



**MANUAL DE
POLÍTICAS,
PROCEDIMIENTOS,
INSTRUCTIVOS Y
FORMULARIOS.**

República de Panamá

2017



SECRETARÍA EJECUTIVA

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: POL-SE-001-2020
	Fecha de Creación: junio 2020	Fecha de Actualización: enero 2022	Versión 1.0

OBJETIVO:

1. Implementar las medidas y acciones generales para la prevención de COVID-19 en la institución.
2. Brindar una respuesta sanitaria integral, orientada a la atención y protección de todo personal que labora en la institución, así como a los afiliados y ex afiliados del Sistema.

ALCANCE:

La política aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal por servicio profesional, contratistas y terceros que deberán de manera obligatoria cumplir con las medidas de seguridad para mantener la higiene y salud para la prevención ante el COVID-19.

GLOSARIO:

1. **COVID-19 (coronavirus):** es un virus de RNA envuelto, el cual se distribuye ampliamente entre humano. Es una enfermedad producida por el SARS CoC-2, y puede llegar a causar enfermedades respiratorias, entéricas, hepáticas y neurológicas.



DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

A raíz del descubrimiento de este nuevo virus y siguiendo las normas internacionales previamente establecidas por la OMS, y los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud de la República de Panamá (MINSA), el SIACAP procedió a implementar las medidas de prevención, detección temprana y las acciones de control (contención y mitigación), requeridas para brindar una respuesta sanitaria integral, orientada a la atención y protección de todo personal que labora en la institución, así como a los afiliados y ex afiliados del Sistema.

Siendo así, se dictan las siguientes medidas:

1. Implementación obligatoria todos los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud de la República de Panamá (MINSA).
2. Creación del Comité Especial de Salud e Higiene para la prevención y atención del COVID-19.
3. Adopción de los protocolos creados para la prevención y atención del COVID-19 en la documentación institucional.
4. Toda comunicación oficial referente a los temas COVID-19 de la institución será a través del Comité Especial de Salud e Higiene para la prevención y atención del COVID-19.



REFERENCIAS:

Páginas web del MINSA:

- <http://www.minsa.gob.pa/informacion-salud/decretos-y-resoluciones-codes-1>
- <https://yomeinformopma.org/>

PROC-SE-002-2020 - PRESERVAR LA HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.

INST-SE-002-2020 - MANEJO DE CASOS POSITIVOS Y/O CONTACTOS DIRECTOS DE COVID-19

LEY 126 DE 18 DE FEBRERO DE 2020 – Teletrabajo

CENTRO DE SALUD DESIGNADO PARA EL SIACAP: Centro de Salud de Pueblo Nuevo ubicado en la Ave. Fernández de Córdoba, frente a la Estación de Policía de Pueblo Nuevo. Tel. 261-3467. Departamento de Epidemiología.

DECRETOS, CIRCULARES Y/O RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>
REVISADO:	
Nombre	Eneida Araba de Hayer <i>Eneida Araba de Hayer</i>
Puesto	Miembro del Comité – Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Hageera De Gracia
Puesto	Miembro del Comité – Asesoría Legal
Firma	<i>Hageera De Gracia</i>
Nombre	Judith Jiménez <i>Judith Jiménez</i>
Puesto	Miembro del Comité – Oficina de Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Miembro del Comité – Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Miembro del Comité – Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Anayansi Aparicio
Puesto	Miembro del Comité – Informática
Firma	<i>Anayansi Aparicio</i>



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Modificación a las instrucciones a seguir para casos de contacto positivo y contacto estrecho comunitario acorde a la dispuesto por el MINSA.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Comité de Salud</i>	<i>Enero de 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: POL-SE-002-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación al público interno del SIACAP.

ALCANCE:

La política aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal por servicio profesional de la institución.

GLOSARIO:

1. **Comunicación:** Proceso de intercambio oral o escrito para transmitir y conocer criterios, informaciones, sugerencias o inquietudes entre servidores públicos en la ejecución de sus labores.
2. **Comunicación Interna:** es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los servidores públicos de la institución. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas.



3. **Comunicación Ascendente:** es aquella que fluye desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas según la jerarquía institucional, establecida en el organigrama.
4. **Comunicación Horizontal:** es aquella información entre servidores públicos de niveles iguales o similares.
5. **Comunicación Descendente:** es aquella información que se comunica desde los niveles más altos de la jerarquía organización hacia los servidores públicos que ocupan niveles más bajos.
6. **Estructura Organizativa:** Se refiere a los distintos niveles funcionales comprendidos dentro de la organización.
7. **Nivel Jerárquico:** Grado de autoridad con el que se delimita la responsabilidad de cada servidor público ante el superior inmediato y su autoridad, en relación con los subalternos.
8. **Superior Jerárquico:** Es la persona que tiene bajo su responsabilidad la dirección y supervisión de un grupo de servidores públicos que realizan tareas específicas.
9. **Correo electrónico:** es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación.
10. **Mensaje:** es una información que una persona envía a otra. Es el contenido de la comunicación.



DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

El SIACAP con base en el Reglamento Interno aprobado bajo la RESOLUCIÓN N° 003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003, establece en sus artículos 10, 11 y 12 lo siguiente:

ARTÍCULO 10: DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN El canal regular de comunicación entre la autoridad nominadora y las diferentes unidades administrativas de la Secretaría Ejecutiva será a través del Secretario Ejecutivo. La comunicación entre estos últimos y los subalternos será a través de los jefes de unidades administrativas de mandos medios (jefes de departamento).

ARTÍCULO 11: DE LOS JEFES Los servidores públicos que ejerzan supervisión de personal, además de la responsabilidad de cumplir con las funciones propias de su cargo, tienen la obligación de mantener en alto nivel de eficiencia, moralidad, honestidad y disciplina entre los funcionarios. También serán responsables de asignarles por escrito las funciones a sus cargos y velar por el uso razonable los recursos disponibles.

ARTÍCULO 12: DE LAS RELACIONES ENTRE JEFE Y SUBALTERNO Todo superior jerárquico deberá tratar a sus subalternos con respeto y cortesía, y lo propio harán los subalternos para con sus superiores. En consecuencia, el jefe de una unidad administrativa no podrá dar órdenes ni sancionar a un funcionario de otra unidad administrativa, sino a través y de acuerdo con el jefe inmediato de éste.

La política tiene la finalidad de asegurar la buena comunicación a fin de evitar rumores o acciones que dañen la imagen interna o externa de la institución, a causa de:

1. La falta de información y comunicación, ya que al no contar con la información "oficial" se tiende a especular.
2. La falta de motivación e inseguridad en el ámbito laboral, que favorece una percepción negativa y que se alimenten supuestos equivocados.
3. Conflictos entre los distintos departamentos, ya que los rumores pueden crecer y generar situaciones de tensión.



La falta de una buena comunicación puede incidir en el clima organizacional, generando insatisfacción en los servidores públicos, quienes se sienten excluidos de cualquier situación.

A continuación, se listan las directrices que deben seguir los servidores públicos, asesores, personal por servicio profesional para una correcta comunicación al público interno y externo del SIACAP.

1. Toda solicitud de una tarea, actividad, apoyo y/o ayuda debe ser remitida vía formal (escrita) a través de cualquiera de los siguientes medios:
 - a. Correo electrónico
 - b. Memo Interno

Nota: Todo servidor público debe verificar los correos electrónicos continuamente durante la jornada laboral con base en lo establecido en la política de Uso Del Correo Electrónico (POL-TIC-002-2017).

2. Todo primer (1er) contacto para solicitar la ejecución de una tarea, actividad, apoyo y/o ayuda debe ser dirigida al Jefe inmediato del servidor público encargado del procedimiento, con copia a este último.
3. El servidor público encargado del procedimiento debe esperar la aprobación de su Jefe inmediato para dar inicio a la acción solicitada. Esta aprobación no debe superar un período máximo de un (1) día hábil posterior a la fecha de recepción.

Nota: En caso de que el Jefe inmediato no responda (omisión) a la comunicación enviada posterior al tiempo establecido, el solicitante debe elevar la solicitud a la autoridad máxima de la institución.

Solo la autoridad máxima de la institución puede aprobar o rechazar una solicitud en caso de omisión por parte del Jefe inmediato.



4. El jefe inmediato del servidor público encargado del procedimiento debe indicar su aprobación o rechazo a la solicitud de manera formal por escrito, y con copia a este último.

Nota: En caso de que el Jefe inmediato rechace la solicitud, el solicitante puede elevar la misma a la autoridad máxima de la institución.

Solo la autoridad máxima de la institución puede determinar si mantiene el rechazo o aprueba una solicitud, siempre y cuando se presenten los sustentos necesarios.

5. El servidor público encargado del procedimiento iniciara la ejecución de la tarea, actividad, apoyo y/o ayuda solicitada, una vez recibida la aprobación e instrucción formal (escrita) por parte de su Jefe inmediato.
6. El solicitante dará seguimiento a su solicitud aprobada con el servidor público encargado del procedimiento de manera formal (escrita), siempre conservando al Jefe inmediato en copia para su conocimiento.



REFERENCIAS

POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

REGLAMENTO INTERNO DEL SIACAP aprobado por RESOLUCIÓN N° 003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: PROC-SE-001-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 2.0

OBJETIVOS

Estandarizar la nomenclatura de las notas, circulares y/o memorándums (memos) generados en el SIACAP.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores y personal de servicio profesional, que son partícipes en la redacción, revisión, envío y recibo de notas, circulares y/o memorándums (memos) del SIACAP.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

La información de este documento les brinda a los partícipes un conjunto de normas a seguir desde el momento de inicio de redacción, revisión, firma y el recibo de las notas, circulares y/o memorándums (memos) del SIACAP.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Redacción de notas, circulares y/o memorándums (memos). 2. Selección de plantilla preestablecida. <ol style="list-style-type: none"> a) NOTA - Plantilla PROC-SE-001-2018 b) MEMO - Plantilla PROC-SE-001-2018 c) CIRCULAR - Plantilla PROC-SE-001-2018



2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Documento final firmado.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir para el proceso de redacción, revisión, envío y recibo de una nota, circular y/o memorándum (memo) del SIACAP:

1. Redactar las notas, circulares y/o memorándums (memos) utilizando el documento acorde a su categoría:
 - a) NOTA - Plantilla PROC-SE-001-2018
 - b) MEMO - Plantilla PROC-SE-001-2018
 - c) CIRCULAR - Plantilla PROC-SE-001-2018
2. Utilizar la nomenclatura designada en el documento redactado acorde al área administrativa que lo genera (Ver anexo # 1)
3. Enumerar el documento redactado utilizando la numeración acorde al área administrativa que lo genera.
4. Completar el proceso de revisión y firmas del documento.

Nota: se recomienda el uso del color **azul** para las firmas dado que permite mejor distinguir un documento original de su fotocopia o digitalización.

5. Entregar el documento firmado para su entrega al Departamento de Administración – Sección Mensajería. (si aplica)
6. Retirar el acuso de recibido del documento una vez sea notificado. (si aplica)



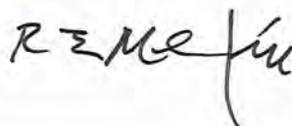
REFERENCIAS

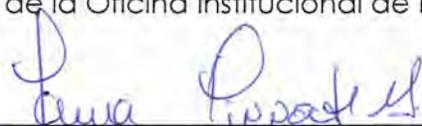
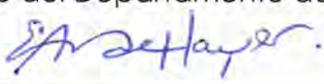
PROC-PAA-001-2017 PARA RECIBO Y ENTREGA DE NOTAS SIACAP

INST-SE-004-2022 GUÍA PARA REDACCION DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eneida Araba de Hayer
Puesto	Jefe del Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



ANEXO # 1

Departamento / Oficina / Unidad	Nomenclatura
CODA	SIACAP-CODA-XXX-(AAAA)
Secretaría Ejecutiva	SIACAP-SE-XXX-(AAAA)
Oficina de Asesoría Legal	SIACAP-LEGAL-XXX-(AAAA)
Oficina de Relaciones Públicas	SIACAP-RRPP-XXX-(AAAA)
Oficina Institucional de Recursos Humanos	SIACAP-RRHH-XXX-(AAAA)
Unidad de Informática	SIACAP-TIC-XXX-(AAAA)
Depto. de Administración	SIACAP-ADM-XXX-(AAAA)
Depto. De Prestaciones y Atención al Afiliado	SIACAP-PAA-XXX-(AAAA)
Depto. de Estudios Económicos	SIACAP-ECO-XXX-(AAAA)
Depto. de Supervisión de Entidades Administradoras de Inversiones y Registradora Pagadora	SIACAP-SUP-XXX-(AAAA)
Oficina de Auditoría Interna	SIACAP-AUDIT-XXX-(AAAA)



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se adiciona la nomenclatura de la Oficina de Auditoría Interna. Modificación del término "funcionario" a "servidor público". Adjunto anexo de cuadro con las nomenclaturas. Modificación de lineamientos para las nomenclaturas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>15 de marzo de 2018</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022 Actualización de la sección de Descripción y Cuadro de Firmas. Se modifica elimina la sección de ejemplos.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Secretaría Ejecutiva</i>	<i>Abril de 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PRESEVAR LA HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: PROC-SE-002-2020
	Fecha de Creación: junio 2020	Fecha de Actualización: enero 2022	Versión 3.0

OBJETIVO:

1. Implementar las medidas y acciones generales para la prevención de COVID-19 en la institución.
2. Brindar una respuesta sanitaria integral, orientada a la atención y protección de todo personal que labora en la institución, así como a los afiliados y ex afiliados del Sistema.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal por servicio profesional, contratistas y terceros que deberán de manera obligatoria cumplir con las medidas de seguridad para mantener la higiene y salud para la prevención ante el COVID-19.

GLOSARIO (opcional):

1. **COVID-19 (coronavirus):** es un virus de RNA envuelto, el cual se distribuye ampliamente entre humano. Es una enfermedad producida por el SARS CoC-2, y puede llegar a causar enfermedades respiratorias, entéricas, hepáticas y neurológicas.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

La República Popular de China notificó la aparición de múltiples casos de neumonías atípicas de origen desconocido en la ciudad de Wuhan, de la provincia de Hubei; identificando la patología como un nuevo tipo de coronavirus humano. Este virus se ha expandido a gran velocidad por todo el mundo, siendo oficialmente declarado como una pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud. (OMS).



En el caso de Panamá, el primer caso fue detectado el 10 de marzo de 2020, por lo que hemos ingresado a la fase de control.

A raíz del descubrimiento de este nuevo virus y siguiendo las normas internacionales previamente establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), y los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud de la República de Panamá (MINSA).

Síntomas



¿Cómo se trasmite el virus?

- Por contacto personal cercano con una persona infectada.
- A través de personas infectadas al toser o estornudar.
- Al tocar objetos superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.



Nota: El virus puede quedarse en las superficies hasta un mínimo de seis (6) horas y con posible extensión del periodo de vida en superficies de metal.

Clasificación de exposiciones de servidores públicos

De acuerdo con las normas generales de la salud establecidas por el MINSA, existe tres grupos de servidores públicos expuestos, considerando el riesgo y nivel de exposición:

1. Con riesgo de exposición directa: aquellas cuya labor implica contacto con individuos clasificados como casos sospechosos. (principalmente para servidores públicos del sector de la salud).
2. Con riesgo de exposición inmediata: aquellos servidores públicos que pudiesen tener contacto o exposición con un caso sospechoso o confirmado, en un ambiente laboral en el cual se puede generar transmisión de una persona a otra por su estrecha cercanía.
3. Con riesgo de exposición indirecta: aquellos cuyo trabajo implica contacto con individuos clasificados como sospechosos. En este caso, la exposición es incidental, es decir la exposición al factor de riesgo biológico es ajena a las funciones propias del cargo. Se puede considerar los servidores públicos cuyas funciones impliquen contacto o atención de personas en el transporte aéreo, marítimo o fluvial, y aquellas dedicadas a labores de aseo y servicios generales.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Comunicados y/o recomendaciones del Ministerio de Salud de la República de Panamá (MINSA).



2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Actualización de la documentación. 2. Implementar las debidas medidas sanitarias.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

El SIACAP procedió a implementar las medidas de prevención, detección temprana y las acciones de control (contención y mitigación), requeridas para brindar una respuesta sanitaria integral, orientada a la atención y protección de todo personal que labora en la institución, así como a los afiliados y ex afiliados del Sistema.

A continuación, se dictan algunas de las medidas principales para prevención y control del COVID-19:

CREACIÓN Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL COVID-19

Objetivo:

Establecer lineamientos integrales de estricto cumplimiento por parte de la institución, servidores públicos, afiliados y ex afiliados del SIACAP, para la prevención y control ante el riesgo de infección por COVID-19 en los ambientes laborales para lograr un retorno al trabajo de forma ordenada, gradual y segura.

Este Comité está integrado por siete (7) miembros con derecho a voz y voto:

- Secretaría Ejecutiva, quien lo presidirá.
- Designado de la Oficina de RRHH
- Designado del Depto. de Administración
- Designado de la Oficina de Relaciones Públicas
- Designado del Depto. de Prestaciones y Atención al Afiliado
- Designado de la Oficina de Asesoría Legal
- Designado de la Unidad de informática.



Funciones del Comité:

1. El comité debe estar activo todo el tiempo que dure la declaración de emergencia sanitaria.
2. Se reunirá todas las veces que sea necesario para dialogar sobre las medidas a seguir en la institución.
3. Llevar una bitácora actualizada de todos los datos de salud de los servidores públicos: nombre, cédula, edad, datos del lugar de vivienda, enfermedades crónicas.
4. Llevar un control de salud de los servidores públicos de la institución
5. Establecer un mecanismo para detectar oportunamente a servidores públicos sintomáticos y asintomáticos.
6. Reportar a las autoridades sanitarias cualquier sospecha de COVID-19.
7. Mantenerse informado de la evolución del COVID-19 en el país, número de casos sospechosos y confirmados, áreas con presencia del COVID-19 entre otros.
8. Velar por la divulgación y cumplimiento del Protocolo dentro de la institución.
9. Conocer y utilizar de manera responsable las líneas de atención telefónica, incluyendo la línea 169.
10. Llevar el control de las áreas de la institución que tienen mayor riesgo de contagio por mayor exposición al público para tomar las medidas de mitigación contra el virus.
11. Garantizar limpieza profunda para desinfectar las áreas expuestas al COVID-19.
12. Verificar los puestos que requieren del uso de mascarillas y guantes u otros equipos de protección personal.
13. Capacitar a los servidores públicos sobre medidas de protección y control, hábitos de higiene e implementación y actualización de los protocolos.
14. Llevar con ética y confidencialidad la información de la bitácora.
15. Preservar la tranquilidad durante la jornada de trabajo.
16. Creación de tableros informativos
17. Enviar información por correo electrónico institucional



MEDIDAS Y ACCIONES GENERALES PARA LA DE PREVENCIÓN DE COVID-19 DENTRO DEL SIACAP CONTROLES GENERALES:

Lavado de mano constantemente: los servidores públicos deben estar conscientes de la importancia del lavado de las manos, por lo que se debe tener dentro de la institución un lugar para ello y que siempre tenga a la disposición jabón y papel toalla para el secado. El lavado de manos deberá hacerse con agua y jabón por 20 segundo como mínimo y uso del Gel Alcoholado.

Formas apropiadas para toser y estornudar: Todas las personas dentro de la institución deberán tener acceso a pañuelos desechables, en caso de que deseen toser o estornudar. Una vez utilizado el pañuelo, deberán desecharlo en la basura. No se recomienda pañuelos de tela porque estos pueden acumular bacterias y virus.

En los momentos que no tenga papel a mano, se deberá toser o estornudar en el ángulo del antebrazo.

Formas apropiadas para saludar y llegar a casa después del trabajo: Evitar por completo los saludos de manos, beso u otro tipo de contacto dentro de las instalaciones y residencia. El servidor público al llegar a su casa debe despojarse todo (equipo de protección personal, ropas y calzado). El equipo de protección de protección personal debe ser desinfectado o desechado, según sea el caso. Además, la ropa que lleva debe ser colocada en una bolsa plástica y lavada de forma inmediata. Los calzados deben ser desinfectados y dejados en la entrada de la casa. Después debe tomar un baño con jabón desinfectante.

Otras recomendaciones:

1. Todos los miembros de la institución deben ser vacunados contra la influenza.
2. Para hablar o trabajar, deben existir entre los servidores públicos una distancia de dos metros lineales, como mínimo si no hay una barrera física y, de haberla. Se recomienda 1 metro de distancia como mínimo.
3. Evitar compartir útiles y equipo de oficina.



4. Todo servidor público deberá tener conocimiento de los síntomas de la enfermedad que pueda presentar y que guarde relación con el COVID-19; lo cual debe notificarse inmediatamente al comité y al jefe inmediato.
5. El servidor público está obligado a velar por su salud, respetar y acatar las normas de seguridad y salud ocupacional, con el objeto de que la institución pueda minimizar la cantidad de accidentes laborales y enfermedades profesionales.
6. Se debe considerar la posibilidad de colocar alfombras con solución para la desinfección de los zapatos en las entradas de las instalaciones.
7. De existir varios accesos, se asignará una para entrada y otra para salida.
8. Para evitar la aglomeración de usuarios de las diferentes direcciones o secciones de las instituciones se debe utilizar los mecanismos digitales establecidos. Debe ser necesario la presencia de los usuarios, estos deben contar con todos los equipos de protección personal indicados por este protocolo.
9. Para garantizar la separación efectiva entre usuarios, se colocarán señalizaciones en el piso, cada dos metros de distancia.
10. La institución debe contar y utilizar el termómetro digital infrarrojo para la toma de temperatura corporal a todo usuario y servidor público antes que estos accedan a las instalaciones.

Manejo de las visitas personales y entregas privadas:

El personal deberá recibir las visitas privadas y las entregas personales fuera de la oficina de la institución y realizar desinfección de los paquetes recibidos.



Uso del comedor de las instituciones:

1. Para evitar la aglomeración del personal de las direcciones o secciones, cada jefe o director creara facilidades para que estos tomen el tiempo para el consumo de sus alimentos a diferentes horas.
2. Se deberá marcar las sillas en el comedor, con la distancia establecida, para el servidor público conozca donde sentarse.
3. Se debe procurar que los alimentos que va a ingerir el servidor público sean preparados en casa y evitar trasladarse a otras áreas a adquirir alimentos o que otro personal visite las instalaciones (comida a domicilio).
4. Todos los envases de comida que sean guardados en la refrigeradora del comedor u oficina tienen que estar completamente cerrados de forma hermética.
5. Los servidores públicos no podrán compartir utensilios de cocina, recipientes, vasijas, etc.

Ventilación de áreas de trabajo:

1. La ventilación es muy importante para evitar el virus COVID-19 se quede en el ambiente o en superficies, por lo que se debe abrir las puertas y ventanas para ventilar las áreas por un mínimo de quince minutos.
2. En el caso de los aires acondicionado, se realizará el mantenimiento periódico del mismo, para asegurar que la calidad de aire que tiene los servidores públicos dentro de sus áreas de trabajo sea optima.
3. Se mantendrán las cortinas abiertas (si aplica), ya que la iluminación natural del sol ayuda a prevenir que el virus permanezca mucho tiempo en las superficies.

Uso del elevador de las instituciones:

1. Para evitar la aglomeración del personal dentro del elevador.
2. Usar la mascarilla todo el tiempo.
3. Evitar tocar las superficies en la medida de lo posible, prestar especial atención a las zonas de contacto, como es el caso de los botones, pasamanos, paredes, etc.
4. Usar artículos como pañuelos desechables o incluso llaves para apretar los botones.



5. Colocarse de cara a las paredes del elevador y no hablar, para minimizar la propagación del coronavirus.
6. En la medida de lo posible, viajar **solo** en el ascensor.
Nota: en caso de no poder viajar solo, limitar el número de personas por viaje, ejemplo, si la capacidad del elevador es de cuatro (4) personas a la vez, solo deberán ir dos (2) en cada viaje.
7. Limpiar el elevador al menos una (1) vez cada hora, o de ser posible después de cada uso.
8. Lavarse las manos o desinfectarlas después de usar el elevador.

Reuniones, creaciones de equipos de trabajos y viajes:

1. Se prohíbe la celebración de reuniones de más de diez personas y se incentivará la realización de videoconferencias, a fin de no paralizar el seguimiento y la toma de decisiones del funcionamiento de la oficina, departamentos, Unidad.
2. Si por la naturaleza del trabajo se requiere hacerlo en grupos u otra modalidad que así lo exija, estos se realizarán en grupos pequeños. Es importante analizar, cual es el tamaño del equipo más pequeño con el que se pueda efectuar las actividades por un tiempo prolongado.
3. Evitar, los viajes o giras innecesarias al interior y exterior del país, siempre y cuando no se afecte el funcionamiento institucional.

Manejo del Estrés laboral

1. Tener la presencia de casos de COVID-19 causa estrés en la sociedad y esto repercute directamente en el estrés laboral; es por ello, que las instituciones permitirán a sus funcionarios tomar pequeñas pausas de un máximo de cinco minutos por hora, realizar ejercicios de estiramiento, respiración, hidratarse, ir al baño, etc. Esto permitirá que exista buena armonía dentro de la institución.



Protocolo de entrada, durante y salida a la oficina de los funcionarios públicos.

1. Al llegar al trabajo en la entrada, limpiar las suelas de los zapatos en la alfombra con el desinfectante
2. Limpiarse las manos con gel alcoholado antes y después de quitarse la mascarilla.
3. Antes y después de marcar deberá usar gel alcoholado con moderación.
4. Colocarse una nueva mascarilla antes de entrar. Si es mascarilla de tela debe ser guardado en una bolsa plástica.
5. Limpiar el puesto de trabajo y las superficies que utilicen.
6. Al llegar a su oficina, tomar un té caliente si fuera posible.
7. En el trabajo se deben hacer pausas cada 30 minutos para lavarse las manos.
8. Al terminar la jornada de trabajo, se debe volver a limpiar el puesto de trabajo.

Recomendaciones a los servidores públicos que se trasladen a sus labores en transporte público

1. Cubrirse el cabello utilizando gorras, pañoletas, turbantes, etc.
2. Utilizar mascarillas y careta (protector facial) durante el trayecto o recorrido, la misma deberá desecharse o cambiarse una vez se llega a la oficina.
3. Tratar en todo momento de mantener la distancia entre personas durante el trayecto.
4. Al llegar al trabajo en la entrada, limpiar las suelas de los zapatos en la alfombra con el desinfectante.
5. Limpiarse las manos con gel alcoholado antes y después de quitarse la mascarilla.
6. Colocarse una nueva mascarilla antes de entrar y quitarse el gorro, debe ser guardado en una bolsa plástica.
7. Se sugiere mantener un abrigo en el sitio de trabajo para utilizarlo de ser necesario.



Uso de vehículos oficiales:
Cargo: Conductor Mensajero

Buenas prácticas en el desarrollo del trabajo:

1. El conductor asignado del vehículo garantizará la limpieza y desinfección diaria del mismo.
2. Todo ocupante debe hacer uso de su mascarilla y careta (protector facial).
3. En los vehículos de cinco pasajeros solo se permitirá tres personas, quienes se ubicarán en diseños triangulo (conductor, copiloto y pasajero).
4. En los buses se señalará su ocupación, indicando un puesto libre de por medio cada pasajero.
5. Solos los servidores públicos previamente asignados podrán hacer uso de los vehículos oficiales.
6. Se aconseja llevar las ventanillas un poco bajadas asegurando la ventilación interior durante los recorridos.
7. En la entrega de documentos o materiales, se dejará en el mostrador sin estar en contacto con el usuario, manteniendo siempre la distancia mínima establecida.
8. En el caso de uso compartido de vehículo de asistencia técnica, se deberá mantener la distancia de seguridad entre un pasajero y otro. Deberá desinfectarse el vehículo de manera regular antes y después de su uso (volantes, tablero, picaportes, cerraduras de las ventanillas, timbres, cinturones de seguridad, descansabrazos etc.), para lo cual se proporcionará un rociado con lavanda diluida o desinfectante y paños.



Medias de limpieza en las oficinas, departamentos y unidades

Cargo: Ayudante General

Objetivo: Desarrollar la limpieza en todas aquellas superficies que se usen o manipulen a menudo, y especialmente los que se toquen con las manos. El ayudante General no puede manipular alimentos ni preparar café para otros.

Buenas Prácticas en el desarrollo del trabajo:

1. Abrir todas las ventanas para ventilar las oficinas por 15 minutos.
2. Limpieza constante de las áreas comunes; tales como baños, comedores, salones de reuniones, pasillos, puertas. Uso de guantes desechables, y mascarillas.
3. Limpiar constantemente los agarraderos, las maniguetas de las puertas o cualquier superficie de metal que se tenga en las instalaciones, ya que en el metal más tiempo el virus COVID-19.
4. En las tareas de limpieza y desinfección de superficies comunes, locales sanitarios, comedores, cocina y otros, se deben utilizar guantes resistentes a la rotura.
5. Los productos de limpieza para desinfectar deben contener la formula indicada.

PREPARACION DE DILUCIONES CON HIPOCLORITO DE SODIO O CLORO COMERCIAL		
% DE DILUCION	Presentación comercial de Cloro al 5 - 5.25% MEZCLE	Presentación comercial de Cloro al 3 - 3.5% MEZCLE
0.05% (500ppm)	1 parte de cloro + 99 partes de agua (10 ml de cloro + 990 ml de agua).	1 parte de cloro + 69 partes de agua (15 ml de cloro + 985 ml de agua).

"Parte" puede ser utilizado para cualquier unidad de medida (litro, galones, etc), o utilizando cualquier medidor (taza, vaso, botella, frasco, garrafón, etc).

Observación el Hipoclorito de Sodio debe ser preparado y utilizado inmediatamente, no guardar después de diluido ya que pierde su efectividad después de 12 horas.

NOTA: El exceso de cloro puede afectar los pulmones y de esta forma debilitarlos, y ser más propensos a complicaciones.



6. Realizar barridos (húmedos o limpieza de pisos con trapeador (con desinfectante o cloro). Para evitar el esparcimiento de polvo lo cual podría traer complicaciones respiratorias.
7. Limpiar y desinfectar las superficies de trabajo, teléfonos, equipos de computadora y otros equipos que usen frecuentemente los servidores públicos.
8. La recolección de la basura se hará con guantes, mascarillas después de la recolección, los guantes deberán ser desechados.
9. Colocar un cartucho nuevo de basura inmediatamente.
10. Prohibido comer, tocarse los ojos, nariz o boca con las manos o guantes durante el trabajo.
11. Realizar lavado de manos frecuentes con agua y jabón.

MANEJO DE RESIDUOS

Pasos para seguir para el manejo de residuos con mascarillas y guantes del cesto asignado:

1. Colocarse mascarillas y guantes.
2. Recoger la bolsa de basura del cesto.
3. Rociar el Cesto de Basura y la bolsa de basura con Desinfectante.
4. Colocarle a la bolsa de basura con los residuos una segunda bolsa.
5. Colocar una nueva bolsa de basura en el cesto.
6. Sacar inmediatamente la bolsa de basura.
7. Descartar inmediatamente los guantes y mascarilla en el cesto asignado.
8. Prohibido comer, tocarse los ojos, nariz o boca con las manos o guantes durante el trabajo.
9. Realizar lavado de manos frecuentes con agua y jabón.

Nota: Durante este procedimiento no se debe interrumpir el trabajo y tocar o manipular otros objetos que no sean necesarios para el manejo de residuos.



Dirigido a TODO el personal Administrativo

Objetivo: Establecer lineamientos de prevención, y control frente al riesgo de infección por COVID-19, para el retorno a la normalidad.

Buenas Prácticas para el Desarrollo del Trabajo:

1. Al llegar al trabajo en la entrada, limpiar las suelas de los zapatos en la alfombra con el desinfectante, alcohol o gel alcoholado, tomar la temperatura (si aplica)
2. Para hablar o trabajar, deben existir entre los servidores públicos, una distancia de dos metros lineales, como mínimo si no hay una barrera física y, de haberla se recomienda 1 metro de distancia como mínimo.
Nota: Se recomienda el uso de emplear medios digitales y tecnológicos para evitar reuniones presenciales.
3. Evitar por completo los saludos de manos, beso u otro tipo de contacto dentro de las instalaciones y residencia.
4. Se prohíbe la celebración de reuniones de más de diez personas y se incentivará el uso de la tecnología a través de videoconferencias, a fin de no paralizar el seguimiento y la toma de decisiones del funcionamiento de la oficina, departamentos, Unidad.
5. Obligatorio uso de mascarillas y de manera opcional guantes, caretas u otros equipos de protección personal durante la jornada de trabajo.
6. Prohibido comer, tocarse los ojos, nariz o boca con las manos o guantes durante el trabajo.
7. Realizar lavado de manos frecuentes con agua y jabón y el uso de gel alcoholado.
8. Evitar los viajes o giras innecesarias al interior y exterior del país, siempre y cuando no se afecte el funcionamiento institucional.
9. Evitar compartir útiles y equipo de oficina.

En situaciones donde se detecten casos COVID positivos y/o contactos estrechos, el SIACAP iniciara las acciones de forma inmediata acorde a lo estipulado en el instructivo denominado MANEJO DE CASOS POSITIVOS, SOSPECHOSO Y/O CONTACTOS DIRECTOS DE COVID-19 (INST-SE-002-2020).



Personal de atención al público Depto. de Prestaciones y Atención al Afiliado.

Objetivo: Establecer lineamientos de prevención, y control frente al riesgo de infección por COVID-19, para el retorno a la normalidad.

Buenas Prácticas para el Desarrollo del Trabajo:

1. Uso de mascarillas que cubran nariz, boca y mentón.
2. Uso de guantes para los que manipulen documentos con otras personas
3. Prohibido tocarse los ojos, nariz o boca con las manos o guantes durante el trabajo.
4. Prohibido comer en el área de atención al público.
5. Realizar lavado de manos frecuentes con agua y jabón y el uso de gel alcoholado.
6. Mantener distanciamiento de 2 metros entre cada persona.
7. Organizar la entrada de personas por turnos respetando la distancia estipulada durante la espera para la atención y el uso de gel alcoholado.
8. Utilizar un sistema de citas previas y la señalética para asegurar que la distancia de la atención al afiliado sea siempre como mínimo 2 metros.
9. Fomentar si es posible, la tramitación de documentos vía telemática no presencial, para evitar el contacto con el usuario y la manipulación de documentos que puedan ser un foco de contagio.
10. Instalar mamparos de vidrio templado que permitan la visualización del cliente y que junto con el uso de mascarillas impidan salpicaduras de posibles estornudos, o salivas que se producen al hablar.
11. Se recomienda establecer horarios especiales de atención de los afiliados.
12. Implementar la toma de temperatura mediante el termómetro (si aplica).



Medidas implementadas para contener el contagio de la Covid-19

1. Notificación al personal de las medidas sanitarias y laborales establecidas para contener la propagación del virus.
2. Se modifica temporalmente la jornada de trabajo (Decreto Ejecutivo No. 71).
3. Implementación de teletrabajo.
4. Notificación presencial por citas programadas, en la ciudad capital.
5. Notificación mediante notas notariadas a nivel nacional.
6. Ampliamos la atención de las consultas de nuestros afiliados a las redes sociales.
7. La atención presencial de los afiliados fue reubicada del local 7 a la oficina ubicada en el local 15, que se encuentra en la planta baja de la plaza.
8. Se incentiva el uso de emplear medios digitales y tecnológicos para evitar reuniones presenciales.



REFERENCIAS:

Páginas web del MINSA:

- <http://www.minsa.gob.pa/informacion-salud/decretos-y-resoluciones-codes-1>
- <https://yomeinformopma.org/>

POL-SE-001-2020 - HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

INST-SE-002-2020 - MANEJO DE CASOS POSITIVOS, SOSPECHOSO Y/O CONTACTOS DIRECTOS DE COVID-19

LEY 126 DE 18 DE FEBRERO DE 2020 – Teletrabajo

DECRETOS, CIRCULARES Y/O RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Eneida Araba de Hayer <i>E Araya</i>
Puesto	Miembro del Comité – Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Hageera De Gracia
Puesto	Miembro del Comité – Asesoría Legal
Firma	<i>Hageera De Gracia</i>
Nombre	Judith Jiménez <i>Judith Jiménez</i>
Puesto	Miembro del Comité – Oficina de Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Miembro del Comité – Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Miembro del Comité – Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Anayansi Aparicio
Puesto	Miembro del Comité – Informática
Firma	<i>Anayansi Aparicio</i>



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se agrego la información sobre las acciones a implementar para manejar cada tipo de casos en la institución en caso de sospechas de contagio COVID-19.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Comité de Salud</i>	<i>Septiembre 2020</i>
2.0	<i>Se agrego la información sobre las Medidas implementadas para contener el contagio de la Covid-19 en el área de Atención a los Afiliados y las medidas de prevención para el uso de los elevadores.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Comité de Salud</i>	<i>Febrero 2021</i>
3.0	<i>Modificación a las instrucciones a seguir para casos de contacto positivo y contacto estrecho comunitario acorde a la dispuesto por el MINSA.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Comité de Salud</i>	<i>Enero de 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: PROC-SE-003-2021
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVOS:

1. Estandarizar las acciones para llevar a cabo las reuniones del Consejo de Administración.
2. Definir los responsables previos, durante y posterior a la reunión, de las tareas a desarrollar.
3. Garantizar que las reuniones del Consejo de Administración del SIACAP se realicen de forma ordenada.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos, asesores, personal de servicios profesionales, contratistas y terceros que son partícipes de la coordinación previa, la ejecución durante y las acciones posteriores a las reuniones del Consejo de Administración.

GLOSARIO (opcional):

1. **Consejo de Administración del SIACAP (CODA):** Órgano rector que tiene como funciones principales orientar, vigilar y fiscalizar el funcionamiento general y la buena marcha del SIACAP, así como instruir y ordenar lo conducente a la Entidad Registradora Pagadora y a las Administradoras de Inversiones para que realicen sus funciones conforme a lo estipulado en la Ley 8 de 6 de febrero de 1997, modificaciones y reglamentación.
2. **Google Drive:** es el servicio de almacenamiento de datos en internet que provee Google en su versión gratuita e incluye una capacidad de almacenamiento 15 GB. Gracias esto, se puede tener siempre disponible todos los documentos directamente desde el explorador de archivos.



3. **Teams de Microsoft:** una plataforma de comunicación y colaboración que permite realizar videoconferencias, almacenar archivos, integrar aplicaciones, llamar y comunicarse desde cualquier lugar, optimizando las labores de trabajo.
4. **Tablets:** es un tipo de computadora portátil, regularmente de mayor tamaño que un teléfono celular, que cuenta con una pantalla táctil con la que se interactúa sin necesidad de teclado ni mouse.
5. **Acta:** es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos.
6. **Empresa de Encomiendas:** son empresas que prestan el servicio de mensajería y paquetería desde la ciudad a cualquier destino y viceversa.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

El SIACAP con base en el artículo 7 de la Ley No. 8 de 6 de febrero de 1997, establece en su párrafo 6 lo siguiente:

..."El Consejo de Administración se reunirá periódicamente, **por lo menos una vez al mes**, y su representación legal recaerá en su presidente." ...
(el remarcado en negrita es nuestro)

Adicional, se establece en el numeral 5 del artículo 9 de la Ley No. 8 de 6 de febrero de 1997 que el Secretario Ejecutivo designado tendrá entre sus funciones lo siguiente:

..."5. Organizar las reuniones del Consejo de Administración y llevar sus actas."...

La información de este documento les brinda a los partícipes del proceso de coordinación de la reunión del CODA un conjunto de normas a seguir desde el momento de organización previa, la ejecución durante y las acciones posteriores a cada reunión.



1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Remitir las convocatorias a reunión a los miembros del Consejo a través de la herramienta de <i>Teams</i> . 2. Revisión de las presentaciones acorde a la agenda.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Documento de Acta oficial firmada.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación, se listan las actividades a realizarse para coordinar las reuniones del Consejo de Administración:

1. Convocatoria a la reunión a cada uno de los miembros del Consejo.
2. Colocar la documentación de la agenda y temas a tratar durante la reunión, en las carpetas del *GoogleDrive* disponible para los miembros del Consejo de Administración.
3. Revisar el Informe de Secretaría Ejecutiva y las presentaciones operativas previo a la reunión.



4. Una vez iniciada la reunión, se debe grabar para posteriormente redactar el acta.
5. Se debe confeccionar el Acta de la reunión y remitirla a cada miembro del Consejo de Administración para su revisión y/o aprobación.
6. El Acta aprobada debe ser impresa acorde a lo establecido y ser remitida a cada miembro del Consejo para su firma.
7. Acta firmada debe ser digitalizada y el documento original debe ser guardado en los archivos de Secretaría Ejecutiva.
8. Remitir al Depto. De Administración una copia del Acta digitalizada para el trámite de Dietas de los Miembros del Consejo de Administración.



REFERENCIAS:

Ley No. 8 de 6 de febrero de 1997 - Por la cual se crea el Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos y se adoptan otras medidas.

Resolución No. 9 de 19 de abril de 2017 – REGLAMENTO INTERNO DEL CODA

INST-SE-003-2021 - GUÍA PARA COORDINAR LAS REUNIONES DEL CODA

FORM-ADM-001-2019 - SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

FORM-SE-003-2021 – INFORME DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA - CODA

FORM-SE-004-2021 – INFORME DE ACUERDOS CODA.

FORM-SE-005-2021 – ACTA DE REUNIÓN CODA

PROC-ADM-004-2021 - TRÁMITE DE PAGO DE DIETAS

INST-ADM-006-2021 - GUÍA PARA TRÁMITE DE PAGO DE DIETAS



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REM Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Asistente de Secretaría Ejecutiva
Firma	<i>Miriam Bárcenas</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: INST-SE-001-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 1.0

OBJETIVO

1. Estandarizar la elaboración de los Planes Operativos Anuales de la institución.
2. Obtener un plan estructurado de las acciones que se proponen realizar los diversos departamentos, unidades u oficinas en el período de un año.
3. Optimizar el uso de los recursos disponibles y el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en cada proyecto.
4. Lograr resultados de manera planificada y cuantificable.
5. Mantener un control y seguimiento sobre las acciones a realizar.

ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes en la redacción, revisión, seguimiento y/o ejecución del Plan Operativo Anual.

GLOSARIO

Plan Estratégico Institucional (PEI): es una herramienta que recoge lo que la institución quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión. Estos tienen un periodo de 5 años.

Plan Operativo Anual (POA): Es un instrumento de gestión de cada departamento, unidad u oficina que contempla los proyectos específicos que ellos dirigen en favor de concretar y facilitar la implementación de estos, y su vez apoyar a cumplir los objetivos delineados en el Plan Estratégico Institucional.



INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se listan las actividades que deben seguir todos los servidores públicos que son partícipes en la redacción, revisión, seguimiento y/o ejecución del Plan Operativo Anual.

