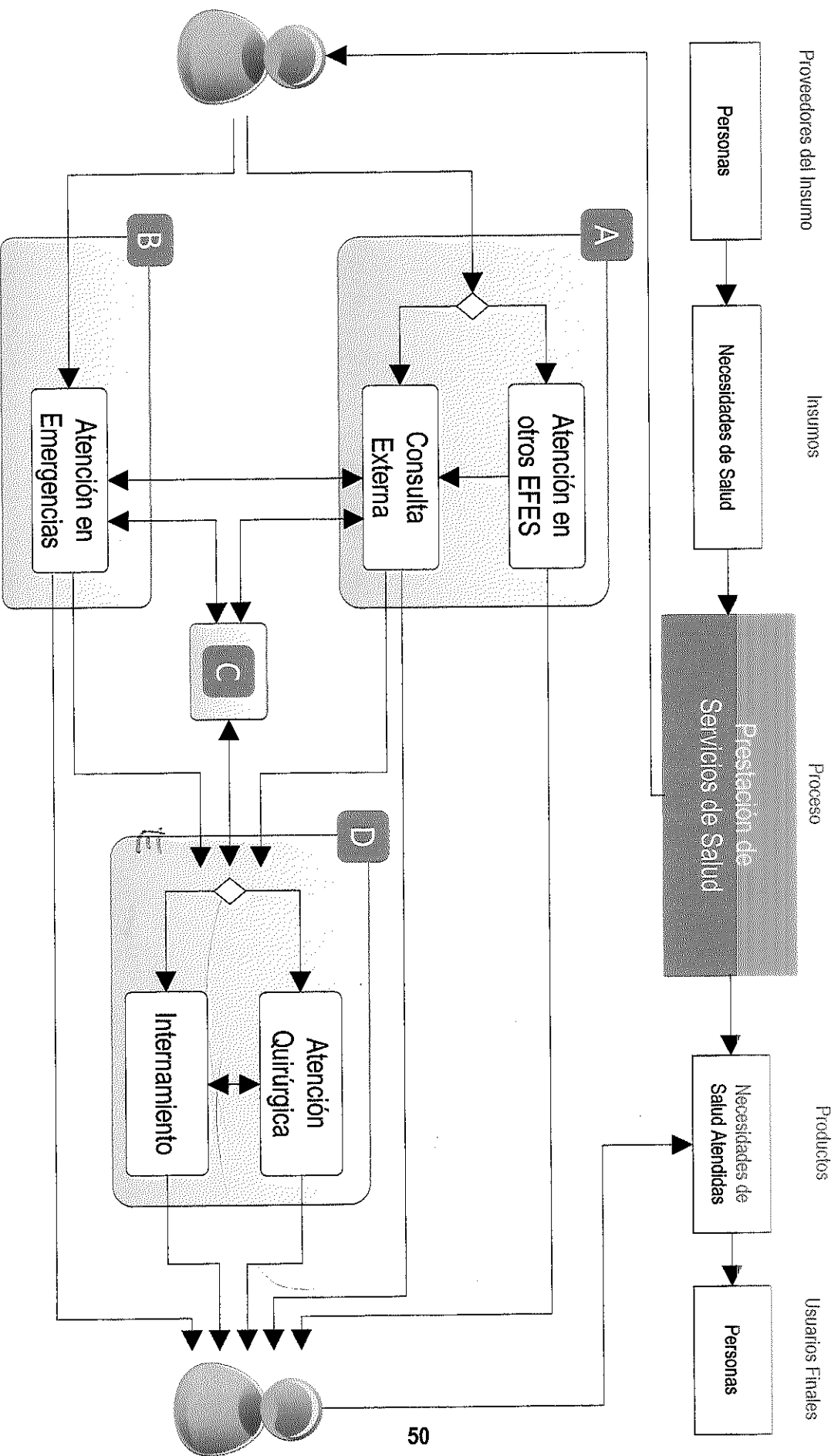


Macroproceso: Prestación Integral de Servicios de Salud

Proceso: Prestación de Servicios de Salud

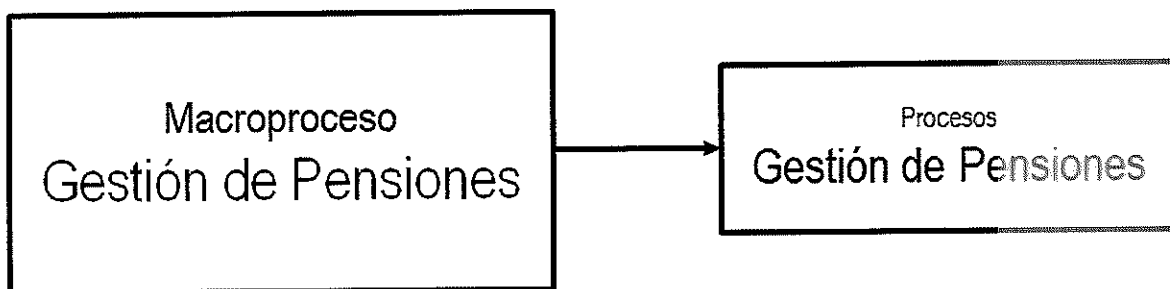
CCSS-PS-001





Estructura Documental Macroprocesos Gestión de Pensiones

MACROPROCESO SUSTANTIVO





Nombre del Proceso: Gestión de Pensiones

52



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

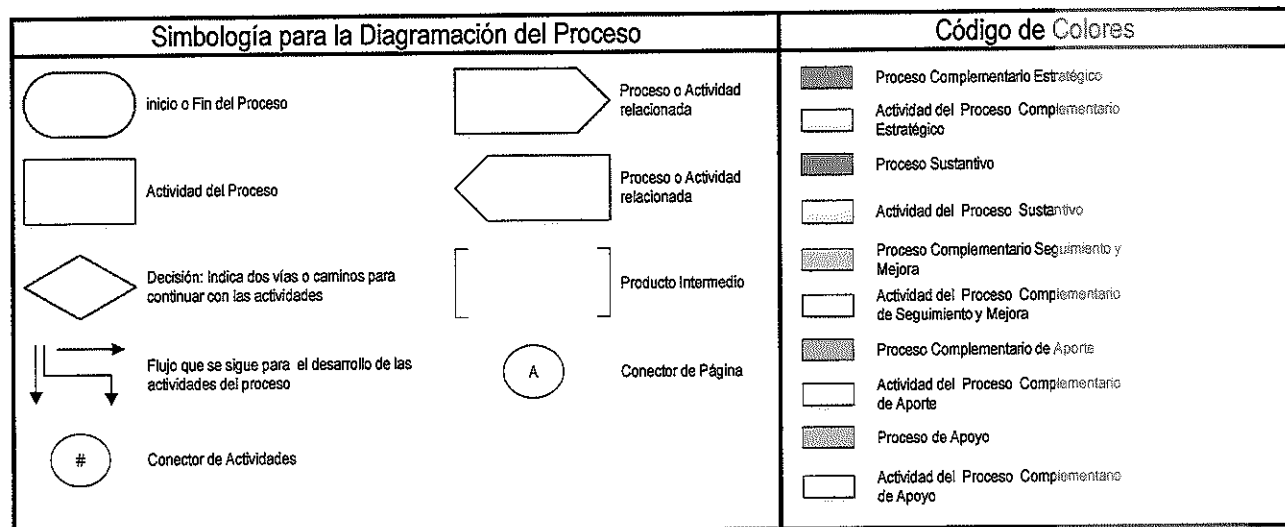
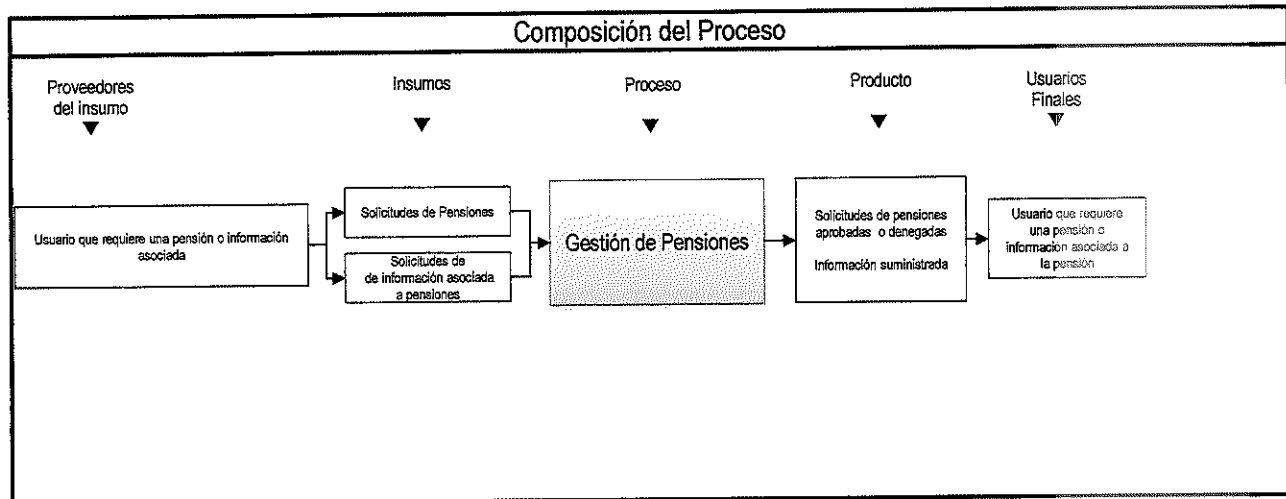
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Pensiones

Nombre del Proceso: Gestión de Pensiones



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre>graph TD Inicio([Inicio]) --> Atiende[Atiende al usuario] Atiende --> RequierePension{¿Requiere solicitud de pensión?} RequierePension -- Si --> Recibe[Recibe la Solicitud] RequierePension -- No --> Suministra[Suministra información solicitada] Suministra --> 20((20)) Recibe --> Analiza[Analiza la Solicitud] 11((11)) --> Analiza 14((14)) --> Analiza Analiza --> RequierePeritaje{¿Requiere peritaje?} RequierePeritaje -- No --> 12((12)) RequierePeritaje -- Si --> PeritajeSocial{¿El peritaje corresponde a un estudio de trabajo social?} PeritajeSocial -- No --> 8((8)) PeritajeSocial -- Si --> Realiza[Realiza estudio de trabajo social] Realiza --> Valora[Valora la invalidez] Valora --> A((A))</pre>	<div>Usuarios Atendidos</div> <div>Información suministrada</div> <div>Solicitudes recibidas en el sistema</div> <div>Solicitudes analizadas</div> <div>Estudio Social realizado</div> <div>Dictamen de evaluación de invalidez</div>		
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones				

54

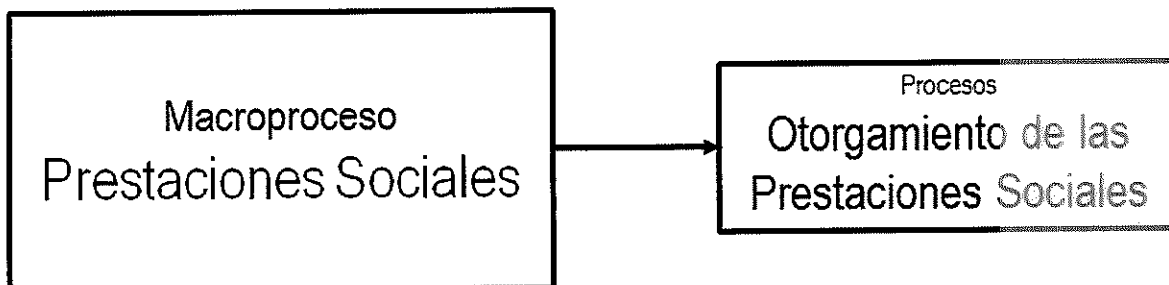
Pag N° 2	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
	Gerencia de Pensiones	<pre> graph TD A((A)) --> 11[11 Califica la invalidez] 11 --> 6((6)) 6 --> 12[12 Redacta la Resolución] 12 --> 13[13 Revisa el expediente del trámite] 13 --> 14{14 ¿El expediente requiere ajustes?} 14 -- Si --> 6 14 -- No --> 15[15 Firma la resolución] 15 --> 16{16 ¿Se aprobó la pensión?} 16 -- Si --> 17[Gestiona el pago] 17 --> 18[Notifica Resolución] 16 -- No --> 18 18 -- Si --> 20((20)) 18 -- No --> B((B)) </pre>	Hoja de criterio de comisión		
	Gerencia de Pensiones		Resolución redactada		
	Gerencia de Pensiones		Expediente del trámite revisado		
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones		Resolución Firmada		
	Gerencia de Pensiones				
	Gerencia de Pensiones		Gestión de pago realizada	Administración Final	
	Gerencia de Pensiones		Resolución notificada		
	Gerencia de Pensiones				

