



Nombre del Macroproceso: Gestión de Infraestructura y Tecnología
Nombre del Proceso: Desarrollo de Proyectos

100

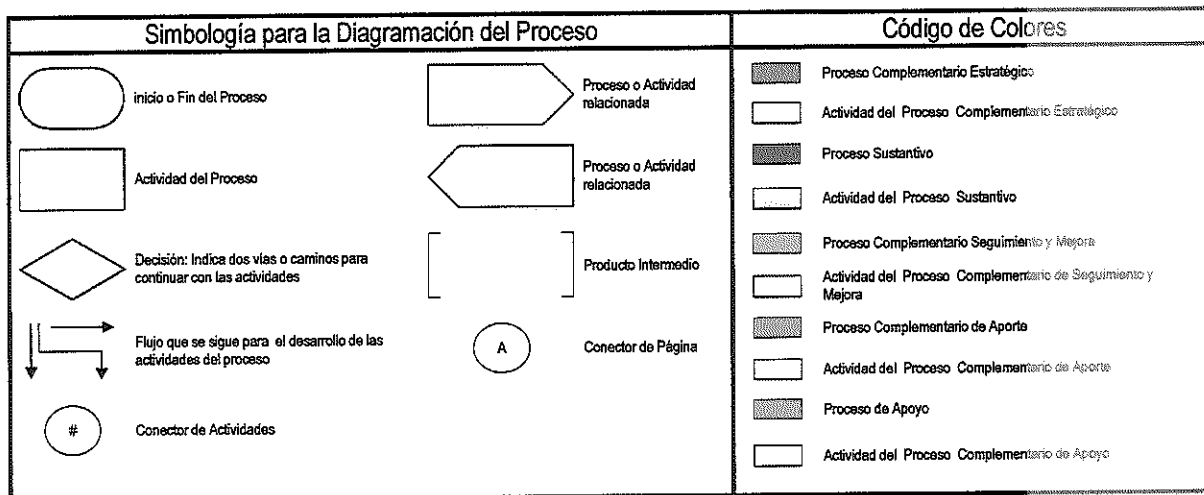
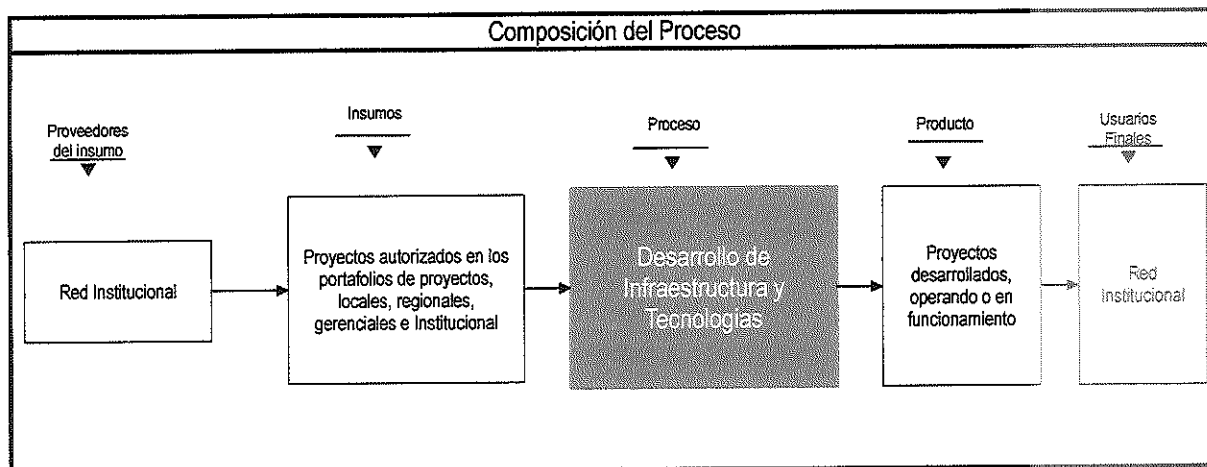


Diagrama de bloques

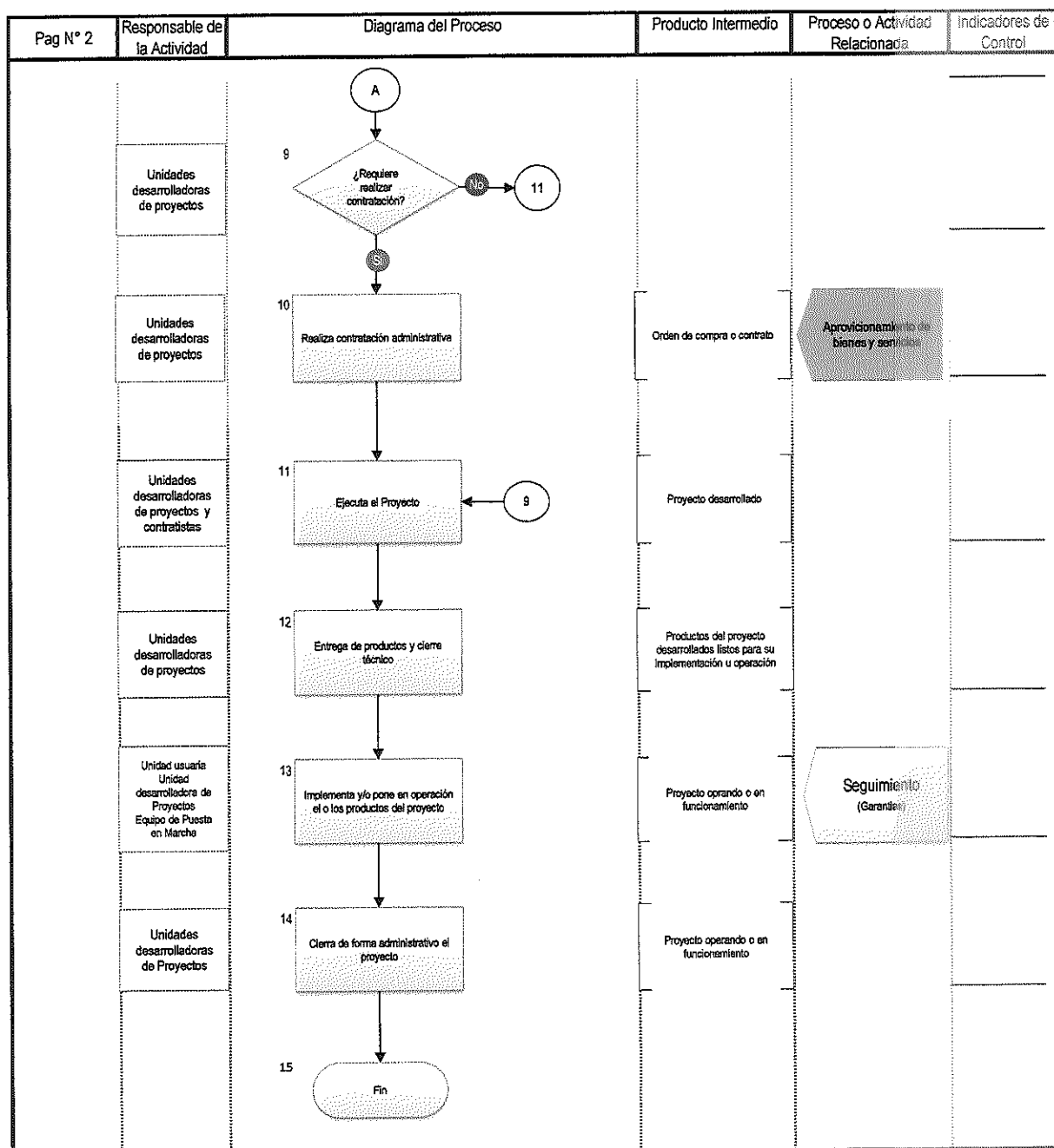
(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Infraestructura y Tecnologías

Nombre del Proceso: Desarrollo de Infraestructura y Tecnologías



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionaria	Indicadores de Control
		<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 2[Realiza la constitución del Proyecto] 2 --> 3{¿Es un proyecto de TIC?} 3 -- Si --> 4[Define las especificaciones del requerimiento] 3 -- No --> 8[Diseña y/o especifica el proyecto] 4 --> 5[Plantea el proyecto] 5 --> 6{¿El proyecto requiere terreno?} 6 -- Si --> 7[Realiza la adquisición del terreno] 6 -- No --> 8 7 --> 8 8 --> A((A)) </pre>			
	Unidades desarrolladoras de proyectos			Autorización de inicio de actividades del proyecto	
	Unidades desarrolladoras de proyectos				
	Unidades desarrolladoras de proyectos en TIC			Términos de referencia	
	Unidades desarrolladoras de proyectos			Plan del proyecto	
	Unidades desarrolladoras de proyectos				
	Unidades desarrolladoras de proyectos			Terreno adquirido	
	Unidades desarrolladoras de proyectos			Diseño y/o especificaciones del proyecto	



Observaciones: Este proceso incluye proyectos vinculados a Infraestructura, equipamiento, TICs y aquellos de naturaleza mantenimiento que son gestionados bajo la metodología de Gestion de Proyectos, sean estos por complejidad o por costo.

Un requisito relevante para el desarrollo de los proyectos es que existan objetivos de la operación y/o funcionamiento que permitan la realización de las evaluaciones expost cuando los productos del proyecto alcancen su madurez

Cuando lo proyectos incluyen garantías de funcionamiento y contratos de mantenimiento preventivo y/o correctivo las unidades ejecutoras o desarrolladoras deben darle el seguimiento correspondiente.

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión de Infraestructura y Tecnología

Nombre del Proceso: Evaluación Tecnológica

[illegible]

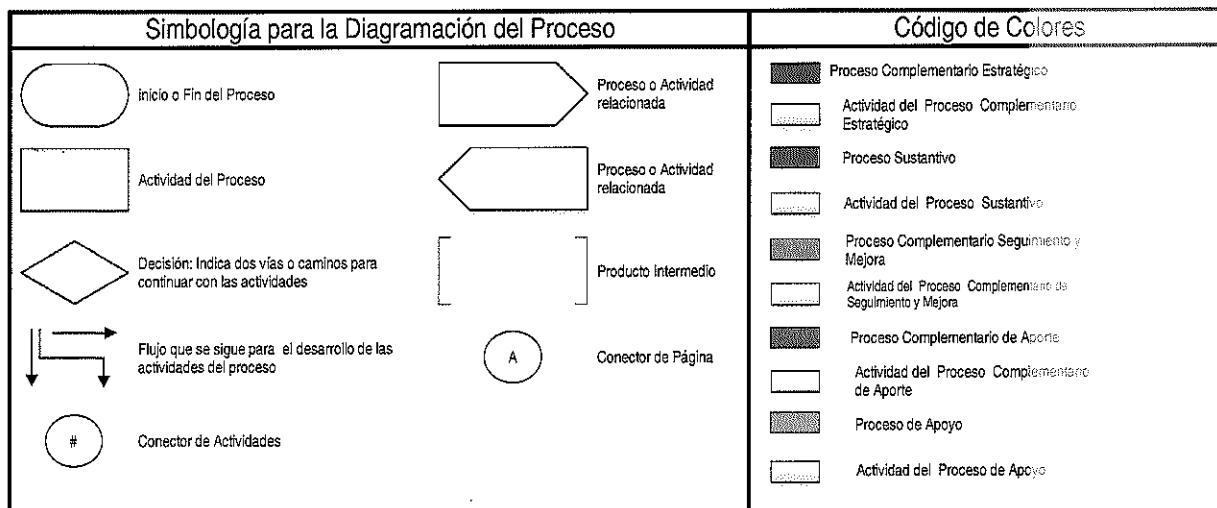
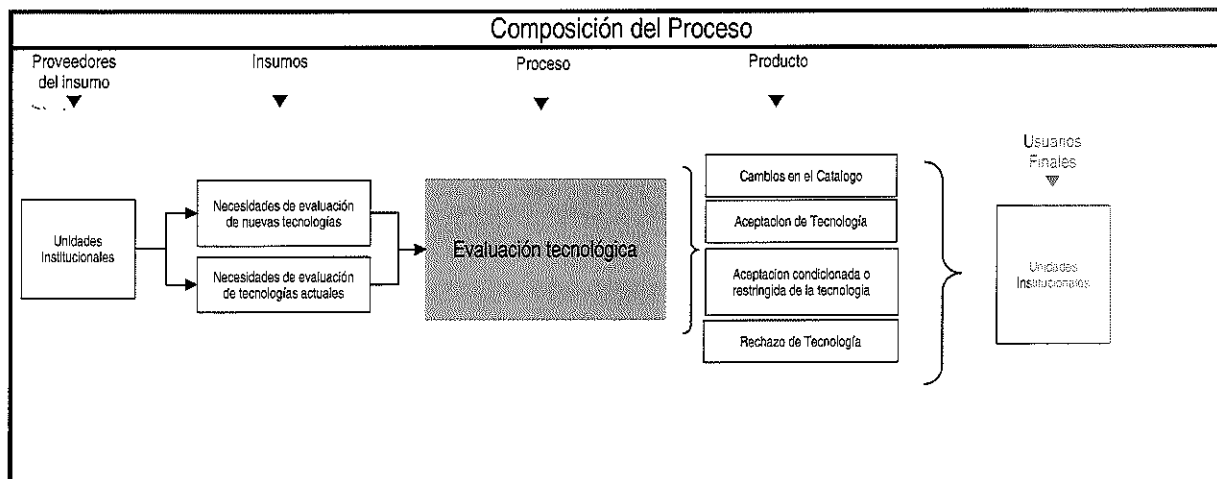


Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Infraestructura y Tecnología

Nombre del Proceso: Evaluación Tecnológica



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 Especifica la evaluación</p> <p>3 Investiga y analiza</p> <p>4 Recomienda</p> <p>5 Fin</p> <pre> graph TD 1([1 Inicio]) --> 2[2 Especifica la evaluación] 2 --> 3[3 Investiga y analiza] 3 --> 4[4 Recomienda] 4 --> 5([5 Fin]) </pre>			
	<ul style="list-style-type: none"> - GIT - Gerencia Logística - Gerencia Médica 		Especificaciones de la evaluación definidas		
	<ul style="list-style-type: none"> - GIT - Gerencia Logística - Gerencia Médica 		Investigación y análisis realizados		
	<ul style="list-style-type: none"> - GIT - Gerencia Logística - Gerencia Médica 		Cambios en el catálogo Aceptación de tecnología Rechazo de tecnología		

