

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DEL PROCESO REALIZAR GESTIONES Y
OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO**

UNIDAD JURÍDICA

ABRIL DE 2022



CONTENIDO

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL	2
2.	HOJA DE APROBACIÓN.....	2
3.	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4.	USO Y ACTUALIZACIÓN.....	4
5.	VIGENCIA.....	4
6.	ESTRUCTURA DEL PROCESO REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO	5
7.	FICHA DEL PROCESO.....	6
8.	FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO	9
9.	FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO.....	11
10.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO	21
11.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	23
11.1	ANÁLISIS PARA LA ADMISIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN	24
11.1.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	24
11.1.2	DIAGRAMA DE FLUJO ELABORAR INFORME PARA LA ADMISIÓN O NO DE RECURSOS DE REVISIÓN.....	25
11.2	ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS	26
11.2.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	26
11.2.2	DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS	27
11.3	ELABORAR OPINIONES JURÍDICAS	28
11.3.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	28
11.3.2	DIAGRAMA DE FLUJO ELABORAR OPINIONES JURÍDICAS.	29
11.4	REALIZAR TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE EFECTIVIDAD GARANTÍAS O REINTEGROS	30
11.4.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	30
11.4.2	DIAGRAMA DE FLUJO REALIZAR TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE EFECTIVIDAD GARANTÍAS O REINTEGROS ..	31
11.5	APLICAR PROCEDIMIENTO DE EXTINCIÓN DE CONTRATOS	32
11.5.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	32
11.5.2	DIAGRAMA DE FLUJO APLICAR PROCEDIMIENTO EXTINCIÓN DE CONTRATOS	34
11.6	APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.....	37
11.6.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	37
11.6.2	DIAGRAMA DE FLUJO APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.....	39
12.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	43



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

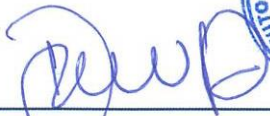

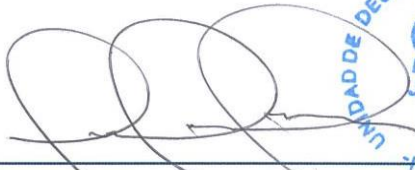



1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Lic. Carlos A. Escobar Fuentes	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa.	Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Lic. Paola María Pérez	Colaborador Jurídico	Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Lic. Leonardo A. Inglés Sibrian	Colaborador Jurídico	Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección Desarrollo y Gestión de Procesos	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
Ing. Pedro Henríquez	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:		
Ing. Nelson A. Ayala Romero	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.

2. HOJA DE APROBACIÓN

 	 
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Carlos A. Escobar Fuentes Jefe de Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Revisó	Revisó

 	 
Lic. Daniel Chacón Jefe Unidad Jurídica	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Oficializó



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este Manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **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
- **DOCUMENTOS VIGENTES:**
 - ✓ **LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (LACAP)**
 - ✓ **REGLAMENTO DE LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (RELACAP)**
 - ✓ **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (LPA)**

	NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) 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.

5. VIGENCIA

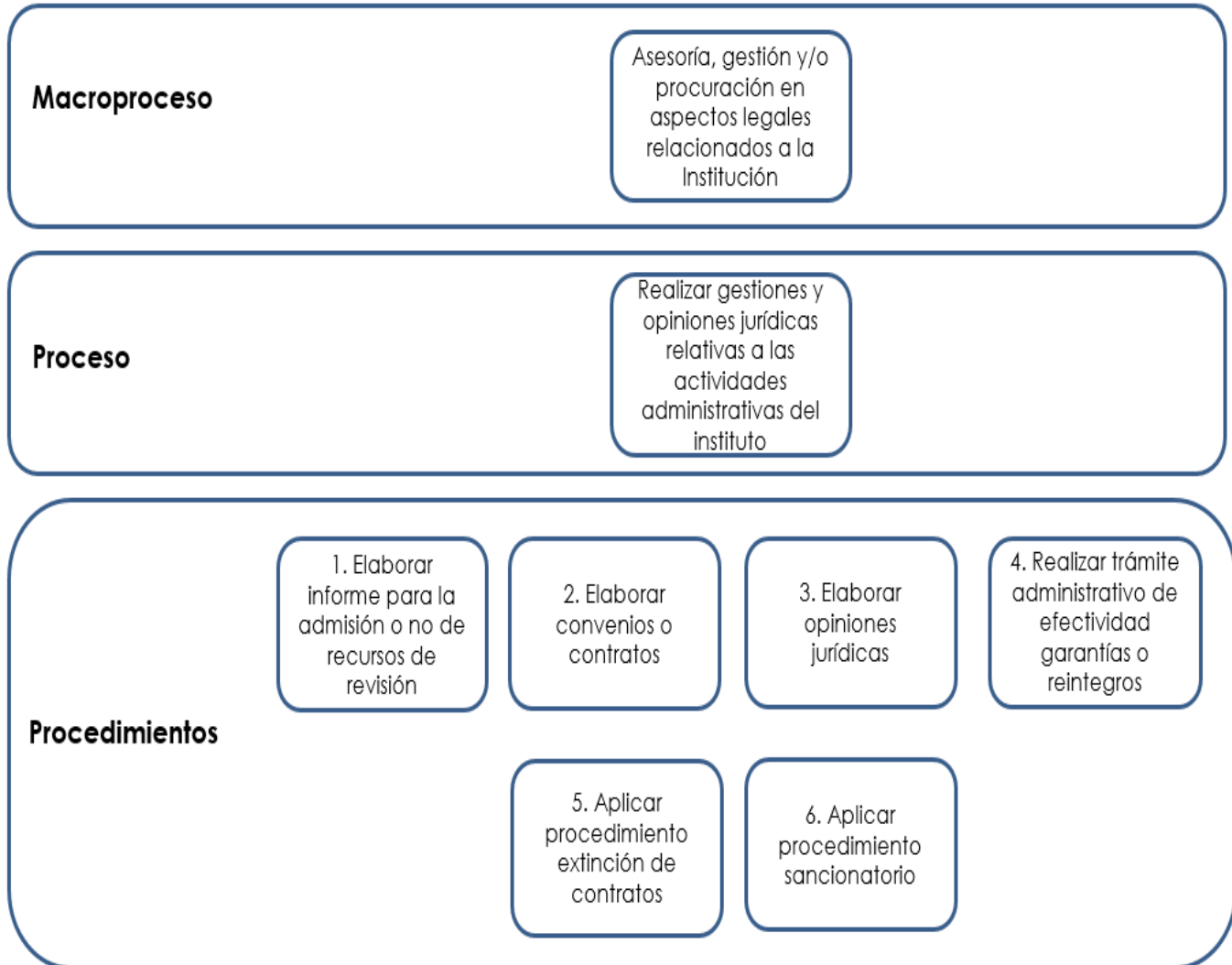
El presente Manual de Normas y Procedimientos de "Realizar gestiones y opiniones jurídicas relativas a las actividades administrativas del Instituto" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO



	NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

7. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Realizar gestiones y opiniones jurídicas relativas a las actividades administrativas del Instituto
Objetivo	Brindar soporte jurídico en base regulaciones, normas y controles necesarios para la gestión eficaz, ágil y oportuna, así como la representación del ISSS en el ámbito administrativo y la optimización de contrataciones entre los contratistas y el Instituto.
Alcance	Desde la solicitud soporte jurídico por las diferentes dependencias o Unidad Jurídica hasta la gestión, opinión jurídica o apoyo con base a las leyes vigentes aplicables.
Dueño / Propietario	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
- Unidad de Secretaría General	- Escrito de recurso de revisión	Análisis para la admisión de recursos de revisión	- Informe para la admisión o no de recursos de revisión	- Consejo Directivo - Unidad de Secretaría General
- Unidad jurídica	- Escrito. - Documentos (anexos y Justificaciones)	Elaborar convenios o contratos	- Convenio - Contrato	- Dependencia - Usuario
- Unidad jurídica	- Solicitud de opinión Jurídica - Documentación con sus anexos	Elaborar opiniones jurídicas	- Opinión Jurídica - Antecedentes	- Dependencia solicitante
- Unidad jurídica	- Informe de incumplimiento	Realizar trámite administrativo de efectividad garantías o reintegros	- Resolución - Antecedentes - Notificación a UACI - Desiste del reclamo - Nota de devolución de antecedentes	- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)
			- Nota de entrega - Expediente	- Departamento Jurídico de Procuración
- Unidad jurídica	- Antecedentes de incumplimiento con comisión de Dirección General	Aplicar procedimiento de extinción de contratos	- Nota de entrega - Expediente	- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)
- Unidad jurídica	- Antecedentes de incumplimiento con comisión de Dirección General	Aplicar procedimiento sancionatorio	- Nota de entrega - Expediente	- Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control

Procedimiento Análisis para la admisión de recursos de revisión

N. G. 3 Las Jefaturas de Departamento y Unidad Jurídica verificarán la calidad y soporte legal de la documentación elaborada.

N. 4 La Jefatura de Departamento Jurídico de Gestión Administrativa, debe verificar la documentación y un análisis previo antes de delegar con las indicaciones.

Procedimiento Elaborar convenios o contratos

N. 1 El Colaborador Jurídico verifica que contenga los anexos o justificación correspondientes para el análisis.

N. 2 El Colaborador Jurídico debe revisar la información y elaborará el proyecto de convenio o contrato antes de las revisiones correspondientes.

N. G. 3 Las Jefaturas de Departamento y Unidad Jurídica verificarán la calidad y soporte legal de la documentación elaborada.

Procedimiento Elaborar opiniones jurídicas

N. 2 El Colaborador Jurídico debe verificar que la documentación, esté completa, analizando lo solicitado.

N. 3 La Jefatura del Departamento, es responsable de que se realice el análisis de las opiniones jurídicas, con base a las leyes pertinentes.

N. G. 3 Las Jefaturas de Departamento y Unidad Jurídica verificará la calidad y soporte legal de la documentación elaborada.

Procedimiento Realizar trámite administrativo de efectividad garantías o reintegros

N. 3 El Colaborador Jurídico debe elaborar nota de Reclamo Administrativo de Efectividad de Garantías, cumpliendo con los requisitos legales.

N. 4 Las Jefaturas del Departamento y Unidad Jurídica deben realizar el control de calidad de la documentación elaborada.

Procedimiento Aplicar procedimiento extinción de contratos

N. G. 3 Las Jefaturas de Departamento y Unidad Jurídica verificará la calidad y soporte legal de la documentación elaborada.

Procedimiento Aplicar procedimiento sancionatorio

N. G. 3 Las Jefaturas de Departamento y Unidad Jurídica verificará la calidad y soporte legal de la documentación elaborada.