Pag N° 3	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
	Gerencia de Pensiones	<pre> graph TD B((B)) --> 19[19 Gestiona la apelación] 19 --> 20([20 Fin]) </pre>	Apelación resuelta		



Estructura Documental Macroprocesos Prestaciones Sociales

MACROPROCESO SUSTANTIVO





Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Prestaciones Sociales

Nombre del Proceso: Otorgamiento de las Prestaciones Sociales

Codigo del Proceso	CCSS-PCSM-003	Version	001
Descripción General del Proceso			
El proceso de otorgamiento de las prestaciones sociales consiste en ejecutar programas y proyectos dirigidos a brindar servicios sociales y subsidios económicos a la población asegurada contribuyendo a fortalecer y complementar los seguros de salud y pensiones			
Objetivo del Proceso			
Brindar servicios sociales y subsidios económicos a la población asegurada como complemento a los seguros de Salud y Pensiones			
Alcance del Proceso			
Inicio: Verifica si la necesidad de otorgamiento de la Prestación Social se encuentra programada			
Fin: Ejecuta el otorgamiento de la Prestación Social			
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo de Trabajo Proyecto Articulación de las Prestaciones Sociales en el Seguro de Salud de la CCSS	Equipo de trabajo DSA	Presidente Ejecutivo
Nombre	Ana Josefina Güell Duran	Berny Montoya Fonseca	Ileana Balmaceda Arias
Firma			
Fecha			
Control de Cambios en el Proceso			
Version	Fecha	Descripción del Cambio	



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

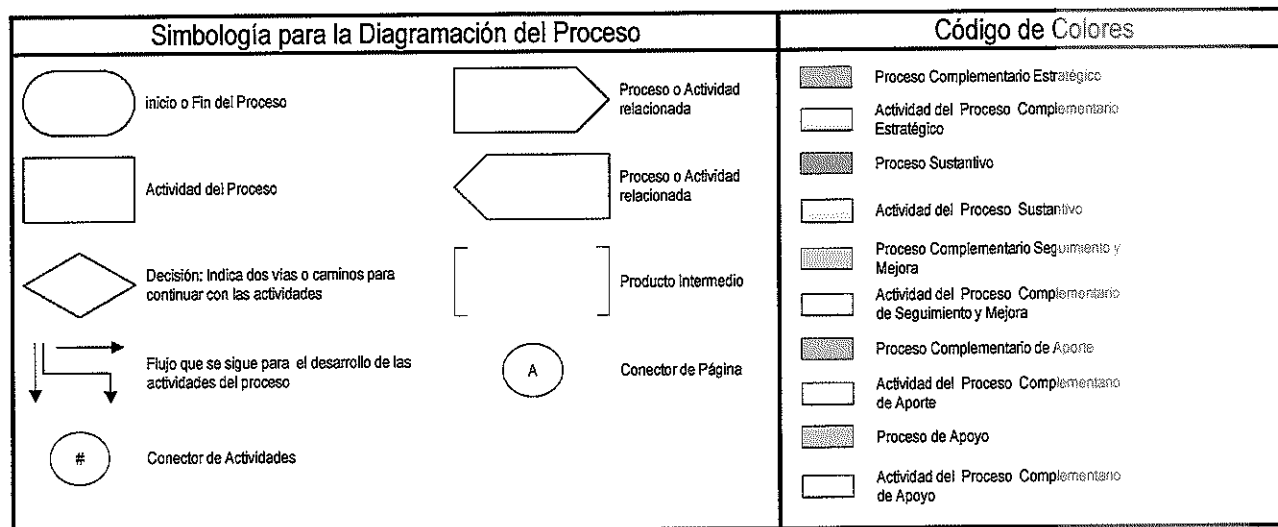
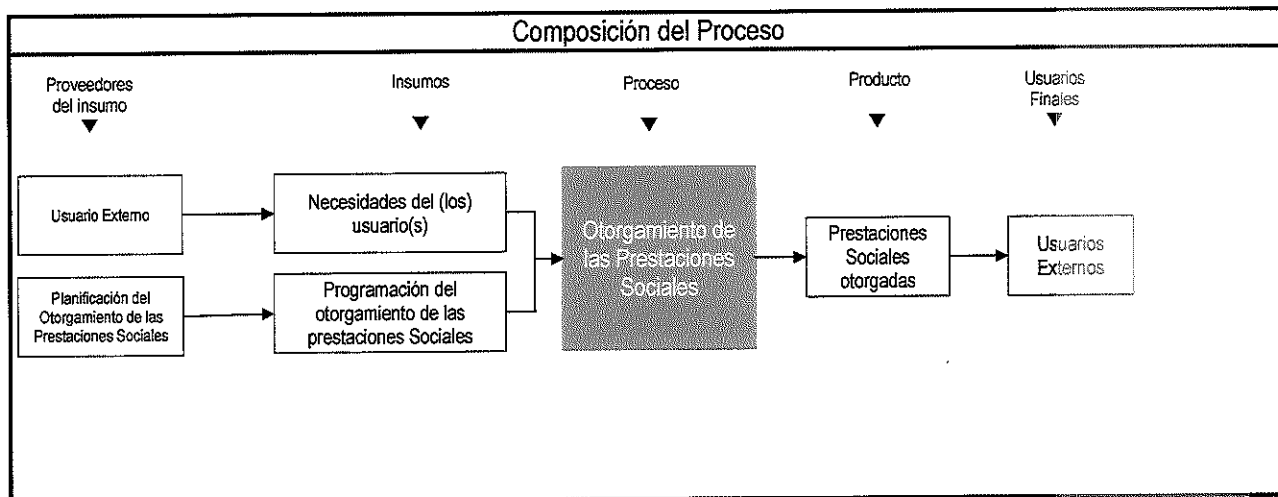
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Prestaciones Sociales

Nombre del Proceso: Otorgamiento de las Prestaciones Sociales



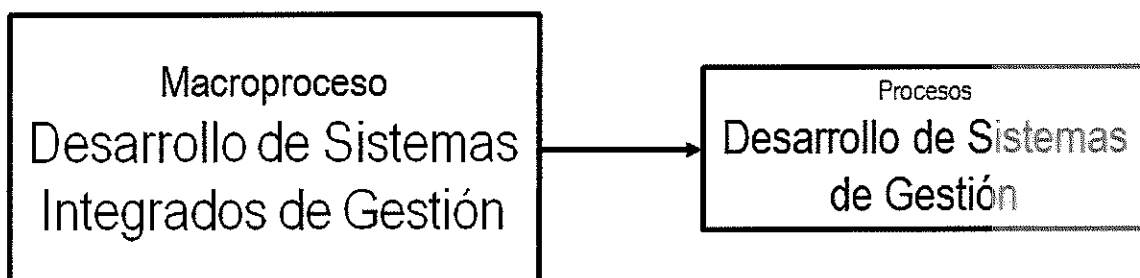
Pag N° 2	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre>graph TD A((A)) --> 11[11 Realiza Contratación para el otorgamiento de la Prestación Social] 11 --> 12[12 Divulga a la población meta] 10((10)) --> 12 12 --> 13[13 Ejecuta el otorgamiento de la Prestación Social] 7((7)) --> 13 6((6)) --> 13 13 --> 14([14 Fin])</pre>	<div>Contratación para la ejecución del Programa realizada</div> <div>Usuarios Externos comunicados e invitados a participar</div> <div>Otorgamiento de la Prestación Social ejecutado</div>	<div></div> <div></div> <div></div>	

Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre> graph TD 1([1 Inicio]) --> 2{2 ¿La necesidad de otorgamiento de la Prestación Social se encuentra programada?} 2 -- Si --> 13((13)) 2 -- No --> 3{3 ¿La necesidad presentada esta dentro de la oferta de servicios de Prestaciones Sociales?} 3 -- Si --> 4{4 ¿La necesidad presentada requiere ser atendida de manera inmediata?} 3 -- No --> 14((14)) 4 -- Si --> 13 4 -- No --> 5[5 Orienta al (los) usuario(s) sobre el programa en que puede ser atendido] 5 --> 6[6 Asigna Responsable para el otorgamiento de la Prestación Social inmediata] 6 --> 7{7 ¿El Programa se encuentra implementado?} 7 -- Si --> 13 7 -- No --> 8[8 Asigna Responsable para el otorgamiento de la Prestación Social] 8 --> 9[9 Gestiona recursos para el otorgamiento de la Prestación Social] 9 --> 10{10 ¿Requiere realizar contratación externa?} 10 -- Si --> A((A)) 10 -- No --> 12((12)) </pre>			
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)				
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)				
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)				
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)		Usuario (s) Externo (s) orientado (s) para el otorgamiento de la PS		
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)		Responsable asignado para la atención inmediata		
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)				
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)		Responsable asignado del programa de PS		
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)		Recursos gestionados para la ejecución del Programa		
	Dirección de Prestaciones Sociales (GA)				



