

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

SEGURIDAD INSTITUCIONAL

JULIO DE 2018



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
HOJA DE APROBACIÓN.....	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	4
1.INTRODUCCIÓN.....	4
2.USO Y ACTUALIZACIÓN.....	4
3.OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
4.BASE LEGAL.....	5
5.VIGENCIA.....	6
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL.....	7
1.OBJETIVO DEL PROCESO.....	7
2.NORMAS GENERALES.....	7
3.LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	9
3.1.Control de Entrada y Salida de Empleados a las dependencias del ISSS.....	10
3.2.Control de Entrada y Salida de Visitantes a la Torre Administrativa.....	13
3.3.Control de Entrada y Salida de Visitantes a Centros de Atención.....	16
3.4.Control de Entrada y Salida de Mobiliario y Equipo.....	23
3.5.Supervisión de Vigilancia Institucional.....	26
3.6.Supervisión de Servicios de Vigilancia Contratada.....	29
3.7.Instalación, Mantenimiento y Monitoreo de Dispositivos Electrónicos.....	33
3.8.Investigación, Análisis y Resolución de Casos.....	38



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: Julio de 2018

AUTORIZADO POR:



Lic. René Alberto González Elías
Sub Director Administrativo





Inga. Claudia Jenniffer Molina Mora
Jefe de Unidad de
Desarrollo Institucional

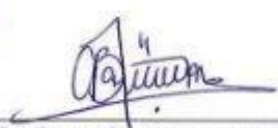




Mayor Herbert A. Chavarría Bolaños
Jefe de División de
Seguridad Institucional



REVISADO POR:



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



Ing. Efraín Eugenio Orantes Martínez
Jefe de Departamento
Gestión de Calidad Institucional



ELABORADO POR:





Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 4.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Lic. Mauricio José Prunera Villatoro	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. Julio Salomón Montes
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Fecha: Octubre - 2008	Fecha: Diciembre - 2008	Fecha: Diciembre - 2008

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Lic. Mauricio José Prunera Villatoro	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. Julio Salomón Montes	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Octubre - 2008	Fecha: Diciembre - 2008	Fecha: Diciembre - 2008	

MODIFICACIÓN: Queda sin efecto el documento "Normativa para el Control del Ingreso y Egreso de Personal y Visitantes a las Instalaciones del ISSS" aprobado en fecha Julio de 2008, debido a su incorporación en el presente manual.

Ing. Douglas Armando Molina Herrador	Licda. Josefina del Carmen Torres	Ing. José Antonio Miranda Galdámez	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Febrero - 2010	Fecha: Enero - 2013	Fecha: Enero - 2013	

MODIFICACIÓN: Se modifico normas y procedimientos por reestructuración organizativa según Acuerdo de Consejo Directivo N° 2009-1275 de fecha 9 de Octubre de 2009. Se integra al Manual el documento denominado "Norma para el Ingreso de Visitas, Autoridades Policiales y Grupos Religiosos a los Centros de Atención del ISSS", razón por el cual se le dará de baja.

Licda. Roxana E. Martínez Rodríguez	Licda. Josefina del Carmen Torres	Mayor Herbert A. Chavarría	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Mayo - 2016	Fecha: Noviembre - 2017	Fecha: Noviembre - 2017	

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

Mayor. Herbert A. Chavarría	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. René Alberto González Elías	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Junio - 2018	Fecha: Julio - 2018	Fecha: Julio - 2018	

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



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS Mayo 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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

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

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

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

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

4. BASE LEGAL

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS Mayo 2014**
 - ✓ **Capítulo Preliminar Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art.5
 - ✓ **Capítulo III Normas Relativas a las Actividades de Control**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
 - ✓ **Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil de El Salvador**
 - Capítulo I**
Naturaleza, Objeto, Domicilio y Abreviaturas
 - Capítulo II**
Funciones de la Policía
Artículos N° 4 (numerales 6 y 10), 13 y 15
 - Capítulo VI**
Régimen Disciplinario



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

Artículos N° 19, 20 y 21

- **Reglamento Disciplinario de la Policía Nacional Civil**

Título III

De la disciplina

Capítulo I

De la Nación de la Disciplina

Artículos N° 11 y 12

- **Código Procesal Penal**

Formalidades de las Diligencias Policiales

Artículo N° 244

5. VIGENCIA

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos de Seguridad Institucional entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

1. OBJETIVO DEL PROCESO

Brindar seguridad a las personas, bienes e instalaciones institucionales, mediante la utilización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos; así como, la aplicación de controles administrativos a fin de protegerlos y resguardarlos con eficiencia.

2. NORMAS GENERALES

1. La distribución del personal de vigilancia en las instalaciones del ISSS, deberá realizarse tomando en consideración la dimensión del espacio físico así como el nivel de complejidad y riesgo de las dependencias.
2. El Jefe de la División de Seguridad Institucional integrará y coordinará los equipos de trabajo a nivel nacional, que considere necesarios, para el efectivo control de los servicios de seguridad.
3. Cada equipo de trabajo deberá velar por el funcionamiento efectivo en lo relativo a seguridad en cada centro de atención asignado.
4. El Jefe de la División de Seguridad Institucional deberá establecer una coordinación con el equipo de trabajo en lo relativo al desarrollo de actividades de investigación, análisis y resolución de casos, las cuales serán indispensables para el funcionamiento de las áreas involucradas (nivel central y local) a nivel nacional.
5. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo generará un reporte al Jefe de la División de Seguridad Institucional sobre las actividades desarrolladas por los supervisores de vigilancia institucional asignados a nivel nacional, cuando se presenten novedades relevantes.
6. El Jefe de la División de Seguridad Institucional deberá proporcionar a los involucrados (Jefes de Departamento), las herramientas (radios y/o celulares) debidamente autorizadas para realizar las actividades relativas a la comunicación en red entre los centros de atención a nivel nacional, así como estar pendiente de llamadas urgentes en cualquier horario.
7. El personal de vigilancia deberá brindar un trato cortés y amable a todos los usuarios.
8. El Jefe de la División de Seguridad Institucional deberá garantizar el buen uso de los sistemas tecnológicos de seguridad instalados en las dependencias del ISSS, para la custodia de los bienes institucionales, a través del Jefe de Departamento Sistemas Electrónicos.
9. El Jefe de la División de Seguridad Institucional realizará la coordinación de la seguridad contratada y la Policía Nacional Civil en los casos que se amerite.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

10. El equipo de trabajo debe ejercer la supervisión del servicio de vigilancia (Institucional y Contratada) según su área o zona geográfica asignada.
11. Es de estricto cumplimiento, en todos los centros de trabajo el registro del servicio de seguridad a nivel institucional mediante la utilización del libro para el control interno (Novedades, Supervisión y Asistencia o Servicio), el cual únicamente puede ser revisado por el Jefe de la División de Seguridad Institucional, Directores o Administradores locales, según la novedad y complejidad del caso en particular.
12. Para el funcionamiento de la División de Seguridad Institucional el personal asignado deberá cumplir con las disposiciones administrativas de esta normativa.
13. El Jefe de la División de Seguridad Institucional deberá establecer la programación de visitas a las diversas dependencias del ISSS, a fin de garantizar el funcionamiento de la seguridad institucional en los diferentes centros de atención.
14. El monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan de Trabajo, así como la programación de visitas a las diversas instalaciones de la institución se hará en forma sorpresiva o al azar para comprobar el grado de cumplimiento y el desarrollo efectivo de actividades.
15. La División de Seguridad Institucional deberá llevar el control efectivo de las personas que ingresan a las instalaciones del Instituto, para la realización de las diferentes gestiones administrativas y de salud.
16. El registro de asistencia a los puestos de trabajo del personal de la División de Seguridad Institucional y agentes de seguridad subcontratados por medio del contrato de compra de servicio se deberá realizar a través del Sistema de Marcación Biométrica, a fin de disponer de un mejor control en el momento del relevo.
17. El formulario de Control de Contratación de Servicios deberá ser foliado y sellado por el Jefe de la División de Seguridad Institucional, y estará bajo el resguardo del Administrador o Conserje de turno de cada centro de atención, éste será utilizado en el caso que un Agente de Seguridad Institucional esté incapacitado o solicite permiso, el relevo temporal que llegue a sustituirlo será autorizado por autoridad local para que firme en la bitácora. Los Directores o Administradores de cada dependencia del ISSS, mediante el Control de Contratación de Servicios de Seguridad, deberán garantizar la permanencia de los Agentes de Seguridad contratados en cada posición, y de acuerdo a la jornada establecida por la División de Seguridad Institucional.
18. Para elaborar el Plan de Trabajo, cada responsable del Centro de Atención, deberá considerar: Cantidad y ubicación de las posiciones, así como la redistribución equitativa de recursos asignados en función de la demanda y complejidad local, de acuerdo a los lineamientos definidos por la División de Seguridad Institucional.
19. La aprobación del Plan de Trabajo será por parte del Centro de Atención involucrado y el Jefe de la División de Seguridad Institucional.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

20. La supervisión del Plan de Trabajo deberá efectuarse en coordinación entre el Jefe de la División de Seguridad Institucional, Director y/o Administrador del Centro de Atención y los Supervisores de las Zonas: Metropolitana, Oriental, Central y Occidental para el desarrollo de actividades.
21. Queda terminantemente prohibido al personal de seguridad institucional y contratada realizar venta de artículos y/o productos en el interior de las instalaciones del Instituto.
22. En los centros de atención donde exista servicio de emergencia, e ingresen pacientes de accidente de tránsito, u otros que hayan sufrido violencia de cualquier tipo, los agentes de seguridad (institucional y contratada) deben anotar el nombre completo y número del Documento Único de Identidad de la persona que transporta al paciente, en caso que éste no quiera colaborar con su identificación, deberá anotar el número de la placa del vehículo donde se transportó al paciente.