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Registros

Procedimiento Análisis para la admisión de recursos de revisión

R1 Informe para la admisión o no de recursos de revisión

Procedimiento Elaborar convenios o contratos

R1 Convenios

R2 Contratos

Procedimiento Elaborar opiniones jurídicas

R1 Opinión Jurídica

Procedimiento Realizar trámite administrativo de efectividad garantías o reintegros

R1 Informe de reclamo de garantía o reintegro al ofertante/contratista

R2 Reclamo a contratista o aseguradora (documento)

R3 Informe de resolución a Dirección General

R4 Proyecto de resolución a Dirección General

R5 Resolución

R6 Notificación a UACI

R7 Desiste del reclamo (documento)

Procedimiento Aplicar procedimiento extinción de contratos

R1 Proyecto auto de inicio

R2 Auto de inicio

R3 Esquela de notificación

R4 Proyecto de Apertura a prueba

R5 Apertura a prueba

R6 Proyecto de auto de audiencia de los interesados

R7 Auto de audiencia de los interesados

R8 Proyecto de resolución

R9 Resolución

R10 Informe a Dirección General

R11 Notificación UACI

EVIDENCIAS DEL PROCESO



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Registros	Procedimiento Aplicar procedimiento sancionatorio R1 Proyecto auto de inicio R2 Auto de inicio R3 Esquela de notificación R4 Proyecto auto apertura a prueba R5 Auto apertura a prueba R6 Proyecto de auto de audiencia de los interesados R7 Auto de audiencia de los interesados R8 Proyecto de resolución R9 Resolución R10 Notificación UACI
------------------	---

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Documentos	Procedimiento Análisis para la admisión de recursos de revisión D1 Escrito
	Procedimiento Elaborar convenios o contratos D1 Escrito
	Procedimiento Elaborar opiniones jurídicas D1 Solicitud de opinión jurídica D2 Documentación con sus anexos D3 Informe técnicos D4 Antecedentes
	Procedimiento Realizar trámite administrativo de efectividad garantías o reintegros D1 Informe de incumplimiento D2 Antecedentes D3 Nota de respuesta D4 Recibo de pago
	Procedimiento Aplicar procedimiento extinción de contratos D1 Antecedentes de incumplimiento con comisión de Dirección General D2 Expediente D3 Respuesta de Contratista
	Procedimiento Aplicar procedimiento sancionatorio D1 Antecedentes de incumplimiento con comisión de la Dirección General con instrucciones D2 Expediente D3 Respuesta de Contratista/Ofertante (documentos, pago, otros) D4 Escrito de interposición de recurso

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora)	Jefe de Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Teléfono	

Personas

Jefe de Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Colaborador Jurídico
Secretaría de Departamento



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO			
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Realizar gestiones y opiniones jurídicas relativas a las actividades administrativas del instituto		
Objetivo	Brindar soporte jurídico en base regulaciones, normas y controles necesarios para la gestión eficaz, ágil y oportuna, así como la representación del ISSS en el ámbito administrativo y la optimización de contrataciones entre los contratistas y el Instituto.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> • Documentación incompleta o falta de requisitos de fondo o forma en el llenado de los mismos (administrador de contrato, UACI, usuarios internos). • Personal insuficiente para atender los diferentes requerimientos. • Omisiones de nuevos lineamientos. 	<p>Incumplimiento de plazos de respuesta a solicitudes/gestiones recibidas.</p>	<p>Según las causas identificadas puede generar que no se elabore o brinde el soporte jurídico de manera expedita, lo que puede influir en que no valoraren situaciones de incidencia en el requerimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No cumplimiento en el plazo de entrega que establece la ley o normativas. • Suspensión de servicios generando demandas al ISSS o insatisfacción de los usuarios (contratos y sus modificaciones, convenios, opiniones jurídicas, otros). • Falta de respuesta institucional a terceros (personas naturales y jurídicas).
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de control en la documentación o expedientes de entrada y salida. • Intervención de varias dependencias en el manejo de los documentos o expedientes. • Recepción conjunta de documentos relacionados a diferentes casos, lo que origina confusiones para su análisis. 	<p>Pérdida de documentos expedientes.</p>	<p>El manejo de los mismos procesos en diferentes dependencias, pueden dar lugar a la pérdida de documentos o expedientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos en los procesos administrativos y de análisis o emisión de opiniones. • Falta de respuesta institucional a terceros (personas naturales y jurídicas). • Solicitar nuevamente la documentación a la dependencia involucrada.
<ul style="list-style-type: none"> • Entrega no oportuna de requerimientos por parte del solicitante. • Falta de conocimientos de normativas internas o lineamientos. 	<p>Recibir requerimientos/solicitudes en etapas que no corresponde.</p>	<p>Las solicitudes remitidas de forma inoportuna antes o después de la etapa que le corresponde emitir opiniones jurídicas o solicitudes de análisis al Departamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones no oportunas de opiniones jurídicas o solicitudes de análisis. • Reprocesos, prevenciones (subsana) o devoluciones. • Emitir varias opiniones jurídicas o solicitudes de análisis sobre un mismo caso en diferentes etapas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ANÁLISIS DE RIESGO INHERENTE

Probabilidad:	Impacto:	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
			Baja	Medio	Alto			
Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)		1	2	3			
			2	4	6	Zona de riesgo tolerable (50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
			3	6	9	Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo
Incumplimiento de plazos de respuesta a solicitudes/ gestiones recibidas.	1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
Pérdida de documentos o expedientes.	1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
Recibir requerimientos/ solicitudes en etapas que no corresponde	2	2	4	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Incumplimiento de plazos de respuesta a solicitudes/ gestiones recibidas.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con las dependencias solicitantes a efecto de requerir oportunamente las peticiones, adjuntando de manera completa la información. Elaborar listados de requisitos para cada tipo de procedimiento y que estos sean divulgados. Realizar mejoras de procesos interno y mediciones en el área para toma de decisiones. 	Fecha de entrada de vigencia del Manual de procesos.	12 meses después de la implementación
Pérdida de documentos o expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los controles de ingresos y salidas de la documentación remitidos por las dependencias y realizar el foliado en los procedimientos administrativos. Implementar una base de datos digital del departamento. 	Fecha de entrada de vigencia del Manual de procesos.	12 meses después de la implementación
Recibir requerimientos/solicitudes en etapas que no corresponde	<ul style="list-style-type: none"> Determinación conjunta de protocolos internos para atender los diferentes requerimientos Priorización de plazos y tiempos de respuestas por parte de los involucrados del departamento 	Fecha de entrada de vigencia del Manual de procesos.	12 meses después de la implementación