Estructura Documental Macroprocesos Desarrollo de Sistemas Integrados
de Gestión

MACROPROCESO COMPLEMENTARIO DE APORTE





Nombre del Macroproceso: Sistemas Integrados de Gestión



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

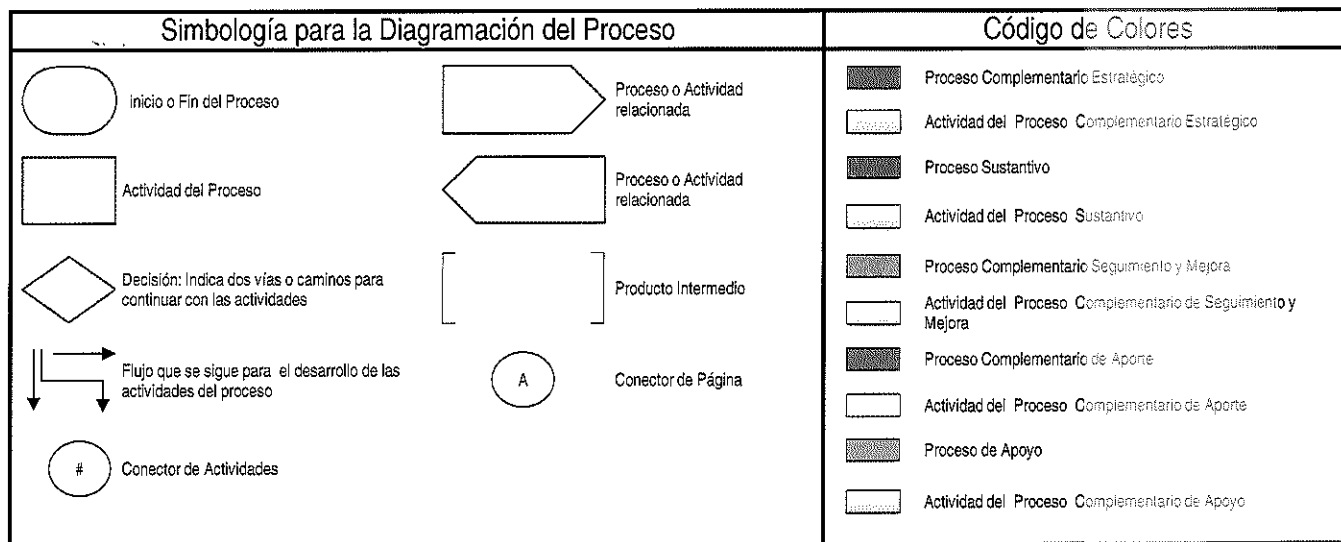
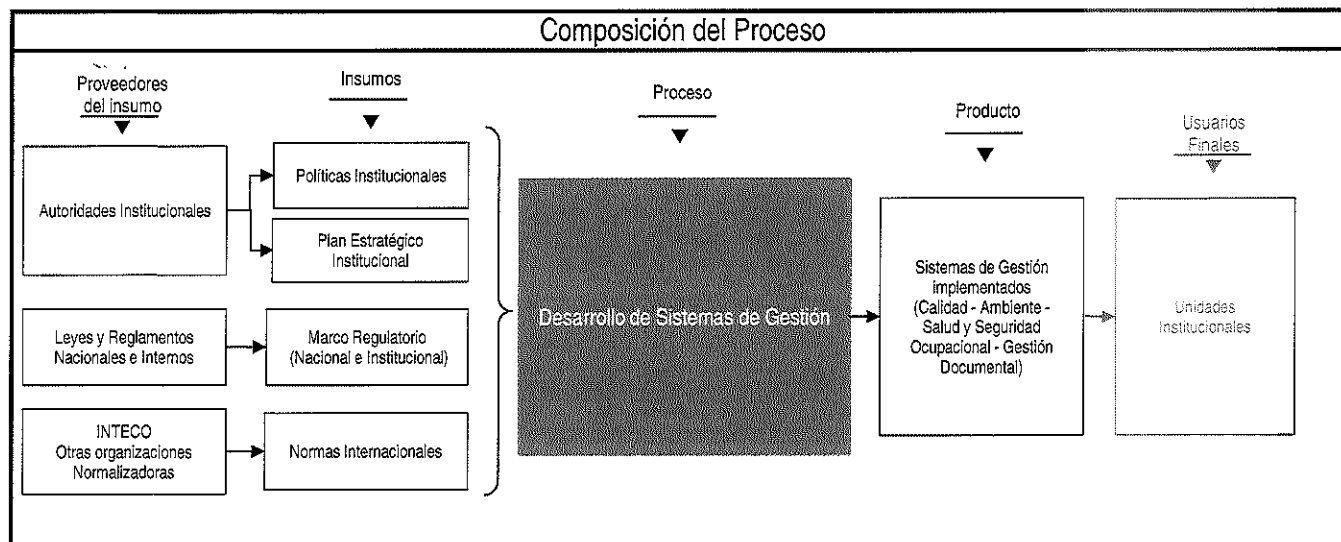
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Desarrollo de Sistemas de Gestión

Nombre del Proceso: Desarrollo de Sistemas de Gestión

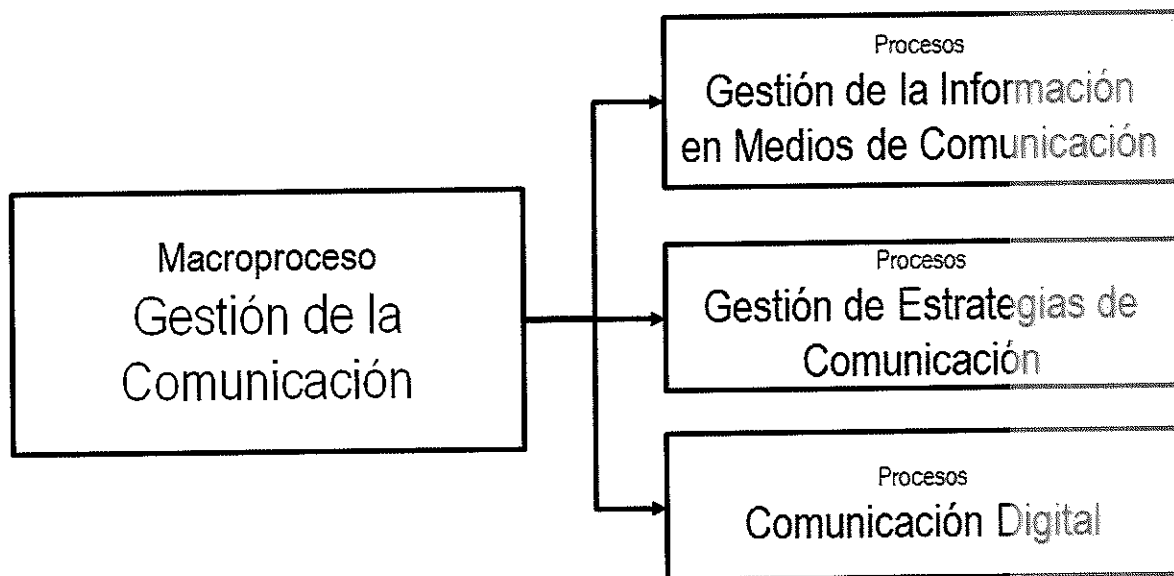


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> <pre> graph TD 1([Inicio]) --> 2[Elabora Diagnóstico] 2 --> 3[Documenta el Sistema de Gestión (Marco Normativo, Procesos, Procedimientos, Estructura Organizacional) y Perfiles Ocupacionales] 3 --> 4[Implementa el sistema de Gestión] 4 --> 5([Fin]) </pre>			
	Dirección Gestión Administrativa		Plan de trabajo, análisis normativo, procesos y unidades afectadas, oportunidades de mejora identificadas		
	Dirección Gestión Administrativa		Sistema de Gestión Documentado	<div> <div>Planificación</div> <div>Planificación de RPAH</div> </div>	
	Dirección de Gestión Administrativa (Conducción) y Unidades beneficiarias (responsabilidad de)		Plan de Implementación del Sistema	<div> <div>Control y Seguimiento</div> <div>Desarrollo del Sistema</div> <div>Seguimiento y Control</div> <div>Evaluación del Sistema de Gestión</div> </div>	
		5			



Estructura Documental Macroprocesos Gestión de la Comunicación

MACROPROCESO COMPLEMENTARIO DE APOORTE



Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso:Gestión de la Comunicación

Nombre del Proceso: Gestión de la Información en Medios de Comunicación

Código del Proceso	CCSS-PCA-002	Versión	001
--------------------	--------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

Diseñar y producir piezas de comunicación que sean difundidas por todos los medios de Comunicación colectiva diariamente

Objetivo del Proceso

Posicionamiento de la Imagen positiva y la reputación de la Caja Costarricense de Seguro Social

Alcance del Proceso

Inicio : Identificar el tema a atender
Final :Ejecuta la atención o actividad

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo de Trabajo Direccion de Comunicación	Equipo de Trabajo DSA	Gerente Administrativo
Nombre	Xinia Fernandez Delgado	Berry Montoya Fonseca	Luis Fernado Campos Montes
Firma			
Fecha			

Versión	Fecha	Descripción del Cambio

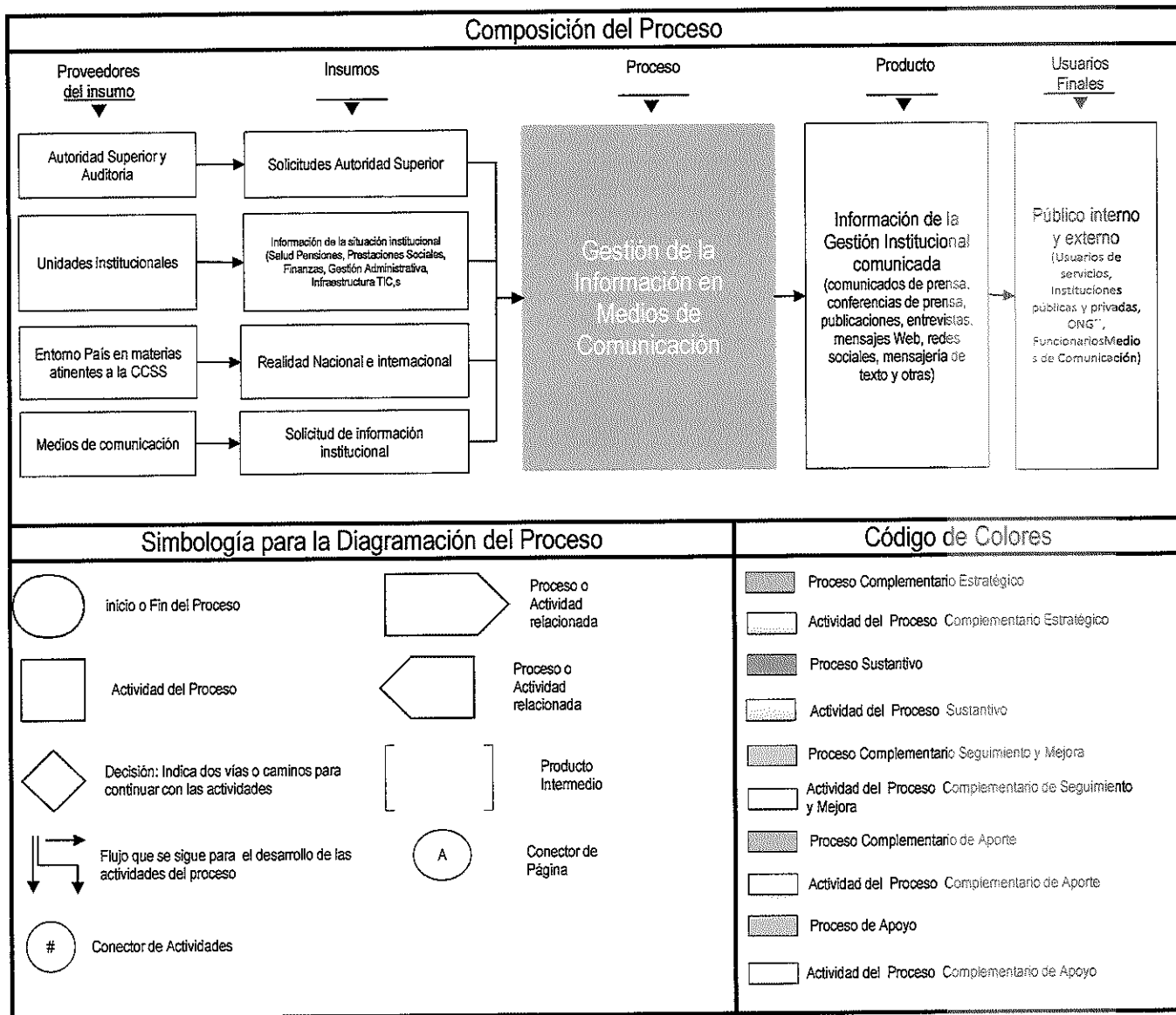
66

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Nombre del Proceso: Gestión de la información en Medios de Comunicación



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1 Inicio</p> <p>2 Identifica el tema a atender</p> <p>3 Coordina con los responsables o autoridades superiores del tema a atender</p> <p>4 Define el abordaje del tema</p> <p>5 Ejecuta la atención o actividad</p> <p>6 Fin</p>			
	Prensa y RRPP		Tema identificado		
	Prensa y RRPP		Coordinaciones realizadas		
	Prensa y RRPP		<ul style="list-style-type: none"> - Investigación del tema - Manejo del tema definido (entrevista, comunicado de prensa, conferencia de prensa, redes sociales, mensajes de texto, etc) 		
	Prensa y RRPP		Tema o actividad atendida	Seguimiento	

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Nombre del Proceso: Gestión para la comunicación digital

[illegible]