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión de Infraestructura y Tecnología

Nombre del Proceso: Gestión de Infraestructura y Mantenimiento

[illegible]

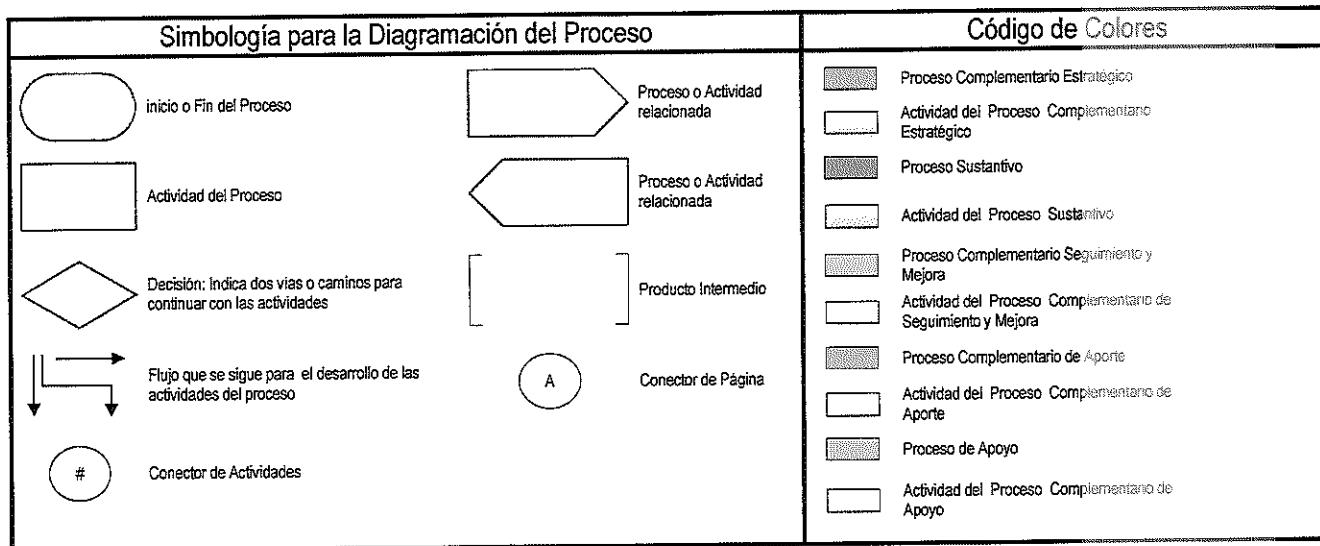
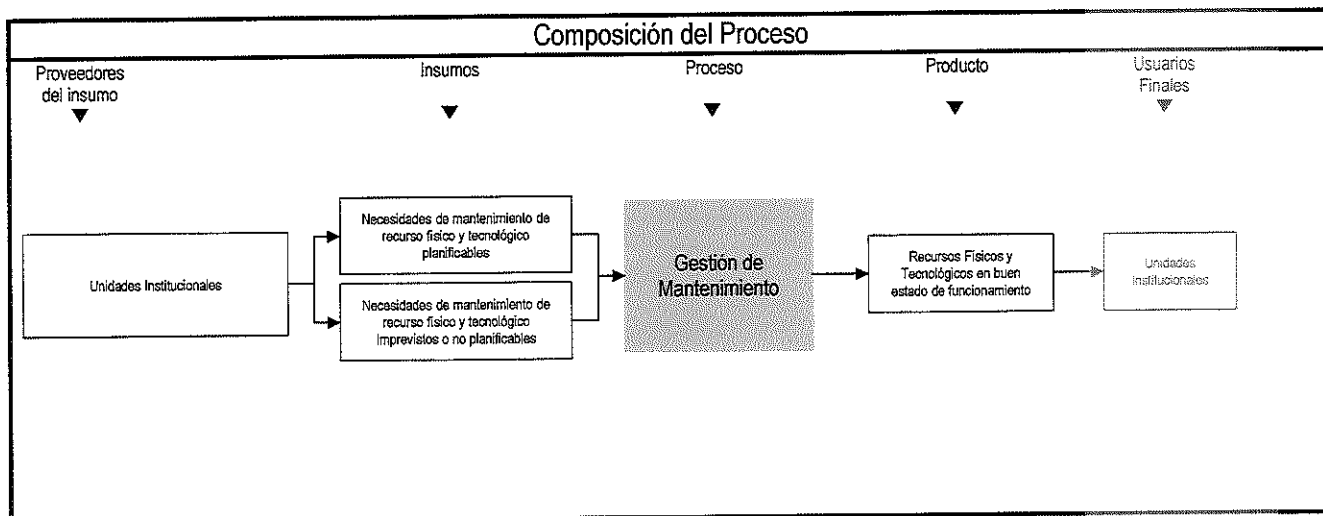


Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Infraestructura y Tecnología

Nombre del Proceso: Gestión de Mantenimiento

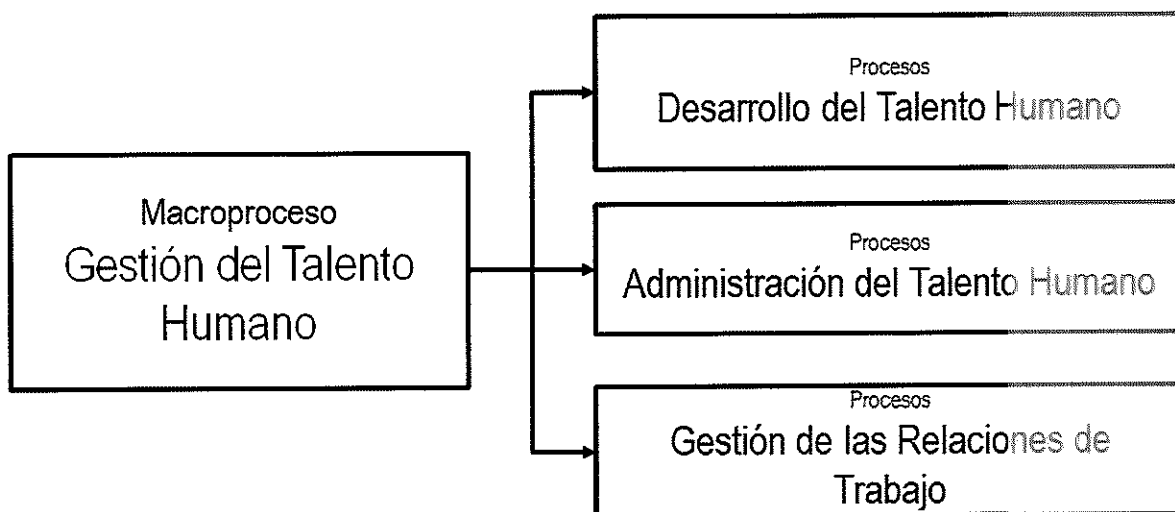


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1 Inicio</p> <p>2 Analiza la necesidad de mantenimiento presentada</p> <p>3 ¿La necesidad de Mantenimiento es planificable?</p> <p>9 Identifica recursos físicos y tecnológicos</p> <p>Realiza Programa de Mantenimiento</p> <p>10 Asigna recursos</p> <p>13 Ejecuta el Plan de Mantenimiento</p> <p>Fin</p>			
	Unidades de Mantenimiento Institucional		Necesidades de Mantenimiento analizadas		
	- GIT - Unidades de Mantenimiento Institucional				
	- GIT - Unidades de Mantenimiento Institucional		Recursos físicos y tecnológicos identificados		
	- GIT - Unidades de Mantenimiento Institucional		Plan de Mantenimiento		
	- GIT - Unidades de Mantenimiento Institucional		Recursos Asignados		
	- GIT - Unidades de Mantenimiento Institucional		Plan de Mantenimiento Ejecutado		



Estructura Documental Macroprocesos Gestión del Talento Humano

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: Gestión del Talento Humano

Nombre del Proceso: Desarrollo del Talento Humano

Codigo del Proceso	CCSS-PA-006	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

El proceso de Desarrollo del Talento Humano consiste en la atención de las necesidades de formación y capacitación de los colaboradores de la Institución para su inserción en la organización, la mejora de sus capacidades y aporte a las actividades particulares que realizan. Conlleva además la gestión para el otorgamiento de beneficios de estudios para la realización de dichas actividades.

Objetivo del Proceso

Desarrollo e implementación de una cultura del conocimiento mediante procesos de capacitación y formación que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades técnicas, intelectuales y personales de los funcionarios de la institución de forma tal que potencie el desarrollo laboral y sus competencias para el alcance de los objetivos institucionales.

Alcance del Proceso

Inicio: Análisis de las necesidades o requerimientos de formación y/o capacitación

Fin: Ejecución de la formación y/o capacitación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo de Trabajo Dirección Administración y Gestión de Personal	Equipo de Trabajo DSA	Gerente Administrativo
Nombre	Luis Rivera Cordero	Ings. Muñoz y Montoya	Luis Fernando Campos Montes
Firma			
Fecha			

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio

111



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

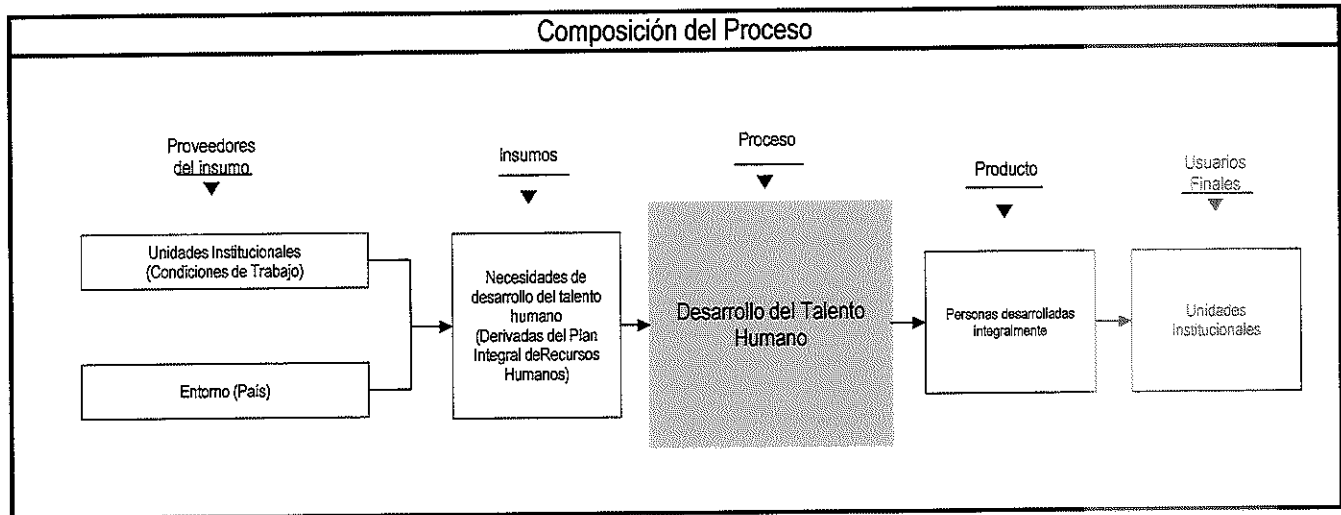
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión del Talento Humano

Nombre del Proceso: Desarrollo del Talento Humano



Simbología para la Diagramación del Proceso		Código de Colores	
	inicio o Fin del Proceso		Proceso Complementario Estratégico
	Actividad del Proceso		Actividad del Proceso Complementario Estratégico
	Decisión: Indica dos vías o caminos para continuar con las actividades		Proceso Sustantivo
	Flujo que se sigue para el desarrollo de las actividades del proceso		Actividad del Proceso Sustantivo
	Conector de Actividades		Proceso Complementario Seguimiento y Mejora
	Proceso o Actividad relacionada		Actividad del Proceso Complementario de Seguimiento y Mejora
	Proceso o Actividad relacionada		Proceso Complementario de Aporte
	Producto Intermedio		Actividad del Proceso Complementario de Aporte
	Conector de Página		Proceso de Apoyo
			Actividad del Proceso Complementario de Apoyo

Pág. N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1 Inicio</p> <p>2 Analiza la necesidad o requerimiento</p> <p>3 Diseña la capacitación o la formación</p> <p>4 Programa la capacitación o formación del talento humano</p> <p>5 ¿Requiere beneficio?</p> <p>6 Gestiona el beneficio del estudio</p> <p>7 Realiza la ejecución de la formación y capacitación</p> <p>8 Fin</p>			
	- Dirección, Administración y gestión de personal		Necesidad de formación o capacitación identificada		
	- Dirección, Administración y gestión de personal		Capacitación o formación diseñada		
	- Dirección, Administración y gestión de personal		Talento humano programado para formar o capacitar		
	- Dirección, Administración y gestión de personal				
	- Dirección, Administración y gestión de personal				
	- Dirección, Administración y gestión de personal		Beneficio de estudio tramitado		
	- Dirección, Administración y gestión de personal		Talento humano formado y capacitado	Seguimiento Evaluación	

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión del Talento Humano

Nombre del Proceso: Administración del Talento Humano

[illegible]

