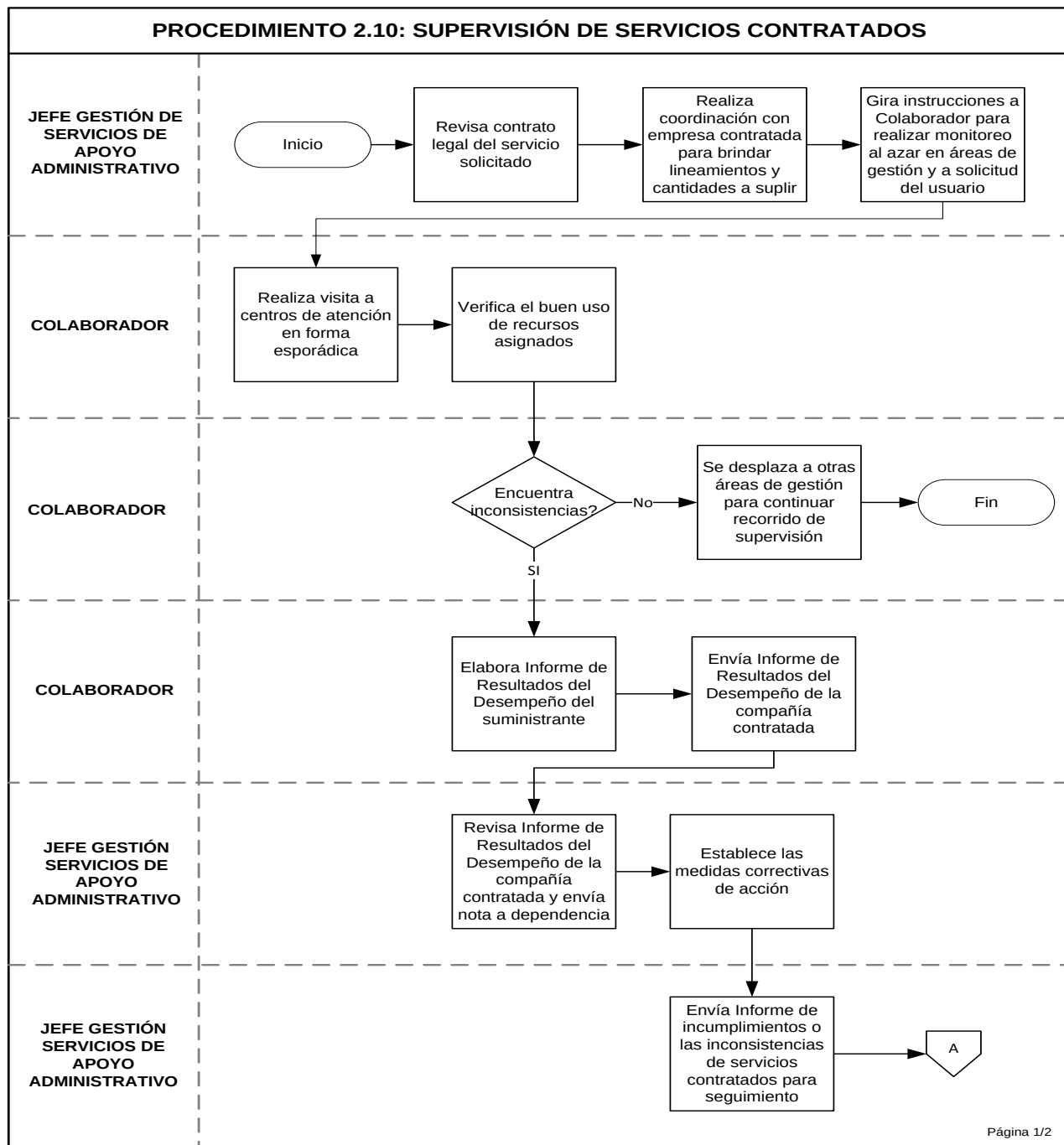
13. Verifica los ajustes al servicio contratado, en caso de reincidir o que el incumplimiento no este superado, lo hace del conocimiento de UACI para que tomen las medidas correctivas de acuerdo a lo contratado.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.10.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

PROCEDIMIENTO 2.10: SUPERVISIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS

CONTRATISTA



Realiza los ajustes de conformidad a indicaciones sugeridas

**JEFE GESTIÓN
SERVICIOS DE
APOYO
ADMINISTRATIVO**

Verifica ajustes al servicio contratado en caso de reincidir el caso lo notifica a UACI

Fin

Página 2/2



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.11. Documentación y Conformación de Expedientes para el Registro de Siniestros.

