

# CÓDIGO 500

## PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

<b>Autorizado:</b>	Gerente Administrativo
<b>Revisado:</b>	Gerente de Planificación
	Jefe Área de Desarrollo Organizacional
<b>Responsable de Proceso:</b>	Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano

**“Este documento es conforme al original firmado”**

<b>Fecha de creación:</b> 29 de abril de 2006	<b>Fecha de vigencia:</b> 03 de abril de 2017	<b>Versión:</b> 13
--	--	-----------------------



## ÍNDICE

Página No.

<b>I. GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
1. Objetivo(s) .....	4
2. Alcance.....	4
3. Definiciones.....	4
<b>II. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>III. DISPOSICIONES .....</b>	<b>6</b>
1. Generales.....	6
2. Específicas .....	6
<b>IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>10</b>
<b>V. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>11</b>
1. Ascensos, selección, contratación e inducción.....	11
2. Capacitación .....	14
3. Acciones de personal .....	16
4. Evaluación del desempeño .....	17
5. Retiro de personal.....	21
6. Despensa familiar por medio de tarjeta de supermercado.....	23
7. Préstamos de seguro médico hospitalario.....	26
8. Cobro de hospitales .....	28
9. Reclamos de seguro médico hospitalario .....	29
10. Salud visual.....	31
11. Plan de salud dirigido a los padres del personal.....	33
12. Préstamo personal con garantía hipotecaria .....	35
13. Préstamo personal con garantía fiador.....	40
14. Entrega de uniformes y subsidio económico para compra de ropa.....	43
15. Consulta médica externa.....	45
16. Consulta médica interna.....	47
17. Control de inventario de medicamentos .....	48
18. Registro y pago de subsidios por incapacidad.....	49
19. Ingreso a centros recreativos .....	51
20. Salarios .....	52
21. Aguinaldo y gratificación .....	55
22. Retenciones del ISSS .....	56



## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

---

23. Retenciones AFP´s .....	57
24. Retenciones de impuestos sobre la renta mensual .....	58
25. Retenciones de impuestos sobre la renta anual .....	59
26. Control tiempo .....	60
27. Aceptación y custodia de órdenes de descuento .....	62
28. Tiempo extraordinario .....	63
29. Registro contable de remuneraciones .....	64
30. Ayuda funeraria .....	65
31. Subsidio alimenticio y transporte .....	66
32. Subsidio mensual para la canasta alimenticia familiar .....	67
<b>VI. MODIFICACIONES REALIZADAS .....</b>	<b>69</b>



## I. GENERALIDADES

### 1. Objetivo(s)

Establecer los procedimientos para la administración del recurso humano del Fondo.

### 2. Alcance

Este instrumento normativo es aplicable al personal del Fondo bajo Contrato Individual de Trabajo.

### 3. Definiciones

Para efectos de este instrumento normativo al Fondo Social para la Vivienda se le denominará “Fondo”. Además se definen los aspectos siguientes:

**a) Administración Superior**

Se refiere a Presidente y Director Ejecutivo y Gerente General.

**b) AFP**

Administradora de Fondo de Pensiones.

**c) Capacitación con evento abierto**

Es aquel en el que participan empleados de diferentes instituciones.

**d) Capacitación con evento cerrado**

Es aquel que se imparte para empleados de una sola institución.

**e) DUI**

Documento Único de Identidad.

**f) INPEP**

Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos.

**g) INSAFORP**

Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.

- h) IPSFA**  
Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.
- i) ISR**  
Impuesto Sobre la Renta.
- j) ISSS**  
Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- k) NIT**  
Número de Identificación Tributaria.
- l) NUP**  
Número Único Previsional.
- m) UACI**  
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

## II. RESPONSABILIDADES

### 1. Del Gerente de Área y Responsable del Proceso

- a) Monitorear y dar cumplimiento de lo establecido en éste instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.
- b) Establecer mecanismos de monitoreo y control para tomar acciones correctivas y de mejora en el proceso a su cargo.
- c) Cumplir con lo establecido en el *Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros*, de acuerdo a las responsabilidades y disposiciones que les corresponde.

### 2. Del personal de la unidad organizativa y los involucrados descritos en los instrumentos normativos

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada con el desempeño del cargo vinculado con el puesto de trabajo.
- b) Administrar y desempeñar sus procesos de trabajo con responsabilidad, adoptando los mecanismos de evaluación y control de sus procesos, en función al cumplimiento de metas y objetivos, instrumentos normativos internos y externos según aplique.

- c) El personal de la unidad [organizativa](#) será responsable del uso de la información que se genere, utilizándola únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas [en concordancia al Art. 76 de la Ley de Acceso a la Información Pública](#).
- d) De conformidad [al](#) artículo 49 literal e) del [Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda](#) los empleados deberán guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que deberán usar el presente cuerpo normativo para fines institucionales, quedando prohibida su reproducción, distribución y difusión excepto cuando le sea requerida por autoridad competente y en los casos que establece la Ley.
- e) [Realizar con diligencia las actividades asignadas en los procesos de trabajo en cumplimiento al Art. 4 h\) de la Ley de Ética Gubernamental](#).

### III. DISPOSICIONES

#### 1. Generales

La asignación de autoridad, responsabilidad y/o relaciones de jerarquía se establecerán de forma clara con el detalle de todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo, ámbitos y límites de acción conforme a lo establecido en el [Manual de Descripción de Puestos](#) y a la Estructura Organizativa vigente.

#### 2. Específicas

##### a) **Prestaciones**

El Fondo otorga diferentes prestaciones para el bienestar de los empleados y los miembros del grupo familiar. Los empleados deben hacer buen uso de cada una de ellas.

##### b) **Administración del recurso humano**

Se definen todos los procedimientos relativos a la administración del recurso humano, tales como:

- i. Ascensos, selección, contratación e inducción.
- ii. Evaluación del desempeño.
- iii. Capacitación.
- iv. Retiro del personal.

### c) Remuneraciones

- i. Las remuneraciones se pagarán conforme al Calendario de Pagos publicado anualmente por el Área de Gestión y Desarrollo Humano:
  - Salarios.
  - Aguinaldo.
  - Gratificación.
  - Vacación.
  - Subsidios.
- ii. [La Administración Superior](#) podrá autorizar que los pagos se efectúen hasta con quince días de anticipación a la fecha de su vencimiento.
- iii. Las remuneraciones conllevan a generación de diferentes retenciones y descuentos, que se convierten en compromisos que el Fondo debe pagar, los cuales son:
  - Retenciones: ISSS, AFP's e ISR.
  - Descuentos.
  - Otros.

### d) Tiempo extraordinario

- i. Se considera tiempo extraordinario, el que se realice en exceso de la jornada ordinaria de trabajo.
- ii. Cada jefe es responsable de la supervisión del trabajo realizado durante la jornada extraordinaria.
- iii. Se computará, para efectos de liquidación y pago, el tiempo reflejado en el control de marcación. De no existir este control, el jefe inmediato [debe](#) justificar al Área de Gestión y Desarrollo Humano el tiempo-extra laborado, detallando la hora de inicio y finalización de dicho período.
- iv. No se pagará tiempo extraordinario menor a una hora de trabajo.
- v. El pago de tiempo extraordinario será calculado sobre la base del salario asignado a la fecha en que se haya laborado.
- vi. La remuneración por horas extraordinarias, se calculará de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo vigente.
- vii. Las pausas de trabajo dentro de la jornada extraordinaria serán descontadas para el cálculo del tiempo extraordinario.

### e) Ordenes de descuento

Clasificación de descuentos:

- i. Ordenes de descuento externas.
  - Procuraduría.
  - Embargo.

- Instituciones financieras, cooperativas y otros.
- ii. Ordenes de descuento internas.
  - Fondo de Protección.
  - Préstamos hipotecarios.
  - Préstamos personales.
  - Préstamos por uso de prestaciones: seguro médico hospitalario, óptica, hospitalización de padres, órdenes de compra, entre otras.
- f) **Acciones disciplinarias**
  - i. Todo empleado debe cumplir y respetar los deberes, obligaciones y prohibiciones que establece el *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*.
  - ii. Cada jefe inmediato debe aplicar el régimen disciplinario establecido en el *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*.
  - iii. Los Gerentes y Jefes deben enviar al Área de Gestión y Desarrollo Humano una copia de la acción disciplinaria debidamente firmada de enterado por parte del empleado que ha sido sancionado.
  - iv. El Área de Gestión y Desarrollo Humano debe registrar en expediente del empleado las sanciones acreditadas, así como llevar el control para efectos de los descuentos que fueran aplicables de acuerdo al *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*.
  - v. El Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano informará a cada jefe inmediato sobre malos usos en el manejo de prestaciones por parte del empleado, con el fin que se aplique el régimen sancionatorio del *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*.
- g) **Compromiso, liderazgo, valores y principios éticos**
  - i. El Área de Gestión y Desarrollo Humano mediante la inducción general, trasladará al nuevo empleado la misión, visión y valores vigentes en el Fondo, así como el marco de comportamiento que establece el *Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda*.
  - ii. Todo empleado debe respetar los lineamientos que establecen las pautas de comportamiento dentro de la Institución o fuera de ella cuando actúa en su representación.
  - iii. Los Gerentes y Jefes deben transmitir a los empleados el compromiso a la implementación y manejo de los controles en función del cumplimiento de las normativas existentes que atañen las funciones que realiza.



### h) Expedientes de personal

- i. El Área de Gestión y Desarrollo Humano preservará en archivadores físicos, digitales u otros medios electrónicos los expedientes del empleado desde su ingreso hasta su retiro de la Institución.
- ii. Cada expediente se identificará con el nombre del empleado y debe archivar con la información siguiente:
  - Fotocopia de datos generales del empleado.
  - Documentación relativa a ingreso a la Institución, contratos y liquidaciones, movimientos de personal, formación académica, evaluación del desempeño, aspectos disciplinarios y otros.
- iii. Cuando el empleado se retire de la Institución, su expediente será removido a un archivo de expedientes cancelados ubicado en otro espacio físico fuera del Área de Gestión y Desarrollo Humano.

### i) Rotación de personal

Los Gerentes de Área, Jefes de unidades organizativas o coordinadores, podrán realizar rotación de personal de acuerdo a las necesidades operativas dentro de su área de trabajo, para lo cual deben considerar lo siguiente:

- i. Identificar los puestos de trabajo en los cuales es necesario llevar a cabo una rotación de personal entre las personas que ocupan dichos puestos.
- ii. Cualquier movimiento de rotación que se desarrolle en un área determinada, no debe interrumpir el normal funcionamiento de las tareas a realizar por las personas que ocupen los puestos involucrados en la rotación, además debe proporcionarse la preparación previa para ocupar el puesto en forma temporal o permanente.
- iii. Realizar la rotación de su personal de acuerdo a las necesidades que se demanden en las distintas unidades organizativas, tomando en cuenta los siguientes criterios:
  - Podrá llevarse a cabo rotación de personal en aquellos puestos de trabajo cuya naturaleza de las funciones sea de complejidad similar y/o sean claves para el buen desarrollo del trabajo del área.
  - Deberá tomarse en cuenta en la rotación, la experiencia, conocimientos y habilidades de las personas que ocupan los puestos.

### IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna:
  - a) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
  - b) Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda.
  - c) Contrato Colectivo de Trabajo.
  - d) Instructivo de Prestaciones.
  - e) Manual de Descripción de Puestos.
  - f) Manual de [Gestión de la Calidad](#).
  - g) [Manual de Conducta Ética](#).
  - h) Procedimientos para la Gestión de Compras.
  - i) Procedimientos de Tesorería.
  - j) Procedimientos para la Aprobación de Créditos.
  
2. Normativa externa:
  - a) Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
  - b) Ley de Impuesto sobre la Renta.
  - c) Ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
  - d) Ley de Ética Gubernamental.
  - e) Ley de Acceso a la Información Pública.
  - f) Ley [General](#) de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
  - g) Código de Trabajo.
  - h) Reglamento para Aplicación del Régimen del Seguro Social.
  - i) Reglamento de la Ley [del](#) Impuesto sobre la Renta.
  - j) Norma ISO 9001: vigente.