Observaciones



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

9. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	1. TIEMPO PROMEDIO PARA LA EMISIÓN DE OPINIONES JURÍDICAS	
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se emiten opiniones jurídicas para las dependencias solicitantes	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Días Hábiles	Eficiencia	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Sumatoria de días hábiles transcurridos en la elaboración de las opiniones jurídicas en el mes}}{\text{Número de opiniones jurídicas realizadas en el mes}}$		
Observaciones:	El tiempo de días hábiles será medido desde que se recibe la solicitud de opinión jurídica en el Departamento, hasta que es entregada a la dependencia solicitante.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Solicitud de opinión jurídica recibida y opinión jurídica con constancia de envío o acuse de recibido por parte de la dependencia solicitante.	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Secretaría de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 8 días hábiles	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 8 días hábiles hasta 12 días hábiles	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 12 días hábiles	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	2. TIEMPO PROMEDIO PARA LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS	
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se tramitan los procedimientos administrativos sancionatorios	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Meses	Eficiencia	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Sumatoria de meses transcurridos desde la fecha en que se notifica el inicio del procedimiento administrativo, hasta la fecha de notificación de las resoluciones definitivas de Dirección General en el mes}}{\text{Número de resoluciones definitivas de Dirección General notificadas en el mes}}$		
Observaciones:	Como el plazo se fija por meses, estos se computarán de fecha a fecha, si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día hábil del mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. El tiempo será medido desde la fecha en que se notifica el inicio del procedimiento administrativo, hasta la fecha de notificación de la resolución definitiva de Dirección General.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de procedimientos.	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Secretaría de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 4 meses	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 4 meses hasta 7 meses	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 7 meses	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	3. TIEMPO PROMEDIO PARA LA ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS	
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se elaboran los convenios y contratos	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Días hábiles	Eficiencia	
Expresión matemática:		
Sumatoria de días hábiles transcurridos desde la fecha en que se recibe el Acuerdo de Dirección General o Consejo Directivo, hasta la fecha de distribución de los convenios y contratos firmados a las dependencias correspondientes. $\frac{\text{Número de días hábiles transcurridos}}{\text{Número de convenios y contratos elaborados en el mes}}$		
Observaciones:	El tiempo de duración será medido en días hábiles desde la fecha en que se recibe el Acuerdo de Dirección General o Consejo Directivo, hasta la fecha de distribución del convenio o contrato firmado a las dependencias correspondientes.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de procedimientos.	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Secretaría de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 40 días hábiles	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 40 días hábiles, hasta 80 días hábiles	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 80 días hábiles	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	4. TIEMPO PROMEDIO PARA TRÁMITE DE EFECTIVIDAD DE GARANTÍA Y REINTEGRO
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se realiza el trámite de efectividad de garantía y reintegro.
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Meses	Eficiencia
Expresión matemática:	
Sumatoria de meses transcurridos desde la fecha en que se reciben los informes de incumplimiento, hasta la fecha en que se remiten los trámites al Departamento Jurídico de Procuración o UACI en el mes Número de trámites de efectividad y reintegro finalizados en el mes	
Observaciones:	Como el plazo se fija por meses, estos se computarán de fecha a fecha, si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día hábil del mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. El tiempo será medido desde la fecha en que se recibe el informe de incumplimiento, hasta la fecha de remisión del trámite al Departamento Jurídico de Procuración o UACI.
Representación gráfica: (Si aplica)	
Gráfico de barras o de líneas	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Control de procedimientos.	Hoja de cálculo de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Secretaría de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 3 meses	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 3 meses hasta 6 meses	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 6 meses	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	5. PORCENTAJE DE ERRORES EN LA ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES DE DIRECCIÓN GENERAL	
Objetivo:	Medir el porcentaje de errores que ocurren en la elaboración de resoluciones de Dirección General	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Porcentaje de errores	Calidad	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Cantidad de Resoluciones de Dirección General con al menos un error detectado ocurridas en el mes}}{\text{Número de Resoluciones de Dirección General realizadas en el mes}} \times 100$		
Observaciones:	Los errores contabilizados serán los concernientes a: Errores ortográficos y de puntuación, errores de cálculo y deficiente fundamentación jurídica. Para efectos de contabilización del indicador se tomarán en cuenta el número de Resoluciones de Dirección General que contengan al menos un error de los indicados.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de errores de Resoluciones de Dirección General	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Entre 0% y 25% de errores	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 25%, hasta 50% de errores	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 50% de errores	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	6. PORCENTAJE DE ERRORES EN LA ELABORACIÓN DE OPINIONES JURÍDICAS	
Objetivo:	Medir el porcentaje de errores que ocurren en la elaboración de opiniones jurídicas	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Porcentaje de errores	Calidad	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Cantidad de Opiniones Jurídicas con al menos un error detectado ocurridas en el mes}}{\text{Número de Opiniones Jurídicas realizadas en el mes}} \times 100$		
Observaciones:	Los errores contabilizados serán los concernientes a: Errores ortográficos y de puntuación y deficiente fundamentación jurídica. Para efectos de contabilización del indicador se tomarán en cuenta el número de Opiniones Jurídicas que contengan al menos un error de los indicados.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de errores de Opiniones Jurídicas	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Entre 0% y 25% de errores	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: Más de 25%, hasta 50% de errores	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 50% de errores	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	7. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DESTINATARIOS DE OPINIONES JURÍDICAS.	
Objetivo:	Medir el grado de satisfacción en el que el usuario califica la elaboración de Opiniones Jurídicas realizadas en el año.	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Porcentaje de satisfacción	Calidad/Percepción	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Número de usuarios con opinión de satisfecho o muy satisfecho del servicio prestado en la elaboración de las opiniones jurídicas realizadas en el año}}{\text{Número de usuarios consultados en el año}} \times 100$		
Observaciones:	Para este indicador se levantará en el año, al menos una encuesta de satisfacción a los usuarios solicitantes de opiniones jurídicas, en la que se les pregunte si se siente muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o insatisfecho. Donde las primeras dos valoraciones servirán para el cálculo del indicador.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Anual	Anual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Encuesta de Satisfacción	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Secretaría de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Al menos 80% de satisfacción del usuario	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Al menos 60 %, pero menos del 80% de satisfacción del usuario	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Menos del 60% de satisfacción del usuario	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	8. TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN	
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se tramitan los Recursos de Reconsideración presentados por un contratista	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Días calendario	Eficiencia	
Expresión matemática:		
Sumatoria de días calendario transcurridos desde que se recibe el marginado de correspondencia de Dirección General que contiene el Recurso de Reconsideración, hasta la fecha que es entregada a Dirección General el proyecto de resolución, en el mes de ingreso		
Número de resoluciones de Recursos de Reconsideración notificadas en el mes		
Observaciones:	Como el plazo se fija por días, estos se computarán de fecha a fecha. El tiempo de días calendario será medido desde que se recibe el marginado de correspondencia de Dirección General que contiene el Recurso de Reconsideración, hasta la fecha que es entregada a Dirección General el proyecto de resolución. Para efectos de contabilizar las resoluciones, éstas se considerarán pertenecientes al mes en que ingresó el recurso, indistintamente se finalicen en un mes distinto al de ingreso.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de procedimientos	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Secretaría de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 12 días calendario	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 12 días hasta 18 días calendario	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 18 días calendario	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	9. TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE NULIDAD	
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se tramitan las Solicitudes de Nulidad presentados por un contratista	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Días calendario	Eficiencia	
Expresión matemática:		
Sumatoria de días calendario transcurridos desde que se recibe el marginado de correspondencia que contiene la Solicitud de Nulidad, hasta la fecha que es entregado el proyecto de resolución, en el mes de ingreso		
Número de resoluciones de Recursos de Nulidad notificadas		
Observaciones:	Como el plazo se fija por días, estos se computarán de fecha a fecha. El tiempo de días calendario será medido desde que se recibe el marginado de correspondencia que contiene la Solicitud de Nulidad, hasta la fecha que es entregado el proyecto de resolución. Para efectos de contabilizar las solicitudes, éstas se considerarán pertenecientes al mes en que ingresó la solicitud, indistintamente se finalicen en un mes distinto al de ingreso. Para el cálculo de este indicador solamente se considerarán aquellas solicitudes de nulidad a las cuales ya se les haya solventado todas las prevenciones pertinentes.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Anual	Anual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de procedimientos	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Secretaria de Departamento	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 40 días calendario	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 40 días hasta 55 días calendario	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 55 días calendario	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	10. PROMEDIO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS O PERDIDOS	
Objetivo:	Medir el promedio de incidencias de documentos extraviados o perdidos que ocurren en cualquiera de los procedimientos tramitados por el área	
Responsable:	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
Reportado a:	Jefe Unidad Jurídica	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Incidentes de documentos extraviados o perdidos	Eficacia	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Sumatoria de incidentes de documentos extraviados o perdidos ocurridos en el año}}{\text{Cantidad de meses del año}}$		
Observaciones:	Lo que se contabilizará serán los incidentes en los que se detecte el extravío o pérdida de documentos en el momento que se necesite, independientemente de su contenido.	
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de barras o de líneas		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Anual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Control de incidentes de documentos extraviados o perdidos	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	Jefe Departamento Jurídico de Gestión Administrativa	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 1 incidente de documentos extraviados o perdidos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 1, hasta 2 Incidentes de documentos extraviados o perdidos	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 2 Incidentes de documentos extraviados o perdidos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe de dar el apoyo con opiniones jurídicas a todas las dependencias del ISSS a nivel nacional, cuando así lo requieran con base a las Leyes vigentes aplicables, así como tramitar distintos procedimientos administrativos sancionatorios regulados en la LACAP y realizar ciertas diligencias administrativas según los procedimientos incluidos en este manual.
2. Para efecto de emitir opinión jurídica sobre modificación, prórroga, extinción de contratos y otros que sean requeridos por las dependencias del ISSS, el Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe apegarse a los procedimientos establecidos en la LACAP, RELACAP y leyes afines, así como lo considerado en este manual que no contraría las anteriores.
3. Las jefaturas de Unidad Jurídica y Departamento Jurídico de Gestión Administrativa deben verificar los documentos y opiniones jurídicas elaborados por los Colaboradores Jurídicos a efecto tener la calidad y el soporte legal correspondiente.
4. La Secretaria del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe trasladar inmediatamente la diferente documentación (escritos de recurso de revisión, solicitud de opinión jurídica, informes, antecedentes, expediente, entre otros) que reciba de las diferentes dependencias, a la Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa, a efecto que sea marginado oportunamente al Colaborador Jurídico para su respectivo análisis (esta normativa afecta a todos los procedimientos del manual).
5. Al finalizar cada uno de los trámites o procedimientos descritos en el presente manual, la secretaria del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe remitir los documentos originales y antecedentes a las áreas correspondientes, debiendo escanear y llevar un registro digital, según el siguiente detalle:
 - 5.1 Previo a mandar expedientes a UACI de los distintos procedimientos y trámites administrativos que lleva este Departamento Jurídico debe escanearse la siguiente documentación:
 - a. Informe UACI
 - b. Comisión de Dirección General
 - c. Autos (resoluciones de mero trámite) que firma el Jefe de la Unidad Jurídica.
 - d. Resoluciones que firma la Directora General.
 - e. Toda esquila o constancia de notificación que se realice al ofertante y contratista en el procedimiento o trámite.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 5.2 Previo a remitir antecedentes de opiniones jurídicas (UACI/ dependencias requerentes) debe escanearse la siguiente documentación:
- Solicitud de opinión, opiniones técnicas y la opinión jurídica que se emite.
 - El escaneado debe ser guardado identificando por el No. de opinión y No. contrato y ser concordante con el cuadro detallado de control.
- 5.3 En convenios, contratos y modificaciones, previo a remitirlos a las dependencias usuarias debe escanear la documentación siguiente:
- Solicitud de clínicas empresariales u otras dependencias.
 - Petición de la institución (pública o privada) solicitante o parte del convenio o contrato.
 - Todos los Acuerdos de Dirección General o de Consejo Directivo, relacionados con el trámite.
 - Convenio, contrato o modificativa resultante del trámite.

En el caso de contratos de arrendamiento, los antecedentes y el contrato serán resguardados por el Departamento Jurídico de Gestión Administrativa.

Normas relativas a arreglos directos

- La Unidad Jurídica a través del Departamento Jurídico de Gestión Administrativo deben observar la estricta aplicación de los artículos 163 y 164 de la LACAP, relacionados con el arreglo directo, a efecto de resolver las desavenencias que surjan en la ejecución de un contrato entre el ISSS y el contratista.
- El Departamento Jurídico de Gestión Administrativo debe analizar la procedencia de la solicitud de arreglo directo y recomendar la conformación de la Comisión Institucional encargada de dar solución a las controversias identificadas y estará conformada por un mínimo de tres miembros, uno de los cuales será la Jefatura de Unidad Jurídica, el resto de miembros se designará por Consejo Directivo.
- La Unidad Jurídica debe ser la encargada de notificar el acuerdo cuando, el Consejo Directivo acepte o deniegue una solicitud de arreglo directo hecha por un contratista.
- La Unidad Jurídica a través del Departamento Jurídico de Gestión Administrativo deben dejar constancia por medio de acta, de las reuniones sostenidas entre las partes, la cual debe ser firmada por cada uno de los presentes en el acto mismo de la reunión, estableciendo la comparecencia de los firmantes, los puntos discutidos en cada sesión y las soluciones acordadas si ese fuera el caso.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

10. El colaborador Jurídico debe resguardar la documentación que se origine del arreglo directo y las actuaciones de la Comisión Institucional.
11. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativo debe finalizadas las reuniones de arreglo directo entre las partes, analizar y preparar un informe al Consejo Directivo, en donde la Comisión Institucional consignará los resultados o acuerdos alcanzados, a efecto de que el Consejo Directivo apruebe o no autorice los puntos acordados y gire las instrucciones para la ejecución de los mismos, si ese fuera el caso.
12. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe remitir a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI) el expediente con toda la documentación relacionada al arreglo directo, para su incorporación definitiva al expediente de compra.

Normas relativas a Trámites Registrales en Centro Nacional de Registros (CNR)

13. La Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe recibir de la Jefatura de la Unidad Jurídica las solicitudes inscripción de documentos jurídicos otorgados a favor del ISSS debidamente marginadas, verificando este departamento la situación registral de inmuebles en los que el ISSS tenga algún interés y siendo el responsable de dicho trámite.
14. El Colaborador Jurídico debe a efecto de inscribir documentos jurídicos otorgados a favor del ISSS, verificando la situación registral de inmuebles en los que el ISSS tenga algún interés y realizar diferentes gestiones legales y administrativas en el Centro Nacional de Registro y elaborar el informe respectivo.

11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 11.1 Análisis para la admisión de recursos de revisión.
- 11.2 Elaboración de convenios y contratos.
- 11.3 Elaborar opiniones jurídicas.
- 11.4 Realizar trámite administrativo de efectividad de garantías o reintegros.
- 11.5 Aplicar procedimiento extinción de contratos.
- 11.6 Aplicar procedimiento sancionatorio.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11.1 ANÁLISIS PARA LA ADMISIÓN DE RECURSOS DE REVISIÓN.