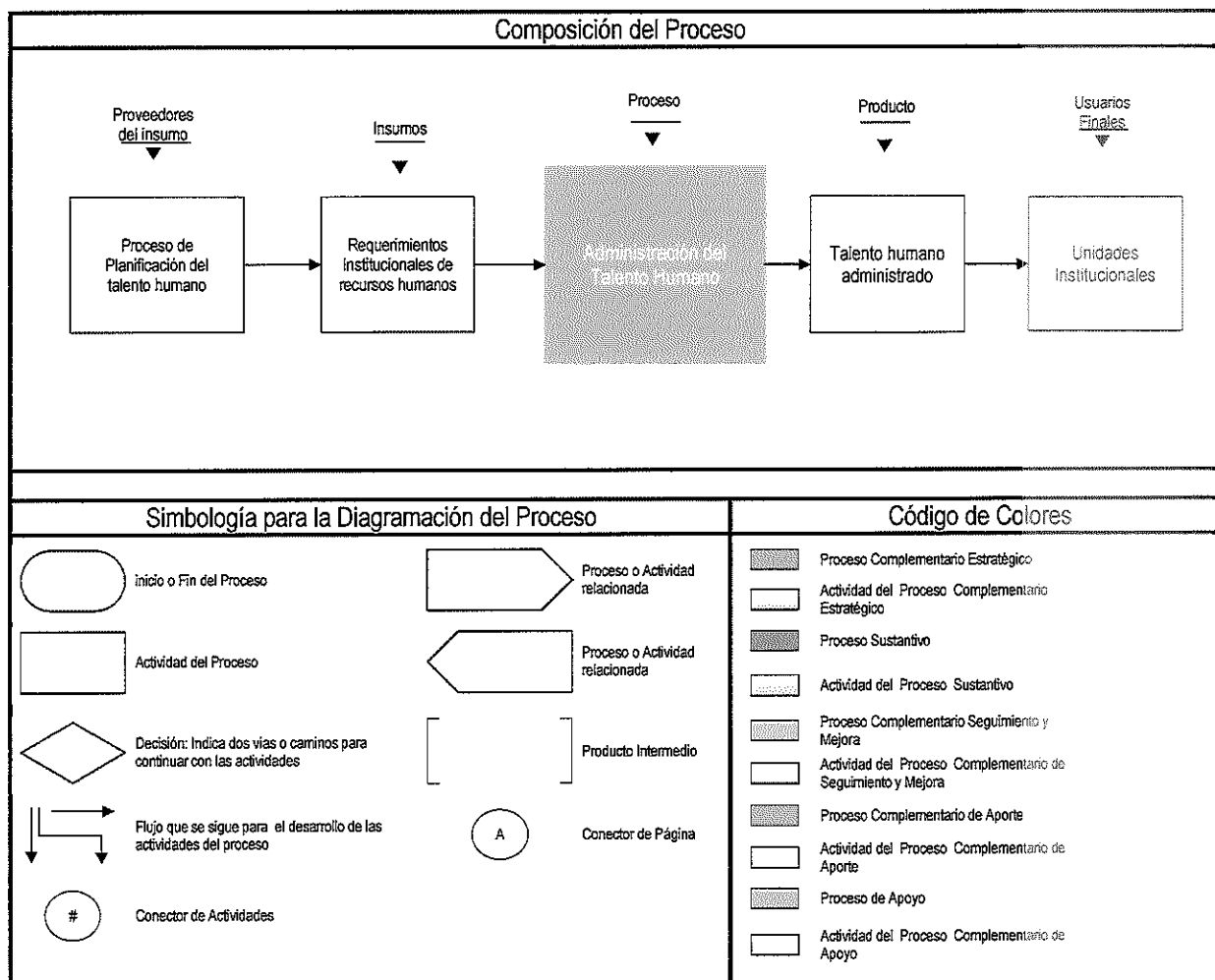


Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión del Talento Humano

Nombre del Proceso: Administración del Talento Humano



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[Definición del perfil del cargo] 2 --> 3[Recluta el Recurso Humano] 3 --> 4[Selecciona el Recurso Humano] 4 --> 5[Realiza remuneración salarial] 5 --> 6[Mantenimiento de la persona] 6 --> 7[Cese de la relación laboral] 7 --> 8([Fin]) </pre>			
	Dirección RRHH		Perfil del cargo definido		
	Dirección RRHH		Recurso Humano reclutado		
	Dirección RRHH		Recurso Humano contratado	Desarrollo del Talento Humano	
	Dirección RRHH		Recurso Humano remunerado salarialmente		
	Dirección RRHH		Expediente del personal actualizado (Nombramientos, vacaciones, incapacidades, permisos, acciones disciplinarias, etc.)	Seguimiento Evaluación	
	Dirección RRHH		Relación laboral finalizada		



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión del Talento Humano

Nombre del Proceso: Gestión de las Relaciones del Trabajo

Código del Proceso	CCSS-PA-008	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

El proceso de Gestión de las Relaciones del Trabajo consiste en la atención de temáticas de índole laboral que promueven y mantienen en el trabajador su bienestar físico, social, mental y económico, así como alcanzar relaciones armoniosas entre la Institución, los funcionarios y los organismos de representación laboral para la mejora permanente de ambientes saludables de trabajo, clima organizacional y la paz laboral.

Abordaje de diferentes temáticas que, a solicitud expresa de autoridades superiores u otras instancias o en cumplimiento de planes estratégicos, implica la ejecución de técnicas de especialidad (salud ocupacional, ética y valores, fidelización, desarrollo laboral, deporte y recreación, clima organizacional, relaciones con gremios y funcionarios, equidad de género, cultura económica, patrimonio cultural, negociación) para la prevención y atención de situaciones socio laborales para la consecución de ambientes laborales en armonía.

Objetivo del Proceso

Promover la salud laboral y el mejoramiento continuo de la relaciones entre la Institución, los funcionarios y los grupos de representación laboral para el fortalecimiento de la armonía laboral en la Institución.

Alcance del Proceso

Abordaje de diferentes temáticas que, a solicitud expresa de autoridades superiores u otras instancias o en cumplimiento de planes estratégicos, implica la ejecución de técnicas de especialidad (salud ocupacional, ética y valores, fidelización, desarrollo laboral, deporte y recreación, clima organizacional, relaciones con gremios y funcionarios, equidad de género, cultura económica, patrimonio cultural, negociación, consultoría laboral) para la prevención y atención de situaciones socio laborales para la consecución de ambientes laborales en armonía.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo de Trabajo Dirección Administración y Gestión de Personal	Equipo de Trabajo DSA	Gerente Administrativo
Nombre	Luis Rivera Cordero	Ings. Muñoz y Montoya	Luis Fernando Campos Montes
Firma			
Fecha			

Control de Cambios en el Proceso		
Version	Fecha	Descripción del Cambio



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

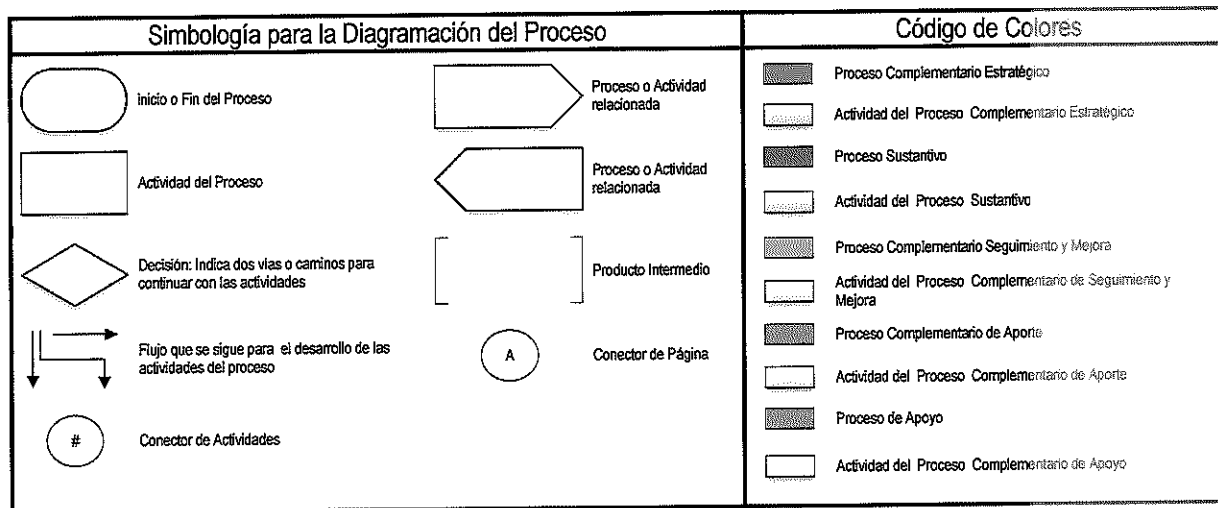
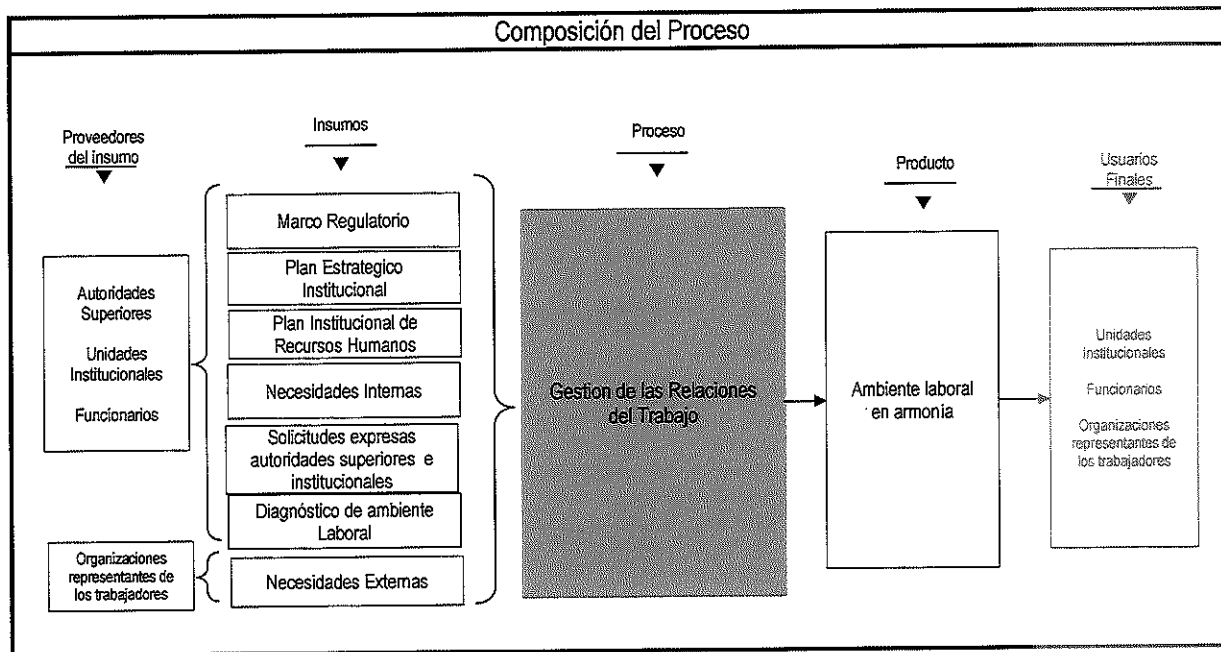
Área Gestión de Control Interno


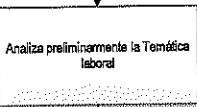
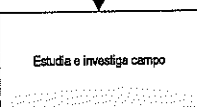
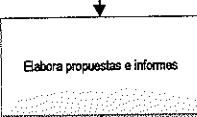
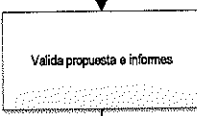
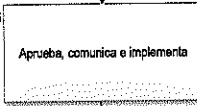
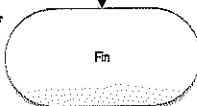
Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión del Talento Humano

Nombre del Proceso: Gestion de las Relaciones del Trabajo

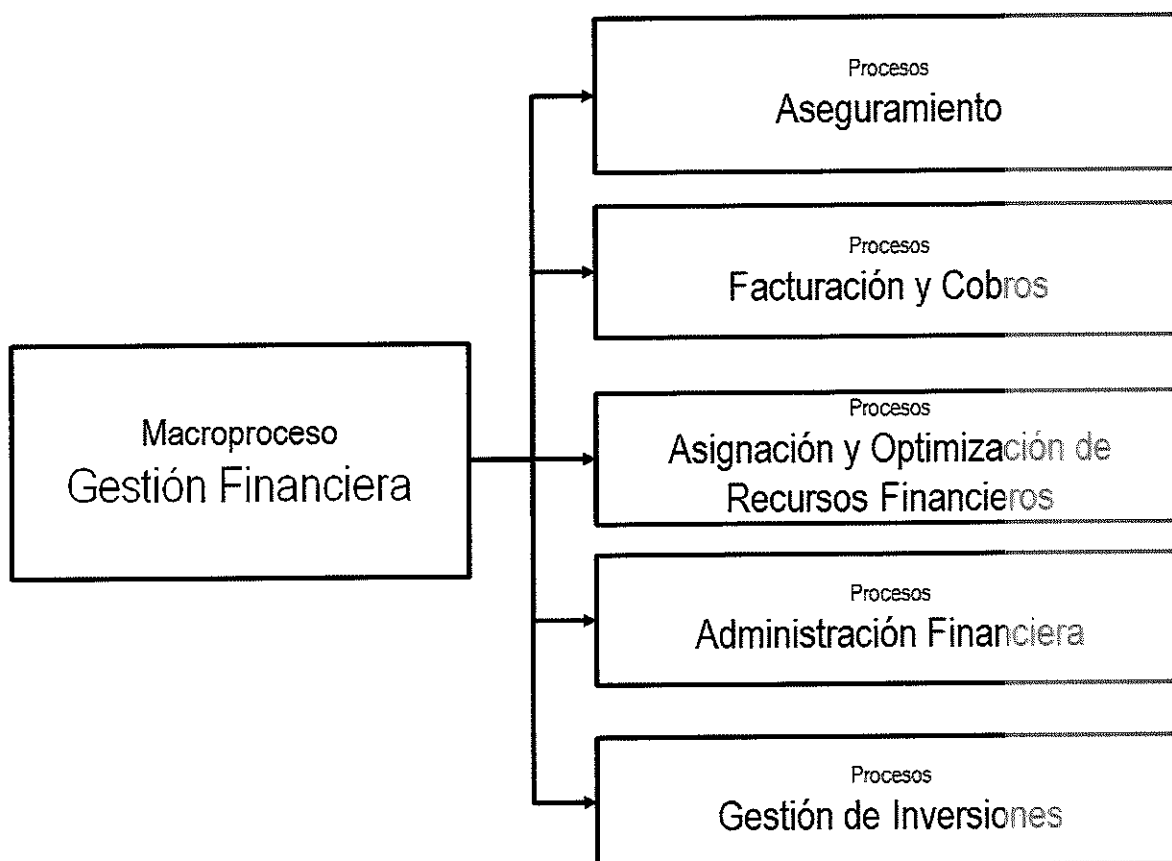


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p>  <p>2</p>  <p>3</p>  <p>4</p>  <p>5</p>  <p>6</p>  <p>7</p> 			
	- DAGP - Dirección Bienestar Laboral		Temática laboral identificada	Regulación	
	- DAGP - Dirección Bienestar Laboral		Propuesta de acción diseñada		
	- DAGP - Dirección Bienestar Laboral		Informes técnicos		
	- DAGP - Dirección Bienestar Laboral		Escenarios de trabajo planteados		
	- DAGP - Dirección Bienestar Laboral		Propuesta de acción implementada	Seguimiento Evaluación	



Estructura Documental Macroprocesos Gestión Financiera

MACROPROCESO DE APOYO



Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Aseguramiento

Codigo del Proceso	CCSS-PA-009	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripcion General del Proceso

El proceso de aseguramiento es la forma de trabajo mediante la cual la CCSS registra a la población que reside en el territorio nacional en alguna de las modalidades de aseguramiento que corresponde, esto en virtud de los requisitos y el marco normativo vigente

Objetivo del Proceso

Objetivo del Proceso

Brindar el correcto aseguramiento a la población que reside en Costa Rica, esto en virtud del marco normativo correspondiente y a las condiciones socioeconómicas de cada usuario.