2.11.1. Normas del Procedimiento

1. Siempre que se dé un siniestro (accidentes, inexperiencia laboral, daños de bienes por mal manejo, robos y hurtos, etc.) la dependencia involucrada lo hará del conocimiento de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo (Inmediatamente para notificación verbal y en forma escrita durante las 48 horas posteriores, al evento o siniestro ocurrido ya sea a través de Nota o Informe) para realización de los trámites; asimismo lo hará del conocimiento de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.
2. Será responsabilidad de las Jefaturas de las Dependencias del ISSS cumplir con los plazos establecidos para notificar a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo los reclamos correspondientes.
3. Todos los siniestros (daños diversos) y no indemnizados por haberse reportado en forma extemporánea (de acuerdo a lo establecido en las cláusulas especiales de las Pólizas) o por documentación incompleta, serán atribuibles directamente a la Jefatura de la Dependencia Involucrada.
4. Es responsabilidad de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo conformar un expediente por cada siniestro acaecido, a fin de disponer de la documentación y análisis de los casos.
5. Cada dependencia del ISSS deberá determinar el grado de responsabilidad por el siniestro ocurrido, posterior a la resolución de la Compañía/Aseguradora sobre reclamos gestionados.
6. Todas las dependencias del ISSS deberán cumplir los **"PASOS A SEGUIR POR RECLAMOS DE SINIESTROS "** (Anexo 1).
7. Gestión Servicios de Apoyo Administrativo deberá gestionar ante Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora la capacitación continua del personal a nivel nacional en el manejo de las pólizas de seguro.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

8. Es responsabilidad de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo informar periódicamente al personal del ISSS a través de: circulares, notas o memorandos, las instrucciones orientadas a dar cumplimiento a los tiempos establecidos para notificar la ocurrencia de siniestros y presentar los reclamos en forma oportuna y adecuadamente.
9. Por ningún motivo se debe proporcionar ni facilitar documentación de carácter interno al personal de la Compañía Aseguradora en la fase de inspección y evaluación de daños u otros.
10. Toda documentación relativa a siniestros institucionales deberá ser remitida en forma exclusiva para análisis respectivo y trámite correspondiente a Gestión de Servicios de Apoyo Administrativo.
11. Gestión Servicios de Apoyo Administrativo efectuará a través de la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora el seguimiento y la verificación de los casos o siniestros presentados en forma oportuna por los usuarios.
12. Es atribución de Gestión Servicios de Apoyo Administrativo realizar las visitas de campo correspondientes a las diferentes dependencias del ISSS para la verificación de los siniestros ocurridos y reclamos presentados.

2.11.2. Descripción del Procedimiento

Dependencia Involucrada

1. Envía documentación (informe de la dependencia Involucrada, reporte técnico, cotización, cuantificación de pérdida, denuncia o parte policial, etc.) a Colaborador.

Colaborador

2. Revisa que la documentación esté completa (Informe de la dependencia involucrada, reporte técnico, cotización, cuantificación de pérdida, denuncia o parte policial, etc.).
3. Si la documentación está incompleta devuelve documentos para modificación correspondiente a Dependencia Involucrada, quien a su vez hará los ajustes respectivos.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

4. Si la documentación está completa y correcta la envía a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.

Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora

5. Realiza los trámites correspondientes para apertura del Reclamo.
6. Verifica que la documentación esté completa y realiza las inspecciones correspondientes.
7. Notifica resultado del reclamo a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.
8. Si el reclamo no es favorable entrega notificación a Colaborador quien a su vez lo hace del conocimiento del Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo y cierra el caso.
9. Si el reclamo es favorable envía Convenio de Ajuste a Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo.

Jefe Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

10. Recibe Convenio de Ajuste de Compañía Corredora de Seguros / Aseguradora y asigna a Colaborador.

Colaborador

11. Recibe, revisa y analiza el Convenio de Ajuste y lo remite a la Dependencia Involucrada para su autorización o aceptación.