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

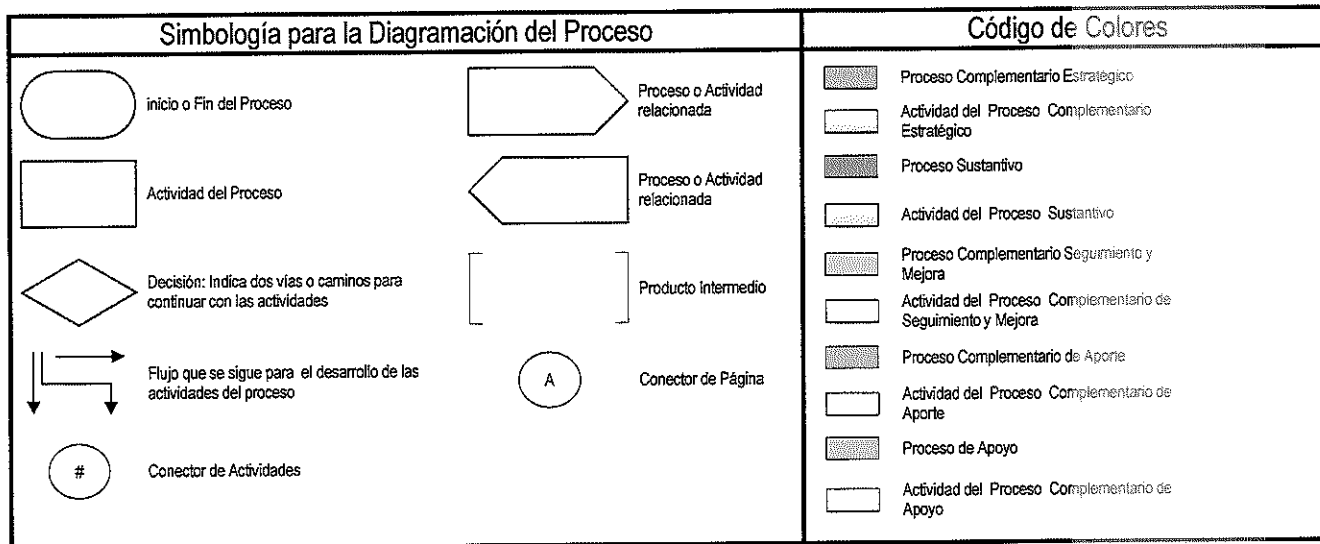
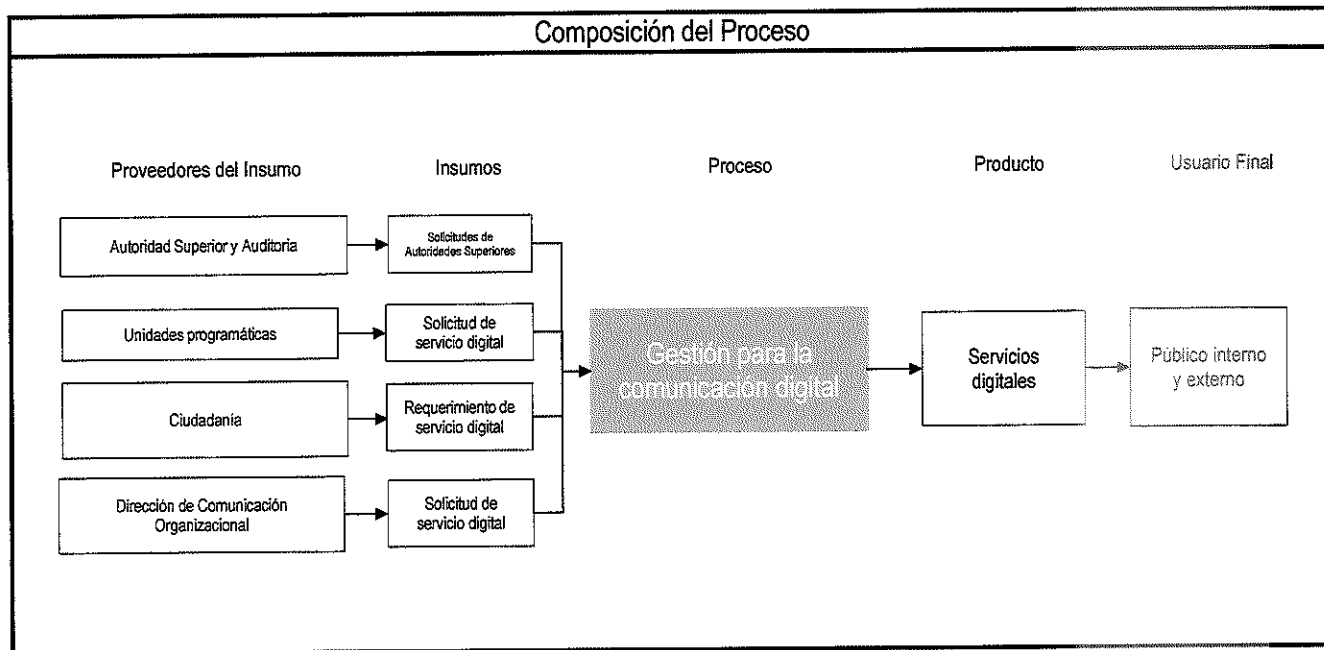
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Nombre del Proceso: Gestión para la comunicación digital



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1 Inicio</p> <p>2 Definición del peso estratégico del servicio digital</p> <p>3 Planificación de la puesta en marcha del servicio digital</p> <p>4 Implementación del servicio digital</p> <p>5 Seguimiento y control del servicio digital</p> <p>6 Fin</p> <pre> graph TD 1([1 Inicio]) --> 2[2 Definición del peso estratégico del servicio digital] 2 --> 3[3 Planificación de la puesta en marcha del servicio digital] 3 --> 4[4 Implementación del servicio digital] 4 --> 5[5 Seguimiento y control del servicio digital] 5 --> 6([6 Fin]) </pre>			
	DCO		Lista de requerimientos		
	DCO		Cronograma de trabajo		
	DCO		Servicio digital		
	DCO		Diagnóstico		

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Nombre del Proceso: Gestión de estrategias de comunicación y producción

[illegible]

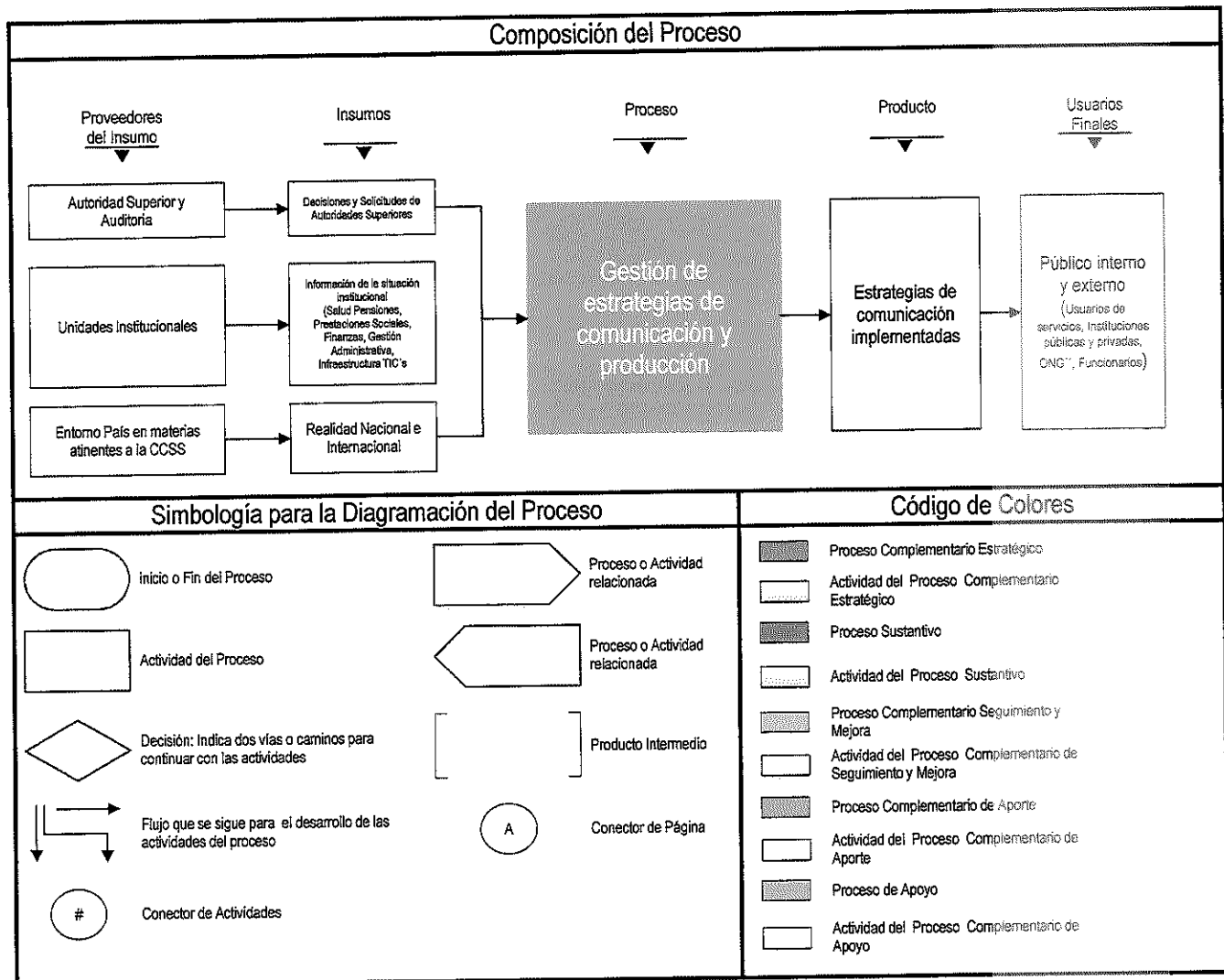


Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Nombre del Proceso: Gestión de estrategias de comunicación y producción

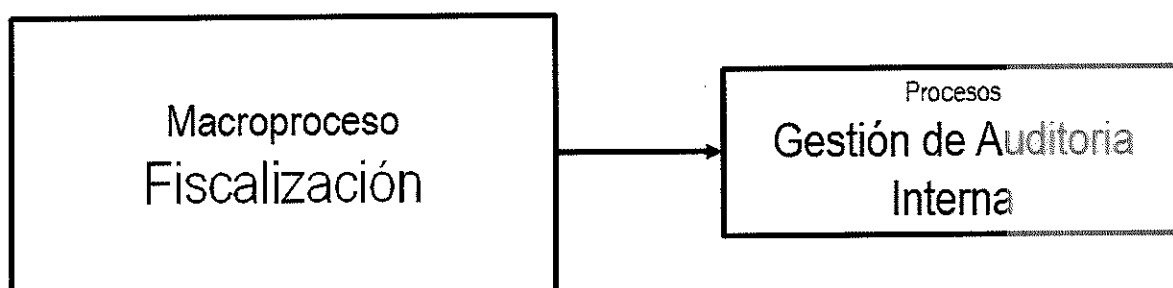


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> <pre> graph TD 1([Inicio]) --> 2[Diagnóstico de la temática] 2 --> 3[Diseño de la estrategia de comunicación (Tv, Radio, Prensa, Material Gráfico, Web, RRPP)] 3 --> 4[Implementa (producción e implementación)] 4 --> 5([Fin]) </pre>			
	DCO		Identificación y valoración del escenario de la temática	Revisión	
	DCO		Estrategia de comunicación diseñada y valida		
	DCO		Estrategias de comunicación producidas e implementadas Negociación con medios	Seguimiento Evaluación Adquisición de medios y servicios	



Estructura Documental Macroprocesos Fiscalización

MACROPROCESO COMPLEMENTARIO DE SEGUIMIENTO Y MEJORA



Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Fiscalización y Control

Nombre del Proceso: Gestion de Auditorías Internas

[illegible]