### V. PROCEDIMIENTOS

#### 1. Ascensos, selección, contratación e inducción

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	1.	<p>Inicia proceso para cubrir vacante o nuevo puesto de trabajo, la cual podrá cubrirse con un empleado de la <a href="#">unidad organizativa</a> solicitante.</p> <p><b>Notas:</b> Para cubrir una vacante <i>debe</i> tomarse en consideración la capacidad, antigüedad, desempeño, salario de los candidatos elegibles, pudiendo cubrirse en principio con trabajador de la misma área y en segundo lugar de la misma gerencia.</p>
	2.	En caso de no existir candidatos internos en la <a href="#">unidad organizativa</a> solicitante, se procede con el concurso interno abierto a todo el personal, mediante invitación donde se especifique los requisitos que requiere el puesto.
Técnico en Reclutamiento y Capacitación	3.	Realiza la inscripción y evaluación de candidatos, entregando cuadro de resultados al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano, para que el Jefe/Gerente solicitante, seleccione en base a los resultados al candidato que ocupará la plaza vacante.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Formaliza mediante acción de personal la promoción correspondiente.
	5.	De no existir candidatos internos, gira instrucción verbal al Técnico en Reclutamiento y Capacitación para que inicie un proceso de selección con candidatos externos.
Técnico en Reclutamiento y Capacitación	6.	Recluta candidatos externos, tomando como referencia la base de datos de oferentes de trabajo con la que cuenta el Fondo, bolsas de trabajo electrónicas y/o publicaciones de universidades o periódicos de mayor circulación, de acuerdo a la necesidad.
	7.	Aplica prueba(s) técnica(s) y psicológica(s) a candidatos externos, de acuerdo a la necesidad. Califica pruebas psicológicas y remite las pruebas técnicas al Gerente/Jefe solicitante para calificación.
	8.	Recibe del Gerente/Jefe solicitante las pruebas técnicas calificadas y elabora informe de evaluación psicométrica de los candidatos (F-300-001), completa propuesta de candidatos y guía para obtener referencias laborales en caso de candidatos con experiencia previa (F-300-002 y F-300-003) y remite <a href="#">al</a> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano. De no

Responsable	Paso	Actividad
		existir candidatos que hayan obtenido notas de 7.0 como mínimo, realiza nueva selección interna o externa según corresponda.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	9.	Remite propuesta de candidatos al Gerente/Jefe solicitante para que los entreviste y proponga el candidato seleccionado a su Jefe Superior.
	10.	Recibe del Jefe Superior del solicitante la propuesta de candidatos autorizada e instruye a Coordinador de Salarios y Prestaciones que elabore la acción de personal.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	11.	Elabora y remite acción de personal a firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	12.	Firma la acción de personal y gestiona autorización del Presidente y Director Ejecutivo/ Gerente General/Gerente Administrativo para el nombramiento del empleado.
	13.	Realiza lo siguiente: a) Si la vacante se cubrió <u>con</u> un empleado de la misma <u>unidad organizativa</u> o fue resultado de concurso interno, se informa al empleado ganador a través de memorando sobre la fecha de su nuevo nombramiento. b) Si fue concurso externo, le informa al candidato seleccionado, la fecha de inicio de su contratación y le solicita que se presente para el inicio de sus labores.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	14.	Recibe y atiende a candidato externo en la fecha de inicio de su contrato, y le solicita que: a) Firme contrato de trabajo. b) Complete: i. Hoja de datos personales (F-300-004). ii. Declaración jurada de origen de fondos de empleados (F-300-055). iii. Carta de no conflicto de interese (F-300-005). iv. Declaración jurada de confidencialidad (F-300-006). v. Formularios de seguro médico hospitalario y vida. c) Aperturación de cuenta de ahorros en el banco que se le defina. d) Presente fotocopia de documentos (DUI, NIT, ISSS, NUP).  <b>Nota:</b> Toda la información contenida en los literales i) y ii) se actualizará una vez al año.

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Reclutamiento y Capacitación	15.	Imparte la inducción <u>general</u> del Fondo y le solicita que complete declaración de inducción recibida (F-300-007).
	16.	<u>Realiza presentación del empleado de nuevo ingreso, en cada unidad organizativa y con el jefe inmediato, para que imparta la inducción específica.</u>
<u>Jefe Área De Gestión Y Desarrollo Humano</u>	17.	<u>Envía al jefe inmediato del empleado de nuevo ingreso, promovido o trasladado, las indicaciones, tiempos y acciones mínimas a desarrollar durante cada una de las etapas de la inducción específica al puesto de trabajo.</u>
<u>Técnico en Evaluación del Desempeño</u>	18.	Remite cada mes, durante el período de tres meses al: a) <u>Jefe inmediato, el Informe de inducción específica del empleado al puesto de trabajo (Jefe) (F-300-008).</u> b) <u>Empleado, el Informe de inducción específica del empleado al puesto de trabajo (Empleado) (F-300-009).</u>  <u>Los informes deben ser completados al cumplirse el período a evaluar, en cada una de las etapas del proceso de inducción.</u>
	19.	<u>Recibe del jefe inmediato y empleado los informes, y los escanea.</u>
	20.	<u>Envía por correo, los informe de inducción específica al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.</u>
<u>Jefe Área De Gestión Y Desarrollo Humano</u>	21.	<u>Revisa informes; en el caso que la evaluación de la inducción específica no sea satisfactoria, informa al jefe inmediato del empleado para que se tomen las acciones pertinentes.</u>
	22.	<u>Recibe del jefe inmediato las acciones que se ejecutaron para mejorar la inducción del empleado y remite al Técnico en Evaluación del Desempeño.</u>
<u>Técnico en Evaluación del Desempeño</u>	23.	<u>Archiva los informes de inducción específica en original y envía fotocopia al Técnico de Prestaciones</u>
<u>Técnico de Prestaciones</u>	24.	<u>Archiva en el expediente del empleado.</u>
	25.	<u>Fin</u>

### 2. Capacitación

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Reclutamiento y Capacitación	1.	Identifica las necesidades de capacitación del personal.
	2.	Elabora plan anual de capacitación con los insumos obtenidos y remite <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	3.	Revisa, firma y lo remite <u>al</u> Gerente Administrativo para autorización.
	4.	Instruye <u>al</u> Técnico en Reclutamiento y Capacitación a ejecutar el plan de capacitación.
Técnico en Reclutamiento y Capacitación	5.	Elabora y gestiona autorización del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano de la requisición externa o anexo de contabilidad conforme a lo establecido en <i>Procedimientos para la Gestión de Compras</i> o <i>Procedimientos de Tesorería</i> , para cubrir los costos de las capacitaciones programadas y no programadas, considerando el apoyo financiero gestionado con INSAFORP.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	6.	Autoriza y envía al trámite de autorización correspondiente, y entrega <u>al</u> Técnico en Reclutamiento y Capacitación.
Técnico en Reclutamiento y Capacitación	7.	Procede a: a) Si es un evento cerrado, contacta a la empresa de capacitación seleccionada para organizar y planificar lo relativo a metodología y logística del evento. b) Si es un evento abierto, inscribe a los participantes en la empresa correspondiente.  En ambos casos, si se refiere a una capacitación técnica, solicita a la empresa o facilitador, que al finalizar el evento, realice evaluación individual de aprendizaje del(os) participante(s).
	8.	Envía invitaciones de participación a los empleados detallando nombre del evento, dirección, fecha y hora.
	9.	Realiza durante el evento, si es cerrado: a) Proporciona el apoyo logístico necesario. b) Solicita firma de asistentes en hoja de registro de asistencia a eventos del Fondo, conforme a lo establecido en <i>Procedimiento para el Control de Instrumentos Normativos y Registros</i> .  Posterior a la capacitación, cerrada o abierta: a) Recibe y verifica comprobante de gasto, para

Responsable	Paso	Actividad
		<p>trámite de pago, hoja de registro de asistencia a eventos del Fondo y/o diplomas de participación.</p> <p>b) Revisa que todo esté correcto.</p> <p>c) Remite comprobante de gasto <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano para trámite de pago, adjunta diplomas, hoja de registro de asistencia a eventos del Fondo y evaluación de aprendizaje de cada participante (capacitación técnica).</p>
	10.	Archiva documentación de capacitación: hoja de registro de asistencia a eventos del Fondo, fotocopia de comprobantes de pago, documento de autorización para realización del evento y monto erogado por el Fondo.
	11.	En el caso de recibir diplomas y evaluación de aprendizaje, reproduce fotocopia para expediente de personal y el original lo remite al empleado.
	12.	Envía mensualmente informe de capacitaciones técnicas al Técnico en Evaluación del Desempeño.
Técnico en Evaluación del Desempeño	13.	<u>Envía</u> al Jefe inmediato del empleado <u>Formulario de evaluación de eficacia de la capacitación (F-300-057)</u> , para evaluación después de un mes de finalizado el evento.
	14.	<p>Recibe <u>Formulario de evaluación de eficacia de la capacitación (F-300-057)</u>, elabora informe de eficacia de la capacitación y envía al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.</p> <p><u>En caso de obtener un resultado no satisfactorio, envía nuevamente al Jefe inmediato del empleado el Formulario de evaluación de eficacia de la capacitación (F-300-057), para que establezca las acciones a seguir, las cuales deben evaluarse un mes después.</u></p>
	15.	<u>Archiva</u>
	16.	Fin.

### 3. Acciones de personal

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	1.	Instruye a Coordinador de Salarios y Prestaciones la elaboración de acción de personal (F-300-012) de acuerdo a la necesidad, que puede ser por: cancelación, promoción, ascenso, traslado, cambio de cargo, licencia sin goce de sueldo, licencia con goce de sueldo, contratación interina, suspensiones, terminación de contrato, renunciaciones y otros.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	2.	Elabora acción de personal, imprime y adjunta documentación de respaldo. Revisa y remite a firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	3.	Autoriza y gestiona autorización de Presidente y Director Ejecutivo/Gerente General y Gerente Administrativo.
	4.	Distribuye copias de acción de personal al Técnico en Salarios y Prestaciones y al Técnico de Prestaciones para archivo en expediente de empleado.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	5.	Comunica la acción de personal por medio de correo electrónico al personal del Área de Gestión y Desarrollo Humano (solamente en los casos que aplique).
	6.	Elabora memorando de notificación de acción de personal para el empleado, gestiona firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano, emite y archiva documentos.
	7.	Fin.



### 4. Evaluación del desempeño

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Evaluación del Desempeño	1.	<p>Prepara bases electrónicas para evaluación del desempeño:</p> <p>a) Base de personas: Revisa el personal que debe ser evaluado en el período, tomando en cuenta que deben cumplir con el 50% del tiempo laborado, para lo cual revisa nuevos ingresos, traslados, licencias, ausentismos, renunciaciones, nuevos evaluadores y cambios de cargos.</p> <p>b) Base de objetivos: Incorpora o actualiza objetivos y metas autorizadas por el Presidente y Director Ejecutivo para el período de evaluación.</p> <p>c) Base para consolidación de evaluación: Prepara base que esté de acuerdo con el personal a evaluar, revisa fórmulas y prepara carpeta para recepción de evaluaciones según sea el período a evaluar.</p> <p>Guarda la base en carpeta de evaluación correspondiente.</p>
	2.	Prepara nómina del personal que no será evaluado y remite a firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano (F-300-047).
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	3.	Revisa y firma.
Técnico en Evaluación del Desempeño	4.	Verifica que todos los evaluadores tengan la Carpeta compartida de evaluación (W:\) en su PC, colocando "Base de Objetivos" y "Base de Personas" en dicha carpeta.
	5.	Actualiza plantilla de evaluación de desempeño individual del período a evaluar, efectúa pruebas de verificación de metas y pesos a evaluar (F-300-048).
	6.	Remite <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano la plantilla de evaluación de desempeño individual, listado de evaluadores y principales indicaciones para dar inicio a la evaluación del período correspondiente.
Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano	7.	<p>Revisa plantilla de evaluación de desempeño individual e indicaciones, enviándola por correo electrónico a cada uno de los evaluadores para proceder a evaluar a cada uno de sus subalternos, de la siguiente manera:</p> <p>a) El Presidente y Director Ejecutivo evalúa los</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>objetivos institucionales con el apoyo del Gerente de Planificación, enviando los resultados alcanzados del período en la plantilla correspondiente.</p> <p>b) El resto de evaluadores proceden a evaluar las competencias del personal bajo su cargo.</p>
Técnico en Evaluación del Desempeño	8.	Recibe por correo electrónico de los evaluadores todas las evaluaciones ya completadas para ser consolidadas.
	9.	Verifica cada una de las evaluaciones para que no quede pendiente la evaluación de ningún empleado.
	10.	Archiva las evaluaciones recibidas en carpeta de evaluación del desempeño correspondiente al período a evaluar.
	11.	Remite diariamente informe de evaluaciones recibidas <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano para que gestione las evaluaciones pendientes de envío.
Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano	12.	Verifica informes y solicita a los evaluadores las evaluaciones pendientes de recibir.
Técnico en Evaluación del Desempeño	13.	Consolida electrónicamente los datos y obtiene los resultados generales del período a evaluar.
	14.	Verifica los datos e informa <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano los resultados obtenidos.
	15.	<p>Califica e imprime las evaluaciones, las ordena y distribuye en sobre sellado a cada uno de los evaluadores, para revisar, realizar diálogo sobre la evaluación con cada uno de sus subalternos, explicar los resultados, enfatizar fortalezas, oportunidades de mejora y las acciones que se tomarán para mejorar la evaluación del siguiente período.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El evaluador <u>debe</u> solicitar al empleado la firma de aceptación de la evaluación <u>y de haber recibido retroalimentación.</u></li> <li>• El empleado firma si está o no de acuerdo con el resultado obtenido.</li> </ul>
	16.	Recibe de los evaluadores todas las evaluaciones firmadas y selladas.
	17.	Verifica firmas y sellos, separa las evaluaciones con firma de acuerdo y desacuerdo del empleado. Informa <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano para la respectiva gestión de apelación de las evaluaciones en desacuerdo.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	18.	Gestiona apelaciones en todos los casos de desacuerdos.
Técnico en Evaluación del Desempeño	19.	Prepara base de pago de bono dejando pendientes de pago las evaluaciones siguientes: a) Evaluaciones no firmadas, ya sea por ausencia del empleado o por no estar de acuerdo con la evaluación. b) Evaluaciones de empleados que no obtuvieron los resultados establecidos para tener derecho a bono.
	20.	Envía por correo electrónico y en forma impresa la nómina de pago de bono <a href="#">al</a> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano /Coordinador de Salarios y Prestaciones	21.	Revisa, firma e instruye <a href="#">al</a> Técnico en Salarios y Prestaciones para la preparación del pago mediante abono a cuenta bancaria de cada empleado.
Técnico en Salarios y Prestaciones	22.	Elabora planillas y revisa los cálculos de pago respectivos con el Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
	23.	Imprime planilla de pago de bono, solicita autorización del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano y Gerente Administrativo.
	24.	Aplica abono en la cuenta bancaria de cada empleado y elabora comprobante de pago por cada uno.
Técnico en Evaluación del Desempeño	25.	Obtiene evaluaciones pendientes firmadas y lo comunica <a href="#">al</a> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano y envía las planillas complementarias que se requieran según firmas obtenidas.
Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano	26.	Instruye <a href="#">al</a> Técnico en Salarios y Prestaciones que aplique pagos.
Técnico en Salarios y Prestaciones	27.	Elabora planilla complementaria o recibo de pago de bono.
Técnico en Evaluación del Desempeño	28.	Comunica al personal que ya se efectuó el abono respectivo a su cuenta bancaria.
	29.	Fotocopia evaluaciones, archiva original y remite copia al Técnico de Prestaciones para <a href="#">escaneo y</a> archivo en expediente del empleado.
	30.	Elabora e imprime informe estadístico de resultados de evaluación.
	31.	Elabora documento final de la evaluación del desempeño del período, el cual contiene: a) Plantillas de objetivos y metas de evaluación