1. Todo jefe de un área administrativa debe crear un POA utilizando el formato preestablecido, referirse al documento denominado PLAN OPERATIVO ANUAL POR DEPARTAMENTO (**FORM-SE-001-2019**).
2. El POA plantea las actividades realizables al plazo de 1 año.
3. El POA enumera las acciones que se proponen realizar estrechamente ligados a los procesos realizados en sus departamentos, unidades u oficinas.
4. El POA enumera el uso de los recursos disponibles y/o necesarios para realizar las acciones listadas.
5. El POA se remite al encargado del PEI vía correo electrónico dentro de los 2 primeros meses de cada año.
6. El encargado del PEI presenta a la autoridad máxima el Plan Estratégico Institucional actualizado con los POA del año en curso.
7. El encargado del PEI revisa y coordina las reuniones necesarias con cada área administrativa para dar seguimiento a cada actividad.
8. El POA debe tener como mínimo el seguimiento detallado:
 - a. Diario por parte de cada jefe.
 - b. Mensual/bimensual con el encargado del PEI.
 - c. A requerimiento con la máxima autoridad de la institución.
 - d. Trimestralmente con el Consejo de Administración.



9. El POA permite mostrar resultados cuantificable y medible.
10. El POA es un documento que debe contener como mínimo:
 - a. Los resultados/metast a lograr durante el año.
 - b. Las actividades para lograr cada resultado/meta, explicando cómo se va a conseguir.
 - c. Las personas responsables de cada actividad.
 - d. Un cronograma (fechas) para las actividades a realizar con los recursos disponibles.
 - e. Los recursos que se necesitan y los que se disponen para realizar cada actividad. (capacitación, personal, presupuesto, equipo tecnológico, etc.)
11. El encargado del PEI resume, cuantifica y prepara el/los informe(s) para su presentación y seguimiento ante el Consejo de Administración.

Es importante que exista coherencia y vinculación directa entre el POA y el Plan Estratégico Institucional (PEI), ya que con base en el primero se busca alcanzar lo establecido en el segundo.

Las metas y resultados deben estar claramente conocidos e interiorizados en todos los niveles de la institución.

DEFINICION DE TÉRMINOS:

Metas: Se determina el resultado final deseado para apoyar a lograr los objetivos estratégicos.

Actividades: enumerar/determinar/describir las acciones que se realizarán para lograr las metas propuestas.

Responsables: Se designan las personas responsables de ejecutar las actividades establecidas (puede ser una (1) o varias).

Fecha Inicio / Fecha Fin: también llamado plazo de ejecución debe señalar los tiempos en que se cumplirán cada una de las actividades establecidas.



Recursos: enumerar/determinar/describir las necesidades requeridas para cada actividad. (capacitación, personal, presupuesto, equipo tecnológico, etc.)

Observaciones: espacio para indicar si se requiere de capacitaciones, cursos, seminarios que apoyen en el logro de esta meta.

INTERROGANTES POR RESPONDER PARA DESARROLLAR UN PLAN OPERATIVO EFECTIVO:

Meta: ¿Dónde estamos hoy? Y ¿Dónde queremos ir?

Actividades: ¿Cómo podemos llegar a donde queremos ir?

Recursos: ¿Cuántos recursos necesito para llegar a donde queremos ir?

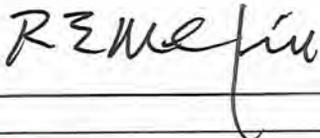


REFERENCIAS

FORM-SE-001-2019 PLAN OPERATIVO ANUAL POR DEPARTAMENTO

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i> <i>Se modifico la sección de la Información Detallada del Instructivo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Adicionaron las actividades del encargado del PEI.</i> <p><i>Se elimino la sección de Estructura de POA (imagen).</i> <i>Se actualizo la sección de Definición de Términos.</i> <i>Se actualizo el cuadro de firmas.</i></p>	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Secretaría Ejecutiva</i></p>	<p><i>Abril 2022</i></p>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	MANEJO DE CASOS POSITIVOS, SOSPECHOSO Y/O CONTACTOS DIRECTOS DE COVID-19.		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: INST-SE-002-2020
	Fecha de Creación: agosto 2020	Fecha de Actualización: enero 2022	Versión 2.0

OBJETIVO:

1. Definir las medidas y acciones a seguir para evitar la propagación del COVID-19 en la institución.
2. Brindar una respuesta sanitaria rápida e integral, orientada a la atención y protección de todo personal que labora en la institución, así como a los afiliados y ex afiliados del Sistema.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal por servicio profesional, contratistas y terceros que deberán de manera obligatoria cumplir con las medidas de seguridad para evitar la propagación y así mantener la higiene y salud ante posibles casos de COVID-19.

GLOSARIO:

1. **COVID-19 (coronavirus):** es un virus de RNA envuelto, el cual se distribuye ampliamente entre humano. Es una enfermedad producida por el SARS CoC-2, y puede llegar a causar enfermedades respiratorias, entéricas, hepáticas y neurológicas.
2. **Hisopado:** examen con el que se analiza una muestra de las secreciones de la parte superior de la garganta, por detrás de la nariz



NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:

El SIACAP procedió a implementar las medidas de prevención, detección temprana y las acciones de control (contención y mitigación), requeridas para brindar una respuesta sanitaria integral, orientada a la atención y protección de todo personal que labora en la institución, así como a los afiliados y ex afiliados del Sistema.

Dada la naturaleza del servicio el SIACAP cuenta con el Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado, en el cual se han tomado las guías y protocolos necesarios para salvaguardar la salud del servidor público y los visitantes, para esto se emplearán las siguientes medidas obligatorias:

- a) Hacer uso de mascarilla o cubre bocas antes de ingresar al edificio, tal y como a las oficinas de Atención al afiliado.
- b) Lavarse las manos con agua y jabón antes de ingresar, en caso de no disponer del medio anterior, se empleará gel alcoholado o solución de alcohol con una concentración superior al 70%.
- c) Se llevará a cabo toma de temperatura a todo visitante antes de ingresar a las instalaciones, aquel que presente temperatura superior a 37,6 °C no puede ingresar.
- d) Toda persona con síntomas respiratorios: tos, dolor de garganta; así como malestar general, no puede ingresar a la institución.

Es responsabilidad del comité velar por el cumplimiento de las medidas anteriores.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

El SIACAP siguiendo las medidas establecidas y salvaguardando siempre a sus servidores públicos y a sus afiliados a dispuesto una serie acciones a seguir para el manejo de casos COVID-19 de servidores públicos en caso de presentarse alguno.



Definiciones de términos:

Caso Positivo: es aquella persona que cuenta con la notificación de las autoridades de salud de prueba Covid-19 positiva.

Caso Contacto Estrecho Comunitario (Familiar, laboral, social): contacto (cercano, físico directo o en espacio cerrado) con un paciente COVID-19 **confirmado**, a menos de 2 metros por un periodo de tiempo de quince (15) minutos o más.

El SIACAP determino las acciones a seguir según el caso que aplique:

Caso positivo.

1. El servidor público debe mantenerse en su casa en aislamiento por diez (10) días como establece el MINSA, posterior al 10mo día debe nuevamente realizarse una prueba de hisopado para certificar que está libre de Covid.
2. El Comité debe iniciar la trazabilidad para detectar posibles contactos estrechos comunitarios del servidor público y completar el informe.
3. El servidor público acordará con su jefe inmediato si continuará laborando en modalidad teletrabajo o aplicará a alguna otra acción de personal disponible (vacaciones, incapacidad, días compensatorios, etc.).
4. El Comité debe mantener contacto con el servidor público para conocer sobre las medidas que hayan adoptado las autoridades de salud en su entorno familiar.



Contacto Estrecho Comunitario (Familiar, laboral, social).

1. Si un servidor público reúne las condiciones para ser considerado contacto estrecho, acorde a la trazabilidad realizada por el comité, este deberá retirarse de las instalaciones inmediatamente (en caso de que se encuentre presencial en las oficinas del SIACAP).
2. El servidor público debe inmediatamente apersonarse a un centro de hisopado para realizar la prueba de COVID.
3. El Comité iniciara la trazabilidad para detectar posibles contactos con este servidor público y completar el informe.
4. En casos, donde la prueba de hisopado resulte **NEGATIVA** y el servidor público está obligado a guardar una cuarentena de cinco (5) días como establece el MINSA, a partir del 5to día de la exposición debe realizarse nuevamente una prueba de hisopado para certificar que está libre de Covid.
5. El servidor público acordará con su jefe inmediato si continuará laborando en modalidad teletrabajo o aplicará a alguna otra acción de personal disponible (vacaciones, incapacidad, días compensatorios, etc.).



Para casos, donde el servidor presente resultado **positivo** deberá presentar las certificaciones o documentación correspondientes al comité una vez las autoridades de Salud así lo indiquen.

Adicional, a las acciones descritas para el personal de la institución, el SIACAP ha establecido las medidas administrativas a realizarse ante casos positivos o de contacto estrecho.

PROCEDIMIENTO DE HIGIENIZACIÓN Y/O DESINFECCIÓN DE LOS ESPACIOS DE LA INSTITUCIÓN.

De confirmarse un caso positivo, se procederá a notificar al Departamento de Administración, para que se coordine la desinfección (nebulización) de la institución.

Las áreas afectadas deben evitar ser utilizadas por personal de la institución, mientras no se haya completado la desinfección (nebulización).

El Departamento de Administración comunicará al comité una vez completada la desinfección (nebulización).

La institución podrá establecer horarios especiales y restricción del número de personas, así como otras modalidades entre ellas el teletrabajo (para tales efectos emplear medios digitales y tecnológicos).

Se establecen turnos escalonados de almuerzo para evitar aglomeración. Las personas deberán mantener distancia de 2mts.



REFERENCIAS:

Páginas web del MINSA:

- <http://www.minsa.gob.pa/informacion-salud/decretos-y-resoluciones-codes-1>
- <https://yomeinformopma.org/>

POL-SE-001-2020 - HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19

PROC-SE-002-2020 - PRESERVAR LA HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.

LEY 126 DE 18 DE FEBRERO DE 2020 – Teletrabajo

CENTRO DE SALUD DESIGNADO PARA EL SIACAP: Centro de Salud de Pueblo Nuevo ubicado en la Ave. Fernández de Córdoba, frente a la Estación de Policía de Pueblo Nuevo. Tel. 261-3467. Departamento de Epidemiología.

DECRETOS, CIRCULARES Y/O RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>
REVISADO:	
Nombre	Eneida Araba de Hayer <i>E Araya</i>
Puesto	Miembro del Comité – Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Hageera De Gracia
Puesto	Miembro del Comité – Asesoría Legal
Firma	<i>HAGEERA</i>
Nombre	Judith Jiménez <i>Judith Jiménez</i>
Puesto	Miembro del Comité – Oficina de Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Miembro del Comité – Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock G.</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Miembro del Comité – Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Anayansi Aparicio
Puesto	Miembro del Comité – Informática
Firma	<i>Anayansi Aparicio</i>



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Modificación a las instrucciones a seguir para casos de contacto directo con pacientes COVID positivo.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Comité de Salud</i>	<i>Diciembre de 2020</i>
2.0	<i>Modificación a las instrucciones a seguir para casos de contacto positivo y contacto estrecho comunitario acorde a la dispuesto por el MINSA.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Comité de Salud</i>	<i>Enero de 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA COORDINAR LAS REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		INST-SE-003-2021
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVO:

1. Delinear las acciones para llevar a cabo las reuniones del Consejo de Administración.
2. Definir los responsables previos, durante y posterior de cada tarea durante el desarrollo la reunión.
3. Vigilar el seguimiento de las acciones para lograr que las reuniones del Consejo de Administración del SIACAP se realicen de forma ordenada.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos, asesores, personal de servicios profesionales, contratistas y terceros que son partícipes de la coordinación previa, la ejecución durante y las acciones posteriores a las reuniones del Consejo de Administración.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

Las reuniones del Consejo de Administración tienen una periodicidad mensual, la cual está definida en el Artículo 7, Capítulo III del Reglamento Interno del CODA, aprobado mediante Resolución No.9 de 19 de abril de 2017, en el cual indica que:

“El CODA se reunirá periódicamente, por lo menos una vez al mes en sesiones ordinarias el tercer jueves de cada mes en las oficinas de la Secretaría Ejecutiva o en cualquier otro lugar que los miembros decidan.” ...

La asistente de la Secretaría Ejecutiva tiene las fechas de las reuniones predefinidas por los Miembros del Consejo de Administración, en un calendario anual.



Previo a la convocatoria de la reunión la Secretaría Ejecutiva debe preparar y remitir a los miembros del CODA la agenda y toda la documentación a tratar durante la misma, acorde a lo establecido en el Artículo 8 y 9, Capítulo III del Reglamento Interno del CODA.

A continuación, se listan las etapas y sus correspondientes actividades para preparar la agenda, temas a presentar, convocatoria, y los documentos posteriores a las reuniones del Consejo de Administración:

Etapas de revisión de Agenda y Presentaciones Operativas

1. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe coordinar que toda la documentación correspondiente a la agenda y temas a tratar estén disponibles previo a la reunión.
2. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe a través de correo electrónico convocar a reunión a los servidores públicos del SIACAP que participarán de la revisión de las presentaciones operativas.
3. Los servidores públicos participantes deben remitir sus presentaciones operativas para su revisión.
4. Los servidores públicos participantes deben presentar ante la Secretaría Ejecutiva sus respectivas charlas y presentaciones.
5. La asistente de la Secretaría Ejecutiva una vez recibida la aprobación de cada presentación operativa deberá colocar los archivos en las carpetas del *Drive*, entre ellos:
 1. Agenda.
 2. Presentaciones operativas.
 3. Informe de Secretaría. (FORM-SE-003-2021 – Informe de la Secretaría Ejecutiva - CODA)

Nota: El espacio de almacenamiento del *Drive* fue solicitado y habilitado para el uso exclusivo de la Secretaría Ejecutiva y los miembros del Consejo de Administración para sus respectivas reuniones.



Etapa de Convocatoria

6. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe a través de correo electrónico convocar la reunión invitando a cada uno de los miembros del Consejo de Administración.
7. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe hacer la convocatoria con un periodo de tres (3) días de anticipación a la fecha de la reunión.
8. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe verificar que todos los documentos estén disponibles en el *Drive* previo a la reunión mensual.

Nota: El SIACAP habilito 9 dispositivos electrónicos conocidos como tablets o tabletas, para el uso del Secretario Ejecutivo y los miembros del Consejo de Administración, siempre y cuando las reuniones sean presenciales.

9. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe hacer el recordatorio de la reunión el mismo día de esta, con un mínimo de una (1) hora de anterioridad.

Nota: Estos recordatorios pueden ser realizados vía correo electrónico, mensajes de texto (chat) o vía telefónica.

Etapa de Reunión

10. La asistente de la Secretaría Ejecutiva iniciará la reunión a través de la herramienta tecnológica utilizada en el momento. Las reuniones tienen un periodo máximo de dos (2) horas de duración, acorde a lo establecido en el artículo 15, Capítulo III del Reglamento Interno del CODA.

Nota: Actualmente las reuniones se coordinan a través de la plataforma colaborativa *Microsoft Teams* de *Office 365*.

11. Los miembros del Consejo de Administración pueden acceder a la carpeta asignada a su institución durante la reunión para hacer sus respectivas consultas u observar las presentaciones operativas en pantalla a través de plataforma colaborativa *Microsoft Teams* de *Office 365*.



12. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe grabar toda la sesión para posteriormente redactar el acta de la reunión. La información de la grabación se utiliza para redactar el Acta de Reunión y se utiliza para asegurar el quorum de la sesión.
13. La asistente de la Secretaría Ejecutiva es la encargada de mostrar en pantalla las presentaciones operativas y convocar a la reunión a cada uno de los servidores públicos para sus charlas.

Nota: Los servidores públicos realizan sus charlas a través de la plataforma colaborativa *Microsoft Teams* de *Office 365*, cuando la asistente de la Secretaría Ejecutiva los convoca.

14. La asistente de la Secretaría Ejecutiva deberá anotar las consultas, comentarios, acuerdos o instrucciones expuestas por los miembros del Consejo de Administración.

Nota: En caso de haber instrucciones, la asistente de la Secretaría Ejecutiva redactará en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles el documento de "Acuerdos" (FORM-SE-004-2021 – Informe de Acuerdos CODA).

15. La asistente de la Secretaría Ejecutiva finalizará la reunión y la misma estará disponible a través de la herramienta tecnológica utilizada en el momento. Las reuniones tienen un periodo máximo de dos (2) horas de duración, acorde a los establecido en el artículo 15, Capítulo III del Reglamento Interno del CODA.

Etapas Redacción de Acta de Reunión

16. La asistente de la Secretaría Ejecutiva redactará el Acta de la Reunión en un periodo no mayor a tres (3) días hábiles posterior a esta, utilizando el documento de "Acta de Reunión" (FORM-SE-005-2021 – Acta de Reunión CODA).
17. La asistente de la Secretaría Ejecutiva remitirá el Acta de Reunión para su revisión al Secretario Ejecutivo, Asesoría Legal y al Departamento de Estudios Económicos, los cuales tendrán un periodo no mayor a un (1) día hábil.



18. La asistente de la Secretaría Ejecutiva remitirá el Acta de Reunión a cada miembro del Consejo de Administración para su revisión y/o aprobación, este proceso no debe tener un periodo mayor a tres (3) días hábiles.

Etapas Impresión y Firmas

19. La asistente de la Secretaría Ejecutiva deberá imprimir el Acta de Reunión aprobada, en un periodo no mayor a un (1) día hábil.

Nota: Toda Acta de Reunión debe ser impresa acorde a lo establecido a continuación:

- Página 8 ½ x 14
- Página con Sello Frío
- Una (1) cara por hoja
- Impresión a Colores
- Las firmas no deben ir separadas individualmente en una página

20. La asistente de la Secretaría Ejecutiva deberá coordinar con el Departamento de Administración para que el Conductor incluya en su ruta la recopilación de firmas del Acta de Reunión con cada miembro del Consejo de Administración, en un periodo no mayor a un (1) día hábil.

21. Los miembros del Consejo de Administración deben firmar el documento del Acta de Reunión, este proceso no debe tener un periodo mayor a cinco (5) días hábiles.

22. El conductor mantendrá consigo el Acta de Reunión hasta finalizar la recolección de todas las firmas.

1. Órgano Ejecutivo.
2. Ministerio de Economía y Finanzas.
3. Ministerio de Comercio e Industrias.
4. Banco Nacional de Panamá.
5. Dos (2) Asociaciones de los servidores públicos de los ministerios y entidades autónomas.
6. Órgano Judicial.
7. Asociación Nacional de Enfermeras de Panamá.



Nota: En caso de que uno o varios miembros del Consejo de Administración estén ubicados en el interior del país, estos deberán recibir el documento a través de Empresas con servicios de encomiendas. El documento deberá estar dentro de un sobre rotulado con la información personal y dirección de envío.

Para utilizar alguna de estas empresas de encomiendas la asistente de la Secretaría Ejecutiva deberá completar dos (2) solicitudes: Solicitud de Bienes y Servicios (FORM-ADM-001-2019 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS) y la Solicitud de Caja Menuda.

23. La asistente de la Secretaría Ejecutiva recibirá el documento del Acta firmada por todos los miembros del Consejo de Administración, debe digitalizar y guardar el documento original en orden cronológico dentro del archivador de Actas del CODA de la oficina de la Secretaría Ejecutiva, ubicado en el local #6, en un periodo no mayor a un (1) día hábil.
24. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe remitir vía correo electrónico al jefe del Depto. De Administración y al encargado de la sección de Presupuesto el documento del Acta digitalizada para dar inicio al Procedimiento de Pago de Dietas (PROC-ADM-004-2021 TRÁMITE DE PAGO DE DIETAS), en un periodo no mayor a un (1) día hábil.
25. La asistente de la Secretaría Ejecutiva procede a colocar el documento digitalizado en el Servidor de Archivos (Público) del SIACAP dentro de la carpeta de Secretaría Ejecutiva y subcarpeta de CODA (año en curso), en un periodo no mayor a un (1) día hábil.



REFERENCIAS:

Ley No. 8 de 6 de febrero de 1997 - Por la cual se crea el Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos y se adoptan otras medidas.

Resolución No. 9 de 19 de abril de 2017 – REGLAMENTO INTERNO DEL CODA

PROC-SE-003-2021 – REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

FORM-ADM-001-2019 - SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

FORM-SE-003-2021 – INFORME DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA - CODA

FORM-SE-004-2021 – INFORME DE ACUERDOS CODA.

FORM-SE-005-2021 – ACTA DE REUNIÓN CODA

PROC-ADM-004-2021 - TRÁMITE DE PAGO DE DIETAS

INST-ADM-006-2021 - GUÍA PARA TRÁMITE DE PAGO DE DIETAS



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Asistente de Secretaría Ejecutiva
Firma	<i>Miriam Bárcenas</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA REDACCIÓN DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES.		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: INST-SE-004-2022
	Fecha de Creación: marzo 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0

OBJETIVOS

Establecer los pasos para la redacción, revisión, firma, envío y recepción de notas, circulares y/o memorándums (memos) generados en el SIACAP.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores y personal de servicio profesional, que son partícipes en la redacción, revisión, firma, envío y recepción de una nota, memo y/o circular del SIACAP.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir para el proceso de redacción, revisión, firma, envío y recepción de una nota, memo y/o circular del SIACAP:

1. Todas las notas, memos y/o circulares generadas por cualquier departamento, oficina o unidad deben ser redactadas utilizando el documento acorde a su categoría:
 - a) NOTA - Plantilla PROC-SE-001-2018
 - b) MEMO - Plantilla PROC-SE-001-2018
 - c) CIRCULAR - Plantilla PROC-SE-001-2018

2. La persona que redacta el documento debe utilizar la nomenclatura designada acorde a su área administrativa con base en el Anexo#1 detallado en el Procedimiento NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES (**PROC-SE-001-2017**).



3. La persona que redacta el documento debe mantener la nomenclatura del documento con los siguientes parámetros:

- Letra MAYÚSCULA
- Letra **Negrita**
- Colocar la nomenclatura alineada a la derecha, debajo de la fecha.
- Separación con guiones (-).
- Utilizar siempre la numeración asignada a su departamento, oficina o unidad.

4. La persona que redacta el documento debe enumerar el documento redactado utilizando la numeración acorde al área administrativa que lo genera.

Nota: Cada unidad administrativa debe mantener su propia numeración con la finalidad de identificar la procedencia del documento.

5. La persona que redacta el documento debe utilizar los siguientes parámetros:

- Letra Arial
- Letra tamaño 12
- Nombre de la Firma en MAYÚSCULA y **Negrita**
- Inicialar Letra tamaño 9

Nota: No se tiene límite para el uso de **negrita**, *cursiva* o subrayado, sin embargo, se sugiere emplear estas características con moderación.

6. La persona al finalizar la redacción debe completar el proceso de revisión con las demás participes del mismo. (si aplica)

Nota: Los participes puede ser de la misma unidad o de otras unidades administrativas.

7. La persona encargada del documento remite vía correo electrónico el mismo para iniciar la revisión, en un periodo no mayor a un (1) día hábil finalizada la redacción.



8. La(s) persona(s) que son partícipes del proceso de revisión deben remitir sus comentarios (si aplican) vía correo electrónico, en caso, de no haber cambios, indicar su aceptación, en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles posterior a su recibo.
9. La persona encargada del documento debe recibir, revisar e imprimir el mismo en una hoja 8 y ½ por 11.
10. La persona encargada debe realizar las siguientes actividades con el documento:
 - Colocar el sello institucional preferiblemente con tinta azul
 - Inicialar el documento con bolígrafo de **tinta azul** justo encima de sus iniciales

Nota: Inicialar significa "firmar con las iniciales del nombre y del apellido". Esta etapa consiste, en colocar las iniciales del nombre del servidor público con bolígrafo de **tinta azul** justo encima de las letras (iniciales) de su nombre.

Se recomienda el uso de un bolígrafo de **tinta azul** para firmar e inicialar dado que permite mejor distinguir un documento original de su fotocopia o digitalización.

11. La persona encargada del documento debe entregar el mismo a la asistente de la Secretaría Ejecutiva, para su entrega a la autoridad máxima en un periodo no mayor a un (1) día hábil posterior a su recibo.
12. La autoridad máxima de la Secretaría Ejecutiva debe revisar y firmar el documento en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles posterior a su recibo.
13. La asistente de la Secretaría Ejecutiva comunica vía email que el documento está firmado al encargado de este en un periodo no mayor a un (1) día hábil posterior a su recibo.



14. La persona encargada del documento retira, saca una copia y entrega ambos (original y copia) al Departamento de Administración - Sección Mensajería ubicado en el local #13, para que sea incluido en la ruta de correspondencia del conductor (si aplica).
15. El encargado de la mensajería o el que funja como tal, una vez entregue el documento, deberá solicitar que el duplicado sea marcado como recibido en el lugar de entrega y posteriormente debe presentarlo en la recepción del local #7, en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles posterior a su entrega.



REFERENCIAS

PROC-PAA-001-2017 PARA RECIBO Y ENTREGA DE NOTAS SIACAP

PROC-SE-001-2017 NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Eneida Araba de Hayer
Puesto	Jefe del Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	<i>Eneida Araba de Hayer</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





PLAN OPERATIVO ANUAL

Año: _____
Depto./Oficina/Unidad: _____
Elaborador por: _____

METAS/RESULTADO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RECURSOS	OBSERVACIONES
A	1					
	2					
	3					
	4					
B	1					
	2					
	3					
	4					
C	1					
	2					
	3					
	4					



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLAN OPERATIVO ANUAL POR DEPARTAMENTO		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: FORM-SE-001-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: N/A	Próxima Revisión: 2020

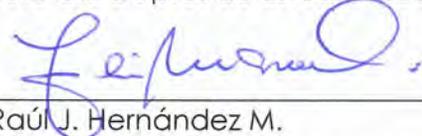
REFERENCIAS:

INST-SE-001-2019 - DEFINICIÓN DE TERMINOS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Manuel A. León M.
Puesto	Secretario Ejecutivo - Encargado
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León M.
Puesto	Jefe del Depto. de Estudios Económicos
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





PLAN OPERATIVO ANUAL

Año: _____
Depto./Oficina/Unidad: _____
Elaborador por: _____

METAS/RESULTADO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RECURSOS	OBSERVACIONES
A	1					
	2					
	3					
	4					
B	1					
	2					
	3					
	4					
C	1					
	2					
	3					
	4					



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO DE INICIO DE INVESTIGACIONES_PROC.SANCIONADOR		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: FORM-SE-002-2019
	Fecha de Creación: marzo 2019	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 1.0



FORM-SE-002-2019
Versión 1.0

VISTO BUENO – SECRETARÍA EJECUTIVA

TEMA: _____

DESCRIPCIÓN:

Notificó que admito haber leído, entendido y revisado toda la documentación de este expediente, motivo por el cual solicito:

PROCEDER

NO PROCEDER

Con base en JUSTIFICACIÓN:

***Nota:** Favor indicar con un gancho (✓) la casilla seleccionada.

Con el inicio de las investigaciones a través de la expedición de una resolución motivada con la finalidad de cumplir con lo establecido en la Resolución N°1 del 9 de febrero de 2012.

 Secretario Ejecutivo del
 Consejo de Administración del SIACAP (CODA)



REFERENCIAS

PROC-LEGAL-001-2019 RESOLUCIONES ELABORADAS POR ASESORIA LEGAL

FORM-LEGAL-004-019 PLANTILLA PARA RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA EJECUTIVAYProcSANCIONADOR

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR

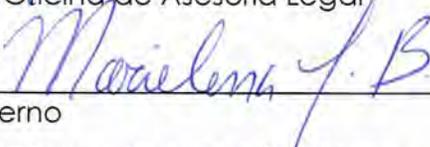
FORM-LEGAL-005-2019 CONTROL INTERNO DE RESOLUCIONES DE LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén B.
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE INICIO DE INVESTIGACIONES_PROC.SANCIONADOR			
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: FORM-SE-002-2019	
	Fecha de Creación: marzo 2019	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se actualizo el cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Secretaría Ejecutiva</i>	<i>Abril 2022</i>



VISTO BUENO – SECRETARÍA EJECUTIVA

TEMA: _____

DESCRIPCIÓN:

Notificó que admito haber leído, entendido y revisado toda la documentación de este expediente, motivo por el cual solicito:

PROCEDER

NO PROCEDER

Con base en JUSTIFICACIÓN:

***Nota:** Favor indicar con un gancho (✓) la casilla seleccionada.

Con el inicio de las investigaciones a través de la expedición de una resolución motivada con la finalidad de cumplir con lo establecido en la Resolución N°1 del 9 de febrero de 2012.

**Secretario Ejecutivo del
Consejo de Administración del SIACAP (CODA)**



	ACTA/MINUTA DE REUNIÓN (TEMA Tratado)
---	--

Día de la reunión	Fecha	Lugar	Hora inicial	Hora final
Participantes				
Nombre	Cargo / Institución			

Objetivo(s):

- 1.
- 2.
- .
- .
- .

Agenda y desarrollo del/los tema(s):

- 1.
- 2.
- .
- .
- .

Acuerdos/tareas de la reunión:

- 1.
- 2.
- .
- .
- .

Firmas:

Nombre	Firma	Fecha

Nota: Sin más por tratar se cierra la reunión, con el compromiso de envío de esta minuta, para revisión y aceptación de los asistentes. En caso de no recibir observaciones hasta un día después del envío, se dará por aceptada la minuta.

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO - LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: FORM-SE-006-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: marzo 2022	Versión: 1.0



FORM-SE-006-2019
Versión 1.0

**Control Interno de Resoluciones del CODA
Secretaría Ejecutiva**

FECHA	N° DE RESOLUCIÓN	TEMA	ELABORADO POR	ESTATUS	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE NOTIFICACIÓN

REFERENCIAS:

PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL

INST-LEGAL-002-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA)

FORM-LEGAL-002-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Marielena Jaén B.
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	<i>MJB</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO - LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA		
	SECRETARÍA EJECUTIVA		CÓDIGO: FORM-SE-006-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: marzo 2022	Versión: 1.0

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Actualización del nombre del área administrativa dueña del proceso y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Secretaría Ejecutiva</i>	<i>Marzo 2022</i>





OFICINA DE ASESORÍA
LEGAL

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: PROC-LEGAL-001-2019
	Fecha de Creación: marzo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Definir los procesos a seguir para la elaboración de resoluciones del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes en la elaboración, revisión y firma de una resolución del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Resolución:** Es el acto procesal proveniente de un tribunal o entidad supervisora, mediante el cual resuelve las peticiones de las partes, o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.
2. **Resolución Motivada:** es un acto administrativo que resuelve y finaliza la vía administrativa (resolución) y en el que se explican las razones o motivos de dicho acto (motivada), cómo, porqué, para qué, etc.
3. **Proceso sancionador:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo. Lo utilizan las administraciones públicas para ejercer su potestad sancionadora.
4. **Notificación:** es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona natural o jurídica el inicio de una demanda o apertura de un proceso, o de la emisión de una resolución, con el fin que esta se ampare bajo todos los derechos establecidos por ley.
5. **Foliar:** Numerar los folios u hojas de un libro, expediente, manuscrito o registro.

6. **Consejo de Administración (CODA):** Órgano rector que tiene como funciones principales orientar, vigilar y fiscalizar el funcionamiento general y la buena marcha del SIACAP, así como instruir y ordenar lo conducente a la Entidad Registradora Pagadora y a las Administradoras de Inversiones para que realicen sus funciones conforme a lo estipulado en la Ley 8 de 6 de febrero de 1997, modificaciones y reglamentación.
7. **Acto Público:** es aquel emitido de forma escrita o no escrita por entes, autoridades u órganos del estado.
8. **Licitación:** Sistema por el que se adjudica la realización de una obra o un servicio, generalmente de carácter público, a la persona o la empresa que ofrece las mejores condiciones

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud de elaboración de resolución al jefe de la Oficina de Asesoría Legal vía correo electrónico.

2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Resolución impresa acorde al tema solicitado.

3. NORMAS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

La Oficina de Asesoría Legal tiene entre sus funciones elaborar resoluciones tales como: el Proceso Sancionador para los regulados del SIACAP, Secretaría Ejecutiva (administrativos) y las solicitadas por el Consejo de Administración (CODA).

RESOLUCIÓN PARA PROCESO SANCIONADOR

1. El departamento de Supervisión de la EAI's y ERP presenta a través de un informe detallado a la autoridad máxima del SIACAP, recomendando el inicio del Proceso Sancionador. Referirse al documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012.
2. La autoridad máxima del SIACAP debe ordenar (si aplica) el inicio de las investigaciones a través de la expedición de una resolución motivada.
3. La Oficina de Asesoría Legal elabora la resolución motivada para firma de la autoridad máxima del SIACAP.
4. La resolución motivada firmada debe ser entregada al Depto. de Supervisión de la EAI's y ERP.
5. El Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP debe realizar la notificación de la resolución motivada a las partes interesadas.

Referirse al documento denominado GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES PARA EL PROC_SANCIONADOR (**INST-LEGAL-004-2019**).

RESOLUCIÓN PARA SECRETARÍA EJECUTIVA (ADMINISTRATIVOS)

La Oficina de Asesoría Legal tiene entre sus funciones elaborar resoluciones a solicitud de el/la Secretaría Ejecutiva, tales como: Cambios de Horarios por días feriados, Cierre de Oficinas, modificación de algún proceso administrativo, entre otros.

1. La autoridad máxima del SIACAP debe solicitar al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución específica.
2. La Oficina de Asesoría Legal redacta la resolución y la entrega a la asistente de la Secretaría Ejecutiva para su revisión y obtención de firma de la autoridad máxima.
3. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entrega la resolución firmada a la Oficina de Asesoría Legal o a la parte interesada, según sea el caso.
4. La Oficina de Asesoría Legal o la parte interesada debe realizar la notificación de la resolución.

Referirse al documento denominado GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES SECRETARÍA EJECUTIVA/ADMINISTRATIVA (**INST-LEGAL-003-2019**).

RESOLUCIÓN PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA).

La Oficina de Asesoría Legal tiene entre sus funciones elaborar las resoluciones solicitadas por el Consejo de Administración del SIACAP (CODA). El CODA tiene la facultad de establecer directrices de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 y 5 de la Ley del SIACAP, Decretos Ejecutivos vigentes y su Reglamento Interno.

1. El CODA se reúne una (1) vez al mes de acuerdo con lo establecido en su Reglamento Interno.
2. Durante la reunión pueden solicitar la elaboración de resoluciones para establecer y/o informar directrices para temas, tales como:

- a. Sanción para Instituciones Reguladas por el SIACAP acorde al Proceso Sancionador.
- b. Actos Públicos/Licitaciones del SIACAP.
- c. Designación y/o Instrucciones para el SIACAP.
- d. Cualquiera otro tema apegado a la Ley del SIACAP.

A. RESOLUCIÓN DE SANCIÓN (PROCESO SANCIONADOR)

1. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP presenta el informe detallado de los hallazgos y la recomendación de la multa y/o tipo de sanción. Referirse al documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012.
2. El CODA revisa la documentación durante su reunión mensual y solicita a la autoridad máxima del SIACAP la elaboración de la resolución de sanción.
3. La autoridad máxima del SIACAP solicita al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución solicitada por el CODA.
4. La Oficina de Asesoría Legal redacta la resolución y la remite a la asistente de la Secretaría Ejecutiva para su revisión.
5. La asistente de la Secretaría Ejecutiva procede a remitir la resolución vía correo electrónico a los miembros del CODA para su revisión y posterior firma.
6. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entrega la resolución firmada al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP.
7. El Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP debe realizar la notificación de la resolución a las partes interesadas.

Referirse al documento denominado GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA) (**INST-LEGAL-002-2019**) Sección **A**.

B. RESOLUCIÓN DE ACTOS PÚBLICOS / LICITACIONES

1. El CODA debe solicitar a la autoridad máxima del SIACAP la elaboración de la resolución para el acto público y/o licitación en cuestión.
2. La autoridad máxima del SIACAP solicita al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución solicitada por el CODA.
3. La Oficina de Asesoría Legal redacta la resolución, y la remite a la asistente de la Secretaría Ejecutiva para su revisión.
4. La asistente de la Secretaría Ejecutiva procede a remitir la resolución vía correo electrónico al Presidente del CODA y el secretario AdHoc designado para su revisión y posterior firma.
5. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entrega la resolución firmada a la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP.
6. La Oficina de Asesoría Legal remite el documento digitalizado al Departamento de Administración - sección de Compras.
7. El Departamento de Administración - sección de Compras debe realizar la publicación de la resolución en el portal de la página web de PanamaCompra.

Referirse al documento denominado GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA) (**INST-LEGAL-002-2019**) Sección **B**.

C. RESOLUCIÓN DE DESIGNACIÓN Y/O INSTRUCCIONES

1. El CODA debe solicitar a la autoridad máxima del SIACAP la elaboración de la resolución para designación del Secretario Ejecutivo y/o instrucción requerida para el SIACAP.
2. La autoridad máxima del SIACAP solicita al jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución solicitada por el CODA.
8. La Oficina de Asesoría Legal redacta la resolución, y la remite a la asistente de la Secretaría Ejecutiva para su revisión.
3. La asistente de la Secretaría Ejecutiva procede a remitir la resolución vía correo electrónico al Presidente del CODA para su revisión y posterior firma.
4. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entrega la resolución firmada a la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP, quien le dará el trámite según sea el caso.
5. En el caso de las Resoluciones de Designación, la asistente de la Secretaría Ejecutiva remitirá el documento digitalizado a la Oficina Institucional de Recursos Humanos. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe realizar la notificación de la resolución a la(s) parte interesada.
6. Las Resoluciones que se refieran a alguna instrucción, aprobación, adopción de medidas o procesos, etc., serán remitidas digitalmente o en físico según sea el caso por la Oficina de Asesoría Legal a la Unidad o personas involucrada.

Referirse al documento denominado GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA) (**INST-LEGAL-002-2019**) Sección **C**.

Para el control interno de la numeración de todas las resoluciones elaboradas por la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP se deben utilizar los siguientes documentos para control interno:

1. LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES (**FORM-LEGAL-005-2019**).
2. LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA (**FORM-LEGAL-006-2019**).

Ambos controles son de uso **único y exclusivo** para la oficina de Asesoría Legal del SIACAP.

REFERENCIAS:

INST-LEGAL-002-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA)

INST-LEGAL-003-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DE SECRETARÍA EJECUTIVA/ADMINISTRATIVA

INST-LEGAL-004-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL PROC_SANCIONADOR

FORM-LEGAL-002-2019 PLANTILLA RESOLUCIÓN CODA

FORM-LEGAL-003-2019 PLANTILLA RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA/ADMINISTRATIVA

FORM-LEGAL-004-019 PLANTILLA RESOLUCIÓN DE ProcSANCIONADOR

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR

FORM-LEGAL-005-2019 LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES

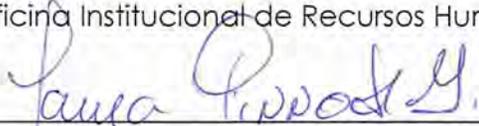
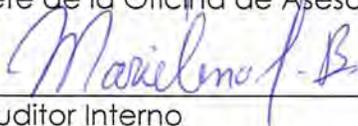
FORM-LEGAL-006-2019 LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021 Se modifico el orden de la recepción y entrega de documentación para recopilación de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: INST-LEGAL-001-2018
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Definir los términos que se deben completar en el documento denominado Documento de Proyecto (Términos de Referencia) **FORM-LEGAL-001-2018** PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR).

ALCANCE:

El instructivo se aplica a todos los servidores públicos que laboran en el SIACAP y que en sus respectivos departamentos, oficinas o unidades consideren realizar un proyecto.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se detallan las definiciones de los términos del documento denominado Termino de Referencia (TDR).

El documento debe ser elaborado por el Encargado del Proyecto, según lo establecido en el documento de GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP (**PROC-TIC-011-2018**).

1. TÍTULO O TEMA

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP definirá el título o tema del proyecto el cual debe ser reflejo o imagen de lo que se quiere hacer. Sencillo, creativo, original y lo más claro posible.

Debe responder las preguntas:

- ¿Qué se va a hacer? sobre que se va a hacer?
- ¿dónde se va a realizar?

Por ejemplo: Proyecto de adecuación del diseño (QUE) de la Página Web (SOBRE QUE) del SIACAP (DONDE).

2. INTRODUCCIÓN O ANTECEDENTES

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP redactará una introducción del SIACAP y un breve antecedente que contenga información histórica de las ideas que originaron el proyecto, los cuales proporcionarán elementos para la justificación.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe indicar específicamente la necesidad u oportunidad que surge para la realización del proyecto.

4. JUSTIFICACIÓN

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe justificar la razón por la que se escogió para realizar este proyecto.

5. OBJETIVO GENERAL

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe indicar de manera genérica la finalidad con la que se llevará a cabo el proyecto.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe concretar los diferentes puntos del objetivo general indicando específicamente qué se quiere conseguir con la ejecución del proyecto, estos deben ser claros y alcanzables.

7. ALCANCE

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe definir todo el esfuerzo que debe cubrir el trabajo, necesario para que el proyecto sea provisto con todas las características y funciones requeridas, en tiempo y forma. La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP definirá puntualmente los entregables y tareas necesarias para realizar estos y colocará las limitantes del proyecto.

8. BENEFICIOS ESPERADOS

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe indicar qué resultados espera obtener con la realización de este proyecto.

9. DESARROLLO DEL MARCO DEL PROYECTO

Fase I: Planeación

Aplicación de la Metodología para la Administración de Proyecto

1. Presentación de Lanzamiento (Kick Off).
 - a) Secretaría Ejecutiva.
 - b) Consejo de Administración del SIACAP.
 - a) De ser requerido a los Operarios del Sistema (Administradoras de Inversión, Registradora Pagadora).

El lanzamiento del proyecto o Kick off es la reunión inicial donde se presenta el proyecto a las áreas involucradas, la Secretaría Ejecutiva y los Operarios en caso requerido.

El Proponente coordinará la fecha y lugar con la Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP para la Presentación o las Presentaciones de Lanzamiento.

- 1- Plan de Administración del Proyecto que contenga como mínimo:
 - a) **Objetivos (Generales y/o Específicos):** Los objetivos deben estar en concordancia con el objetivo general y específico de los servicios requeridos por el SIACAP.
 - b) **Alcance:** Se debe definir el alcance total del proyecto de acuerdo a los requerimientos técnicos solicitados en este documento. De existir supuestos o limitaciones por parte de El Proponente, se deben incluir en este punto.
 - c) **Cronograma con actividades detalladas y sus respectivos tiempos de inicio y terminación:** El cronograma se debe detallar por actividad a realizar, se deben incluir los hitos, los tiempos de duración de cada tarea, los recursos humanos y tecnológicos necesarios para cada una de las actividades.