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

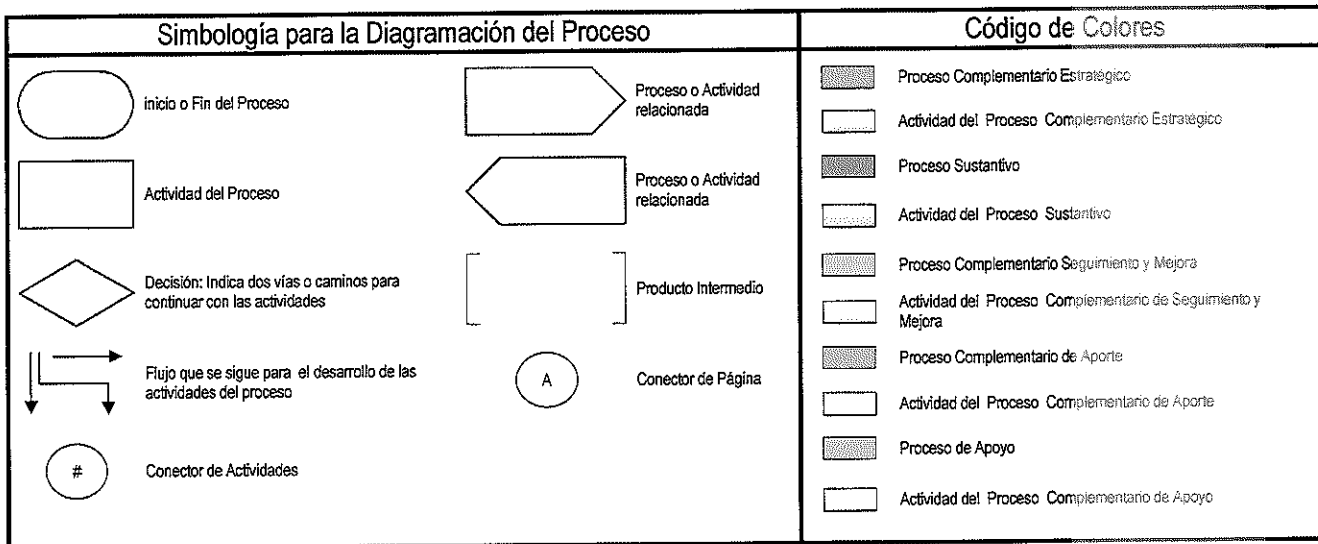
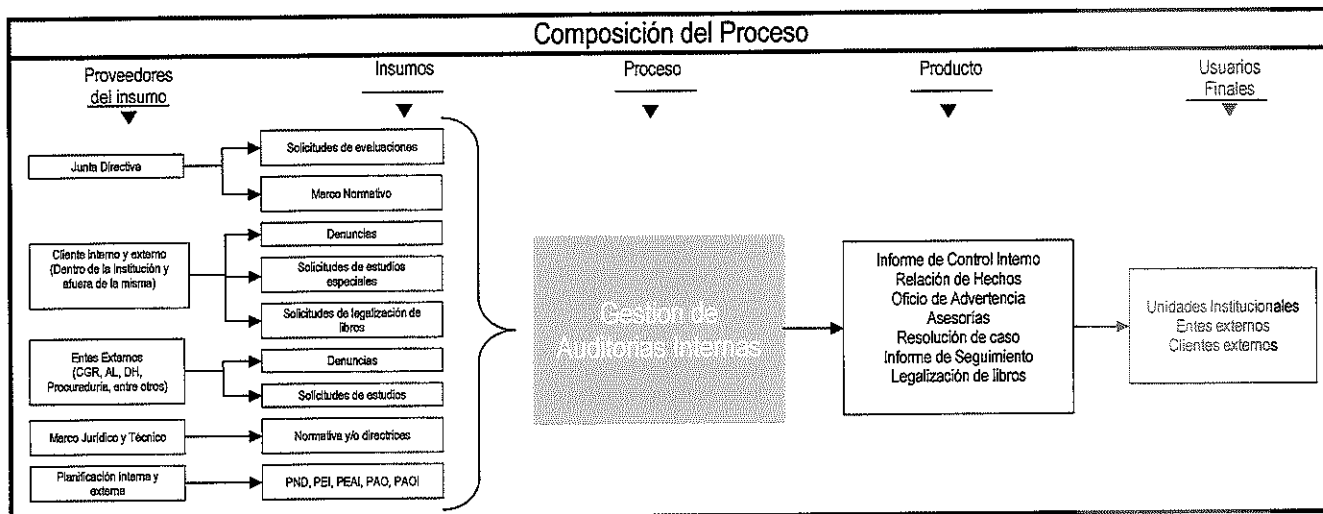
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Fiscalización y Control

Nombre del Proceso: Gestión de Auditorías Internas

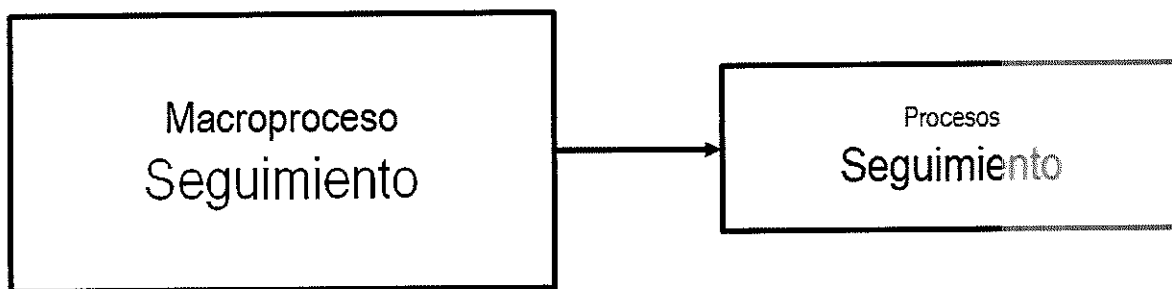


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1 Inicio</p> <p>2 Programa la actividad de fiscalización</p> <p>3 Ejecuta la actividad a fiscalizar</p> <p>4 Aprueba el documento</p> <p>5 Oficializa el producto de Auditoría (Trabajo secretarial, papeles de trabajo, comunicación de resultados)</p> <p>6 Fin</p>			
	Auditoría Externa		Programación definida	<p>2.6</p> <p>2.5</p> <p>2.4</p> <p>2.3</p>	
	Auditoría Externa		Borrador del documento		
	Auditoría Externa		Producto de Auditoría aprobado		
	Auditoría Externa		Producto de Auditoría aprobado	<p>2.6</p> <p>2.5</p> <p>2.4</p> <p>2.3</p>	



Estructura Documental Macroprocesos Seguimiento

MACROPROCESO COMPLEMENTARIO DE SEGUIMIENTO Y MEJORA





Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Seguimiento

Nombre del Proceso: Seguimiento

Código del Proceso	CCSS-PCSM-001	Version	001
--------------------	---------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

El Proceso de seguimiento recopila y analiza a medida que se avanza en el desarrollo de los procesos o la implementación de un proyecto.

Objetivo del Proceso

El objetivo del procesos de seguimiento es mejorar la eficacia y efectividad de los resultados de los procesos o del proyecto en sí. Se basa en las metas establecidas y actividades planificadas para las distintas fases del trabajo de planificación.

Alcance del Proceso

Inicio: El proceso de evaluación inicia con el desarrollo metodológico de la evaluación que se desea aplicar

Fin: El proceso de evaluación finaliza con la difusión de los resultados obtenidos de la aplicación de dicha evaluación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo de Trabajo DSA	Director Sistemas Administrativos	Gerencias
Nombre	Berny Montoya Fonseca	Sergio Chacon Marin	
Firma			
Fecha			

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

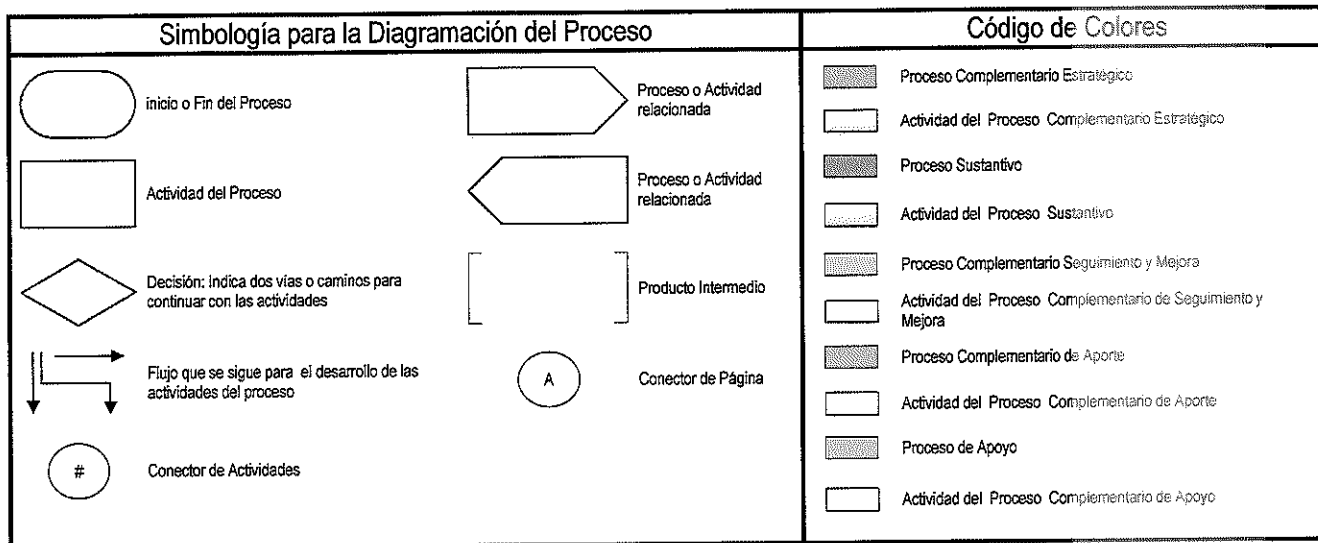
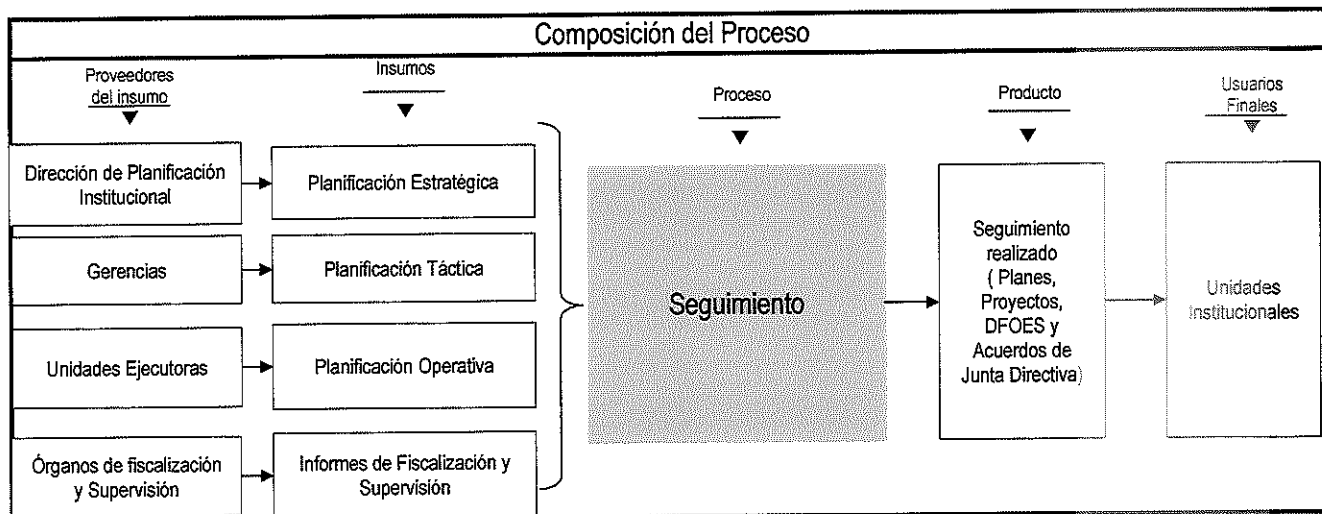
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Seguimiento