Responsable	Paso	Actividad
		<p>debidamente autorizados.</p> <p>b) Informe estadístico de resultados finales.</p> <p>c) Base de objetivos.</p> <p>d) Base de personas.</p> <p>e) Base consolidada de calificaciones finales.</p> <p>f) Nómina del personal no evaluado en el período.</p> <p>Informa <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.</p>
	32.	Mantiene el archivo y custodia las evaluaciones originales y documento final.
	33.	Da seguimiento a los casos cuyas competencias hayan sido inferiores a 70.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	34.	Envía informe de resultados obtenidos <u>al</u> Gerente Administrativo.
	35.	Fin.

### 5. Retiro de personal

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	1.	Recibe del Presidente y Director Ejecutivo carta de renuncia o la instrucción de la cancelación de contrato del empleado previo informe de las jefaturas correspondientes.
	2.	Instruye <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones que elabore acción de personal de renuncia o cancelación de contrato del empleado según el caso.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	3.	Elabora acción de personal y entrega <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Revisa, firma y gestiona autorización de Presidente y Director Ejecutivo, Gerente General y Gerente Administrativo.
	5.	Instruye <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones que elabore el recibo de liquidación correspondiente.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	6.	Realiza lo siguiente: a) Solicita estado de cuenta de aportaciones (laborales y patronales) y préstamo del empleado con el Fondo de Protección. b) Solicita otros saldos con el Fondo como: seguro médico hospitalario, ópticas, despensa, activo fijo, cargos contables, <u>Bono por evaluación del desempeño</u> (F-300-050), <u>entre otros</u> .
	7.	Elabora recibo de liquidación y remite <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	8.	Revisa cálculos, firma y devuelve <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	9.	Elabora finiquito, gestiona autorización del recibo de liquidación con el Gerente Administrativo. Para los casos de renuncia, solicita firma del empleado en el finiquito y liquidación.  <b>Nota:</b> Cuando el empleado autorice a terceras personas para firmar el finiquito y la liquidación, ésta será enviada al Área de Tesorería y Custodia para que se pague por medio de cheque.
Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano	10.	Informa al empleado, junto con el Gerente y/o Jefe inmediato, para los casos de cancelación de contrato, sobre la decisión tomada por la Administración Superior, explicándole las causas. Le solicita al empleado la firma en recibo de liquidación y finiquito.
	11.	Instruye <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones realizar el abono en la cuenta bancaria del



## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable	Paso	Actividad
		empleado.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	12.	Realiza el abono electrónico de la liquidación o tramita el pago a través de cheque.
	13.	Elabora trimestralmente memorando con el detalle del personal despedido durante el período y lo remite a <a href="#">la Oficialía</a> de Cumplimiento.
	14.	Fin.

### 6. Despensa familiar por medio de tarjeta de supermercado

Responsable	Paso	Actividad
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	1.	Prepara lista para habilitación de monto que estará disponible en el Área de Gestión y Desarrollo Humano (F-300-015).
	2.	Solicita a empleado anote en lista el valor requerido.
	3.	Anota en hoja electrónica el nombre, monto solicitado y número de pagos en que se realizará el descuento (tomando como base un máximo de 6 quincenas) y envía archivos de solicitudes de habilitación de monto y saldos de los empleados a Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	4.	Analiza la liquidez, de acuerdo hasta <u>el</u> monto máximo disponible del 20% del salario mensual del empleado solicitante, tomando en cuenta los descuentos programados de otras prestaciones como: préstamo de seguro médico hospitalario, salud visual y otras prestaciones que generen descuentos.
	5.	Envía <u>al</u> Técnico Gestión y Desarrollo Humano <u>el</u> archivo de solicitudes <u>con el</u> monto <u>de</u> las <u>habilitaciones</u> que proceden.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	6.	Elabora <u>nuevo</u> archivo que contiene los montos solicitados y envía a la empresa autorizada para dar el servicio de compras al supermercado.
	7.	Actualiza la cuenta individual del empleado.
	8.	Elabora reporte quincenal para aplicación de descuentos a través del Control de uso de despensa familiar por medio de tarjeta de supermercado (F-300-013) y envía <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	9.	Autoriza descuentos, firma y envía <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	10.	Aplica descuentos en planilla de salarios.
	11.	En caso hubiese cambio en la planilla aplicada, le notifica por correo electrónico <u>al</u> Técnico Gestión y Desarrollo Humano.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	12.	Revisa notificación. En el caso de existir descuentos no realizados por falta de liquidez de algún empleado continúa, de lo contrario sigue con el paso <u>15.</u>
	13.	Notifica al empleado el valor no aplicado en planilla para que efectúe el pago respectivo en Agencia Bancaria.

Responsable	Paso	Actividad
	14.	Recibe del empleado la copia del recibo cancelado y aplica descuentos en la cuenta individual del empleado.
	15.	Descarga descuentos de planilla a la cuenta individual del empleado.
	16.	Recibe de la empresa autorizada, la información por correo electrónico con los montos consumidos por los empleados durante el período de la habilitación inmediata anterior.
	17.	Revisa recibo de cobro de los montos consumidos por los empleados en el supermercado y envía a autorización de Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano (F-300-013).
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	18.	Revisa, firma y gestiona autorización de páguese con Gerencia Administrativa por trámite de pago.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	19.	Elabora reporte quincenal de los montos consumidos (F-300-013) y envía al Área de Contabilidad.
	20.	Actualiza la cuenta individual del empleado, anotando el monto consumido y el porcentaje de descuento por compra (devolución anual).
	21.	Cuadra mensualmente con los registros del Área de Contabilidad e informa si existen diferencias.
	22.	Prepara en el mes de diciembre de cada año, la planilla con saldos totales de cada una de las cuentas individuales por empleado, para dejar con saldo cero.
	23.	Recibe del supermercado el último cobro anual y calcula el valor de devolución correspondiente a cada empleado, del porcentaje de descuento brindado por el supermercado de acuerdo al consumo individual realizado durante todo el año calendario finalizado.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	24.	Revisa cada cuenta individual, elabora nómina para pago del porcentaje de descuento y lo remite <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano para la revisión y autorización respectiva.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	25.	Revisa, autoriza y gestiona autorización de páguese del Gerente Administrativo en nómina para pago del porcentaje de descuento de supermercado y regresa <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	26.	Recibe nómina autorizada y aplica a la cuenta bancaria de cada empleado que ha hecho uso de la despensa familiar por medio de tarjeta de supermercado.





## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable	Paso	Actividad
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	27.	Remite a cada empleado la nómina con el detalle de su descuento por uso de despensa familiar por medio de tarjeta de supermercado y solicita firma para proceder con la aplicación en su cuenta bancaria.
	28.	Archiva documentación.
	29.	Fin.

### 7. Préstamos de seguro médico hospitalario

Responsable	Paso	Actividad
<a href="#">Secretaria/Asistente de Seguros de Empleados</a>	1.	<a href="#">Recibe Solicitud recibo préstamo de seguro médico hospitalario (F-300-056) y remite al Asistente de Seguros de Empleados (si aplica).</a>
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	2.	Realiza lo siguiente: a) Verifica que la información de la solicitud recibo préstamo de seguro médico hospitalario (F-300-056) esta correcta, en caso de encontrar errores le devuelve al empleado para su corrección. b) Si el valor solicitado es mayor a \$114.29 verifica que presente presupuesto médico y en el caso de medicamentos, que presente receta médica y cotización de farmacia con firma y sello. c) Consulta la capacidad de pago y/o liquidez del empleado con el Técnico en Salarios y Prestaciones. d) Completa el control individual de préstamos.
	3.	Envía solicitud recibo préstamo de seguro médico hospitalario (F-300-056) a firma de Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Revisa, firma y remite a <a href="#">la</a> Secretaria.
Secretaria	5.	Remite para firma de páguese <a href="#">al</a> Gerente Administrativo/Jefe Área de Seguros.
Gerente Administrativo/Jefe Área de Seguros	6.	Firma y envía a Agencia Bancaria designada por el Fondo para realizar el abono a la cuenta bancaria del empleado el monto del préstamo solicitado.
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	7.	Recibe de Agencia Bancaria o del Área de Tesorería y Custodia los recibos de préstamos abonados.
Secretaria/ <a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	8.	Realiza lo siguiente: a) Recibe del empleado el reclamo respectivo y elabora el comprobante de reintegro por el diferencial o total no utilizado. b) Actualiza la cuenta individual del empleado.
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	9.	Verifica y si identifica que no se justificó en la fecha correspondiente mediante comprobantes de gastos o reintegro del valor total o parcial del monto solicitado, elabora nota de suspensión de la prestación de acuerdo a lo establecido en el <a href="#">Instructivo de Prestaciones</a> .
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	10.	Revisa, firma y envía nota de suspensión de prestación al empleado.
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	11.	Recibe nota de abono de la Compañía Corredora de Seguros del abono a cuenta de la Institución que se realizó o recepción de cheque. Para este último

Responsable	Paso	Actividad
		se emite recibo de ingreso y revisa las liquidaciones de los reclamos presentados a la compañía aseguradora.
	12.	Aplica el valor liquidado en la cuenta individual del empleado. En los casos que después de aplicada la liquidación existiese saldo pendiente, se procede a aplicar la orden de descuento.
	13.	Remite órdenes de descuento o modificación a las mismas, registradas en el formato mantenimiento por descuentos (F-300-019) <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones para su aplicación.
Técnico en Salarios y Prestaciones	14.	Procesa descuentos en planilla de salarios e informa los descuentos aplicados al <u>Asistente de Seguros de Empleados</u> .
<u>Asistente de Seguros de Empleados</u>	15.	Aplica descuentos en control individual. De existir saldo a favor del empleado elabora recibo de devolución de seguro médico hospitalario (F-300-018) y entrega al Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	16.	Revisa y entrega el recibo de devolución <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	17.	Revisa, autoriza y entrega a <u>la</u> Secretaria.
Secretaria	18.	Gestiona firma de páguese y entrega al Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	19.	Realiza pago electrónico de devolución y entrega copia al <u>Asistente de Seguros de Empleados</u> .
	20.	Fin.