- d) **Plan de Comunicaciones (Matriz de Comunicaciones con sus respectivos involucrados y roles dentro del Proyecto):** el plan de comunicaciones debe incluir todos los involucrados del proyecto (personal del proveedor, personal del SIACAP, personal de operarios, etc.), los roles y responsabilidades de cada persona y los tiempos con que se cuenta para cada comunicación que se realice durante la ejecución de todo el proyecto.

- e) **Plan de Reuniones (Fechas y horas de Reuniones de Seguimiento y los participantes):** El plan de reuniones deberá estar detallado con fechas y horas programadas de acuerdo con el cronograma de actividades, que llevaran a cabo durante toda la ejecución del proyecto, así como también el personal involucrado y el objetivo de cada reunión.

- f) **Matriz de Riesgo (donde se identifiquen riesgos que puedan impactar el proyecto. El Proponente debe presentar su probabilidad, impacto y acción a seguir):** La matriz de riesgo debe definir todos los riesgos identificados durante la etapa de planificación del proyecto, evaluando la probabilidad y el impacto de cada uno y las acciones a seguir en el caso que alguno se llegue a materializar y poder así minimizar el impacto en la ejecución y finalización del proyecto.

Fase II: Desarrollo

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe desarrollar toda la parte técnica o de análisis que debe contener el proyecto.

Fase III: Recomendaciones

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe enumerar las recomendaciones acordes a la Fase II.

Fase IV: Cierre

La Unidad encargada del Proyecto en el SIACAP debe solicitar la presentación de resultados y o productos desarrollado por El Proponente (con base en los objetivos trazados y requerimientos solicitados) ante la Secretaría Ejecutiva mediante una exposición, clara, sencilla y efectiva. Adicional, El Proponente debe hacer entrega de un documento impreso o en medio digital con el detalle necesario y suficiente del proyecto realizado; es decir, con el esquema conocido de informes (introducción, índice, antecedentes, desarrollo de los temas, gráficas, cuadros cuantitativos, cualitativos, conclusiones, recomendaciones, fuentes consultadas, y cualquier otro que el proponente considere necesario).

Dicha presentación contendrá los resultados y o productos obtenidos en las Fases II y III. Luego de la presentación expositiva y la entrega del documento, la Secretaría Ejecutiva, en tiempo perentorio entregará sus comentarios y observaciones, para lo cual convocará a El Proponente para entregar las observaciones del caso, si las hubiere.

Solventado el punto anterior se solicita que El Proponente presente ante el Consejo de Administración los resultados finales del proyecto mediante una exposición clara, sencilla, suficiente y efectiva. Posteriormente y de no haber inconvenientes se emitirá el recibido conforme.

En caso de ser requerido, se debe solicitar, luego de la aprobación por el Consejo de Administración, que El Proponente realice una presentación final ante los Operadores del Sistema, es decir Administradoras de Inversión y/o Registradora Pagadora y/o Auditores Externos.

Posterior al recibido conforme, El Proponente presentará su gestión de cobro de acuerdo al formato y procedimiento establecido por la Contraloría General de la República.

10. ENTREGABLES

Todos los entregables deben ser revisados y aprobados por la Unidad encargada del proyecto del SIACAP. El proceso de revisión deberá tomar no más de 5 días hábiles posterior a su recepción y el proceso de corrección por parte de El Proponente deberá ser de no más de dos (2) días hábiles posterior a su devolución.

Los entregables en versión borrador serán revisados inicialmente por la Unidad encargada del proyecto, de ser necesario en conjunto con El Proponente en cuanto los mismos se encuentren disponibles. Esto con el objetivo de asegurar que se cuente con un documento final al concluir cada fase del proyecto. Solamente se emitirá el recibido conforme de los entregables cuando los mismos cumplan a satisfacción con lo solicitado y requerido en el contrato. Si el entregable no cumple con lo solicitado por la Entidad a la fecha de finalización de la fase correspondiente, se aplicará la multa indicada en el contrato.

Los entregables en versión final deben ser remitidos a la Entidad impresos y en medio digital. Toda la documentación que suministre El Proponente, sean informes o manuales deberán ser suministrados en medio impreso y digital. La documentación deberá presentarse en letra TIMES NEW ROMAN, tamaño 12, en formato WORD y EXCEL si procede, debidamente justificada a 1.5 espacio.

Fase I: Planeación

1. Presentación de Lanzamiento a:
 - a. Secretaría Ejecutiva.
 - b. Consejo de Administración del SIACAP.
 - c. De ser requerido a los Operarios del Sistema (Administradoras de Inversión, Registradora Pagadora).

2. Plan de Administración del Proyecto (Metodología para la Administración de Proyecto): este plan debe guiar la organización y planificación del proyecto, conteniendo al menos los siguientes elementos:
 - a. Objetivos (Generales y/o Específicos).
 - b. Alcance.
 - c. Cronograma con Actividades detalladas y sus respectivos tiempos de inicio y terminación.
 - d. Plan de Comunicaciones (Matriz de Comunicaciones con sus respectivos involucrados y roles dentro del Proyecto).
 - e. Plan de Reuniones (Fechas y horas de Reuniones de Seguimiento y los participantes).
 - f. Matriz de Riesgo (donde se identifiquen riesgos que puedan impactar el proyecto. El Proponente debe presentar su probabilidad, impacto y acción a seguir).

Fase II: Desarrollo

El Proponente entregará documentado lo informes que resulten de dicha fase.

Fase III: Recomendaciones

El Proponente entregará documentado lo informes que resulten de dicha fase.

Fase IV: Cierre

- 1- Informe final de resultados del Proyecto, de acuerdo a lo descrito en la Fase IV de cierre.
- 2- Presentaciones de Resultados a:
 - a. Secretaría Ejecutiva.
 - b. Consejo de Administración del SIACAP.
 - c. De ser requerido a los Operarios del Sistema (Administradoras de Inversión, Registradora Pagadora).

11. EXPERIENCIA DE EL PROPONENTE / PERFIL DE EL PROPONENTE

Con base en el análisis de los servicios requeridos por SIACAP, hemos realizado un breve sondeo en las empresas de la localidad e internacional relacionadas a los temas en cuestión, y se ha decidido que El Proponente debe ser una empresa de clase mundial en servicios empresariales y que posea excelentes referencias en el mercado sobre el servicio solicitado o en el tema a contratar, de manera impecables, y con más de diez años de experiencia comprobadas en el mercado.

Debe poseer, además, experiencia comprobada; con infraestructura y capital de financiamiento para proyectos.

- a) El Proponente debe contar con una experiencia de no menos de diez (10) años en relación al servicio contratado.
- b) El Proponente debe presentar al menos una (1) carta de referencia de clientes con proyectos similares que hayan concluido de manera exitosa. La carta debe contener como mínimo: nombre de la empresa y estar membretada, especificar el servicio que brindó y período en el que se realizó, personas de contacto con sus respectivos teléfonos y correo electrónico.

12. PERFIL TÉCNICO DEL PERSONAL

El Proponente debe poseer personal idóneo y con experiencia (presentar hoja de vida y documentación que demuestre la experiencia en el servicio requerido).

El Proponente debe tener en las instalaciones del SIACAP y/o en las entidades u operarias al personal idóneo para realizar el servicio requerido, dentro del tiempo estipulado en el contrato, con el fin de realizar y ejecutar las tareas del servicio requerido.

El personal idóneo asignado por El Proponente para la ejecución del servicio debe mantener una bitácora de asistencia donde se registre la fecha y horas de entrada y salida de las instalaciones del SIACAP y/o en las operarias.

En caso de que, durante el desarrollo del trabajo El Proponente no pueda contar con algún profesional o técnico, debe explícitamente comprometerse a sustituirlo por personal de formación y experiencia igual o superior al propuesto. Para este efecto, El Proponente debe proponerlo por escrito al encargado del proyecto asignado por el SIACAP y contar con la anuencia escrita de la misma.

13. RECURSOS TECNOLÓGICOS

De ser necesario utilizar cualquier tipo de recursos tecnológicos para la ejecución del servicio por el período establecido, El Proponente debe proporcionarlos.

14. OTRAS OBLIGACIONES DEL PROPONENTE

Actividades altamente participativas que permitan al encargado del proyecto y/o servidores públicos partícipes el conocimiento y entendimiento a cabalidad de los entregables.

Desarrollar capacitaciones in situ con el personal involucrado en el desarrollo del servicio, que permitan conocer con la suficiente profundidad los temas y poner en práctica las metodologías, procedimientos, ajustes y directrices elaboradas y definir los parámetros de asimilación del desarrollo de las actividades.

Dar seguimiento al plan de trabajo e informar el grado de cumplimiento.

En todas las fases cuando se requiera la confección de minutas El Proponente debe apoyar en la creación y/o confección de las minutas de las sesiones, las cuales serán solo revisadas por la entidad.

Coordinar la logística de las sesiones de trabajo para sus empleados.

15. CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

Se requiere que El Proponente al proveer los servicios evidencie como mínimo la siguiente documentación. (Esto puede variar según el servicio solicitado):

- a) Implementaciones similares en la República de Panamá o en la Región Latinoamericana.
- b) Cuento con una red o vínculos de expertos alrededor del mundo en las áreas de conocimiento detalladas en los términos de referencia, que permitan proveerle al SIACAP los profesionales adecuados, de primera mano, con características de clase mundial.
- c) Experiencia con trabajos en el sector público.
- d) Experiencia en trabajos con fondos de inversión y de pensiones (auditoría, procesos, manuales, metodologías, implementaciones en general, entre otros.
- e) Experiencia en el análisis de los procesos tecnológicos y de negocio con las mejores prácticas.
- f) Experiencia con indicadores operativos, financieros y contable para la promoción de los beneficios del proyecto.
- g) Trabajo comprobado con instituciones financieras con activos igual o mayor a las nueve (9) cifras.
- h) Con hojas de vida, la disponibilidad de especialistas en las áreas de inversiones, pensiones, finanzas, contabilidad, informática, procesos, administración de proyectos, recursos humanos, planeación estratégica, riesgo y planificación financiera.

16. GARANTÍA (si Aplica)

El producto final debe contar con una garantía de un (1) año o trescientos sesenta y cinco (365) días, contados a partir del recibido conforme de finalización del proyecto.

17. COSTOS REFERENCIALES - PAGOS POR FASES

El Proponente presentará un cronograma de trabajo que detalle cada Fase, fecha, actividad, entregable y responsable.

Adicional, El Proponente debe presentar el detalle del monto del proyecto incluido el ITBMS.

18. CONSULTAS

Toda consulta deberá hacerse por escrito a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP y entregarlas en las oficinas del SIACAP o a través de los correos electrónicos creados para ese fin y las respuestas se publicarán a través del portal de "Panamá Compra".

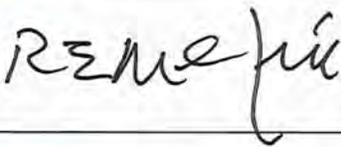
REFERENCIAS:

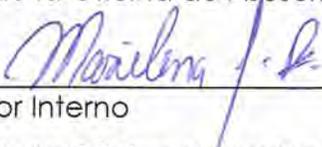
FORM-LEGAL-001-2018 PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

PROC-TIC-011-2017 GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP

Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021 Actualización del cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA)		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: INST-LEGAL-002-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión: 1.0

OBJETIVO:

Definir las actividades para la elaboración de resoluciones del Consejo de Administración (CODA) del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes en la elaboración, revisión y firma de una resolución del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Resolución:** Es el acto procesal proveniente de un tribunal o entidad supervisora, mediante el cual resuelve las peticiones de las partes, o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.
2. **Proceso sancionador:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo. Lo utilizan las administraciones públicas para ejercer su potestad sancionadora.
3. **Notificación:** es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona natural o jurídica el inicio de una demanda o apertura de un proceso, o de la emisión de una resolución, con el fin que esta se ampare bajo todos los derechos establecidos por ley.
4. **Consejo de Administración (CODA):** Órgano rector que tiene como funciones principales orientar, vigilar y fiscalizar el funcionamiento general y la buena marcha del SIACAP, así como instruir y ordenar lo conducente a la Entidad Registradora Pagadora y a las Administradoras de Inversiones para que realicen sus funciones conforme a lo estipulado en la Ley 8 de 6 de febrero de 1997, modificaciones y reglamentación.

5. **Acto Público:** es aquel emitido de forma escrita o no escrita por entes, autoridades u órganos del estado.
6. **Licitación:** Sistema por el cual se adjudica la realización de una obra o un servicio, generalmente de carácter público, a la persona o la empresa que ofrece las mejores condiciones

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

La Oficina de Asesoría Legal tiene entre sus funciones elaborar las resoluciones solicitadas por el Consejo de Administración del SIACAP (CODA). El CODA tiene la facultad de establecer directrices de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 y 5 de la Ley del SIACAP, Decretos Ejecutivos vigentes y su Reglamento Interno.

1. El CODA se reúne una (1) vez al mes de acuerdo con lo establecido en su Reglamento Interno del CODA.
2. Durante su reunión pueden solicitar la elaboración de resoluciones para establecer y/o informar directrices para temas, tales como:
 - a. Sanción para instituciones regulados por el SIACAP, acorde al Proceso Sancionador.
 - b. Actos Públicos/Licitaciones.
 - c. Designación del Secretario Ejecutivo y/o instrucciones para los Regulados del SIACAP.
 - d. En entre otras directrices que estén dentro de sus funciones establecidas por Ley.

A. RESOLUCIÓN DE SANCIÓN (PROCESO SANCIONADOR)

1. El departamento de Supervisión de la EAI's y ERP presenta el informe detallando los hallazgos y la recomendación de la multa y/o tipo de sanción. Referirse al documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012.

2. El CODA revisa la documentación durante su reunión mensual y solicita a la Secretaría Ejecutiva la elaboración de la Resolución de sanción.

Nota: En caso de presentarse consultas y/o aclaraciones sobre el expediente el tiempo de solicitud puede variar.

3. La Secretaría Ejecutiva del SIACAP debe informar el tema de la resolución y solicitar al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de esta, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA (**FORM-LEGAL-002-2019**).
4. El Jefe de la Oficina de Asesoría Legal tendrá máximo ocho (8) días hábiles para la elaboración de la resolución.

Nota: el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal podrá delegar en un servidor público de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución.

En caso de presentarse consultas y/o subsanaciones el tiempo de elaboración puede ampliarse, sin embargo, este no debe superar un período máximo de doce (12) días hábiles.

5. La Oficina de Asesoría Legal debe remitir el borrador de la resolución de sanción vía correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva, el mismo tiene un período máximo de tres (3) días hábiles para su revisión posterior al recibido.
 6. Aprobado el texto la Secretaría Ejecutiva debe remitir la resolución de sanción vía correo electrónico a los miembros del CODA. El período de revisión no debe superar un máximo de veinte (20) días hábiles.
 7. Aprobada la resolución, la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP debe asignar el número correspondiente a esta, utilizando el formulario de LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA (**FORM-LEGAL-006-2019**).
- Nota:** el **FORM-LEGAL-006-2019** es de uso único y exclusivo de la Oficina de Asesoría Legal.

8. La resolución con la numeración debe ser impresa a colores en hoja con sello frío en tamaño 8 ½ x 14, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA (**FORM-LEGAL-002-2019**).
9. La Oficina de Asesoría Legal debe entregar a la asistente de la Secretaría Ejecutiva la resolución física en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su impresión.
10. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe entregar al Departamento de Administración la resolución en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.
11. El Departamento de Administración debe recopilar las firmas de todos los miembros de CODA, en un periodo máximo de tres (3) días hábiles.
12. El Departamento de Administración debe entregar el documento a la asistente de la Secretaría Ejecutiva una vez tenga todas las firmas.
13. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe entregar la resolución a la Oficina de Asesoría Legal en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.
14. La Oficina de Asesoría Legal debe informar al Jefe del Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP para que procedan a retirar la resolución.
15. El Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP debe realizar la notificación de esta a la entidad sancionada.

Nota: En toda notificación deben asistir dos (2) personas. El Departamento de Supervisión podrá solicitar el apoyo a la Oficina de Asesoría Legal mediante correo electrónico con la finalidad que el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal designe quien será el servidor público que acompañe la notificación.

16. Con la resolución notificada el Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP debe realizar las siguientes acciones:
 - a. Escanear la resolución.
 - b. Incluir la Resolución original en el expediente del caso y foliar el mismo.
 - c. Remitir vía correo electrónico la resolución digitalizada a la Oficina de Asesoría Legal.
 - d. La Oficina de Asesoría Legal debe salvaguardar la resolución en formato digital en la carpeta destinada para este propósito.
17. Según sea el caso la Oficina de Asesoría Legal debe enviar a publicar en la Gaceta Oficial la Resolución de sanción, con las debidas firmas y notificaciones de las partes.
18. Una vez la resolución digitalizada este en la carpeta de la Oficina de Asesoría Legal, el Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's debe continuar con lo establecido en el documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012.

Nota: La Oficina de Asesoría Legal no mantendrá copias de resoluciones físicas.

B. RESOLUCIÓN DE ACTOS PÚBLICOS / LICITACIONES

1. El CODA debe solicitar a la Secretaría Ejecutiva la elaboración de la resolución para el acto público y/o licitación en cuestión.
2. La Secretaría Ejecutiva del SIACAP debe informar el tema de la resolución y solicitar al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de está utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA (**FORM-LEGAL-002-2019**).

3. El Jefe de la Oficina de Asesoría Legal tendrá máximo ocho (8) días hábiles para la elaboración de la resolución.

Nota: el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal podrá delegar en un servidor público de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución.

En caso de presentarse consultas y/o subsanaciones el tiempo de elaboración puede ampliarse, sin embargo, este no debe superar un periodo máximo de doce (12) días hábiles.

4. La Oficina de Asesoría Legal debe remitir el borrador de la resolución vía correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva, el mismo tiene un periodo máximo de dos (2) días hábiles para su revisión posterior al recibido.
5. La Secretaría Ejecutiva debe remitir la resolución vía correo electrónico al Presidente del CODA y el Secretario AdHoc designado, para su correspondiente revisión.
6. Aprobada la resolución, la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP debe asignar el número correspondiente a esta, utilizando el formulario de LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA (**FORM-LEGAL-006-2019**).

Nota: el **FORM-LEGAL-006-2019** es de uso único y exclusivo para la Oficina de Asesoría Legal.

7. La resolución con la numeración debe ser impresa a colores en hoja con sello frío en tamaño 8 ½ x 14, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA (**FORM-LEGAL-002-2019**).
8. La Oficina de Asesoría Legal debe entregar a la asistente de la Secretaría Ejecutiva la resolución física en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su impresión.
9. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe entregar al Departamento de Administración la resolución en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.

10. El Departamento de Administración debe recopilar las firmas del Presidente del CODA y el Secretario AdHoc designado, en un periodo máximo de tres (3) días hábiles.
11. El Departamento de Administración debe entregar el documento a la asistente de la Secretaría Ejecutiva una vez tenga todas las firmas.
12. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe entregar la resolución a la Oficina de Asesoría Legal en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.
13. La Oficina de Asesoría Legal recibe la resolución firmada y debe realizar las siguientes acciones:
 - a. Escanear la resolución.
 - b. Remitir vía correo electrónico la resolución digitalizada al Departamento de Administración sección Compras.
 - c. La Oficina de Asesoría Legal debe salvaguardar la resolución original.
 - d. Según sea el caso,

Nota: La Oficina de Asesoría Legal no mantendrá copias adicionales de resoluciones físicas.

C. RESOLUCIÓN DE DESIGNACIONES Y/O INSTRUCCIONES

1. El CODA debe solicitar a la Secretaría Ejecutiva la elaboración de una resolución para designación de Secretario Ejecutivo y/o instrucciones, directrices, aprobación o cualquier otro tema establecido por la Ley del SIACAP.
2. La Secretaría Ejecutiva del SIACAP debe informar el tema de la resolución y solicitar al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de ésta, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA (**FORM-LEGAL-002-2019**).

3. El Jefe de la Oficina de Asesoría Legal tendrá máximo ocho (8) días hábiles para la elaboración de la resolución.

Nota: el/la Jefe de la Oficina de Asesoría Legal podrá delegar en un servidor público de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución.

En caso de presentarse consultas y/o subsanaciones el tiempo de elaboración puede ampliarse, sin embargo, este no debe superar un periodo máximo de doce (12) días hábiles.

4. El servidor público de la Oficina de Asesoría Legal debe remitir el borrador de la resolución vía correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva, el mismo tiene un periodo máximo de tres (3) días hábiles para su revisión posterior al recibido.
5. La Secretaría Ejecutiva debe remitir la resolución vía correo electrónico al Presidente del CODA, para su correspondiente revisión.

Nota: en las resoluciones de instrucciones para las instituciones reguladas por el SIACAP, el Presidente del CODA puede solicitar que todos los miembros del consejo sean partícipes de la revisión y firma.

6. Aprobada la resolución, la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP debe asignar el número correspondiente a esta, utilizando el formulario de LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA (**FORM-LEGAL-006-2019**).

Nota: el **FORM-LEGAL-006-2019** es de uso único y exclusivo para la Oficina de Asesoría Legal.

7. La resolución con la numeración debe ser impresa a colores en hoja con sello frío en tamaño 8 ½ x 14, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA (**FORM-LEGAL-002-2019**).
8. La Oficina de Asesoría Legal debe entregar a la asistente de la Secretaría Ejecutiva la resolución física en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su impresión.

9. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe entregar al Departamento de Administración la resolución en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.
10. El Departamento de Administración debe recopilar las firmas del Presidente del CODA y firmantes adicionales (si aplica), en un periodo máximo de tres (3) días hábiles.
11. El Departamento de Administración debe entregar el documento a la asistente de la Secretaría Ejecutiva una vez tenga todas las firmas.
12. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe entregar la resolución a la Oficina de Asesoría Legal en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.
13. La Oficina de Asesoría Legal recibe la resolución firmada y debe realizar las siguientes acciones:

En caso de DESIGNACIÓN DE SECRETARIO EJECUTIVO:

- a. Escanear la resolución.
- b. Remitir vía correo electrónico la resolución digitalizada al Oficina Institucional de Recursos Humanos.
- e. La Oficina de Asesoría Legal debe salvaguardar la resolución original.

Nota: La Oficina de Asesoría Legal no mantendrá copias adicionales de resoluciones físicas.

En caso de INSTRUCCIÓN A LOS REGULADOS:

- a. Entregar la resolución al Jefe del Departamento de Supervisión de la ERP/EAI.

- b. El Departamento de Supervisión de la ERP/EAI procederá con la notificación a los regulados, en un período máximo de dos (2) días hábiles.

Nota: En toda notificación deben asistir dos (2) personas. El Departamento de Supervisión podrá solicitar el apoyo a la Oficina de Asesoría Legal mediante correo electrónico con la finalidad que el Jefe de la Oficina de Asesoría Legal designe quien será el servidor público que acompañe la notificación.

14. El Departamento de Supervisión de la ERP/EAI debe entregar la resolución notificada a la Oficina de Asesoría Legal.

15. La Oficina de Asesoría Legal recibe la resolución firmada y debe realizar las siguientes acciones:

- a. Escanear la resolución.
- b. Remitir vía correo electrónico la resolución digitalizada al Departamento de Supervisión de la ERP/EAI.
- c. La Oficina de Asesoría Legal debe salvaguardar la resolución original.

Nota: La Oficina de Asesoría Legal no mantendrá copias adicionales de resoluciones físicas.

REFERENCIAS:

PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL

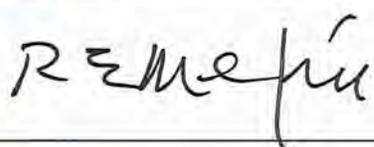
FORM-LEGAL-002-2019 PLANTILLA RESOLUCIÓN DEL CODA

FORM-LEGAL-006-2019 PLANTILLA LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado;	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021 Se modifico el orden de la recepción y entrega de documentación para recopilación de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Septiembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DE SECRETARÍA EJECUTIVA - ADMINISTRATIVAS			
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: INST-LEGAL-003-2019	
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVO:

Definir las actividades para la elaboración de resoluciones de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes en la elaboración, revisión y firma de una resolución del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Resolución:** Es el acto procesal proveniente de un tribunal o entidad supervisora, mediante el cual resuelve las peticiones de las partes, o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.
2. **Notificación:** es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona natural o jurídica el inicio de una demanda o apertura de un proceso, o de la emisión de una resolución, con el fin que esta se ampare bajo todos los derechos establecidos por ley.
3. **Secretario Ejecutivo:** es la persona responsable de ejecutar las directrices del Consejo de Administración (CODA) y de supervisar la parte operativa y financiera del Sistema.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

La Oficina de Asesoría Legal tiene entre sus funciones elaborar resoluciones a requerimiento de la Secretaría Ejecutiva del SIACAP, tales como: Cambios de Horarios por días feriados, Cierre de Oficinas, entre otros.

1. La Secretaría Ejecutiva del SIACAP debe solicitar mediante correo electrónico al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la elaboración de la resolución indicando el tema de este.
2. El Jefe de la Oficina de Asesoría Legal tendrá máximo ocho (8) días hábiles para la elaboración de la resolución.

Nota: el/la Jefe de la Oficina de Asesoría Legal podrá delegar la elaboración de la resolución motivada a un servidor público de la Oficina de asesoría Legal.

En caso de presentarse consultas y/o subsanaciones el tiempo de elaboración puede ampliarse, sin embargo, este no debe superar un periodo máximo de doce (12) días hábiles.

3. El servidor público de la Oficina de Asesoría Legal debe redactar la resolución utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA ADMINISTRATIVA (**FORM-LEGAL-003-2019**).
4. El servidor público de la Oficina de Asesoría Legal debe remitir el borrador de la resolución vía correo electrónico al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal, para su revisión, esto no debe superar un período máximo de tres (3) días hábiles.
5. El Jefe de Oficina de Asesoría Legal debe remitir la resolución vía correo electrónico a el/la Secretaria Ejecutiva para su revisión, esto no debe superar un periodo máximo de tres (3) días hábiles.

6. Aprobada la resolución, el servidor público de la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP debe asignar el número correspondiente a esta, utilizando el formulario de CONTROL INTERNO DE RESOLUCIONES DE LA OFICINA DE ASESORIA LEGAL (**FORM-LEGAL-005-2019**) para colocar el número de la resolución.

Nota: el **FORM-LEGAL-005-2019** es de uso único y exclusivo de la Oficina de Asesoría Legal.

7. La resolución con la numeración debe ser impresa a colores en hoja con sello frío en tamaño 8 ½ x 14, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA ADMINISTRATIVA (**FORM-LEGAL-003-2019**).
8. La resolución debe ser entregada a la asistente de la Secretaría Ejecutiva, en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su impresión.
9. La asistente de la Secretaría Ejecutiva se encarga de obtener la firma de la autoridad máxima, esto no debe superar un periodo máximo de tres (3) días hábiles.
10. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entregará la resolución al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal para que procedan a notificar a las partes interesadas.
11. La Oficina de Asesoría Legal del SIACAP debe realizar las siguientes acciones:
 - a) Escanear la resolución.
 - b) Incluir la Resolución original en el archivo físico correspondiente.
 - c) Remitir vía correo electrónico la resolución digitalizada a las partes interesadas.
 - d) La Oficina de Asesoría Legal debe salvaguardar la resolución en formato digital en la carpeta destinada para este propósito.

Nota: La Oficina de Asesoría Legal no mantendrá copias adicionales de resoluciones físicas.

REFERENCIAS:

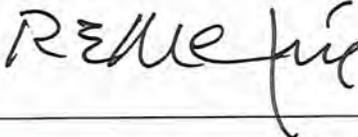
FORM-LEGAL-003-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN SECRETARÍA
EJECUTIVA/ADMINISTRATIVA

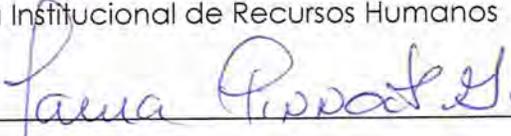
PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA
LEGAL

FORM-LEGAL-005-2019 PLANTILLA - LISTADO DE CONTROL DE RESOLUCIONES

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021 Se modifico el orden de la recepción y entrega de documentación para recopilación de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA DE ELABORACIÓN DE UNA RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: INST-LEGAL-004-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0

OBJETIVO:

Definir las actividades para la elaboración de resoluciones de Secretaría Ejecutiva y/o Proceso Sancionador del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes en la elaboración, revisión y firma de una resolución del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Resolución:** Es el acto procesal proveniente de un tribunal o entidad supervisora, mediante el cual resuelve las peticiones de las partes, o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.
2. **Resolución Motivada:** es un acto administrativo que resuelve y finaliza la vía administrativa (resolución) y en el que se explican las razones o motivos de dicho acto (motivada), cómo, porqué, para qué, etc.
3. **Proceso sancionador:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo. Lo utilizan las administraciones públicas para ejercer su potestad sancionadora.
4. **Notificación:** es un acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición.
5. **Foliar:** Numerar los folios u hojas de un libro, expediente, manuscrito o registro.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

La Oficina de Asesoría Legal tiene entre sus funciones elaborar las resoluciones del Proceso Sancionador para las instituciones reguladas del SIACAP.

A continuación, se detallan las tareas a realizar para la elaboración, revisión y firma de una resolución de la Secretaría Ejecutiva para el Proceso Sancionador del SIACAP.

1. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP del SIACAP tiene entre sus funciones la fiscalización de los procesos operativos de las instituciones reguladas por el SIACAP.
2. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe realizar fiscalizaciones a través de visitas in situ y/o extra situ a las instituciones reguladas por el SIACAP.
3. Cuando el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP detecta un hallazgo, este debe ser presentado a el/la Secretaria Ejecutiva del SIACAP a través de un Informe detallado el cual debe recomendar el inicio del Proceso Sancionador. Referirse al documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012.
4. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe entregar a la asistente de la Secretaría Ejecutiva con memorándum dirigido a el/la Secretaria Ejecutiva, el expediente original foliado el cual debe contener el Informe detallado.
5. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe sacar una copia al memorándum y en ambos documentos colocar el sello de recibido, este debe contener como mínimo: fecha, hora y firma de servidor público que recibe el expediente.
6. La autoridad máxima del SIACAP debe proceder a la revisión del expediente en un período que no debe superar el máximo de tres (3) días hábiles.

7. La autoridad máxima del SIACAP debe ordenar (si aplica) el inicio de las investigaciones a través de la expedición de una resolución motivada, utilizando el documento denominado FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR (**FORM-SE-002-2019**). Referirse al documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012. El período de asignación no debe superar el máximo de un (1) día hábil.

a) **Ordena el Inicio de la Investigación:**

- i. La asistente de la Secretaría Ejecutiva al recibir el expediente y el documento denominado FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR (**FORM-SE-002-2019**) debe remitirlo al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal para que inicie la elaboración de la resolución. Este período no debe superar máximo dos (2) días hábiles.

b) **No Procede la Investigación:**

- i. La asistente de la Secretaría Ejecutiva al recibir el expediente y el documento denominado FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR (**FORM-SE-002-2019**) debe devolver el expediente al Jefe del Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP para que la documentación sea archivada.

8. El Jefe de la Oficina de Asesoría Legal tendrá máximo ocho (8) días hábiles para la elaboración de la resolución motivada.

Nota: el/la Jefe de la Oficina de Asesoría Legal podrá delegar la elaboración de la resolución motivada a un servidor público de la Oficina de Asesoría Legal.

En caso de presentarse consultas y/o subsanaciones el tiempo de elaboración puede ampliarse, sin embargo, El período de elaboración no debe superar el máximo de doce (12) días hábiles.

9. El servidor público de la Oficina de Asesoría Legal debe redactar la resolución motivada, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN PROCESO SANCIONADOR (**FORM-LEGAL-004-2019**).
10. El servidor público de la Oficina de Asesoría Legal debe remitir el borrador de la resolución vía correo electrónico al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal, para su revisión. El período de revisión no debe superar el máximo de tres (3) días hábiles.
11. Aprobada la resolución, el servidor público de la Oficina de Asesoría Legal del SIACAP debe asignar el número correspondiente a esta, utilizando el formulario de LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES (**FORM-LEGAL-005-2019**).

Nota: el **FORM-LEGAL-005-2019** es de uso único y exclusivo de la Oficina de Asesoría Legal.

12. La resolución con la numeración debe ser impresa a colores en hoja con sello frío en tamaño 8 ½ x 14, utilizando la plantilla preestablecida PLANTILLA - RESOLUCIÓN PROCESO SANCIONADOR (**FORM-LEGAL-004-019**).
13. La Oficina de Asesoría Legal debe entregar a la asistente de la Secretaría Ejecutiva la resolución física en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su impresión.
14. La asistente debe obtener la firma de la autoridad máxima, esto no debe superar un período máximo de dos (2) días hábiles.
15. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entregará la resolución al Jefe del Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP para que procedan a notificar a las partes interesadas.

16. El Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP debe realizar la notificación de la resolución.

Nota: En toda notificación deben asistir dos (2) personas. El Departamento de Supervisión podrá solicitar el apoyo a la Oficina de Asesoría Legal mediante correo electrónico con la finalidad que el jefe de la Oficina de Asesoría Legal designe quien será el servidor público que acompañe la notificación.

17. Con la resolución notificada el Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP debe realizar las siguientes acciones:

- a) Escanear la resolución.
- b) Incluir la Resolución original en el expediente del caso y foliar el mismo.
- c) Remitir vía correo electrónico la resolución digitalizada a la Oficina de Asesoría Legal.
- d) La Oficina de Asesoría Legal debe salvaguardar la resolución en formato digital en la carpeta destinada para este propósito.

18. El Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's debe continuar con lo establecido en el documento denominado Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2012.

Nota: La Oficina de Asesoría Legal no mantendrá copias adicionales de resoluciones físicas.

REFERENCIAS:

PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL

FORM-LEGAL-004-019 PLANTILLA RESOLUCIÓN DE ProcSANCIONADOR

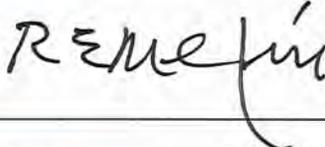
FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR

FORM-LEGAL-005-2019 LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021 Se modifico el orden de la recepción y entrega de documentación para recopilación de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA TERMINOS DE REFERENCIA (TDR)		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-001-2018
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0 Próxima Revisión: 2022

REFERENCIAS:

INST-LEGAL-001-2018 DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

PROC-TIC-011-2017 GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	<i>Marielena J.B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021 Actualización del cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO PARA RESOLUCIONES DEL CODA		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-002-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión: 1.0 Próxima Revisión: 2022



REPÚBLICA DE PANAMÁ

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS (SIACAP)

Resolución N° XXXXXXXXXXXXXXXX

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP

En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO QUE:

(incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

RESUELVE

PRIMERO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

SEGUNDO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

TERCERO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

CUARTO: Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su firma.

QUINTO: (Si aplica) ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial. – formato Arial tamaño # 12

FUNDAMENTO LEGAL: (Si aplica) (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en la ciudad de Panamá, el (día) de (mes) del (año)

(NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL SIACAP)
PRESIDENTE DEL CODA

REFERENCIAS:

INST-LEGAL-002-2019 - GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN

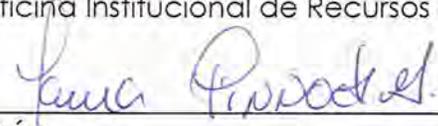
PROC-LEGAL-001-2019 – ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES EN EL SIACAP

FORM-LEGAL-006-2019 PLANTILLA LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO PARA RESOLUCIONES DEL CODA			
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-002-2019	
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión: 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2021.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Se realizaron los siguientes cambios:</i> 2. <i>Se colocaron en negrita todos los números escritos en palabras del documento</i> 3. <i>Eliminó la firma de inicialización al final de la resolución.</i> 4. <i>Actualizo el cuadro de firmas</i> 5. <i>Adicionaron 3 puntos para casos específicos:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>NUMERAL: Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su firma.</i> • <i>NUMERAL: (Si aplica) ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial. –formato Arial tamaño # 12.</i> • <i>FUNDAMENTO LEGAL: (Si aplica) (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12.</i> 	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Septiembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO PARA RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA - ADMINISTRATIVA		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-003-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0



REPÚBLICA DE PANAMÁ

**LA SECRETARÍA EJECUTIVA
DEL SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE
PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
(SIACAP)**

Resolución XXX del dd-mm-aaaa

En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO QUE:

(incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

RESUELVE:

PRIMERO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

SEGUNDO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

TERCERO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

CUARTO: Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su firma.

QUINTO: (Si aplica) ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial. – formato Arial tamaño # 12

FUNDAMENTO LEGAL: (Si aplica) (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE,

(NOMBRE DEL SECRETARIO EJECUTIVO DEL SIACAP)
SECRETARIO EJECUTIVO DEL SIACAP

REFERENCIAS:

INST-LEGAL-003-2019 GUÍA PARA ELABORAR UNA RESOLUCIÓN DEL CODA

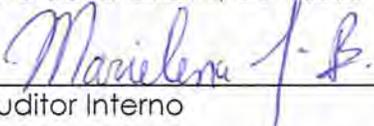
PROC-LEGAL-001-2019 RESOLUCIONES ELABORADAS POR ASESORIA LEGAL

FORM-LEGAL-005-2019 PLANTILLA - LISTADO DE CONTROL DE RESOLUCIONES

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO PARA RESOLUCION SECRETARÍA EJECUTIVA - ADMINISTRATIVA			
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-003-2019	
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se agregó una cláusula para la publicación en Gaceta con el texto: "(Si aplica) ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial. – formato Arial tamaño # 12"</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO PARA RESOLUCIONES DE SECRETARÍA EJECUTIVA y/o PROC. SANCIONADOR		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-004-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0



REPÚBLICA DE PANAMÁ

**LA SECRETARIA EJECUTIVA
DEL SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE
PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
(SIACAP)**

Resolución N° XXX del dd-mm-aaaa

En uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO QUE:

(incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

RESUELVE:

PRIMERO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

SEGUNDO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

TERCERO: (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

CUARTO: Esta Resolución entrará en vigencia a partir de su firma.

QUINTO: (Si aplica) ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial. – formato Arial tamaño # 12

FUNDAMENTO LEGAL: (Si aplica) (incluir texto) – formato Arial tamaño # 12

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE,

(NOMBRE DEL SECRETARIO EJECUTIVO DEL SIACAP)
SECRETARIO EJECUTIVO DEL SIACAP

REFERENCIAS:

PROC-LEGAL-001-2019 RESOLUCIONES ELABORADAS POR ASESORIA LEGAL

INST-LEGAL-004-2019 GUÍA PARA ELABORAR UNA RESOLUCIÓN PROCESO SANCIONADOR

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR

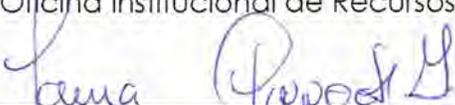
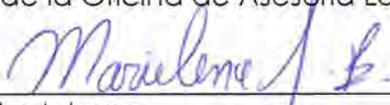
FORM-LEGAL-005-2019 CONTROL INTERNO DE RESOLUCIONES DE LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO PARA RESOLUCIONES DE SECRETARÍA EJECUTIVA y/o PROC. SANCIONADOR			
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-004-2019	
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se agregó una cláusula para la publicación en Gaceta con el texto: "(Si aplica) ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial. – formato Arial tamaño # 12"</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO - LISTADO DE CONTROL DE RESOLUCIONES		
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-005-2019
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0
		Próxima Revisión: 2022	



FORM-LEGAL-005-2019
v.1.0

**Control Interno de Resoluciones
Oficina de Asesoría Legal**

FECHA	N° DE RESOLUCIÓN	TEMA	SOLICITADO POR	ELABORADO POR	ESTATUS	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE NOTIFICACIÓN

REFERENCIAS:

PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL

INST-LEGAL-003-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES SECRETARÍA EJECUTIVA/ADMINISTRATIVA

INST-LEGAL-004-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES PARA EL PROC_SANCIONADOR

FORM-LEGAL-003-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA/ADMINISTRATIVA

FORM-LEGAL-004-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN PROCESO SANCIONADOR

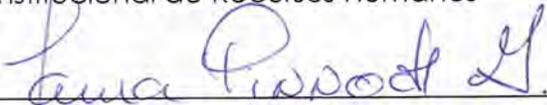
FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIAR EL PROCESO SANCIONADOR

RESOLUCIÓN N° 1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Marielena Jaén
Puesto	Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO - LISTADO DE CONTROL DE RESOLUCIONES			
	OFICINA DE ASESORÍA LEGAL		CÓDIGO: FORM-LEGAL-005-2019	
	Fecha de Creación: febrero 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Asesoría Legal</i>	<i>Diciembre 2021</i>



OFICINA INSTITUCIONAL DE
RECURSOS HUMANOS

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		Código: POL-RRHH-001-2019
	Fecha de Creación: mayo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

1. Contribuir al logro de la misión, visión y ejecución del plan estratégico institucional.
2. Incrementar la productividad.
3. Proporcionar a la institución de un recurso humano altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño de sus funciones.
4. Desarrollar el sentido de responsabilidad y pertenencia de los servidores públicos hacia la institución a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
5. Mantener a los servidores públicos actualizados frente a los cambios organizacionales, económicos, tecnológicos, entre otros que se generen proporcionándoles información para su aplicación.
6. Lograr cambios en el comportamiento de los servidores públicos con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales de la institución, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

ALCANCE:

La política se aplica a todos los servidores públicos y servicios profesionales que laboran en el SIACAP.



GLOSARIO:

1. **Capacitación:** se define como el conjunto de actividades didácticas, a través de las cuales se adquieren, amplían, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.
2. **Plan Estratégico (P.E.):** es un documento que recoge la planificación a nivel económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para lograr sus objetivos y alcanzar su misión de futuro.
3. **Plan Operativo Anual:** un documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, etc.) o un fragmento de esta (departamento, sección, oficina, etc.) enumeran los objetivos y las directrices que deben realizar el corto plazo.
Un plan operativo se establece generalmente con una duración de 1 (un) año, lo que hace que también sea conocido como una herramienta de planificación que sirve para dar un ordenamiento lógico de las acciones que se proponen realizar las unidades que integran una institución. El desarrollo de esta herramienta permitirá optimizar el uso de los recursos disponibles y el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, orientada a proveer y mantener el conocimiento, habilidades y destrezas de las personas, para alcanzar los desafíos identificados en la planificación estratégica (P.E.) y el cumplimiento de los objetivos anuales (POA).

Es necesaria una política de capacitación a fin de:

1. Definir las acciones de capacitación alineadas a los objetivos anuales (POA) y en la planificación estratégica (P.E.).



2. Definir los criterios de selección de los capacitados.
3. Realizar el seguimiento y control de las acciones de capacitación.
4. Controlar la participación y aprobación a las capacitaciones.
5. Definir los derechos y obligaciones de los capacitados.
6. Evaluar los resultados.