Dependencia Involucrada

12. Devuelve Convenio de Ajuste con firma y sello de aceptado.

Colaborador

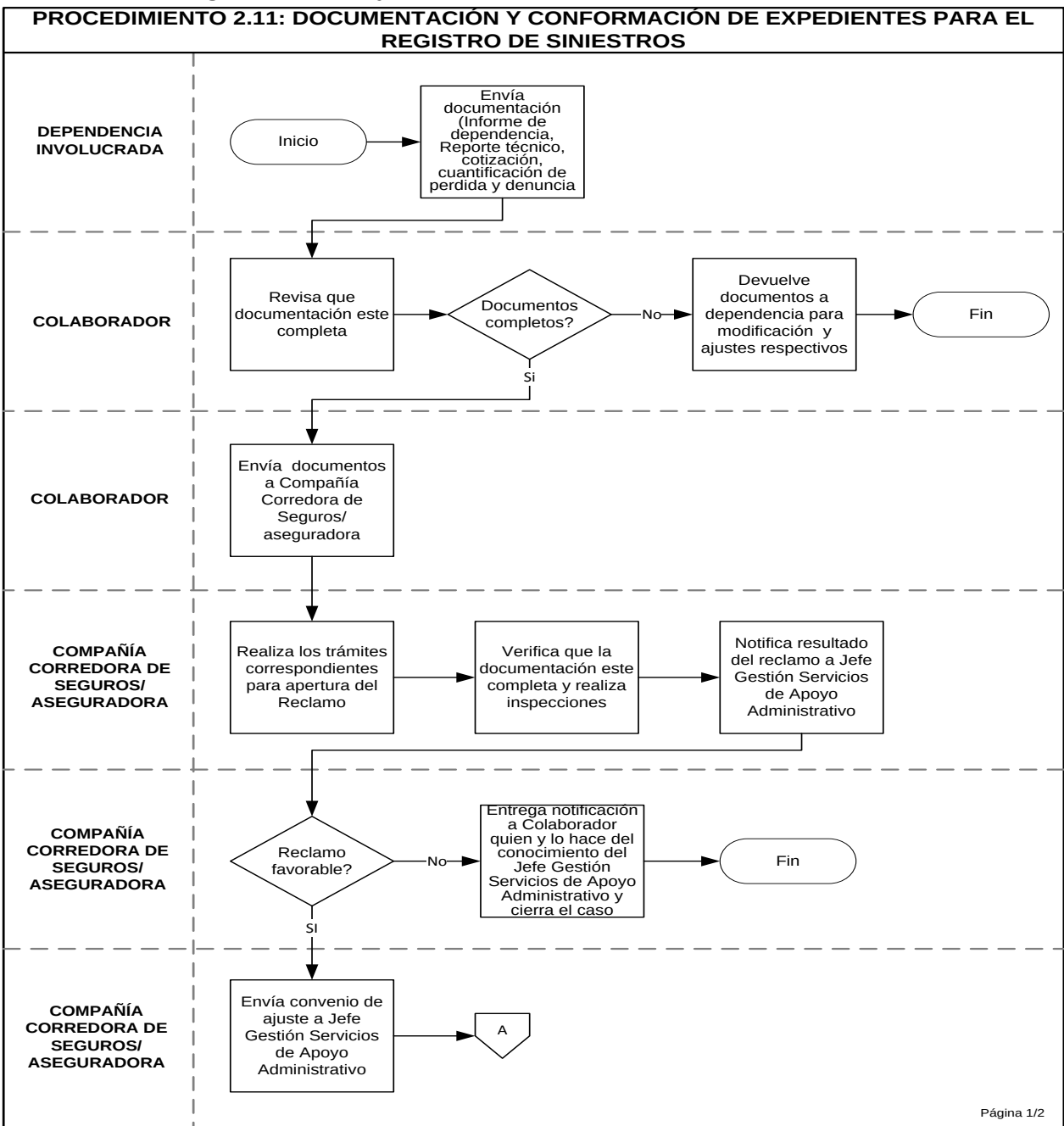
13. Revisa el Convenio de Ajuste y remite a Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.
14. Folea documentación, Conformar Expediente para posterior evaluación de la dependencia sobre las responsabilidades del siniestro en el caso que aplique.