### 8. Cobro de hospitales

Responsable	Paso	Actividad
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	1.	Recibe de la Compañía Aseguradora a través de la Compañía Corredora de Seguros, el recibo de cobro y las liquidaciones individuales del gasto en hospitales.
	2.	Verifica los valores cubiertos y valores totales cobrados por la Compañía Aseguradora.
	3.	Prepara la documentación para dar inicio al trámite de pago del recibo de cobro a favor de la Compañía Aseguradora y se envía <a href="#">al</a> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano para su autorización.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Firma recibo de cobro de Compañía de Seguros y remite a Secretaria para trámite.
Secretaria	5.	Sella los recibos de cobro de la Compañía Aseguradora, gestiona páguese de Gerente Administrativo y envía a trámite de pago.
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	6.	Recibe información del Área de Tesorería y Custodia sobre la emisión de cheque o abono a cuenta. Si está elaborado procede a comunicar a la Compañía Corredora de Seguros para el retiro del mismo y que posteriormente lo remita a la Compañía Aseguradora.
	7.	Recibe de la Compañía Aseguradora “Notas de Caja” a nombre de cada uno de los empleados incluidos en el cobro, las revisa y archiva.
	8.	Solicita firma del empleado en la liquidación y en el compromiso de pago <a href="#">de los valores no cubiertos por la Compañía Aseguradora.</a>
	9.	Elabora orden de descuento para cobro de hospitales (F-300-019) y la envía a firma.
Coordinador de Salarios y Prestaciones/Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	10.	Firma órdenes de descuento y las devuelve al <a href="#">Asistente de Seguros de Empleados.</a>
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	11.	Sella y distribuye de la siguiente manera: a) Copia para el empleado. b) Original para el Área de Tesorería y Custodia. c) Copia para aplicación en planilla entregada <a href="#">al</a> Técnico en Salarios y Prestaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	12.	Registra en la planilla correspondiente y emite reporte de descuentos realizados.
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	13.	Recibe reporte de descuentos realizados en planilla y actualiza saldo en la cuenta individual de cada empleado.
	14.	Fin.

### 9. Reclamos de seguro médico hospitalario

Responsable	Paso	Actividad
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados/Secretaria</a>	1.	<p>Recibe del empleado la solicitud de reclamo de seguro médico conteniendo: hoja de reclamo, recetas, facturas y procede a revisar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Que la hoja de reclamo se encuentre firmada, sellada por el médico y que el diagnóstico se encuentre cubierto por la póliza en vigencia.</li> <li>Que la receta se encuentre firmada y sellada por el médico.</li> <li>Que las facturas correspondan a la receta y a la fecha de la hoja de reclamo.</li> <li>Otros documentos relacionados con el reclamo.</li> </ol> <p>De no estar correcto no lo recibe y se lo devuelve al empleado. De estar correcto, procede a anotar en libro de recepción de reclamos especificando fecha y origen de los fondos del reclamo (propios o préstamo), solicitando la firma del empleado.</p>
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	2.	Prepara envío de reclamos a <a href="#">la</a> Compañía Aseguradora a través de la Compañía Corredora de Seguros con la información siguiente: nombre del empleado, nombre del dependiente, fecha de presentación del reclamo, mes de envío, fecha de envío del reclamo, valor del reclamo, diagnóstico, recursos (propio o préstamo) y fecha de procesamiento de cheque según lo pactado en póliza vigente.
	3.	Envía para revisión, firma y sello de los reclamos.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano/ Coordinador de Salarios y Prestaciones	4.	Revisa, firma, sella y remite al <a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a> .
<a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a>	5.	<p>Entrega todos los reclamos a la Compañía Corredora de Seguros en las fechas programadas por ambas Instituciones, quien revisa, verifica su contenido y se asegura que todo esté correcto, entregándolo posteriormente a la Compañía Aseguradora.</p> <p><b>Nota:</b> Si hay alguna inconsistencia en el reclamo, la Compañía Aseguradora informa para ser solventado.</p>
	6.	Contacta al empleado para que corrija la inconsistencia del reclamo. Al tenerlo corregido, lo envía nuevamente a la Compañía Corredora de Seguros.

Responsable	Paso	Actividad
	7.	<p>Recibe de <u>la</u> Compañía Corredora de Seguros las liquidaciones y <u>las notas de abono</u>:</p> <p>a) Revisa que todo esté correcto, de existir error en el cheque lo devuelve para su corrección, si el error se encuentra en la liquidación le informa a la Compañía Corredora de Seguros y le solicita complemento al cheque recibido, de ser necesario.</p> <p>b) <u>Notifica al empleado por correo electrónico, el detalle de la liquidación del reclamo de seguro médico. En el caso que el empleado no posea correo electrónico, envía copia de liquidación en forma impresa.</u></p> <p>c) <u>Cuando el depósito no pueda realizarse, llama al empleado</u> para entregarle el cheque.</p> <p>d) Para los reclamos con recursos prestados por el Fondo, informa al Área de Tesorería y Custodia de la nota de abono electrónica.</p> <p>e) Analiza de acuerdo a la póliza vigente el caso rechazado. Si se considera necesario le solicita a la Compañía Corredora de Seguros que gestione la reconsideración de la resolución, proporcionando argumentos pertinentes.</p>
	8.	Solicita firma del empleado en liquidación y entrega cheque.
	9.	Archiva hojas de liquidación.
	10.	Actualiza saldos, modifica de ser necesaria la aplicación de las órdenes de descuento o efectúa las devoluciones que existen a favor del empleado.
	11.	Fin.

### 10. Salud visual

Responsable	Paso	Actividad
Técnico <a href="#">Clima Organizacional.</a>	1.	Atiende al empleado que solicita orden de óptica para su persona, esposo(a) o hijos, según lo autorizado en el <i>Instructivo de Prestaciones</i> .
	2.	Realiza lo siguiente: a) Verifica el uso que el empleado ha hecho de la prestación según los registros de control interno. b) Solicita al empleado la hoja de reclamo y receta de los lentes. c) Elabora orden para óptica y anexa receta.
	3.	Envía orden para óptica <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Revisa y firma orden para óptica y entrega a Secretaria.
Secretaria	5.	Sella y entrega al empleado para que se presente a la óptica y ordene sus lentes. Le informa que al recibirlos, debe firmar la factura y la hoja de detalle del servicio.
	6.	Recibe facturas con quedan del Área de Tesorería y Custodia y entrega al Técnico <a href="#">Clima Organizacional.</a>
Técnico <a href="#">Clima Organizacional.</a>	7.	Realiza lo siguiente: a) Verifica el monto del quedan, factura y detalle de óptica. b) Revisa facturas y registra datos desglosados de cómo se cubrirá la prestación visual en la hoja de detalle, especificando valor póliza, aro, lente. c) Elabora recibo para pago de salud visual (F-300-018), y establece plan de pago para el valor no cubierto según la prestación.
	8.	Realiza lo siguiente: a) Elabora orden de descuento (F-300-019) de acuerdo al plan de pago convenido con el empleado. b) Obtiene firma del empleado en la original y copia del recibo y en la orden descuento. c) Fotocopia dos juegos de: facturas, recetas y hojas de detalle, uno para el archivo y otro para el trámite de pago.
	9.	Realiza lo siguiente: a) Prepara para trámite de pago factura original de la diferencia del pago de póliza para compra de lentes, hoja de detalle y orden de óptica, (en el caso de la cobertura de póliza se anexa copia de factura y una copia del recibo firmado por el

Responsable	Paso	Actividad
		<p>empleado). Luego la remite para firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.</p> <p>b) Entrega al <a href="#">Asistente de Seguros de Empleados</a> original de: hoja de reclamo, factura del valor a cubrir por la póliza y la receta médica.</p> <p>c) Envía al Coordinador de Salarios y Prestaciones documentos para revisión.</p>
Coordinador de Salarios y Prestaciones	10.	Revisa, da visto bueno a los documentos, firma orden de descuento y remite <a href="#">al</a> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	11.	Revisa, firma factura de óptica y demás documentación (a excepción de la orden de descuento) y remite a <a href="#">la</a> Secretaria.
Secretaria	12.	Sella y envía para trámite de firma de pago.
Técnico <a href="#">Clima Organizacional</a>	13.	Realiza lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registra en control estadístico los detalles de la prestación otorgada.</li> <li>b) Remite copia de orden de descuento <a href="#">al</a> Técnico en Salarios y Prestaciones para que realice aplicación de descuento en planilla de pago.</li> </ul>
Técnico en Salarios y Prestaciones	14.	Procesa el descuento y envía quincenalmente reporte de las aplicaciones al Técnico <a href="#">Clima Organizacional</a> .
Técnico <a href="#">Clima Organizacional</a>	15.	Actualiza control individual por empleado.
	16.	Fin.



### 11. Plan de salud dirigido a los padres del personal

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Evaluación del Desempeño	1.	Recibe del empleado solicitud de préstamo para hospitalización para padres, adjuntando todos los requisitos según lo establecido en el <i>Instructivo de Prestaciones</i> . Procede a: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Consultar la disponibilidad del empleado y del fiador presentado en la solicitud de préstamo.</li> <li>b) Elaborar los siguientes documentos: letra de cambio, acta de préstamo hospitalario para padres, recibo de préstamo de gastos de hospitalización y orden de descuento de préstamo hospitalario para padres (F-300-018, F-300-019 y F-300-025).</li> <li>c) Solicitar firma del empleado y del fiador en letra de cambio, orden de descuento y recibo del préstamo.</li> </ol>
	2.	Entrega a <u>la</u> Secretaria acta y documentos para que gestione las autorizaciones correspondientes: del Comité de Préstamos para hospitalización de Padres de empleados (aprobación previa) y de Junta Directiva.
Secretaria	3.	Entrega acta firmada <u>al</u> Técnico en Evaluación del Desempeño.
Técnico en Evaluación del Desempeño	4.	Redacta memorando <u>para el</u> Gerente General para ser incluido en punto de Junta Directiva.
	5.	Recibe de <u>la</u> Secretaria Junta Directiva/Asamblea de Gobernadores referencia de aprobación de Junta Directiva y envía a Secretaria del Área.
Secretaria	6.	Recibe punto de acta de Junta Directiva y remite <u>al</u> Técnico en Evaluación del Desempeño.
Técnico en Evaluación del Desempeño	7.	Redacta solicitud de elaboración de contrato de compromiso de deuda y remite <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	8.	Revisa y solicita <u>al</u> Jefe Unidad Técnica Legal la elaboración y envío del contrato de compromiso de deuda anexando DUI y NIT del empleado y fiador.
Técnico en Evaluación del Desempeño	9.	Recibe de Unidad Técnica Legal el contrato de compromiso de deuda firmado por empleado solicitante y fiador.

Responsable	Paso	Actividad
	10.	Realiza lo siguiente: a) Prepara memorando de remisión al Área de Tesorería y Custodia para pago, para que emita cheques de acuerdo a listado aprobado por el Comité y se le entregan los cheque(s) al empleado o abono a cuenta. b) Entrega orden de descuento <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones. c) Procede a la apertura del control individual de descuento.
Técnico en Salarios y Prestaciones	11.	Procesa orden de descuento de préstamos de hospitalización de padres, emite reporte de descuento realizado en planilla y entrega a Técnico en Evaluación del Desempeño.
Técnico en Evaluación del Desempeño	12.	Aplica el reporte de valor descontado en planilla a cuenta individual del empleado para establecer el nuevo saldo.
	13.	Fin.

### 12. Préstamo personal con garantía hipotecaria

Responsable	Paso	Actividad
Técnico de Prestaciones	1.	<p>Recibe solicitud de empleado sobre información de crédito personal con garantía hipotecaria, revisa que el empleado cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tener contrato individual de trabajo con carácter indefinido.</li> <li>b) Tener un año de servicio en el Fondo (según lo reglamentado).</li> <li>c) No haber registrado amonestaciones o suspensiones en el último año de trabajo.</li> </ul>
	2.	Entrega hoja de requisitos, (en el caso que cumpla con lo descrito en el paso 1) y solicitud a presentar para iniciar el trámite.
	3.	Si no cumple con los requisitos, le explica la situación en particular y le sugiere posibles alternativas para que reúna los requisitos.
	4.	<p>Verifica documentos presentados por el empleado y conforma expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud de crédito (el monto de la solicitud no <u>debe</u> sobrepasar el monto autorizado en el <u>Instructivo de Prestaciones</u>).</li> <li>b) Comprobantes de pago de las últimas dos quincenas del mes anterior a la fecha del trámite de solicitud.</li> <li>c) Fotocopia de: Escritura de Compra-Venta inscrita, NIT, DUI, <u>certificación extractada y solvencia municipal del inmueble ofrecido en garantía</u>.</li> <li>d) Estado de cuenta emitido por el Área de Préstamos de los créditos respaldados por el inmueble ofrecido en garantía, el cual <u>debe</u> tener clasificación "A" o constancia de cancelación.</li> <li>e) Estado(s) de cuenta para cancelación del(los) préstamo(s) activos validados por la instancia administradora correspondiente, en caso que el préstamo sea para consolidación de deuda.</li> <li>f) Si el préstamo es para cubrir caso de emergencia, se convocará a Comité de Créditos para definir los documentos a solicitar de acuerdo a la emergencia presentada.</li> </ul>