Alcance del Proceso

El proceso abarca el conjunto de actividades que van desde la necesidad u obligatoriedad del aseguramiento hasta la asignación de una modalidad de aseguramiento ante la CCSS, esto contemplando la gama de trámites que derivan del correcto aseguramiento.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Asistentes	Directores	Gerente
Nombre	Manfred Sanabria Ávila	Odile Arias Jimenez	Gustavo Picado Chacón
Nombre	Wilbert Venegas Wilson	Miguel Cordero Garcia	
Firma			
Fecha	21 de mayo del 2013		

Control de Cambios en el Proceso

[illegible]

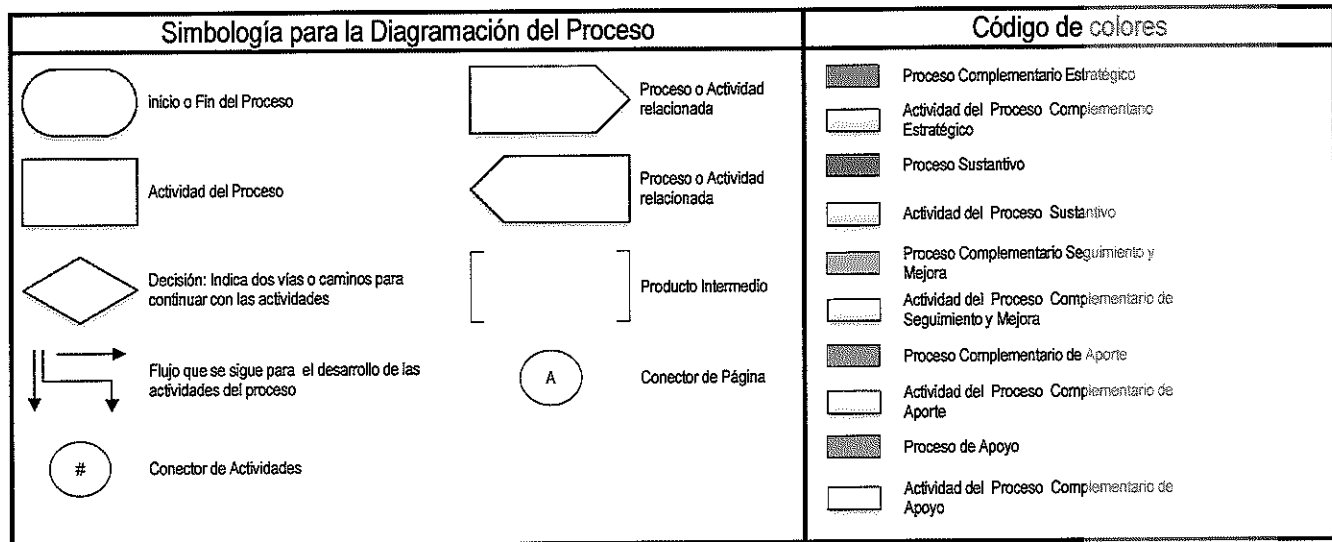
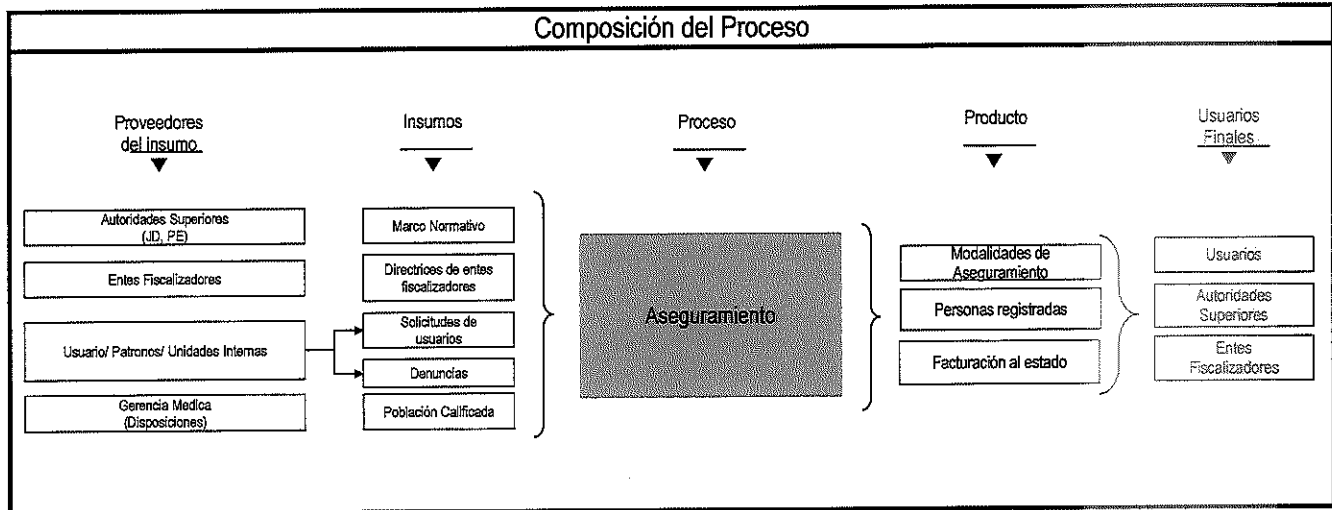


Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Aseguramiento



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre> graph TD 1([Inicio]) --> 2{¿Existe una obligatoriedad de cotizar?} 2 -- No --> 9([Fin]) 2 -- Si --> 3[Valora la modalidad de aseguramiento] 3 --> 4{¿Cuenta con capacidad contributiva?} 4 -- No --> 9 4 -- Si --> 5[Realiza aseguramiento voluntario] 5 --> 6[Designa el aseguramiento por el estado] 6 --> 7{¿Existen beneficiarios con derecho?} 7 -- No --> 9 7 -- Si --> 8[Otorga beneficio familiar] 8 --> 9 </pre>	Trabajador asalariado valorado Pensionado valorado Extranjero residente valorado Trabajador Independiente valorado		
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF			Asegurado voluntario designado	
	- GF - Sucursales GF			Asegurado por estado designado	
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF			Beneficio Familiar otorgado	Facturación y Cobro



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Facturación y Cobro

Código del Proceso	CCSS-PA-010	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

Realizar la facturación y cobro institucional a los diferentes sujetos obligados al pago por conceptos de la Seguridad Social, con el fin distribuir los recursos a los diferentes programas que administra la CCSS, así como acreditar los dineros provenientes de la Ley de Protección al Trabajador en las cuentas individuales de los trabajadores.

Objetivo del Proceso

Facturar y cobrar los conceptos de la Seguridad Social, de conformidad con los procedimientos establecidos y el marco normativo que rigen en materia.

Alcance del Proceso

Inicio: Materilización de una factura mediante el proceso de Facturación Institucional / Final: Distribución y acreditación de recursos financieros recaudados

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Gestora de Calidad/Jefes de Area	Director SICERE/Director de Cobros	Gerente Financiero
Nombre	Karina Orozco, Luis Bolaños, Minor Zuñiga, Jose Rojas, Lucia Vargas	Rónald Lacayo Monge/Luis Diego Calderón Villalobos	Gustavo Picado Chacon
Firma			
Fecha			

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

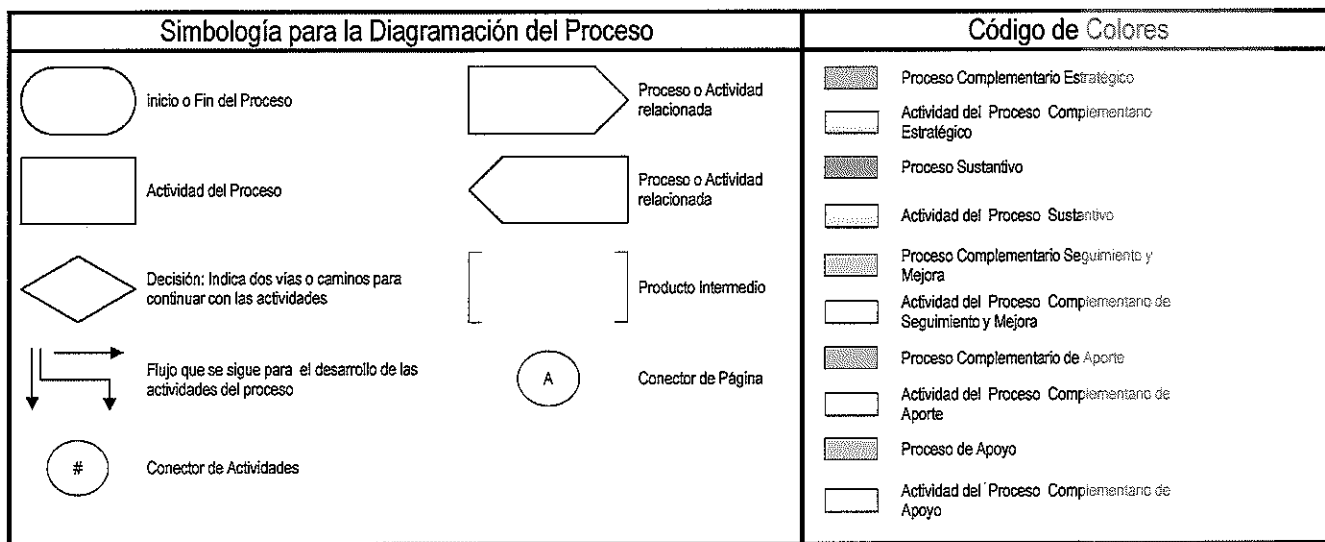
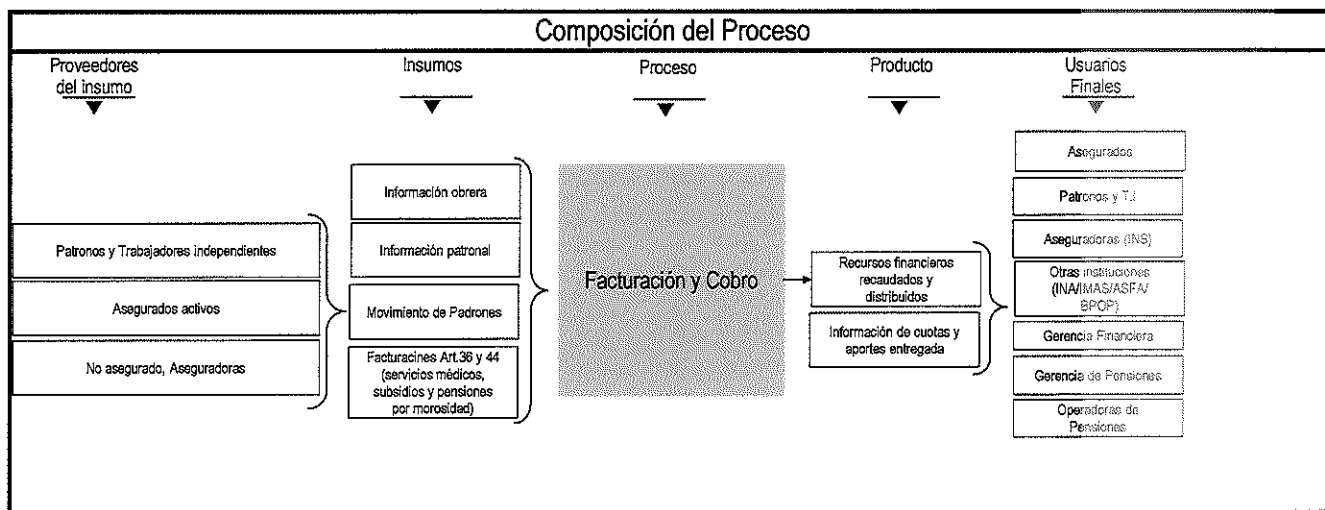
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Facturación y Cobro



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 Realiza la facturación Institucional</p> <p>3 ¿El patrono, no asegurado o Aseguradoras decide pagar?</p> <p>4 Realiza Cobro Administrativo</p> <p>5 Pago o adeudo de deuda</p> <p>6 Emite avisos de cobros</p> <p>7 Pago o adeudo de deuda</p> <p>8 Valora cierre de negocio</p> <p>9 Cierre de negocio</p> <p>A</p>	<p>factura al cobro</p> <p>Deuda con Firmeza Administrativa</p> <p>Patronos y TI notificados</p> <p>Negocio cerrado</p>	<p>Aseguramiento</p>	
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				
	-GF - Sucursales GF				

Pag N° 2	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre>graph TD A((A)) --> 10[10: Apertura de negocio] 10 --> 11{11: Pago o adeudo de deuda} 11 -- Si --> 13[13: Realiza pago oportuno (Cajas-ARE-SINPE)] 11 -- No --> 12[12: Realiza el Cobro Judicial] 3((3)) --> 13 5((5)) --> 13 7((7)) --> 13 13 --> 14[14: Individualiza y distribuye las cuotas y los aportes] 12 --> 14 14 --> 15([15: Fin])</pre>	<div>Negocio abierto</div> <div>Certificación Judicial</div> <div>Recursos ingresados</div> <div>Recursos ingresados</div>		
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				
	- GF - Sucursales GF				



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Asignación y Optimización de Recursos Financieros

Código del Proceso	CCSS-PA-012	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

Consiste en desarrollar planes para la determinación de los ingresos financieros sobre la base de recaudaciones efectivas, con el fin de realizar la asignación de recursos según prioridades institucionales (operación e inversión), cumpliendo con las actividades establecidas para el proceso presupuestario y con el fin de fortalecer la sostenibilidad de los sistemas de salud y pensiones.

Objetivo del Proceso

Fortalecer la estabilidad y sostenibilidad presupuestaria y financiera de la Institución, mediante la planificación, la asignación, el control, la evaluación y el fomento de la administración eficiente de los recursos, teniendo presente la realidad financiera de la Institución y manteniendo la observancia de los lineamientos presupuestarios.