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

2.11.3. Diagrama de Flujo

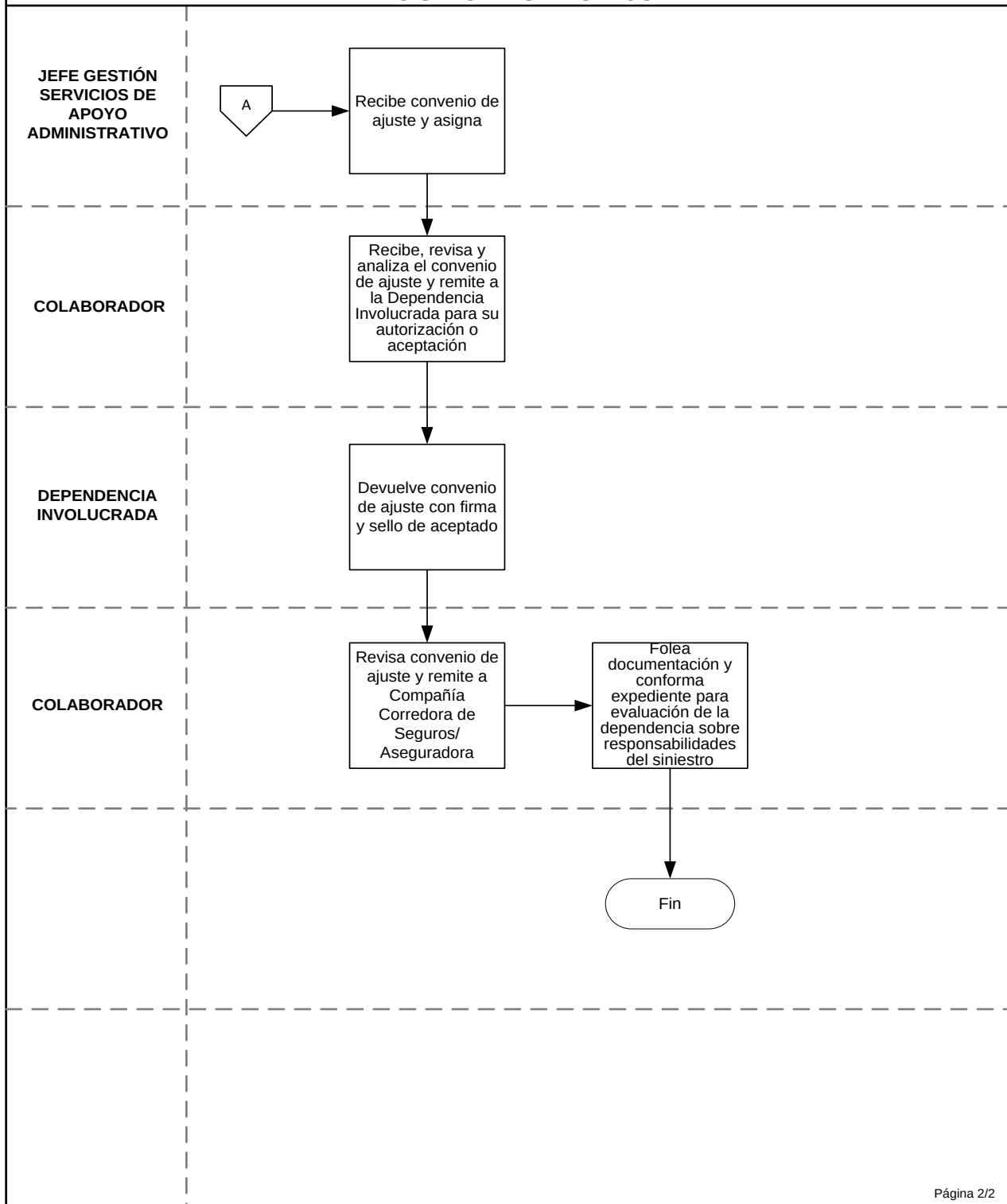




NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

PROCEDIMIENTO 2.11: DOCUMENTACIÓN Y CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES PARA EL REGISTRO DE SINIESTROS



Página 2/2



NOMBRE DEL PROCESO: Gestión Servicios de Apoyo Administrativo

DEPENDENCIA: Subdirección Administrativa

ANEXOS

ANEXO 1: Pasos a Seguir por Reclamos de Siniestros

- La Jefatura de la dependencia Involucrada notificará a Gestión Servicios de Apoyo Administrativo el siniestro acaecido, para realizar el reclamo a la aseguradora.
- Gestión de Servicios de Apoyo Administrativo notifica y gestiona a la Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora.
- Compañía Corredora de Seguros/Aseguradora documenta el caso y emite resolución.
- Gestión de Servicios de Apoyo Administrativo notifica a dependencia Involucrada la resolución y documenta caso respectivo en expediente.
- La Jefatura de la dependencia involucrada determina deducción de responsabilidades en los casos que haya responsabilidad del empleado y sigue el debido proceso administrativo sancionador.