Responsable	Paso	Actividad
	5.	Pre-analiza el crédito <u>en el sistema</u> , de acuerdo a: a) Condiciones del crédito. b) Capacidad de pago. Solicita <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones la revisión de disponibilidad. c) Tasa de interés aplicable según lo establecido en el <u>Instructivo de Prestaciones</u> .  <u>Ruta: Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Servicio a Clientes\Préstamos Personales\Análisis con Garantía Hip.</u>
Técnico en Salarios y Prestaciones	6.	Revisa disponibilidad del empleado en sistema de planillas, detallando los descuentos y remite al Técnico de Prestaciones.
Técnico de Prestaciones	7.	Revisa la documentación, comparando que las deudas descontadas de planilla estén incluidas dentro de las que pretende cancelar y que reúne el requisito de endeudamiento que establece el <u>Instructivo de Prestaciones</u> , caso contrario contacta al empleado para que realice los ajustes necesarios.
	8.	<u>Realiza nuevo análisis con los ajustes presentados</u> y continúa el trámite.
	9.	Actualiza datos del cliente, apertura solicitud de crédito en sistema.  <u>Ruta: Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Maestro de Clientes [CLIENTES].</u>
	10.	<u>Analiza información y remite el expediente del inmueble ofrecido en garantía al Área de Valúos de Garantías para valúo, apertura de garantía, y da continuidad del flujo del expediente al Área de Escrituración para realización de Estudio Jurídico</u> y posterior devolución.
	11.	Recibe expediente del Área de Escrituración.
	12.	En caso de existir observaciones en el estudio jurídico, le comunica al empleado que solvente.
	13.	<u>Registra en el sistema e imprime la Hoja de Análisis con los resultados.</u>  <u>Ruta: Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Servicio a Clientes\Préstamos Personales\Análisis con Garantía Hip.</u>
	14.	Si el análisis es aprobado por el sistema continúa el trámite, caso contrario contacta al empleado y le

Responsable	Paso	Actividad
		informa sobre los resultados del análisis, para que se realicen los <u>cambios</u> necesarios y continúe el trámite.
	15.	Comunica al empleado si el resultado del análisis es una denegatoria, y le devuelve la documentación entregada. Las causas de denegatoria pueden ser las siguientes: a) Que la garantía no cumpla con los requisitos establecidos en el <i>Instructivo de Prestaciones</i> , en cuyo caso no procede el trámite. b) Que la garantía cubra parcialmente el monto solicitado, en cuyo caso <u>debe</u> reajustar dicho monto.
	16.	Solicita firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano en hoja de análisis, si el resultado es aprobado.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	17.	Revisa, firma y remite al Técnico de Prestaciones.
Técnico de Prestaciones	18.	Remite expediente al Área de Aprobación de Créditos para verificación <u>y análisis de la solicitud en conjunto de acuerdo al Procedimientos para la Aprobación de Créditos</u> .  <b>Notas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 90% del valor del inmueble debe respaldar los saldos de los préstamos garantizados actualmente más el monto solicitado.</li> <li>• La tasa de interés asignada al crédito será la vigente a la fecha en que se aperture la solicitud de crédito.</li> </ul>
	19.	Recibe del Área de Aprobación de Créditos expediente con la documentación correspondiente debidamente firmada y sellada.
	20.	Elabora acta de estudio previo y listado para emisión de cheques (F-300-052) solicitando revisión y firmas a los miembros del Comité de Créditos de empleados.
	21.	Remite a <u>la</u> Gerencia General para gestión de aprobación de Junta Directiva y notificación de resolución, lo siguiente: a) Acta de estudio previo del Comité de Créditos de empleados. b) Documento de resolución de Junta Directiva. c) Acta de aprobación o denegación de Junta Directiva. d) Listado <u>para abono a cuenta o emisión de cheque (F-300-052)</u> .

Responsable	Paso	Actividad
	22.	<p>Recibe <u>notificación de aprobación con la documentación firmada por Junta Directiva</u> y registra en el sistema.</p> <p><i>Ruta:</i> <u>Origenación/Colocación/Aprobación masiva de solicitudes.</u></p>
	23.	<p>Imprime órdenes de descuento, anotación preventiva, carta de aceptación de descuento y <u>solicita firma de empleado.</u></p> <p><i>Ruta:</i> <u>Origenación /flujo de trabajo/ escritorio/bandeja de entrada.</u></p>
	24.	Elabora recibos por trámites de inscripción y anotación preventiva.
	25.	<u>Solicita</u> al Área de Aprobación de Créditos <u>la</u> <u>en</u> anotación preventiva.
	26.	Entrega al empleado recibos para su respectiva cancelación y orden de descuento para que tramite firma y sello de aceptada. Además <u>verifica la vigencia de</u> solvencia municipal del inmueble dado en garantía, <u>en caso de ser necesario, la solicita nuevamente.</u>
	27.	<p>Remite al Área de Tesorería y Custodia fotocopia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listado <u>para abono a cuenta o emisión de cheque, F-300-052.</u></li> <li>b) Acta de aprobación de Junta Directiva.</li> <li>c) Acta de resolución.</li> <li>d) Acta de estudio previo.</li> </ul> <p>Agrega copia al expediente.</p>
	28.	Remite recibo y anotación preventiva al Área de Registro de Documentos para inscripción.
	29.	<p>Recibe lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Del Área de Registro de Documentos: la anotación preventiva inscrita.</li> <li>b) Del empleado: la orden de descuento firmada y sellada y solvencia municipal vigente.</li> </ul> <p>Anexa al expediente.</p>
	30.	Remite el expediente al Área de Escrituración para su formalización.
	31.	Recibe del Área de Escrituración expediente completo con comprobantes de escrituración. Remite <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones orden de descuento para su aplicación.
	32.	Elabora memorándum autorizado por <u>el</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones para Jefe Área de Seguros, el cual debe contener la siguiente



## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable	Paso	Actividad
		información: a) Número de préstamo. b) Monto, plazo y cuota mensual para que se realice ajuste de cuota mensual de pago.
	33.	Archiva expediente.
	34.	Fin.

### 13. Préstamo personal con garantía fiador

Responsable	Paso	Actividad
Técnico de Prestaciones	1.	Recibe del empleado, la solicitud de préstamo personal con garantía fiador, revisando que esté completa.
	2.	Verifica que el empleado solicitante y el fiador cumplan con los siguientes requisitos: a) Ser empleado por Contrato Individual de Trabajo en carácter indefinido. b) Un año de servicio en el Fondo (según reglamentación). c) Que el fiador presentado no sea firma solidaria de otro préstamo de la misma naturaleza.
	3.	Verifica documentación: a) Solicitud de Crédito completa y que el monto sea el establecido en el <a href="#">Instructivo de Prestaciones</a> . b) Si tiene un préstamo personal activo, solicita cancelación del préstamo vigente y que anexe constancia de cancelación.
	4.	Remite solicitud de préstamo <a href="#">al</a> Técnico en Salarios y Prestaciones para análisis de disponibilidad.
Técnico en Salarios y Prestaciones	5.	Revisa disponibilidad del empleado en sistema de planillas, detallando datos en sello de análisis y remite <a href="#">al</a> Coordinador de Salarios y Prestaciones.
	6.	En caso de no proceder, devuelve al Técnico de Prestaciones para que notifique al empleado.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	7.	Valida, firma el análisis de disponibilidad y remite al Técnico de Prestaciones.
Técnico de Prestaciones	8.	Crea o actualiza <a href="#">en el sistema</a> , el código de cliente del solicitante y fiador.  <b>Ruta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Creación: Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Apertura de Clientes Prospectos\</a></li> <li>• <a href="#">Actualización: Sistema Abanks - Web\Abanks - Nodo\Integración Bancaria\Módulo General\Servicio al Cliente\Aperturas\Maestro de Clientes [CLIENTES]</a></li> </ul>
	9.	Efectúa un análisis preliminar de crédito <a href="#">en el sistema</a> , <a href="#">en</a> base a la capacidad de pago del solicitante y del fiador. Imprime análisis.  <b>Ruta:</b> <a href="#">Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Servicio a Clientes\Préstamos Personales\Análisis con Fiador.</a>



Responsable	Paso	Actividad
Técnico de Prestaciones	10.	Apertura la solicitud de crédito <u>y</u> la garantía fiador, imprime garantía, la incluye a la solicitud de crédito y relaciona la garantía, en el sistema.  <i>Ruta:</i> <u>Originación /flujo de trabajo/ escritorio/bandeja de entrada.</u>
	11.	<u>Verifica los datos de la solicitud de crédito y realiza ajustes en caso sea necesario.</u> <u>Realiza flujo de la solicitud en el sistema hasta la etapa de aprobación.</u>  <i>Ruta:</i> <u>Originación /flujo de trabajo/ escritorio/bandeja de entrada.</u>
	12.	Elabora acta de estudio previo y listado para emisión de cheques (F-300-052) y solicita revisión y firmas a los miembros del Comité de Créditos de empleados.
	13.	Elabora e imprime el acta de resolución de créditos de préstamos personales (F-300-029) para Junta Directiva.
	14.	Remite a Junta Directiva: listado para <u>abono a cuenta o emisión de cheque</u> (F-300-052) y acta de estudio previo impresos para que aprueben o denieguen los créditos presentados. Además se envía la resolución y acta.
Técnico de Prestaciones	15.	Recibe <u>notificación de aprobación con la documentación firmada por Junta Directiva</u> y registra en el sistema.  <i>Ruta:</i> <u>Originación/Colocación/Aprobación masiva de solicitudes.</u>
	16.	Notifica por correo electrónico al Área de Préstamos sobre nómina de los préstamos autorizados para apertura en el sistema.
	17.	Imprime órdenes de descuento y recibos en el sistema.  <i>Rutas:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Orden de Descuento: Sistema Abanks-Web\ Abanks-Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Servicio a Clientes\Préstamos Personales\Orden de Descuento Fiador\</i></li> <li>• <i>Recibos: Sistema Abanks - Web\Abanks - Fondo Social Vivienda\Colocación\Solicitud de Crédito\Servicio a Clientes\Préstamos Personales\Recibo de Préstamos</i></li> </ul>
	18.	<u>Elabora memorándum dirigido a la sucursal bancaria conteniendo: nombre del empleado, monto y número de cuenta.</u>

Responsable	Paso	Actividad
	19.	Comunica a los empleados aquellos casos que no fueron aprobados.
	20.	Solicita al empleado y fiador firmas en orden de descuento, recibo y letra de cambio.
	21.	Remite documentación firmada con la solicitud y análisis <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	22.	Revisa, firma los documentos y entrega al Técnico de Prestaciones.
Técnico de Prestaciones	23.	Sella documentos y remite al Área de Tesorería y Custodia, <u>lo siguiente:</u> <u>a) Fotocopias del acta de Junta Directiva.</u> <u>b) Listado <a href="#">para abono a cuenta o emisión de cheque (F-300-052).</a></u> <u>c) Resolución <a href="#">de créditos de préstamos personales (F-300-029).</a></u> <u>d) Acta de estudio previo.</u> <u>e) Original de orden de descuento.</u> <u>f) Original y copia de recibos.</u> <u>g) <a href="#">Memorándum dirigido a la sucursal bancaria, para firma de páguese del Jefe Área de Tesorería y Custodia, y Tesorero, quienes remiten al banco para que se realice el abono a cuenta del empleado.</a></u>
	24.	Remite una copia de orden de descuento a Técnico en Salarios y Prestaciones para su aplicación y archiva demás documentación.
Técnico en Salarios y Prestaciones	25.	Aplica orden de descuento en planilla de salarios.
	26.	Aplica el descuento de la totalidad de la mora, al deudor o al fiador solidario, en el caso que exista mora a la fecha de pago de gratificación o aguinaldo.
	27.	Fin.

### 14. Entrega de uniformes y subsidio económico para compra de ropa

Responsable		Paso	Actividad
Técnico Organizacional	Clima	1.	Da mantenimiento a base para subsidio de ropa y uniformes. Cada año elabora base definitiva para el pago de subsidio de ropa.
		2.	Informa <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano de la nómina del personal que recibirá subsidio de ropa.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano		3.	Revisa e instruye el pago de subsidio de ropa.
Técnico en Salarios y Prestaciones		4.	Procesa el pago de subsidio de ropa del personal remitido por el Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Técnico Organizacional	Clima	5.	Elabora recibo para abono a cuenta para el personal que ingrese después del pago de planilla de ropa y en los 6 meses posteriores.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano		6.	Revisa y autoriza el recibo y evaluación de primer mes del empleado. Remite para trámite de pago.
Técnico Organizacional	Clima	7.	Realiza trámite de pago, solicita firma del empleado y entrega recibo original a Coordinador de Salarios y Prestaciones. Archiva recibo de subsidio de ropa.
Coordinador de Salarios y Prestaciones		8.	Revisa el recibo e instruye a Técnico en Salarios y Prestaciones el abono en cuenta.
Técnico en Salarios y Prestaciones		9.	Realiza abono a cuenta.
Técnico Organizacional	Clima	10.	Efectúa proceso de elección de Comité de Uniformes para elaboración de diseño de uniformes para el proceso de adquisición de acuerdo a <a href="#">Instructivo de Prestaciones</a> .
		11.	Realiza junto con el Comité de Uniformes: a) Los diseños de uniformes para incluirse en las bases de licitación. b) Los requerimientos técnicos en bases de licitación y espera hasta la adjudicación.
		12.	Prepara detalle de pago complementario para el personal que utiliza uniforme, una vez se realice la adjudicación de la elaboración de uniformes correspondientes para cada año.
		13.	Solicita revisión/autorización del Jefe Área Gestión y Desarrollo Humano y lo remite al Técnico en Salarios y Prestaciones para aplicación del pago.
		14.	Realiza junto con el Comité de Uniformes: a) Convocan al personal para toma de medidas de uniformes con las empresas adjudicadas. b) Reciben los uniformes de la empresa proveedora dentro del período contractual y



## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable	Paso	Actividad
		proceden a entregárselos al personal. De requerirse ajustes se regresan prendas para arreglos y se entregan posteriormente al personal. c) Notifica el calendario de uso y lo distribuye al personal.
	15.	Fin.