Normas Relativas al Control de Entrada y Salida de Vehículos

23. Los Agentes de Seguridad Institucional y Contratado realizarán la revisión de los vehículos en horarios diurnos y nocturnos y en los fines de semana al momento de ingresar y cuando se dispongan a abandonar las áreas de parqueos institucionales, debiendo el motorista presentar la Tarjeta de Circulación del vehículo para permitir la salida del automotor.
24. Los vehículos de los empleados del ISSS deberán ser revisados al ingresar y al salir de las instalaciones del Instituto y el empleado deberá mostrar respeto y colaboración al Agente de Seguridad Institucional y Contratado.

3. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 3.1 Control de Entrada y Salida de empleados a las dependencias del ISSS
- 3.2 Control de Entrada y Salida de Visitantes a la Torre Administrativa
- 3.3 Control de Entrada y Salida de Visitantes a Centros de Atención
- 3.4 Control de Entrada y Salida de Mobiliario y Equipo
- 3.5 Supervisión de Vigilancia Institucional
- 3.6 Supervisión de Servicios de Vigilancia Contratada
- 3.7 Instalación, Mantenimiento y Monitoreo de Dispositivos Electrónicos
- 3.8 Investigación, Análisis y Resolución de Casos



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.1. Control de Entrada y Salida de Empleados a las dependencias del ISSS

3.1.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Control de Entrada y Salida de Empleados a las dependencias del ISSS
Objetivo	Realizar el control de los empleados que entran y salen a las diferentes dependencias del ISSS
Alcance	Desde la entrada hasta la salida de empleados a las diferentes dependencias del ISSS
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Empleado	Carnet de Empleado	Identificar a empleado y datos contenidos en el Carnet	Carnet de Empleado identificado	Agente de Seguridad
Empleado	Pertenencias personales	Registro de pertenencias personales	Pertenencias personales registradas	Agente de Seguridad
Empleado	Carnet de Empleado y pertenencias identificados	Ingreso de empleados a las instalaciones	Empleados ingresados a las instalaciones del ISSS	Agente de Seguridad

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCEDIMIENTO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	NA
Documentos	NA
Registros	R1: Carnet de empleado

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
NA	

Personas

Agente de Seguridad Institucional
Agente de Seguridad Contratado
Empleado



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.1.2. Normas del Procedimiento

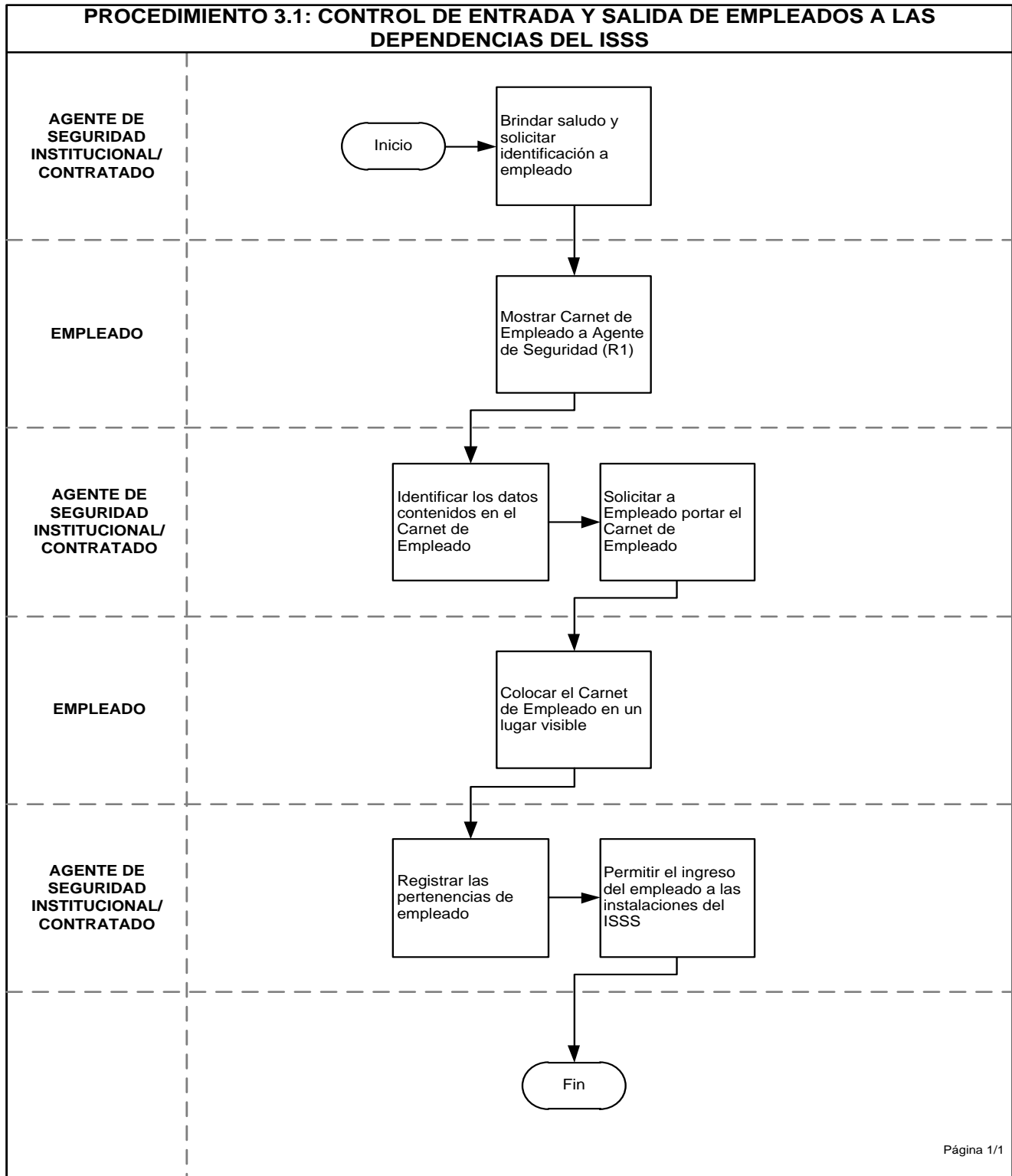
1. Para ingresar a las instalaciones del Instituto todos los empleados deberán portar su Carnet de Empleado del ISSS en un lugar visible.
2. Todos los empleados del ISSS deberán brindar su colaboración durante el control que realicen los agentes de seguridad en la entrada y salida a las instalaciones del Instituto.
3. A solicitud del Agente de Seguridad Institucional y Contratado, los empleados deberán permitir la revisión de sus pertenencias (paquetes, bolsas, carteras, mochilas, maletines, etc.) tanto en la entrada como en la salida a las instalaciones del ISSS.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.1.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.2. Control de Entrada y Salida de Visitantes a la Torre Administrativa

3.2.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Control de Entrada y Salida de Visitantes a la Torre Administrativa
Objetivo	Ejercer el control adecuado y oportuno de todos los visitantes que ingresan a la Torre Administrativa
Alcance	Desde la entrada hasta la salida de visitantes a la torre administrativa
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Visitante	Pertenencias personales	Identificar visitante y registrar pertenencias	Pertenencias personales registradas	Agente de Seguridad Institucional
Agente de Seguridad Institucional	Pertenencias personales y documento de identidad	Custodiar pertenencias y retener documento de identidad	Pertenencias personal y documento de identidad retenido	Auxiliar de Servicio
Auxiliar de Servicio	Carnet de Visitante	Orientar a visitante, entregar Carnet de Visitante y autorizar ingreso	Carnet de Visitante autorizado	Visitante
Auxiliar de Servicio	Documento de identidad y carnet de visitante	Devolver documento de identidad y retener Carnet de Visitante	Documento de identidad entregado y carnet de visitante retenido	Visitante

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	NA
Documentos	D1: Documento de Identificación(DUI, NIT, Pasaporte)
Registros	R1: Contraseña R2: Carnet de Visitante

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
NA	
Personas	
Agentes de Seguridad Institucional	
Auxiliar de Servicio	
Visitante	



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.2.2. Normas del Procedimiento

1. Todo visitante deberá reportarse con el Agente de Seguridad Institucional previo al ingreso a las instalaciones de la Torre Administrativa.
2. Los documentos permitidos para el ingreso a las instalaciones del ISSS son los siguientes: Documento Único de Identidad (DUI), Licencia de Conducir, Pasaporte o Carné de Residente.
3. Todo visitante, deberá ingresar a las instalaciones de la Torre Administrativa del ISSS, portando en un lugar visible durante todo el tiempo que dure el trámite personal o gestión a realizar, el Carnet de Visitante que se le proporcionará antes de su ingreso.
4. Los horarios establecidos para ingreso de visitantes a la torre administrativa del Instituto son: De 8:00 a.m. a 12:00 m y de 12:40 p.m. a 4:00 p.m.
5. Durante la permanencia del visitante al ISSS éste deberá seguir las instrucciones y normas establecidas por el Instituto.
6. El Agente de Seguridad Institucional deberá recomendar al visitante revisar su documento de identidad devuelto antes de retirarse de las instalaciones del Instituto.
7. Para el ingreso de los usuarios a niveles superiores de la Torre Administrativa (Nº 11 y Nº 12) el Agente de Seguridad Institucional deberá verificar la identificación correspondiente del interesado, cita o audiencia otorgada según agenda, autorizar el ingreso y registrar visita en control interno (nombre del usuario, día, hora de entrada y hora de salida).
8. El Agente de Seguridad Institucional deberá reportar al Jefe División de Seguridad Institucional las novedades relevantes observadas e informar inmediatamente, así como interrogar a toda persona con actitud sospechosa, sobre su presencia en la Torre Administrativa y en caso sea necesario, solicitarle que desaloje las instalaciones del Instituto.