Alcance del Proceso

Realizar la macroasignación presupuestaria con base en los ingresos disponibles, asignando los recursos a las unidades ejecutoras que componen la Institución para la atención de las necesidades prioritarias de los servicios prestados y cumpliendo con los aspectos técnicos y legales establecidos para cada una de las etapas del proceso presupuestario.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Enlaces C.I.	Directora/Jefes de Area	Gerente
Nombre	Hairo Gámez R. e Isabel Mora M.	Sara González C./Sergio Gómez R.	Gustavo Picado Chacón
Firma			
Fecha	16/05/2013	20/05/2013	

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio



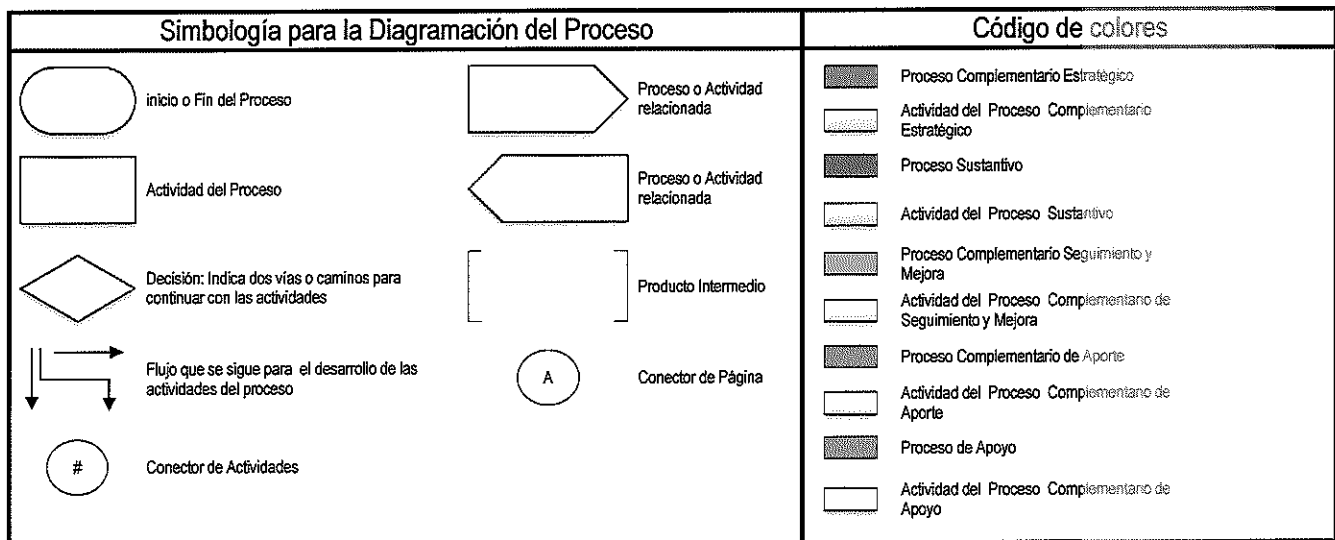
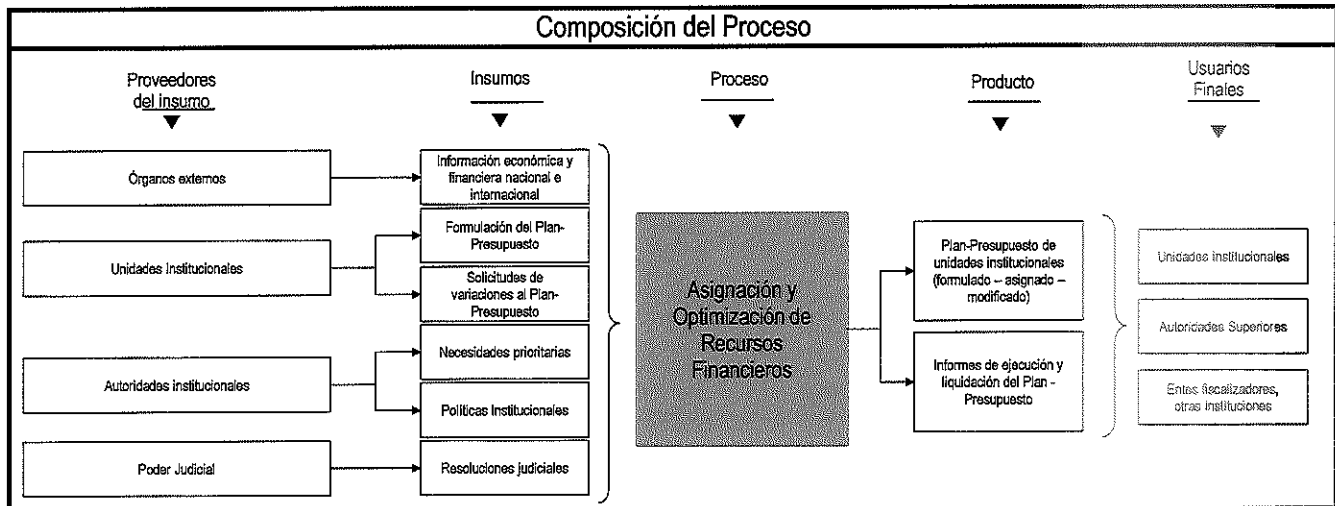
Caja Costarricense de Seguro Social
Gerencia Administrativa
Dirección de Sistemas Administrativos
Área Gestión de Control Interno


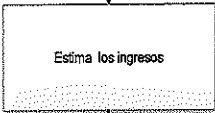
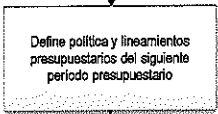
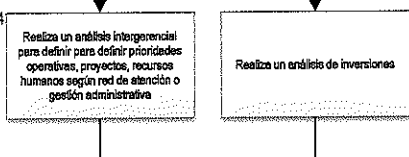
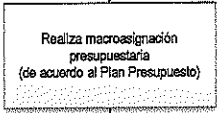
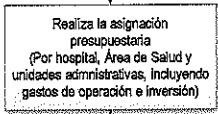
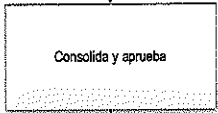
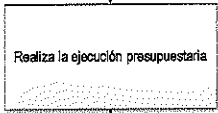
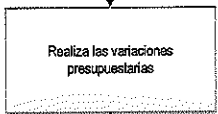
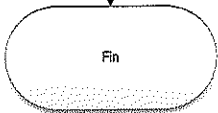
Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Asignación y Optimización de Recursos Financieros



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> 			
	Gerencia Financiera	<p>2</p> 	Escenarios de ingresos		
	Gerencia Financiera	<p>3</p> 	Política y lineamientos presupuestarios del siguiente período presupuestario	Requisitos	
	Gerencia Financiera	<p>4</p> 	Priorización de las necesidades de gasto e inversión	Gestión de Recursos Planificación Gestión de Inversión	
	Gerencia Financiera	<p>5</p> 	Plan de asignación de recursos		
	Gerencia Financiera	<p>6</p> 	Presupuesto asignado, según modelo de prestación de servicios (salud, pensiones y prestaciones sociales)	Gestión de Recursos Planificación de Servicios de Salud	
	Gerencia Financiera	<p>7</p> 	Plan-Presupuesto aprobado (con ajustes solicitados por la CGR)		
	Gerencia Financiera	<p>8</p> 	Informes de ejecución-liquidación del Plan-Presupuesto		
	Gerencia Financiera	<p>9</p> 	Presupuesto modificado	Seguimiento Seguimiento	
		<p>10</p> 			



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: GESTION FINANCIERA

Nombre del Proceso: ADMINISTRACION FINANCIERA

Codigo del Proceso	CCSS-PA-012	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

Descripción General del Proceso

El proceso consiste en la obtención de los recursos financieros por aportaciones obrero patronales, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y la preparación de resultados, mediante la presentación e interpretación de los informes contables y financieros correspondientes para la toma de decisiones.

Objetivo del Proceso

Captar y obtener fondos y recursos financieros para destinarlos o aplicarlos correctamente mediante la gestión del capital de trabajo que a su vez permita la administración de los resultados mediante la presentación e interpretación de la información financiera.

Alcance del Proceso

El proceso comprende la recaudación, manejo del flujo de efectivo, mantenimiento y control de cuentas corrientes, el procesamiento de transacciones y la interpretación de las actividades u operaciones.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo	Director	Gerente
Nombre	Azyhadee Picado Vidaurre, Carlos Montoya Murillo, Edgar Ramírez Rojas	Iván Guardia Rodríguez,	Gustavo Picado Chacon
Firma			
Fecha	17/05/2013	18/05/2013	

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio

131



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

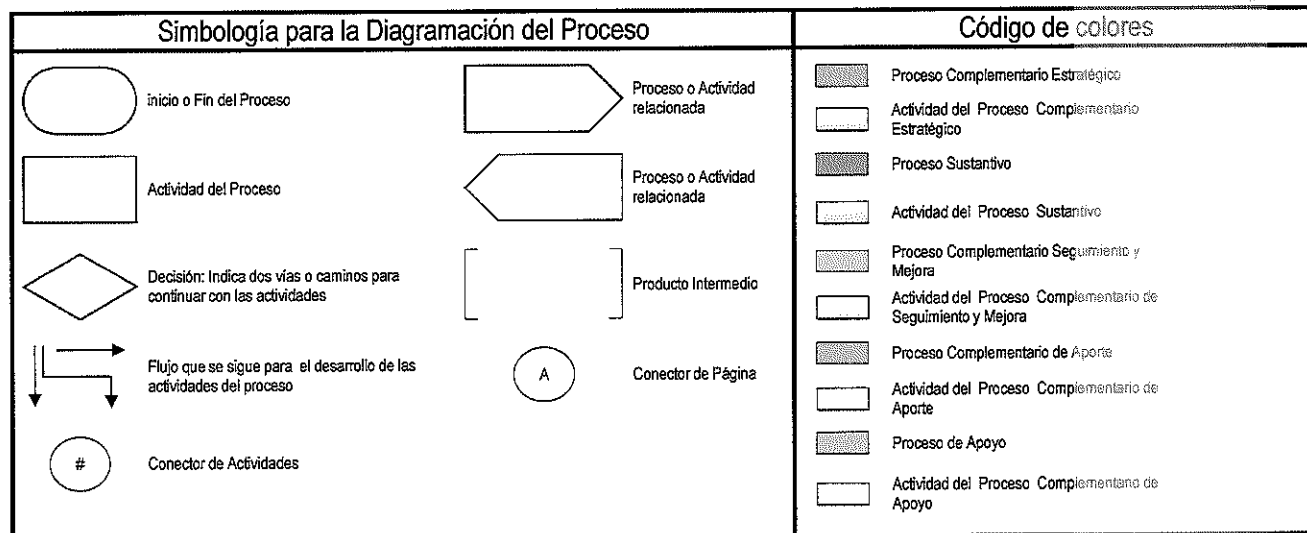
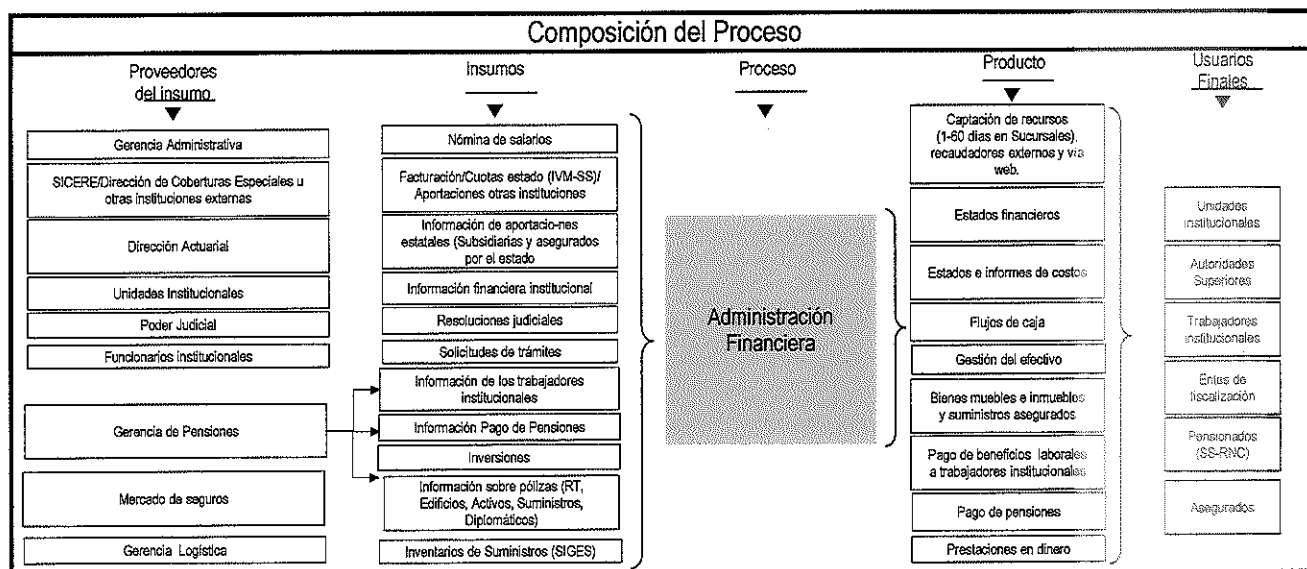
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Administración Financiera



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 ¿Es una administración de Recursos Financieros?</p> <p>3 Capta recursos</p> <p>4 Administra el efectivo</p> <p>5 Registra los hechos económicos</p> <p>6 Controla los hechos económicos</p> <p>7 Realiza Costeo Hospitalarios e Industriales</p> <p>8 Recibe las solicitudes</p> <p>9 Analiza solicitudes y beneficios</p> <p>10 Calcula solicitudes y beneficios</p> <p>A</p>			
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales				
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales		Recursos recaudados		
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales		Registro ingresos/egresos Flujo de caja institucional		
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales	12 →	Estados financieros auxiliares contables, Gestión de Aseguramiento		
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales		Estados financieros auxiliares contables, Gestión de Aseguramiento		
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales		Informes y estados de costo		
	GF		Solicitudes de beneficios recibidas		
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales		Resolución finalizada		
	- GF - Unidades de trabajo Institucionales		Resolución finalizada		

Pag N° 2	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
	<div>- GF - Unidades de trabajo Institucionales</div> <div>- GF - Unidades de trabajo Institucionales</div>	<pre> graph TD A((A)) --> 11[11 Digita la información] 11 --> 12[12 Paga beneficio] 12 -- 5 --> 12 12 --> 13([13 Fin]) </pre>	<div>Información registrada</div> <div>Pago del beneficio realizado</div>	<div>Seguimiento</div> <div>Evaluación</div>	



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

Área Gestión de Control Interno

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestion Financiera

Nombre del Proceso: Gestion de Inversiones (Pensiones)

Codigo del Proceso	CCSS-PA-013
--------------------	-------------

Version	001
---------	-----

Descripción General del Proceso

El proceso consiste en la adecuada gestión y administración de los recursos del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte en los mercados financieros, a efecto de que se inviertan en las mejores condiciones de seguridad, rentabilidad, liquidez y diversificación, que permitan hacer frente a las obligaciones financieras en el corto, mediano y largo plazo.