### 15. Consulta médica externa

Responsable	Paso	Actividad
<a href="#">Empleado</a>	1.	<a href="#">Completa formato de solicitud de consulta médica externa y la deposita en buzón (ubicado en pared externa de clínica).</a>
<a href="#">Asistente de Consultorio Médico</a>	2.	<p><a href="#">Extrae del buzón solicitudes</a> de consulta con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Nombre del empleado.</a></li> <li>Código de empleado.</li> <li>Fecha de solicitud.</li> <li>Nombre del médico y/o especialidad.</li> <li>Nombre del(os) paciente(s).</li> <li><a href="#">Firma del empleado.</a></li> </ol> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La fecha de la cita se asignará según previa evaluación de urgencia, a criterio de la enfermera del consultorio médico y/o según requerimiento médico o cupo.</li> <li>En caso de beneficiarios: Cónyuge e hijos con edades según el <a href="#">Instructivo de Prestaciones</a>.</li> </ul>
	3.	Envía a <a href="#">la</a> Enfermera el listado de solicitudes de citas odontológicas y elabora las órdenes del resto de especialidades médicas.
Enfermera	4.	<p>Programa citas odontológicas según orden de solicitud.</p> <p>Registra en hoja de programación médica (F-300-031):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre del empleado.</li> <li>Nombre del paciente.</li> <li>Nombre del médico.</li> <li>Fecha y hora de consulta.</li> </ol>
	5.	Envía la programación al <a href="#">Asistente de Consultorio Médico</a> .
<a href="#">Asistente de Consultorio Médico</a>	6.	Completa formularios de orden(es) de consulta (F-300-032, F-300-033 y F-300-034) y las remite <a href="#">al</a> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	7.	Firma, sella y devuelve las órdenes de consulta al <a href="#">Asistente de Consultorio Médico</a> .
<a href="#">Asistente de Consultorio Médico</a>	8.	<p><a href="#">Envía</a> a los empleados, las órdenes solicitadas para las diferentes especialidades médicas y solicita firma de recibido en listado de control de órdenes de consulta médica (F-300-035).</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Las órdenes de consulta odontológica, serán</a></li> </ul>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>enviadas a los empleados <u>solicitantes</u>, semanalmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El paciente dispondrá de un tiempo máximo de 48 horas para notificar al Consultorio Médico si no podrá asistir a la consulta asignada.</li> </ul>
Enfermera	9.	Recibe del empleado, la hoja de orden de consulta médica de tratamiento dental debidamente completo (F300-033). En caso que el médico odontólogo evalúe nuevas citas, se reprograma según sea el orden de recibido.
<u>Asistente de</u> Consultorio Médico	10.	Recibe, verifica y digita las ordenes y facturas en el control de consulta externa.
	11.	Recibe facturas de cobro de consulta verificando las órdenes atendidas y el tratamiento realizado (caso odontólogos). Posteriormente costea los valores de las consultas.
	12.	Envía factura con órdenes adjuntas y hoja de costeo contable (F-300-036) de las mismas <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano para su autorización y trámite respectivo.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	13.	Firma factura de médicos.
Secretaria	14.	Sella facturas y remite a trámite de pago del mismo.
	15.	Fin.

### 16. Consulta médica interna

Responsable	Paso	Actividad
<a href="#">Asistente de Consultorio Médico</a> /Enfermera	1.	Recibe paciente que solicita consulta personalmente o vía telefónica detallando el síntoma o dolencia.
	2.	Notifica a paciente que se presente al Consultorio Médico para consulta.
	3.	<p>Recibe a paciente y realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le toma los signos vitales.</li> <li>b) Registra los signos vitales en el expediente.</li> <li>c) Le indica que está próximo a pasar consulta según el orden.</li> <li>d) Remite expediente al Médico.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de paciente con diarrea o síntomas de ésta, <u>debe</u> presentar muestra de heces antes de las 9.00 a.m. (previa consulta médica).</p>
Médico	4.	<p>Recibe a paciente y realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registra en el cuadro diario de consultas.</li> <li>b) Entrevista, examina, diagnostica e indica tratamiento, medicamentos, exámenes de laboratorio y/o gabinete según sea el caso (radiografías, ultrasonografías, biopsias, <u>entre otros.</u>)</li> <li>c) Registra indicaciones en el expediente.</li> <li>d) Entrega al paciente el expediente firmado según sea el caso, con boletas de exámenes y/o recetas, incapacidades, <u>remisión a hospital en emergencias, entre otros.</u></li> <li>e) Despacha al paciente y le indica que entregue expediente a la Enfermera.</li> </ul>
Enfermera	5.	<p>Recibe al paciente y realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicita el expediente.</li> <li>b) Revisa y completa las boletas de recetas y/o exámenes.</li> <li>c) Registra el suministro de medicamentos y otros servicios como inyecciones, curaciones, <u>entre otros.</u></li> <li>d) Orienta e indica al paciente sobre dosificaciones, cuidados, exámenes de laboratorio, gabinete e incapacidades, según el caso.</li> </ul>
	6.	Solicita a paciente firma en el registro de suministro de medicamento.
	7.	Fin.

### 17. Control de inventario de medicamentos

Responsable	Paso	Actividad
Enfermera	1.	<p>Informa diariamente la entrega de medicamentos al <a href="#">Asistente de</a> Consultorio Médico (F-300-037).</p> <p><b>Nota:</b> El Informe de entrega de medicamentos es la base de información para la elaboración del informe mensual de gastos de medicamentos e informe de movimiento de medicamento mensual.</p>
<a href="#">Asistente de</a> Consultorio Médico	2.	<p>Revisa el informe diario de entrega de medicamentos y registra el movimiento de salida de cada uno de ellos, según el centro de costo, en el control mensual de gastos de medicamentos (documento en Excel).</p>
	3.	<p>Realiza mensualmente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registra y controla compras, existencias y salidas de medicamentos diarios, en el Control de Movimiento de Medicamentos.</li> <li>b) Emite reporte por centro de costos y lo concilia con el Área de Contabilidad, en la cuenta que se contabilizan las provisiones de Productos Farmacéuticos y Medicinales.</li> <li>c) Controla material para uso de curaciones.</li> <li>d) Realiza los ajustes que sean necesarios, de acuerdo a los resultados de la conciliación.</li> <li>e) Emite nuevo reporte conciliado y envía por correo al Área de Contabilidad.</li> </ul>
	4.	Fin.



### 18. Registro y pago de subsidios por incapacidad

Responsable	Paso	Actividad
<a href="#">Técnico Administración de Asistencia</a>	1.	Recibe de empleado incapacidad ISSS o de médico particular firmado por el Gerente/Jefe inmediato; a más tardar el segundo día hábil a partir de la fecha de inicio de incapacidad.
	2.	Revisa y aplica incapacidad en sistema de control tiempo y chequea el período a partir de la primera incapacidad y el tipo de riesgo de la misma y la pasa a Técnico en Salarios y Prestaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	3.	Revisa y aplica en sistema de planilla de salarios y realiza pago de subsidio complementando la prestación pecuniaria que otorgará el ISSS hasta por una cantidad equivalente al salario que estuviere devengando el trabajador a la fecha que ocurra la incapacidad. Para lo anterior se otorgará un subsidio por un monto equivalente al sueldo de hasta los tres primeros días de incapacidad, de acuerdo al tipo de riesgo de la incapacidad. El diferencial que resulte de la prestación pecuniaria otorgada por el ISSS y la cantidad equivalente al salario asignado será de acuerdo al detalle siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maternidad: Para aquellos salarios superiores al máximo cotizable, se cancelará el 100% de la diferencia entre dicho límite y el salario asignado.</li> <li>b) Enfermedad y accidente común: El 100% del salario asignado de los primeros tres días, y a partir del cuarto día el 25% hasta el límite superior cotizable y para aquellos salarios superiores al máximo cotizable, se cancelará el 100% de la diferencia entre dicho límite y el salario asignado.</li> <li>c) Enfermedad profesional o accidente de trabajo: El 100% del salario asignado del primer día, y a partir del segundo día, el 25% hasta el límite superior cotizable y para aquellos salarios superiores al máximo cotizable, se cancelará el 100% de la diferencia entre dicho límite y el salario asignado.</li> </ul>
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Recibe del empleado documento de incapacidad del ISSS que sustituye la incapacidad del médico particular.
	5.	Firma incapacidad del ISSS, devuelve original al empleado para trámite de cobro y la copia la traslada al <a href="#">Técnico Administración de Asistencia</a> y al Técnico en Salarios y Prestaciones.

Responsable	Paso	Actividad
Técnico Administración de Asistencia/Técnico en Salarios y Prestaciones	6.	Verifican que los datos del documento de incapacidad emitido por el ISSS sean idénticos a los datos del documento de incapacidad del médico particular. Aplica a control tiempo y a planilla de acuerdo a la incapacidad emitida por el ISSS. De existir diferencia se analiza cual de ambos documentos tiene error, y se le devuelve al empleado para que tramite su corrección.
Técnico en Salarios y Prestaciones	7.	Recibe del empleado recibo de pago del banco del subsidio respectivo.
	8.	Revisa pago realizado por el ISSS y de existir devolución a favor del empleado elabora Documento de liquidación por incapacidad (F-300-038), donde verifica si el empleado ha recibido el 100% de su salario durante el período de incapacidad. Emite informe "Liquidación por Incapacidad" y envía al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	9.	Autoriza "Liquidación por Incapacidad" y envía copia al empleado. Remite copia al Técnico en Salarios y Prestaciones para adjuntar al expediente.
Técnico en Salarios y Prestaciones	10.	Complementa diferencia en la siguiente planilla de salarios. Realiza cualquier ajuste por diferencias, ya sea en valores pagados o de retenciones.
	11.	Fin.

### 19. Ingreso a centros recreativos

Responsable	Paso	Actividad
Técnico Organizational Clima	1.	Elabora y tramita anualmente requisición de servicios de instalaciones de centros recreativos.
	2.	Recibe solicitud para elaborar ingreso a centro recreativo seleccionado por el empleado, verifica en base el grupo familiar y el uso mensual de la prestación; elabora orden de ingreso (F-300-039) y solicita firma <u>del</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	3.	Revisa y firma orden de ingreso a las instalaciones de centro recreativo y envía a Secretaria.
Secretaria	4.	Sella, entrega al empleado la orden de ingreso a centros recreativos y le comunica que luego de haber asistido al mismo, <u>debe</u> firmar de recibido el servicio.
Técnico Organizational Clima	5.	Recibe del centro recreativo la factura de cobro, incluyendo todas las órdenes del mes.
	6.	Revisa y tramita firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano y Gerencia Administrativa. Envía a la UACI para quedan verificando que sea entregado el cheque al proveedor.
	7.	Fin.