La política de capacitación contribuye:

1. Ayudar a los servidores públicos a identificarse con los objetivos institucionales.
2. Motivar a los servidores públicos de la institución.
3. Actualizar en forma constante a los servidores públicos.
4. Potenciar habilidades, conocimientos y experiencias.
5. Permitir a los servidores públicos solucionar problemas y tomar mejores decisiones en sus puestos de trabajo.
6. Formar a los servidores públicos para asimilar nuevas tecnologías, procedimientos y sistemas de trabajo.
7. Promover la buena imagen institucional.
8. Promover la igualdad de oportunidades.

Mediante una política de capacitación bien definida, se pueden establecer los lineamientos necesarios para el manejo de las capacitaciones de todos los servidores públicos, buscando proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de estos, logrando así:



1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades que requieren los servidores públicos para realizar su actividad.
2. Elevar los niveles de desempeño.
3. Preparar a los servidores públicos para ocupar una vacante, puesto de nueva creación u ocupar puestos superiores.
4. Involucrar a los servidores públicos para que identifiquen sus propias necesidades de capacitación.
5. Contribuir al desarrollo integral de los servidores públicos que forman la institución.
6. Mostrar con hechos reales los beneficios de la superación (reconocimientos, incrementos de salario, ascensos, entre otros).

Una vez implementada la política, anualmente la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe, con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva y jefes de las distintas oficinas, unidades y/o departamentos, detectar las necesidades de capacitación de su personal, revisar el desarrollo del servidor público, así definir las necesidades de la Entidad utilizando los documentos denominados PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (**INST-RRHH-005-2019**) y el de NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-013-2019**).

De acuerdo con las necesidades y disponibilidades, las capacitaciones podrán ser internas y/o externas, nacionales y/o internacionales, impartidas por los mismos servidores públicos de la institución o un personal externo.

La Oficina Institucional de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de la búsqueda y análisis de los temas y expositores para las capacitaciones internas, de manera que se ajusten de mejor forma a la necesidad que se desea satisfacer, los costos, selección, inscripción y aviso a los participantes, apoyo logístico (sala, equipos, refrigerio, etc.), contrataciones y tramitación, seguimiento durante el desarrollo, registro de información y evaluación final.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Derechos

1. Proceso de selección basado en criterios objetivos y previamente definidos.
2. La financiación de la actividad y/o de los viáticos, en caso de corresponder.

Deberes

1. Asistir a la actividad de capacitación (ya sea en la modalidad presencial y no presencial), de forma puntual y cumplir con las evaluaciones correspondientes.
2. Mantener una conducta adecuada.
3. Elaborar el Informe de FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA (**FORM-RRHH-010-2019**), posterior a la culminación de la capacitación.
4. Ser agente multiplicador para los demás servidores públicos de su área de trabajo o departamento.
5. Entregar el comprobante, constancia, diploma o certificado de asistencia y/o aprobaciones de la capacitación.

Quienes resulten designados deben aceptar los derechos y deberes establecidos en el presente documento.



REFERENCIAS:

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2018 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: POL-RRHH-002-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0

OBJETIVO:

1. Implementar la evaluación del desempeño y rendimiento para los servidores públicos de la institución.
2. Identificar dentro de la institución al personal altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades, aptitudes y actitudes para el eficiente desempeño de sus funciones.

ALCANCE

La política aplica para todos los servidores públicos permanentes y/o transitorios que laboran para el SIACAP.

GLOSARIO (opcional):

1. **Evaluación:** Acción y efecto de estimar o calificar el rendimiento o el desempeño y las cualidades, de las personas que están al servicio de la institución.
2. **Evaluación Anual:** comprende la evaluación y calificación del desempeño de un servidor público en un período de 12 meses.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se evalúa y califica a los servidores públicos permanentes y/o transitorios, en forma integral, sistemática y continua, realizado por parte de los Jefes o Superiores Inmediatos. En estas evaluaciones se valora y califica el conjunto de las actitudes, comportamiento laboral y el rendimiento, en términos de la oportunidad, cantidad y la calidad de lo que produce en su puesto de trabajo.



La tarea de evaluar el desempeño y rendimiento constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en una institución, ya que al evaluar el desempeño y rendimiento de los servidores se obtiene información para la toma de decisiones.

El proceso de evaluación del desempeño y rendimiento debe ser un análisis del pasado, en el momento presente para proyectar el futuro, de forma que tenga efecto en el mejoramiento de las actitudes y aptitudes del personal en el desarrollo de las tareas encomendadas a cada uno.

Los servidores públicos están obligados legal y moralmente a comprometer su capacidad y esfuerzo en el desempeño eficiente y eficaz de las responsabilidades del puesto por el cual perciben una remuneración del Estado.

Los estímulos y medidas correctivas que se apliquen a los servidores públicos se fundamentarán en todo caso, en los resultados de su evaluación del desempeño. Los servidores por su parte tienen el derecho de solicitar a su jefe el ser evaluado, los superiores inmediatos y supervisores deben evaluar objetivamente a sus subalternos.

La evaluación del desempeño del servidor público y la calificación obtenida como resultado de ésta, es un acto oficial que debe ser la base para su progreso en el servicio público, y deberá formar parte de su expediente individual. El servidor público, tiene derecho a recibir una copia de su evaluación, debidamente firmada por su jefe inmediato.

La política de evaluación de desempeño contribuye:

1. Evaluar y calificar el desempeño y rendimiento del servidor público anualmente y al final del período de prueba de ingreso.
2. Dar seguimiento al desempeño y rendimiento del servidor público durante los períodos de prueba y entre las evaluaciones anuales, dándole orientación para comprender y asumir responsabilidades respecto de su desempeño, e involucrándolo en la toma de decisiones para que pueda hacer las correcciones en caso necesario.
3. Identificar las limitaciones que afectan el buen desempeño de los servidores, que se originan en las unidades administrativas donde laboran.



4. Servir de base para establecer y desarrollar programas de motivación que concedan reconocimientos, premios e incentivos económicos, a los servidores públicos, basados en su desempeño y rendimiento anual.

Una vez implementada la política, anualmente la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe, con el apoyo de la Secretaría Ejecutiva y jefes de las distintas oficinas, unidades y/o departamentos, evaluar a su personal, revisar el progreso de las actividades desempeñadas, tal y como lo indica el Reglamento Interno en su **ARTÍCULO 41 DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**, La Evaluación del Desempeño Ordinario será aplicada por lo menos una vez al año de acuerdo con las disposiciones establecidas.

Para todas las evaluaciones se debe utilizar el documento denominado FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (**FORM-RRHH-020-2022**).

Adicional, la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe proponer las partidas presupuestarias requeridas por la Institución, para el cumplimiento de los programas de motivación e incentivos, basados en el desempeño eficiente y eficaz de los servidores públicos en sus funciones laborales.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Derechos

1. Tener la iniciativa respecto de su desarrollo profesional e informar a su superior inmediato sobre las necesidades de capacitación y adiestramiento.
2. Solicitar por escrito a su Superior Inmediato, con copia a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, el informe de su evaluación del desempeño.

Deberes

1. Desempeñar las funciones de su puesto con la mayor eficiencia posible, manteniéndose atento a las instrucciones de su superior y esforzándose por mejorar las deficiencias de su desempeño (si las hubiere).
2. Evaluar objetivamente la unidad administrativa en que labora en función de sus responsabilidades.



REFERENCIAS

PROC-RRHH-004-2022 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

INST-RRHH-009-2022 GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

FORM-RRHH-020-2022 FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ARTÍCULO 41 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

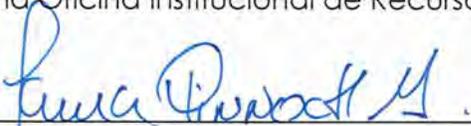
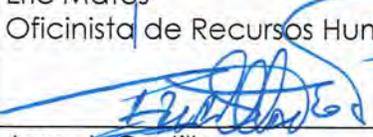
ARTÍCULO 91 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CAPACITACIONES DEL PERSONAL		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		Código: PROC-RRHH-001-2019
	Fecha de Creación: mayo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Definir los trámites necesarios que todo servidor público del SIACAP debe realizar para solicitar una capacitación a través de la institución.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos y/o personal de servicios profesionales que soliciten una capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc. al SIACAP.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO.

Toda capacitación debe estar directamente relacionada con el cargo y/o funciones actuales, para el fortalecimiento o creación de las competencias laborales y en concordancia con lo estipulado en el artículo 42 de la Resolución N°003 de 6 de febrero de 2003.

La capacitación aplica para los servidores públicos y/o servicios profesionales que laboren para la institución.

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (FORM-RRHH-013-2019)
2. PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (FORM-RRHH-014-2019)
3. SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (FORM-RRHH-005-2019).



2. Salidas del proceso.

Salidas			
1.	Diploma y/o certificado recibido.		
2.	FORM-RRHH-010-2019	FORMATO	INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA.

3. Normas Generales del Procedimiento.

A continuación, se describe el proceso a realizar para todas las solicitudes de capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc. de los servidores públicos del SIACAP tanto dentro como fuera del país.

1. Los jefes deben remitir las necesidades de capacitación utilizando el documento denominado NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-013-2019**) a más tardar en el mes de febrero a la Oficina Institucional de Recursos Humanos indicando las capacitaciones anuales requeridas, las cuales deben estar alineadas al Plan Operativo Anual del departamento, oficina o unidad presentado en el documento denominado PLAN OPERATIVO ANUAL POR DEPARTAMENTO (**FORM-SE-001-2019**).
2. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe consolidar y evaluar las capacitaciones remitidas, utilizando el documento denominado PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (**FORM-RRHH-014-2019**) posteriormente remitirlo a la Secretaría Ejecutiva para su aprobación.
3. Toda capacitación debe solicitarse utilizando el formulario denominado SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) y remitirse a la Oficina Institucional de Recursos Humanos.



4. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe seguir el lineamiento establecido en el documento denominado CAPACITACIONES OTORGADAS POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (INST-RRHH-003-019) o CAPACITACIONES POR MONTOS IGUAL O SUPERIORES A MIL BALBOAS (INST-RRHH-001-019).
5. Todo servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe rendir informe sobre los nuevos conocimientos adquiridos, mediante el documento denominado FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA (FORM-RRHH-010-2019), la entrega de este no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles posterior a la fecha de culminación del evento.
6. Todo servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe replicar el conocimiento en el área de trabajo y en la mejora de los procesos, procedimientos a ejecutarse en la institución y ser agente multiplicador para los demás servidores públicos de su área de trabajo o departamento, en un período máximo de sesenta (60) días calendario posterior a la fecha de culminación.
7. Todo servidor público debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal, esto no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles, posterior a la fecha de culminación de el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc.

Nota: En caso de presentarse atrasos en la emisión del diploma y/o certificado por eventos externos, el servidor público debe notificar mediante correo electrónico al jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.



8. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe realizar la evaluación de los resultados del Plan de Capacitación Anual, verificando principalmente su efectividad y eficiencia. La evaluación debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:
 - a. Determinar hasta qué punto la capacitación realmente produjo las modificaciones deseadas en el desempeño de los participantes.
 - b. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la unidad, oficina o departamento, es decir, (POA) y con el Plan Estratégico de la institución (P.E. del SIACAP).



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2018 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMefiu</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	MANEJO DE TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: PROC-RRHH-002-2021	
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVO:

1. Garantizar un proceso de contratación organizado y transparente.
2. Establecer los lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso.
3. Delimitar las funciones, responsabilidades y atribuciones de la Oficina Institucional de Recursos Humanos

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de nuevo ingreso al SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Aspirantes** Persona que participa en un concurso con la pretensión de ocupar un puesto público.
2. **Convocatoria:** Anuncio que se realiza a través de diferentes medios de comunicación, para que los interesados apliquen a las vacantes disponibles.
3. **Reclutamiento:** Procedimiento usado para atraer cierto número de aspirantes idóneos para participar en las vacantes disponibles.
4. **Entrevista:** Diálogo o comunicación formalizada entre dos personas donde se produce un intercambio de información a través de preguntas, demostraciones, simulaciones o cualquier técnica que permita evaluar la capacidad de un candidato para un puesto de trabajo.
5. **Selección:** Acción de elegir entre varios candidatos para ocupar un cargo de acuerdo con lo establecido en los requisitos.



6. **Nombramiento:** Acción de personal llevada a cabo por la oficina institucional de recursos humanos mediante el cual la Autoridad máxima autoriza la incorporación de un nuevo personal a la institución.
7. **Acta de Toma de Posesión:** Es el documento, mediante el cual se deja constancia y se formaliza la entrada de un nuevo personal. Las actas de toma de posesión deben ser de manera presencial, no puede ser suscrita en ausencia del interesado.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

La información de este documento les brinda a los partícipes del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de nuevo ingreso, un conjunto de normas a seguir desde el momento de la solicitud de personal hasta su contratación/nombramiento.

1. Entradas del procedimiento.

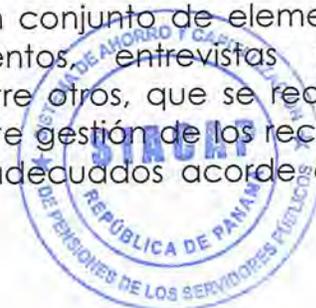
Entradas
1. Requerimiento de personal por la Unidad Administrativa Solicitante.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Acta de Toma de Posesión

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

El proceso de selección de personal contiene un conjunto de elementos interrelacionados, constituido por procedimientos, entrevistas para evaluación psicolaboral, entrevistas técnicas, entre otros, que se realizan con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión de los recursos institucionales a fin de proveer los candidatos adecuados acorde a los requerimientos de cada unidad administrativa.



Responsables en el Proceso:

La responsabilidad del proceso de reclutamiento, selección y contratación corresponde a:

1. Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante.
 2. Oficina Institucional de Recursos Humanos.
 3. Autoridad máxima de la Institución.
- 1- La Oficina Institucional de Recursos Humanos recibe del Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante el requerimiento de personal para desempeñar puestos genéricos o específicos de su unidad. **REQUERIMIENTO DE PERSONAL (FORM-RRHH-017-2021)**
 - 2- La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe analizar el requerimiento y verificar la disponibilidad presupuestaria.
 - 3- La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe solicitar las hojas de vida a la Autoridad Máxima.
 - 4- La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe iniciar el periodo de las entrevistas a los candidatos enviados por la Autoridad Máxima. **FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH (FORM-RRHH-018-2021).**
 - 5- La Oficina Institucional de Recursos Humanos notificará al Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante sobre los aspirantes preseleccionados para que se coordine la entrevista técnica. **FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA (FORM-RRHH-019-2021).**
 - 6- La Oficina Institucional de Recursos Humanos previo al inicio del trámite de contratación debe solicitar autorización a la Autoridad Máxima proporcionando la siguiente información:
 - 1- **REQUERIMIENTO DE PERSONAL (FORM-RRHH-017-2021).**
 - 2- **FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH (FORM-RRHH-018-2021).**
 - 3- **FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA (FORM-RRHH-019-2021).**
 - 4- Salario.
 - 5- Estructura Organizativa.



- 7- La Oficina Institucional de Recursos Humanos posterior a recibir la autorización iniciará el proceso el trámite de contratación en el aplicativo SIPRES del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- 8- La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá estar al pendiente de flujo de aprobaciones del proceso de contratación en el aplicativo SIPRES.
- 9- La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe comunicar al candidato seleccionado que se iniciarán las acciones correspondientes para el nombramiento posteriormente se le informará sobre el proceso de toma de posesión, fecha de inicio de labores y los timbres fiscales.
- 10- La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá imprimir el documento denominado ACTA DE TOMA DE POSESIÓN del nuevo personal y contactar al candidato seleccionado para proceder con la firma.
- 11- La Oficina Institucional de Recursos Humanos remitirá el ACTA DE TOMA DE POSESIÓN firmada por el nuevo personal a la Secretaría Ejecutiva para su firma.
- 12- La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá adjuntar a través del aplicativo SIPRES el documento ACTA DE TOMA DE POSESIÓN firmado tanto por el nuevo personal como la Autoridad Máxima.



REFERENCIAS:

INST-RRHH-007-2021 - GUÍA PARA TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

FORM-RRHH-017-2021 - REQUERIMIENTO DE PERSONAL

FORM-RRHH-018-2021 - FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH

FORM-RRHH-019-2021 - FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA

DOCUMENTO DE ACTA DE TOMA DE POSESIÓN



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>R E Mejia</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Luz Herrera
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Luz Herrera</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CONFECCIÓN DE PLANILLAS, GASTOS DE REPRESENTACIÓN Y DESCUENTOS COMERCIALES		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: PROC-RRHH-003-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVO:

Definir las tareas que componen el proceso, con la finalidad de propiciar un alto nivel de comprensión sobre las responsabilidades y acciones administrativas de cada uno de los servidores públicos partícipes del mismo.

Garantizar que las actividades de control se apliquen en el proceso de confección de planillas, gastos de representación y descuentos comerciales.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes del proceso de confección de planillas, gastos de representación y descuentos comerciales del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Servidor público:** Son las personas nombradas temporal o permanentemente en cargos del Órgano Ejecutivo, Legislativo y Judicial, de los Municipios, entidades autónomas o semiautónomas; y en general, las que perciban remuneración del Estado. *(Definición del artículo 299 de la Constitución Política de la República de Panamá).*
2. **Salario:** Es la retribución que el empleador debe pagar al trabajador, y comprende no solo lo pagado en dinero y especies, sino también las gratificaciones, percepciones, bonificaciones, primas, comisiones y todo ingreso que el trabajador reciba por razón del trabajo o como consecuencia de este.



3. **Gastos de representación:** Son remuneraciones adicionales al sueldo fijo que perciben determinados servidores públicos, por motivo del cargo que desempeñan.
4. **Personal transitorio:** Personas sujetas a una relación contractual con carácter transitorio o eventual, para desempeñar misiones específicas, programas o proyectos de inversión.
5. **ISTMO:** Plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) es una herramienta con mayor transparencia a la gestión pública, permite ver la ejecución del presupuesto en las instituciones y las inversiones ejecutadas, el mismo reemplazo al Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA).
6. **Refrendo:** Firma y/o aprobación de un documento por parte del Contraloría General de la República.
7. **Foliar:** Enumerar sucesivamente uno tras otro las páginas o folios de un documento y colocar las iniciales del nombre de quien realiza la enumeración.
8. **Bloqueo - Istmo:** Es la acción que consiste en el control administrativo (sin afectación contable) que deberá realizarse con el propósito de restringir una partida presupuestaria para ser utilizada en un compromiso presupuestario futuro dentro de la vigencia fiscal.
9. **Subsanar:** Donde solicita a la unidad solicitante que corrija y/o modifique la documentación proporcionada.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

La información de este documento les brinda a los partícipes del proceso de confección de planillas, un conjunto de normas a seguir desde el momento de la confección de la planilla hasta su refrendo por la Oficina de la Contraloría General de la República de Panamá.



1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Calendario de Registro y Pago de Salarios (vigente) – Ministerio de Economía y Finanzas – Contraloría General de la República. 2. PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (FORM-RRHH-015-2022) 3. INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (FORM-ADM-018-2022)

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Refrendo de la Contraloría General de la República del documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (FORM-RRHH-015-2022) 2. Carga de archivos de Planillas TXT - ACH.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

El proceso de confección de planillas contiene un conjunto de elementos tareas interrelacionadas, que se realizan con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión que va acorde a los requerimientos de cada unidad administrativa.



A continuación, se listan los cargos que tienen la responsabilidad de la ejecución de las actividades del proceso: confección, verificación, bloqueo, registro, aprobación, refrendo y carga de archivo ACH corresponde a:

- Analista u Oficinista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos – Confección
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Verificación
- Analista de Presupuesto del Departamento de Administración – Bloqueo Presupuestario
- Analista de Contabilidad del Departamento de Administración – Registro Contable
- Analista de Tesorería del Departamento de Administración – Pago de Descuentos Comerciales y Registro de Planilla en Tesorería
- Jefe del Departamento de Administración y/o Autoridad máxima de la Institución - Aprobación
- Fiscalizador de la Contraloría General de Panamá – Refrendo
- Analista u Oficinista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos – Genera Archivo TXT - ACH
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Carga Archivo TXT - ACH

Este documento establece las actividades para la confección de los siguientes formularios:

- Planillas Regulares/Permanentes
- Planillas Transitorio/eventual
- Planillas de Gasto de Representación
- Pago Descuentos Comerciales



La Oficina Institucional de Recursos Humanos tiene a su cargo confeccionar, verificar y tramitar las diferentes planillas de la institución, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

1. El oficinista/analista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos con base en el Calendario de Registro y Pago de Salarios (vigente) – Ministerio de Economía y Finanzas – Contraloría General de la República inicia la confección de las planillas utilizando el documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**). Esta confección tiene un periodo aproximado de dos (2) días hábiles.
2. El oficinista/analista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos remite vía correo electrónico al Jefe inmediato la PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**) para su verificación. Esta verificación tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
3. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos completa y remite vía correo electrónico el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) al Jefe de Administración con copia a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: El Jefe de Administración debe indicar mediante correo electrónico a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería que inicien las tareas del proceso.

4. El Analista de Presupuesto del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISIMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales



otorgadas para realizar el bloqueo presupuestario, favor referirse al procedimiento denominado BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES (**PROC-ADM-008-2022**).

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la Mesa de Ayuda de ISTMO (MEF), encargado de estos accesos.

5. El Jefe de Administración debe remitir mediante correo electrónico al Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos el documento de Bloqueo firmado y con sello del analista de Presupuesto. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
6. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos imprime y firma el documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**). Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
7. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe imprimir el documento de Bloqueo firmado y con sello del analista de Presupuesto, para adjuntarlo al documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**).
8. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe foliar los documentos y remitir estos a la asistente de Secretaría Ejecutiva para la firma de la Autoridad Máxima. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: En casos donde la Autoridad Máxima no se encuentre disponible, el documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**) puede ser firmado por el Jefe de Administración.



9. La asistente de la Secretaría Ejecutiva remite los documentos a Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos una vez firmados. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
10. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos remite los documentos foliados a la Oficina de Fiscalización de la Contraloría para su correspondiente refrendo. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
11. La Oficina de Fiscalización de la Contraloría verifica y refrenda el documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**) y lo remite físicamente al Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos. Esta tarea tiene un periodo aproximado de dos (2) días hábiles.

Nota: La Oficina de Fiscalización revisa y refrenda la PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**) con los siguientes parámetros como mínimo:

- Documento del Bloqueo de la aplicación ISTMO adjunto.
- Documentación de Planilla Permanente
- Documentación de Planilla Transitorio
- Documentación de Planilla Gastos de Representación
- Documentación de Descuentos Comerciales
- Toda la documentación debe estar foliada

12. La Oficina de Fiscalización de la Contraloría remite los documentos refrendados al Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

Nota: En caso de detectarse alguna inconsistencia la Oficina de Fiscalización remitirá un documento de subsanación.



13. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos con base en el refrendo del documento PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**) debe ingresar a la aplicación denominada Generación de Archivo TXT ACH, para generar los dos (2) archivos requeridos por el Ministerio de economía y Finanzas (MEF) para el pago por transferencia a las cuentas bancarias de los servidores públicos. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

- Planilla Regular (Permanente y Transitorio)
- Planilla Gastos de Representación

14. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe ingresar a las carpetas designadas para la carga de archivos del Ministerio de economía y Finanzas (MEF) y proceder a subir los dos (2) archivos en formato TXT. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: El Ministerio de economía y Finanzas (MEF) solicita que los archivos deben ser colocados en sus respectivas carpetas al menos con dos (2) días hábiles de anticipación a la fecha de pago con base en el Calendario de Registro y Pago de Salarios (vigente) – Ministerio de Economía y Finanzas – Contraloría General de la República.

15. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe remitir una captura de imagen de la carga realizada de los archivos a la Dirección General de Tesorería del Ministerio de economía y Finanzas (MEF), para su conocimiento. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: En caso de detectarse alguna inconsistencia la Dirección General de Tesorería del Ministerio de economía y Finanzas (MEF) remitirá un correo de subsanación.



16. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe informar mediante correo electrónico al Jefe de Administración con copia a la encargada de Tesorería la información de la carga a través de transferencia ACH y adjuntar escaneada la documentación refrendada de la PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**). Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: El Jefe de Administración debe indicar mediante correo electrónico a la encargada de Tesorería que continúe las tareas del proceso de pago a los acreedores.

17. El Analista de Contabilidad del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el Registro Contable, favor referirse al procedimiento denominado REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES (**PROC-ADM-007-2022**).

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la Mesa de Ayuda de ISTMO (MEF), encargado de estos accesos.

18. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el Pago de Descuentos Comerciales y Registro de Planilla en Tesorería, favor referirse al procedimiento denominado PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA (**PROC-ADM-006-2022**).

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la Mesa de Ayuda de ISTMO (MEF), encargado de estos accesos.



REFERENCIAS

FORM-RRHH-015-2022 PLANTILLA PARA PLANILLA_G.REP Y DESC. COMERCIALES

FORM-ADM-018-2022 INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN

PROC-ADM-006-2022 PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

INST-ADM-008-2022 GUÍA PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

PROC-ADM-007-2022 REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

PROC-ADM-008-2022 BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-009-2022 GUÍA PARA REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-RRHH-008-2022 GUÍA PARA CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES

INST-ADM-010-2022 GUÍA PARA BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

Texto Único de la Constitución Política de la República de Panamá de 1972, reformada por los Actos Reformatorios de 1978, por el Acto Constitucional de 1983, los Actos Legislativos No. 1 de 1993 y No. 2 de 1994 y el Acto Legislativo No. 1 de 27 de julio de 2004, publicado en la Gaceta Oficial 25,176 de 15 de noviembre de 2004.



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista - Oficina de Recursos Humanos
Firma	<i>Eric Matos</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CAPACITACIONES POR MONTO IGUAL O SUPERIOR A MIL BALBOAS		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: INST-RRHH-001-2019
	Fecha de Creación: abril 2019	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVOS:

1. Definir el propósito del contrato establecido por la Oficina Institucional de Recursos Humanos orientado a la capacitación cuando el monto de este sea igual o superior a B./1,000.00 (mil) balboas.
2. Entender las responsabilidades y obligaciones del servidor público referente a las capacitaciones otorgadas por la institución.
3. Enumerar las actividades a realizar para la solicitud, aceptación y refrendo de toda capacitación con monto igual o superior a B./1,000.00 (mil) balboas de los servidores públicos del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos y/o personal de servicios profesionales que soliciten una capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc. al SIACAP con monto igual o superior a B./1,000.00 (mil) balboas.

GLOSARIO:

Contrato: Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

Capacitación: se define como el conjunto de actividades didácticas, a través de las cuales se adquieren, amplían, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.



Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo.

Período de lealtad: Es el tiempo que se estima conveniente para que el servidor público permanezca en la institución posterior a la culminación de la capacitación.

Retiro: el retiro de la administración pública, o la terminación del ejercicio de la función pública, por parte del servidor público, ya sea por decisión suya o por decisión de la autoridad nominadora, o de quien esté facultado para ello, deberán fundamentarse en causas justas y expresadas por escrito, siguiendo todos los pasos, las instancias y los tiempos establecidos en el presente procedimiento.

Renuncia: es una decisión mediante la cual una persona se separa voluntariamente de su ámbito habitual de trabajo.

Destitución justificada: la desvinculación definitiva y permanente de un servidor público de la administración pública, por las causales establecidas en la Ley y en el régimen disciplinario.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

La capacitación aplica para los servidores públicos y/o servicios profesionales que laboren para la institución.

Toda capacitación debe estar directamente relacionada con el actual cargo y/o funciones, para el fortalecimiento o creación de las competencias laborales y en concordancia con lo estipulado en el artículo 42 de la resolución N°003 de 6 de febrero de 2003.

A continuación, se detallan las tareas a realizar para la solicitud, aceptación y refrendo de toda capacitación con monto igual o superior a B./1,000.00 (mil) balboas de los servidores públicos del SIACAP.

El contrato de capacitación describe las cláusulas que todo servidor público debe cumplir al momento de solicitar una capacitación con monto igual o superior a B./1,000.00 (mil) balboas. Adicional, el contrato indica las acciones que la institución tomará contra el servidor público en caso del incumplimiento de este.



1. El servidor público solicitante debe entregar al jefe de su departamento, oficina o unidad el documento SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) el cual debe tener adjunto el plan de estudio de la capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc., e indicar costo, fecha de inicio y culminación de este, lugar, modalidad, y cualquier documentación que se considere necesaria.
2. El jefe del servidor público solicitante de la capacitación debe asegurar que los documentos adjuntos indiquen como mínimo: el plan de estudio, costo, fecha de inicio y culminación de el/la capacitación/ seminario/curso/maestría/conferencia, etc.
3. Toda SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe iniciar el trámite como mínimo 30 días hábiles antes de la fecha de inicio de el/la capacitación/ seminario/curso/maestría/conferencia, etc.
4. Toda SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe contener las siguientes firmas antes de ser entregada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos:
 - a. El servidor público solicitante
 - b. Jefe inmediato
5. La Oficina Institucional de Recursos Humanos evaluará toda solicitud, asegurando que se cumpla como mínimo con los criterios para la selección de los participantes para capacitaciones establecidos en los Anexo #1 (ver adjunto).
6. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe revisar los costos y documentos adjuntos a la solicitud de el/la capacitación/ seminario/curso/maestría/conferencia, etc.
7. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe verificar con el Depto. de Administración vía correo electrónico la disponibilidad de los recursos en su respectiva partida presupuestaria.
 - a. Disponibilidad presupuestaria, continuar con el proceso.
 - b. Solicitud de Traslado de Partida, referirse al documento denominado TRASLADO DE PARTIDA PRESUPUESTARIA (**INST-ADM-002-2019**).



8. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe colocar el Visto Bueno (si aplica) en el documento de SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**), este periodo no debe superar un máximo de cinco (5) días hábiles.
 - a. **No Procede la solicitud:** la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos al recibir el documento denominado SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe informar al servidor público por escrito la decisión del porqué de la declinación y proceder a archivar la documentación.
 - b. **Procede la solicitud:** la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe informar al servidor público de la aprobación de su solicitud.
9. La Oficina Institucional de Recursos Humanos completa el documento denominado CONTRATO PARA CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-007-2019**) utilizando los documentos adjuntos a la SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO.
10. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe asignar el número correspondiente al contrato, utilizando el formulario de CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS (**FORM-RRHH-009-2019**).

Nota: el **FORM-RRHH-009-2019** es de uso único y exclusivo de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
11. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe entregar al servidor público solicitante documento de CONTRATO PARA CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-007-2019**) y solicitar su lectura y aceptación.
12. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe solventar las dudas (si aplica) del servidor público solicitante, referente a las cláusulas del contrato y comunicar que en caso de incumplimiento el servidor público debe pagar la deuda total representada en el mismo y que esto puede ser exigido judicial o extrajudicialmente, en cualquiera de los siguientes casos:



- a. Por el incumplimiento de EL BENEFICIARIO del "período de lealtad" que consta de un año.
 - b. Por renuncia de EL BENEFICIARIO a la institución de EL OTORGANTE.
 - c. Por destitución justificada de EL BENEFICIARIO por incumplimiento del Reglamento Interno (proceso disciplinario).
 - d. Por el retiro injustificado de EL BENEFICIARIO de el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.).
 - e. Si EL BENEFICIARIO no obtiene la nota mínima de 71 puntos al terminar el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.).
13. Es responsabilidad del servidor público solicitante leer cuidadosamente, revisar y firmar el CONTRATO PARA CAPACITACIÓN aceptando así todas sus cláusulas.
14. El servidor público solicitante debe (si aplica) firmar el documento del CONTRATO PARA CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-007-2019**), este no debe superar un periodo máximo de un (1) día hábil.
- a. **No Acepta Contrato:** el servidor público debe dejar por escrito la decisión del porque declinó continuar con el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. después de su aprobación la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos al recibir la decisión por escrito debe archivar la documentación.
 - b. **Acepta Contrato:** la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe entregar toda la documentación referente a el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc., en conjunto con el documento CONTRATO PARA CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-007-2019**) a la asistente de la Secretaría Ejecutiva, en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior al visto bueno y firma del contrato.



15. La asistente la Secretaría Ejecutiva debe obtener la firma de la máxima autoridad en los siguientes documentos:

- a. SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**)
- b. CONTRATO PARA CAPACITACIÓN (**FORM-RRHH-007-2019**)

Nota: este periodo no debe superar un máximo de tres (3) días hábiles.

16. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entrega la documentación firmada a la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a la firma por la autoridad máxima.

17. La Oficina Institucional de Recursos humanos del SIACAP debe en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo realizar las siguientes acciones:

- a) Digitalizar la solicitud y el contrato firmado.
- b) Incluir el contrato original en el archivo físico correspondiente.
- c) Remitir vía correo electrónico el contrato digitalizado a las partes interesadas.

Nota: La Oficina Institucional de Recursos humanos no mantendrá copias adicionales de contratos físicos.

18. La asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos entrega la documentación de la solicitud y una (1) copia del contrato al Depto. de Administración, una vez finalizada la digitalización.

19. El jefe del Depto. de Administración recibe la documentación para su debido proceso, referirse al documento denominado GUÍA ADQUISICIÓN DE BoS POR MEDIO DE ORDEN DE COMPRA (**INST-ADM-001-2021**).



20. La Oficina Institucional de Recursos Humanos y el servidor público solicitante reciben mediante correo electrónico la notificación de que la solicitud fue refrendada en un periodo no mayor a 30 días calendario posterior a la recepción por el Depto. de Administración.

Nota: Este periodo puede ser ampliado en caso de haber consultas y/o subsanaciones por parte del Depto. de Administración y/o la Oficina de Fiscalización de la Contraloría. En caso de subsanaciones, las mismas serán informadas mediante el uso del documento denominado INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES (**FORM-ADM-009-2019**) en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibido.

21. El servidor público debe subsanar y/o responder las consultas del INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES (**FORM-ADM-009-2019**) utilizando el documento denominado MEMO - Plantilla (**PROC-SE-001-2018**) en un periodo máximo de dos (2) días hábiles posterior a su recibido.
22. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe llevar el control del periodo de lealtad de cada servidor público que participe en eventos de capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc., utilizando el formulario de CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE RRHH (**FORM-RRHH-009-2019**).
23. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe rendir informe sobre los nuevos conocimientos adquiridos, mediante el documento denominado FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA (**FORM-RRHH-010-2019**), la entrega de este no debe superar un periodo máximo de cinco (5) días hábiles posterior a la fecha de culminación.
24. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe replicar el conocimiento en el área de trabajo y en la mejora de los procesos, procedimientos a ejecutarse en la institución y ser agente multiplicador para los demás servidores públicos de su área de trabajo o departamento, en un periodo máximo de sesenta (60) días calendario posterior a la fecha de culminación.



25. El servidor público debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal, esto no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles, posterior a la fecha de culminación de el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc.

Nota: En caso de presentarse atrasos en la emisión del diploma y/o certificado por eventos externos, el servidor público debe notificar mediante correo electrónico al jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

26. La Oficina Institucional de Recursos Humanos detecta que el servidor público incumple con las cláusulas establecidas en el contrato, debe notificar por escrito al servidor público la falta en la que se incurre e indicar las opciones para cancelar el pago adeudado.

27. El servidor público en caso de continuar laborando para la institución debe cancelar el pago adeudado a través de la siguiente opción:

- a. **Descuento directo de planilla:** en este caso, la Oficina Institucional de Recursos Humanos entrega para su aceptación y firma el documento de FORMATO PARA DESCUENTO VOLUNTARIO (**FORM-RRHH-012-2019**) por medio del cual el servidor público autoriza el descuento de las cuotas pactadas en este, de su pago quincenal. La Oficina Institucional de Recursos Humanos tramita el descuento, referirse al documento denominado DESCUENTOS POR MEDIO DE ACH (**INST-RRHH-004-019**). El depto. de Administración utilizará el documento denominado DIARIO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR (**FORM-ADM-013-2019**) creado para llevar el control del monto pagado por el servidor público.



28. El servidor público en caso de renuncia debe cancelar el pago adeudado a través de las siguientes opciones:

- a. **Pago por letras/completo directo a la institución:** en este caso, la Oficina Institucional de Recursos Humanos recibe el monto en efectivo/cheque y procede a confeccionar la constancia de recibo de dinero. A su vez debe solicitar al Depto. de Administración mediante correo electrónico la volante de pago para la cuenta del Tesoro Nacional, con esta documentación la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe ir a realizar el pago en el Banco Nacional, en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a su recibo.

Nota: la Oficina Institucional de Recursos Humanos remitirá la información al Depto. de Administración para la actualización del documento denominado DIARIO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR (**FORM-ADM-013-2019**) creado para llevar el control del monto pagado por el servidor público.

- b. **Pago directo a la cuenta del Tesoro Nacional:** en este caso, el servidor público debe entregar una (1) copia de la volante de pago a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para su conocimiento.

Nota: la Oficina Institucional de Recursos Humanos remitirá la información al Depto. de Administración para la actualización del documento denominado DIARIO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR (**FORM-ADM-013-2019**) creado para llevar el control del monto pagado por el servidor público.

29. El servidor público que incumpla los términos del contrato e indique su desacuerdo en el pago del monto adeudado, la institución por medio de la Oficina Institucional de Recursos Humanos podrá aplicar, según el caso, lo establecido en el artículo 111 del Texto Único del 29 de agosto de 2008, como también queda sujeto a las leyes de la República de Panamá y para todo lo relativo al cumplimiento o requerimiento judicial de las obligaciones contraídas en el mismo, EL BENEFICIARIO se somete expresamente a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Panamá, República de Panamá.



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INTERNA

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN.

INST-ADM-001-019 GUÍA ADQUISICIÓN DE BoS POR MEDIO DE ORDEN DE COMPRA.

INST-ADM-002-2019 TRASLADOS DE PARTIDAS PRESUPUESTARIA.

FORM-RRHH-012-2019 FORMATO PARA DESCUENTO VOLUNTARIO.



FORM-ADM-009-2019 INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES

INST-RRHH-004-019 DESCUENTOS POR MEDIO DE ACH

FORM-ADM-013-2019 DIARIO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR.

PROC-SE-001-2018 MEMO - Plantilla

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

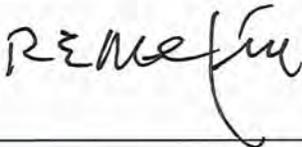
ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

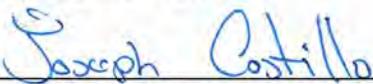
ARTÍCULO 110 y 111 DEL TEXTO ÚNICO DEL 29 DE AGOSTO DE 2008.



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



ANEXO # 1

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES PARA CAPACITACIONES

REQUISITOS del PARTICIPANTE

1. Nivel de formación acorde con la oferta de capacitación.
2. Actitud de auto - superación en su nivel de desempeño actual.
3. Iniciativa en el desarrollo habitual de las tareas asignadas.
4. Posibilidad de transmitir y replicar los beneficios de la capacitación.
5. Potencialidad para desarrollar otras funciones o asumir nuevos roles; así como para la profundización de conocimientos o su actualización



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: INST-RRHH-002-2019
	Fecha de Creación: mayo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Definir las actividades para completar correcta el informe de capacitación.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos y/o personal de servicios profesionales que soliciten una capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc. al SIACAP

GLOSARIO

Informe: es un documento escrito con técnicas informativas (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar sobre un tema.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se describen los pasos a completar para hacer entrega formal de todo Informe de Capacitación sobre las capacitaciones recibidas por los servidores públicos del SIACAP.

1. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe rendir informe sobre los nuevos conocimientos adquiridos, mediante el documento denominado FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA (**FORM-RRHH-010-2019**), la entrega de este no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles posterior a la fecha de culminación.



2. El informe debe ser presentado como mínimo con el siguiente orden:
 1. Portada
 2. Datos Generales
 - a. Nombre de la capacitación
 - b. País y la institución
 - c. Fecha de realización
 3. Descripción
 - a. Resumen de la capacitación
 - b. Objetivos de la capacitación
 - c. Contenidos desarrollados
 - d. Metodología utilizada
 - e. Aplicación
 - f. Conclusiones
 4. Aprobación
3. Todo informe debe ser presentado con claridad utilizando un lenguaje simple y en ocasiones técnico; la selección del lenguaje se establecerá discrecionalmente según el tipo de capacitación y sus características.
4. Todo informe debe ser presentado con orden y lo importante es que la información sea lo más comprensible para que el informe sea productivo.
5. La sección de **DATOS GENERALES** debe ser presentada como mínimo con el siguiente orden y contenido:
 - a) Nombre de la capacitación: Anotar el nombre de la capacitación al que asistió especificando si fue curso, taller, seminario, maestría, etc.
 - b) País y la institución: Anotar el nombre del país y la institución donde se realizó la capacitación.
 - c) Fecha de realización: Debe indicar el período de realización de la capacitación.



La sección de **DESCRIPCIÓN** debe ser presentada como mínimo con el siguiente orden y contenido:

1. Resumen de la capacitación: Debe identificar el contenido básico, alcance e importancia de la capacitación para el Plan Operativo Anual del departamento, oficina o unidad. No debe desarrollar el tema ni explicar las conclusiones en este punto.
2. Objetivos: Debe describir los objetivos generales de la capacitación. El objetivo debe presentar la idea central de la capacitación, expresando de forma breve y objetiva la finalidad del esta y la meta a alcanzar.
3. Contenido: Debe detallar los temas desarrollados durante la capacitación y los mismos deben redactarse en forma entendible, fácil, precisa e informativa.
4. Metodología: Debe explicar las estrategias y técnicas de aprendizaje utilizadas, por ejemplo, Visitas de Campo, Foros, Exposiciones Magistrales, etc.
5. Aplicación: Debe explicar cómo los conocimientos recibidos se aplicarán en el entorno laboral.
6. Conclusiones: Debe manifestar los resultados y/o consecuencias de la capacitación realizada aplicada al entorno laboral.

La sección de **APROBACIÓN** debe estar firmada y con fecha por:

1. Jefe inmediato del servidor público que realizó la capacitación, lo cual indica la lectura y comprensión del Informe.
2. Oficina Institucional de Recursos Humanos incluyendo el sello de recibido, para ser archivado en el expediente del servidor público que entregó el informe.



6. Siempre tenga en mente a un lector específico, real o imaginario, cuando escriba un informe; y siempre asuma que dicho lector no está informado sobre el tema.
7. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe replicar el conocimiento en el área de trabajo y en la mejora de los procesos, procedimientos a ejecutarse en la institución y ser agente multiplicador para los demás servidores públicos de su área de trabajo o departamento, en un período máximo de sesenta (60) días calendario posterior a la fecha de culminación.
8. El servidor público debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal, esto no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles, posterior a la fecha de culminación de el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc.