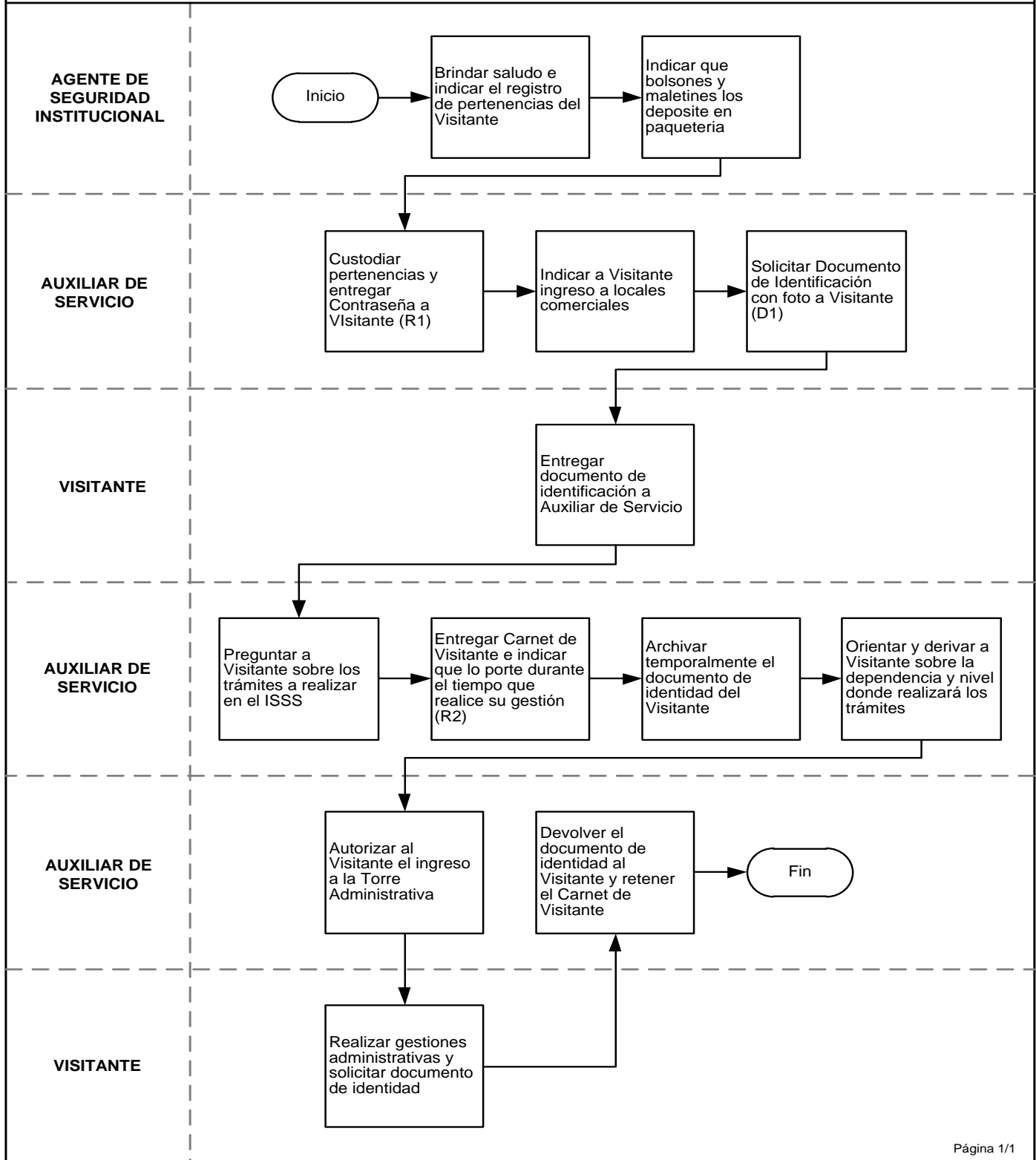


NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.2.3. Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO 3.2: CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE VISITANTES A LA TORRE ADMINISTRATIVA





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.3. Control de Entrada y Salida de Visitantes a Centros de Atención

3.3.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Control de Entrada y Salida de Visitantes a Centros de Atención
Objetivo	Realizar el control efectivo de entrada y salida de visitantes a los centros de atención.
Alcance	Desde la entrada hasta la salida de visitantes a los diferentes centros de atención del ISSS
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Visitante	Pertenencias personales	Registro de pertenencias personales a visitante	Pertenencias personales registradas	Agente de Seguridad
Visitante	Documento de Identidad Personal	Identificación de visitante e información constatada	Documento de Identidad Personal confrontado	Agente de Seguridad
Visitante	Tarjeta de Visitas	Autorización de ingreso de visitas al centro de atención	Tarjetas de Visitas corroborado	Agente de Seguridad
Centro de atención	Horario de visitas	Refiro de visitante del servicio hospitalario	Horario de visitas autorizado	Agente de Seguridad

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCEDIMIENTO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	NA
Documentos	D1: Documento de Identificación Personal (DUI, NIT, Pasaporte, entre otros)
Registros	R1: Horario de visitas

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
NA	

Personas

Agente de Seguridad Institucional
Agente de Seguridad Contratado
Colaborador (Encargado de Seguridad asignado a la dependencia)
Visitante



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.3.2. Normas del Procedimiento

Relativas al Ingreso de Visitantes a Centros de Atención

1. Todo visitante deberá reportarse con el Agente de Seguridad Institucional o Contratado previo ingreso a los centros de atención.
2. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado deberá reportar al Administrador o Conserje y al Jefe División de Seguridad Institucional, las novedades relevantes observadas e informará inmediatamente durante el turno de trabajo, con excepción de novedades que previamente el Jefe de la División de Seguridad Institucional ha definido como confidenciales, las cuales únicamente serán notificadas a él; además podrá interrogar a toda persona con actitud sospechosa, sobre su presencia en el centro de atención y en caso sea necesario, solicitarle que desaloje el área del mismo.
3. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado verificará que los derechohabientes justifiquen su ingreso a los centros de atención del ISSS por medio de la presentación de citas médicas, solicitud de exámenes y Documento Único de Identidad.
4. Para el ingreso a las áreas hospitalarias los visitantes deberán presentar la Tarjeta de Visitas (normal y especial) debidamente autorizada, en los horarios establecidos y de conformidad al número de personas autorizadas.
5. Finalizado el tiempo de la visita, el Agente de Seguridad Institucional o Contratado deberá notificar la presencia de visitantes y en caso que haya necesidad solicitarles que desalojen las instalaciones del centro de atención, de forma amable.
6. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado evitará el ingreso de alimentos para pacientes a los centro de atención, excepto en casos de prescripciones médicas indispensables para la recuperación de los mismos, en cuya situación el visitante deberá presentar la nota debidamente autorizada por el Médico responsable del paciente o Jefe del Servicio involucrado.
7. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado deberá exigir la identificación de personas ajenas al centro de atención o que no estén autorizadas para circular libremente en las instalaciones del ISSS.
8. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado verificará que en todo ingreso se cumpla con las disposiciones institucionales para evitar la contaminación con virus o bacterias y de orden establecidas e impedir el paso a menores de 12 años de edad para evitar enfermedades nosocomiales, a excepción de aquéllos que asistan a consulta médica.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

9. Los Agentes de Seguridad Institucional o Contratado deberán acatar las siguientes instrucciones:
- a) Ejercer el control de ingreso de visitantes a la dependencia o centro de atención al cual le da resguardo.
 - b) Dirigirse a empleados, pacientes y visitantes con respeto y amabilidad, evitando faltas al decoro y a la moral.
 - c) Solicitar identificación de manera cortés, a todo visitante, entre ellos: Autoridad Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Miembros de Iglesias, Suministrantes y otros, para permitirles el ingreso a las instalaciones de la institución, de no portar identificación, deberán comunicarse con la autoridad local para la autorización del ingreso.
 - d) No permitirán el ingreso de ningún tipo de arma de fuego o corto punzante a las instalaciones del ISSS, para proteger la integridad física de los pacientes y empleados, la cual quedará en custodia de la seguridad, en un locker con llave, entregando una contraseña. El arma será devuelta previo a la entrega de la contraseña, al retirarse el visitante del Centro de Atención.
 - e) En los centros hospitalarios donde se tienen pacientes ingresados y en observación, deberán dirigirse con respeto, amabilidad y calidez, explicando a los familiares la cantidad de personas que pueden ingresar por paciente, la hora que finaliza la visita y la obligatoriedad de retiro del centro de atención al terminar la visita.
 - f) Deberán informar a los visitantes que es prohibido el ingreso de aparatos eléctricos para uso de pacientes, tales como: ventiladores, televisores, radios, teléfonos celulares y otros, y de esta manera contribuir a la prevención y control de infecciones nosocomiales; al buen funcionamiento del equipo médico y mantener la paz y tranquilidad de otros pacientes hospitalizados. En caso de ser extremadamente necesario alguno de estos aparatos, se deberá solicitar autorización del Director del centro de atención con firma original del mismo.
 - g) Retener accesorios tales como: maletines, bolsos colgantes grandes, mochilas, etc., que mantendrán bajo su custodia y responsabilidad, entregando una contraseña a los visitantes. Dichos accesorios serán devueltos previo a la entrega de la contraseña al retirarse el visitante del Centro de Atención. Se exceptúan pañaleras de personas que ingresen con niños, donde se brinde atención pediátrica.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