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

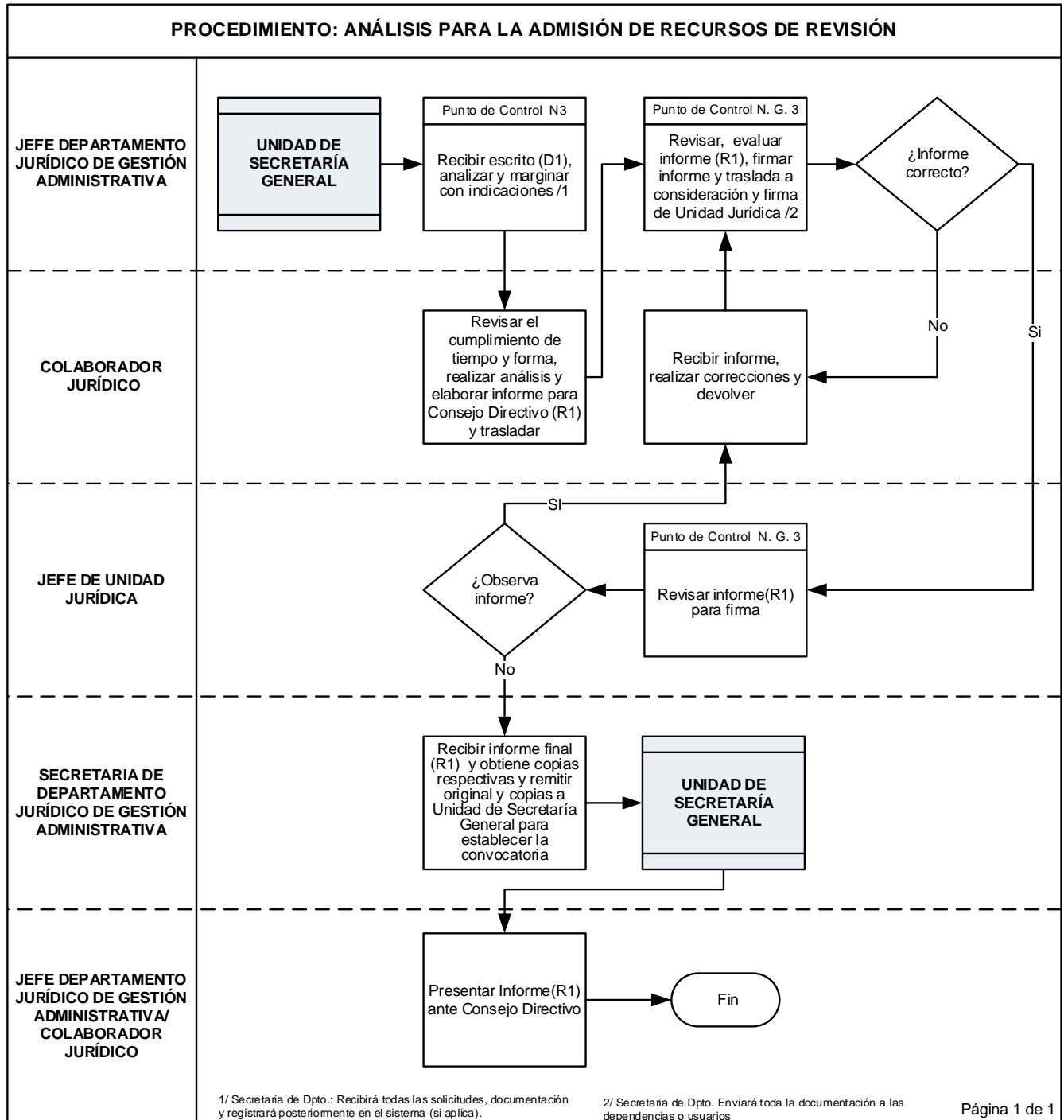
1. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe recibir de Unidad de Secretaría General el escrito original de recurso de revisión interpuesto por el ofertante o contratista en su caso, de manera que se continúe con el proceso legal correspondiente.
2. El Colaborador Jurídico asignado debe emitir el informe, preparar la documentación y enviarla digitalizada por correo electrónico a la comisión para su respectiva resolución por Consejo Directivo.
3. La Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe verificar la documentación y realizará un análisis previo antes de delegar con las indicaciones correspondientes al Colaborador Jurídico.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO ELABORAR INFORME PARA LA ADMISIÓN O NO DE RECURSOS DE REVISIÓN



	NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11.2 ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS¹

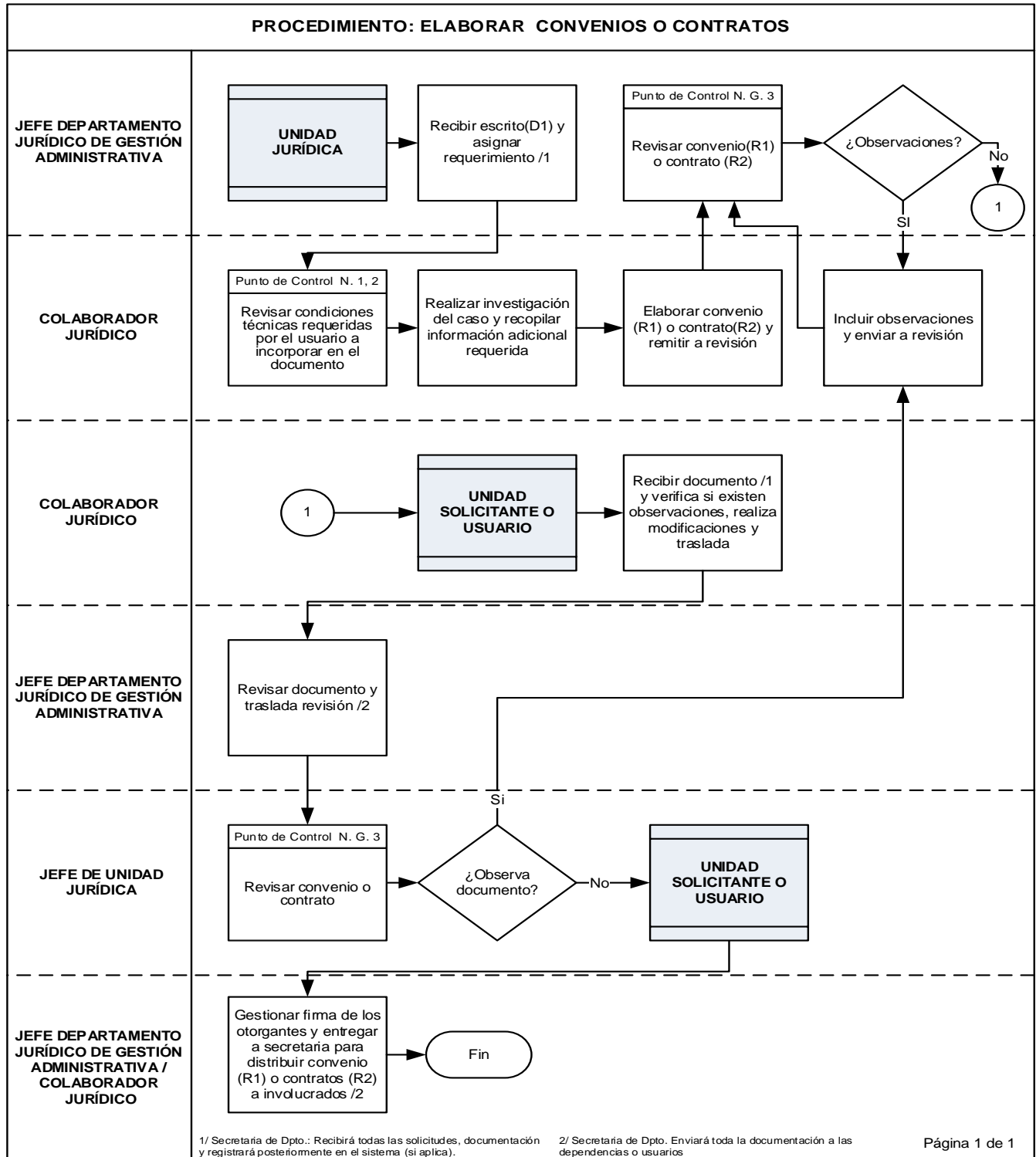
11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Colaborador Jurídico debe en toda solicitud o requerimiento para elaborar convenio o contrato¹, verificando que contenga los anexos o justificación correspondientes para el análisis de cada caso en particular, así como los documentos que acrediten la identidad de la persona con quien se suscribirá el documento.
2. El Colaborador Jurídico debe revisar la información y elaborar el proyecto de convenio o contrato y en caso de ser procedente, se enviará a revisión por parte del solicitante con el objeto de verificar los términos de contratación antes de ser enviados a Dirección General.
3. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe gestionar la firma de Dirección General para todo convenio o contrato. Dicho departamento posterior a la firma del convenio o contrato debe distribuirlos a los usuarios involucrados.

¹ Los convenios en general y contratos, pueden celebrarse con diferentes organismos: Externos, instituciones gubernamentales, internacionales o empresas privadas y personas naturales. Los principales tipos de contratos podrán ser: prestación de servicios profesionales, arrendamientos y donación u otros que establezca la ley.