Nota: En caso de presentarse atrasos en la emisión del diploma y/o certificado por eventos externos, el servidor público debe notificar mediante correo electrónico al jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: INST-RRHH-003-2019
	Fecha de Creación: abril 2019	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVOS:

1. Definir las responsabilidades y obligaciones del servidor público referente a las capacitaciones otorgadas por la institución.
2. Enumerar las actividades a realizar para la solicitud, aceptación y refrendo de toda capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. de los servidores públicos del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos y/o personal de servicios profesionales que soliciten una capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc. al SIACAP.

GLOSARIO:

Capacitación: se define como el conjunto de actividades didácticas, a través de las cuales se adquieren, amplían, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

Solicitud: Documento en el que se solicita formalmente algo.

Visto Bueno: se coloca en los documentos para especificar que quien firma certifica que todo se ajusta al debido proceso. Por extensión, se llama visto bueno a todo tipo de aprobación.

Aprobación: Consideración generalizada de que algo es bueno o válido.



INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

La capacitación aplica para los servidores públicos y/o servicios profesionales que laboren para la institución.

Toda capacitación debe estar directamente relacionada con el actual cargo y/o funciones, para el fortalecimiento o creación de las competencias laborales y en concordancia con lo estipulado en el artículo 42 de la resolución N°003 de 6 de febrero de 2003

A continuación, se detallan las tareas a realizar para la solicitud, aceptación y refrendo de toda capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc. de los servidores públicos del SIACAP, en el cual el monto es inferior a B./1,000.00 (mil) balboas.

1. El servidor público solicitante debe entregar al jefe de su departamento, oficina o unidad el documento SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) el cual debe tener adjunto el plan de estudio de la capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc., e indicar costo, fecha de inicio y culminación de este, lugar, modalidad, y cualquier documentación que se considerase necesaria.
2. El jefe del servidor público solicitante de la capacitación debe asegurar que los documentos adjuntos indiquen como mínimo: el plan de estudio, costo, fecha de inicio y culminación de el/la capacitación/ seminario/curso/maestría/conferencia, etc.
3. Toda SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe iniciar el trámite como mínimo 30 días hábiles antes de la fecha de inicio de el/la capacitación/ seminario/curso/maestría/conferencia, etc.
4. Toda SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe contener las siguientes firmas antes de ser entregada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
 - a. El servidor público solicitante
 - b. Jefe inmediato



5. La Oficina Institucional de Recursos Humanos evaluará toda solicitud, asegurando que se cumpla como mínimo con los criterios para la selección de los participantes para capacitaciones establecidos en los Anexo #1 (ver adjunto).
6. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe verificar con el Depto. de Administración vía correo electrónico la disponibilidad de los recursos en su respectiva partida presupuestaria.
 - a. Si se tiene la disponibilidad presupuestaria, continuar con el proceso.
 - b. Solicitud de Traslado de Partida, referirse al documento denominado TRASLADO DE PARTIDA PRESUPUESTARIA (**INST-ADM-002-2019**).
7. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe colocar el Visto Bueno (si aplica) en el documento de SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**), esta etapa no debe superar un máximo de cinco (5) días hábiles.
 - a. **No Procede la solicitud:** la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos al recibir el documento denominado SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe informar al servidor público por escrito la decisión del porqué de la declinación y proceder a archivar la documentación.
 - b. **Procede la solicitud:** la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe informar al servidor público de la decisión tomada.
8. La asistente de la Secretaría Ejecutiva debe obtener la firma de la autoridad máxima en el documento SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**), este proceso no debe superar un máximo de tres (3) días hábiles, posterior a su recibido.
9. La asistente de la Secretaría Ejecutiva entrega la documentación firmada a la asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, en un periodo máximo de un (1) día hábil posterior a la firma de la Autoridad Máxima.



10. La asistente de la Oficina Institucional de Recursos Humanos entrega la documentación de la solicitud y sus adjuntos al Depto. de Administración, máximo en un (1) día hábil posterior a su recibido.
11. El jefe del Depto. de Administración recibe la documentación para su debido proceso, referirse al documento denominado GUÍA ADQUISICIÓN DE BOLS POR MEDIO DE ORDEN DE COMPRA (**INST-ADM-001-2021**).

Nota: es responsabilidad de la Oficina Institucional de Recursos Humanos dar seguimiento a toda solicitud de capacitación tramitada.

12. La Oficina Institucional de Recursos Humanos y el servidor público solicitante reciben mediante correo electrónico la notificación de que la solicitud fue refrendada en un periodo no mayor a 30 días hábiles posterior a la recepción por el Depto. de Administración.

Nota: Este periodo puede ser ampliado en caso de haber consultas y/o subsanaciones por parte del Depto. de Administración y/o la Oficina de Fiscalización de la Contraloría. En caso de subsanaciones, las mismas serán informadas mediante el uso del documento denominado INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES (**FORM-ADM-009-2019**) en un (1) día hábil posterior a su recibido.

13. El servidor público debe subsanar y/o responder las consultas del INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES (**FORM-ADM-009-2019**) utilizando el documento denominado MEMO - Plantilla (**PROC-SE-001-2018**), máximo en dos (2) días hábiles posterior a su recibido.
14. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe rendir informe sobre los nuevos conocimientos adquiridos, mediante el documento denominado FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA (**FORM-RRHH-010-2019**), la entrega de este documento no debe superar un máximo de cinco (5) días hábiles posterior a la fecha de culminación.



15. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe replicar el conocimiento en el área de trabajo y en la mejora de los procesos, procedimientos a ejecutarse en la institución y ser agente multiplicador para los demás servidores públicos de su área de trabajo o departamento, en un período máximo de sesenta (60) días calendario posterior a la fecha de culminación.
16. El servidor público debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal, esto no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles, posterior a la fecha de culminación de el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc.

Nota: En caso de presentarse atrasos en la emisión del diploma y/o certificado por eventos externos, el servidor público debe notificar mediante correo electrónico al jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INTERNA

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-ADM-001-019 GUÍA ADQUISICIÓN DE BoS POR MEDIO DE ORDEN DE COMPRA.

INST-ADM-002-2019 TRASLADOS DE PARTIDAS PRESUPUESTARIA.

FORM-ADM-009-2019 INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES

PROC-SE-001-2018 MEMO - Plantilla

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



ANEXO # 1

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES PARA CAPACITACIONES

REQUISITOS del PARTICIPANTE

1. Nivel de formación acorde con la oferta de capacitación.
2. Actitud de auto - superación en su nivel de desempeño actual.
3. Iniciativa en el desarrollo habitual de las tareas asignadas.
4. Posibilidad de transmitir y replicar los beneficios de la capacitación.
5. Potencialidad para desarrollar otras funciones o asumir nuevos roles; así como para la profundización de conocimientos o su actualización



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA PARA EL PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		Código: INST-RRHH-005-2019
	Fecha de Creación: mayo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVOS:

Definir los pasos a realizar para evaluar, consolidar y aprobar las capacitaciones solicitadas por los departamentos, oficina o unidades de la institución.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos partícipes en la preparación, evaluación de las necesidades de capacitación institucional.

GLOSARIO:

Capacitación: se define como el conjunto de actividades didácticas, a través de las cuales se adquieren, amplían, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA): institución encargada de regular, asesorar, fortalecer y profesionalizar al recurso humano del Estado Panameño.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

Toda capacitación debe estar directamente relacionada con el actual cargo y/o funciones, para el fortalecimiento o creación de las competencias laborales y en concordancia con lo estipulado en el artículo 42 de la Resolución N°003 de 6 de febrero de 2003.



La capacitación aplica para los servidores públicos y/o servicios profesionales que laboren para la institución.

El Plan de capacitación aplica durante el año en vigencia, para todos los servidores públicos de la institución. La programación de estas capacitaciones se elaborará con el fin de dar cobertura a las necesidades para el buen desarrollo de las funciones del puesto y de acuerdo con las solicitudes presentadas por cada departamento, unidad u oficina.

A continuación, se describe el proceso para definir las necesidades de capacitación de los servidores públicos del SIACAP.

1. Todos los jefes deben revisar el plan operativo anual (POA) y definir las necesidades de capacitación de su departamento, oficina o unidad, utilizando el documento denominado NECESIDADES DE CAPACITACIÓN **(FORM-RRHH-03-2019)**.
2. Todos los jefes deben remitir el formato de NECESIDADES DE CAPACITACIÓN **(FORM-RRHH-013-2019)** detallado a la Oficina Institucional de Recursos Humanos a más tardar en el mes de febrero de cada año.
3. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe certificar que cada documento de NECESIDADES DE CAPACITACIÓN **(FORM-RRHH-013-2019)** presentado cumpla como mínimo los siguientes criterios:
 - a. Estar directamente vinculado al plan estratégico de la institución y el POA del depto./oficina/unidad.
 - b. Relacionado con la función que desempeña el servidor público acorde al manual institucional de clases ocupacionales de DIGECA.
 - c. Cubre necesidades de actualización/aprendizaje del servidor público.
 - d. Posibilita el desempeño actual y ayuda en el desarrollo de las tareas asignadas del servidor público.



4. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe consolidar y evaluar las capacitaciones remitidas en el plan de capacitación institucional, utilizando el documento denominado PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (**FORM-RRHH-014-2019**) el cual detalle como mínimo los siguientes criterios de clasificación:
 - a. Alcance
 - b. Objetivo
 - c. Participación
 - d. Modalidad
 - e. Metodología
 - f. Tipo
 - g. Dictado por
5. La Oficina de Recursos Humanos tiene un periodo de quince (15) días hábiles para la elaboración del plan de capacitación institucional, con base en los criterios establecidos en los Anexo #1 (ver adjunto).
6. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe presentar el PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (**FORM-RRHH-014-2019**) utilizando el documento denominado MEMO - Plantilla (**PROC-SE-001-2018**) a la Autoridad máxima de la Secretaría Ejecutiva para su revisión y aprobación.
7. La Autoridad máxima tiene un período máximo de quince (15) días hábiles para la aprobación del PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL (**FORM-RRHH-014-2019**).

Nota: En caso de presentarse consultas y/o modificaciones el tiempo de aprobación puede ampliarse, sin embargo, este no debe superar un periodo máximo de quince (15) días hábiles adicionales.
8. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe informar a cada jefe de depto., oficina o unidad las capacitaciones que fueron aprobadas de acuerdo con sus necesidades, en un periodo máximo de cinco (5) días hábiles posterior a su recibido.
9. Toda SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe iniciar el trámite como mínimo 30 días hábiles antes de la fecha de inicio de el/la capacitación/seminario/curso/maestría/conferencia, etc.



10. Toda SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) debe contener las siguientes firmas antes de ser entregada a la Oficina Institucional de Recursos Humanos:
- El servidor público solicitante
 - Jefe inmediato
11. Las capacitaciones deben solicitarse utilizando el formulario denominado SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO (**FORM-RRHH-005-2019**) y seguir lo establecido en el documento denominado CAPACITACIONES OTORGADAS POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00) (**INST-RRHH-003-019**) o CAPACITACIONES OTORGADAS POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00). (**INST-RRHH-001-019**).
12. La Oficina Institucional de Recursos Humanos evaluará toda solicitud y su solicitante asegurando que se cumpla como mínimo con los criterios para la selección de los participantes para capacitaciones establecidos en los Anexo #2 (ver adjunto).
13. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe llevar el control y seguimiento de todos los eventos de capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. desarrollados en el cual se detalle como mínimo:
- Personal que participó
 - Temas tratados
 - Ubicación (nacional / internacional).
 - Costo/Inversión
14. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe rendir informe sobre los nuevos conocimientos adquiridos, mediante el documento denominado FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA (**FORM-RRHH-010-2019**), la entrega de este no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles posterior a la fecha de culminación.



15. El servidor público que asista a capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc. debe replicar el conocimiento en el área de trabajo y en la mejora de los procesos, procedimientos a ejecutarse en la institución y ser agente multiplicador para los demás servidores públicos de su área de trabajo o departamento, en un período máximo de sesenta (60) días calendario posterior a la fecha de culminación.
16. El servidor público debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal, esto no debe superar un período máximo de cinco (5) días hábiles, posterior a la fecha de culminación de el/la capacitación/ seminario /curso/maestría/conferencia, etc.

Nota: En caso de presentarse atrasos en la emisión del diploma y/o certificado por eventos externos, el servidor público debe notificar mediante correo electrónico al jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

17. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe realizar la evaluación de los resultados del Plan de Capacitación Anual, verificando principalmente su efectividad y eficiencia. La evaluación debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:
 - a. Determinar hasta qué punto la capacitación realmente produjo las modificaciones deseadas en el desempeño de los participantes.
 - b. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la unidad, oficina o departamento, es decir, (POA) y adicional con el Plan Estratégico de la institución (P.E. del SIACAP).
18. La Oficina Institucional de Recursos Humanos de acuerdo con el propósito de la capacitación identificará el método de evaluación de la eficacia de esta, por ejemplo: evaluaciones orales o escritas, o seguimiento posterior para verificar la aplicación en sus funciones diarias, entre otras.



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>



Anexo # 1

CLASIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

A. ALCANCE:

Generales y/o Básica: tienen aplicación para todos los servidores públicos.

Específica: su contenido se refiere a las tareas concretas vinculadas al puesto de trabajo.

Ambas capacitaciones pueden darse de manera: individual, colectiva o mixta.

B. OBJETIVOS de la CAPACITACIÓN:

Estar directamente vinculada a las necesidades de la Organización y a la función que desempeña el postulante.

Cubrir necesidades de actualización.

Mejorar el desempeño actual y provocar un impacto positivo en el desarrollo de las tareas asignadas.

C. PARTICIPACIÓN:

Obligatoria: involucra la asistencia a programas de capacitación obligatorios definidos por la institución.

No Obligatoria: donde la asistencia de los servidores públicos es voluntaria.



D. MODALIDAD:

Presencial: el servidor público asiste a las clases, donde se encuentra con el orientador, capacitador, profesor, etc. y el grupo de pares.

A distancia/virtual: el servidor público no asiste a la clase, se comunica vía Internet con el orientador, capacitador, profesor, etc. y sus compañeros.

Semi-presencial: la capacitación se realiza en parte a distancia y en parte presencial (el servidor público asiste a determinadas instancias presenciales para recibir tutorías, o bien para realizar exámenes).

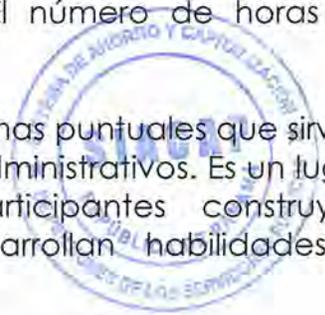
E. METODOLOGÍA:

Curso: consiste en una serie planificada de experiencias de aprendizaje sobre un determinado asunto o conjunto de competencias. Implica una selección y estructuración de saberes explicitados a través de diferentes medios y recursos didácticos, ofrecidos a un grupo de participantes en el marco de una programación de capacitación.

Seminario: es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. El número de horas es variable. Tienen una duración mínima de seis horas y un número mínimo de cincuenta participantes.

Jornada de actualización: es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es la actualización en determinadas materias de una disciplina. El número de horas es variable.

Taller: son eventos de corta duración sobre temas puntuales que sirven para reforzar o difundir aspectos técnicos o administrativos. Es un lugar de coaprendizaje, donde todos sus participantes construyen socialmente conocimientos y valores, desarrollan habilidades y actitudes, a partir de sus propias experiencias.



Conferencia: cuando el expositor expone los resultados de las reflexiones ante una o más personas y permite durante o al final una sesión de preguntas y respuestas. La misma puede durar como mínimo una hora.

Congreso: es una serie de conferencias organizadas en torno a temáticas comunes que se celebra cada cierto tiempo (marcado por un calendario) en la que ciertos grupos (puede ser uno o varios) pertenecientes a un mismo colectivo se reúnen con el fin de debatir ciertas cuestiones anteriormente propuestas. Los rasgos característicos que se destacan son la discusión o intercambio de opiniones y pareceres. Un congreso debe durar entre tres a cinco días, ya que de lo contrario se estaría hablando de otro tipo de reunión como por ejemplo conferencias.

Simposio: es una reunión de especialistas y expertos en la que se expone y desarrolla un tema en forma completa y detallada, enfocándolo desde diversos ángulos a través de intervenciones individuales breves, sintéticas y de sucesión continuada. Los especialistas exponen durante 15 a 20 minutos y un coordinador resume las ideas principales; el auditorio formula preguntas y dudas que los expertos aclaran y responden.

F. TIPO:

Carrera Administrativa/Funcional: refiere a aquella capacitación definida en los perfiles administrativos como requerimientos para ocupar determinadas posiciones.

Cursos de movilidad: incluye aquella capacitación que se define como requerimiento para cambio de tareas/funciones/cargos, contempla los ascensos, traslados, movilidad vertical, transversal y horizontal.

Cursos de actualización: se trata de aquellos cursos que se brindan en oportunidad de cambios en el contenido del puesto, en el marco normativo, profundización en determinadas materias o conocimientos necesarios para la realización de las tareas.



Entrenamiento en el puesto de trabajo: la capacitación se centra en el aprendizaje de las tareas del puesto y se imparte en horas de trabajo que debe desempeñar un empleado. Puede ser impartida por un capacitador, por el supervisor o por un compañero de trabajo.

Especialización Técnica: este tipo de capacitación se brinda con el objetivo de profundizar conocimientos vinculados a su propio puesto de trabajo y tareas asignadas.

G. DICTADO POR:

Capacitación interna: es realizada dentro de la institución o fuera de ella y es desarrollada por los servidores públicos de la misma institución, aquellos que tengan dominio en materias o temas específicos.

Capacitación externa: los capacitadores no pertenecen al Organismo. Puede brindarse en el país (en dependencias de la institución o fuera de ésta), o en el exterior.



ANEXO # 2

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES PARA CAPACITACIONES

REQUISITOS del PARTICIPANTE

1. Nivel de formación acorde con la oferta de capacitación.
2. Actitud de auto - superación en su nivel de desempeño actual.
3. Iniciativa en el desarrollo habitual de las tareas asignadas.
4. Posibilidad de transmitir y replicar los beneficios de la capacitación.
5. Potencialidad para desarrollar otras funciones o asumir nuevos roles; así como para la profundización de conocimientos o su actualización.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORME DE TELETRABAJO		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: INST-RRHH-006-2020
	Fecha de Creación: noviembre 2020	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVOS:

1. Presentar de manera ordenada y comprensible, las actividades realizadas en un tiempo determinado.
2. Comunicar la información más importante y presentar un resumen indicando (si aplica) los resultados obtenidos.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal temporal y terceros que hagan uso de la modalidad de teletrabajo.

GLOSARIO (opcional):

1. **Teletrabajo:** Consiste en la prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y/o análogos. Los empleados/funcionarios podrán usar la tecnología para trabajar a distancia durante algunos días o jornadas específicas.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se listan los campos a completar por el personal que realiza Teletrabajo con la finalidad de informar a su jefe inmediato sobre las actividades realizadas durante el periodo labora.



Sección de INFORMACION GENERAL

1. **Nombre completo del funcionario:** Nombre tal cual como aparece en la cédula.
2. **Cédula:** Número de identificación otorgado por el Tribunal Electoral.
3. **Cargo:** nombre del puesto que ejerce dentro de la institución.
4. **Unidad Administrativa:** nombre de la unidad a la cual pertenece dentro de la institución acorde a la Estructura Organizacional.
5. **Fecha:** día en que laboro en modalidad de Teletrabajo, en formato de día/mes/año (dd/mm/aaaa).

Sección de CONDICIONES DE TELETRABAJO

1. **Equipo tecnológico:** Indicar mediante una "x" la selección que aplica.
2. **Acceso a Internet:** Indicar mediante una "x" la selección que aplica.
3. **Acceso a las aplicaciones del SIACAP:** Indicar mediante una "x" la selección que aplica.

Sección de ACTIVIDADES DE TELETRABAJO

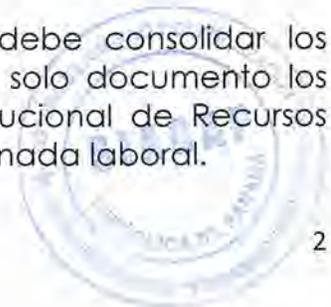
El funcionario debe indicar las tareas/actividades realizadas durante el día que se mantuvo en modalidad de Teletrabajo.

RESPONSABILIDADES DEL FUNCIONARIO:

Todo funcionario debe hacer entrega del informe a su jefe directo a través de correo electrónico a más tardar el viernes de cada semana en horas del mediodía.

RESPONSABILIDADES DEL JEFE INMEDIATO:

El jefe inmediato de cada unidad administrativa debe consolidar los informes recibidos y de esta forma remitir en un (1) solo documento los informes del personal a su cargo a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, a más tardar el viernes antes del fin de la jornada laboral.



RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS:

La Oficina Institucional de Recursos Humanos recibirá los informes de cada unidad administrativa y deberá mantener los mismos como prueba de las tareas/actividades realizadas por cada funcionario durante su modalidad de teletrabajo.

La Oficina Institucional de Recursos Humanos notificará a la Secretaría Ejecutiva sobre el no cumplimiento de la remisión de los informes de parte de alguna de las unidades administrativas.



REFERENCIAS:

LEY 126 DEL 18 DE FEBRERO DE 2020 - ESTABLECE Y REGULA EL TELETRABAJO Y MODIFICA EL ARTÍCULO 151 DEL CÓDIGO DE TRABAJO.

DECRETO EJECUTIVO No. 696 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2018 - QUE ADOPTA EL TEXTO ÚNICO DE LA LEY 9 DE 1994, QUE ESTABLECE Y REGULA LA CARRERA ADMINISTRATIVA, MODIFICADO POR LA LEY 23 DE 2017.

DECRETO EJECUTIVO No. 378 DE 17 DE MARZO DE 2020 - ESTABLECE MEDIDAS PARA EVITAR CONTAGIO DEL COVID-19 EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

FORM-RRHH-016-2020 – FORMATO PARA INFORME DE TELETRABAJO



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong M.
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Rebeca Soong M.</i>
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	GUÍA PARA TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: INST-RRHH-007-2021	
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVO:

1. Garantizar un proceso de contratación organizado y transparente.
2. Establecer los lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso.
3. Delimitar las funciones, responsabilidades y atribuciones de los partícipes en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de nuevo ingreso al SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Aspirantes** Persona que participa en un concurso con la pretensión de ocupar un puesto público.
2. **Convocatoria:** Anuncio que se realiza a través de diferentes medios de comunicación, para que los interesados apliquen a las vacantes disponibles.
3. **Reclutamiento:** Procedimiento usado para atraer cierto número de aspirantes idóneos para participar en las vacantes disponibles.
4. **Entrevista:** Diálogo o comunicación formalizada entre dos personas donde se produce un intercambio de información a través de preguntas, demostraciones, simulaciones o cualquier técnica que permita evaluar la capacidad de un candidato para un puesto de trabajo.
5. **Selección:** Acción de elegir entre varios candidatos para ocupar un cargo de acuerdo con lo establecido en los requisitos.



6. **Nombramiento:** Acción de personal llevada a cabo por la oficina institucional de recursos humanos mediante el cual la Autoridad máxima autoriza la incorporación de un nuevo personal a la institución.
7. **Acta de Toma de Posesión:** Es el documento, mediante el cual se deja constancia y se formaliza la entrada de un nuevo personal. Las actas de toma de posesión deben ser de manera presencial, no puede ser suscrita en ausencia del interesado.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

El proceso de selección de personal contiene un conjunto de elementos interrelacionados, constituido por procedimientos, entrevistas para evaluación psicolaboral, entrevistas técnicas, entre otros, que se realizan con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión de los recursos institucionales a fin de proveer los candidatos adecuados acorde a los requerimientos de cada unidad administrativa.

Responsables en el Proceso:

La responsabilidad del proceso de reclutamiento, selección y contratación corresponde a:

1. Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante.
2. Oficina Institucional de Recursos Humanos.
3. Autoridad máxima de la Institución.

El Proceso de reclutamiento y selección, inicia cuando el Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante informa la Oficina Institucional de Recursos Humanos el requerimiento de personal para desempeñar puestos genéricos o específicos de su unidad.

1. El Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante debe completar el documento denominado REQUERIMIENTO DE PERSONAL (**FORM-RRHH-017-2021**) y el mismo ser remitido vía correo electrónico a la Oficina Institucional de Recursos Humanos.



2. La Oficina Institucional de Recursos Humanos remitirá a la Autoridad Máxima, los siguientes documentos, para proceder a solicitar hojas de vida:
 - 1- REQUERIMIENTO DE PERSONAL (**FORM-RRHH-017-2021**).
 - 2- Salario estimado acorde a la disponibilidad presupuestaria de RRHH.
 - 3- Estructura Organizativa

La Autoridad Máxima facilitará diversas hojas de vida (si aplican), en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles.

Nota: En caso de que la Oficina Institucional de Recursos Humanos no mantenga disponibilidad presupuestaria, remitirá los documentos indicando la necesidad del puesto y la Autoridad Máxima solicitará al Departamento de Administración la revisión de las partidas disponibles.

El Departamento de Administración realizará el análisis del presupuesto e informará vía correo electrónico a la Autoridad Máxima si se tiene disponibilidad.

El Departamento de Administración tendrá un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles, para realizar este análisis.

3. La Oficina Institucional de Recursos Humanos iniciará el proceso de entrevistas una vez reciba las hojas de vida proporcionadas por la Autoridad Máxima.
4. La Oficina Institucional de Recursos Humanos completará por cada entrevista el Informe de Evaluación del/los candidato(s), para esto utilizará el documento denominado FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH (**FORM-RRHH-018-2021**).

El periodo de entrevistas tendrá una duración no mayor a dos (2) días hábiles.

5. La Oficina Institucional de Recursos Humanos remitirá vía correo electrónico al Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante el Informe de Evaluación del/los candidato(s), documento denominado FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH (**FORM-RRHH-018-2021**).



6. El Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante iniciará el proceso de entrevistas finales de los aspirantes preseleccionados y completará por cada entrevista el Informe de Evaluación del/los candidato(s), para esto utilizará el documento denominado FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA **(FORM-RRHH-019-2021)**.

El período de estas tendrá una duración no mayor a dos (2) días hábiles.

7. El Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante remitirá vía correo electrónico al Jefe de la Unidad Administrativa Solicitante el Informe de Evaluación del/los candidato(s), documento denominado FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA **(FORM-RRHH-019-2021)**. Y debe recomendar a uno (1) de los aspirantes (si aplica) para la posición requerida.

8. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe remitir vía correo electrónico la información del candidato preseleccionado a la Autoridad Máxima para su autorización, adjuntando los siguientes documentos:

- 1- REQUERIMIENTO DE PERSONAL **(FORM-RRHH-017-2021)**.
- 2- FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH **(FORM-RRHH-018-2021)**.
- 3- FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA **(FORM-RRHH-019-2021)**.
- 4- Salario.
- 5- Estructura Organizativa.

La Autoridad Máxima notificará la autorización (si aplica), en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles.

9. La Oficina Institucional de Recursos Humanos iniciará el proceso de contratación, una vez recibida la autorización por la Autoridad Máxima.



10. La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá ingresar al aplicativo del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) denominado SIPRES, para esto utilizará las credenciales otorgadas.

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la unidad de Informática del MEF, encargado de estos accesos.

11. La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá ingresar al aplicativo SIPRES, la siguiente información:

- 1- Información Personal del personal seleccionado.
- 2- Información del Puesto a ocupar.

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

12. La Autoridad Máxima recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que se requiere su aprobación para el proceso de contratación.

13. La Autoridad Máxima ingresará al aplicativo SIPRES, utilizando las credenciales otorgadas.

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la unidad de Informática del MEF, encargado de estos accesos.

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

14. La Oficina Institucional de Recursos Humanos recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que la Autoridad Máxima aprobó la contratación y automáticamente este pasa para su revisión y aprobación por parte de la Comisión de Presidencia.

15. La Comisión de Presidencia recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que se requiere su aprobación para el proceso de contratación.

La Comisión de Presidencia tiene un periodo estimado de siete (7) días hábiles para tramitar la aprobación.



16. La Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA) recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que se requiere su aprobación para el proceso de contratación.

La Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA) tiene un periodo estimado de siete (7) días hábiles para tramitar la aprobación.

17. La Dirección de Presupuesto de la Nación (DIPRENA) recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que se requiere su aprobación para el proceso de contratación.

La Dirección de Presupuesto de la Nación (DIPRENA) tiene un periodo estimado de siete (7) días hábiles para tramitar la aprobación.

18. El Ministro o la persona designada del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que se requiere su aprobación para el proceso de contratación de estatus **Permanente**.

El Ministro o la persona designada del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) tiene un periodo estimado de siete (7) días hábiles para tramitar la aprobación.

Nota: La aprobación del Ministro o la persona designada del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) solo es requerida para contrataciones de personal **Permanente**.

19. El Fiscalizador de la Contraloría General de la República recibirá una notificación vía correo electrónico del aplicativo SIPRES indicando que se requiere su aprobación para finalizar el proceso de contratación.

20. La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá estar al pendiente de flujo de aprobaciones del proceso de contratación en el aplicativo SIPRES.

21. La Oficina Institucional de Recursos Humanos debe hacer entrega de toda la documentación impresa del trámite de contratación del nuevo personal al Fiscalizador de la Contraloría General de la República, siempre y cuando, el aplicativo SIPRES indique que está en espera de aprobación por éste.



22. El Fiscalizador de la Contraloría General de la República recibirá la documentación impresa del trámite de contratación del nuevo personal y tiene un periodo estimado de siete (7) días hábiles para tramitar la aprobación física.
23. La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá comunicar al candidato sobre su contratación, fecha de inicio de labores e informar que debe adquirir los timbres fiscales.
24. La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá imprimir el documento denominado ACTA DE TOMA DE POSESIÓN del nuevo personal y contactar al candidato seleccionado para proceder con la firma.
25. La Oficina Institucional de Recursos Humanos remitirá el ACTA DE TOMA DE POSESIÓN firmada por el nuevo personal a la Secretaría Ejecutiva para su firma.

La Autoridad Máxima notificará la firma del documento de ACTA DE TOMA DE POSESIÓN en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles.
26. La Oficina Institucional de Recursos Humanos deberá adjuntar a través del aplicativo SIPRES el documento ACTA DE TOMA DE POSESIÓN firmado tanto por el nuevo personal como la Autoridad Máxima.
27. El Fiscalizador de la Contraloría General de la República verificará la documentación del trámite de contratación del nuevo personal y tiene un periodo estimado de siete (7) días hábiles para tramitar la aprobación.

El Proceso de contratación de personal finaliza en sistema (SIPRES) una vez el Fiscalizador de la Contraloría General de la República culmina la etapa de aprobación.



REFERENCIAS:

PROC-RRHH-002-2021 - MANEJO DE TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

FORM-RRHH-017-2021 - REQUERIMIENTO DE PERSONAL

FORM-RRHH-018-2021 - FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH

FORM-RRHH-019-2021 - FORMULARIO DE ENTREVISTA - TÉCNICA

DOCUMENTO DE ACTA DE TOMA DE POSESIÓN



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Luz Herrera
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Luz Herrera</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



FORMULARIO ÚNICO DE ACCIÓN DEL PERSONAL

Nombre: _____ Cédula _____ No. de posición _____
Depto./Oficina/Unidad: _____
Puesto que desempeña: _____
Fecha: _____

Con la presente informo la acción de personal correspondiente:

INSTRUCCIONES: Marque en la Parte A con una **X** la acción de personal que corresponda y en la DESCRIPCIÓN detalle la información referente esta. Adjuntar documentación requerida, si aplica.

PARTE A:

Ausencia justificada por:

_____ Permiso (*motivo de enfermedad, duelo, matrimonio, nacimiento de hijo, enfermedad de parientes cercanos, eventos académicos puntuales y otros por asuntos personales de importancia*)

_____ Vacaciones (*colocar el Núm. de Resuelto en la Descripción*)

Adelanto de pago de vacaciones (Planilla)

_____ Tiempo Compensatorio (*adjuntar el FORM-RRHH-004-2017 REGISTRO DE JORNADA EXTRAORDINARIA firmado por el jefe inmediato*)

_____ Licencia Sin Sueldo (*adjuntar documentación aprobada*)

_____ Licencia con Sueldo (*adjuntar documentación aprobada*)

_____ Licencia Especial (*adjuntar documentación aprobada*)

DESCRIPCIÓN:

Firma del servidor público: _____

Aprobación del Jefe Inmediato: _____
(nombre y firma)

Para uso de Recursos Humanos



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO DE ACCIÓN DE PERSONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-001-2018	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023



FORM-RRHH-001-2018
Versión 1.0

FORMULARIO ÚNICO DE ACCIÓN DEL PERSONAL

Nombre: _____ Cédula _____ No. de posición _____
 Depto./Oficina/Unidad: _____
 Puesto que desempeña: _____
 Fecha: _____

Con la presente informo la acción de personal correspondiente:

INSTRUCCIONES: Marque en la Parte A con una X la acción de personal que corresponda y en la DESCRIPCIÓN detalle la información referente esta. Adjuntar documentación requerida, si aplica.

PARTE A:

Ausencia justificada por:

_____ Permiso (*motivo de enfermedad, duelo, matrimonio, nacimiento de hijo, enfermedad de parientes cercanos, eventos académicos puntuales y otros por asuntos personales de importancia*)

_____ Vacaciones (*colocar el Núm. de Resuelto en la Descripción*)

Adelanto de pago de vacaciones (Planilla)

_____ Tiempo Compensatorio (*adjuntar el FORM-RRHH-004-2017 REGISTRO DE JORNADA EXTRAORDINARIA firmado por el jefe inmediato*)

_____ Licencia Sin Sueldo (*adjuntar documentación aprobada*)

_____ Licencia con Sueldo (*adjuntar documentación aprobada*)

_____ Licencia Especial (*adjuntar documentación aprobada*)

DESCRIPCIÓN:

Firma del servidor público: _____

Aprobación del Jefe Inmediato: _____
(nombre y firma)

Para uso de Recursos Humanos



REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REM Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista de Recursos Humanos
Firma	<i>[Signature]</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO DE ACCIÓN DE PERSONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-001-2018	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se eliminaron las opciones de tiempo compensatorio, reintegro, jornada extraordinaria, viáticos, dado que para estos existen formularios específicos.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Abril 2022</i>



FORMULARIO PARA TARDANZAS

Fecha: _____

Nombre: _____ No. de posición _____

Cédula _____ Depto./Oficina/Unidad: _____

Hora de Entrada: _____

Motivo:

Firma del servidor público: _____

Aprobación del Jefe Inmediato: _____

(nombre y firma)

Para uso de Recursos Humanos

Recibido por Recursos Humanos _____

Fecha: _____



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO PARA TARDANZAS		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-002-2019
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0



FORM-RRHH-002-2019
Versión 1.0

FORMULARIO PARA TARDANZAS

Fecha: _____

Nombre: _____ No. de posición _____

Cédula _____ Depto./Oficina/Unidad: _____

Hora de Entrada: _____

Motivo:

Firma del servidor público: _____

Aprobación del Jefe Inmediato: _____

(nombre y firma)

Para uso de Recursos Humanos

Recibido por Recursos Humanos _____

Fecha: _____



REGLAMENTACIÓN

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJU</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista de Recursos Humanos
Firma	<i>Eric Matos</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO PARA TARDANZAS			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-002-2019	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se elimino la opción de permiso, dado que existe un formulario específico para esos casos.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Julio 2022</i>





FORM-RRHH-004-2018

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

REGISTRO DE JORNADA EXTRAORDINARIA

Depto./Unidad/Oficina: _____
Nombre del funcionario: _____
Número de Funcionario: _____
Fecha: _____

Horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Día	Descripción	Horas
TOTAL DE HORAS		

Visto Bueno:

 Jefe Inmediato





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS

REGISTRO DE JORNADA EXTRAORDINARIA

OFICINA INSTITUCIONAL DE
RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO: FORM-RRHH-004-2018

Fecha de
Creación: ene-2017

Fecha de
Actualización: marzo-2018

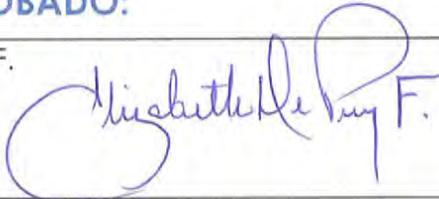
Próxima
Revisión: 2019

REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:

Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:

Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD DE CAPACITACIÓN		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: FORM-RRHH-005-2018	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 2.0



FORM-RRHH-005-2018
Versión 2.0

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN-SEMINARIOS-CURSOS

Núm. de Solicitud: _____
 Fecha de solicitud: _____
 Nombre del solicitante: _____
 Depto./Unidad/Oficina: _____

A. DESCRIPCIÓN

Por medio de la presente solicito el trámite correspondiente para la capacitación/seminario/curso de (los) siguiente(s) servidor(es) público(s).

B. JUSTIFICACIÓN

Firma del solicitante: _____ fecha: _____
 Firma del Jefe inmediato: _____ fecha: _____

 Recibido RRHH



REFERENCIAS

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INTERNA

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD DE CAPACITACIÓN		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-005-2018
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión 2.0

REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R. Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista de Recursos Humanos
Firma	<i>Eric Matos</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021. Se agrego la sección de Visto Bueno de Administración y se eliminó la firma de Secretaria Ejecutiva.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Modificación de VoBo de Administración por VoBo de Secretaria Ejecutiva. Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Abril 2022</i>



REPÚBLICA DE PANAMÁ
SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
Oficina Institucional de Recursos Humanos

NOTIFICACIÓN DE REINCORPORACIÓN

Por este medio yo, _____ servidor público con cédula N.º _____ que estuve haciendo uso de una ausencia justificada por motivos de:

1. Licencia con sueldo
2. Licencia sin sueldo
3. Licencia especial
4. Vacaciones

Me estoy incorporando formalmente al puesto de _____ con la posición N.º _____ que desempeño en el departamento/oficina/unidad _____ a partir del _____ de _____ de _____.

Fecha _____

APROBADO

Firma del Servidor Público

Fecha _____

ENTERADO

Firma del Supervisor Inmediato

Fecha _____

Firma del Jefe de la O.I.R.H.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	NOTIFICACIÓN DE REINCORPORACIÓN		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: FORM-RRHH-006-2018	
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0



FORM-RRHH-006-2018
Versión 1.0

REPÚBLICA DE PANAMÁ
SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
Oficina Institucional de Recursos Humanos

NOTIFICACIÓN DE REINCORPORACIÓN

Por este medio yo, _____ servidor público con cédula N.º _____ que estuve haciendo uso de una ausencia justificada por motivos de:

1. Licencia con sueldo
2. Licencia sin sueldo
3. Licencia especial
4. Vacaciones

Me estoy incorporando formalmente al puesto de _____ con la posición N.º _____ que desempeño en el departamento/oficina/unidad _____ a partir del ____ de _____ de _____.

Fecha _____

APROBADO

Firma del Servidor Público

Fecha _____

ENTERADO

Firma del Supervisor Inmediato

Fecha _____

Firma del Jefe de la O.I.R.H.



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Luz Herrera
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Luz Herrera</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	NOTIFICACIÓN DE REINCORPORACIÓN			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-006-2018	
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Agosto 2021</i>





CONTRATO N° _____ DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR MONTOS SUPERIORES A MIL BALBOAS (B/.1,000.00) PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SIACAP

Por este medio yo, _____, varón ó mujer, panameño (a), mayor de edad, casado (a), con cédula de identidad personal _____, con domicilio en _____, en lo sucesivo "EL BENEFICIARIO", actuando en mi propio nombre y representación, por una parte; y por la otra, el SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS (SIACAP), con D.V. 12 y 8NT-1-22190, representada y facultada por su Secretaria Ejecutiva _____, con cédula de identidad personal _____, con domicilio en Calle Jorge Zarak, entre Vía España y Vía Fernández de Córdoba, Plaza América local N°7, Distrito y Provincia de Panamá, en adelante denominado "EL OTORGANTE", celebran el siguiente contrato de programa de capacitación para servidores públicos bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERO: El presente contrato tiene como propósito el brindarles a los servidores públicos, que cumplan con los requisitos exigidos, la oportunidad de obtener conocimientos, que les permita desarrollarse profesionalmente como líderes, y les ofrezca una amplia visión y herramientas de trabajo.

SEGUNDO: Declara EL OTORGANTE, que se le concederá a EL BENEFICIARIO un total de _____ (Balboas), producto del pago por el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.) _____ que se impartirá en _____ por un período de _____. Dicho monto será pagado de acuerdo con las condiciones estipuladas con el Departamento de Administración y la UNIVERSIDAD DE PANAMÁ.

TERCERO: EL BENEFICIARIO tiene la responsabilidad de entregar el plan de estudio de la capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc., el cual debe indicar la fecha de inicio y culminación de este.

CUARTO: EL BENEFICIARIO tiene la responsabilidad de replicar el conocimiento en el área de trabajo, en la mejora de los procesos y procedimientos a ejecutarse en la entidad; a su vez ser agente multiplicador para los demás servidores públicos.



QUINTO: EL BENEFICIARIO debe pagar la deuda total representada por este contrato, y podrá ser exigido judicial o extrajudicialmente, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Por el incumplimiento de EL BENEFICIARIO del "período de lealtad" que consta de dos (2) años, el cual empieza a partir del momento que se realice el primer pago.
- b) Por renuncia de EL BENEFICIARIO a la institución de EL OTORGANTE antes de los dos (2) años del periodo de lealtad.
- c) Por destitución justificada de EL BENEFICIARIO.
- d) Por el retiro injustificado de EL BENEFICIARIO de el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.).
- e) Si EL BENEFICIARIO no obtiene la nota mínima de 71 puntos al terminar el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.) o su equivalente para aprobar el mismo.

SEXTO: EL BENEFICIARIO al finalizar el plan de estudio, debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal en el término estipulado en la cláusula Segunda.

SÉPTIMO: EL BENEFICIARIO tiene un plazo de tres (3) meses calendario para pagar la totalidad de la suma de acuerdo con lo establecido en este contrato de capacitación a EL OTORGANTE en caso de incumplimiento de lo estipulado en la cláusula Quinta.

OCTAVO: Declara EL BENEFICIARIO que acepta y se obliga a cumplir lo establecido en las cláusulas que preceden, y, por tanto, se atiene y entiende como obligación clara, exigible y de plazo vencido, el pago de la suma de dinero establecida en las cláusulas anteriores en el evento del incumplimiento de los términos del presente Contrato.

Este Contrato queda sujeto a las leyes de la República de Panamá y para todo lo relativo al cumplimiento o requerimiento judicial de las obligaciones contraídas en el mismo, EL BENEFICIARIO se somete expresamente a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Panamá, República de Panamá.

Otorgado en la ciudad de Panamá a los _____ días del mes de _____ del año _____.