Objetivo del Proceso

Procurar que los recursos financieros se inviertan en las mejores condiciones existentes, que presenten las mayores ventajas para la Institución, mediante la administración y diversificación de la cartera de inversiones, de conformidad con lo que establecen la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y la normativa interna y externa vigente.

Alcance del Proceso

El proceso inicia con el análisis de los flujos diarios de vencimientos para la adquisición de títulos valores, la solicitud de créditos hipotecarios y finaliza con la inversión en instrumentos financieros, préstamos hipotecarios otorgados y bienes inmuebles, lo cual genera rentabilidad en la cartera del fondo de inversiones.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	1. Director de Inversiones 2. Director Administración de Pensiones 3. Ingeniera Industrial Gerencia de Pensiones	Equipo de Trabajo DSA	Gerente de Pensiones
Nombre	1. Lic. Alvaro Vega Rojas 2. Ing. Ubaldo Carrillo Cubillo 3. Ing. Johanna Mora Ulate	Berny Montoya Fonseca	Lic. José Luis Quesada Martínez
Firma			
Fecha			

Control de Cambios en el Proceso

Version	Fecha	Descripción del Cambio



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

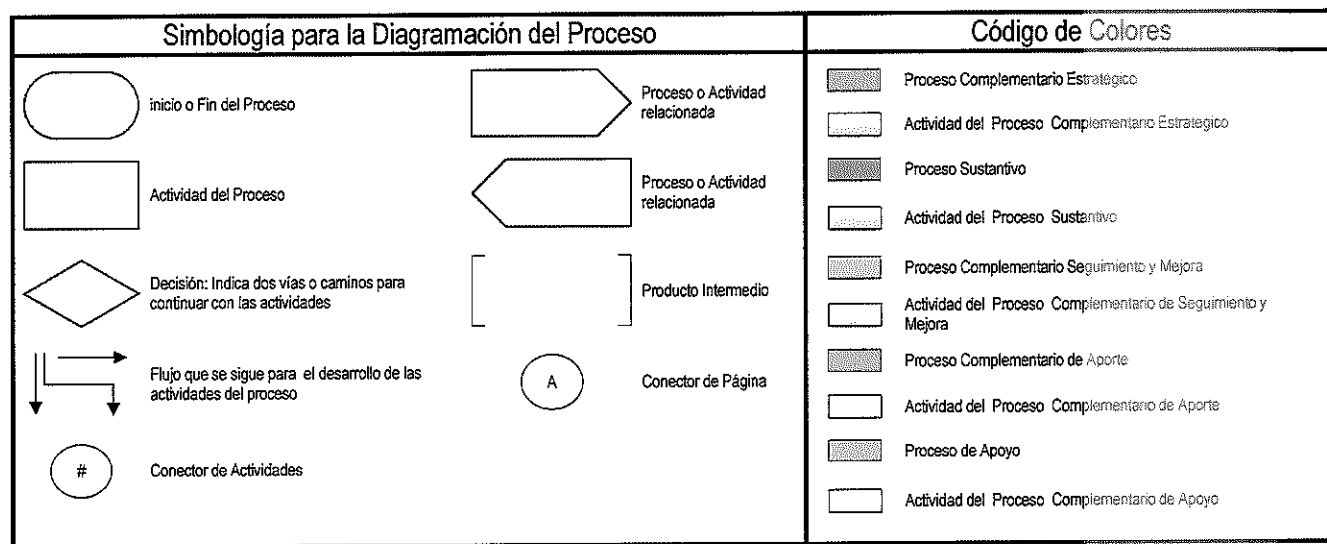
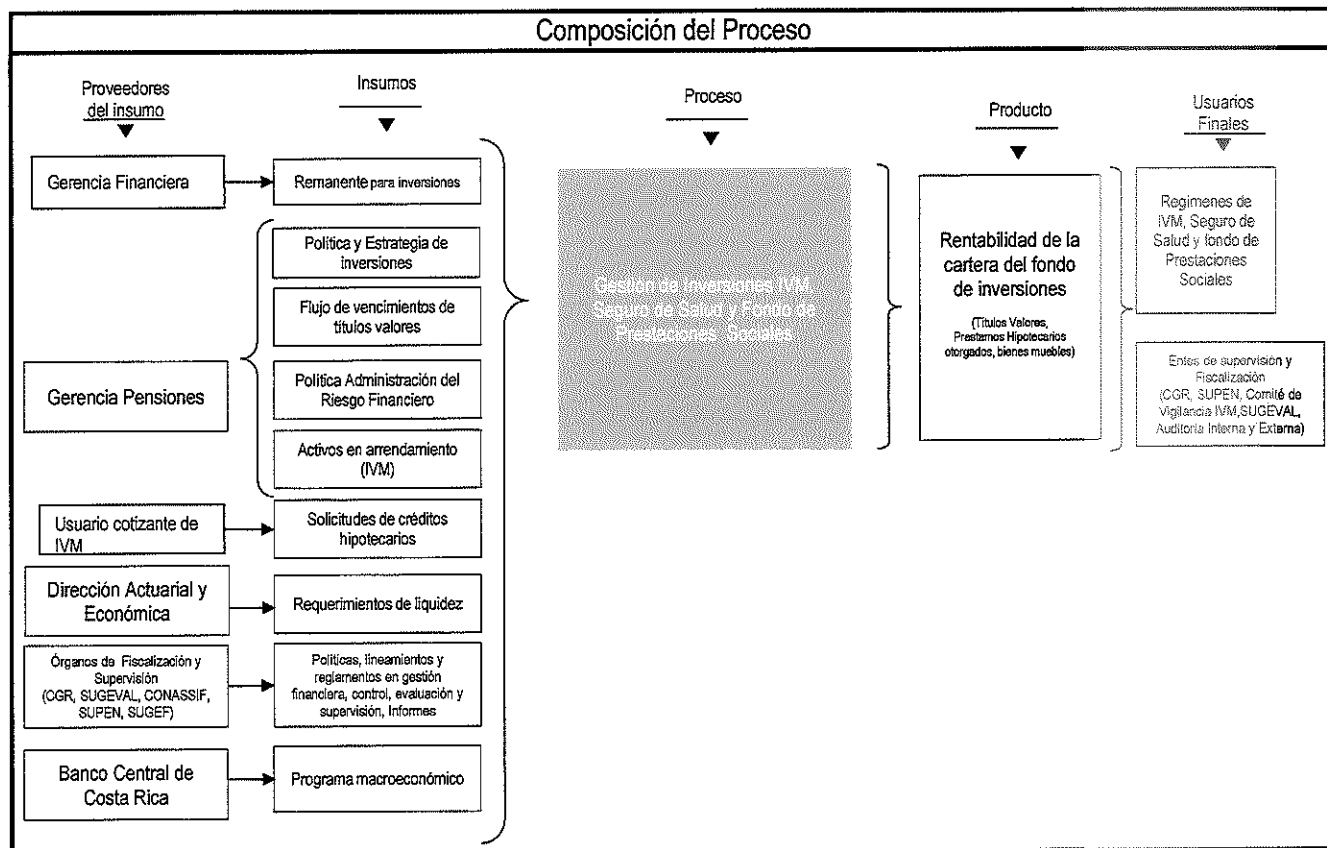
Área Gestión de Control Interno

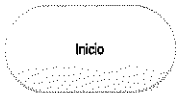

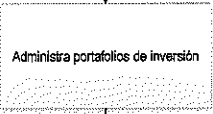
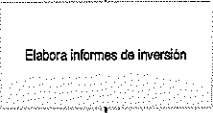

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión Financiera

Nombre del Proceso: Gestión de Inversiones

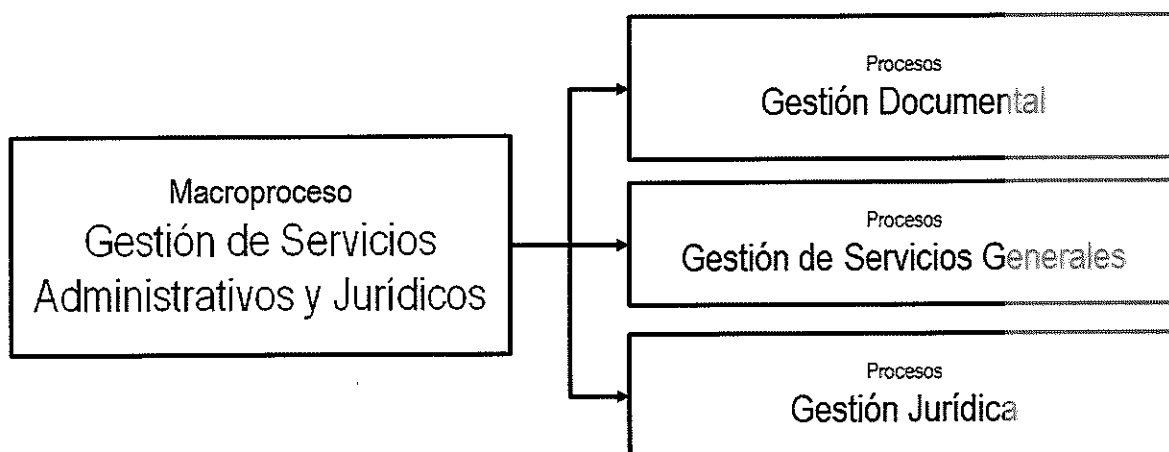


Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> 			
	Gerencia de Pensiones	<p>2</p> 	Informes de Riesgos : Control y Monitoreo		_____
	Gerencia de Pensiones	<p>3</p> 	Colocación de recursos realizada		_____
	Gerencia de Pensiones	<p>4</p> 	Informe de resultados (cumplimiento de la política de Inversiones)		_____
					



Estructura Documental Macroprocesos Gestión de Servicios Administrativos y Jurídicos

MACROPROCESO DE APOYO





Nombre del Macroproceso: Gestión de Servicios Administrativos y Jurídicos
Nombre del Proceso: Gestión Documental

139

Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

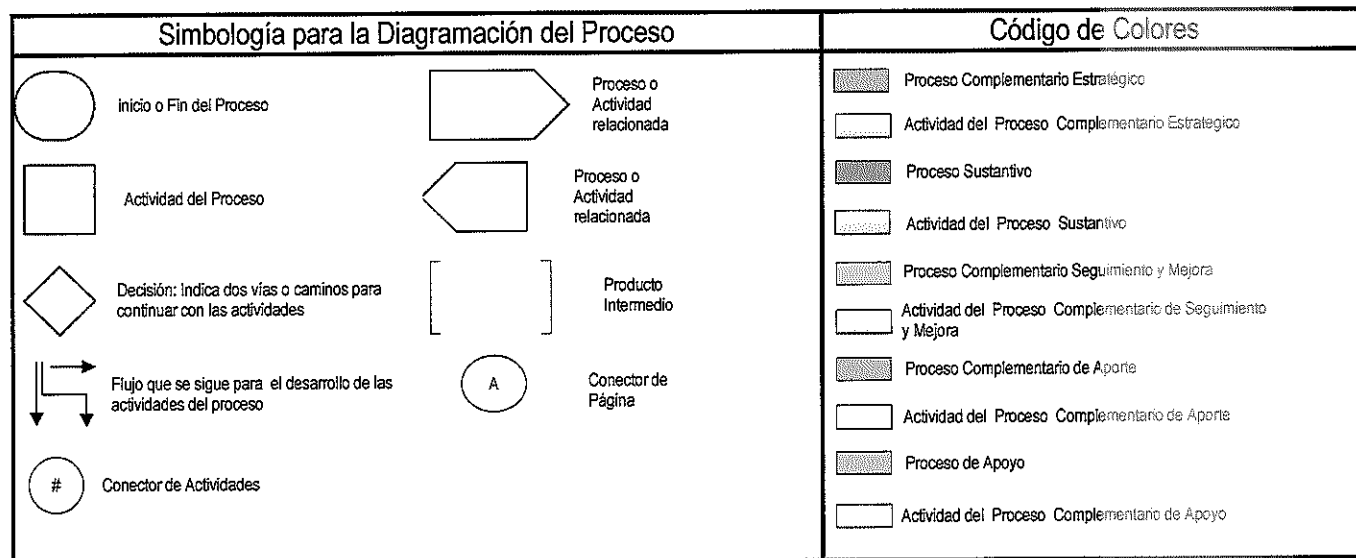
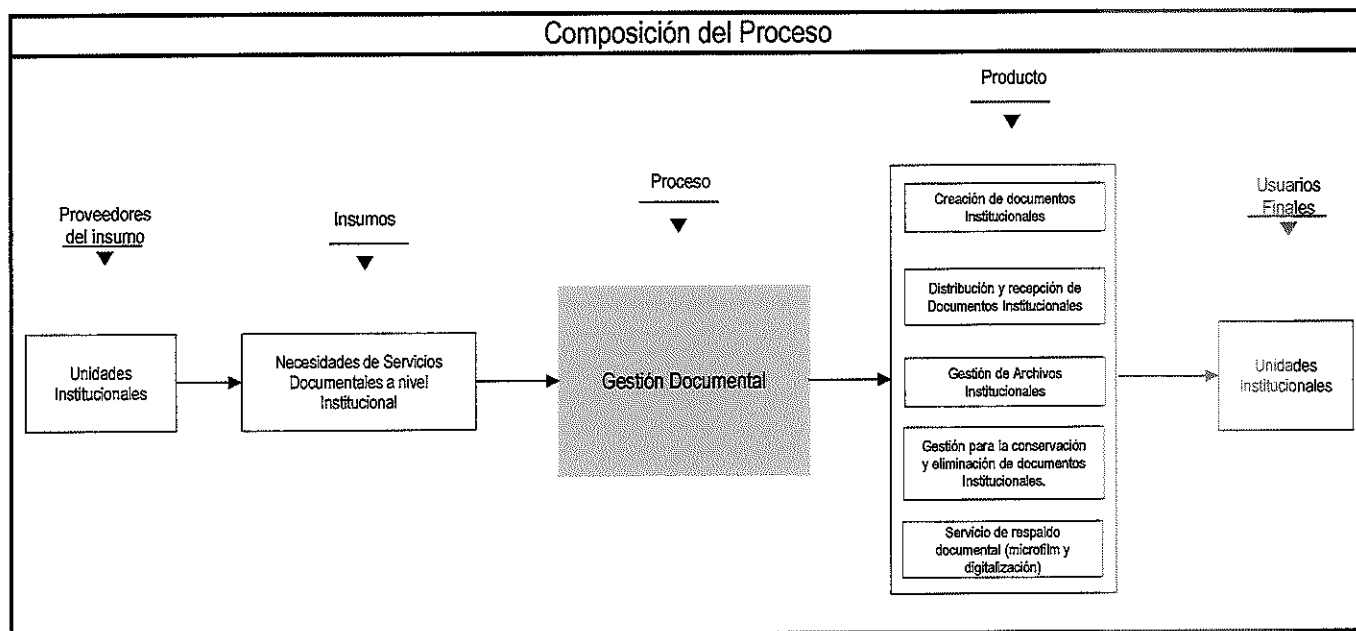
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Servicios Administrativos y Jurídicos