Nombre del Proceso: Seguimiento

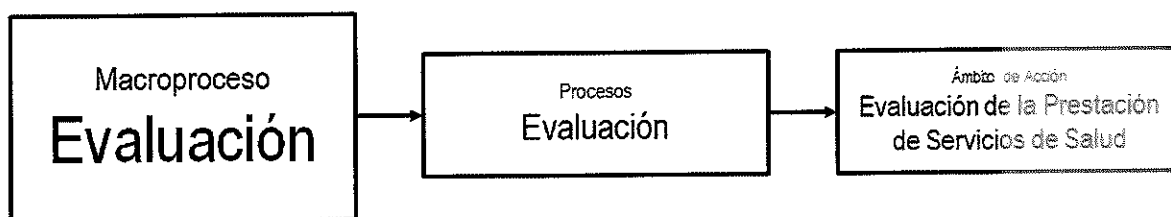


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<div><div>1</div><div>Inicio</div></div> <div><div>2</div><div>Programa fechas de seguimiento</div></div> <div><div>3</div><div>Solicita información de cumplimiento de actividades o recomendaciones</div></div> <div><div>4</div><div>Establece el rendimiento</div></div> <div><div>5</div><div>Fin</div></div>			
	Unidades de trabajo Institucionales		Seguimiento programado		
	Unidades de trabajo Institucionales		Información solicitada		
	Unidades de trabajo Institucionales		Informe de cumplimiento de metas plan estratégico, táctico y operativo		



Estructura Documental Macroprocesos Evaluación

MACROPROCESO COMPLEMENTARIO DE SEGUIMIENTO Y MEJORA



Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Evaluación

Nombre del Proceso: Evaluación

[illegible]



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

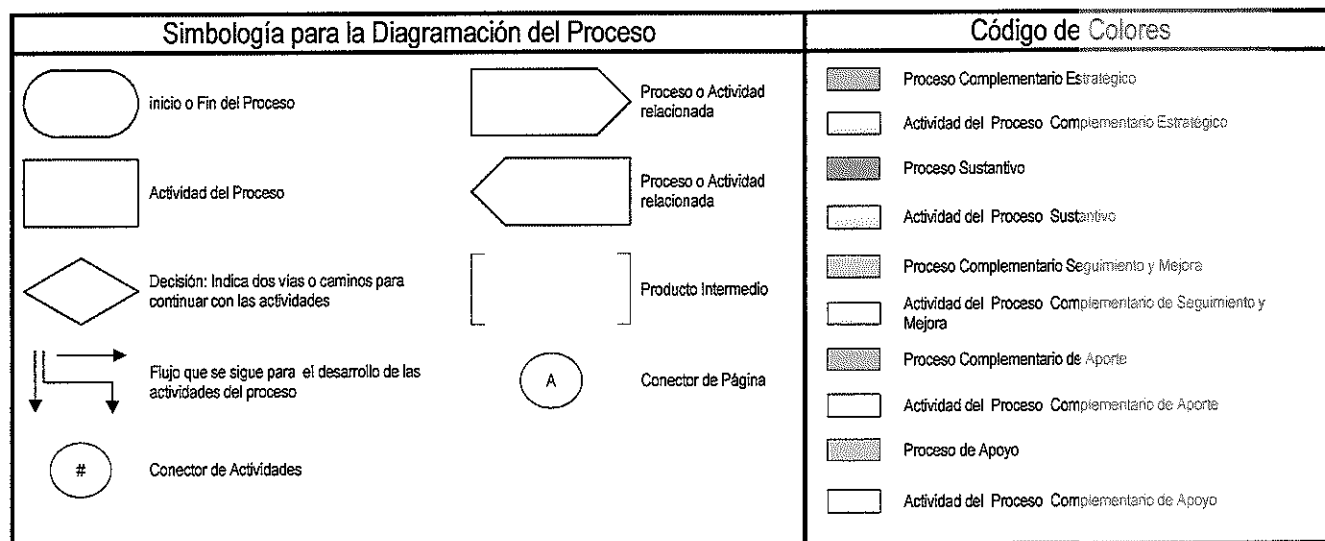
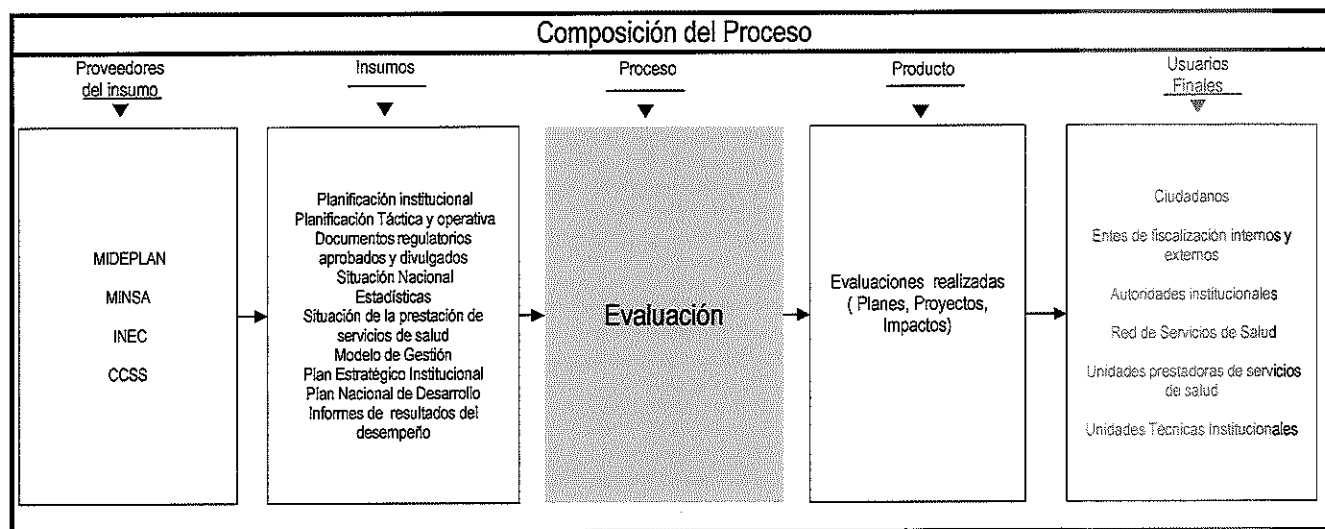
Área Gestión de Control Interno

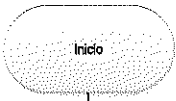
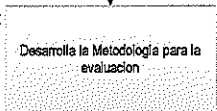
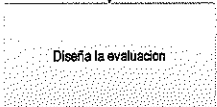
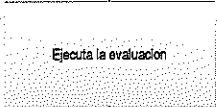
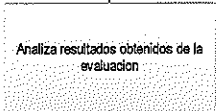
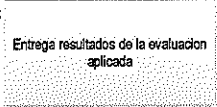
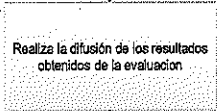
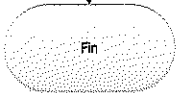
Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Evaluación

Nombre del Proceso: Evaluación



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> 			
	Unidades de trabajo Institucionales	<p>2</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Contenidos a evaluar priorizados - Plan de Evaluación 		
	Unidades de trabajo Institucionales	<p>3</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación diseñada 		
	Unidades de trabajo Institucionales	<p>4</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Información recolectada 		
	Unidades de trabajo Institucionales	<p>5</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de resultados elaborado 		
	Unidades de trabajo Institucionales	<p>6</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados entregados 		
	Unidades de trabajo Institucionales	<p>7</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones - Sitio Web - Talleres - Presentaciones 		
		<p>8</p> 			



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Evaluación

Nombre del Proceso y Ambito de Accion: Evaluación (Prestación de los Servicios de Salud)

Codigo del Proceso	CCSS-PCSM-002	Version	001
--------------------	---------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

Consiste en todo lo concerniente a la conducción e integración de la Evaluación del Desempeño de la Prestación de los Servicios de Salud tanto en Áreas de Salud como en Hospitales y Centros Especializados

Objetivo del Proceso

Es identificar el estado de situación del desempeño de cada una de uno de los Centros Médicos visualizando al sistema como un todo. Teniendo en cuenta un marco orientador con contenidos priorizados que integren los dos tipos de prestadores de servicios de salud, los cuales presentan diferencias en los componentes básicos que caracterizan los servicios, desde la población objetivo hasta la formación profesional, la cantidad de recurso humano, la normativa de atención o la infraestructura, todo con la finalidad de generar información para la toma de decisiones oportunas que permitan el mejoramiento continuo de la atención a la salud de las personas.

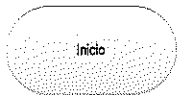
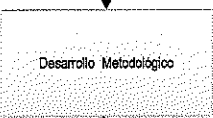
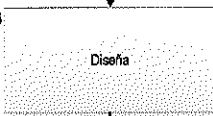
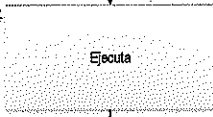



Alcance del Proceso

Este proceso inicia con el Desarrollo Conceptual y Metodológico que permite la formulación del Plan de Evaluación del Desempeño de la Prestación, el cual incluye la priorización de los contenidos a evaluar tanto en las Áreas de Salud como en Hospitales y Centros Especializados. Posteriormente, se realizan las actividades de Diseño, Ejecución, Análisis de resultados, Entrega de Resultados a los tomadores de decisiones y finaliza con la Difusión de información al público mediante los medios de comunicación institucional.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Directora		
Nombre	Dra. Ana Guzmán Hidalgo		
Firma			
Fecha	23/04/2013		

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio

Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> 			
	Gerencia Médica	<p>2</p> 	Contenidos a evaluar priorizados Plan de Evaluación de la Prestación de los Servicios.		
	Gerencia Médica	<p>3</p> 	Ficha técnica Compromiso de Gestión Instrumentos de recolección diseñado		
	Gerencia Médica	<p>4</p> 	Curso de capacitación Información recolectada Base de Datos		
	Gerencia Médica	<p>5</p> 	Informe de resultados Estudios Específicos		
	Gerencia Médica	<p>6</p> 	Publicaciones Sitio Web Talleres Presentaciones		
		<p>7</p> 			