EL OTORGANTE

EL BENEFICIARIO



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CONTRATO PARA PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR MONTOS SUPERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00)		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: FORM-RRHH-007-2019	
	Fecha de Creación: abril 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 2.0



FORM-RRHH-007-2019
Versión 2.0

CONTRATO N° ____ DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR MONTOS SUPERIORES A MIL BALBOAS (B/.1,000.00) PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SIACAP

Por este medio yo, _____, varón ó mujer, panameño (a), mayor de edad, casado (a), con cédula de identidad personal _____, con domicilio en _____, en lo sucesivo "EL BENEFICIARIO", actuando en mi propio nombre y representación, por una parte; y por la otra, el SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS (SIACAP), con D.V. 12 y 8NT-1-22190, representada y facultada por su Secretaria Ejecutiva _____, con cédula de identidad personal _____, con domicilio en Calle Jorge Zarak, entre Vía España y Vía Fernández de Córdoba, Plaza América local N°7, Distrito y Provincia de Panamá, en adelante denominado "EL OTORGANTE", celebran el siguiente contrato de programa de capacitación para servidores públicos bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERO: El presente contrato tiene como propósito el brindarles a los servidores públicos, que cumplan con los requisitos exigidos, la oportunidad de obtener conocimientos, que les permita desarrollarse profesionalmente como líderes, y les ofrezca una amplia visión y herramientas de trabajo.

SEGUNDO: Declara EL OTORGANTE, que se le concederá a EL BENEFICIARIO un total de _____ (Balboas), producto del pago por el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.) que se impartirá en _____ por un período de _____. Dicho monto será pagado de acuerdo con las condiciones estipuladas con el Departamento de Administración y la UNIVERSIDAD DE PANAMÁ.

TERCERO: EL BENEFICIARIO tiene la responsabilidad de entregar el plan de estudio de la capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc., el cual debe indicar la fecha de inicio y culminación de este.

CUARTO: EL BENEFICIARIO tiene la responsabilidad de replicar el conocimiento en el área de trabajo, en la mejora de los procesos y procedimientos a ejecutarse en la entidad; a su vez ser agente multiplicador para los demás servidores públicos.



QUINTO: EL BENEFICIARIO debe pagar la deuda total representada por este contrato, y podrá ser exigido judicial o extrajudicialmente, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Por el incumplimiento de EL BENEFICIARIO del "período de lealtad" que consta de dos (2) años, el cual empieza a partir del momento que se realice el primer pago.
- b) Por renuncia de EL BENEFICIARIO a la institución de EL OTORGANTE antes de los dos (2) años del periodo de lealtad.
- c) Por destitución justificada de EL BENEFICIARIO.
- d) Por el retiro injustificado de EL BENEFICIARIO de el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.).
- e) Si EL BENEFICIARIO no obtiene la nota mínima de 71 puntos al terminar el/la (capacitación, maestría, diplomado, seminario, etc.) o su equivalente para aprobar el mismo.

SEXTO: EL BENEFICIARIO al finalizar el plan de estudio, debe entregar copia del diploma y/o certificado recibido a la Oficina Institucional de Recursos Humanos para actualizar su expediente personal en el término estipulado en la cláusula Segunda.

SÉPTIMO: EL BENEFICIARIO tiene un plazo de tres (3) meses calendario para pagar la totalidad de la suma de acuerdo con lo establecido en este contrato de capacitación a EL OTORGANTE en caso de incumplimiento de lo estipulado en la cláusula Quinta.

OCTAVO: Declara EL BENEFICIARIO que acepta y se obliga a cumplir lo establecido en las cláusulas que preceden, y, por tanto, se atiene y entiende como obligación clara, exigible y de plazo vencido, el pago de la suma de dinero establecida en las cláusulas anteriores en el evento del incumplimiento de los términos del presente Contrato.

Este Contrato queda sujeto a las leyes de la República de Panamá y para todo lo relativo al cumplimiento o requerimiento judicial de las obligaciones contraídas en el mismo, EL BENEFICIARIO se somete expresamente a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Panamá, República de Panamá.

Otorgado en la ciudad de Panamá a los _____ días del mes de _____ del año _____.

EL OTORGANTE

EL BENEFICIARIO



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CONTRATO PARA PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR MONTOS SUPERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00)		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: FORM-RRHH-007-2019	
	Fecha de Creación: abril 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 2.0

REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	CONTRATO PARA PROGRAMA DE CAPACITACIÓN POR MONTOS SUPERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00)			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-007-2019	
	Fecha de Creación: abril 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 2.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se modificaron, eliminaron y actualizaron los siguientes puntos:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Elimino la cláusula novena.</i> • <i>Modifico los años del periodo de lealtad.</i> 	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>



INFORME DE CAPACITACIÓN



ELABORADO POR: (NOMBRE DEL PARTICIPANTE DE LA
CAPACITACIÓN)

(MES) (AÑO)



DATOS GENERALES DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA:

1. Nombre de la capacitación:

Anotar el nombre del evento al que asistió especificando si fue curso, taller, seminario, maestría, etc.

2. País y la institución:

Anotar el nombre del país y la institución donde se realizó la capacitación.

3. Fecha de realización:

Debe indicar el período de realización de la capacitación.

DESCRIPCIÓN:

1. Resumen de la capacitación:

Debe identificar el contenido básico, alcance e importancia de la capacitación para el Plan Operativo Anual del departamento, oficina o unidad.

2. Objetivos de la capacitación:

Debe describir los objetivos generales de la capacitación.

3. Contenidos desarrollados:

Debe detallar los contenidos desarrollados.

4. Metodología utilizada:

Debe explicar las estrategias y técnicas de aprendizaje utilizadas, por ejemplo, Visitas de Campo, Foros, Exposiciones Magistrales, etc.

5. Aplicación:

Debe explicar cómo los conocimientos recibidos se aplicarán en el entorno laboral.

6. Conclusiones:

Debe manifestar los resultados y/o consecuencias de la capacitación realizada.



APROBACIÓN:

Firma del Jefe inmediato: _____

Fecha:

.....

Para uso de Recursos Humanos

Firma de Recursos Humanos _____

Fecha: _____



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO – INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-010-2019
	Fecha de Creación: mayo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0

REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INTERNA

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1.000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1.000.00).

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2019 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO – INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-010-2019	
	Fecha de Creación: mayo 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>





AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DIRECTO
CAPACITACIÓN – OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Panamá, (día) de (mes) de (año).

Yo _____ mayor de edad, identificado con cédula de identidad _____, con cargo actual de _____ y número de planilla _____ en pleno uso de mi capacidad física y mental, por medio del presente documento autorizo a la institución Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) en la cual laboro para retener, deducir y pagar a favor de la *Cuenta del Tesoro Nacional de la República de Panamá*, quincenalmente de mi salario B./_____ **(espacio para escribir la cantidad en letras)** hasta completar la totalidad de B./_____ **(espacio para escribir la cantidad en letras)**, la cual debe ser cancelada en 3 meses con base a lo establecido en el documento denominado CONTRATO PARA CAPACITACIÓN **(FORM-RRHH-007-2019)** para la capacitación _____ **(colocar el nombre de la capacitación)**.

La primera cuota será descontada en el pago de la quincena de _____.

(Nombre y firma del servidor público)

Fecha: _____

Para uso de Recursos Humanos

Firma de Recursos Humanos _____

Fecha: _____



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO VOLUNTARIO		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-012-2019
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0



FORM-RRHH-012-2019
Versión 1.0

AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DIRECTO
CAPACITACIÓN – OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Panamá, (día) de (mes) de (año).

Yo _____ mayor de edad, identificado con cédula de identidad _____, con cargo actual de _____ y número de planilla _____ en pleno uso de mi capacidad física y mental, por medio del presente documento autorizo a la institución Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) en la cual laboro para retener, deducir y pagar a favor de la Cuenta del Tesoro Nacional de la República de Panamá, quincenalmente de mi salario B./ _____ (espacio para escribir la cantidad en letras) hasta completar la totalidad de B./ _____ (espacio para escribir la cantidad en letras), la cual debe ser cancelada en 3 meses con base a lo establecido en el documento denominado CONTRATO PARA CAPACITACIÓN (FORM-RRHH-007-2019) para la capacitación _____ (colocar el nombre de la capacitación).

La primera cuota será descontada en el pago de la quincena de _____.

(Nombre y firma del servidor público)
Fecha: _____

Para uso de Recursos Humanos

Firma de Recursos Humanos _____
Fecha: _____



REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Luz Herrera
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Luz Herrera</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO VOLUNTARIO			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-012-2019	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Agosto 2021</i>



Necesidades de Capacitación de Personal
Depto./Unidad/Oficina: _____



N°	TEMA/TÍTULO	JUSTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	CATEGORÍA DEL EVENTO (NACIONAL INTERNACIONAL)	INFORMACIÓN DEL EVENTO (si el evento tiene PÁGINA WEB por favor proporcionar el enlace/link)	TIPO DE EVENTO	FECHA DE INICIO DEL EVENTO	FECHA DE FIN DEL EVENTO	INVERSIÓN (\$)	INDIQUE QUE META DEL PLAN OPERATIVO ANUAL ESTA RELACIONADO EL EVENTO SOLICITADO	ORDEN DE RELEVANCIA DE TEMAS (5 Muy importante, 4 importante, 3 Regular, 2 Postergable a seis (6) meses y 1 Postergable a un (1) año)
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											





**SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS**

FORMATO – NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

**OFICINA INSTITUCIONAL DE
RECURSOS HUMANOS**

CÓDIGO: FORM-RRHH-013-2019

Fecha de
Creación: julio 2019

Fecha de
Actualización: diciembre 2021

Versión:
1.0

Próxima
Revisión: 2022

FORM-RRHH-013-2019
Versión 1.0

Necesidades de Capacitación de Personal
Deplo./Unidad/Oficina: _____



N°	TEMA/TÍTULO	JUSTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	CATEGORÍA DEL EVENTO (NACIONAL/INTERNACIONAL)	INFORMACIÓN DEL EVENTO (si el evento tiene página web por favor proporcionar el enlace/URL)	TIPO DE EVENTO	FECHA DE INICIO DEL EVENTO	FECHA DE FIN DEL EVENTO	INVERSIÓN (\$)	INDICAR QUE META DEL PLAN OPERATIVO ANUAL ESTA RELACIONADO EL EVENTO SOLICITADO	ORDEN DE RELEVANCIA DE TEMAS (5 Muy importante, 4 importante, 3 Regular, 2 Postergable a seis (6) meses y 1 Postergable a un (1) año)
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

FORM-RRHH-005-2018 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO – NECESIDADES DE CAPACITACIÓN		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-013-2019
	Fecha de Creación: julio 2019	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión: 1.0

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se incluyo la columna denominada "Justificación de la Actividad". Actualización de la sección de Referencias y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</i>	<i>Diciembre 2021</i>



Plan de Capacitación Institucional



N°	TEMA/TÍTULO	OBJETIVO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	CATEGORÍA DEL EVENTO	MODALIDAD	METODOLOGÍA	FECHA DE INICIO DEL EVENTO	FECHA DE FIN DEL EVENTO	INVERSIÓN (\$)	OBJETIVO ALINEADO CON EL PLAN OPERATIVO ANUAL (Vigente)
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

FORMATO – PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO: FORM-RRHH-014-2019

Fecha de Creación: diciembre 2021

Fecha de Actualización: n/a

Versión: 0.0

Próxima Revisión: 2022

FORM-RRHH-014-2019

Plan de Capacitación Institucional

N°	TEMA/TÍTULO	OBJETIVO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	CATEGORÍA DEL EVENTO	MODALIDAD	METODOLOGÍA	FECHA DE INICIO DEL EVENTO	FECHA DE FIN DEL EVENTO	INVERSIÓN (\$) (1)	OBJETIVO ALINEADO CON EL PLAN OPERATIVO ANUAL (Vigente)
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										



REFERENCIAS:

POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL.

INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

INST-RRHH-001-019 CAPACITACIONES POR MONTOS SUPERIORES A LOS MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL BALBOAS (B/.1,000.00).

INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FORM-RRHH-005-2018 SOLICITUD DE CAPACITACIONES-SEMINARIOS-CURSO

FORM-RRHH-008-2019 FORMATO PARA NOTIFICAR LOS PAGOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS.

FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 42 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 90, NUMERAL 8 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

ARTÍCULO 91, NUMERAL 15 RESOLUCIÓN N°003 DE 6 DE FEBRERO DE 2003 (REGLAMENTO INTERNO SIACAP)

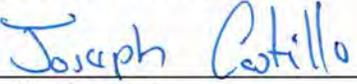


	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO – PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-014-2019
	Fecha de Creación: diciembre 2021	Fecha de Actualización: n/a	Versión: 0.0

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Ayudante General
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



 SIACAP CONFIANZA-FORTALEZA-SOLIDEZ	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA PLANILLAS, GASTOS DE REPRESENTACIÓN Y DESCUENTOS COMERCIALES		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	CÓDIGO: FORM-RRHH-015-2022	
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0

PLANTILLA PERMANENTE / REGULAR

Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
 Planilla Regular (número de quincenas) de (mes) (año)
 Control No. 22 - (año)

FORM-RRHH-015-2022


 abril 20, 2022

Número	Cédula	Seg. Soc.	No. Emple.	Cargo	Unidad Administrativa	Clase	Salario	DESCUENTOS							T. pago	Observaciones			
								Seg. Soc.	Seg. E.	I. SR	Devol. Cotizac.	Sicapi	A. Extra	S. Neto					
Totales Neto de Planilla (de)																			
Carga Patronal																			
Rango																			
Totales de Patronal																			

Alcaldía Municipal

Jefe de Recursos Humanos _____ Jefe de Administración y Servicios Especiales _____ Oficina de Planeación C.O.R. _____

PLANTILLA TRANSITORIO

Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
 Planilla Transitorio (número de quincenas) de (mes) (año)
 Control No. 22 - (año)

FORM-RRHH-015-2022


 abril 20, 2022

Número	Cédula	Seg. Soc.	No. Emple.	Cargo	Unidad Administrativa	Clase	Salario	DESCUENTOS							T. pago	Observaciones			
								Seg. Soc.	Seg. E.	I. SR	Devol. Cotizac.	Sicapi	A. Extra	S. Neto					
Totales Neto de Planilla (de)																			
Carga Patronal																			
Rango																			
Totales de Patronal																			

Alcaldía Municipal

Jefe de Recursos Humanos _____ Jefe de Administración y Servicios Especiales _____ Oficina de Planeación C.O.R. _____



PLANTILLA GASTOS DE REPRESENTACIÓN



abril 20, 2022

Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
Planilla Gastos de Representación (número de quincena) de (mes) (año)
Control No. XX - (año)

FORM-RRHH-015-2022

Nombre	Cédula	Seg. Soc.	No. Empl.	Cargo	Unidad Administrativa	Clave	Salario	DEDUCCIONES								S. Neto	T. pago	Observaciones											
								Seg. Soc.	Seg. E.	I.R.	Desc. Comerc.	Siacap	A. Extra																
								B/		B/		B/		B/		B/													
Total en Neto de Planilla								B/		B/		B/		B/		B/		B/											
Carga Patronal								B/																					
Riesgo								B/																					
Terceros de Patronal								B/																					

Jefe de Recursos Humanos

Jefe de Administración y/o Secretario Ejecutivo

Oficina de Fiscalización C.G.R.

DESCUENTOS COMERCIALES



Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
Planilla Descuentos Comerciales (número de quincena) de (mes) (año)
Control No. XX - (año)

FORM-RRHH-015-2022

abril 20, 2022

Nombre del Servidor Público	Entidad	Monto	Observaciones
Gran Total		B/	-

Jefe de Recursos Humanos

Jefe de Administración y/o Secretario Ejecutivo

Oficina de Fiscalización C.G.R.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	PLANTILLA PARA PLANILLAS, GASTOS DE REPRESENTACIÓN Y DESCUENTOS COMERCIALES			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-015-2022	
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2023

REFERENCIAS

FORM-ADM-018-2022 INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN

PROC-RRHH-003-2022 CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES POR RECURSOS HUMANOS

INST-RRHH-008-2022 GUÍA PARA CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES

PROC-ADM-006-2022 PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

INST-ADM-008-2022 GUÍA PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista
Firma	<i>Eric Matos</i>
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	<i>Joseph Castillo</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA PLANILLAS, GASTOS DE REPRESENTACIÓN Y DESCUENTOS COMERCIALES		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-015-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



Nombre	Cédula	Seg. Soc	No. Empl	Cargo	Unidad Administrativa	Clave	Salario	DEDUCCIONES							S. Neto	T. pago	Observaciones					
								Seg. Soc.	Seg. E.	I S/R.	Desc Comerc	Siacap	A. Extra									
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
Totales Neto de Planilla								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
Carga Patronal								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
Riesgo								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
Totales de Patronal								B/	-	B/	-	B/	-	B/	-	B/	-					
G.011610101.071.002 B/																						

Jefe de Recursos Humanos

Jefe de Administración y/o Secretario Ejecutivo

Oficina de Fiscalización C.G.R.





abril 20, 2022

Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
 Planilla Gastos de Representación (Número de quincena) de (mes) (año)
 Control No. XX - (año)

FORM/RH/M/01/5/2022

Nombre	Cédula	Seg. Soc	No. Empl	Cargo	Unidad Administrativa	Clave	Salario	DEDUCCIONES							S. Neto	T. pago	Observaciones					
								Seg. Soc.	Seg. E.	I S/R.	Desc Comerc.	Siacap	A. Extra	B.				B.	B.			
Totales Neto de Planilla								B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	
Carga Patronal								B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	
Totales de Patronal								B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	
G.011510101.071.030	B/.	-						B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-	B/.	-			

Jefe de Recursos Humanos _____

Jefe de Administración y/o Secretario Ejecutivo _____

Oficina de Fiscalización C.G.R. _____





Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
 Planilla Descuentos Comerciales (número de quincena) de (mes) (año)
 Control No. XX - (año)

FORM-RRHH-015-2022

abril 20, 2022

Nombre del Servidor Público	Entidad	Monto	Observaciones
Gran Total		B/. -	

 Jefe de Recursos Humanos

 Jefe de Administración y/o Secretario Ejecutivo

 Oficina de Fiscalización C.G.R.



 <p>SIACAP CONFIANZA-FORTALEZA-SOLIDEZ</p>	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO DE INFORME DE TELETRABAJO		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-016-2020
	Fecha de Creación: noviembre 2020	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal temporal y terceros que hagan uso de la modalidad de teletrabajo.

GLOSARIO:

1. **Teletrabajo:** Consiste en la prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y/o análogos. Los empleados/funcionarios podrán usar la tecnología para trabajar a distancia durante algunos días o jornadas específicas.



FORM-RRHH-016-2020

INFORME DE TELETRABAJO

INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE COMPLETO DEL FUNCIONARIO			
CÉDULA			
CARGO			
UNIDAD ADMINISTRATIVA			
FECHA	Dd/mm/aaaa		
CONDICIONES DE TELETRABAJO			
EQUIPO TECNOLÓGICO	<input type="checkbox"/> Propio	<input type="checkbox"/> Institucional	
ACCESO A INTERNET	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
ACCESO A LAS APLICACIONES DEL SIACAP	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	
ACTIVIDADES DE TELETRABAJO			



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO DE INFORME DE TELETRABAJO		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-016-2020
	Fecha de Creación: noviembre 2020	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

REFERENCIAS:

LEY 126 DEL 18 DE FEBRERO DE 2020 - ESTABLECE Y REGULA EL TELETRABAJO Y MODIFICA EL ARTÍCULO 151 DEL CÓDIGO DE TRABAJO.

DECRETO EJECUTIVO No. 696 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2018 - QUE ADOPTA EL TEXTO ÚNICO DE LA LEY 9 DE 1994, QUE ESTABLECE Y REGULA LA CARRERA ADMINISTRATIVA, MODIFICADO POR LA LEY 23 DE 2017.

DECRETO EJECUTIVO No. 378 DE 17 DE MARZO DE 2020 - ESTABLECE MEDIDAS PARA EVITAR CONTAGIO DEL COVID-19 EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

INST-RRHH-006-2020 - INFORME DE TELETRABAJO



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMATO DE INFORME DE TELETRABAJO		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-016-2020
	Fecha de Creación: noviembre 2020	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong M.
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Rebeca Soong M</i>
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE INFORME DE TELETRABAJO			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-016-2020	
	Fecha de Creación: noviembre 2020	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2021

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





FORM-RRHH-017-2021

REQUERIMIENTO DE PERSONAL
OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Fecha de solicitud:	
Unidad Solicitante:	
Nombre del Puesto:	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> N/A
Edad:	<input type="checkbox"/> Mínimo <input type="checkbox"/> Máximo <input type="checkbox"/> N/A
Estado civil:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> N/A
Disponibilidad viajar:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A
Escolaridad mínima deseada:	
Experiencia mínima requerida:	
Habilidades técnicas mínimas requeridas:	
Funciones Generales del Puesto:	

Firma Jefe la Unidad Solicitante	Recibido por el Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.	VoBo de la Secretaria Ejecutiva



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	REQUERIMIENTO DE PERSONAL		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-017-2021
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0



FORM-RRHH-017-2021

REQUERIMIENTO DE PERSONAL
OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Fecha de solicitud:	
Unidad Solicitante:	
Nombre del Puesto:	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> N/A
Edad:	<input type="checkbox"/> Mínimo <input type="checkbox"/> Máximo <input type="checkbox"/> N/A
Estado civil:	<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> N/A
Disponibilidad viajar:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A
Escolaridad mínima deseada:	
Experiencia mínima requerida:	
Habilidades técnicas mínimas requeridas:	
Funciones Generales del Puesto:	

Firma Jefe la Unidad Solicitante	Recibido por el Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.	Votbo de la Secretaría Ejecutiva
----------------------------------	---	----------------------------------



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	REQUERIMIENTO DE PERSONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-017-2021	
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2022

REFERENCIAS:

PROC-RRHH-002-2021 MANEJO DE TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

INST-RRHH-007-2021 GUÍA PARA TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>RE Mejía</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	REQUERIMIENTO DE PERSONAL			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-017-2021	
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





FORM-RRHH-018-2021

FORMULARIO DE ENTREVISTA – RRHH

DATOS GENERALES DEL EVALUADO								
Nombre:				Edad:				
Puesto que aplica:				Cédula:				
Estado civil:			Teléfono:			Licencia:		
Dirección:								
Hijos:		Fecha de Nacimiento:						
Lugar de Nacimiento:								
Sufre de alguna enfermedad o reacción alérgica		Si <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		Está siguiendo algún tratamiento:		
Referencias Personales:		1.						
		2.						
Nombre y teléfono		3.						
Tiene usted parientes o amigos dentro del SIACAP					Si	No		
Idioma	Exc.	Bien	Regular	Otro idioma	Exc.	Bien	Regular	
Inglés:								
ASPECTO PERSONAL DEL EVALUADO								
Califique los diferentes criterios utilizando la siguiente escala: (3) Supera las Expectativas (2) Cumple las Expectativas (1) No Cumple las Expectativas								
Imagen Personal				Facilidad de Comunicación				
Puntualidad				Seguridad y Confianza				
Fortaleza o Cualidad:								
Debilidad o Necesita Mejorar:								
¿Cuál es el reto más difícil que ha afrontado y Cómo lo superó?								
Último título obtenido o nivel estudiado:								
¿Tiene planes de estudio en el futuro? Explique:					<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
¿Tiene experiencia como Instructor o Profesor? Explique:					<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No



EXPERIENCIA LABORAL		
Describa las tareas que realizaba o realiza en su último trabajo.		
¿Qué es lo que menos le gusta del cargo que desempeñaba o desempeña?		
¿Cuál ha sido el mayor aporte que usted realizó en su último trabajo?		
¿Por qué dejó su último trabajo?		
¿Qué habilidad ha desarrollado a lo largo de su carrera laboral?		
¿Cómo es o era su relación con su(s) jefe(s) inmediato?		
¿Por qué desea laborar en SIACAP?		
¿Cómo puede aportar o mejorar nuestra Institución?		
REQUISITOS DEL PUESTO		
Califique los diferentes criterios utilizando la siguiente escala: (3) Supera las Expectativas (2) Cumple las Expectativas (1) No Cumple las Expectativas		
<input type="checkbox"/>	Formación Académica	
<input type="checkbox"/>	Experiencia Laboral	
<input type="checkbox"/>	Actitud	
RANGO SALARIAL	ESCALA SALARIAL	ASPIRACION SALARIAL
Mínimo	B/.	B/.
Medio	B/.	B/.
Máximo	B/.	B/.
SE RECOMIENDA PARA EL CARGO		
<input type="checkbox"/>	Si se recomienda	<input type="checkbox"/> No se recomienda
COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR		
FECHA DE LA ENTREVISTA		ENTREVISTADO POR:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-018-2021
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0



FORM-RRHH-018-2021

FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH

DATOS GENERALES DEL EVALUADO							
Nombre:				Edad:			
Puesto que aplica:				Cédula:			
Estado civil:		Teléfono:		Licencia:			
Dirección:							
Hijos:		Fecha de Nacimiento:					
Lugar de Nacimiento:							
Sufre de alguna enfermedad o reacción alérgica		Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		Está siguiendo algún tratamiento:	
Referencias Personales:		1.					
		2.					
Nombre y teléfono		3.					
Tiene usted parientes o amigos dentro del SIACAP				Sí		No	
Idioma	Exc.	Bien	Regular	Otro idioma	Exc.	Bien	Regular
Inglés:							
ASPECTO PERSONAL DEL EVALUADO							
Califique los diferentes criterios utilizando la siguiente escala: (3) Supera las Expectativas (2) Cumple las Expectativas (1) No Cumple las Expectativas							
Imagen Personal				Facilidad de Comunicación			
Puntualidad				Seguridad y Confianza			
Fortaleza o Calidad:							
Debilidad o Necesita Mejorar:							
¿Cuál es el reto más difícil que ha afrontado y Cómo lo superó?							
Último título obtenido o nivel estudiado:							
¿Tiene planes de estudio en el futuro? Explique:				Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	
¿Tiene experiencia como Instructor o Profesor? Explique:				Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-018-2021
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0
		Próxima Revisión: 2022	



FORM-RRHH-018-2021

EXPERIENCIA LABORAL		
Describa las tareas que realizaba o realiza en su último trabajo.		
¿Qué es lo que menos le gusta del cargo que desempeñaba o desempeña?		
¿Cuál ha sido el mayor aporte que usted realizó en su último trabajo?		
¿Por qué dejó su último trabajo?		
¿Qué habilidad ha desarrollado a lo largo de su carrera laboral?		
¿Cómo es o era su relación con su(s) jefe(s) inmediato?		
¿Por qué desea laborar en SIACAP?		
¿Cómo puede aportar o mejorar nuestra Institución?		
REQUISITOS DEL PUESTO		
Califique los diferentes criterios utilizando la siguiente escala: (3) Supera las Expectativas (2) Cumple las Expectativas (1) No Cumple las Expectativas		
Formación Académica		
Experiencia Laboral		
Actitud		
RANGO SALARIAL	ESCALA SALARIAL	ASPIRACION SALARIAL
Mínimo	B/.	B/.
Medio	B/.	B/.
Máximo	B/.	B/.
SE RECOMIENDA PARA EL CARGO		
Si se recomienda		No se recomienda
COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR		
FECHA DE LA ENTREVISTA		ENTREVISTADO POR:



2

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-018-2021
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0
		Próxima Revisión: 2022	

REFERENCIAS:

PROC-RRHH-002-2021 - MANEJO DE TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

INST-RRHH-007-2021 - GUÍA PARA TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-018-2021	
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





FORM-RRHH-019-2021

FORMULARIO DE ENTREVISTA – TÉCNICA

DATOS GENERALES DEL EVALUADO																																																																																									
Nombre:																																																																																									
Puesto que aplica:																																																																																									
Nivel Educativo:																																																																																									
COMPETENCIAS FRENTE AL PUESTO QUE APLICA																																																																																									
Califique los diferentes criterios marcando con "x" las casillas descritas en el cuadro:																																																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px auto;"> <thead> <tr style="background-color: #e1eef6;"> <th style="width: 30%;">Generales</th> <th style="width: 10%;">Bajo</th> <th style="width: 10%;">Medio Bajo</th> <th style="width: 10%;">Medio</th> <th style="width: 10%;">Medio Alto</th> <th style="width: 10%;">Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención al Público</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Análisis</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Iniciativa</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Resolución de Problemas</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 10px auto;"> <thead> <tr style="background-color: #e1eef6;"> <th style="width: 30%;">Específicas</th> <th style="width: 10%;">Bajo</th> <th style="width: 10%;">Medio Bajo</th> <th style="width: 10%;">Medio</th> <th style="width: 10%;">Medio Alto</th> <th style="width: 10%;">Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>						Generales	Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto	Atención al Público						Análisis						Iniciativa						Organización						Resolución de Problemas						Específicas	Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto																																										
Generales	Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto																																																																																				
Atención al Público																																																																																									
Análisis																																																																																									
Iniciativa																																																																																									
Organización																																																																																									
Resolución de Problemas																																																																																									
Específicas	Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto																																																																																				
SE RECOMIENDA PARA EL CARGO																																																																																									
Si se recomienda			No se recomienda																																																																																						
COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR																																																																																									
FECHA DE LA ENTREVISTA			ENTREVISTADO POR:																																																																																						



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO DE ENTREVISTA – TÉCNICA		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-019-2021
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0
			Próxima Revisión: 2022



FORM-RRHH-019-2021

FORMULARIO DE ENTREVISTA – TÉCNICA

DATOS GENERALES DEL EVALUADO					
Nombre:					
Puesto que aplica:					
Nivel Educativo:					
COMPETENCIAS FRENTE AL PUESTO QUE APLICA					
Califique los diferentes criterios marcando con "x" las casillas descritas en el cuadro:					
Generales	Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto
Atención al Público					
Análisis					
Iniciativa					
Organización					
Resolución de Problemas					
Específicas	Bajo	Medio Bajo	Medio	Medio Alto	Alto
SE RECOMIENDA PARA EL CARGO					
<input type="checkbox"/> Si se recomienda			<input type="checkbox"/> No se recomienda		
COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR					
FECHA DE LA ENTREVISTA			ENTREVISTADO POR		



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	FORMULARIO DE ENTREVISTA – TÉCNICA		
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-019-2021
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

REFERENCIAS:

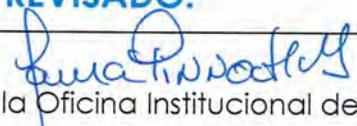
PROC-RRHH-002-2021 MANEJO DE TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

INST-RRHH-007-2021 GUÍA PARA TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO DE ENTREVISTA – TÉCNICA			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-019-2021	
	Fecha de Creación: junio 2021	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO: FORM-RRHH-020-2022

Fecha de Creación: julio 2022

Fecha de Actualización: N/A

Versión 0.0

Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0



OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS
FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ANUAL

DATOS GENERALES DEL SUJETO A EVALUACIÓN

Nombre del Evaluado _____	No. De Empleado _____
Cargo que desempeña _____	Cédula _____
Antigüedad en el cargo _____	Período de Evaluación _____
Unidad Administrativa _____	Sexo <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
Nombre del Superior Inmediato _____	Antigüedad en la Institución _____
Cargo del Superior Inmediato _____	

ESCALA DE CALIFICACIÓN

- 3- DS** **DESEMPEÑO SOBRESALIENTE:** Supera las expectativas, destacándose en algunas áreas. Entrega su trabajo en tiempo establecido e incluso muchas veces, se anticipa a las fechas. Con frecuencia presenta sugerencias e ideas innovadoras para mejorar los procesos de trabajo, manteniéndose profesionalmente actualizado.
- 2- CE** **CUMPLE LAS EXPECTATIVAS:** Demuestra un desempeño satisfactorio, contribuyendo con el cumplimiento de las metas de su unidad administrativa. Mantiene un desempeño competente. Entrega su trabajo en tiempo establecido.
- 1- NM** **NECESITA MEJORAR:** Se desempeña por debajo de lo esperado. Suele requerir que se supervise de cerca o constante seguimiento para la realización de sus funciones y/o tareas. Entrega su trabajo fuera de

FACTORES DE DESEMPEÑO Y RENDIMIENTO PARA TODO EL PERSONAL

Favor contestar objetivamente los siguientes factores, utilizando la escala de uno (1) a tres (3). Marque con una "x" la calificación que considera más se ajusta a la realidad del evaluado. Recuerde que solo puede escoger una casilla por factor.

		NIVEL DE DESEMPEÑO		
		1	2	3
A. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO				
		#N/D		
1	Aplica las técnicas que conoce en la realización de su trabajo.			
2	Conoce los procedimientos para realizar su trabajo.			
3	Aplica los conceptos requeridos al momento de hacer su trabajo.			
4	Conoce las fuentes de información necesarias para realizar su trabajo.			
5	Se mantiene actualizado con los nuevos conocimientos relativos a su trabajo.			
B. PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO				
		#N/D		
1	Produce la cantidad o volumen de trabajo esperado o asignado.			
2	La cantidad de trabajo que produce está de acuerdo con los recursos de los que dispone.			
3	Entrega su trabajo completo en el tiempo establecido.			
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.			
5	Planea y organiza su trabajo.			
C. CALIDAD DEL TRABAJO				
		#N/D		
1	Realiza su trabajo con prontitud.			
2	Realiza su trabajo con esmero.			
3	Realiza su trabajo con exactitud y precisión.			
4	Brinda un buen servicio al público o usuario.			
5	Los resultados de su trabajo cumplen con los objetivos establecidos.			





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO: FORM-RRHH-020-2022

Fecha de Creación: julio 2022

Fecha de Actualización: N/A

Versión 0.0

Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0



D. CAPACIDAD DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO		#N/D	
1	Posee habilidad para resolver problemas.		
2	Se adapta a los cambios que ocurren en su trabajo.		
3	Mantiene control de sí mismo, aún en situaciones de presión.		
4	Es un trabajador perseverante en el desempeño de su trabajo.		
5	Muestra destreza en la realización de su trabajo.		
E. RESPONSABILIDAD		#N/D	
1	Cumple sus labores con responsabilidad.		
2	Responde por los asuntos que le son encomendados.		
3	Acepta las nuevas responsabilidades que se le asignan.		
4	Muestra interés en desarrollar los trabajos que son de su competencia.		
5	Enfrenta y resuelve las dificultades que encuentra al realizar su trabajo.		
F. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES		#N/D	
1	Comparte información e ideas con los demás.		
2	Mantiene una buena comunicación con sus compañeros.		
3	Mantiene una buena comunicación con sus jefes.		
4	Se comporta de manera amable y cortés con los demás.		
5	Favorece el acuerdo y conciliación en su trato con jefes y compañeros.		
G. INICIATIVA Y CREATIVIDAD		#N/D	
1	Es creativo en el desempeño de sus funciones.		
2	Muestra iniciativa en el desempeño de su trabajo.		
3	Genera soluciones alternativas para superar las dificultades que se presentan en su trabajo.		
4	Trabaja con independencia, en la ejecución de sus tareas.		
5	Se adelanta a los problemas para prevenir que ocurran.		
H. ÉTICA, CONFIANZA Y HONESTIDAD		#N/D	
1	Su comportamiento propicia una atmósfera de confianza y respeto laboral.		
2	Su desempeño laboral se enfoca en los principios éticos establecidos para los servidores públicos.		
3	Es un trabajador que actúa con rectitud e integridad.		
4	Mantiene la reserva pertinente de la información y documentos bajo su responsabilidad.		
5	Custodia y administra los bienes con honestidad.		
I. COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO		#N/D	
1	Contribuye con sus aportes a la efectividad del equipo de trabajo.		
2	Acoya y colabora con los demás, según se le solicite o sea necesario.		
3	Tiene buena disposición para trabajar con sus compañeros.		
4	Tiene buena disposición para trabajar con sus jefes o supervisores.		
5	Alienta y fomenta el trabajo en equipo.		





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO: FORM-RRHH-020-2022

Fecha de Creación: julio 2022

Fecha de Actualización: N/A

Versión 0.0

Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0



J. DISCIPLINA		#N/D		
1	Cumple las directrices, indicaciones u órdenes de sus superiores.			
2	Cumple con las normas, reglamentos o procedimientos establecidos.			
3	Respeto las prohibiciones establecidas.			
4	Respeto los distintos niveles jerárquicos.			
5	Cumple con el Reglamento Interno de la institución.			

FACTORES DE DESEMPEÑO Y RENDIMIENTO PARA JEFES Y SUPERVISORES

		NIVEL DE DESEMPEÑO		
		1	2	3
K. PLANIFICACIÓN		#N/D		
1	Define los objetivos de la unidad por escrito y con claridad.			
2	Establece los medios y estrategias para alcanzar los objetivos.			
3	Elabora programas de trabajo de su unidad.			
4	Establece las políticas de trabajo de su unidad.			
5	Determina las metas de trabajo a cumplir.			
L. ORGANIZACIÓN		#N/D		
1	Define la forma en que se utilizarán los recursos.			
2	Asigna las tareas y responsabilidades a sus subalternos tomando en cuenta sus conocimientos, habilidades y destrezas.			
3	Coordina las acciones y actividades a realizar tanto a nivel interno como externo de su unidad de trabajo.			
4	Asigna los recursos de acuerdo a la actividad a realizar.			
5	Define y comunica a sus subalternos las prioridades con relación al trabajo.			
M. DIRECCIÓN		#N/D		
1	Contribuye en el desarrollo de los talentos de sus subalternos.			
2	Mantiene la disciplina en su área de trabajo.			
3	Orienta a sus subalternos para la realización de un trabajo de calidad.			
4	Delega tareas y responsabilidades cuando es necesario.			
5	Analiza los problemas de trabajo con sus subalternos para encontrar soluciones.			
N. EVALUACIÓN Y CONTROL		#N/D		
1	Comprueba el grado de cumplimiento alcanzado en el logro de metas y objetivos.			
2	Adopta las medidas correctivas o ajustes cuando es necesario.			
3	Establece las medidas de control requeridas.			
4	Establece normas y criterios para la ejecución del trabajo.			
5	Se mantiene informado del avance de las tareas que desarrollan sus subalternos.			
O. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES CON SUS SUBALTERNOS		#N/D		
1	Se comunica verbalmente de manera adecuada con sus subalternos.			
2	Se comunica por escrito de manera adecuada con sus subalternos.			
3	Es respetuoso con la opinión de sus subalternos.			
4	Tiene habilidad para escuchar a sus subalternos.			
5	Favorece el acuerdo y conciliación en su trato con sus subalternos.			



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-020-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0



PUNTUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y RENDIMIENTO PARA TODO EL PERSONAL

Nota: El promedio es igual a la sumatoria de los puntajes entre la cantidad de Factores Evaluados

Desempeño Sobresaliente	2.7 - 3.0	Promedio =	#N/D
Cumple las Expectativas	2.0 - 2.6		
Necesita Mejorar	1.0 - 1.9		

PUNTUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y RENDIMIENTO PARA JEFES Y SUPERVISORES

Nota: El promedio es igual a la sumatoria de los puntajes entre la cantidad de Factores Evaluados

Desempeño Sobresaliente	2.7 - 3.0	Promedio =	#N/D
Cumple las Expectativas	2.0 - 2.6		
Necesita Mejorar	1.0 - 1.9		

PUNTUACIÓN FINAL	#N/D
-------------------------	-------------

Comentarios del Evaluador (Jefe Inmediato):

Comentarios del Evaluado:

SECCIÓN FIRMAS

Evaluador (Jefe Inmediato)	Nombre
Firma	
Fecha	

Evaluado (Servidor público)	Nombre
Firma	
Fecha	

Oficina Institucional de Recursos Humanos	Nombre
Firma	
Fecha	

Secretario Ejecutivo	Nombre
Firma	
Fecha	



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-020-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0

REFERENCIAS

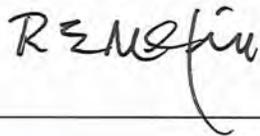
POL-RRHH-002-2022 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

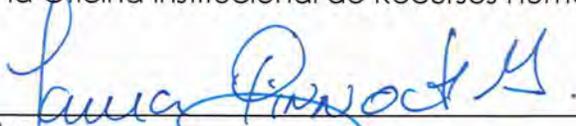
PROC-RRHH-004-2022 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

INST-RRHH-009-2022 GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS		CÓDIGO: FORM-RRHH-020-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0	Próxima Revisión: 2023

Versión 2.0

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





DEPARTAMENTO DE
PRESTACIONES Y ATENCIÓN
AL AFILIADO

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	RECEPCIÓN DE NOTAS, MEMORANDO Y CIRCULARES		
	DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES Y ATENCIÓN AL AFILIADO		CÓDIGO: PROC-PAA-001-2017
	Fecha de Creación: febrero 2017	Fecha de Actualización: abril 2022	Versión: 2.0 Próxima Revisión: 2023

OBJETIVOS

Establecer los lineamientos de recepción y entrega de las notas, circulares y/o memorándums (memos) del SIACAP.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores y personal de servicio profesional, que son partícipes en la recepción de notas, circulares y/o memorándums (memos) en el SIACAP.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

La información de este documento les brinda a los partícipes un conjunto de normas a seguir desde el momento de recepción de notas, circulares y/o memorándums (memos) en el SIACAP hasta su entrega al destinatario.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Entrega del documento en Local #7 en la recepción.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Documento digitalizado y entregado.



ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

Todas las notas, circulares y/o memorándums (memos) generados por cualquier departamento, oficina o unidad del SIACAP deberá seguir los lineamientos preestablecidos en el documento denominado NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS O CIRCULARES (**PROC-SE-001-2017**) y en el instructivo GUÍA PARA REDACCION DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES (**INST-SE-004-2022**).

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir para el proceso de recibo de documentación:

1. El encargado de la mensajería o el que funja como tal, debe presentar el documento en la recepción del local #7.
2. La recepcionista debe registrar y digitalizar la documentación.
3. La recepcionista debe notificar vía correo electrónico al departamento, oficina o unidad que el mismo puede ser retirado.

Importante: Dado que la institución no cuenta con un departamento de Archivística o Almacenaje de Documentos, cada departamento, oficina o unidad debe mantener en custodia su documentación.



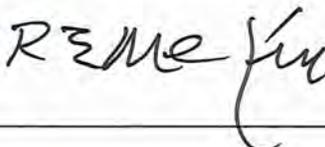
REFERENCIAS

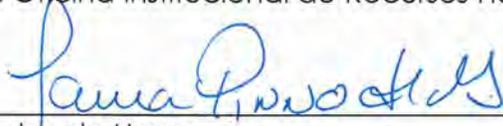
PROC-SE-001-2017 NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMORANDO O CIRCULARES

INST-PAA-009-2022 GUÍA PARA LA RECEPCIÓN DE NOTAS, MEMORANDO Y CIRCULARES

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eneida Araba de Hayer
Puesto	Jefe del Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se homologa el código/nomenclatura del procedimiento plasmado en la sección de Referencias.</i>	<i>Analista de Procesos - Informática</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>15 de marzo de 2018</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022 Actualización de la sección de Descripción y Cuadro de Firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de Prestaciones y Atención al Afiliado</i>	<i>Abril de 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	TRAMITE DE LAS PRESTACIONES DE LOS AFILIADOS			
	DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES Y ATENCIÓN AL AFILIADO		CÓDIGO: PROC-PAA-002-2019	
	Fecha de Creación: diciembre 2012	Fecha de Actualización: abril 2019	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2020

OBJETIVO:

Definir los procesos a seguir para tramitar correctamente las solicitudes de pago de beneficios del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos responsables de tramitar las solicitudes de pago de beneficios del Sistema de Ahorro y Capitalización de los Servidores Públicos.