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

Relativas al Ingreso de Autoridades Policiales a Centros de Atención

10. La administración local deberá colocar en un lugar visible en la entrada de cada centro de atención, la señalización que indique que es prohibido ingresar con armas, aplicando de esta manera el Manual de Señalización ISSS y Manual de Normas de Uso de logo, slogan y colores institucionales.
11. Todo Agente de la Policía Nacional Civil, cuyo ingreso a las instalaciones del Seguro Social, no esté relacionado con el desempeño de sus funciones de trabajo, el Agente de Seguridad Institucional o Contratado le explicará que no podrá ingresar armado, con el objeto de evitar accidentes y repercusiones legales, lo cual tendrá que respetar acatando lo establecido en la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil de El Salvador, en la que se indica que la Policía Nacional Civil se ha creado para mantener la paz interna, la tranquilidad, el orden y la seguridad, con estricto apego a los derechos humanos.
12. La Policía Nacional Civil podrá ingresar a las instalaciones de los centros de atención del ISSS con sus implementos de trabajo, cuando por el desempeño de sus funciones sea la de custodiar a un derechohabiente, en caso de emergencia y/o ejecutar captura en casos previstos por la ley, para evitar la fuga y ocultamiento de algún sospechoso, en caso de un procedimiento policial, así como auxiliar a la ciudadanía en casos de calamidad pública, (Art. 4 numeral 6 y 10 y Art. 15 de la Ley Orgánica de la PNC, Art. 244 del Código procesal penal), al igual que para realizar procedimientos policiales.
13. El ingreso de la Policía Nacional Civil con sus implementos de trabajo en caso de custodia se permitirá por las siguientes razones y procedimientos:
- a) Accidentes de Tránsito y otros casos que no se consideren delitos del crimen organizado: Se permitirá el ingreso a las instalaciones únicamente a los agentes de la Policía Nacional Civil, ubicados en sitios estratégicos que no afecten la salud de otros derechohabientes ni del acto médico.
- b) En el caso de delitos del crimen organizado se permitirá el ingreso a las instalaciones a los Agentes de la Policía Nacional Civil, hasta cinco Agentes, y deberán ser ubicados en sitios estratégicos que no afecten la salud de otros derechohabientes ni del acto médico.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

- c) En caso de relevos se autorizará el ingreso a los agentes de la PNC con sus implementos de trabajo, siempre y cuando se identifiquen a qué área de la PNC pertenecen y presenten Orden de Procedimiento judicial emitido por la Fiscalía, Juez u otra autoridad, o un oficio firmado y sellado por el Oficial de Turno; previa autorización extendida por las autoridades de turno del ISSS, con el número de agentes establecidos en los literales "a" y "b" de este numeral.
14. El paciente ingresado bajo custodia de la Policía Nacional Civil deberá colocarse en una cama, en un sitio estratégico, que evite la fuga y permita la estadía de la policía, sin afectar la atención médica de otros pacientes.
15. Los agentes de la Policía Nacional Civil no deberán esposar a los pacientes ingresados, salvo en casos que fuese necesario y autorizado por el Jefe del área de la Policía que presta custodia y expresamente establecido por escrito en el oficio firmado y sellado por el Oficial de Turno, en caso que un reo sea esposado sin autorización, los agentes tendrán que explicar al personal del centro de atención las razones por las cuales han tomado esa medida.
16. En caso que un policía irrespete las normas institucionales, deberá reportarse a la Unidad de Investigación Disciplinaria (UID) de la Policía Nacional Civil, para aplicación de los artículos 19, 20 y 21 del Capítulo VI, Régimen Disciplinario de la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil.
17. En los casos en que las autoridades del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, inviten a miembros de la Policía Nacional Civil o similares, para colaborar en actividades oficiales o para prestar seguridad en eventos especiales, así como para prestar seguridad a autoridades importantes que visitan la institución de manera oficial, se les permitirá el ingreso con sus implementos de trabajo.

Relativas al Ingreso de Grupos Religiosos a Centros de Atención

18. Se permitirá el ingreso de grupos de congregaciones religiosas que estén debidamente organizadas y reconocidas socialmente, quienes deberán presentar autorización de ingreso a través de nota con nombre, firma y sello del Director del Centro de Atención.
19. Podrán ingresar a los centros de atención del ISSS, grupos de congregaciones religiosas hasta un máximo de 5 personas.
20. Los grupos de las congregaciones religiosas, a fin de no interferir con las actividades médicas ni con el tiempo completo de la visita familiar, podrán ingresar a los centros de atención en los horarios establecidos para las visitas familiares; disponiendo del 50% del tiempo de la visita familiar del día domingo y del mismo porcentaje de tiempo, el



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

(los) día(s) del resto de la semana que haya(n) sido designado(s) por el Director o delegado del centro de atención.

21. Los miembros de las diferentes denominaciones religiosas que ingresen a las instalaciones del ISSS, deberán portar en un lugar visible el carné de identificación de la iglesia o congregación religiosa a la cual estén adscritos, para su reconocimiento.
22. Quedará sin efecto de forma inmediata la autorización de ingreso a las instalaciones del ISSS, cuando el usuario del respectivo permiso irrespetare las normas que establece la institución, en relación con la entrada y permanencia en sus diferentes servicios.
23. Cada paciente encamado podrá ser visitado por un solo miembro del grupo, previo consentimiento del paciente o de su representante legal, es decir la asistencia espiritual deberá ser en forma personalizada para evitar que de manera grupal se genere estrés en los pacientes ingresados.
24. Cuando se desee hacer oración colectiva ésta se realizará en un área establecida para estancia de pacientes y visita, donde no interfiera con el acto médico y con las creencias religiosas de otros pacientes, evitando de esta manera acciones ruidosas que los afecten.
25. No se permitirá el ingreso de congregaciones religiosas a las áreas de cuidados críticos y cuidados especiales, a no ser que el paciente y/o Representante Legal lo solicite, y se permitirá el ingreso de una persona acompañada del familiar por un tiempo máximo de 15 minutos, respetando las instrucciones establecidas para el ingreso a las áreas críticas de los nosocomios.
26. Las personas que brinden asistencia espiritual a los pacientes, bajo ninguna circunstancia podrán sugerir la interrupción del tratamiento médico.
27. Para eventos especiales relacionados con actos litúrgicos, quedará sujeto a la autorización del Director del Centro de Atención y/o Jefatura Superior, el asignar un área física para que los grupos religiosos puedan desarrollar eventos colectivos, siempre que se acaten los horarios y lugares asignados para tal efecto y tomando en consideración la voluntad individual de los pacientes y el respeto a su condición física, psicológica o emocional, y éstos deberán tener las consideraciones especiales para no incomodar a los pacientes ingresados.
28. Los diferentes grupos religiosos deberán promover la comprensión, tolerancia y el respeto en lo relacionado a la libertad de culto, creencia y convicción, es decir que debe ser íntegramente respetada y garantizada la estabilidad emocional de los pacientes.

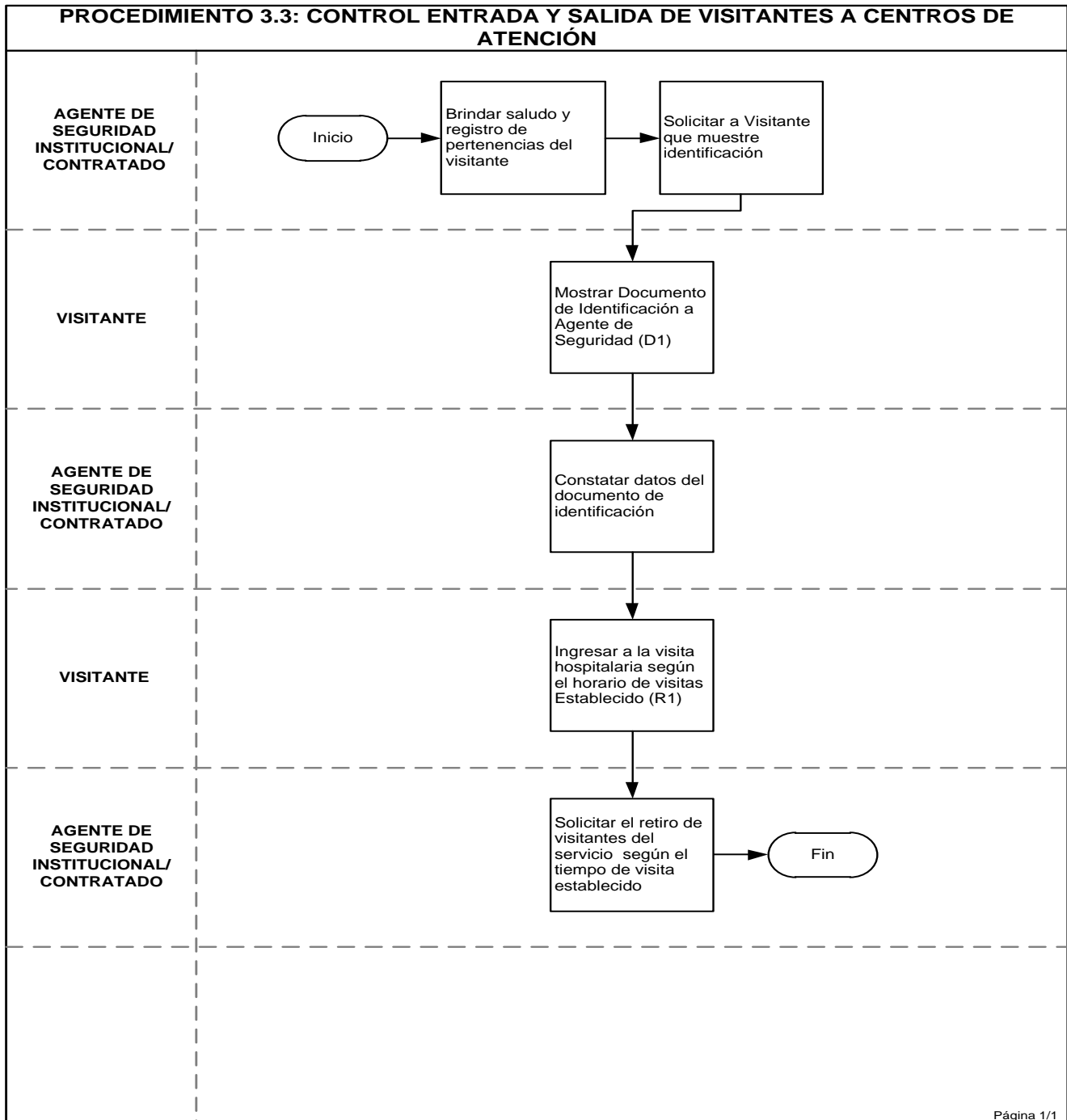


NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

29. Toda congregación que ingrese a las instalaciones del ISSS, deberá respetarse mutuamente, evitando todo tipo de confrontación, caso contrario quedará sin efecto la autorización de ingreso.