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

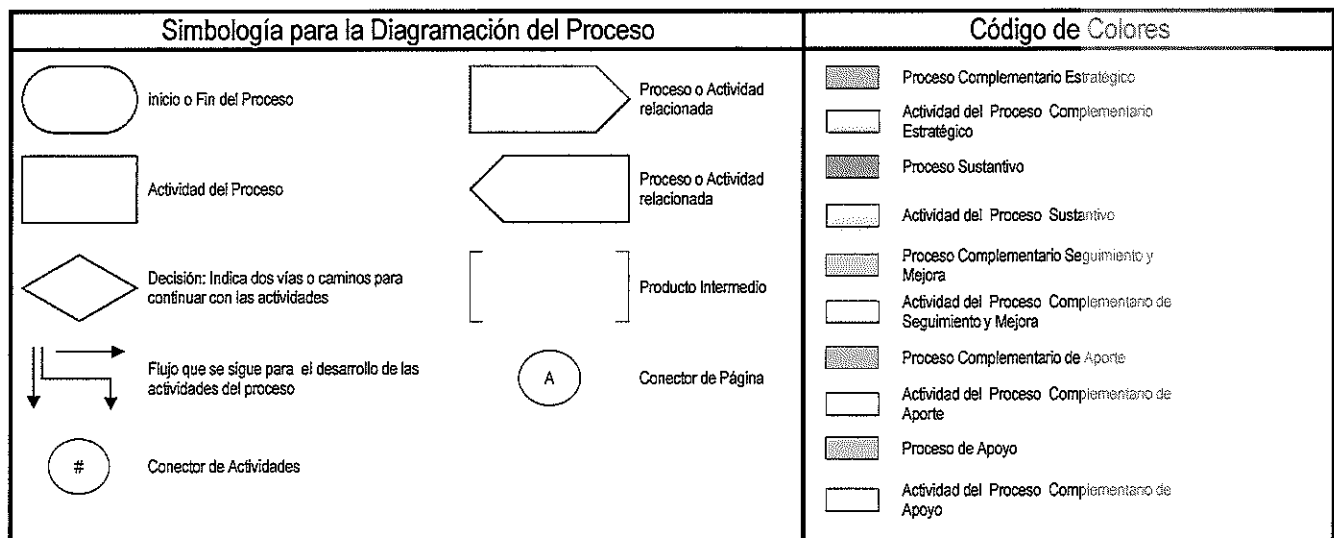
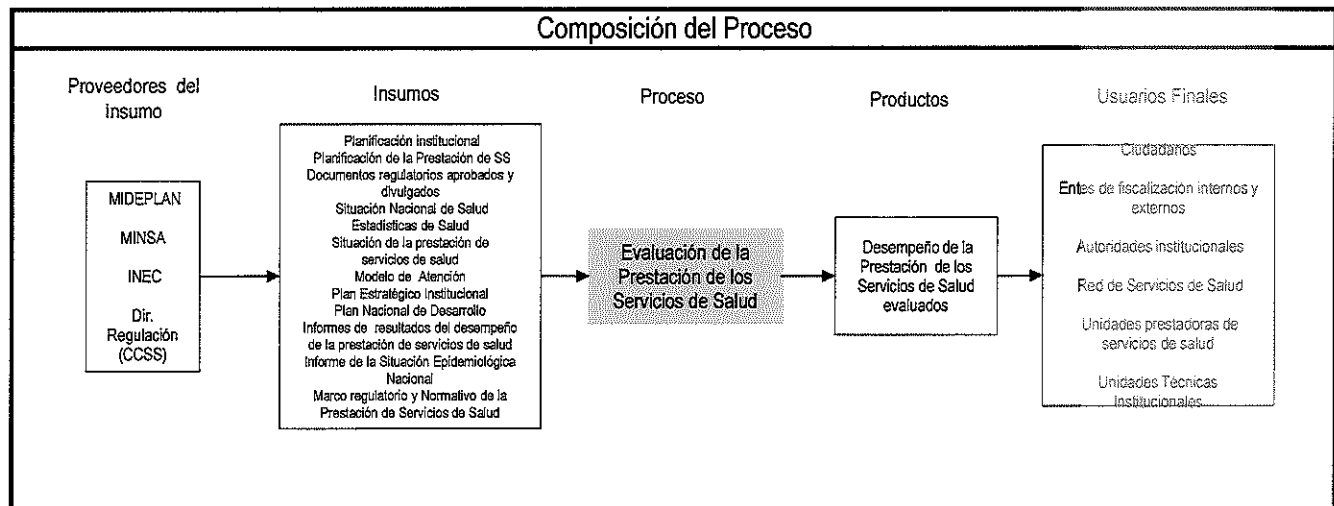
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Evaluación

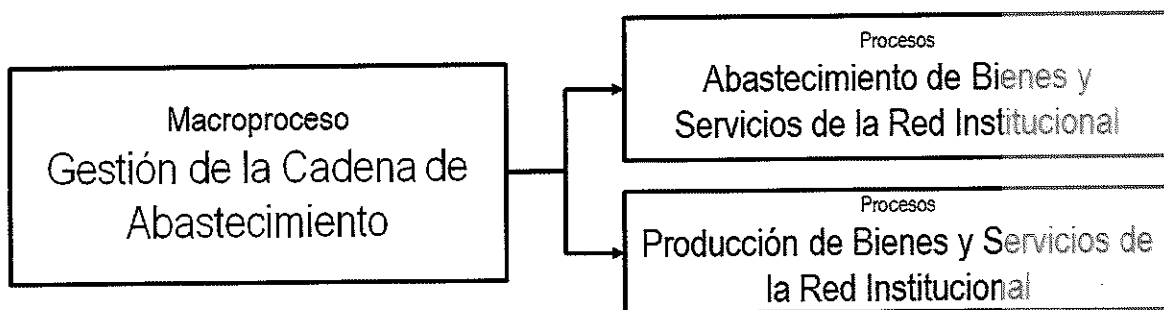
Nombre del Proceso: Evaluación del Desempeño de la Prestación de los Servicios de Salud





Estructura Documental Macroprocesos Gestión de la Cadena de Abastecimiento

MACROPROCESO DE APOYO





Caja Costarricense de Seguro Social
Gerencia Administrativa
Dirección de Sistemas Administrativos
Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: GESTION DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE LA RED IN
Nombre del Proceso: Abastecimiento de los Bienes y Servicios de la Red Institucional

Código del Proceso	CCSS-PA-001	Versión	002
Descripción General del Proceso Serán definidos los procedimientos sustantivos para lograr el abastecimiento de los bienes y servicios que integran la programación y ejecución contractual; formalización de las compra, recepción de los bienes adquiridos, control de calidad, aliste y distribución a la Red de Servicios Institucional para su dotación al usuario final.			
Objetivo del Proceso Garantizar el abastecimiento de la Red Institucional mediante la integración de las etapas que conforman la cadena de abastecimiento con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios con calidad, oportunidad y costo razonable.			
Alcance del Proceso Inicia: Definición de consumos reales de bienes y servicios para el desarrollo de los procesos de programación y ejecución contractual. Finaliza: Dotación de los Bienes y Servicios a la Red Institucional para su entrega al usuario final.			
Cargo	Elaborado por Director Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios	Revisado por	Aprobado por Gerente Logística
Nombre	Manrique Casanova Arango		Dinorah Garro Herrera
Firma			
Fecha			
Control de Cambios en el Proceso			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

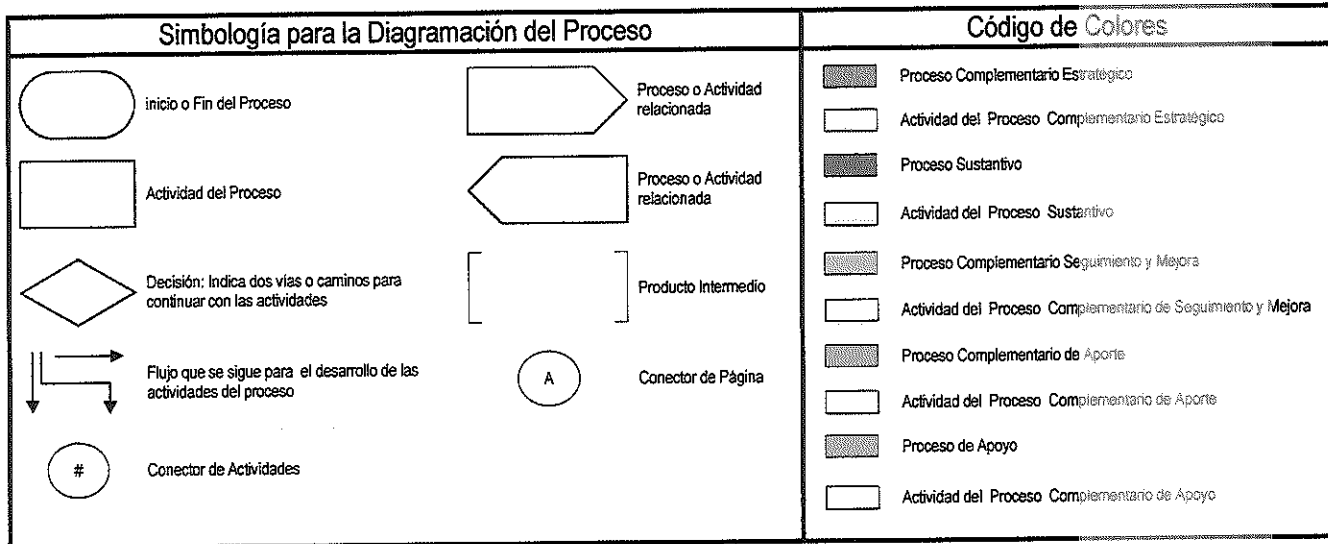
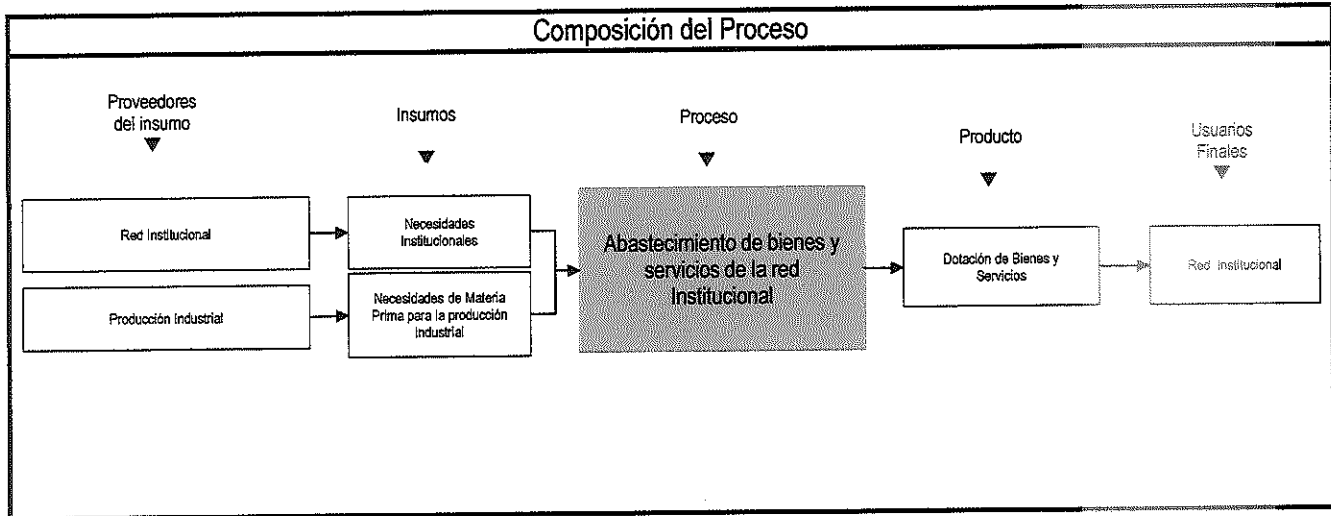
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de la cadena de Abastecimiento

Nombre del Proceso: Abastecimiento de bienes y servicios de la Red Institucional



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<div>1</div> <div></div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>A</div>	<div>Adquisición y ejecución planificada</div> <div>Orden de Compra o Contrato</div> <div>Recisión de la orden de compra o contrato Entrega de Mercadería Proveedores</div> <div>Bienes Revisados</div> <div>Subsanaciones gestionadas con el proveedor</div>		

92

Pag N° 2	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre> graph TD A((A)) --> D10{¿Es factible la subsanación?} D10 -- No --> N2((2)) D10 -- Si --> D11{¿Los inventarios se encuentran ajustados a la política?} D11 -- No --> N2 D11 -- Si --> N12[12 Almacena] N8_1((8)) --> N12 N12 --> N13[13 Distribuye] N8_2((8)) --> N13 N13 --> N14([14 Fin]) </pre>			
	Dirección Aprovechamiento de Bienes y Servicios				
	Dirección Aprovechamiento de Bienes y Servicios				
	Dirección Aprovechamiento de Bienes y Servicios		Producto almacenado	Producto almacenado	
	Dirección Aprovechamiento de Bienes y Servicios		Producto distribuido		

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Cadena de Abastecimiento.

Nombre del Proceso: Producción de bienes y servicios de la Red Institucional.

Código del Proceso	CCSS-PA-002	Versión	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

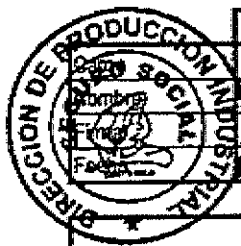
La Producción de bienes y servicios es uno de los procesos de la Gerencia de Logística como parte de la cadena de abastecimiento institucional, específicamente la producción de medicamentos, soluciones parenterales, productos químicos, prendas hospitalarias, prótesis y ortesis para extremidades, así como, el servicio de óptica y los servicios en el procesamiento de la ropa usada de unidades de servicio de salud de la Red Institucional.

Objetivo del Proceso

Ejecutar la planificación de todas aquellas acciones y actividades que propician la integración de los procesos, armonizando los recursos suplidos en contraste con los requerimientos de cadena de abastecimiento, con el fin de suplir los bienes y servicios a la red de servicios institucional, con calidad, oportunidad y eficiencia.