GLOSARIO:

Afiliados: Corresponden a los servidores o ex servidores públicos que poseen una cuenta individual en el Sistema por haber realizado contribuciones al Fondo Complementario y al SIACAP y que, no se han pensionado por las alternativas 1 y 3 del artículo 5 de la Ley. La realización de una contribución al SIACAP genera la afiliación automática del trabajador al mismo. (Def. del artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.27 de 1997) y que, no se han pensionado o bien no han retirado su cuenta individual porque no cumplen con los requisitos que establece la Ley o habiendo cumplido con los mismos, mantiene su cuenta.

Entidad Registradora Pagadora (ERP): La entidad a que se refiere el numeral 1 del artículo 8 de la Ley. (Def. del artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.27 de 1997).

Adicional, a la definición establecida en el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.27 de 1997, el SIACAP reconoce como Entidad Registradora Pagadora (ERP) a la empresa seleccionada mediante



acto público, que llevará el registro de la cuenta individual de cada afiliado. Adicional prestará los siguientes servicios:

1. Apertura y cierre de cuentas individuales.
2. Cálculo, autorización y pago de beneficios.
3. Emisión, envío o entrega del estado de cuenta periódico de cada afiliado.
4. Presentación, al CODA, de Informes periódicos de gestión Operativa y Financiera.
5. Solicitar, a las EAI las transferencias de fondos para cubrir los pagos de beneficios a los afiliados.

Notificación: Es un acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento legal a las partes de un proceso sobre las decisiones tomadas en este.

Resolución de Pago: es el documento que dicta la decisión que emite el/la Secretaria Ejecutiva del SIACAP.

Sistema Web del SIACAP (SIWEBS): plataforma tipo web utilizada por los servidores públicos del SIACAP como herramienta para verificar, analizar y ejecutar de forma rápida y expedita los servicios ofrecidos al afiliado.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del proceso.

Entradas
<ol style="list-style-type: none">1. Formulario de Pago2. Documentación requerida según la opción de pago.



2. Salidas del proceso.

Salidas
<ol style="list-style-type: none">1. Resolución aprobada.2. Pago al Afiliado.

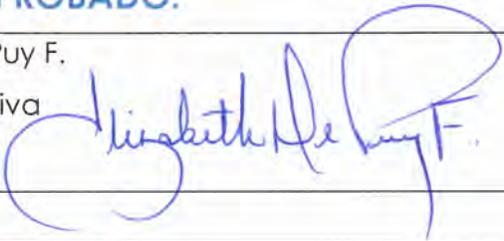
3. Normas Generales del Procedimiento.

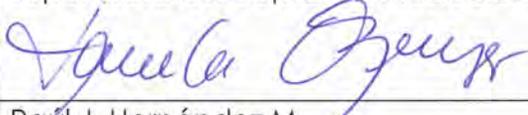
1. El afiliado se acerca a las oficinas de la ERP-SIACAP y realiza una solicitud de pago de beneficio.
2. La Ejecutiva de la ERP-SIACAP completa el Formulario de Pago de Beneficio con los datos específicos del afiliado quien lo verifica y firma.
3. El afiliado se acerca a las oficinas del SIACAP para notificarse.
4. La recepcionista de PAA debe solicitar la cédula al afiliado, buscar el número de resolución y lo remite al notificador y/o el oficinista de PAA.
5. El notificador y/o el oficinista de PAA debe recibir al afiliado, pedir cédula original buscar la resolución física y solicitar al afiliado o beneficiario que verifique sus datos personales, monto y señalamientos generales de la resolución y que firme el documento.
6. El oficinista de PAA debe informarle al afiliado el día que le corresponde retirar el cheque o fecha de la acreditación del monto a su cuenta.
7. El oficinista de PAA debe escanear la resolución para anexarla al expediente digital del afiliado y seleccionar el estatus de notificado en la aplicación SIWEBS.



REFERENCIAS:**LEY No. 8** de 6 de febrero de 1997**LEY No. 29** de 3 de julio de 2001**INST-PAA-001-2018** - TRAMITE DE LAS PRESTACIONES DE LOS AFILIADOS**REGLAMENTACIÓN:**

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eneida Araba de Hayer
Puesto	Jefe del Depto. de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Jairiela Bellizzi
Puesto	Supervisora del Depto. de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0	<i>Documento original PROC-PYR-01</i>	<i>Asesora de la Secretaría Ejecutiva</i>	<i>Secretaria Ejecutiva y Jefa de Prestaciones y Atención al Afiliado</i>	<i>Diciembre 2012</i>
1.0	<i>Se procedió a agregar los encabezados del SIACAP, se eliminaron las columnas, se adiciono información de Objetivo, Alcance, Glosario, Referencias, Reglamentación, Firmas de Revisión y Aprobación y el Historial de Cambios. Se modifico la nomenclatura del documento y se colocó la versión de este.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefa de Prestaciones y Atención al Afiliado</i>	<i>Abril 2019</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	PAGO DE BENEFICIOS DE LOS AFILIADOS			
	DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES Y ATENCIÓN AL AFILIADO		CÓDIGO: INST-PAA-001-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2012	Fecha de Actualización: abril 2019	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2020

OBJETIVO:

Definir las actividades para tramitar correctamente las solicitudes de pago a los afiliados del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos responsables de tramitar el pago de los ahorros a los afiliados al SIACAP.

GLOSARIO:

Afiliado: Corresponden a los servidores o ex servidores públicos que poseen una cuenta individual en el Sistema por haber realizado contribuciones al Fondo Complementario y al SIACAP y que no se han pensionado o bien, no han retirado su cuenta individual porque no cumplen con los requisitos que establece la Ley o habiendo cumplido con los mismos, mantienen su cuenta.

Entidad Registradora Pagadora (ERP): Es la Entidad privada seleccionada mediante acto público, cuyas funciones son: la apertura y cierre de cuentas individuales, el cálculo y pago de beneficios y la emisión y envío de entrega del estado de cuenta periódico de cada afiliado.

Secure File Transfer Protocol (SFTP): es un protocolo de red para establecer una conexión **segura** entre servidor y cliente con la finalidad de transferir y modificar archivos y carpetas evitando la modificación de este.



Call Center 311: Centro de Atención Ciudadana (3-1-1), enlace entre el ciudadano y las entidades del Estado. Se pueden ingresar quejas, denuncias o solicitudes, proponer ideas o sugerencias, así como realizar consultas de información de los requisitos para efectuar trámites con el Estado.

Notificación: Es un acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento legal a las partes de un proceso sobre las decisiones tomadas en este.

Resolución de Pago: es el documento que dicta la decisión que emite una determinada autoridad.

Sistema Web del SIACAP (SIWEBS): plataforma tipo web utilizada por los servidores públicos del SIACAP como herramienta para verificar, analizar y ejecutar de forma rápida y expedita los servicios ofrecidos al afiliado.

Apelación: es un recurso procesal que permite al afiliado solicitar una revisión/rectificación a su resolución de pago, siempre actuando de acuerdo a lo establecido por las leyes.

Aportes del Afiliado: Es la contribución mensual que realiza todo servidor público y ex servidor público al SIACAP, la cual se hizo obligatoria para todo funcionario que inició labores en el sector público después del 1º de enero de 2002, de acuerdo a la Ley 29 de 3 de julio de 2001.

Beneficiario: Persona que percibe las prestaciones o beneficios derivados de las contingencias previstas por las leyes, reglamentos y sus modificaciones para las prestaciones de vejez, invalidez, fallecimiento o cesantía; o las personas designadas por el afiliado, lo que deberá quedar debidamente registrado de conformidad con el procedimiento establecido por la Ley, su reglamento y otras normas de desarrollo.

Certificado: Documento que emite la Entidad Registradora Pagadora que indica las generales del afiliado y el monto que le corresponde al afiliado para proceder con el pago de las prestaciones o beneficio al afiliado o beneficiarios. El mismo es revisado por el SIACAP, si hubiese objeción, se rechaza con las observaciones. Una vez lo contenido en el Certificado muestre que se cumple con los requisitos de Ley, se



procede a la emisión de la Resolución motivada por parte de la Secretaría Ejecutiva del SIACAP que reconoce y ordena el pago.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

A. Entidad Registradora Pagadora (ERP) del SIACAP

1. El afiliado debe acercarse a las oficinas de la ERP del SIACAP para iniciar el trámite de solicitud de pago de beneficio.
2. La Ejecutiva de Relación de Atención al Afiliado solicita la documentación requerida al afiliado y completa el Formulario de Pago de Beneficio con los datos específicos del afiliado.
3. El afiliado debe indicar en el Formulario el método de Pago (Cheque o Transferencia bancaria) y procede a firmar este. **Nota:** en caso de seleccionar la opción de transferencia el afiliado debe colocar el número de cuenta bancaria a título personal.
4. La Ejecutiva de Relación de Atención al Afiliado le indica al mismo el tiempo probable para la Notificación y le brinda las opciones de: Página web del SIACAP, Centro De Atención Telefónica 311 (call center) y/o llamar al SIACAP para que este pueda corroborar si puede proceder a firmar la Resolución de Pago en las oficinas la Secretaría Ejecutiva del SIACAP. **Nota:** Se adhiere a la copia de la solicitud un documento con todo el procedimiento a seguir (Dirección, contacto para confirmar la fecha en que puede ir a firmar la resolución).
5. La Ejecutiva de Relación de Atención al Afiliado procede a remitir el Formulario de Pago de Beneficio a la Asistente de Operaciones de la ERP (backoffice) para el cálculo y emisión del Certificado de Autorización.



6. La asistente de operaciones de la ERP envía todos los lunes a través del Secure File Transfer Protocol (SFTP) del SIACAP la base de datos de los afiliados actualizada denominado "Archivo Plano".
7. La asistente de operaciones comunica vía correo electrónico a la Supervisora del Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado (PAA) del SIACAP que el Archivo Plano fue enviado a través del SFTP exitosamente.
8. La asistente de operaciones de la ERP todos los miércoles envía la siguiente documentación:
 - a. Mensajería (físico): Los Certificados de Autorización Afiliado.
 - b. SFTP: Archivo de Certificados de Autorización Afiliado.
9. La asistente de operaciones comunica vía correo electrónico a la Supervisora del Departamento del PAA con copia al Jefe de PAA y al Jefe de la Unidad de Informática que el Archivo de Certificados fue enviado a través del SFTP exitosamente.

B. Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado del SIACAP

El Departamento de PAA realiza las tareas que se detallan a continuación:

- I. Etapa Validación Certificados de Autorización
- II. Etapa Verificación Certificados de Autorización
- III. Etapa Aprobación Certificados de Autorización
- IV. Etapa Impresión Resoluciones de Pago Emitidas
- V. Etapa Firma Resoluciones de Pago Emitidas
- VI. Etapa Notificación al Afiliado

La recepcionista del SIACAP recibe los documentos originales para el trámite de Pago de Beneficio denominado Certificado de Autorización Afiliado y debe registrar los mismos en el sistema de control de correspondencia. Posterior al registro debe remitir los documentos a la Supervisora de PAA.



La supervisora de PAA recibe los documentos originales y debe categorizar y distribuir estos a cada oficinista de PAA.

I. ETAPA DE VALIDACIÓN CERTIFICADOS DE AUTORIZACIÓN

1. El Jefe de la Unidad de Informática procede a colocar el archivo de Certificados en la aplicación de Sistema Web del SIACAP (SIWEBS), el cual de manera automática ejecutará la validación de los registros entre el "Archivo de Certificado" y "Archivo Plano", referirse al documento denominado Validación de Registros de SIWEBS (**INST-TIC-013-2019**).
2. Posterior a la validación pueden presentarse dos (2) escenarios:
 - a. Validación sin Inconsistencias
 - b. Validación con Inconsistencias
Nota: En caso de inconsistencias en la validación de SIWEBS, referirse al documento denominado Validación de Registros de SIWEBS (**INST-TIC-013-2019**).

II. ETAPA DE VERIFICACIÓN CERTIFICADOS DE AUTORIZACIÓN

Si la validación no detecta inconsistencias se realizan las siguientes tareas:

1. Los oficinistas de PAA realizan la verificación de todos los certificados recibidos físicamente previo a su aprobación en la aplicación de SIWEBS. La verificación debe ser realizada en un periodo no mayor a un (1) día hábil. **Nota:** Los parámetros a verificar se determinan acorde a la categoría del certificado, referirse al documento denominado Matriz de Verificación de Certificados (**INST-PAA-005-2019**).
Nota: En caso de inconsistencias durante la verificación física, referirse al documento denominado Trámite de Corrección de Certificados (**INST-PAA-007-2019**).



2. Los oficinistas de PAA deben firmar en la parte inferior derecha los Certificado de Autorización, a fin de indicar que este fue verificado.

III. ETAPA DE APROBACIÓN CERTIFICADOS DE AUTORIZACIÓN

Si la verificación no detecta errores se realizan las siguientes tareas:

1. Los oficinistas de PAA deben aprobar cada certificado en la aplicación SIWEBS.
2. Los oficinistas de PAA deben buscar el certificado digital utilizando la cédula de identidad personal del afiliado.
3. Los oficinistas de PAA deben confirmar que los siguientes campos en la aplicación SIWEBS estén correctos: Nombre, cédula, Seguro Social, edad, periodo laborado y Monto a pagar.
4. Los oficinistas de PAA marcarán en la pestaña de "Aprobaciones/Rechazos" las opciones que estén acorde a los documentos físicos que se encuentran adjuntos a cada uno de los certificados.
5. Los oficinistas de PAA seleccionarán la opción de "Aprobado" de la lista del menú desplegable y procederán a presionar el botón de "aceptar". La etapa de aprobación debe ser realizada en un periodo no mayor a medio (1/2) día hábil. **Nota:** aparecerá un mensaje emergente en la parte superior, en la cual se debe presionar la opción de "aceptar".

Nota: En caso de inconsistencias durante la aprobación en SIWEBS, referirse al documento denominado Corrección de Certificados SIWEBS (INST-PAA-008-2019).



VII. ETAPA DE IMPRESIÓN RESOLUCIONES DE PAGO APROBADAS

Los oficinistas de PAA deben imprimir las Resoluciones desde la aplicación de SIWEBS.

1. Los oficinistas de PAA deben imprimir dos (2) hojas de Resolución: una (1) original en papel con sello frío y una (1) copia en hoja tamaño 8 1/2 x 13.
2. Los oficinistas de PAA deben proceder a compaginar las resoluciones impresas con los certificados recibidos físicamente. El orden de la documentación debe ser realizada en un periodo no mayor a medio (1/2) día hábil.
3. Los oficinistas de PAA deben remitir la documentación compaginada (resoluciones y certificados) al Jefe de PAA, para su verificación y firma.

VIII. ETAPA DE FIRMAS

1. El Jefe de PAA debe verificar de forma general los siguientes campos en los certificados recibidos físicamente: Nombre, cédula, monto a pagar y el cálculo.

Si la verificación no detecta errores se realizan las siguientes tareas:

2. El Jefe de PAA debe firmar ambas resoluciones con bolígrafo de tinta azul, la firma debe coincidir con la aceptada en su cédula de identidad personal. Esta etapa debe ser realizada en un periodo no mayor a un (1) día hábil.
3. El Jefe de PAA debe entregar las resoluciones firmadas a la asistente de Secretaría Ejecutiva para la firma de el/la Secretaria Ejecutiva.



4. El/la Secretaría Ejecutiva del SIACAP debe firmar ambas resoluciones con bolígrafo de tinta azul, la firma debe coincidir con la aceptada en su cédula de identidad personal. Esta etapa debe ser realizada en un periodo no mayor a un (1) día hábil.
5. La asistente de la Secretaría Ejecutiva del SIACAP verifica que todas las resoluciones estén firmadas y debe entregarlas a la Supervisora de PAA.
Nota: En caso de inconsistencias durante la firma de resoluciones, referirse al documento denominado Trámite de Corrección de Certificados (**INST-PAA-007-2019**).

IX. ETAPA DE NOTIFICACIÓN AL AFILIADO

1. La Supervisora de PAA recibe las resoluciones y confirma que todas cuenten con las firmas y documentos requeridos.
2. La Supervisora de PAA debe colocar los documentos en el archivador de Resoluciones ubicado en la oficina diagonal al puesto de la Supervisora de PAA, ubicada en el local #7.
3. La Supervisora de PAA verifica que el listado de "Afiliados por Notificarse" fue generado exitosamente por la aplicación SIWEBS y notifica mediante correo electrónico a la unidad de Informática para que los mismos procedan a realizar lo descrito en el documento denominado Actualización de Sección de "Afiliados por Notificarse". (**INST-TIC-012-2019**).
4. Los afiliados que iniciaron el proceso de pago tienen la opción de verificar si pueden acudir a firmar su resolución mediante las siguientes opciones:
 - a. Página web del SIACAP
 - b. Centro De Atención Telefónica 311 (call center)
 - c. Depto. de PAA del SIACAP.



5. Los afiliados a los cuales se le indica que sus resoluciones están aprobadas, deben apersonarse a las oficinas de la Secretaría del SIACAP en horario de 8:00am a 3:00pm de Lunes a Viernes (horario de atención al afiliado) para proceder a firmar su resolución con la cual se reconoce y ordena el pago de su cuenta.
6. La recepcionista de PAA debe solicitar al afiliado presentar su cédula de identidad personal original y vigente.
7. La recepcionista de PAA debe buscar en la aplicación de SIWEBS con el número de cédula del afiliado el número de su resolución y asignar un número de turno para su notificación.
8. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador debe solicitar la cédula de identidad personal al afiliado y procede a buscar el número de cédula en la aplicación de SIWEBS y su resolución impresa en el archivador de Resoluciones.

Nota: Verificar que el afiliado tenga su cédula y que la misma se encuentre vigente.

9. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador debe solicitar al afiliado que revise si los datos: nombre, número de cédula, número de seguro social, monto estén correctos. Si el afiliado tiene algún reclamo sobre el monto de su reembolso, se le explica el trámite realizado para calcular el monto. Si posterior a la explicación, el afiliado continúa en desacuerdo, el oficinista de PAA procede a orientar al afiliado a presentarse a la ERP y solicitar mayor explicación.

Nota: En caso de que el afiliado a pesar de la información adicional provista por la ERP mantiene preguntas o no esta de acuerdo respecto al cálculo del monto a recibir, tiene la facultad de iniciar el Trámite de Apelación, referirse al documento denominado Trámite de Apelación (INST-PAA-006-2019).



Si el afiliado acepta el monto a pagar indicado en la resolución se realizan las siguientes tareas:

10. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador debe anotar en la parte delantera inferior de la Resolución Original y la copia, la fecha y hora de la notificación y modificar el estatus de la Resolución del afiliado de "Aprobado" a "Notificado" en la aplicación SIWEBS.
11. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador debe entregar al afiliado la copia de su Resolución autenticada y la fecha de pago.
12. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador deben proceder a escanear la Resolución original firmada y los documentos anexos o expediente completo, los que quedaran automáticamente guardados dentro del archivo digital del afiliado en la aplicación SIWEBS.
13. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador debe generar diariamente al final o durante su jornada laboral el listado de afiliados notificados utilizando el formato predeterminado, referirse al documento denominado Listado de Afiliados Notificados (**FORM-PAA-001-2019**) y remitirlo mediante correo electrónico a la Supervisora de PAA.
14. Los oficinistas de PAA y/o el Notificador debe entregar diariamente al final de su jornada laboral todas las resoluciones notificadas con la copia impresa del listado de afiliados utilizando el formato predeterminado, referirse al documento denominado Listado de Afiliados Notificados (**FORM-PAA-001-2019**) a la Supervisora de PAA.
15. La Supervisora de PAA el día del cierre semanal debe cotejar las resoluciones entregadas diariamente por los oficinistas de PAA y/o el Notificador contra el listado de cierre generado automáticamente por la aplicación de SIWEBS.



16. La Supervisora de PAA debe emitir una nota para la ERP con la firma del Jefe de PAA, adjuntando la información de lista de cierre la cual muestra las generales de los afiliados notificados, la cantidad de resoluciones notificadas y el monto correspondiente a pagar.
 17. La Supervisora de PAA una vez recibe la nota firmada por el Jefe de PAA debe digitalizarla y sacar una (1) copia para remitirla al Depto. de Administración y que se coordine la entrega de esta, a través del conductor del SIACAP.
- Nota:** La nota digitalizada debe remitirse vía correo electrónico al Gerente de Operaciones de la ERP con copia a la Supervisora de Cuenta Individual de la ERP.
18. El conductor entrega la nota original en la oficina de casa matriz de la ERP y solicita el sello de recibido en la copia de esta.
 19. La recepcionista de PAA una vez recibe la nota con sello de recibido de la ERP por parte del conductor debe realizar lo descrito en el documento denominado Recepción de Notas, Memorando y Circulares (**PROC-PAA-001-2017**).



REFERENCIAS:

LEY No. 8 de 6 de Febrero de 1997

LEY No. 29 de 3 de Julio de 2001

PROC-PAA-002-2018 - TRÁMITE DE LAS PRESTACIONES DE LOS AFILIADOS

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE APOYO A INFORMÁTICA

INST-PAA-006-2019 - TRÁMITE DE APELACIÓN

INST-PAA-005-2019 - MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE CERTIFICADOS

PROC-PAA-001-2017 - RECEPCION DE NOTAS, MEMORANDO Y CIRCULARES.

FORM-PAA-001-2019 - LISTADO DE AFILIADOS NOTIFICADOS

INST-TIC-012-2019 - ACTUALIZACIÓN DE SECCIÓN DE "AFILIADOS POR NOTIFICARSE

INST-TIC-013-2019 - VALIDACIÓN DE REGISTROS EN SIWEBS

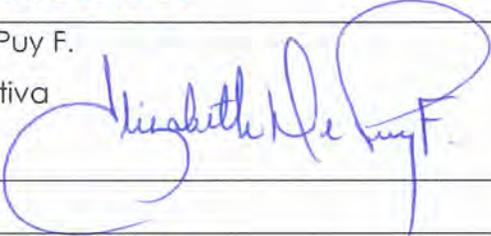
INST-PAA-007-2019 - TRÁMITE DE CORRECCIÓN DE CERTIFICADOS

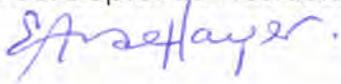
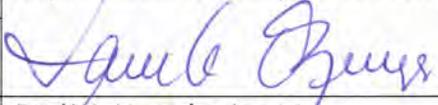
INST-PAA-008-2019 - CORRECCIÓN DE CERTIFICADOS SIWEBS



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eneida Araba de Hayer
Puesto	Jefe del Depto. de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Jairiela Bellizzi
Puesto	Supervisora del Depto. de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0	Documento original INST-PYR-01-01	Asesora de la Secretaria Ejecutiva	Secretaria Ejecutiva y Jefa de Prestaciones y Atención al Afiliado	Diciembre 2012
1.0	Se procedió a agregar los encabezados del SIACAP, se eliminaron las columnas, se adicionó información de Objetivo, Alcance, Glosario, Referencias, Reglamentación, Firmas de Revisión y Aprobación y el Historial de Cambios. Adicional se modificó la nomenclatura del documento y se colocó la versión de este.	Analista de Organización y Sistemas	Jefa de Prestaciones y Atención al Afiliado	Abril 2019



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA LA RECEPCIÓN DE NOTAS, MEMORANDO Y CIRCULARES		
	DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES Y ATENCIÓN AL AFILIADO		CÓDIGO: INST-PAA-009-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0

OBJETIVOS

1. Evitar la pérdida de documentación.
2. Evitar el atraso en la entrega de documentación.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores y personal de servicio profesional, que son partícipes en la redacción, revisión, firma, envío y recepción de una nota, memo y/o circular en el SIACAP.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

Todas las notas, circulares y/o memorándums (memos) generados por cualquier departamento, oficina o unidad del SIACAP deberá seguir los lineamientos preestablecidos en el documento denominado **NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS O CIRCULARES (PROC-SE-001-2017)** y en el instructivo **GUÍA PARA REDACCION DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES (INST-SE-004-2022)**.

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir todos los servidores públicos que participen del envío y recibo de notas, circulares y/o memorándums (memos) en el SIACAP:

1. El encargado de la mensajería o el que funja como tal, debe presentar el documento en la recepción del local #7, en un periodo no mayor a un (1) día hábil posterior a su entrega. (si aplica)



2. La recepcionista debe registrar el documento utilizando el reloj de marcación, y colocar el sello de recibido de la recepción, este proceso de registro debe ser inmediato.

Nota: El sello de recibido debe contener la firma de quién la recibe. (recepcionista o quién esté asistiendo la recepción), preferiblemente con bolígrafo de tinta color azul dado que permite mejor distinguir un documento original de su fotocopia o digitalización.

3. La recepcionista debe digitalizar el documento y archivar la copia digitalizada en el servidor de archivos, dentro de la carpeta determinada para los documentos escaneados, a más tardar un (1) día hábil después de su recepción.
4. La recepcionista debe notificar mediante correo electrónico al emisor/destinatario para el retiro del documento (utilizando la nomenclatura de esta o las iniciales), a más tardar un (1) día hábil después de su digitalización.
5. El emisor/destinatario debe retirar el documento a más tardar un (1) día hábil después de recibida la notificación.

Nota: Durante este periodo la correspondencia reposará en la bandeja de salida de la recepción.

6. En caso de notas determinadas como URGENTE, se debe proceder con todos los pasos antes descritos tan pronto se tenga el documento disponible.

Importante: Dado que la institución no cuenta con un departamento de Archivística o Almacenaje de Documentos, cada departamento, oficina o unidad debe mantener en custodia su documentación original.



REFERENCIAS

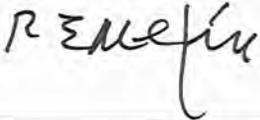
PROC-PAA-001-2017 PARA RECIBO Y ENTREGA DE NOTAS SIACAP

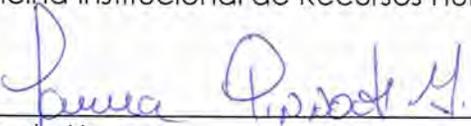
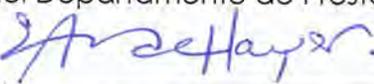
PROC-SE-001-2017 NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES

INST-SE-004-2022 GUÍA PARA REDACCION DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Eneida Araba de Hayer
Puesto	Jefe del Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





DEPARTAMENTO DE
SUPERVISIÓN DE ENTIDADES
ADMINISTRADORAS DE
INVERSIÓN Y
REGISTRADORA PAGADORA

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PLAN ÚNICO DE CUENTAS (PUC)			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		Código: PROC-SUP-001-2018	
	Fecha de Creación: noviembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVO:

Establecer las pautas para definir y administrar los distintos cambios que se realicen en el manual y/o catálogo de cuentas (PUC) del SIACAP.

ALCANCE:

Este documento aplica a todos los servidores públicos que realicen la revisión y actualización al manual y/o catálogo de cuentas, pasando por las revisiones, aprobaciones y controlando la eliminación de este (sí aplica).

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de la revisión, modificación/actualización del manual y/o catálogo de cuentas del SIACAP vía correo electrónico al Depto. de Supervisión de la EAI's y ERP. 2. Texto para revisar y/o modificar debe contener su respectiva justificación y presentarse con el formato preestablecido (FORM-SUP-002-2018).

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento firmado indicando si la modificación fue ACEPTADA/RECHAZADA (FORM-SUP-003-2018) por todos los operarios del Sistema. 2. Documento firmado del Visto Bueno de la Secretaría Ejecutiva



del SIACAP (**FORM-SUP-004-2018**).

3. Actualizar el documento de CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC (**FORM-SUP-001-2018**).

3. Descripción General del Procedimiento.

1. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP es el encargado de la revisión, análisis, aceptación o rechazo de todas las solicitudes de modificación y/o actualización del manual y catálogo de cuentas del SIACAP.
2. Los interesados solicitarán la revisión, modificación y/o actualización del manual y catálogo de cuentas utilizando el formato preestablecido (ver anexo #2 – **FORM-SUP-002-2018**.) mediante correo electrónico al jefe del Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.
3. Una vez aceptada o rechazada la solicitud, el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe completar el documento denominado FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (ver anexo #3 – **FORM-SUP-003-2018**) y remitirlo a los operarios del Sistema para su respectiva firma.

EN CASO DE RECHAZO:

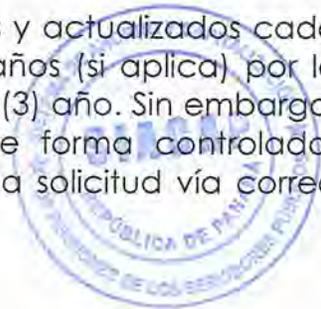
1. Una vez el documento denominado FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (**FORM-SUP-003-2018**) contenga las firmas requeridas, el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe digitalizar el mismo y ubicarlo en una carpeta digital del SIACAP y mantener bajo custodia el original.

EN CASO DE ACEPTACIÓN:

1. Una vez firmado el documento FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (**FORM-SUP-003-2018**), el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe completar el FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA (**FORM-SUP-004-2018**) y remitirlo al Departamento de Estudios Económicos para su revisión.
2. El jefe del Departamento de Estudios Económicos y el jefe de la Oficina de Auditoría Interna deberán revisar la documentación y de no haber observaciones procede a firmar para remitirlo a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP para su Visto Bueno.



3. Una vez se obtiene el Visto Bueno de la Secretaría Ejecutiva del SIACAP, el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe remitir el texto a modificar vía correo electrónico y hacer entrega de la documentación física utilizada en el presente procedimiento al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática.
4. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe seguir lo establecido en el Procedimiento denominado ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS (**PROC-TIC-010-2017**) para toda actualización solicitada por Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.
5. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática procederá a digitalizar el documento firmado y remitir copia digital al Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.
6. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe remitir copia del Manual actualizado a todos los operarios del Sistema y solicitar a la Oficina de Asesoría Legal la publicación del documento en Gaceta Oficial cada seis (6) meses durante los dos (2) primeros años (si aplica) por lo menos una (1) vez al año posterior del tercer (3) año).
7. Todos los documentos deberán ser revisados y actualizados cada seis (6) meses durante los dos (2) primeros años (si aplica) por lo menos una (1) vez al año posterior del tercer (3) año. Sin embargo, cualquier modificación puede realizarse de forma controlada, fuera del periodo establecido realizando una solicitud vía correo electrónico.

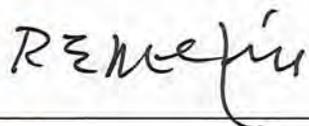


REFERENCIAS:

- INST-SUP-001-2018 – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
 FORM-SUP-001-2018 – CONTROL DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC
 FORM-SUP-002-2018 – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC
 FORM-SUP-003-2018 – FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO
 PROC-TIC-010-2017 - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS
 FORM-SUP-004-2018 – FORMATO DE VISTO BUENO SECRETARÍA EJECUTIVA

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>



Anexo #1

Formato preestablecido para el Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP para el control interno de solicitudes de revisión PUC.

FORMA PUC-001-2018
Versión 01

Control Interno de Solicitudes de Revisión/modificación PUC



# de Solicitud	Empresa	Nombre del Solicitante	Fecha de Solicitud	Nombre del Documento a revisar y/o actualizar	Núm. De Versión Vigente	Documentos Asociados (Procedimientos, Formularios, etc.)	Estado	Revisado por Depto. de Estudios Económicos	Revisado por Auditoría Interna	Vista Bueno de Secretaría Ejecutiva	Documento final actualizado por Unidad de Informatica	Documento final publicado en Gaceta Oficial por Auditoría Legal



Anexo #2

Formato preestablecido para solicitud de revisión y modificación/actualización del manual y catálogo de cuentas.



FORM-SUP-002-2018
Versión 1.0

**Solicitud de Revisión y/o Actualizaciones
del Documento PUC**

Versión vigente: _____

Nombre del solicitante: _____

Fecha de solicitud: _____

Descripción de la modificación:

Justificación de la solicitud:

*****CONTROL INTERNO – DEPTO. DE SUPERVISIÓN EAI'S Y ERP*****

Solicitud #: _____

Fecha de Recibo de Solicitud: _____

Recibido por: _____

NOMBRE Y FIRMA



Anexo #3

Formato preestablecido para aceptación/rechazo de toda solicitud de revisión y modificación/actualización del manual y catálogo de cuentas.



FORM-SUP-003-2018
Versión 1.0

Documento de Aceptación o Rechazo de Solicitudes PUC

SOLICITUD #: _____

ACEPTADA _____ RECHAZADA _____

DESCRIPCIÓN:

El presente documento notifica que la solicitud de modificación y/o actualización de la documentación del Plan Único de Cuentas (PUC) del SIACAP ha sido revisado, analizado y consensado en el Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP y las partes interesadas.

Todos los participantes admiten haber leído, entendido y consensado este documento y están de acuerdo en aceptar/rechazar dichas instrucciones y cumplir con lo establecido en el Manual del Plan Único de Cuentas del SAICAP, así como todas las leyes y reglamentos aplicables.

La solicitud de la instrucción original se encuentra anexo a este documento, el cual debe ser remitido para el Depto. De Estudios Económicos. Auditoría Interna y finalmente a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP para su Visto Bueno, previo a la inclusión en el Manual del PUC.

*******SECCIÓN FIRMAS*******

ERP – PROFUTURO Administradora
de Fondo de Pensiones y Cesantía, S.A.

EAI – Caja del Seguro Social

EAI – Consorcio Aliados
(Banco Aliado y Geneva Asset
Management, S.A.)



Departamento de Supervisión de las
EAI's y ERP del SIACAP

Anexo #4

Formato preestablecido para el Visto Bueno por parte de la Secretaría Ejecutiva para toda solicitud de revisión y modificación/actualización del manual y catálogo de cuentas.



FORM-SUP-004-2018
Versión 2.0

VISTO BUENO – SECRETARÍA EJECUTIVA

SOLICITUD #: _____

DESCRIPCIÓN:

El presente documento notifica que todos los participantes admiten haber leído, entendido y consensado este documento y están de acuerdo en **aceptar** dichas instrucciones y cumplir con lo establecido en el Manual del Plan Único de Cuentas del SIACAP, así como con todas las leyes y reglamentos aplicables.

Anexo se encuentran los documentos de la solicitud, revisión y aceptación de la(s) instrucción(es).

----- REVISADO -----

Jefe del Departamento de Estudios
Económicos

Jefe de la Oficina de Auditoría
Interna

----- VISTO BUENO -----

Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración
del SIACAP (CODA)



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	SUPERVISIÓN DEL INFORME REMITIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA – DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: PROC-SUP-003-2016	
	Fecha de Creación: septiembre 2016	Fecha de Actualización: marzo 2022	Versión: 3.0	Próxima Revisión: 2023

OBJETIVO:

Establecer las normas para la revisión, análisis y verificación del cumplimiento con la Ley No. 29 de 2001 del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de la Contraloría General de la República (CGR) bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

NORMAL GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión para la debida verificación de instituciones que incumplen con la aplicación del descuento del SIACAP.

Entradas del procedimiento:

Entradas
1. Archivo mensual de parte de la Contraloría General de la República denominado "sin_siacap"



Salidas del procedimiento:

Salidas
1. Generación del Reporte Mensual por Institución. 2. Notificación vía correo electrónico a las Instituciones con Incumplimiento.

1. El encargado de Contraloría coloca el archivo mensual "sin_siacap" en formato texto (.txt) en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe copiar el archivo en la diferente carpeta para evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe convertir el archivo de formato Texto (.txt) a formato Excel (.xls)
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe ordenar la data del archivo remitido por la Contraloría, acorde a lo establecido en el documento denominado Guía para análisis del informe "sin_siacap" remitido por la Contraloría General de la República (**INST-SUP-002-2022**).
5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe preparar los archivos por nombre de institución.
6. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe iniciar las notificaciones personalizadas por cada institución.
7. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe atender las consultas relacionadas a este informe con cada institución que lo solicite.
8. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe guardar el reporte trabajado de cada institución, en un histórico.



REFERENCIAS

INST-SUP-002-2022 GUÍA PARA ANÁLISIS DEL INFORME "SIN_SIACAP" REMITIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	<i>Mirna Guillén B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Se modifico el formato del documento.	Ing. Tatiana Chávez	Jefe del Departamento de Supervisión	2015
2.0	Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO y la sección de FIRMAS.	Analista de Organización y Sistemas	Jefe del Departamento de Supervisión	Septiembre 2016
3.0	Se modifico el formato del documento acorde con la plantilla establecida para el mismo. Adicional, se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, la sección de REFERENCIAS y se actualizo la sección de CUADRO DE FIRMAS.	Analista de Organización y Sistemas	Jefe del Departamento de Supervisión	Marzo 2022



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE APORTES Y REZAGOS REMITIDO POR LA ENTIDAD REGISTRADORA PAGADORA			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: PROC-SUP-004-2016	
	Fecha de Creación: septiembre 2016	Fecha de Actualización: marzo 2022	Versión: 3.0	Próxima Revisión: 2023

OBJETIVO:

Establecer las normas para la supervisión y análisis del cumplimiento de la Entidad Registradora del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de Entidad Registradora Pagadora bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

NORMAL GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión para la debida supervisión de la aplicación de aportes recibidos, distribuidos, rezagos y rezagos liberados por parte de la Entidad Registradora del SIACAP.

Entradas del procedimiento:

Entradas
1. Archivo mensual de parte de la Entidad Registradora Pagadora.

Salidas del procedimiento:

Salidas
1. Generación del Reporte Mensual de Supervisión.



1. El encargado de la Entidad Registradora Pagadora coloca el archivo mensual en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar una copia del archivo original y colocarlo en una carpeta diferente, con el fin de evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe revisar y analizar el reporte, considerando como mínimo los siguientes puntos:
 - a. La información registro de planillas distribuidas en las cuentas individuales.
 - b. La información de rezago.
 - c. La información de rezago Liberados.
 - d. Gestión con los Agentes de Retención con relación a la subsanación de sus inconsistencias.
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión al finalizar redacta el Informe Mensual de Aportes, Rezagos y Mora de la Entidad Registradora Pagadora.
5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe informar a su jefe inmediato sobre cualquier inconsistencia detectada.

Nota: en caso de incumplimiento cabe la posibilidad de iniciar el Procedimiento Sancionador documentado en la **RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012** y utilizando el formulario preestablecido para el mismo: FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC (**FORM-SE-002-2019**)



REFERENCIAS

INST-SUP-003-2022 GUÍA PARA EL ANÁLISIS MENSUAL DEL REPORTE DE APORTES Y REZAGOS ERP.

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC

RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

CIRCULAR-DS-No001-2016 COMUNICANDO USO DE SFTP

CIRCULAR-DS-No003-2016 COMUNICANDO IMPLEMENTACIÓN DE SFTP

CIRCULAR SIACAP-DS-CIRC.NO.01-2015 PROCESO SANCIONADOR A LOS A.R.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	<i>Mirna Guillén B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Se modifico el formato del documento.	Ing. Tatiana Chávez	Jefe del Departamento de Supervisión	2015
2.0	Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO y la sección de FIRMAS.	Analista de Organización y Sistemas	Jefe del Departamento de Supervisión	Septiembre 2016
3.0	Se modifico el formato del documento acorde con la plantilla establecida para el mismo. Adicional, se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, la sección de REFERENCIAS y se actualizo la sección de CUADRO DE FIRMAS.	Analista de Organización y Sistemas	Jefe del Departamento de Supervisión	Marzo 2022



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL APORTES EXTRAORDINARIOS		
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP	CÓDIGO: PROC-SUP-005-2016	
	Fecha de Creación: septiembre 2016	Fecha de Actualización: marzo 2022	Versión: 3.0

OBJETIVO:

Establecer las normas para la supervisión y análisis del cumplimiento de la Entidad Registradora del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de Entidad Registradora Pagadora bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

NORMAL GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión para la debida supervisión de la aplicación de aportes extraordinarios por parte de la Entidad Registradora del SIACAP.

Entradas del procedimiento:

Entradas
1. Archivo mensual de parte de la Entidad Registradora Pagadora.

Salidas del procedimiento:

Salidas
1. Generación del Reporte Mensual de Supervisión.



1. El encargado de la Entidad Registradora Pagadora coloca el archivo mensual en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar una copia del archivo original y colocarlo en una carpeta diferente, con el fin de evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe revisar y analizar el reporte, considerando como mínimo los siguientes puntos:
 - a) Aportes directos por ventanilla.
 - b) Aporte ACH
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión al finalizar redacta el Informe Mensual de Aportes Extraordinarios de la Entidad Registradora Pagadora.
5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe informar a su jefe inmediato sobre cualquier inconsistencia detectada.

Nota: en caso de incumplimiento cabe la posibilidad de iniciar el Procedimiento Sancionador documentado en la **RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012** y utilizando el formulario preestablecido para el mismo: **FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC (FORM-SE-002-2019)**



REFERENCIAS

INST-SUP-003-2022 GUÍA PARA EL ANÁLISIS MENSUAL DEL REPORTE DE APORTES Y REZAGOS ERP.

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC

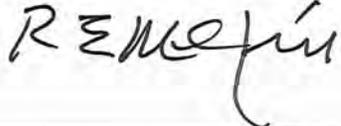
RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

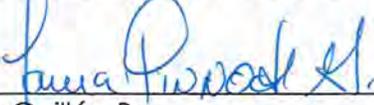
CIRCULAR-DS-No001-2016 COMUNICANDO USO DE SFTP

CIRCULAR-DS-No003-2016 COMUNICANDO IMPLEMENTACIÓN DE SFTP

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se modifico el formato del documento.</i>	<i>Ing. Tatiana Chávez</i>	<i>Jefe del Departamento de Supervisión</i>	<i>2015</i>
2.0	<i>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO y la sección de FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Supervisión</i>	<i>Septiembre 2016</i>
3.0	<i>Se modifico el formato del documento acorde con la plantilla establecida para el mismo. Adicional, se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, la sección de REFERENCIAS y se actualizo la sección de CUADRO DE FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Supervisión</i>	<i>Marzo 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE MOROSIDAD		
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP	CÓDIGO: PROC-SUP-006-2016	
	Fecha de Creación: septiembre 2016	Fecha de Actualización: marzo 2022	Versión: 3.0

OBJETIVO:

Establecer las normas para la supervisión y análisis del cumplimiento de la Entidad Registradora del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de Entidad Registradora Pagadora bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

NORMAL GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión para la debida supervisión de la morosidad por parte de la Entidad Registradora del SIACAP.