### 20. Salarios

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	1.	<p>Recibe documentos para aplicación que contienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acciones de personal, descuentos de despensa, subsidio alimenticio y subsidio de transporte revisados por Coordinador de Salarios y Prestaciones.</li> <li>b) Cálculos de comisiones, gratificaciones por cumplimiento de metas, cuota de transporte por desempeño de funciones, pagos por instrumentos otorgados en exceso y pago por reposición de libro de protocolo revisados y autorizados por Jefes y Gerentes de Área para pago de las variables antes descritas.</li> <li>c) En el caso de pago a destajo, recibe memorando de Gerencias/Unidades/Áreas responsables de la supervisión, detallando el pago a realizar en la quincena correspondiente.</li> </ul>
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano/ Coordinador de Salarios y Prestaciones	2.	Autoriza los documentos para aplicación en planillas.
Técnico en Salarios y Prestaciones	3.	Revisa y codifica los documentos que serán aplicados en la Planilla Institucional.
	4.	<p>Revisa valores a pagar en los memorandos de pago por destajo, previamente revisados y autorizados por Gerente/Jefe correspondiente. De acuerdo a la quincena en la que se aplicará el pago por destajo se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En aplicaciones en la primera quincena: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Si el valor es menor al salario mínimo quincenal, procede a ajustar dicho valor para pagarle un salario mínimo.</li> <li>ii. Si el valor es mayor al salario mínimo quincenal, procede a pagar el valor reportado en el memorando.</li> </ul> </li> <li>b) En aplicaciones en la segunda quincena: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Si el valor es menor al salario mínimo quincenal, se procede a revisar lo pagado en la primera quincena. Si la suma de ambas quincenas reportadas en memorando fuese menor al salario mínimo se le paga el valor del salario mínimo quincenal.</li> <li>ii. Si el valor reportado es mayor al salario mínimo quincenal, se procede a revisar lo pagado en la primera quincena. Si la suma de ambas quincenas es superior al salario</li> </ul> </li> </ul>

Responsable	Paso	Actividad
		mínimo mensual, se ajusta dicho valor debiendo pagar el valor residual del reportado en ambas quincenas menos el salario pagado en la primera quincena.
	5.	Ingresa el resto de las variables al sistema de planilla. Revisa la información ingresada y realiza la importación de datos en el sistema de salarios.
	6.	Genera en Excel reportes del sistema de planillas y revisa variables ingresadas.  <b>Notas:</b> El sistema calcula el pago de salarios de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total devengado es igual a: (salario quincenal + subsidio por incapacidad + horas extras + otros pagos) - llegadas tardías – reintegros - licencias sin goce de sueldo.</li> <li>• Total retenciones y descuentos es igual a: ISR +AFP+ISSS + descuentos.</li> <li>• Líquido a pagar es igual a: Total devengado-retenciones y descuentos + subsidio alimenticio y transporte.</li> </ul>
	7.	Revisa y ajusta los sobregiros en casos de licencias sin goce de sueldo o incapacidades.
	8.	Remite planilla a Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano y a Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	9.	Da control de calidad a variables aplicadas.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	10.	Revisa planilla, de identificarse errores instruye que se corrijan, luego ordena realizar el pago electrónico de planilla.
Técnico en Salarios y Prestaciones	11.	Imprime planilla de empleados y reportes anexos y envía a trámite de autorización de Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano. Elabora planilla de colonos de Finca La Bretaña (F-300-040) y envía planilla a trámite de pago al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	12.	Autoriza planilla de salarios de empleados y colonos de Finca La Bretaña y remite al Técnico en Salarios y Prestaciones para gestionar firma de Páguese de Gerente Administrativo.
	13.	Instruye al Técnico en Salarios y Prestaciones que realice el pago de planilla de empleados o elabore recibo de planilla individual para que se pague por medio electrónico al personal con contrato interino.

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	14.	Envía planilla de colonos de la Finca La Bretaña a trámite de pago.
	15.	Genera archivo para depósitos en cuentas bancarias de empleados por medio de banca electrónica o manda recibo de planilla individual al Área de Tesorería y Custodia.
	16.	Informa <a href="#">al</a> Jefe Área de Tesorería y Custodia para que autorice el desembolso.
	17.	Imprime y organiza por centro de costos los comprobantes de pago para ser entregados al personal.
	18.	Elabora informes de deducciones y retenciones del Fondo de Protección; y remite al Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	19.	Revisa y firma informes.
Técnico en Salarios y Prestaciones	20.	Genera, clasifica y distribuye reportes para las diferentes unidades <a href="#">organizativas</a> del Fondo.
	21.	Archiva planillas, reportes anexos y efectúa respaldos.
	22.	Fin.

### 21. Aguinaldo y gratificación

Responsable	Paso	Actividad
Secretaria	1.	Recibe documentos para aplicación, tales como órdenes de descuento y otros durante un semestre y remite para autorización del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	2.	Autoriza documentos y margina copias <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	3.	Revisa lo siguiente: a) Documentación marginada por <u>el</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano. b) Variables ingresadas al sistema de planillas. Verifica planilla previa en pantalla, ajusta sobregiros y emite planilla y reportes.
	4.	Elabora planilla de empleados de Finca La Bretaña.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	5.	Da control de calidad de variables aplicadas y entrega <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	6.	Revisa y autoriza planilla de salarios de empleados. Autoriza planilla de colonos de Finca La Bretaña y las remite a Técnico en Salarios y Prestaciones para gestionar firma de páguese de Gerente Administrativo y la instrucción para realizar el pago electrónico de planilla de empleados.
Técnico en Salarios y Prestaciones	7.	Envía planilla de empleados y colonos de Finca La Bretaña para trámite de pago.
Coordinador de Salarios y Prestaciones/ Técnico en Salarios y Prestaciones	8.	Genera archivo para depósitos en cuentas bancarias de empleados por medio de banca electrónica, o manda recibo de planilla individual al Área de Tesorería y Custodia.
	9.	Informa al Jefe Área de Tesorería y Custodia para que autorice el desembolso.
Técnico en Salarios y Prestaciones	10.	Imprime y organiza por centro de costos los comprobantes de pago para ser entregados al personal.
	11.	Genera, clasifica y distribuye reportes para <u>el</u> Área de Tesorería y Custodia y remite <u>al</u> Técnico en Gestión y Desarrollo Humano para contabilizar dicha planilla.
	12.	Archiva documentos.
	13.	Fin.

### 22. Retenciones del ISSS

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	1.	Procesa planillas de retenciones en sistema de planillas de salarios, considerando las remuneraciones afectas correspondientes a la primera y segunda quincena de cada mes.
	2.	Adiciona en forma manual los pagos por recibos de ese período.
	3.	Exporta planillas prueba a Excel para revisar planilla del ISSS y verificar en pantalla lo retenido en planilla de salarios.
	4.	Efectúa la cuadratura de las cotizaciones y retenciones de cada quincena y recibos, contra los valores reportados en planillas mensuales de cotizaciones. Si hay diferencias, revisa nuevamente y realiza los ajustes necesarios y emite planilla.
	5.	Genera archivo por medio magnético con especificaciones del ISSS, para la revisión de dicha institución, en los tiempos especificados por la Ley del ISSS.
Secretaria	6.	Recibe en sobre cerrado, posterior a la revisión del ISSS, las planillas, los recibos de pago y los certificados patronales.
Técnico en Salarios y Prestaciones	7.	Realiza la cuadratura de los valores totales reportados y detallados en los recibos de pago del ISSS.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	8.	Revisa y autoriza planillas para pago de cotizaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	9.	Envía al Área de Tesorería y Custodia el recibo de ingreso por cotizaciones.
	10.	Genera informe de centro de costos para ser contabilizados.
	11.	Fin.



### 23. Retenciones AFP's

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	1.	Realiza mensualmente migración de datos del sistema de planillas de salarios hacia sistema de planillas de cotizaciones previsionales.
	2.	Exporta planilla a Excel para revisar y verificar en pantalla lo retenido en planilla de salarios.
	3.	Verifica y cuadra que los valores en el sistema de planillas previsionales sean los mismos que los retenidos en planilla de salarios.
	4.	Ejecuta el cálculo del sistema de planilla de cotizaciones previsionales.
	5.	Adiciona en forma manual los pagos por recibos del período, en el sistema planillas previsionales.
	6.	Revisa planilla preliminar a través de consultas en pantalla, si hay diferencias, revisa nuevamente y realiza las correcciones necesarias
	7.	Efectúa respaldos de datos.
	8.	Genera el cálculo definitivo de cada planilla y genera archivo e imprime planillas de cada Administradora de Pensiones. Elabora en forma manual planilla del IPSFA.
	9.	Envía planillas en medio <a href="#">electrónico</a> e impresas, de AFP'S, IPSFA e INPEP al Área de Tesorería y Custodia para efectos de pago. Para las planillas del IPSFA, solicita por medio de memorando el trámite de pago correspondiente.
	10.	Verifica el pago al IPSFA. Genera informe de centro de costos para ser contabilizados.
	11.	Archiva las planillas.
	12.	Fin.

### 24. Retenciones de impuestos sobre la renta mensual

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	1.	Procesa mensualmente la planilla de retenciones desde sistema de planillas de salarios y adiciona en forma manual los pagos por recibos de ese período.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	2.	Revisa que los valores retenidos en los meses de junio, diciembre, en los que se realiza el pago de bono por desempeño y bonificación por vacación se efectúen de acuerdo a las reformas de la Ley de Impuesto sobre la Renta.
	3.	Revisa y cuadra planillas de retención mediante consulta en pantalla, para verificar lo retenido contra planilla de salarios.
Técnico en Salarios y Prestaciones	4.	Elabora nota de informe para la declaración mensual de impuestos sobre la renta y remite al Coordinador de Salarios y Prestaciones. Si hay diferencias la revisa nuevamente y efectúa las correcciones necesarias.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	5.	Autoriza nota de informe.
Secretaria	6.	Envía al Área de Tesorería y Custodia para efectos de pago.
	7.	Fin.

### 25. Retenciones de impuestos sobre la renta anual

Responsable	Paso	Actividad
Coordinador de Salarios y Prestaciones	1.	Procesa anualmente planilla de retenciones desde el sistema de planillas de salarios.
	2.	Revisa planillas de retención, mediante consulta en pantalla, para verificar lo retenido contra planilla de salarios.
	3.	Ejecuta fusión de datos de pagos por salario y honorarios (pagados por el Área de Tesorería y Custodia) para elaborar una sola declaración requerida anualmente por el Ministerio de Hacienda.
	4.	Coteja los valores del informe anual contra la sumatoria de declaraciones mensuales.
	5.	Modifica los datos necesarios, tales como nombres y NIT y unifica los registros duplicados.
	6.	Realiza la generación de archivos de acuerdo a lo requerido por el programa del Ministerio de Hacienda. Corrige si existen errores hasta presentar la declaración correcta en el Ministerio de Hacienda como fecha límite 31 de enero de cada año.
	7.	Elabora y emite constancias individuales de remuneraciones y retenciones.
	8.	Envía constancias para autorización y entrega a responsable del Área de Tesorería y Custodia.
	9.	Fin.

### 26. Control tiempo

Responsable	Paso	Actividad
<u>Técnico Administración de Asistencia</u>	1.	Recibe del empleado/Asistente de Intendencia y Transporte documentos justificativos de ausencia autorizados por el Jefe inmediato del empleado (F-300-041).
	2.	Revisa, clasifica y ordena documentos que justifican los ausentismos (F-300-041).
	3.	Da mantenimiento a la base de empleados del sistema de control tiempo: ingresos, renunciaciones, traslados, <u>u otros</u> .
	4.	Migra diariamente marcaciones de relojes al sistema de control tiempo y analiza las pausas, entradas y salidas existentes por cada empleado, incluyendo las entradas y salidas de ordenanzas y motoristas (F-300-042).
	5.	Emite del sistema el reporte total de horas por Ejecutivo y revisa que hayan completado 8 horas diarias.
	6.	Recibe solicitud de permiso de personal ejecutivo por medio de correo electrónico o documento autorizado y procede a registrarlos.
	7.	Procesa en el sistema control tiempo todos los documentos que justifican los diferentes tipos de ausentismos dentro de la jornada, incluyendo las pausas que generan viáticos.
	8.	Imprime todos los casos de inconsistencias no justificadas y solicita al empleado su justificación.
	9.	Elabora reporte preliminar de ausentismos para aplicación de descuentos.
	10.	Elabora : a) Reporte de llegadas tardías, envía por correo electrónico e imprime para su aplicación de descuento en planilla de salarios. b) Reporte de permisos sindicales en exceso a los autorizados, para aplicación de descuento en planilla.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	11.	Revisa el reporte de llegadas tardías y el reporte de permisos sindicales en exceso a los autorizados. (y envía <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano)
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	12.	Autoriza el reporte de llegadas tardías y reporte de permisos sindicales en exceso a los autorizados para aplicación de descuentos en planilla.
<u>Técnico Administración de Asistencia</u>	13.	Entrega incapacidades <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones.



## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	14.	Aplica incapacidad en el sistema de planillas y devuelve al <a href="#">Técnico Administración de Asistencia</a> .
<a href="#">Técnico Administración de Asistencia</a>	15.	Archiva documentos y reportes procesados
	16.	Fin.

### 27. Aceptación y custodia de órdenes de descuento

Responsable	Paso	Actividad
Secretaria	1.	Recibe órdenes de descuento: a) Internas (préstamos hipotecarios, préstamos personales y préstamos por uso de prestaciones como seguro médico hospitalario, óptica, hospitalización de padres, entre otras). b) Externas (Procuraduría General de la Republica, embargo, instituciones financieras, cooperativas, Fondo de Protección y otros).
	2.	Envía órdenes recibidas <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	3.	Revisa en el sistema la disponibilidad del 20% del empleado, sella la orden, anota los códigos de acreedores, las cuotas que afectan dicha disponibilidad y las observaciones correspondientes, en caso que proceda el descuento, firma sello de análisis y traslada <u>al</u> Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano; si no procede se devuelve al empleado.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	4.	Autoriza orden de descuento y entrega a Secretaria.
Secretaria	5.	Remite órdenes de descuento <u>al</u> Jefe Área de Tesorería y Custodia, quien las firma y distribuye, así: a) Originales para archivo del Área de Tesorería y Custodia. b) Originales duplicadas para la institución financiera. c) Copias para el Área de Gestión y Desarrollo Humano.
	6.	Remite copia de las órdenes de descuento <u>al</u> Técnico en Salarios y Prestaciones.
Técnico en Salarios y Prestaciones	7.	Aplica descuento, identifica órdenes de descuento canceladas con recursos propios e informa <u>al</u> Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	8.	Informa <u>a la</u> <u>Oficialía</u> de Cumplimiento la identificación de cancelaciones de préstamos <u>de empleados, originados de entidades financieras externas mediante</u> recursos propios.
	9.	Elabora trimestralmente memorando con el detalle del personal que posee liquidez hasta el 10% de su salario y remite a Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	10.	Revisa, firma y envía a <u>la</u> <u>Oficialía</u> de Cumplimiento.
	11.	Fin.