Nombre del Proceso: Gestión de Documental



Pág. N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<p>1</p> <p>2. Crea, registra, controla y divulga documentos institucionales.</p> <p>3. Distribuye y recibe documentos</p> <p>4. Clasifica, ordena y describe la documentación Institucional</p> <p>5. Valora y establece los plazos de conservación de los documentos.</p> <p>6. ¿Se debe conservar la documentación?</p> <p>7. Elimina documentos sin vigencia</p> <p>8. Transfiere documentos con valor Histórico</p> <p>Fin</p>			
	Unidades productoras Institucionales		Documentos normalizados	Procedimiento para la Gestión Documental	
			Control de documentos creados.	Asignación de conservación institucional	
	Unidades productoras Institucionales		Documentos distribuidos en soporte físico o digital.	Procedimiento de Recepción Digitalización distribución y almacenamiento de correspondencia	
			Documento recibidos en soporte físico y digital	Procedimiento de ingreso y custodia de	
	Unidades productoras Institucionales		Localización de información para la toma de decisiones	Gestión de Archivos	
			Normalización de Archivos		
			Identificación de Archivos (gestión, intermedio, especializado, histórico)	Proced. consulta y préstamo	
	Unidades productoras Institucionales		Vigencias de tipos documentales definidos	Creación de expedientes (microfilmación)	
			Optimización de los espacios para el almacenamiento de documentos	Procedimiento para la conservación y eliminación de documentos	
	Unidades productoras Institucionales				
	Unidades productoras Institucionales		Acta de eliminación de documentos		
	Unidades productoras Institucionales		Salvaguardar el patrimonio documental institucional	Procedimiento de ingreso y custodia de documentos (transferencias)	
				Transferencias al Archivo Nacional	

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestion de Servicios Administrativos y Jurídicos

Nombre del Proceso: Gestión de Servicios Generales

[illegible]

Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

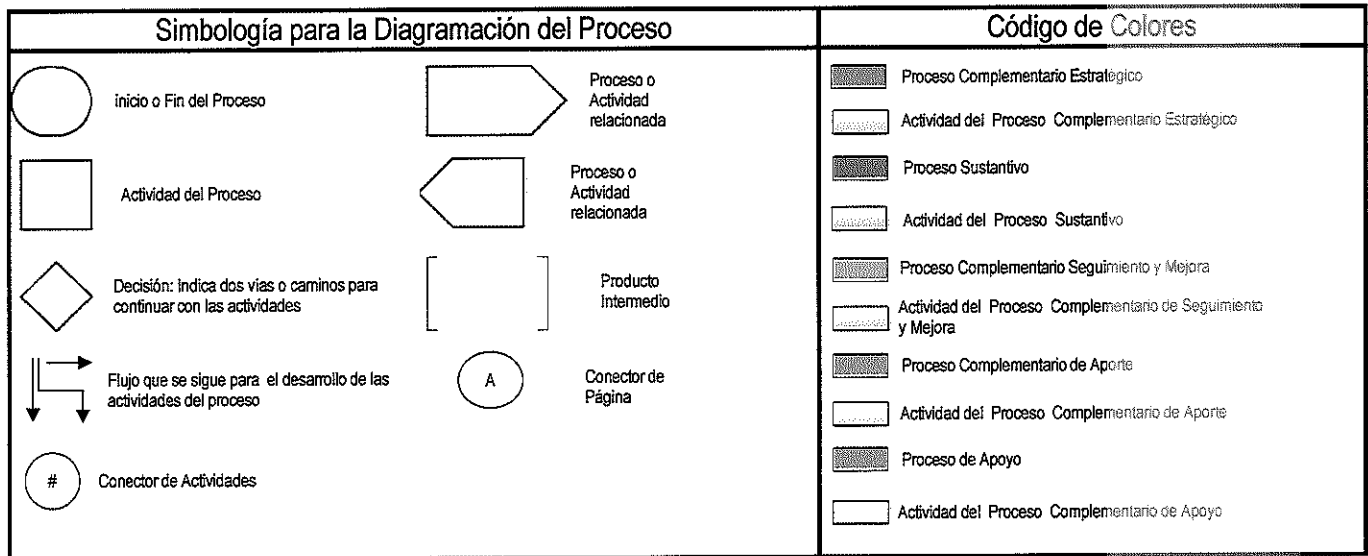
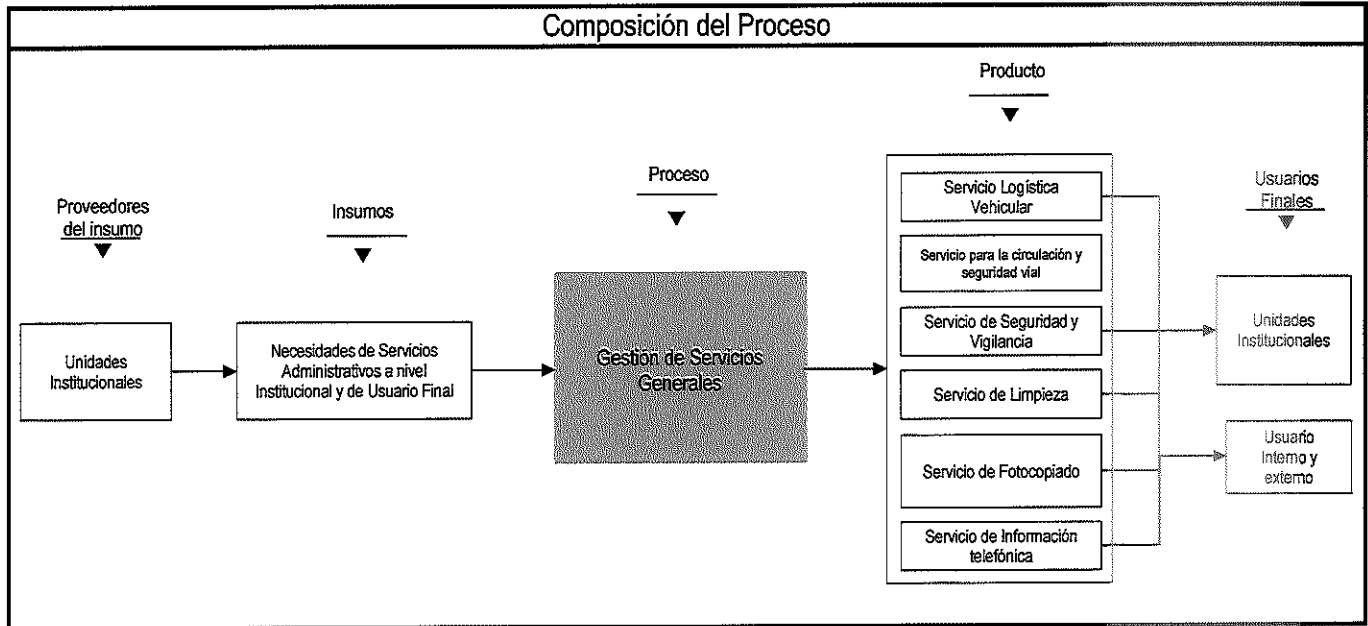
Área Gestión de Control Interno

Diagrama de bloques

(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión de Servicios Administrativos y Jurídicos

Nombre del Proceso: Gestión de Servicios Generales



Pag N° 1	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre> graph TD 1([Inicio]) --> 2[Analiza las necesidades del servicio] 2 --> 3{¿El servicio se puede atender con recursos propios?} 3 -- Si --> 6 3 -- No --> 4{¿Existe una contratación con un tercero para la prestación del servicio?} 4 -- Si --> 6 4 -- No --> 5[Realiza contratación para la prestación del servicio] 5 --> 6 6 --> 7[Ejecución del servicio] 7 --> 8([Fin]) </pre>	<div>Servicio identificado</div> <div>Tema o actividad atendida</div> <div>Servicio programado</div>	<div>Seguimiento</div> <div>Apropiación de Bienes y Servicios</div> <div>Evaluación</div>	
	DSI				
	DSI				
	DSI				
	DSI				
	DSI				
	DSI				

Caracterización del Proceso

Nombre del Macroproceso: Gestion de Servicios Administrativos y Jurídicos

Nombre del Proceso: Gestión Jurídica

Codigo del Proceso	CCSS-PA-016	Version	001
--------------------	-------------	---------	-----

<p>Descripción General del Proceso</p> <p>Consiste en la atención de los requerimientos jurídicos internos y externos que giran alrededor de la organización, con el propósito de salvaguardar los intereses y el patrimonio de la Institución de forma objetiva y efectiva, de conformidad con la normativa vigente.</p>
--

Objetivo del Proceso
Otorgar apoyo técnico en aspectos legales en los cuales se ve envuelto el accionar de la Institución, con el fin de facilitar la gestión de la organización.

<p>Alcance del Proceso</p> <p>Inicio: recibimiento del requerimiento legal</p> <p>Fin: con la atención del mismo, la cual deriva en un criterio técnico, escritura, resolución, entre otros.</p>

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Equipo de Trabajo Direccion Juridica	Equipo de Trabajo DSA	Gerente Administrativo
Nombre	Gilberth Alfaro Morales	Berny Montoya Fonseca	Luis Fernando Campos Montes
Firma			
Fecha			

[illegible]



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Administrativa

Dirección de Sistemas Administrativos

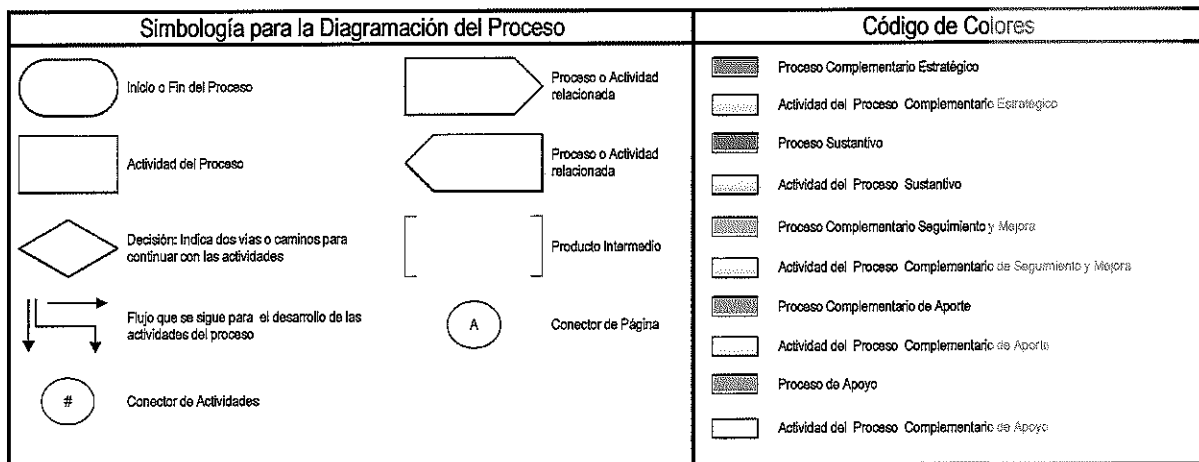
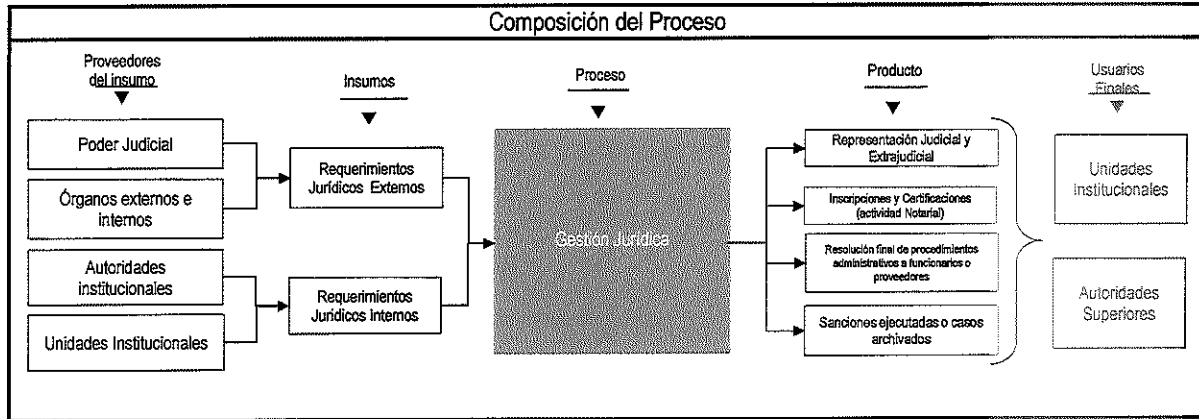
Área Gestión de Control Interno