11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS



	NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

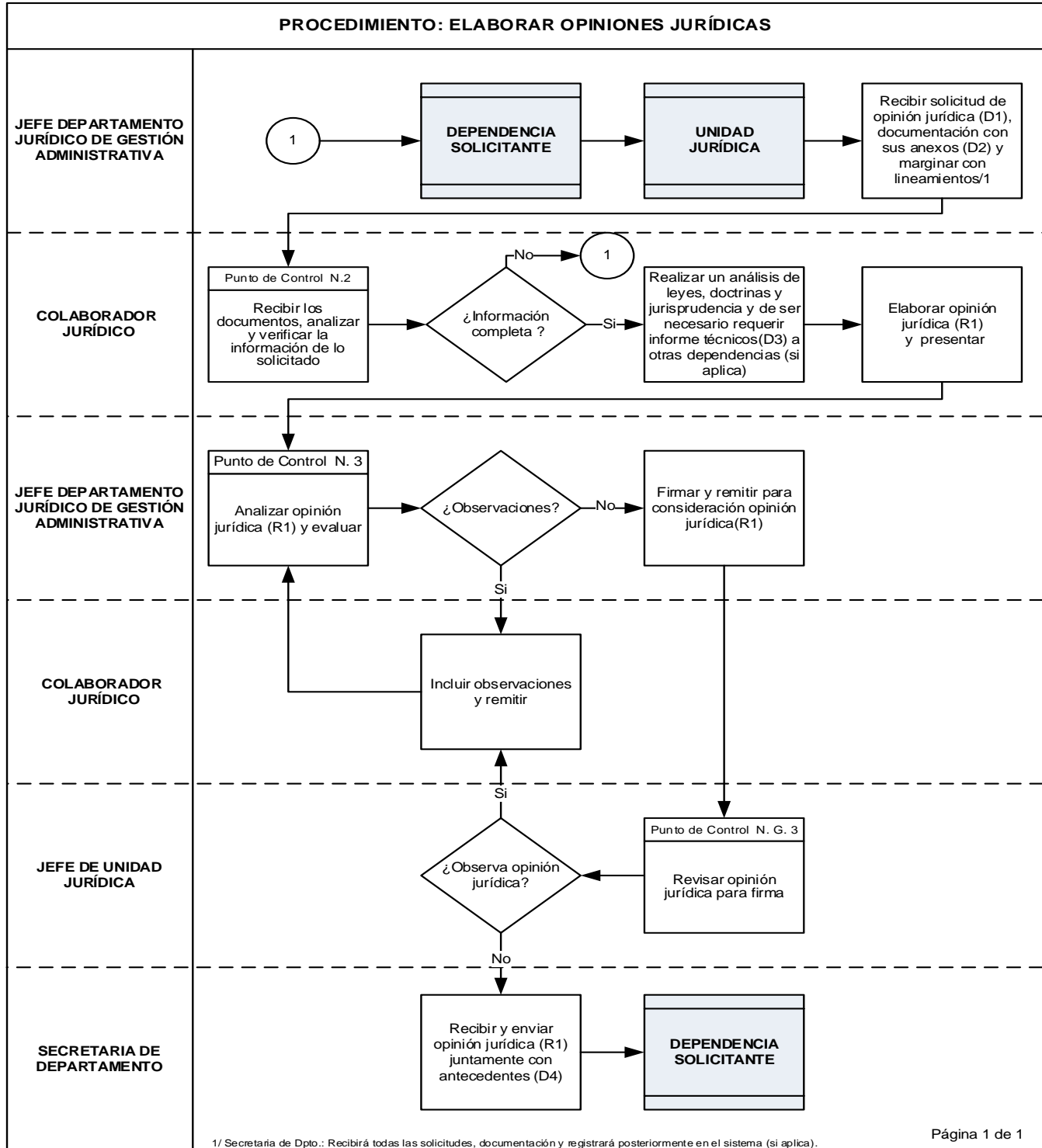
11.3 ELABORAR OPINIONES JURÍDICAS

11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe recibir las solicitudes de opiniones jurídicas verificando que estén debidamente marginadas por la Jefatura de la Unidad Jurídica.
2. El Colaborador Jurídico debe verificar la documentación y analizar lo solicitado; de no poseer la información completa debe requerirlo a la dependencia solicitante.
3. El Colaborador Jurídico debe de elaborar la opinión jurídica, y para ello recopilar la documentación necesaria para conocer y sustentar lo resuelto en la misma.
4. La Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe de realizar el análisis de las opiniones jurídicas elaboradas, con base a lo establecido en las leyes pertinentes y en caso de observaciones deberá requerir al Colaborador Jurídico reevaluación del análisis.



11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO ELABORAR OPINIONES JURÍDICAS.





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

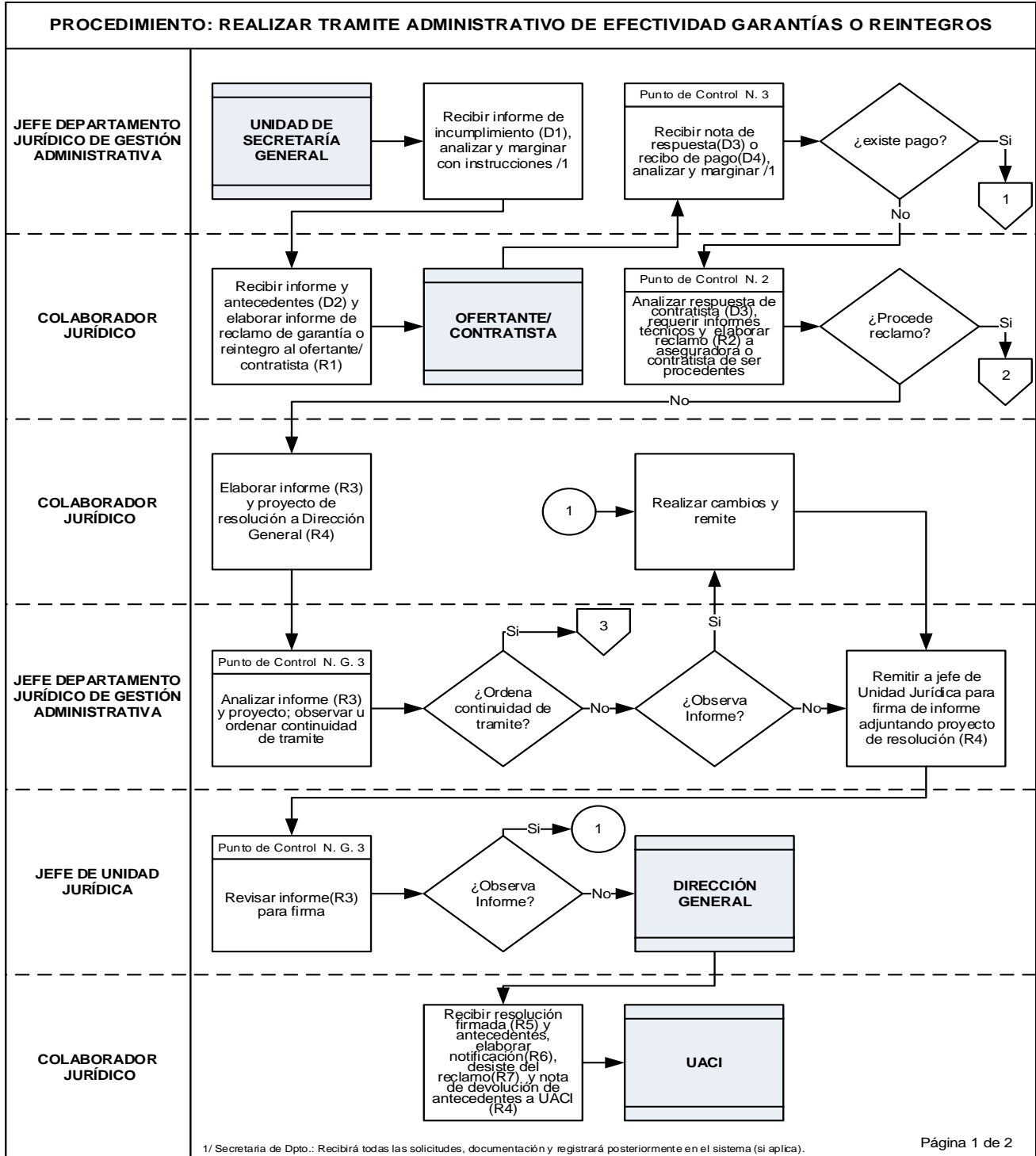
11.4 REALIZAR TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE EFECTIVIDAD GARANTÍAS O REINTEGROS

11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe de efectuar el Reclamo Administrativo de Efectividad de Garantías, según proceda y consignará en el mismo la hora y fecha de su recepción.
2. El Colaborador Jurídico debe elaborar nota de Reclamo Administrativo de Efectividad de Garantías, cumpliendo con los requisitos legales procedentes, señalando en el mismo el contrato y gestión de compra a la que corresponden, así como un breve resumen de las circunstancias que hacen procedente su efectividad.
3. La Jefatura de Unidad Jurídica y Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa deben realizar el control de calidad de la nota que contiene el Reclamo Administrativo de Efectividad de Garantías.
4. Transcurrido los 10 días establecidos en el Artículo 1544 del Código de Comercio, de no efectuarse el pago el Departamento Jurídico de Gestión Administrativa, debe remitir informe a la Jefatura de Unidad Jurídica para que se realice el reclamo a través del Departamento Jurídico de Procuración.
5. De efectuarse el pago por parte de la aseguradora o contratista, el Colaborador Jurídico debe elaborar nota y remitir a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), los antecedentes y reclamo administrativo para el archivo correspondiente.
6. De no proceder el reclamo, el Colaborador Jurídico debe de realizar el análisis, elaborar el informe y proyecto de resolución para Dirección General, para evaluar la continuidad de trámite o desistir del reclamo y remitir antecedentes a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).

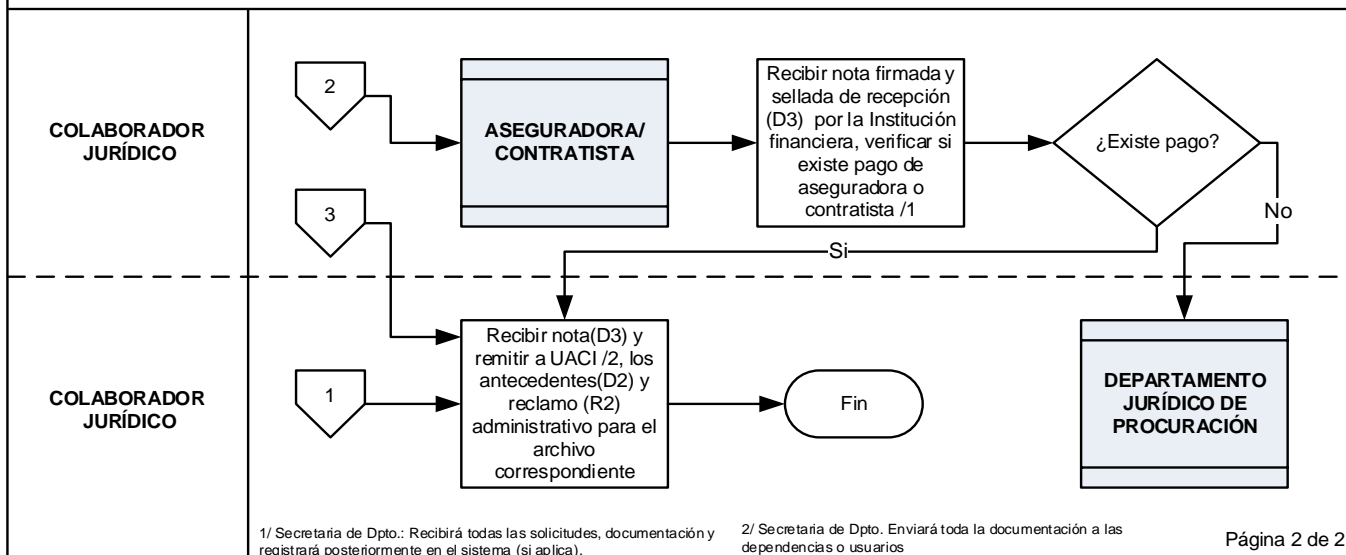


11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO REALIZAR TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE EFECTIVIDAD GARANTÍAS O REINTEGROS





PROCEDIMIENTO: REALIZAR TRAMITE ADMINISTRATIVO DE EFECTIVIDAD GARANTÍAS O REINTEGROS



11.5 APLICAR PROCEDIMIENTO DE EXTINCIÓN DE CONTRATOS

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Colaborador Jurídico debe aplicar el artículo 93 de la LACAP, para los contratos que se extinguen por las siguientes causas: caducidad, mutuo acuerdo de las partes contratantes, revocación, rescate; y por las demás causas que se determinen contractualmente y en el caso de extinción por mutuo acuerdo de las partes contratantes, debe proceder según lo establece el artículo 81 del reglamento de la LACAP.
2. La Jefatura del Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe marginar oportunamente con lineamientos al Colaborador Jurídico para su respectivo análisis.
3. El Colaborador Jurídico debe elaborar auto de inicio del procedimiento estableciendo la causal que lo respalda y en su caso los incumplimientos que se le imputan al contratista citando las disposiciones legales pertinentes, concediéndole audiencia al contratista por el término de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación correspondiente.
4. Transcurrido el plazo de audiencia, haya comparecido o no el contratista, el Colaborador Jurídico debe abrir a prueba, por un plazo no inferior a ocho días hábiles, pero no superior a veinte días hábiles, a fin de practicar aquellas que sean conducentes y pertinentes.