3.3.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.4. Control de Entrada y Salida de Mobiliario y Equipo

3.4.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Control de Entrada y Salida de Mobiliario y Equipo
Objetivo	Establecer un control eficiente en la entrada y salida de mobiliario y equipo a las instalaciones del ISSS
Alcance	Dependencias del ISSS a nivel nacional
Dueño / Líder	Jefe de la División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Usuario	Formulario Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo	Presentar el equipo y formulario para Salida de Mobiliario y Equipo	Formulario completado con especificaciones	Agente de Seguridad
Usuario	Formulario Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo	Recibir y verificar los datos del formulario	Formulario incompleto o incorrecto Formulario completo y correcto	Usuario Agente de Seguridad
Usuario	Mobiliario y Equipo	Autorizar salida del Mobiliario y Equipo	Salida de Mobiliario y equipo autorizado	Agente de Seguridad
Usuario	Mobiliario y Equipo	Gestión Administrativa realizada y autorizar el ingreso del Mobiliario y Equipo	Ingreso de Mobiliario y Equipo autorizado	Agente de Seguridad
Agente de Seguridad	Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo autorizado	Archivar y custodiar el formulario Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo	Formulario Ingreso y Salida de Mobiliario y equipo archivado	Agente de Seguridad

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCEDIMIENTO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N1: Los datos del formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario deben estar completos, correctos, autorizados (nombre, firma y sello) y de conformidad a las características del equipo.
Documentos	D1: Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo
Registros	N.A.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
NA	

Personas

Agentes de Seguridad Institucional
Agentes de Seguridad Contratado
Usuario
Jefes de Servicios Generales, Administrador de los centros de atención y Jefaturas autorizadas



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

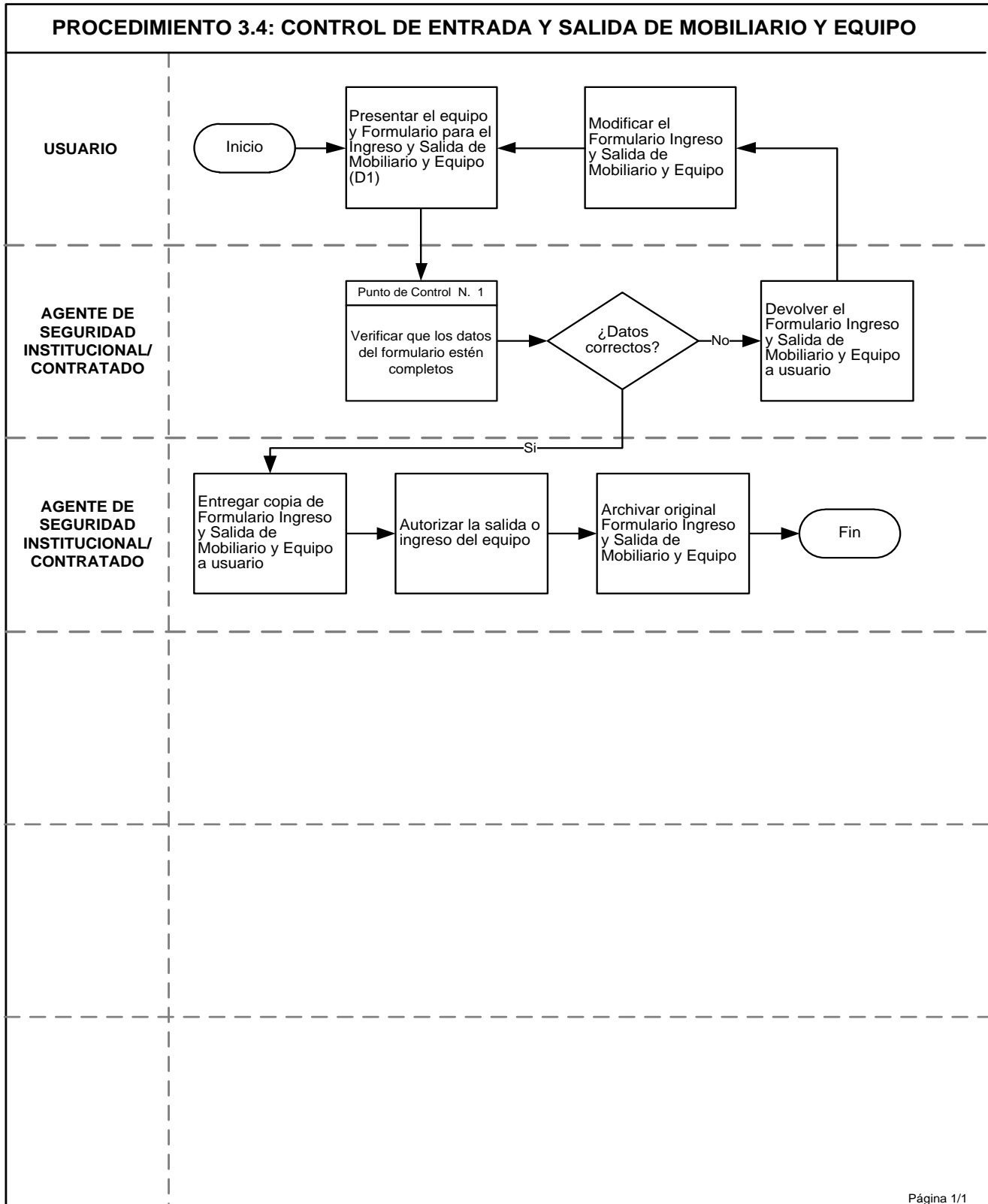
DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.4.2. Normas del Procedimiento

1. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado verificará que los datos del Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo estén completos, correctos, autorizados (nombre, firma y sello) y que coincidan con las características del equipo (Número de Inventario y descripción).
2. El personal que por motivo de trabajo requiera trasladar mobiliario o equipo propiedad del ISSS fuera de sus instalaciones, deberá presentar al Agente de Seguridad Institucional o Contratado el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo diseñado para tal efecto, con autorización de la Jefatura Inmediata Superior.
3. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado deberá archivar el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo original y entregará una copia al usuario.
4. La salida de Mobiliario y Equipo en la Torre Administrativa será exclusivamente por el Primer Nivel (Sótano).
5. Cuando los datos vertidos en el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo no coincidan con las características del equipo, no se permitirá su salida, hasta que se hayan realizado las modificaciones y nuevas autorizaciones gestionadas por el interesado.
6. En caso que se requiera el ingreso de mobiliario y equipo, el usuario deberá presentar el Formulario para el Ingreso y Salida de Mobiliario y Equipo autorizado por la dependencia donde realizará su gestión.
7. El Agente de Seguridad Institucional o Contratado deberá impedir durante el desarrollo del turno de trabajo, la salida de mobiliario y equipo sin la autorización correspondiente.
8. Para el traslado de mobiliario y equipo descartado a la Sección de Mobiliario Médico y Equipo de Oficina, el usuario deberá llenar el formulario Solicitud de Descargo de Mobiliario y Equipo debidamente firmado y sellado, anexando el aval emitido por la División de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación o División de Apoyo y Mantenimiento por el mantenimiento local o central, según el caso para la salida del mobiliario y equipo.



3.4.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.5. Supervisión de Vigilancia Institucional

3.5.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Supervisión de Vigilancia Institucional
Objetivo	Realizar una supervisión permanente a las dependencias e instalaciones del ISSS.
Alcance	Dependencias del ISSS a nivel nacional
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Supervisor de Vigilancia Institucional	Plan de Trabajo	Elaborar y gestionar autorización del Plan de Trabajo	Plan de Trabajo autorizado	Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo
Agente de Seguridad	Evento ocurrido en turno de trabajo	Registrar evento y generación de informes	Entregar turno de trabajo a Agente de Seguridad	Agente de Seguridad
			Elaborar Informe de Novedades	Supervisor de Vigilancia Institucional
Supervisor de Vigilancia Institucional	Informe de Novedades	Analizar, confirmar eventos ocurridos y tomar medidas correctivas de acción	Medidas correctivas de Acción	Supervisor de Vigilancia Institucional

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCEDIMIENTO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N1: Realizar vigilancia en las áreas de trabajo asignadas y verificar ocurrencia de eventos
Documentos	D1: NA
Registros	R1: Plan de Trabajo
	R2: Informe de Novedades

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Radio de Comunicaciones	Supervisor de Vigilancia Institucional o Zona

Personas

Supervisor de Vigilancia Institucional
Agentes de Seguridad Institucional
Jefe División de Seguridad Institucional
Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.5.2. Normas del Procedimiento