### 28. Tiempo extraordinario

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	1.	Recibe de Gerente/Jefe autorización de trabajo en tiempo extraordinario (F-300-045), y formulario de reporte individual de tiempo extraordinario (F-300-046) de acuerdo al control de marcación y respetando los límites establecidos en la autorización.
	2.	Valida con el registro de marcas y/o con las autorizaciones respectivas, incluyendo pago en planilla de salarios.
	3.	Genera informe de centro de costos para ser contabilizados.
	4.	Fin.

### 29. Registro contable de remuneraciones

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Salarios y Prestaciones	1.	Elabora reportes de planilla, provisiones y otras erogaciones que respaldan el pago de las remuneraciones como la distribución del gasto por centros de costo.
	2.	Entrega a Técnico Gestión y Desarrollo Humano los reportes de las transacciones por remuneraciones realizadas en la fecha de su ejecución.
	3.	Entrega al Área de Tesorería y Custodia la documentación relacionada con la operación y que respaldan el pago en el banco de las remuneraciones o prestaciones que se cancelen, quien posteriormente remite al Área de Contabilidad indicando el concepto que refiere la liquidación y fecha en que se registró, devolviendo <u>al</u> Técnico Gestión y Desarrollo Humano.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	4.	Revisa y realiza ajustes en documentación recibida si es necesario o la regresa al Área de Tesorería y Custodia con observaciones para ser corregidas.
	5.	Prepara en Excel el comprobante para mantenimiento del módulo de contabilidad gubernamental y elabora movimientos de diario en el sistema, de las erogaciones diarias y provisiones mensuales.
	6.	Actualiza control en Excel de la liquidación de cuentas transitorias por provisiones del mes anterior, como por las de registro diario.
	7.	Imprime y prepara las partidas elaboradas en el sistema con su respectivo soporte.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	8.	Autoriza partidas de remuneraciones para ser remitidas al Área de Contabilidad para revisión, con excepción de las planillas de salarios y provisión de aporte de Fondo de Protección, las cuales quedan bajo la custodia del Técnico Gestión y Desarrollo Humano.
	9.	De encontrar inconsistencias, el Área de Contabilidad devuelve al Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	10.	Realiza las correcciones necesarias (en caso existan) y devuelve la información al Área de Contabilidad.
	11.	Fin.



### 30. Ayuda funeraria

Responsable	Paso	Actividad
Técnico Clima Organizacional	1.	Recibe noticia de muerte de padre, madre, conyugue o hijos del empleado, o del empleado mismo, y tramita ayuda funeraria según <i>Instructivo de Prestaciones</i> .
	2.	Consulta en base de datos u hoja de datos vigente, verificando el nombre de la(s) persona(s) fallecida(s). Si el fallecido es el empleado consulta con Técnico en Salarios y Prestaciones para confirmar el salario.
	3.	Emite recibo de ayuda funeraria (F-300-018) de acuerdo a la cuantía autorizada por Junta Directiva y a la prestación que le corresponde según el caso. Solicita firma del Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.	4.	Revisa, firma recibo y entrega <u>al</u> Técnico Clima Organizacional.
Técnico Clima Organizacional	5.	Gestiona autorización del Gerente Administrativo.
	6.	Tramita con el Área de Tesorería y Custodia la emisión de cheque o abono a cuenta.
	7.	Solicita firma en recibo de ayuda funeraria del familiar o empleado, entrega al Área de Tesorería y Custodia y archiva copia.
	8.	Recibe copia de partida de defunción o archivo de defunciones fatales junto con la copia de recibo de ayuda funeraria y envía al expediente del empleado.
	9.	Fin.

### 31. Subsidio alimenticio y transporte

Responsable	Paso	Actividad
Técnico en Evaluación del Desempeño	1.	Determina subsidio alimenticio y de transporte a pagar de acuerdo al número de días hábiles de la quincena.
	2.	Recibe: a) Del <a href="#">Técnico Administración de Asistencia</a> , las incapacidades, copias de reporte de cobro de viáticos y reporte de ausentismo. b) Del Técnico en Reclutamiento y Capacitación, el informe de asistencia a capacitaciones que conlleven a descuento de subsidio.
	3.	Elabora informe de subsidio alimenticio y transporte y remite al Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones.	4.	Revisa informe y envía al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.	5.	Revisa y autoriza informe de subsidio alimenticio y transporte para aplicación en planilla. Remite al Técnico en Evaluación del Desempeño.
Técnico en Evaluación del Desempeño.	6.	Archiva informe de subsidio alimenticio y transporte, devuelve incapacidades y copias de reporte de cobro de viáticos al <a href="#">Técnico Administración de Asistencia</a> .
	7.	Fin.

### 32. Subsidio mensual para la canasta alimenticia familiar

Responsable	Paso	Actividad
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	1.	Recibe del empleado autorización para pago mensual del subsidio para la compra de productos de la canasta alimenticia familiar, para que sea abonado a una tarjeta personal del(os) supermercado(s) vigentes para esta prestación para el año en curso.
	2.	Elabora archivo que contiene planilla del monto autorizado de subsidio mensual para la canasta alimenticia familiar y lo remite al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano/Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano/ Coordinador de Salarios y Prestaciones.	3.	Revisa y autoriza planilla de empleados a los que se les pagará el subsidio del mes correspondiente y devuelve al Técnico Gestión y Desarrollo Humano.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	4.	Actualiza el listado de recepción del subsidio mensual para la canasta alimenticia familiar.
	5.	Distribuye listado, solicita firma de cada empleado y envía al Supermercado por correo electrónico el archivo para actualización de saldos de la tarjeta personal.
	6.	Solicita al Supermercado por correo electrónico la información con los montos consumidos por los empleados durante el período de vigencia mensual del subsidio.
	7.	Revisa el cobro de los montos consumidos por los empleados en compras de supermercado, Reporte de control de uso de despensa familiar por medio de tarjeta de supermercado (F-300-013) y envía al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano	8.	Revisa, firma y gestiona autorización del Gerente Administrativo para trámite de pago.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	9.	Actualiza la cuenta individual de cada empleado, anotando el monto consumido mensualmente y el porcentaje de descuento por compra.
	10.	Cuadra mensualmente con los registros del Área de Contabilidad e informa si existen diferencias.
	11.	Recibe del Supermercado, el último cobro del año y calcula el valor de devolución correspondiente a cada empleado.
Coordinador de Salarios y Prestaciones.	12.	Revisa cada cuenta individual, elabora nómina para pago del porcentaje de descuento y lo remite al Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.



## 500 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Gestión y Desarrollo Humano.	13.	Revisa, firma y gestiona autorización del Gerente Administrativo en nómina para pago del porcentaje de descuento de supermercado y regresa al Coordinador de Salarios y Prestaciones.
Coordinador de Salarios y Prestaciones	14.	Recibe nómina autorizada y aplica pago del porcentaje de descuento a la cuenta bancaria de cada empleado.
Técnico Gestión y Desarrollo Humano	15.	Remite a cada empleado la nómina con el detalle de su descuento por consumo del subsidio mensual para la canasta alimenticia familiar.
	16.	Archiva documentación.
	17.	Fin.

### VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Administrativo. 29 de abril de 2006.	1.	Creación.
Gerente Administrativo. 25 de marzo de 2008.	2.	<p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización por cambio de Denominaciones en Estructura Organizativa.</li> <li>Actualización del formato del documento y los procedimientos por Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul> <p>Queda sin vigencia: 4000 5000 Procedimientos para la Administración del Recurso Humano de fecha 29 de abril de 2006.</p> <p>Fecha de vigencia: 25 de marzo de 2008.</p>
Gerente Administrativo. 20 de octubre de 2008.	3.	<p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarización de II Responsabilidades, III Disposiciones y IV Documentos de referencia.</li> <li>Incorporación de observaciones realizadas al procedimiento en Auditorías de Calidad.</li> </ul> <p>Queda sin vigencia 500 300 305 320 Procedimientos para la Administración del Recurso Humano de fecha 25 de marzo de 2008.</p> <p>Fecha de vigencia: 20 de octubre de 2008.</p>
Gerente Administrativo. 15 de diciembre de 2008.	4.	<p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agregar disposición sobre rotación de personal.</li> <li>Actualizar documentos en gestión</li> <li>Actualizar procedimiento de capacitación, órdenes de compra y reclamos de seguro.</li> </ul> <p>Queda sin vigencia 500 300 305 320 Procedimientos para la Administración del Recurso Humano de fecha 20 de octubre de 2008.</p> <p>Fecha de vigencia: 02 de enero de 2009.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Administrativo. 11 de enero de 2010.	5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización por cambio de Denominación en Estructura Organizativa vigente.</li> <li>Actualización de Estándares del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>Actualización de Procedimientos y Anexos.</li> </ul> <p>Queda sin vigencia 500 300 305 320 Procedimientos para la Administración del Recurso Humano de fecha 02 de enero de 2009.</p> <p>Analista: Coralia Meardi.</p> <p>Fecha de vigencia: 11 de enero de 2010.</p>
Gerente Administrativo. • Fecha de última modificación: 27 de abril de 2011. • Fecha de vigencia: 27 de abril de 2011.	6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recodificación del instrumento normativo: 500 300 305 320 por 500 300.</li> <li>Actualización de estándares y procedimientos.</li> <li>Incorporación de procedimiento de ayuda funeraria.</li> <li>Separación de formatos de registros.</li> </ul> <p>Analista: Elsy Benítez de Mancía.</p>
Gerente Administrativo. • Fecha de última modificación: 10 de octubre de 2011. • Fecha de vigencia: 10 de octubre de 2011.	7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y/o mejoras de redacción.</li> <li>Actualización del proceso de trabajo.</li> <li>Eliminación de registro F-300-017.</li> </ul> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente Administrativo. • Fecha de última modificación: 16 de enero de 2012. • Fecha de vigencia: 16 de enero de 2012.	8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del proceso de trabajo.</li> </ul> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Gerente Administrativo. • Fecha de vigencia: 15 de marzo de 2013.	9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recodificación de instrumento normativo: 500 300 por 500.</li> <li>Incorporación de Procedimiento de Subsidio Alimenticio y Transporte y de registro F-300-053 "Solicitud de Préstamo de Seguro Médico Hospitalario".</li> <li>Actualización de estándares y proceso de trabajo.</li> </ul> <p>Elaborado/actualizado por: Coralia Meardi.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente Administrativo.  • Fecha de vigencia: 14 de marzo de 2014.	10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de estándares.</li> <li>Actualización de Procedimientos: “Ascensos, selección, contratación e inducción”; “Evaluación del Desempeño”, “Préstamo personal con garantía fiador”; “Aceptación y custodia de órdenes de descuento” y “Salarios”.</li> <li>Creación de procedimiento “Subsidio mensual para la canasta alimenticia familiar”.</li> <li>Creación de registros F-300-054 “Solicitud de gestión para cubrir vacante o nuevo puesto de trabajo y F-300-055 “Declaración jurada de origen de fondos de empleados del Fondo Social para la Vivienda”.</li> </ul> <p>Elaborado por: Coralia Meardi.</p>
Gerente Administrativo.  • Fecha de vigencia: 03 de noviembre de 2014.	11.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de F-300-001 y eliminación de F-300-054.</li> <li>Cambio de nombre de puesto de trabajo de Auxiliar Prestaciones por Técnico de Prestaciones.</li> </ul> <p>Elaborado por: Coralia Meardi.</p>
Gerente Administrativo.  • Fecha de vigencia: 30 de junio de 2015.	12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de Procedimientos: Ascensos, selección, contratación e inducción; Préstamo de seguro médico hospitalario; cobro de hospitales; reclamo de seguro médico hospitalario; salarios y ayuda funeraria.</li> <li>Eliminación del registro F-300-053 e incorporación del registro F-300-056.</li> </ul> <p>Elaborado por: Clara Arce</p>
<u>Gerente Administrativo.</u>  • <u>Fecha de vigencia:</u> <u>03 de abril de 2017</u>	13.	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Actualización de estándares y procedimientos.</u></li> <li><u>Renombramiento de puestos según la estructura organizativa vigente.</u></li> <li><u>Ingreso de rutas de sistema Abanks.</u></li> <li><u>Modificación de registros F-300-052, F-300-08 y F-300-09</u></li> <li><u>Incorporación del registro F-300-057.</u></li> </ul> <p><u>Elaborado por: Roxana Villalobos/Clara Arce</u></p>