Alcance del Proceso

El proceso inicia con la planificación y programación de la producción de bienes y servicios de calidad, el cual finaliza en la entrega de productos a probados al Área de almacenamiento y distribución (ALDI), para ser suplidos a la Red Institucional, mediante la cadena de abastecimiento institucional.



Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
DIRECTOR		GERENTE DE LOGISTICA
Ovidio Muñoz Valerio		Dinorah Garro Herrera
<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
17/04/2013		

Control de Cambios en el Proceso

[illegible]



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

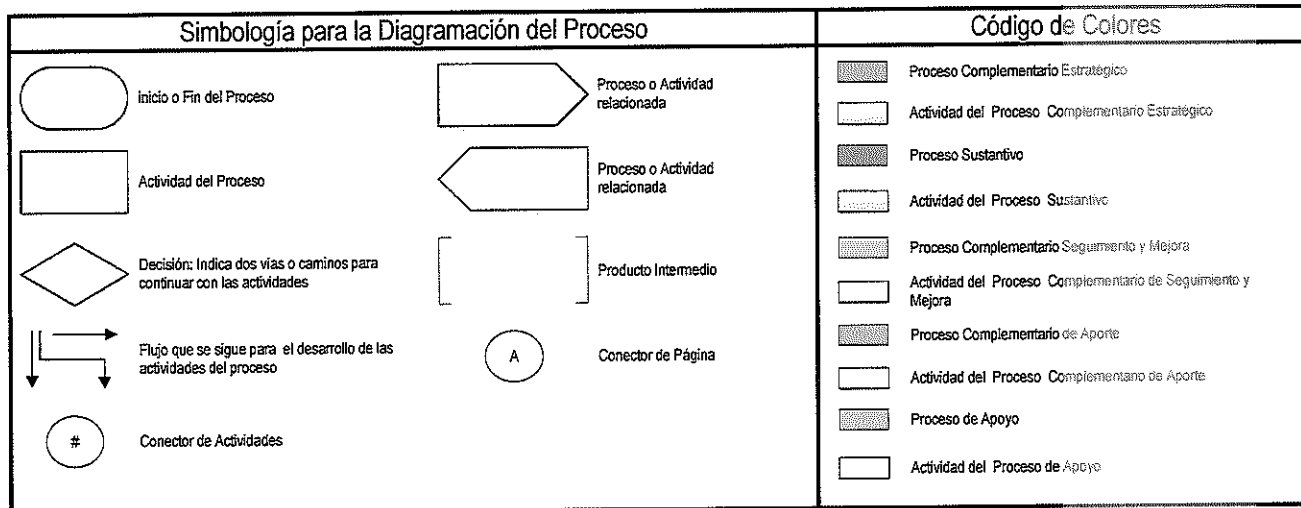
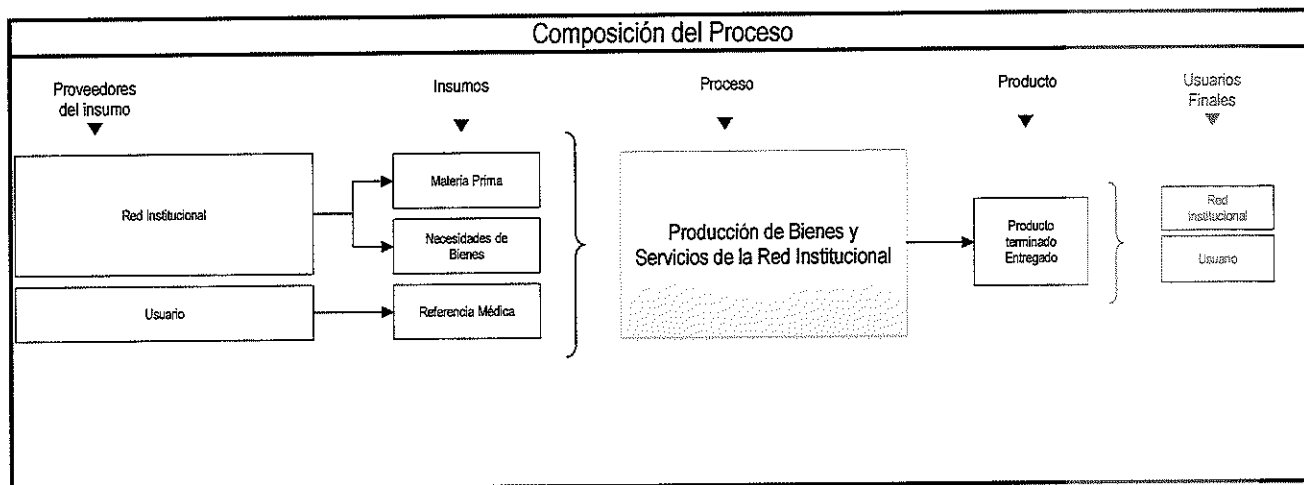
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

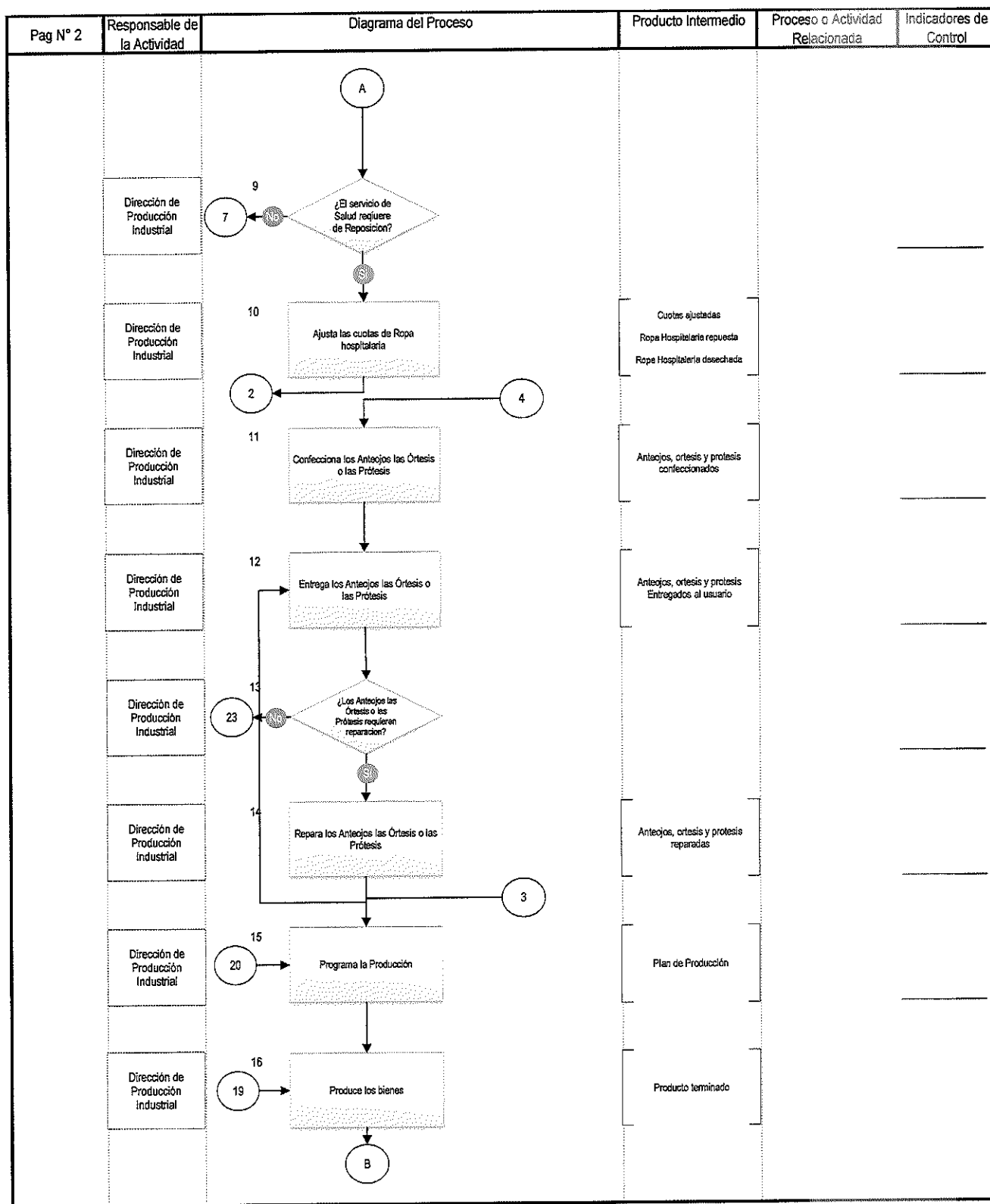
(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de la Cadena de Abastecimiento

Nombre del Proceso: Producción de Bienes y Servicios de la Red Institucional



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 2[Planifica la producción y dotación de bienes y servicios] 10((10)) --> 2 22((22)) --> 2 2 --> 3{¿Se va a prestar un servicio?} 3 -- No --> 15((15)) 3 -- Sí --> 4{¿El servicio es de dotación de Ropa Hospitalaria?} 4 -- No --> 11((11)) 4 -- Sí --> 5[Confecciona la ropa hospitalaria] 5 --> 6{¿La ropa que se confecciona se debe almacenar?} 6 -- No --> 21((21)) 6 -- Sí --> 7[Procesa la Ropa Hospitalaria Lavanderías] 9((9)) --> 7 7 --> 8[Entrega para su uso en los servicios de salud] 8 --> A((A)) </pre>	Producción y dotación de bienes y servicios planificada		
	Dirección de Producción Industrial				
	Dirección de Producción Industrial				
	Dirección de Producción Industrial				
	Dirección de Producción Industrial		Ropa hospitalaria confeccionada		
	Dirección de Producción Industrial				
	Dirección de Producción Industrial				
	Dirección de Producción Industrial		Ropa a disposición		
	Dirección de Producción Industrial		Ropa distribuida	Proceso de distribución	



Pag N° 3	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre> graph TD B((B)) --> 17[Asegura la calidad] 17 --> 18{¿El producto cumple con los requerimientos de calidad establecidos?} 18 -- No --> 19{¿El producto se puede reprocesar?} 18 -- Si --> 21[Entrega al ALDI] 19 -- No --> 20[Aplica el procedimiento para el descarte del producto rechazado] 19 -- Si --> 21 20 --> 15((15)) 6((6)) --> 21 21 --> 22{¿Los inventarios se encuentran ajustados a la política?} 22 -- No --> 2((2)) 22 -- Si --> 23[Fin] 13((13)) --> 23 </pre>	<div>Producto analizado</div> <div>Descarte Gestionado</div> <div>Producto terminado entregado al ALDI</div>		
Observaciones Lavado de ropa Hospitalaria: proceso integral de manufactura que implica la transformación de la ropa sucia de uso hospitalario para obtener ropa hospitalaria limpia y aséptica. Este proceso se realiza a través de sub procesos de recolección y clasificación de la prenda, ya sea por grupo o familia, así como por grados de suciedad. Además incluye el sub proceso de lavado y desinfección, el cual involucra la acción mecánica de los equipos utilizados, acción química de los insumos (Solución Detergente, Solución Alcalina, Solución Blanqueadora y Solución Reguladora de pH), acción del agua con niveles de dureza controlados (Entre 0 a 40 ppm como máximo), acción de la temperatura (Entre 60 a 80 grados Celsius), la cual es suministrada mediante la inyección de agua caliente o vapor. También incluye sub procesos de secado con temperaturas controladas (Entre 180 a 210 grados Celsius), sub proceso de planchado y sub proceso de distribución de ropa. Este proceso integral de manufactura, involucra técnicas, criterios y parámetros de control, los cuales debe estar incorporados como estándares de producción y buenas prácticas de manufactura a través de este. (ppm: Partes por millón)					



Estructura Documental Macroprocesos Gestión de Infraestructura y Tecnología

MACROPROCESO DE APOYO