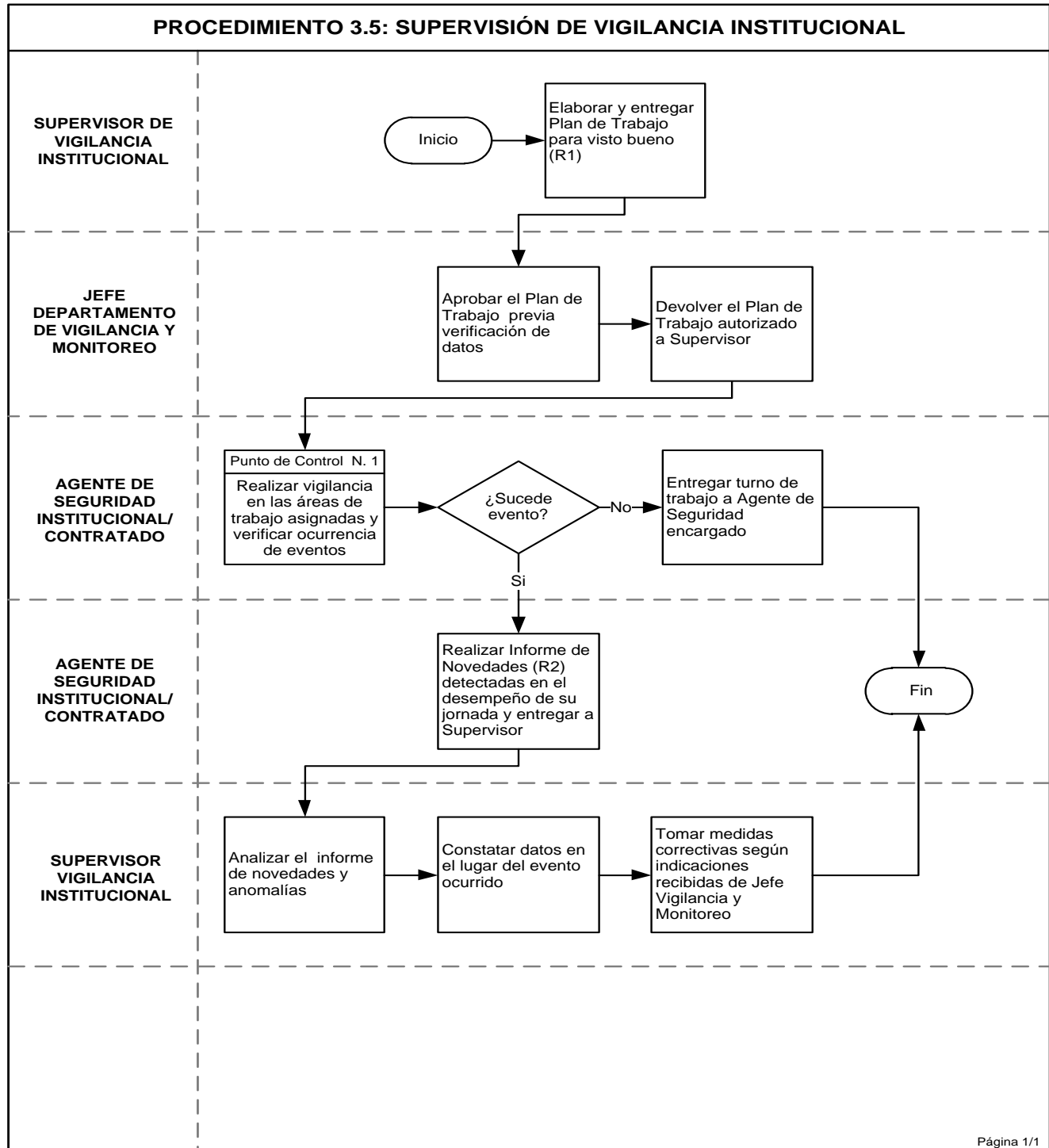
1. El Agente de Seguridad Institucional deberá realizar la vigilancia en las áreas de trabajo asignadas y verificar la ocurrencia oportuna de los eventos. Las novedades ocurridas en la jornada de trabajo deben ser reportadas en forma inmediata y al momento de ocurrir el evento para tomar medidas correctivas.
2. El Agente de Seguridad Institucional deberá informar a las instancias correspondientes sobre toda persona que se encuentre sustrayendo bienes institucionales, cometa una falta grave, o quebrante el orden y disciplina establecido por las autoridades del ISSS.
3. El Agente de Seguridad Institucional participará activamente en la observancia de medidas que eviten la sustracción de cualquier bien institucional sin la debida autorización.
4. Todo el personal asignado a la División de Seguridad Institucional deberá estar plenamente identificado, para seguridad de los empleados, visitantes, mobiliario y vehículos que entran y salen de las instalaciones del ISSS.
5. El personal de la División de Seguridad Institucional deberá portar el uniforme y los implementos de trabajo correspondientes para el desempeño de sus funciones.
6. El Agente de Seguridad Institucional no podrá abandonar su puesto de trabajo durante el desarrollo de su jornada laboral, excepto en casos especiales, en cuya circunstancia deberá ser relevado por otro, debidamente autorizado por el Supervisor de Vigilancia Institucional.
7. El monitoreo del personal de seguridad se hará en forma periódica y espontánea por el Supervisor de Vigilancia Institucional.
8. El Supervisor de Vigilancia Institucional deberá elaborar el Informe de Novedades relevantes y de los hechos acaecidos para ser entregado al Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo.
9. El Supervisor de Vigilancia Institucional verificará la asistencia y permanencia del personal de seguridad contratado e informará al Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.5.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.6. Supervisión de Servicios de Vigilancia Contratada

3.6.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Supervisión de Servicios de Vigilancia Contratada
Objetivo	Realizar la supervisión efectiva de los servicios de vigilancia contratada
Alcance	Dependencias del ISSS a nivel nacional
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Empresa contratada	Plan de Trabajo y Listado de Personal	Presentar el Plan de Trabajo y Listado de Personal	Plan de Trabajo y Listado de Personal presentado	Jefe División de Seguridad Institucional
Jefe División de Seguridad Institucional	Plan de Trabajo y Listado de Personal	Aprobar el Plan de Trabajo y Listado de Personal	Plan de Trabajo y Listado de Personal aprobado	Empresa Contratada
Empresa contratada	Evento acontecido en el turno de trabajo	Registrar eventos acontecidos	Entregar turno de trabajo	Agente de Seguridad
			Realizar Informe de Novedades	Jefe de División de Seguridad Institucional
Jefe de División de Seguridad Institucional	Informe de Novedades	Analizar informe, constatar evento, realizar el reclamo	Reclamo a contratista y cumplimiento del contrato	Subdirector Administrativo

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N1: Realizar seguridad en las áreas de trabajo asignadas según el Plan de Distribución de Agentes de Seguridad
Documentos	D1: Plan de Trabajo D2: Listado de Personal D3: Informe de Novedades
Registros	R1: Informe de Eventos superados

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Radio de Comunicaciones | Supervisor de Vigilancia Institucional

Personas

Supervisor de Vigilancia Institucional

Agente de Seguridad Contratada

Jefe División de Seguridad Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.6.2. Normas del Procedimiento

1. La realización de la seguridad en las áreas de trabajo de las dependencias del ISSS, se hará de conformidad al Plan de Distribución de Agentes, debidamente aprobado por el Jefe de la División de Seguridad Institucional.
2. Todo Agente de Seguridad Contratado deberá estar debidamente uniformado, y con los implementos de trabajo requeridos en el desempeño de sus funciones.
3. El Agente de Seguridad Contratado deberá portar visiblemente el número de la empresa, el logotipo y carnet de identificación de la empresa que brinda el servicio contratado.
4. El método de supervisión para la evaluación, monitoreo y seguimiento de la gestión del servicio de seguridad contratada será aprobado por el Jefe de División de Seguridad Institucional.
5. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo deberá constatar que la empresa contratada para brindar los servicios de vigilancia, cumple con las condiciones, normas, instrucciones y recomendaciones institucionales, e informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional en caso de detectar inconsistencias en el servicio brindado.
6. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo, verificará que exista un encargado en cada una de las áreas de gestión a nivel nacional, el cual será responsable del control de todas las situaciones acaecidas durante la jornada de trabajo, de conformidad a la cantidad de recursos humanos destacados para ejercer la seguridad.
7. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo deberá cumplir con la política de rotación de los agentes asignados en las jornadas establecidas por cada posición, y hacerlo del conocimiento del Jefe de la División de Seguridad Institucional.
8. El Jefe de la División de Seguridad Institucional deberá gestionar ante los niveles locales la inducción requerida en lo referente a la estructura organizativa vigente en las diferentes dependencias del ISSS, a fin de que la empresa contratada conozca las áreas de gestión a la cual brindará seguridad.
9. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo verificará la función de los Agentes de Seguridad y Supervisores de Vigilancia Institucional, así como la presencia de éstos en la jornada laboral y en los turnos rotativos, a efecto de conocer cualquier hecho delictivo (robo o extravío de bienes institucionales) que acontezca durante el



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

desempeño de su trabajo, para tomar las medidas correctivas de acción e informar al Jefe de la División de Seguridad Institucional.

10. El Director y/o Administrador del Centro de Atención deberá recibir y archivar las actas entregadas por la empresa contratada, relativas a: Nombramiento, (Agente de Seguridad, Supervisor de Vigilancia Contratada, Encargado de Seguridad), movimiento, rotación y sustitución de personal en las que se incluyen las instalaciones del ISSS, Nombre y Número de DUI de cada Agente de Seguridad, Supervisor de Vigilancia Institucional y Colaborador asignado (Encargado de Vigilancia Institucional).
11. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo, deberá revisar y analizar los informes mensuales entregados por la empresa contratada sobre las novedades y sucesos ocurridos por turno de trabajo ejecutado y surgidas en las diferentes dependencias del ISSS, a fin de realizar las investigaciones o aclaraciones pertinentes que permitan tomar las medidas correctivas de acción, informando al Jefe de la División de Seguridad Institucional sobre aquéllas que sean relevantes y de impacto para la institución.
12. El Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo deberá constatar el trato cortés y amable que los Agentes de Seguridad Contratada brinden a los derechohabientes, empleados y visitantes que acuden al Instituto, de conformidad a los lineamientos del Jefe de la División de Seguridad Institucional.
13. Las posiciones en el proyecto de seguridad del ISSS deberán ser verificadas directamente por el Supervisor de Vigilancia Institucional, quién informará a su vez al Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo.
14. La recepción del Servicio de Seguridad Contratada se realizará mediante informe emitido por el Jefe del Departamento de Vigilancia y Monitoreo, previa autorización del Jefe de la División de Seguridad Institucional.
15. La supervisión de vigilancia contratada se hará de conformidad a lo establecido en el contrato de servicio respectivo.
16. El monitoreo del personal se hará en forma periódica y espontánea por el Supervisor de Vigilancia Institucional.
17. El informe de novedades relevantes emitido por la empresa contratada deberá elaborarse en forma inmediata a los hechos acaecidos.