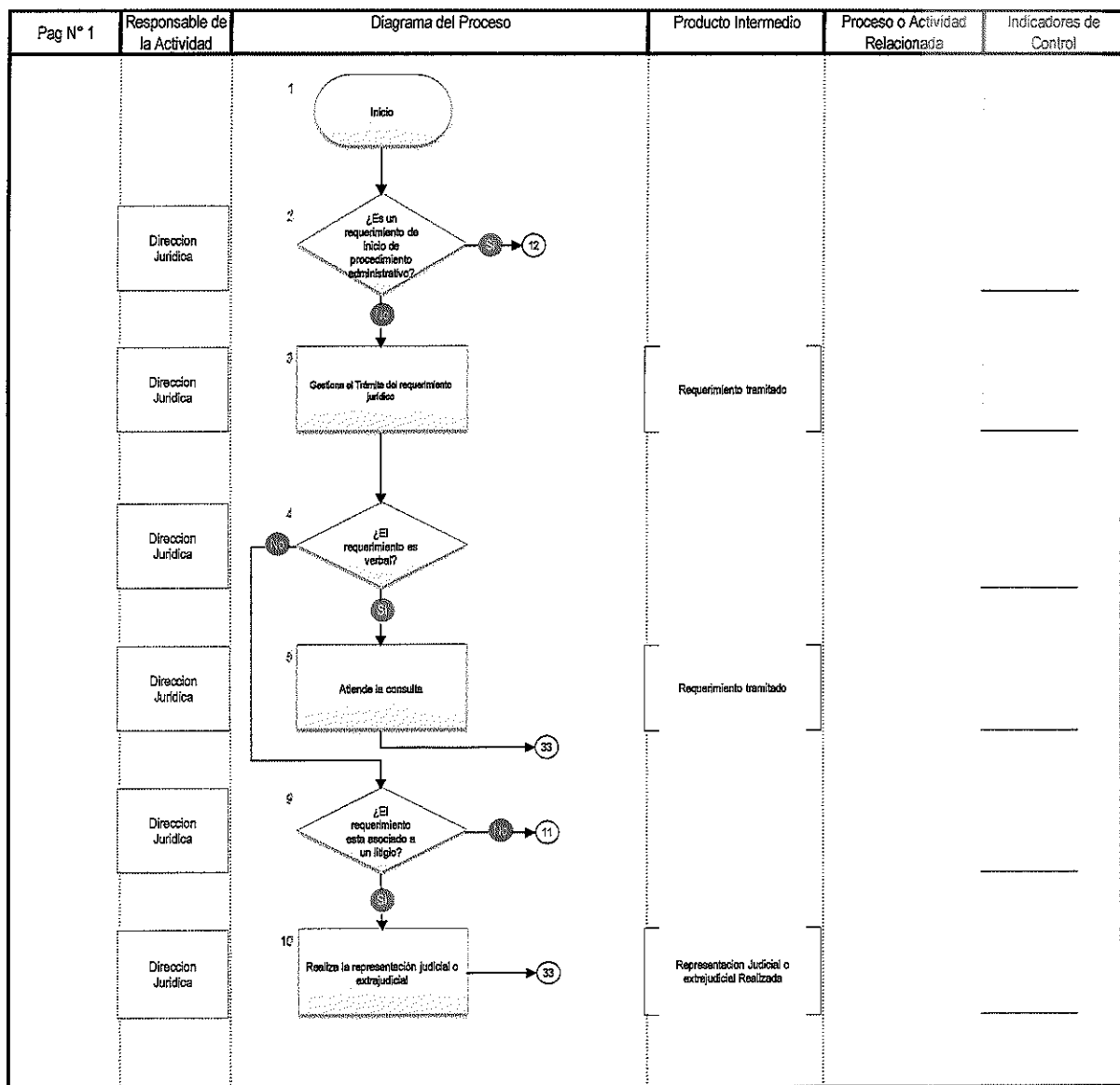
Diagrama de bloques

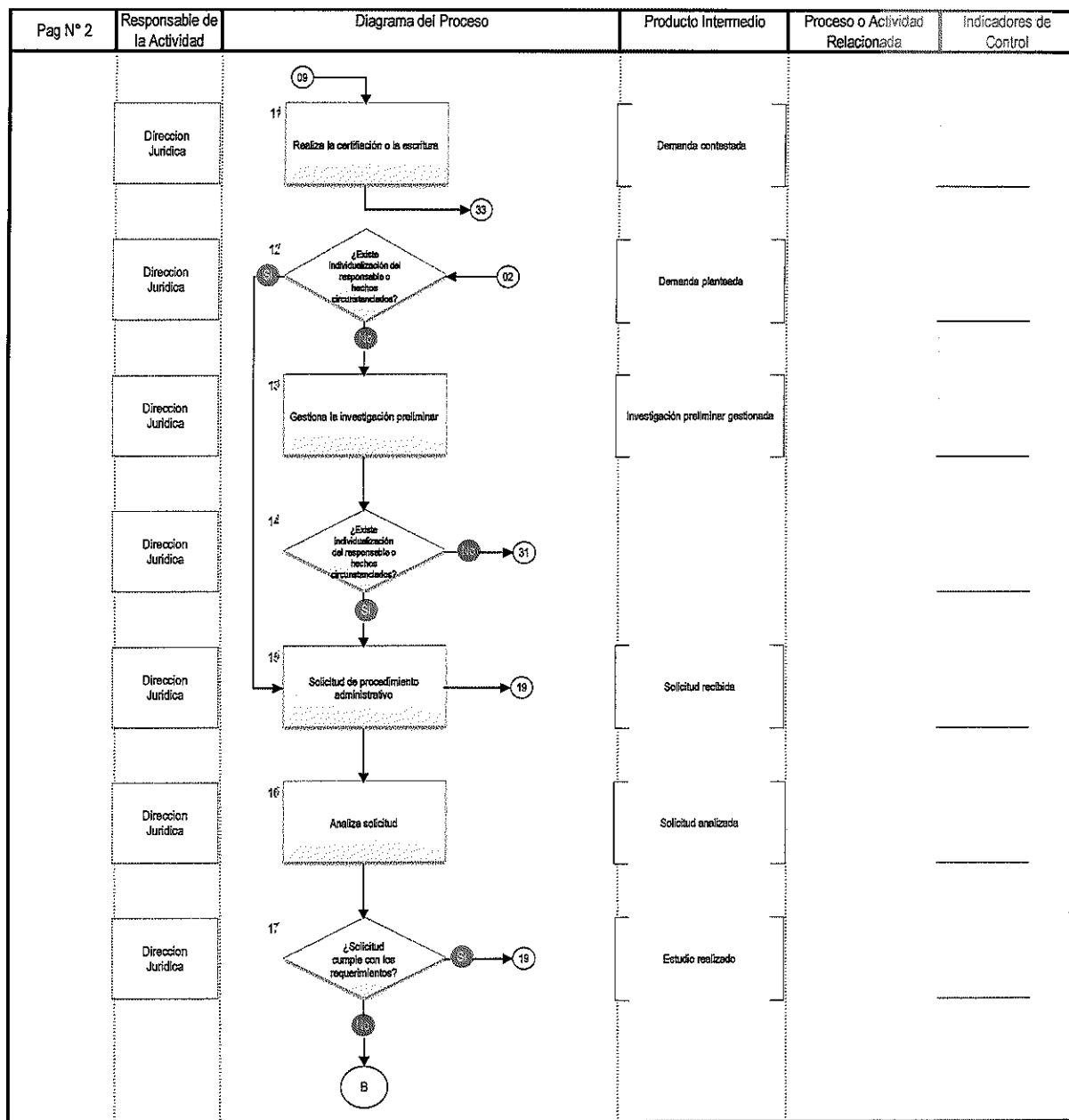
(Flujo de las actividades de un proceso)

Nombre del Macroproceso: Gestión Jurídica

Nombre del Proceso: Gestión Jurídica







Pag N° 3	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre> graph TD B((B)) --> 16[16 Devuelve a la unidad solicitante] 16 --> 17((17)) 17 --> 19[19 Conforma órgano Director] 19 --> 20[20 Recopilación de información (pruebas, comparecencias, audiencias, entre otros)] 20 --> 21[21 Realiza informes de conclusiones] 21 --> 22[22 Traslada informe de conclusiones (Órgano decisor)] 22 --> 23[23 Resuelve de conformidad con el informe de conclusiones] 23 --> 24[24 Notifica a los involucrados] 24 --> 25{25 ¿Los involucrados se oponen a la propuesta de sanción y solicitan elevar a CLR y JNRL?} 25 --> 27((27)) 25 --> C((C)) </pre>			
	Dirección Jurídica	16 Devuelve a la unidad solicitante	Inscribe documentos		
	Dirección Jurídica	19 Conforma órgano Director	Órgano Director conformado		
	Dirección Jurídica	20 Recopilación de información (pruebas, comparecencias, audiencias, entre otros)	Información recopilada		
	Dirección Jurídica	21 Realiza informes de conclusiones	Recomendaciones planteadas		
	Dirección Jurídica	22 Traslada informe de conclusiones (Órgano decisor)	Informe entregado		
	Dirección Jurídica	23 Resuelve de conformidad con el informe de conclusiones	Propuesta de sanción		
	Dirección Jurídica	24 Notifica a los involucrados	Involucrados notificados		
	Dirección Jurídica	25 ¿Los involucrados se oponen a la propuesta de sanción y solicitan elevar a CLR y JNRL?	Órgano Director Conformado		

Pag N° 4	Responsable de la Actividad	Diagrama del Proceso	Producto Intermedio	Proceso o Actividad Relacionada	Indicadores de Control
		<pre>graph TD C((C)) --> 26[26 Realiza recomendación del caso (CLRL, JNRL o Unidad responsable)] 26 --> 27[27 Emite resolución final] 27 --> 28[28 Se presentan recursos] 28 --> 29[29 Tramita los recursos interpuestos] 29 --> 31{31 ¿Es necesario aplicar sanción?} 31 -- SI --> 32[32 Ejecuta sanción] 31 -- NO --> 33([33 Fin]) 32 --> 33</pre>			
	Dirección Jurídica	26 Realiza recomendación del caso (CLRL, JNRL o Unidad responsable)	Recomendación realizada		
	Dirección Jurídica	27 Emite resolución final	Resolución final emitida		
	Dirección Jurídica	28 Se presentan recursos	Recursos interpuestos		
	Dirección Jurídica	29 Tramita los recursos interpuestos	Recursos atendidos		
	Dirección Jurídica	31 ¿Es necesario aplicar sanción?			
	Dirección Jurídica	31 14 Archive el caso	Caso archivado		
	Dirección Jurídica	32 Ejecuta sanción	Sanción ejecutada		
		33 Fin			



5. Situación Actual de la Documentación de Procesos y Reflexiones Finales

Una vez documentados los procesos institucionales en el apartado anterior se tienen algunos aspectos de trascendencia acerca de los mismos, asociados principalmente al trabajo posterior a esta etapa.

- 1- Todos los procesos documentados y plasmados en este informe si bien cuentan con la aprobación de las respectivas autoridades ya se encuentran en análisis y revisión para la implementación de las mejoras que requieran, esto dentro de la dinámica que la Gestión por Procesos conlleva.
- 2- El proceso de Prestación de Servicios de Salud, es un proceso que de manera gráfica muestra el flujo del usuario dentro del sistema no obstante lo planteado dentro del mismo debe ser validado con trabajo de campo en los niveles locales ya que es en estos donde se realiza la operativa del mismo.
- 3- El proceso de Otorgamiento de las Prestaciones Sociales es un proceso que se planteó como parte de la Propuesta de Articulación del Sistema Institucional de Prestaciones Sociales en la red de servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social, Propuesta que se encuentra en desarrollo y preparación para ser presentado a la Autoridad Superior

Si bien la gestión por procesos, es un enfoque de gestión organizacional que no necesariamente puede resultar novedoso, debe ser aprovechado a nivel institucional para facilitar el cambio hacia una cultura de mejora permanente, a través de la medición de los resultados, actividades e insumos que los procesos ofrecen.

La medición (evaluación) permanente de la gestión es el único camino que, acompañado de técnicas de gestión específicas como la valoración de riesgos y la Autoevaluación de la Gestión, permite de manera clara y objetiva asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Institución; no obstante, es clave reconocer que la gestión por procesos es dinámica, adaptable en el tiempo a las necesidades de la organización y que por tanto no debe asumirse como principios establecidos e inamovibles.

Dentro de los principales aspectos a destacar en la priorización para la gestión por procesos, se encuentra la identificación y documentación de los procesos sustantivos, haciendo énfasis en el proceso de Prestación de Servicios de Salud, cuyas complejidades y alcances sólo son posibles de documentar a través de un equipo interdisciplinario, conducido por el AGCI.

Por otra parte, se debe fomentar la cultura de definición de indicadores, mediante los cuales sea posible el monitoreo y evaluación de proceso, para de esta manera atender uno de los objetivos fundamentales de este tipo de gestión organizacional, como lo es la mejora continua



6. Glosario Técnico

Gestión basada en Procesos: Forma de gestionar la organización con un enfoque al usuario, basándose en los procesos que la componen y que le permiten alcanzar su misión y visión

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas entre sí, que interactúan de manera cronológica, transformando elementos de entradas (Insumos) en resultados (Productos o servicios)

Subproceso: Conjunto de actividades cronológicas con un propósito definido el cual afecta directamente el alcance del objetivo del proceso al que este pertenece, un subproceso es un proceso en sí mismo, y es definido con base en criterios como complejidad, responsabilidad, impacto entre otros.

Procedimiento: Forma específica en que se lleva a cabo una actividad o un proceso, detalla el paso a paso de cómo se realiza la actividad o proceso a documentar.

Macroprocesos: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objetivo general común.

Mapa de Procesos: Representación gráfica que muestra los macroprocesos y los procesos de la organización así como la interrelación entre ellos.

Diagrama de flujo: Es la representación secuencial, lógica y cronológica de las actividades que se desarrollan en un proceso.

Insumos/Entradas: Todo aquello que se necesita o es requerido para la realización de un producto y/o servicio, los insumos siempre son transformados dentro del proceso.

Producto/Servicio/Resultado: Es la conclusión de la transformación de todas las actividades del o los procesos

Proveedores del Insumo: Organización, unidad o funcionario que proporciona un insumo y / o servicio.

Usuario interno: Es el receptor de todo lo que debe hacerse en cada uno de los procesos internos de la Institución con la finalidad de satisfacer al usuario. El usuario interno es parte de la organización.

Usuario externo: Usuario final que recibe el producto y/o servicio son todos aquellos usuarios para los cuales la institución presta servicios