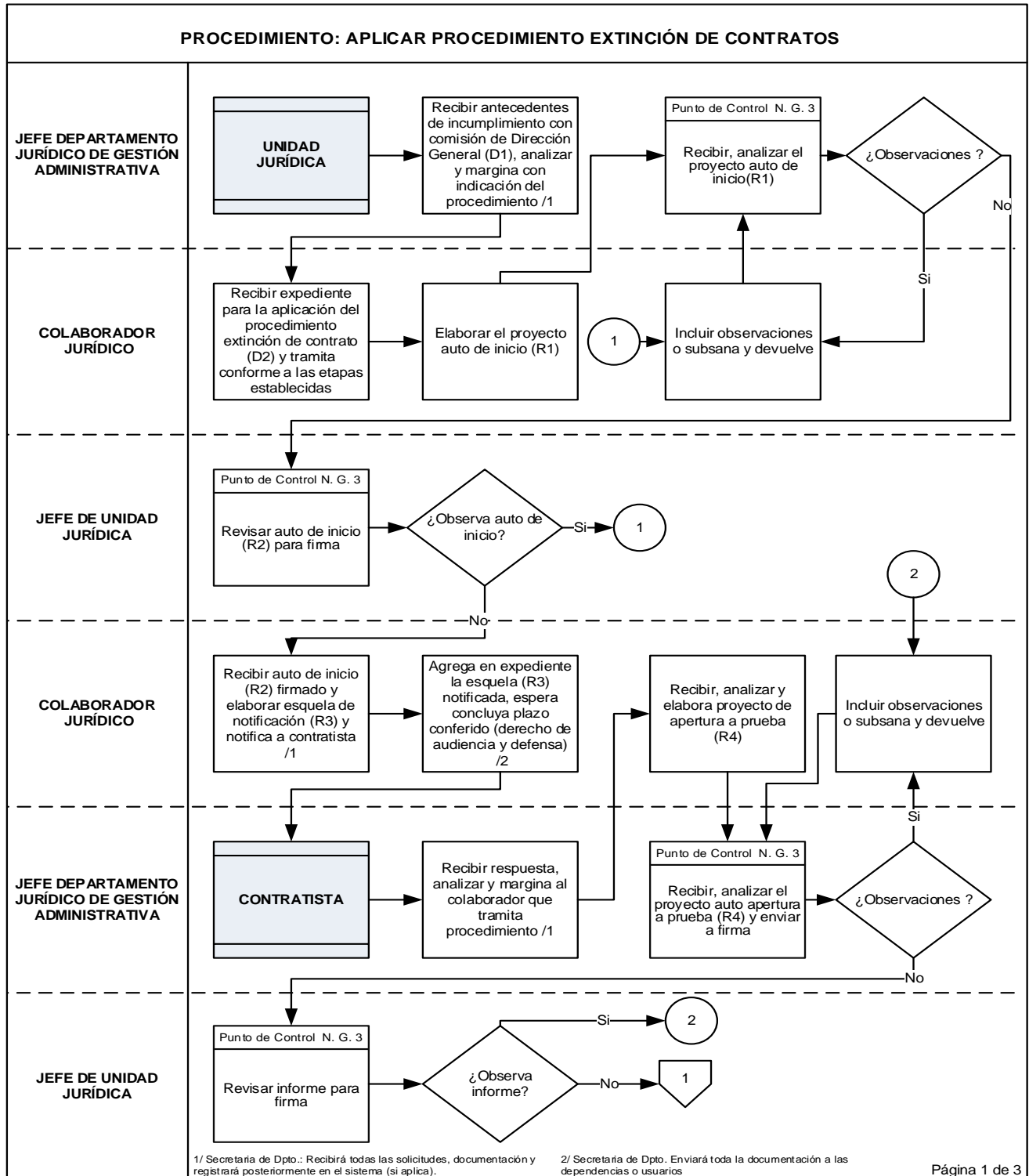
NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5. Los hechos podrán establecerse por cualquier medio de prueba, salvo la confesión, la cual no podrá requerirse a los funcionarios de la Administración Pública. El Colaborador Jurídico debe comunicar al contratista, al menos con tres días de antelación, a la fecha en que se practicará la prueba.
6. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe una vez elaborado el informe y proyecto de resolución de extinción de contratos enviarlo a la Jefatura de la Unidad Jurídica la cual remitirá la documentación a la Dirección General para firma y posteriormente por correo electrónico a UACI para su notificación.
7. Tratándose de la muerte del contratista, el Colaborador Jurídico debe verificar que los sucesores presenten certificación de la partida de defunción de éste, para que el ISSS declare la revocación del contrato.
8. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe tramitar las solicitudes de extinción de contrato, cuando se presente un caso fortuito o fuerza mayor al ocurrir el hecho; debiendo recaudarse las pruebas respectivas y demás documentación respectiva.
9. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe verificar en el caso del contrato de suministro, que la UACI de cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 121 de la LACAP, previo al procedimiento encaminado a declarar la extinción del contrato.