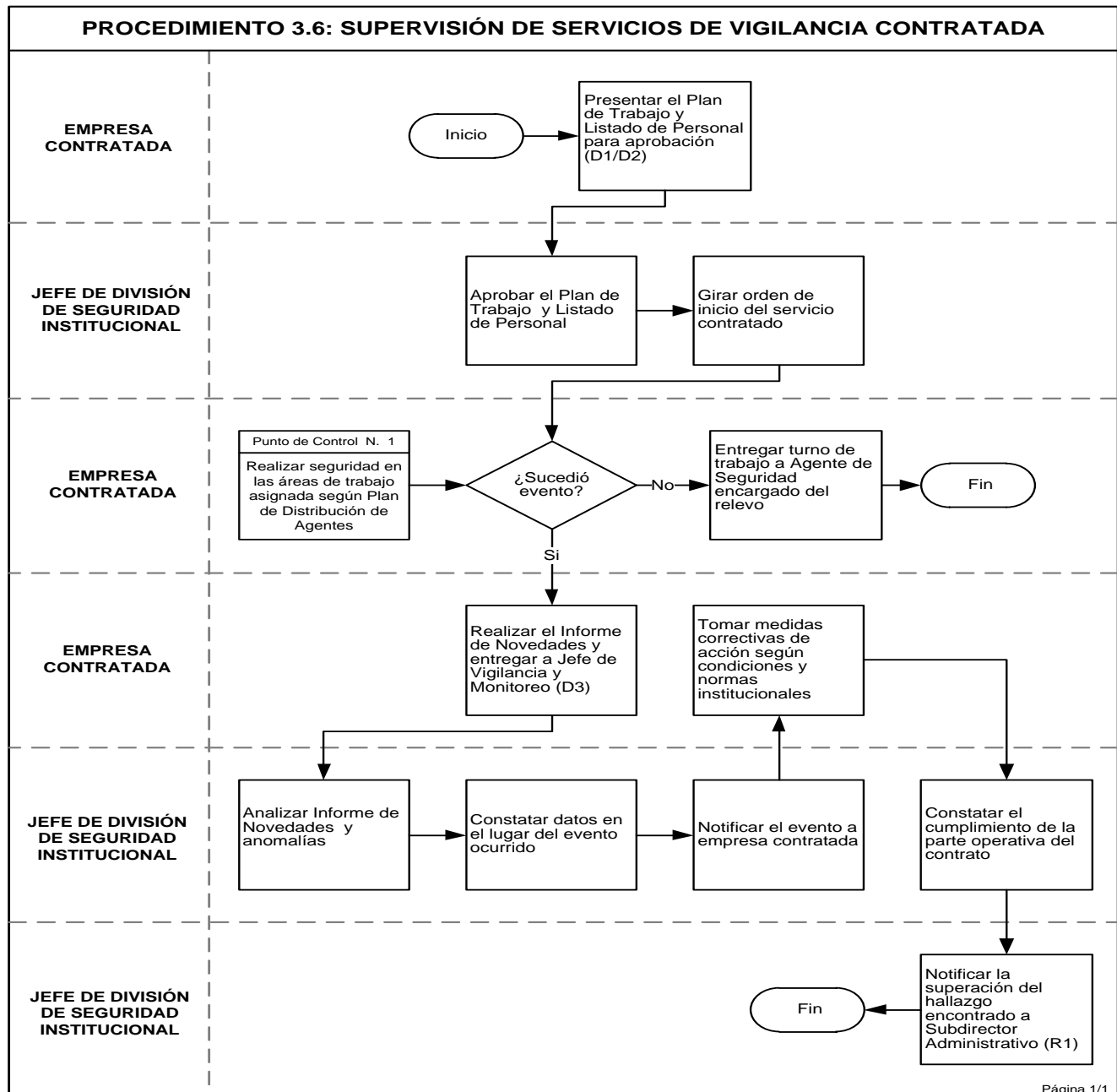


NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

18. Ante eventos acaecidos (daños, robos, extravío, entre otros) el Jefe de la División de Seguridad Institucional hará los reclamos correspondientes a la empresa de servicios de seguridad contratada.
19. El Supervisor de Vigilancia Contratada (Zona) verificará la asistencia y permanencia del personal de seguridad contratada e informará las inasistencias presentadas en el turno de trabajo al Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo.

3.6.3. Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.7. Instalación, Mantenimiento y Monitoreo de Dispositivos Electrónicos

3.7.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Instalación, Mantenimiento y Monitoreo de Dispositivos Electrónicos
Objetivo	Realizar el control efectivo de los dispositivos electrónicos
Alcance	Dependencias del ISSS a nivel nacional
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Jefe Departamento de Sistemas electrónicos	Plan de Trabajo para la contratación, instalación, mantenimiento y monitoreo de dispositivos	Elaborar y presentar el Plan de Trabajo	Plan de Trabajo presentado	Jefe División de Seguridad Institucional
Jefe División de Seguridad Institucional	Plan de Trabajo presentado	Aprobar y girar instrucciones para implementar el Plan de Trabajo	Plan de Trabajo aprobado	Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos
Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos	Plan de trabajo aprobado	Ejecutar el Plan de Trabajo	Plan de trabajo ejecutado	Supervisor
Supervisor	Plan de Trabajo Ejecutado	Generar informe de inconsistencias	Informe de inconsistencia generados	Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos
Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos	Informe de inconsistencia generados	Generar informe técnico	Informe técnico generado	Jefe División de Seguridad Institucional
Jefe División de Seguridad Institucional	Informe técnico generado	Constatar implementación de medidas sugeridas y archivo del caso	Implementación de medidas sugeridas	Secretaria

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	NA
Documentos	D1: Plan de Trabajo D2: Informe de inconsistencias encontradas D3: Informe Técnico
Registros	NA

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Dispositivos Electrónicos (sistema CCTV, alarmas y otros) | Jefe Departamento Sistemas Electrónicos

Personas

Jefe Departamento de Sistemas Electrónicos

Secretaria

Jefe División de Seguridad Institucional

Supervisor



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.7.2. Normas del Procedimiento

1. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos deberá generar un Informe Técnico mensual relativo a la Instalación, Mantenimiento y Monitoreo de dispositivos electrónicos (Sistema CCTV, alarmas y otros) y enviarlo al Jefe de División de Seguridad Institucional.
2. El Informe Técnico elaborado por el Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos, deberá contemplar alternativas de acción con factibilidad técnica y económica, a fin de tomar decisiones ante cualquier problemática encontrada en la fase de monitoreo de los dispositivos electrónicos.
3. Para la identificación de los dispositivos electrónicos deberán considerarse elementos tales como: Marca, modelo, tipo, centro de costos, nombre y características del dispositivo.
4. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos verificará que la instalación de los dispositivos electrónicos estén de conformidad a las necesidades reales de cada área de gestión y ubicados de tal forma que se respete la dignidad, integridad e individualidad de los pacientes, empleados y visitantes.
5. Las visitas a realizar en las diferentes dependencias del ISSS serán programadas y/o espontáneas con el propósito de elaborar un Informe Técnico fidedigno.
6. En caso de inspecciones programadas, el Colaborador asignado deberá establecer la coordinación con las diferentes dependencias del ISSS.
7. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos deberá efectuar un control espontáneo a nivel nacional para verificar el trabajo realizado por el Colaborador asignado (Encargado de las salas de monitoreo).
8. El Jefe de la División de Seguridad Institucional constatará la buena marcha y cumplimiento estricto de las medidas sugeridas por el Jefe del Departamento Sistemas Electrónicos.
9. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos deberá informar por escrito al Jefe de División de Seguridad Institucional el cumplimiento del plan de instalación, mantenimiento y monitoreo y adiestramiento realizados.
10. Relativo a la instalación de dispositivos electrónicos adicionales, la Dirección y/o Administración del Centro de Atención deberán generar una solicitud en forma escrita al Jefe de División de Seguridad Institucional.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

11. Para efectuar los descartes, sustituciones, reposiciones reemplazo y reparaciones, limpieza, desperfectos, mantenimiento, cambio de piezas o repuestos, instalaciones de los dispositivos, deberán efectuarse de conformidad a las normas institucionales establecidas.
12. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos deberá realizar el mantenimiento de los dispositivos electrónicos en coordinación con mantenimiento (local o central) o servicios contratados.
13. El Colaborador (Encargado de las salas de monitoreo) asignado deberá registrar en bitácora el mantenimiento de los dispositivos electrónicos, para mantener control y tomar acciones preventivas.
14. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos enviará el Informe Técnico de inconsistencias encontradas, las medidas correctivas de acción y resultados obtenidos de la implantación de los sistemas al Jefe de División de Seguridad Institucional, para constatación correspondiente.