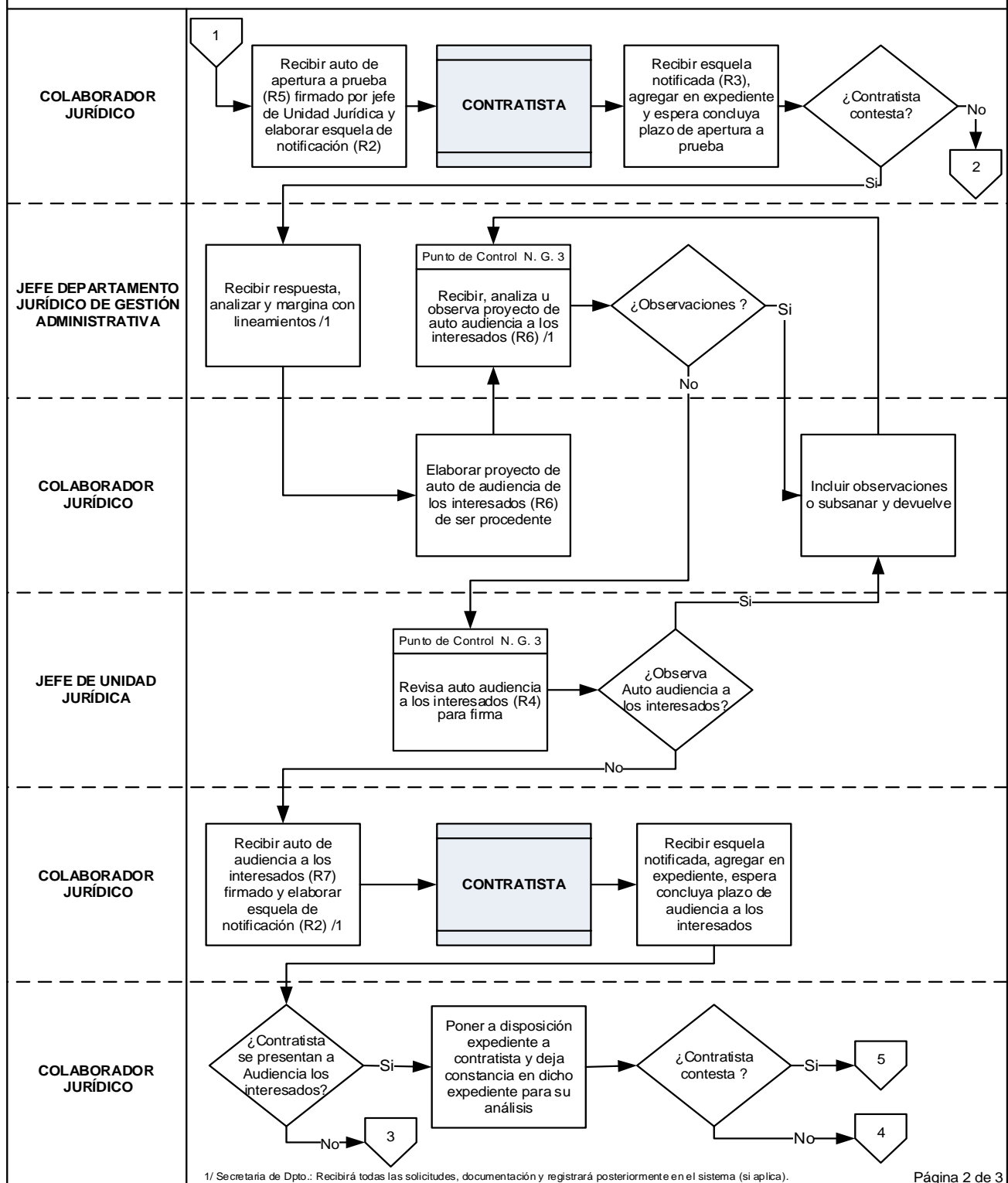


11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO APLICAR PROCEDIMIENTO EXTINCIÓN DE CONTRATOS





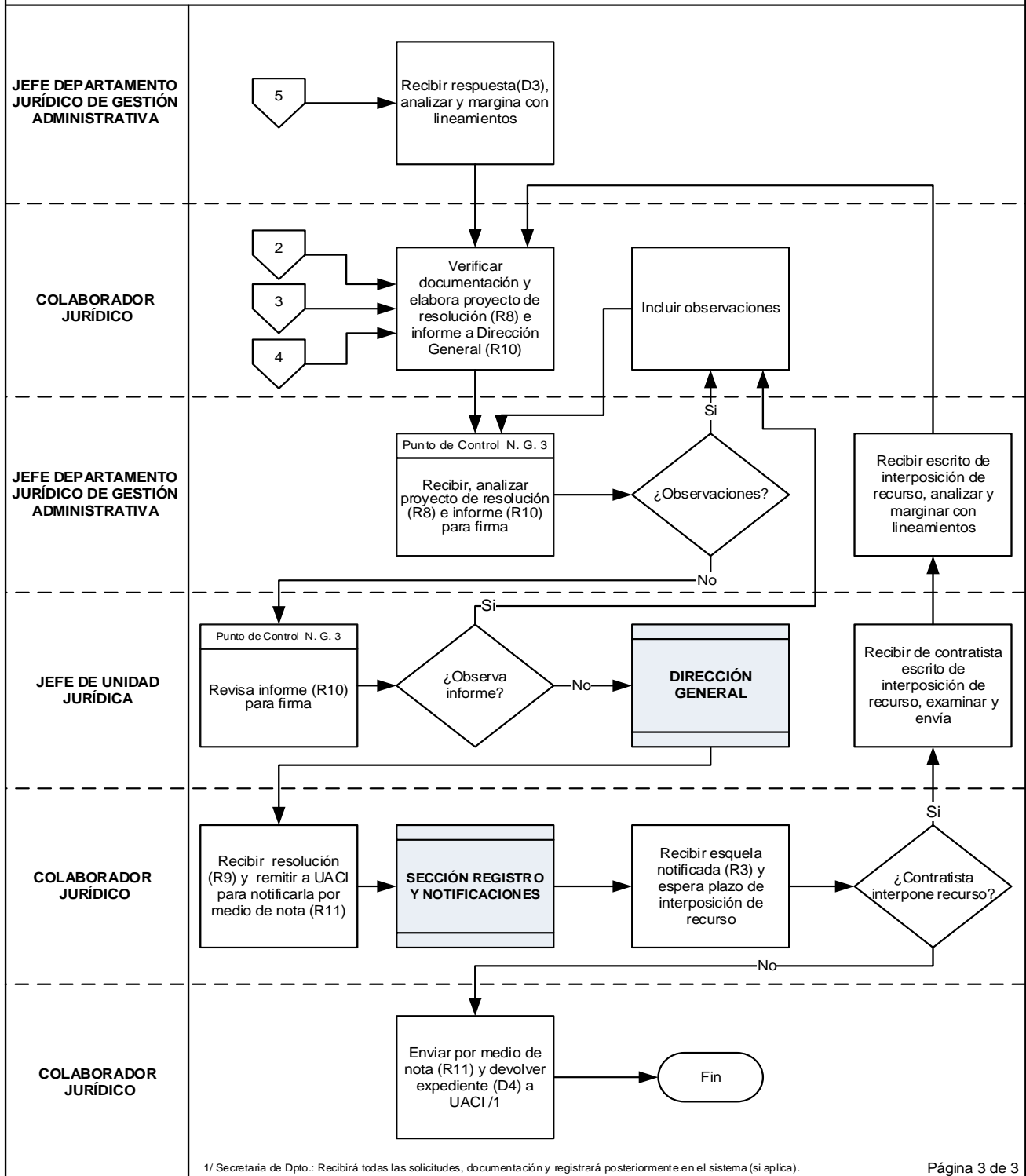
PROCEDIMIENTO: APLICAR PROCEDIMIENTO EXTINCIÓN DE CONTRATOS



1/ Secretaría de Dpto.: Recibirá todas las solicitudes, documentación y registrará posteriormente en el sistema (si aplica).



PROCEDIMIENTO: APLICAR PROCEDIMIENTO EXTINCIÓN DE CONTRATOS



1/ Secretaría de Dpto.: Recibirá todas las solicitudes, documentación y registrará posteriormente en el sistema (si aplica).

	NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11.6 APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

11.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El trámite para la aplicación de las sanciones a particulares o Funcionarios o Empleados Públicos establecidas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), el Colaborador Jurídico debe iniciar por incumplimientos de los ofertantes, contratistas, funcionarios o empleados públicos de conformidad a los Artículos 85, 150 y 158 de la citada Ley.
2. Para la correcta ejecución del presente procedimiento, el Colaborador Jurídico debe observar la estricta aplicación del artículo 160 de la LACAP, en concordancia a la Ley de Procedimientos Administrativos y demás normativas aplicables.
3. El Colaborador Jurídico debe elaborar auto de inicio del procedimiento estableciendo la infracción atribuida con la información que lo respalda o los incumplimientos que se le imputan al contratista citando las disposiciones legales pertinentes, concediéndole audiencia al contratista por el término de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación correspondiente.
4. El Colaborador Jurídico debe transcurrido el plazo de audiencia, si comparece el contratista y alega que el incumplimiento no le es imputable se podrá abrir a prueba por un plazo no inferior a ocho días hábiles, pero no superior a veinte días hábiles, a fin de practicar aquellas que sean conducentes y pertinentes, en caso de este no comparezca de conformidad del artículo 160 inciso 5 de la ley LACAP se debe proceder a emitir el informe y preparar el proyecto de resolución de Dirección General.
5. El Colaborador Jurídico debe en los casos que el procedimiento administrativo sancionatorio se efectuó el pago de la multa proceder a emitir el informe y preparar el proyecto de resolución de Dirección General.
6. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe cuando se solicite información adicional o complementaria para la tramitación del procedimiento administrativo, conceder el derecho de audiencia a los interesados para que el contratista/ofertante tenga a disposición el expediente y poder así presentar sus argumentos si así lo estima.



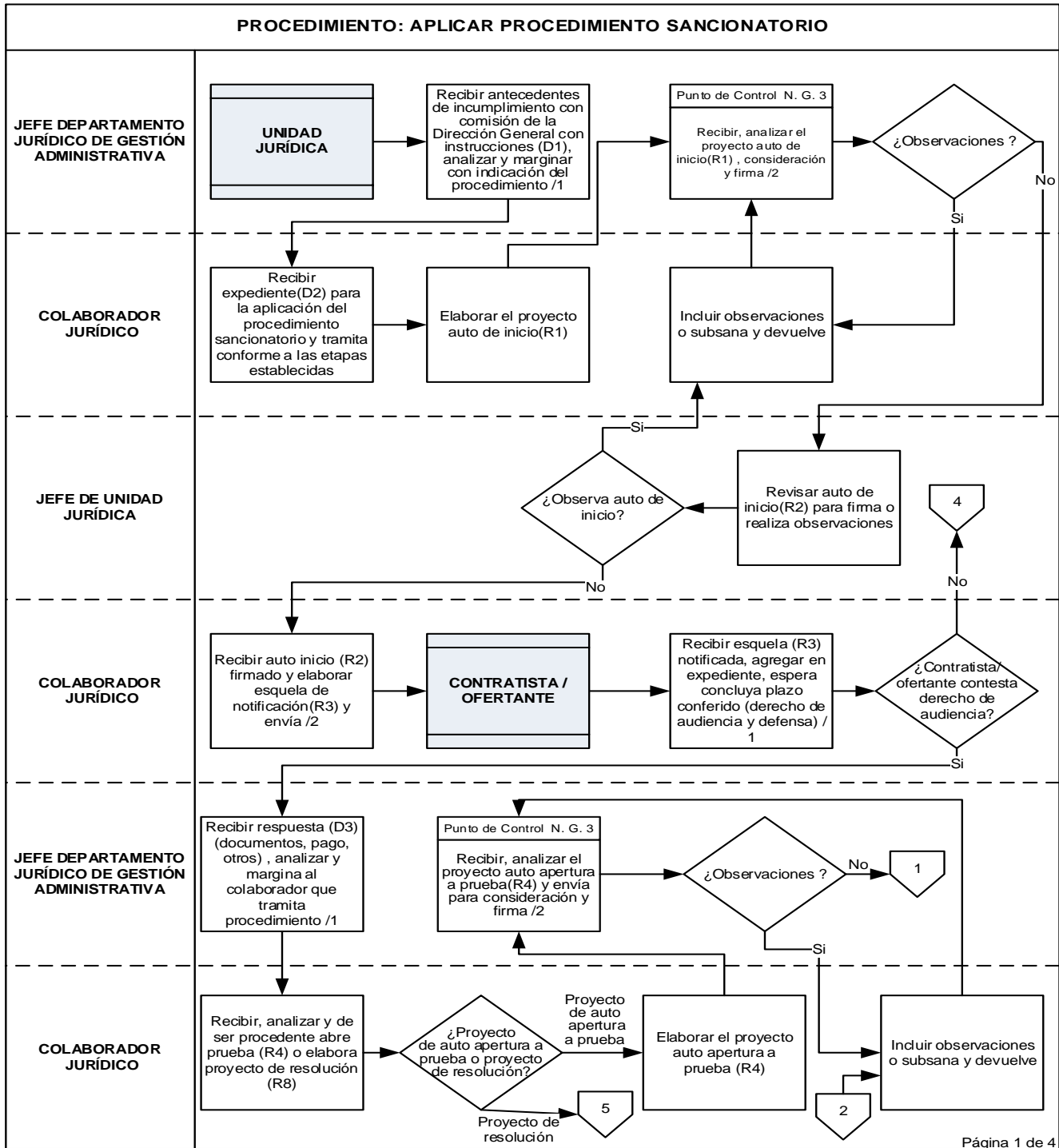
NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

7. El Departamento Jurídico de Gestión Administrativa debe una vez elaborado el informe y proyecto de resolución enviarlo a la Jefatura de la Unidad Jurídica la cual remitirá la documentación a la Dirección General para firma y posteriormente por correo electrónico a UACI para su notificación.
8. El Colaborador Jurídico debe esperar que concluya el plazo para la interposición de recurso (10 días hábiles, posterior a recibir la esquila notificación por UACI). De no interponerse recurso el Colaborador Jurídico debe preparar el expediente y entregarlo a la secretaria del Dpto. para su remisión a Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI). Si se presenta el recurso, se analizan los argumentos expuestos y se elaborará informe y proyecto de resolución.



11.6.2 DIAGRAMA DE FLUJO APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

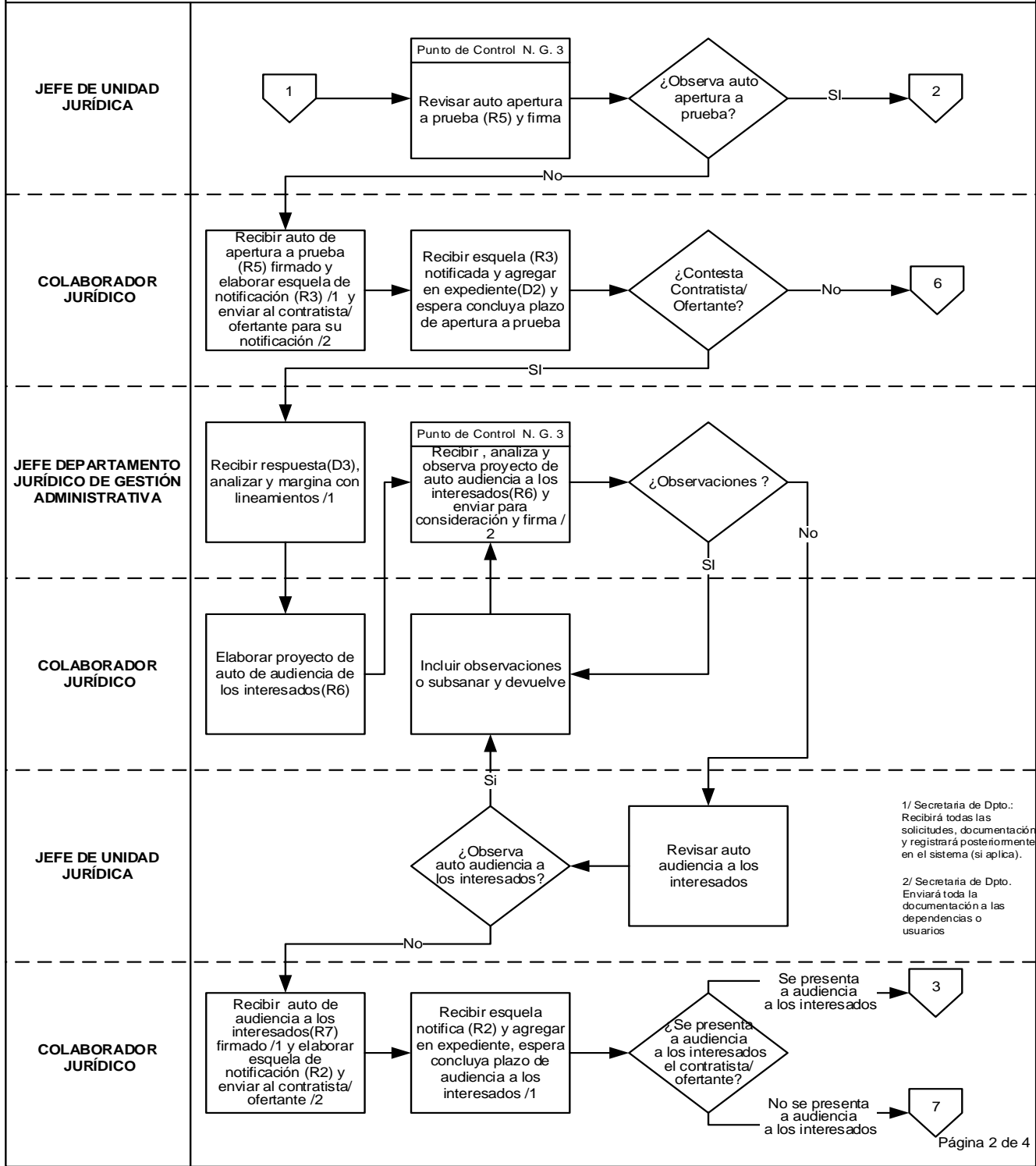


1/ Secretaría de Dpto.: Recibirá todas las solicitudes, documentación y registrará posteriormente en el sistema (si aplica).

2/ Secretaría de Dpto. Enviará toda la documentación a las dependencias o usuarios

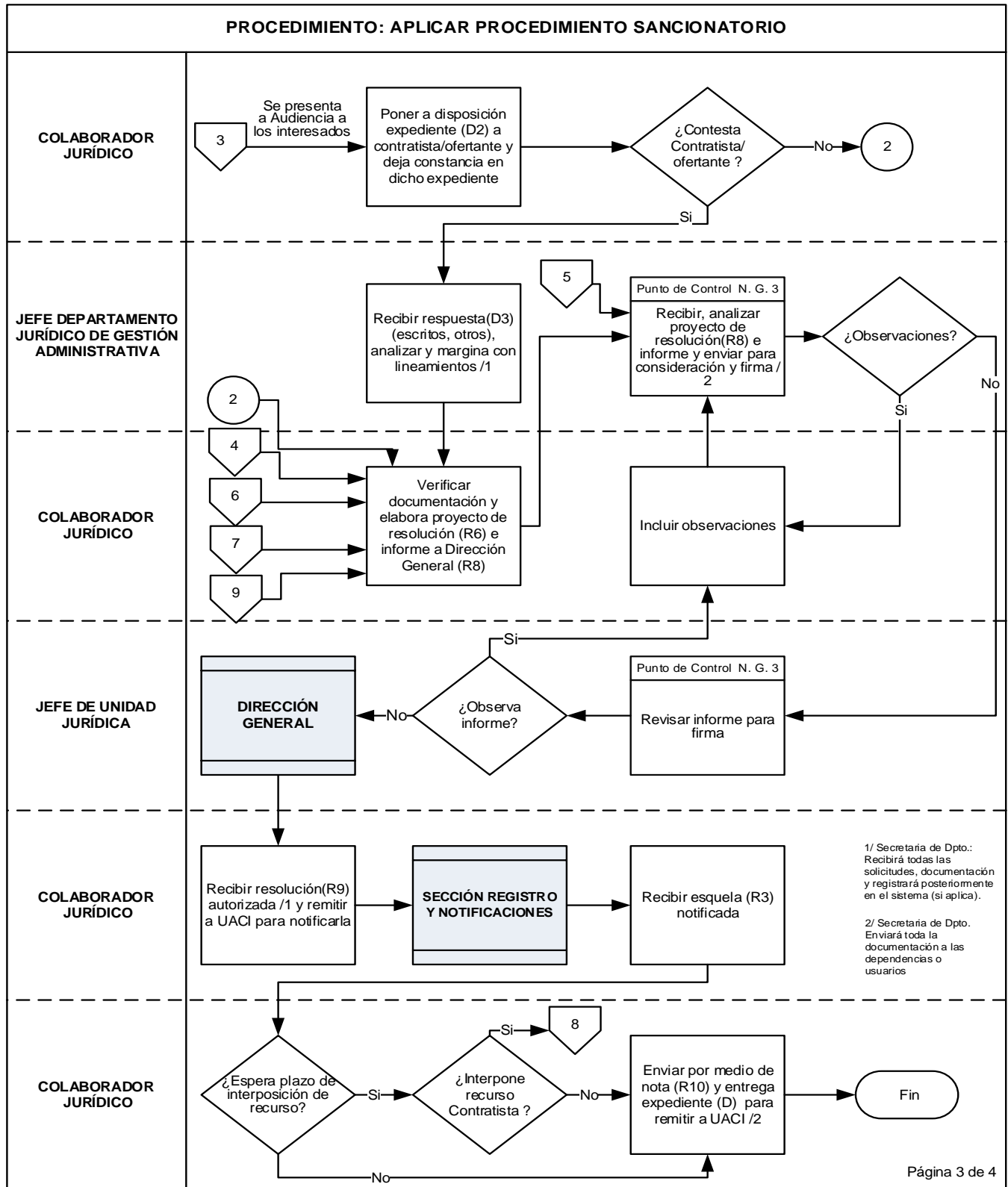


PROCEDIMIENTO: APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO





PROCEDIMIENTO: APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

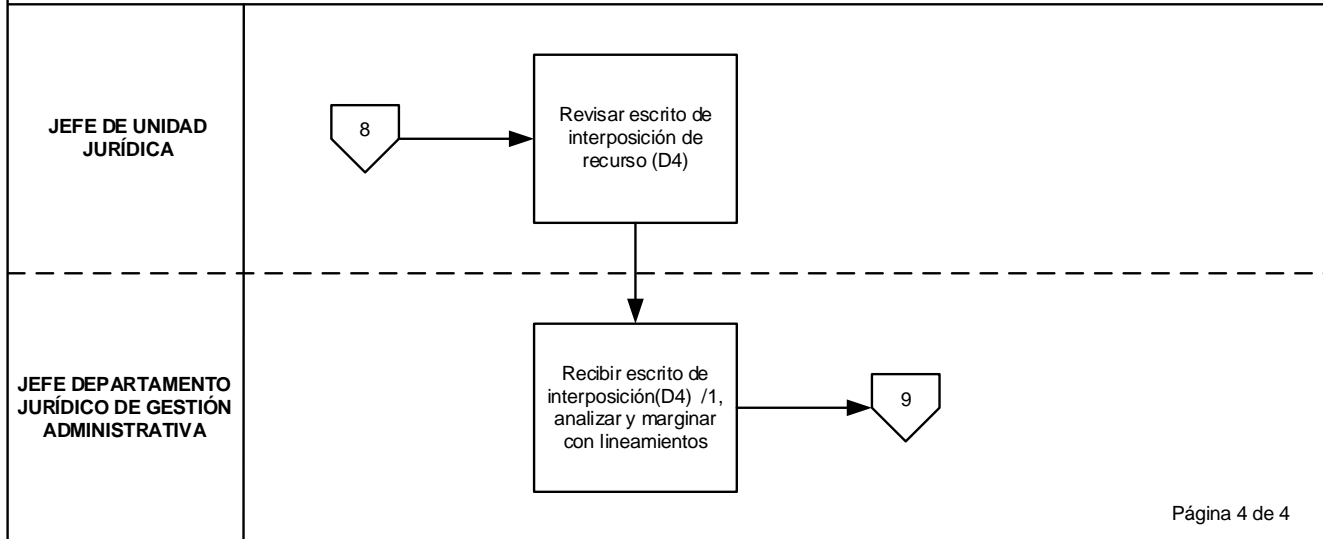




NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: APLICAR PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO



	NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR GESTIONES Y OPINIONES JURÍDICAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO
	DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO JURÍDICO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Acuerdo de Consejo Directivo N° 2012-1216.SEP	Ing. Jorge A. Baires	Lic. José A. Ortiz
Fecha: Enero 2013	Fecha: Septiembre 2013	Fecha: Septiembre 2013

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Daniel Chacón	Ing. Pedro Henriquez	Lic. Daniel Chacón	1.0
Fecha: Marzo 2021	Fecha: Abril 2022	Fecha: Abril 2022	

MODIFICACIÓN: Se ha implementa la gestión por procesos, se incorpora al manual la ficha de procesos, ficha de riesgos y ficha de indicadores; los procedimientos arreglos directos y tramites registrales CNR, pasan a ser normativas generales. Este documento pasa a sustituir al Manual de Normas y Procedimientos Jurídico de Gestión Administrativa de Septiembre 2013