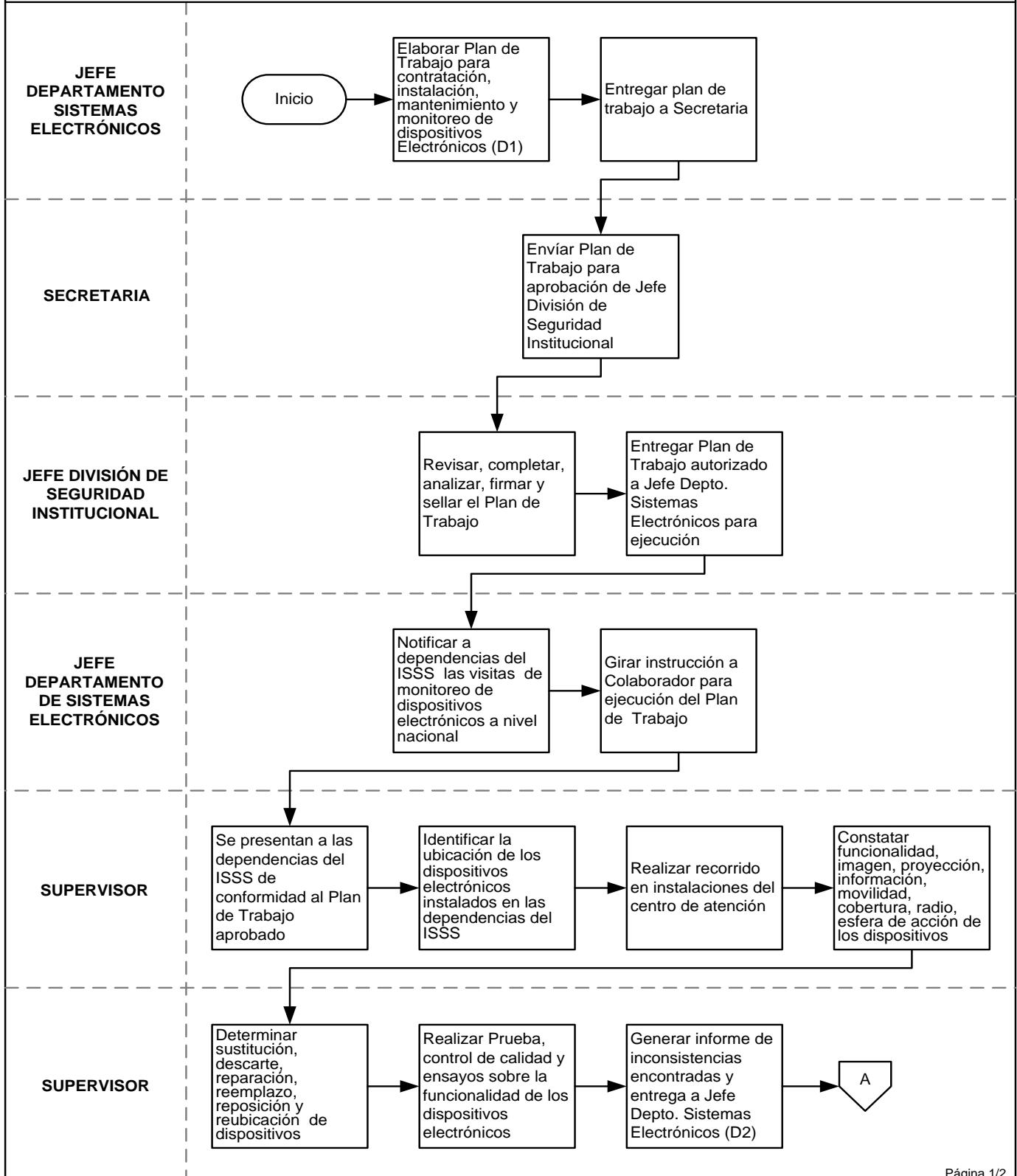


NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.7.3. Diagrama de Flujo

PROCEDIMIENTO 3.7: INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y MONITOREO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

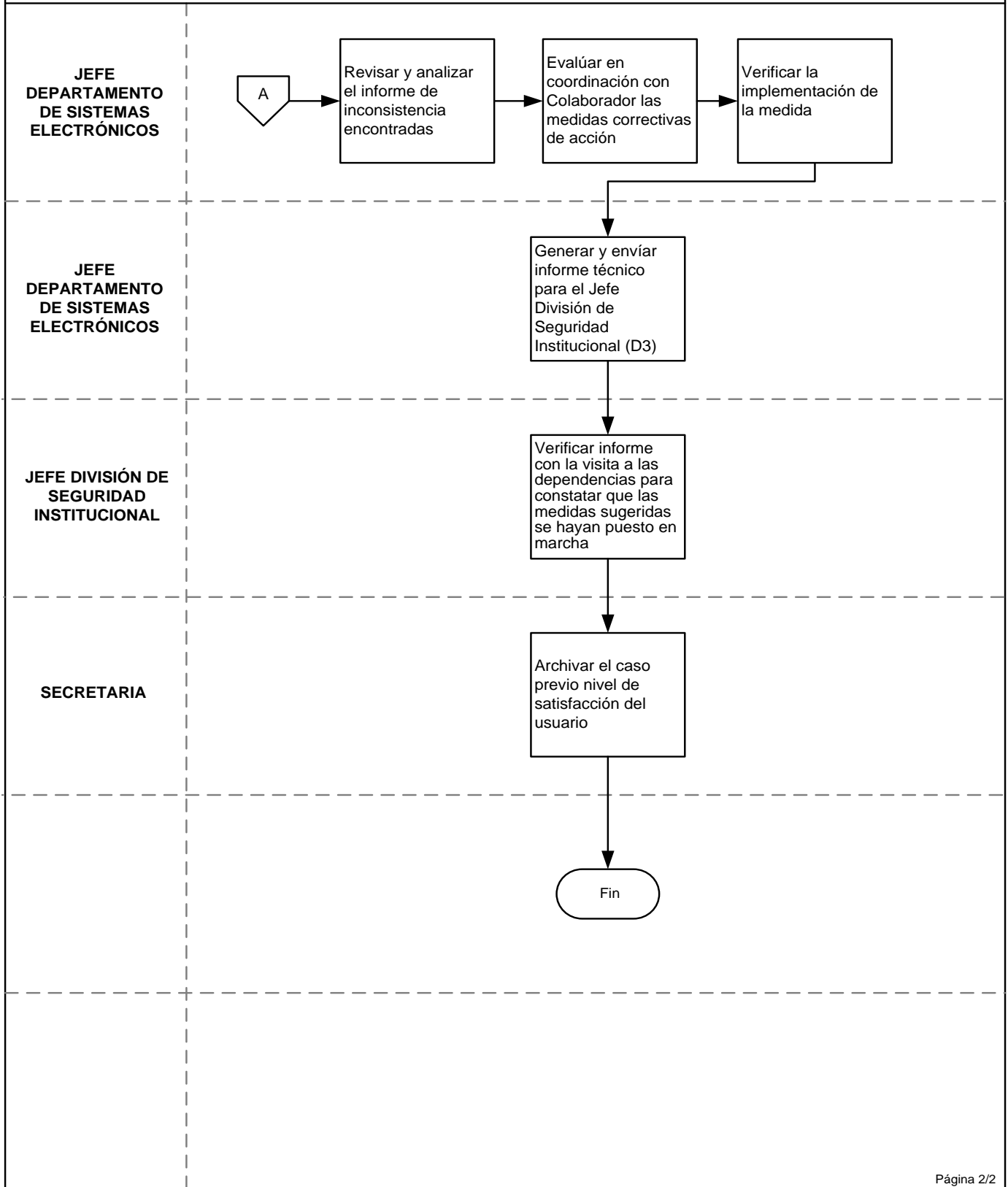




NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

PROCEDIMIENTO 3.7: INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y MONITOREO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS





NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.8. Investigación, Análisis y Resolución de Casos

3.8.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Investigación, Análisis y Resolución de Casos
Objetivo	Realizar las investigaciones pertinentes para efectuar la resolución efectiva de los mismos
Alcance	Dependencias del ISSS a nivel nacional
Dueño / Líder	Jefe de División de Seguridad Institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Usuario/Cliente
Usuario	Solicitud de investigación del caso	Realizar investigación del caso específico	Caso investigado	Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo
Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo	Caso investigado	Análisis y asignación del caso	Caso asignado	Supervisor
Supervisor	Información recopilada	Análisis de la información y generación de informe	Informe del caso elaborado	Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo
Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo Institucional	Informe del caso elaborado	Generación de estrategias de acción	Estrategias sugeridas según el caso e Informe técnico	Jefe División de Seguridad Institucional
Jefe División de Seguridad Institucional	Estrategias sugeridas según el caso e Informe técnico	Notificar resolución	Resolución notificada del caso	Usuario

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	NA
Documentos	D1: Solicitud de investigación del caso D2: Informe del caso D3: Informe técnico
Registros	R1: Solicitud de Investigación del caso

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

Recursos y Tecnología

Sistema computarizado	Supervisor de Vigilancia Institucional
-----------------------	----------------------------------------

Personas

Usuario de Vigilancia Institucional
Supervisor de Vigilancia Institucional
Jefe Departamento de Vigilancia y Monitoreo
Jefe División de Seguridad Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.8.2. Normas del Procedimiento

1. En toda investigación de campo deberá considerarse la entrevista al usuario o denunciante, recopilación de datos (físicos y electrónicos), documentación de respaldo (Estadísticas, Censos, encuestas) y generación de Informe Técnico.
2. Para la aprobación del Informe Técnico será indispensable la firma del Colaborador responsable del caso y el visto bueno del Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos y Jefe de la División de Seguridad Institucional.
3. Toda Solicitud/Memorando o correo electrónico enviado por el usuario o denunciante para la investigación, análisis y resolución de casos deberá contener el Nombre de la Dependencia Solicitante, Nombre del Solicitante y/o responsable, descripción breve del evento acaecido, fecha y hora del hecho ocurrido.
4. Para la actualización del Registro de Control Interno deberá considerarse el nombre de la dependencia solicitante, nombre del Colaborador asignado, descripción del evento o caso ocurrido, hora y día en que sucedieron los hechos, clasificación de la procedencia de la resolución.
5. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos deberá completar el informe Técnico con las estrategias de acción requeridas para solventar la problemática encontrada.
6. El Jefe del Departamento de Sistemas Electrónicos en coordinación con Jefe Seguridad Institucional deberá evaluar la factibilidad técnica y económica de las alternativas sugeridas para el consenso de respuesta idónea al usuario.



NOMBRE DEL PROCESO: Seguridad Institucional

DEPENDENCIA: División de Seguridad Institucional

3.8.3. Diagrama de Flujo