Entradas del procedimiento:

Entradas
1. Archivo mensual de parte de la Entidad Registradora Pagadora.

Salidas del procedimiento:

Salidas
1. Generación del Reporte Mensual de Supervisión.



1. El encargado de la Entidad Registradora Pagadora coloca el archivo mensual en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar una copia del archivo original y colocarlo en una carpeta diferente, con el fin de evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe revisar y analizar el reporte, considerando como mínimo los siguientes puntos:
 - a) Rep. De Morosidad
 - b) Rep. De Morosidad AL DÍA
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión al finalizar redacta el Informe Mensual de Morosidad de la Entidad Registradora Pagadora.
5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe solicitar las aclaraciones necesarias a la Entidad Registradora Pagadora sobre cualquier inconsistencia detectada, con base en el documento denominado PROCESO SANCIONADOR A LOS A.R. (**CIRCULAR SIACAP-DS-CIRC.No.01-2015**).
6. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe informar a su jefe inmediato sobre cualquier inconsistencia detectada.

Nota: en caso de incumplimiento cabe la posibilidad de iniciar el Procedimiento Sancionador documentado en la **RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012** y utilizando el formulario preestablecido para el mismo: **FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC (FORM-SE-002-2019)**



REFERENCIAS

INST-SUP-005-2022 GUIA PARA EL ANALISIS MENSUAL DEL REPORTE DE MOROSIDAD.

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC

RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

CIRCULAR-DS-No001-2016 COMUNICANDO USO DE SFTP

CIRCULAR-DS-No003-2016 COMUNICANDO IMPLEMENTACIÓN DE SFTP

SIACAP-DS-CIRC.No.01-2015 PROCESO SANCIONADOR PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE NO REALICEN EN DEBIDA FORMA LA RETENCIÓN DE LOS APORTES AL SIACAP A SUS FUNCIONARIOS.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>REMEJIA</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	<i>Mirna Guillén B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se modifico el formato del documento.</i>	<i>Ing. Tatiana Chávez</i>	<i>Jefe del Departamento de Supervisión</i>	<i>2015</i>
2.0	<i>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO y la sección de FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Supervisión</i>	<i>Septiembre 2016</i>
3.0	<i>Se modifico el formato del documento acorde con la plantilla establecida para el mismo. Adicional, se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, la sección de REFERENCIAS y se actualizo la sección de CUADRO DE FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Supervisión</i>	<i>Marzo 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PLAN ÚNICO DE CUENTAS (PUC)			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		Código: INST-SUP-001-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVO:

Establecer las directrices a seguir para la revisión, análisis, aceptación o rechazo de todas las solicitudes de modificación y/o actualización de los distintos cambios que se realicen en el manual y/o catálogo de cuentas (PUC) del SIACAP.

ALCANCE:

Este documento aplica a todos los servidores públicos que realicen la revisión y actualización al manual y/o catálogo de cuentas, pasando por las revisiones, aprobaciones y controlando la eliminación de este (sí aplica).

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO:

1. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP es el encargado de la revisión, análisis, aceptación o rechazo de todas las solicitudes de modificación y/o actualización del manual y catálogo de cuentas del SIACAP.
2. Los interesados solicitarán la revisión, modificación y/o actualización del manual y catálogo de cuentas utilizando el formato preestablecido (**FORM-SUP-002-2018.**) mediante correo electrónico al jefe del Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.
3. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe llevar el control de todas las solicitudes mediante el listado en Excel denominado CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC (**FORM-SUP-001-2018**).
4. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP revisará el documento (**FORM-SUP-002-2018**) y coordinará las reuniones necesarias con las partes interesadas para la revisión, evaluación y aceptación o rechazo, de las modificaciones presentadas.

La etapa de revisión y aceptación o rechazo de toda solicitud no debe superar el máximo de 7 días hábiles posterior a la fecha de recibido del mismo.

5. Todas las reuniones deberán ser documentadas a través de minutas las cuales deben ser compartidas con todas las partes interesadas.
6. Una vez aceptado o rechazada la solicitud el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe completar el documento denominado FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (**FORM-SUP-003-2018**) y remitirlo a los operarios del Sistema para su respectiva firma, el proceso de firmas no debe superar el máximo de 2 días hábiles.

EN CASO DE RECHAZO:

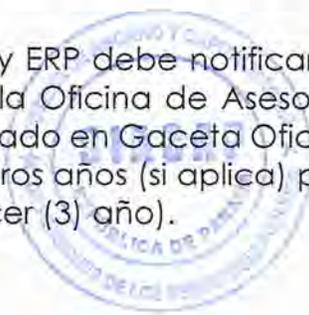
1. Una vez el documento denominado FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (**FORM-SUP-003-2018**) contenga las firmas requeridas, el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe digitalizar el mismo y ubicarlo en una carpeta digital del SIACAP y mantener bajo custodia el original.

EN CASO DE ACEPTACIÓN:

1. Una vez firmado el documento FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (**FORM-SUP-003-2018**), el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe completar el FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA (**FORM-SUP-004-2018**) y remitirlo al Departamento de Estudios Económicos para su revisión.
2. El jefe del Departamento de Estudios Económicos debe revisar la documentación remitida, de no haber observaciones procede a firmar el mismo y remitirlo a la Oficina de Auditoría Interna. Esta etapa no debe superar el máximo de 1 día hábil.
3. El jefe de la Oficina de Auditoría Interna debe revisar la documentación remitida, de no haber observaciones procede a firmar el mismo y remitirlo a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP para su Visto Bueno. Esta etapa no debe superar el máximo de 1 día hábil.



4. La Secretaría Ejecutiva del SIACAP procederá a firmar el formulario de Visto Bueno, esta etapa no debe superar el máximo de 1 día hábil.
5. Una vez se obtiene el Visto Bueno de la Secretaría Ejecutiva del SIACAP, el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe remitir la documentación a modificar vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática.
6. La documentación remitida vía correo electrónico por el Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe incluir como mínimo:
 - Ubicación del texto/párrafo/oración/nomenclatura a modificar en el documento "original".
 - El "Nuevo" texto/párrafo/oración/nomenclatura en formato *Word*.
7. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe entregar la documentación física utilizada en el presente procedimiento al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática para actualización, control y manejo físico del expediente.
8. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática una vez reciba de parte del Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP los documentos requeridos deberá en un periodo no mayor a 3 días hábiles:
 - Actualizar el documento "fuente".
 - Identificar los cambios y el estado de la versión vigente de este.
 - Digitalizar el documento actualizado y remitir copia digital al Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.
 - Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
9. El Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP debe notificar a todos los operarios del Sistema y solicitar a la Oficina de Asesoría Legal la publicación del documento actualizado en Gaceta Oficial cada seis (6) meses durante los dos (2) primeros años (si aplica) por lo menos una (1) vez al año posterior del tercer (3) año.



10. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe mantener bajo custodia y en una carpeta digital, todos aquellos documentos considerados "fuente", esto es, la versión vigente en su formato de origen (Word, Excel, Power Point, MS Project u otro). Esto con la finalidad de poder utilizarlo para modificar la versión "vigente".
11. Todos los documentos deben ser revisados y actualizados cada seis (6) meses durante los dos (2) primeros años (si aplica) por lo menos una (1) vez al año posterior del tercer (3) año. Sin embargo, cualquier modificación puede realizarse de forma controlada, fuera del periodo establecido realizando una solicitud vía correo electrónico al jefe del Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.
12. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe:
 - Asignar código a los documentos nuevos (si aplica).
 - Mantener actualizado el documento denominado LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS (**FORM-TIC-000-2017**).
13. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe seguir lo establecido en el Procedimiento denominado ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS (**PROC-TIC-010-2017**) para toda actualización solicitada por Departamento de Supervisión de la EAI's y ERP.

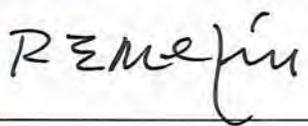


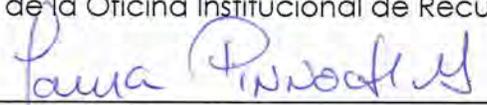
REFERENCIAS:

- PROC-SUP-001-2018** - CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
FORM-SUP-001-2018 – CONTROL DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC
FORM-SUP-002-2018 – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC
FORM-SUP-003-2018 – FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO
FORM-SUP-004-2018 – FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA
PROC-TIC-010-2017 - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2021	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Agosto 2021



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA ANÁLISIS DEL INFORME "sin_siacap" REMITIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA – DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA		
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP	CÓDIGO: INST-SUP-002-2022	
	Fecha de Creación: marzo 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión: 0.0

OBJETIVO:

1. Verificar el cumplimiento de la aplicación del descuento del SIACAP.
2. Notificar del incumplimiento de la ley No. 29 del SIACAP.
3. Determinar las acciones para la verificación del cumplimiento de la aplicación del descuento del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de la Contraloría General de la República (CGR) bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

INFORMACIÓN DEL INSTRUCTIVO:

A continuación, se listan los pasos que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión encargados de elaborar y analizar la data del informe mensual remitido por la Contraloría de las instituciones que incumplen con la aplicación del descuento del SIACAP (Ley 29).

ELABORACIÓN DEL INFORME

1. El encargado de Contraloría coloca el archivo mensual en formato texto (.txt) en la carpeta designada para el mismo.



2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe descargar y convertir el archivo original a formato Excel, y este lleva el nombre de: "sin_siacap".
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a copiar el archivo en la siguiente carpeta para evitar la manipulación y modificación del archivo original.

Nota: Una vez copiado el archivo, se modifica el nombre agregándole el mes y año correspondiente.

4. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a transformar el archivo a formato Excel.
5. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a separar los datos del archivo en columnas, utilizando la opción "Texto en Columnas".
6. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a utilizar la opción de "Insertar Filas y Columnas" para adicionar las siguientes columnas:
 - a. 1 fila - colocar los títulos de las columnas.
 - b. 1 columna - concatenar los nombres que se encuentran en las celdas contiguas.
 - c. 1 columna - el cálculo del % Patrono
 - d. 1 columna - la Sumatoria entre % del SIACAP y % Patrono
 - e. 1 columna - agregar el Año de inicio de labores

7. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a unificar (concatenar) el nombre del servidor público.

Nota: actualmente está dividido en cuatro (4) columnas, y se trabaja solo en una (1) columna.



8. El analista de la ERP del departamento de supervisión puede eliminar las columnas innecesarias una vez finalizada la concatenación.
9. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe mantener la columna de salario en formato Moneda (Balboa).
10. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar la formula del cálculo del 2% del SIACAP.
11. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar la formula del cálculo del 0.3% del patrono.
12. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar la formula del cálculo de sumatoria del 2% y el 0.3% del patrono.
13. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe mostrar el año de inicio de labores del servidor público utilizando la fecha de inicio de labores proporcionada por el Departamento de Informática de la Contraloría.
14. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe insertar los **TÍTULOS** de cada columna, acorde a la información que muestra.
15. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe homologar a todos los servidores públicos registrados como Ramo civil y Ramo Penal en el Reporte de la Contraloría, se coloca a todos como **Órgano Judicial**.



16. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe a eliminar y/o esconder la columna de los servidores públicos a los cuales no se les debe aplicar el descuento del SIACAP, en este caso tenemos a:

- FUNC. LICENCIA SIN SUELDO
- FUNC. VR
- PANDEPORTES – CAMPEONES
- MINSEG - JURAMENTADO

Nota: Separar a los servidores públicos de MINSEG – JURAMENTADO acorde a las siguientes categorías:

- a) Guardia
- b) Sargento 1ro.
- c) Sargento 2do.
- d) Cabo 1ro.
- e) Cabo 2do.
- f) Sub-Comisionado De Policía
- g) Sub-Teniente
- h) Teniente
- i) Capitán

Estos servidores públicos están bajo el **régimen de jubilaciones especiales**, por ende, no se les aplica el descuento SIACAP.

17. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe finalizar la segregación y totalizar los montos que representan el Salario, el SIACAP 2%, la Institución 0.3% y la Sumatoria 2% + 0.3% respectivamente.



HOMOLOGACIÓN DE ENTIDADES

Antes de generar la información estadística a través de las tablas dinámicas, se debe verificar que todos los servidores públicos están bajo la Entidad que le corresponde de acuerdo con el número patronal.

1. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe verificar que la Información de Planilla concuerden con el nombre de la Entidad.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe corregir manualmente el nombre de la entidad. Ver **ANEXO # 1**.

Nota: Los errores más comunes son encontrar el nombre de la institución colocado en un número errado.

3. El analista de la ERP del departamento de supervisión posterior a la homologación de entidades procede con la generación de la información estadística a través de una **tabla dinámica** o pivot table.

Nota: con esto se finaliza la elaboración y análisis del reporte y se procede a trabajar las notificaciones personalizadas de cada institución.

ÁNÁLISIS DEL INFORME

Una vez lista la tabla dinámica, procedemos a trabajar las notificaciones personalizadas por cada institución listada en el mismo.

1. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a crear los archivos en formato Excel por cada institución.



Nota: cada archivo debe contener como mínimo las siguientes columnas:

- Información de Planilla
- Cédula
- Nombre
- Inicio de Labores
- Año
- Est
- Cond
- Descripción del cargo
- Entidad donde labora

Importante: no se agregan las columnas de Salario, Siacap 2%, Institución 0.3%, Sumatoria 2% + 0.3 %, por seguridad y confidencialidad de la información.

2. El analista de la ERP del departamento de supervisión procede a remitir vía correo electrónico (recaudacion@siacap.gob.pa) las notificaciones institucionales utilizando la estructura preestablecida. Ver **ANEXO # 2**

Nota: la notificación va dirigida al correo electrónico de la persona encargada de planilla de la institución en mención y debe tener la opción de "confirmación de lectura" activado.

El analista de la ERP del departamento de supervisión se mantiene en espera a la respuesta de cada una de las instituciones, y se verifica el mes siguiente (con el nuevo archivo de Contraloría) si las personas detectadas en el mes actual se mantienen en el listado o si fue subsanado el incumplimiento.



REFERENCIAS:**PROC-SUP-003-2016** - SUPERVISIÓN DEL INFORME MENSUAL DE CONTRALORÍA**REGLAMENTACIÓN:**

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:

Nombre	Rolando E. Mejía M.	
Puesto	Secretario Ejecutivo	<i>R E Mejía</i>
Firma		

REVISADO:

Nombre	Laura Pinnock	
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos	<i>Laura Pinnock</i>
Firma		
Nombre	Mirna Guillén B.	
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP	<i>Mirna Guillén B.</i>
Firma		
Nombre	Auditor Interno	
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna	MEMO SIACAP-SE-139-2020
Firma		



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



ANEXO # 1

Cada numeración identifica a una institución, aquí se presenta una tabla de esta clasificación:

Columna A	Columna B	Columna C	ENTIDAD
0	1	N/A	Asamblea Legislativa
0	2	N/A	Contraloría General De La Republica
0	3	N/A	Presidencia De La Republica
0	5	N/A	Ministerio De Relaciones Exteriores
0	7	N/A	Ministerio De Educación
0	8	N/A	Ministerio De Comercio E Industrias
0	9	N/A	Ministerio De Obras Publicas
0	10	N/A	Ministerio De Desarrollo Agropecuario
0	12	N/A	Ministerio De Salud
0	13	N/A	Ministerio De Trabajo Y Desarrollo Laboral
0	14	N/A	Ministerio De Vivienda
0	16	N/A	Ministerio De Economía Y Finanzas
0	17	N/A	Ministerio De Gobierno
0	18	N/A	Ministerio De Seguridad Publica
0	18	211	SENAFRONT No Juramentado
0	21	N/A	Ministerio De Desarrollo Social
0	26	N/A	Tribunal Administrativo Tributario
0	27	N/A	Ministerio De Ambiente
0	30	N/A	Órgano Judicial



0	36	N/A	Procuraduría General De La Nación
0	36	27	Instituto De Medicina Legal Y Ciencias Forenses
0	36	28	Instituto De Medicina Legal Y Ciencias Forenses
0	36	36	Instituto De Medicina Legal Y Ciencias Forenses
0	36	38	Instituto De Medicina Legal Y Ciencias Forenses
0	37	N/A	Procuraduría De La Administración
0	40	N/A	Tribunal Electoral
0	41	N/A	Fiscalía General Electoral
0	45	N/A	Otros Gastos De La Administración
0	47	N/A	Fiscalía General De Cuentas
0	49	N/A	Defensoría Del Pueblo
1	3	N/A	Autoridad Nacional Del Transito
1	6	N/A	Autoridad Nacional De Los Servicios Públicos
1	7	N/A	Autoridad Nacional De Administración De Tierras
1	9	N/A	Autoridad Nacional De Aduanas
1	11	N/A	Instituto Conmemorativo Gorgas De Estudio De La Salud
1	17	N/A	Hospital Santo Tomas
1	18	N/A	Hospital Del Nino
1	19	N/A	Hospital De Obaldía
1	22	N/A	Instituto Oncológico Nacional
1	23	N/A	Instituto Nacional De Medicina Física Y Rehabilitación
1	24	N/A	Autoridad Panameña De Seguridad De Alimentos
1	26	N/A	Autoridad De Los Recursos Acuáticos De Panamá
1	27	N/A	Dirección General De Contrataciones Publicas



1	28	N/A	Tribunal Administrativo De Contrataciones Publicas
1	30	N/A	Instituto Nacional De Cultura (INAC)
1	31	N/A	Sistema Estatal De Radio Y Televisión
1	32	N/A	Secretaria Nacional De Ciencia Tecnologia E Innovación
1	33	N/A	Instituto Nacional De La Mujer
1	34	N/A	Secretaria De La Niñez
1	35	N/A	Instituto Panameño De Deportes
1	37	N/A	Instituto De Formación Profesional Y Capacitación Para El Desarrollo Humano
1	40	N/A	Instituto Panameño De Habilitación Especial
1	41	N/A	Autoridad De Pasaporte De Panamá
1	48	N/A	Registro Público De Panamá
1	49	N/A	Sistema Único De Manejo De Emergencias
1	50	N/A	Autoridad Nacional De Transparencia Y Acceso A La Información
1	91	N/A	Universidad Marítima Internacional De Panamá
2	3	N/A	Autoridad Marítima
3	11	N/A	Superintendencia De Seguros Y Reaseguros



ANEXO # 2

Estructura de la Plantilla:

Asunto del Mensaje: ***AVISO*** Incumplimiento en la obligatoriedad de la retención del SIACAP - Informe correspondiente a (MES) (AÑO) remitido por la Contraloría.

Cuerpo o mensaje:

Buenos días o buenas tardes,

Informamos que basados en el informe enviado por Dirección Nacional de Informática de la Contraloría General de la República de Panamá correspondiente al mes de (mes) (año), aparecen listadas XX personas de su institución con fecha de inicio de labores posterior al 1 de enero de 2002, reflejando así incumplimiento en la aplicación de la retención del SIACAP correspondiente al 2% del salario bruto.

Adjuntamos el informe con los servidores públicos y sus respectivas fechas de inicio de labores registrada en el Sistema de Estructura, Planilla y Descuentos (E.P.D.) de la Contraloría General. Solicitamos se subsane el incumplimiento señalado dentro de los **próximos 60 días a partir del recibo de este aviso.**

NOTA IMPORTANTE: En caso de detectar que la fecha de ingreso indicada en el sistema E.P.D. no corresponde al servidor público y a su expediente, por favor iniciar el proceso de corrección de fecha de labores con la Contraloría General de la República.

De continuar el incumplimiento, se les informa que se procederá en base al artículo 8 del Decreto Ejecutivo No.27 de 27 de junio de 1997, señala en su cuarto párrafo lo siguiente:

"Artículo 8: ...

Si alguna entidad pública no retiene y/o no reporta oportunamente las contribuciones que correspondan a sus trabajadores, o lo que hace



en forma incompleta o errónea, será sancionada con una multa a beneficio del SIACAP por el equivalente a un diez por ciento (10%) de la suma no reportada, que será impuesta por el Consejo de Administración y será pagada por el agente de retención respectiva. Las contribuciones que no se paguen oportunamente devengarán un interés por mes de atraso en el pago, equivalente al uno por ciento (1%) mensual.

La Contraloría General de la República verificara el fiel cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

...”

Para consultas sobre el particular, podrá contactarnos al correo recaudacion@siacap.gob.pa

Saludos,



Plaza América Local 7, Calle Jorge Zarak, entre Vía España y Vía Fernández de Córdoba, Vista Hermosa. www.siacap.gob.pa

Para Charlas informativas comunicarse a los teléfonos 500-2600/ 2601

No me imprimas si no es necesario. Protejamos el medio ambiente

Esta nota puede contener información de interés sólo para SIACAP. Sólo está permitida su copia, uso o distribución a personas autorizadas. Si recibió este correo por equivocación, por favor notifíquelo al remitente o al recaudacion@siacap.gob.pa con el asunto **** Remover **** y reciba nuestras disculpas. Bajo el decreto S.1618 título 3ro. Aprobado por el 105 congreso base de las normativas internacionales sobre SPAM, este E-mail no podrá ser considerado SPAM mientras incluya una forma de ser removido.

Usted está recibiendo esta información debido a que forma parte de una lista de correos. Si no desea recibir esta información, por favor háganoslo saber de la manera más cordial, y será removido de la misma dentro de las próximas 24 horas.

En la notificación (correo electrónico) se adjuntan 2 documentos:

1. Informe formato Excel de la institución.
2. Formulario de descuentos F4 de la Contraloría.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA EL ANÁLISIS MENSUAL DEL REPORTE DE APORTES Y REZAGOS ERP		
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: INST-SUP-003-2022
	Fecha de Creación: marzo 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión: 0.0

OBJETIVO:

1. Verificar el cumplimiento de la aplicación del monto de los aportes depositados en la cuenta recaudadora, de los aportes registrados en las cuentas individuales por la Entidad Registradora Pagadora.
2. Supervisar el monto y planillas en rezago por inconsistencias.
3. Supervisar el monto y planillas liberadas (distribuidas) durante el mes.
4. Notificar a la Entidad Registradora Pagadora en caso de incumplimiento.
5. Determinar las acciones para la verificación del cumplimiento de la Entidad Registradora del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de Entidad Registradora Pagadora bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

INFORMACIÓN DEL INSTRUCTIVO:

A continuación, se listan los pasos que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión encargados de supervisar y analizar los informes mensuales remitidos por la Entidad Registradora del SIACAP.



Supervisión del Informe mensual de Aportes recibidos, distribuidos, rezagos y rezagos liberados de la Entidad Registradora Pagadora

1. El encargado de la Entidad Registradora Pagadora coloca el archivo mensual en formato Excel en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar una copia del archivo original y colocarlo en una carpeta diferente, con el fin de evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe revisar y analizar el reporte, considerando como mínimo los siguientes puntos:
 - a. La información de los agentes de retención que depositaron los aportes en la cuenta recaudadora, remitieron las respectivas planillas y al final la ERP en la gestión de registro de planillas las distribuyo en las cuentas individuales.
 - b. La información de rezago - los agentes de retención que depositaron los aportes en la cuenta recaudadora, pero que los mismos incumplen con los siguientes requisitos:
 - i. NO remitieron las planillas correspondientes al pago realizado.
 - ii. Las planillas remitidas mantienen diferencias (en contra o a favor) con lo depositado en la cuenta bancaria.
 - c. La información de rezago Liberados - los agentes de retención que en meses anteriores realizaron los depósitos a la cuenta bancaria del SIACAP, pero que en su momento no se registraron puesto que incumplían con los siguientes requisitos:
 - i. NO remitieron las planillas correspondientes al pago realizado.
 - ii. Las planillas remitidas mantienen diferencias (en contra o a favor) con lo depositado en la cuenta bancaria.



- d. Entidad Registradora Pagadora realizo la gestión con los Agentes de Retención con relación a la subsanación de sus inconsistencias.
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión al finalizar redacta el Informe Mensual de Aportes, Rezagos y Mora de la Entidad Registradora Pagadora, el cual debe contener como mínimo:
1. Aporte Recibido
 2. Rezago
 3. Rezago liberado
 4. Aportes Distribuidos

Para obtener estas cifras se realizan las siguientes actividades:

- a) El monto de los **aportes recibidos** se obtiene de la siguiente operación:

La suma de el monto de **aportes distribuidos** más (+) **rezago** menos (-) **rezago liberado** = **aportes recibidos**

Ejemplo:

Aportes Distribuidos	3,679,914.01
Rezago	202,945.95
<u>Rezago Liberado</u>	<u>511,851.00</u>
Aportes Recibidos	3,371,008.96



2. El monto en **Rezago** se obtiene de la línea del total de la pestaña denominada Rezago vs Liber.
3. El monto en **Rezago Liberado** se obtiene de la línea del total de la pestaña denominada Rezago vs Liber.
4. El monto de los **aportes distribuidos** se obtiene de la línea de los totales.
5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe solicitar las aclaraciones necesarias a la Entidad Registradora Pagadora sobre cualquier inconsistencia detectada, con base en el documento denominado PROCESO SANCIONADOR A LOS A.R. (**CIRCULAR SIACAP-DS-CIRC.No.01-2015**).
6. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe informar a su jefe inmediato en caso de detectar incumplimiento por parte de la Entidad Registradora Pagadora, y este podrá levantar un proceso sancionador con base en la **RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012**.

Nota: en caso de incumplimiento y de iniciar con el Procedimiento Sancionador se debe utilizar el documento preestablecido para el mismo: FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC (**FORM-SE-002-2019**)



REFERENCIAS:

PROC-SUP-004-2016 SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL APORTES Y REZAGOS ERP

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC

RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

CIRCULAR-DS-No001-2016 COMUNICANDO USO DE SFTP

CIRCULAR-DS-No003-2016 COMUNICANDO IMPLEMENTACIÓN DE SFTP

CIRCULAR SIACAP-DS-CIRC.No.01-2015 PROCESO SANCIONADOR A LOS A.R.

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:

Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:

Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	<i>Mirna Guillén B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA PARA EL ANALISIS MENSUAL DEL REPORTE DE APORTES EXTRAORDINARIOS		
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP	CÓDIGO: INST-SUP-004-2022	
	Fecha de Creación: marzo 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión: 0.0

OBJETIVO:

1. Verificar el cumplimiento de la aplicación del monto de los aportes depositados en la cuenta recaudadora, de los aportes registrados en las cuentas individuales por la Entidad Registradora Pagadora.
2. Supervisar el monto y planillas en rezago por inconsistencias.
3. Supervisar el monto y planillas liberadas (distribuidas) durante el mes.
4. Notificar a la Entidad Registradora Pagadora en caso de incumplimiento.
5. Determinar las acciones para la verificación del cumplimiento de la Entidad Registradora del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de Entidad Registradora Pagadora bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

INFORMACIÓN DEL INSTRUCTIVO:

A continuación, se listan los pasos que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión encargados de supervisar y analizar los informes mensuales remitidos por la Entidad Registradora del SIACAP.



Supervisión del Informe mensual de Aportes Extraordinario de la Entidad Registradora Pagadora

1. El encargado de la Entidad Registradora Pagadora coloca el archivo mensual en formato Excel en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar una copia del archivo original y colocarlo en una carpeta diferente, con el fin de evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe revisar y analizar el reporte, considerando como mínimo los siguientes puntos:
 - a) La información aportes directos por ventanilla.
 - b) La información aporte ACH.
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión al finalizar redacta el Informe Mensual de Aportes Extraordinarios de la Entidad Registradora Pagadora, el cual debe contener como mínimo:
 - a) Cuenta: número de la cuenta individual del afiliado
 - b) Nombre: nombre del afiliado en la base de datos SIACAP
 - c) Fecha del aporte: fecha del depósito en la cuenta bancaria.
 - d) Estado: estatus de la cuenta individual en la base de datos SIACAP
 - e) Monto: suma depositada en la cuenta bancaria
 - f) Detalle: método de depósito:
 - i. Aportes directos por ventanilla – el afiliado fue a una sucursal personalmente.
 - ii. Aporte ACH – el afiliado realizó una transferencia bancaria a través de banca en línea.



5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe solicitar las aclaraciones necesarias a la Entidad Registradora Pagadora sobre cualquier inconsistencia detectada.
6. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe informar a su jefe inmediato en caso de detectar incumplimiento por parte de la Entidad Registradora Pagadora, y este podrá levantar un proceso sancionador con base en la **RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012**.

Nota: en caso de incumplimiento y de iniciar con el Procedimiento Sancionador se debe utilizar el documento preestablecido para el mismo: FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC (**FORM-SE-002-2019**)



REFERENCIAS:

PROC-SUP-005-2016 SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL APORTES EXTRAORDINARIOS

FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC

RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012 PROCESO SANCIONADOR

CIRCULAR-DS-No001-2016 COMUNICANDO USO DE SFTP

CIRCULAR-DS-No003-2016 COMUNICANDO IMPLEMENTACIÓN DE SFTP

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:

Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:

Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	<i>Mirna Guillén B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA PARA EL ANALISIS MENSUAL DEL REPORTE DE MOROSIDAD		
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP	CÓDIGO: INST-SUP-005-2022	
	Fecha de Creación: marzo 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión: 0.0

OBJETIVO:

1. Supervisar el monto y planillas en morosidad por inconsistencias.
2. Notificar a la Entidad Registradora Pagadora en caso de incumplimiento.
3. Determinar las acciones para la verificación del cumplimiento de la Entidad Registradora del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos encargados del manejo de los reportes que se reciben de Entidad Registradora Pagadora bajo la responsabilidad del Departamento de Supervisión.

INFORMACIÓN DEL INSTRUCTIVO:

A continuación, se listan los pasos que deberán seguir los servidores públicos del departamento de supervisión encargados de supervisar y analizar los informes mensuales remitidos por la Entidad Registradora del SIACAP.



Supervisión del Informe mensual de Morosidad de la Entidad Registradora Pagadora

1. El encargado de la Entidad Registradora Pagadora coloca el archivo mensual en formato Excel en la carpeta designada para el mismo.
2. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe realizar una copia del archivo original y colocarlo en una carpeta diferente, con el fin de evitar la manipulación y modificación del archivo original.
3. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe revisar y analizar el reporte, considerando como mínimo los siguientes puntos:
 - a. Rep. De Morosidad
 - b. Rep. De Morosidad AL DÍA
4. El analista de la ERP del departamento de supervisión al finalizar redacta el Informe Mensual de Morosidad de la Entidad Registradora Pagadora, el cual debe contener como mínimo:
 - a) Cod cuenta
 - b) Instituciones
 - c) Fecha de último aporte
 - d) Aporte último periodo aplicado: los años a los que corresponden al último aporte aplicado
 - i. Mes
 - ii. Año
 - e) Patrono
 - f) Rango: total de instituciones por cada tipo
 - i. categorías de 30, 60, 90 y 120 días



5. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe solicitar las aclaraciones necesarias a la Entidad Registradora Pagadora sobre cualquier inconsistencia detectada, con base en el documento denominado PROCESO SANCIONADOR A LOS A.R. (**CIRCULAR SIACAP-DS-CIRC.No.01-2015**).
6. El analista de la ERP del departamento de supervisión debe informar a su jefe inmediato en caso de detectar incumplimiento por parte de la Entidad Registradora Pagadora, y este podrá levantar un proceso sancionador con base en la **RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012**.

Nota: en caso de incumplimiento y de iniciar con el Procedimiento Sancionador se debe utilizar el documento preestablecido para el mismo: FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC (**FORM-SE-002-2019**)



REFERENCIAS:**PROC-SUP-006-2016** SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE MOROSIDAD**FORM-SE-002-2019** FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANC**RESOLUCIÓN N°1 DEL 9 DE FEBRERO DE 2012** PROCESO SANCIONADOR**CIRCULAR-DS-No001-2016** COMUNICANDO USO DE SFTP**CIRCULAR-DS-No003-2016** COMUNICANDO IMPLEMENTACIÓN DE SFTP**SIACAP-DS-CIRC.No.01-2015** PROCESO SANCIONADOR PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE NO REALICEN EN DEBIDA FORMA LA RETENCIÓN DE LOS APORTES AL SIACAP A SUS FUNCIONARIOS.**REGLAMENTACIÓN:**

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Mirna Guillén B.
Puesto	Jefe del Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP
Firma	<i>Mirna Guillén B.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CATÁLOGO DE CUENTAS CONTABLE

*PARA EL REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES QUE
REALIZAN LAS ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE INVERSIONES
Y REGISTRADORA PAGADORA DEL SIACAP
CON LOS RECURSOS DE LOS AFILIADOS*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SIACAP (CODA)

Juan Carlos Baquero Hevia
Presidente y Representante Legal del CODA

Eloy Fisher
Miembro Consejero
Ministerio de Economía y
Finanzas

Raúl Ricardo Vallarino
Arango
Miembro Consejero
Ministerio de Comercio e
Industria

Manuel Tejada S.
Miembro Consejero
Banco Nacional de
Panamá

Ruby del Carmen Ibarra
Santana
Miembro Consejero
Empleados del Órgano
Judicial y Ministerio
Público

Rodney Flores
Miembro Consejero
Asociación de
Empleados de Ministerios
y Entidades Autónomas

Amira Barsallo
Miembro consejero
Asociación de
Empleados de Ministerios
y Entidades Autónomas

Coralía Chiari Jaén de Barrios
Miembro Consejero
Asociación Nacional de Enfermeras y
Auxiliares de Enfermería

CUERPO DIRECTIVO

ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración
del SIACAP (CODA)

Jefe De Auditoría
Interna

MANUEL LEÓN
Jefe-Departamento de Estudios
Económicos y de Supervisión de las
Entidades Administradoras de inversiones
y Registradora Pagadora del SIACAP

INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas, Procedimientos y Catálogo de Cuentas Contable para el registro contable de las operaciones que realizan las Entidades operarias del SIACAP con los Recursos de los Afiliados que a continuación se detalla, recoge resultados producto del análisis de los procesos operativos y contables establecidos para la ERP y EAI's.

Este análisis consistió en descomponer dichos procesos operativos contables e identificar la incidencia de la información contable con la participación de las Entidades Operarias y el SIACAP, además de considerar la normativa y marco legal vigente que regula al Sistema. Todo lo anterior enfocado en definir los procedimientos del presente manual ya mejorados.

El resultado final es la creación de un instrumento de referencia, consulta y adiestramiento para el personal, que genera ventajas de utilidad práctica en la búsqueda de un trabajo ordenado y coherente, ahorrando tiempo en comunicaciones verbales o escritas. Además, permite implementar mecanismos para delimitar las responsabilidades de los operarios y el SIACAP en este Manual, uniformar la interpretación del procesamiento de las labores, evitar duplicidades innecesarias y servir como una fuente autorizada de información.

Este Manual está basado en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) contiene los elementos primordiales del sistema antes indicado, a efecto de regular el desarrollo del proceso contable en las Entidades Operarias que conforman su ámbito de aplicación. El documento consta de tres (3) capítulos estructurados de la manera siguiente:

El Capítulo I está referido a las Disposiciones Generales: objetivos y alcance, revisión y actualización, el cual representa el elemento teórico de referencia para el desarrollo del sistema. En este capítulo se incluyen temas inherentes a las políticas generales: normas contables, normas técnicas y normas de auditoría externa; principales políticas contables, sistema de codificación y denominación, presentación de estados financieros al SIACAP, frecuencias y plazos de presentación de los estados financieros, procedimientos de cierre contable con sus flujos de documentos e informes para el cierre contable diario, mensual y anual, responsabilidades y modo operativo.

El Capítulo II contiene uno de los elementos fundamentales del sistema de contabilidad, el Catálogo de Cuentas: activos, pasivos, capital-patrimonio del fondo, ingresos, gastos, cuentas contingentes y cuentas de orden. Este catálogo de cuentas está desagregado hasta el nivel de cuentas.

También se incluye el formato para el registro de transacciones periódicas entre las operarias y el Departamento de Supervisión ERP y EAI's.

El Capítulo III contempla la Descripción y Dinámica de Cuentas. Su estructura y las dinámicas de las cuentas.

Y por último se incluye en Anexo los formatos establecidos en el procedimiento, a utilizar ante alguna iniciativa de revisión y/o actualización del Manual (Políticas, Procedimientos y Catálogo de Cuentas Contable) por parte de los usuarios involucrados.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

DISPOSICIONES GENERALES	8
1. Descripción General	9
1.1. Objetivos y Alcance	9
1.2. Revisión y Actualización	9
2. Políticas Generales	12
2.1. Normas Contables	12
2.1.1 Normas técnicas	12
3. Principales Políticas Contables	12
3.1 Entidad independiente	13
3.2 Entidad en marcha	13
3.3 Evidencia objetiva	13
3.4 Conservadurismo	13
3.5 Consistencia	13
3.6 Exposición total	14
3.7 Materialidad	14
3.8 Unidad de medida	14
3.9 Bases de valuación	14
3.10 Base de devengado	15
3.11 Correspondencia de ingresos, costos y gastos	15
4. Sistema de Codificación y Denominación	15
5. Presentación de Estados Financieros Al SIACAP	16
6. Frecuencia y Plazos de Presentación de Estados Financieros	17
7. Procedimiento de Cierre Contable	18
7.1 Flujo de Documentos e Informes para el Cierre Contable Diario	18
7.1.1 Objetivos y alcance	18
7.1.2 Diagramas de Flujo	19
7.1.2.1 Cierre Contable Diario	19

7.1.2.2 Cierre Contable Mensual	20
7.1.2.3 Cierre Contable Anual	21
7.2. Responsabilidades en el Proceso de los Cierres Contables del Sistema	22
7.2.1 Responsabilidades del Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's del SIACAP	22
7.2.2 Responsabilidades de la Entidad Registradora Pagadora	22
7.2.3 Responsabilidades de la Entidad Administradora de Inversión	23
7.2.4 Responsabilidades Del Auditor Externo	24
7.3. Modo Operativo	24
CATÁLOGO DE CUENTAS	26
1. Activos	27
2. Pasivos	29
3. Capital – Patrimonio Del Fondo	30
4. Ingresos	31
5. Gastos	33
6. Cuentas Contingentes	34
7. Cuentas De Orden	34
8. Formato para el Registro de Transacciones Periódicas entre las Operarias y el Departamento de Supervisión ERP Y EAI's	35
DESCRIPCIÓN Y DINÁMICA DE CUENTAS	43

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Autor	Fecha	Motivo del Cambio	Aprobado
3.0	Departamento de Estudios Económicos	Diciembre 2018	N/A	Secretaría Ejecutiva
4.0	Analista de Organización y Sistemas	Abril 2019	<ol style="list-style-type: none">Inclusión de:<ul style="list-style-type: none">Nuevas cuentas (Activos y Gastos)Dinámicas de cuentas (Activos y Gastos)Inclusión de anexos con sus respectivas firmas.Modificación de códigos y nombres de los anexos.	Secretaría Ejecutiva
5.0	Analista de Organización y Sistemas	Septiembre 2021	Revisión y Actualización Anual 2021	Secretaría Ejecutiva

CAPÍTULO I:

DISPOSICIONES GENERALES

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Descripción general

1.1. Objetivos y Alcance

Las políticas y procedimientos aquí descritos han sido elaborados para alcanzar los siguientes objetivos:

1. Estandarizar el registro contable de las operaciones que realizan la Entidad Registradora Pagadora (ERP) y las Entidades Administradoras de Inversión (EAI), en adelante entidades operarias, de acuerdo con la Ley 8 de 1997.
2. Obtener estados financieros que reflejen de manera transparente, la situación económico-financiera y los resultados de la gestión de las entidades operarias.
3. Permitir que la información financiera constituya un instrumento útil para el análisis y el autocontrol; así como para la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración (CODA), la Secretaría Ejecutiva del SIACAP y las entidades operarias.
4. Constituir una base de datos homogénea que permita el seguimiento y control de las entidades operarias, tanto a nivel individual como del sistema de pensiones de los servidores públicos.
5. Establecer un procedimiento que permita ordenar y controlar el proceso de cierre contable diario, mensual y anual, con el propósito de generar y entregar oportunamente la información financiera, presupuestaria y contable de las entidades operarias.

El alcance de este documento abarca todos los procesos contables que realizan las entidades operarias del SIACAP, y aplica a todo el personal de dichas organizaciones.

1.2. Revisión y actualización

Este documento deberá ser revisado semestralmente durante los dos (2) primeros años a partir de la fecha de su aprobación emitida mediante resolución por parte del Consejo de Administración del SIACAP (CODA) y actualizado anualmente, a partir de cumplido el periodo anterior. Para realizar una revisión y actualización del PUC, el operario o instancia correspondiente procederá a presentar su solicitud

mediante formato establecido y debidamente sustentado que deberá remitir al Departamento de Supervisión de Entidades Administradoras de Inversión y Registradora Pagadora del SIACAP, el cual debe coordinar con los operarios las consultas, validaciones y sustentos necesarios y presentar al Departamento de Estudios Económicos la solicitud formal y sustentada para que el Departamento de Estudios Económicos proceda a la revisión y actualización de este documento.

De haber la necesidad de crear o eliminar una cuenta contable u otra situación que modifique el componente de Políticas, de Procedimientos o Catálogo contable antes de la revisión anual se procederá de la siguiente manera: si la necesidad es planteada por el operario (administradora de inversión o la registradora pagadora) y/o los auditores externos, deberán comunicar al Departamento de Supervisión de Entidades Administradoras de Inversión y Registradora Pagadora la solicitud, que será evaluada con el resto de los operarios y de haber mérito este Departamento tramitará su formalización y la debida comunicación de la modificación a los operarios que deberán pronunciar su aceptación mediante formato establecido. Si la necesidad es planteada por el SIACAP, la misma será evaluada con el resto de los operarios por parte del Departamento de Supervisión de Entidades Administradoras de Inversión y Registradora Pagadora y de proceder se tramitará su formalización y la debida comunicación a las partes involucradas, según lo planteado.

Los mecanismos para utilizar para plasmar la solicitud de revisión y/o actualización del Manual (políticas y procedimientos) y Catálogo de cuentas contables, se realizarán mediante distintos formatos (ver Anexos):

1. FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC (FORM-SUP-002-2018)
2. FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO (FORM-SUP-003-2018)
3. FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA (FORM-SUP-004-2018)

Cumplido el procedimiento anteriormente especificado, el Departamento de Supervisión de Entidades Administradoras de Inversión y Registradora Pagadora remitirá la documentación al Departamento de Estudios Económicos para su revisión, de no haber observaciones la remitirá al Auditor Interno del SIACAP para su verificación y posterior visto bueno de la Secretaría Ejecutiva. Finalmente, el Departamento de Supervisión de Entidades Administradoras de Inversión y Registradora Pagadora tramitará su revisión y actualización. (ver los formatos establecidos en Anexo).

2. Políticas generales

2.1. Normas contables

La contabilidad será estructurada bajo el Sistema de Contabilidad regulado por el Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) y operada bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2.1.1. Normas técnicas

Las normas técnicas de contabilidad utilizadas en la preparación de los registros contables y la presentación de los estados financieros de las entidades reguladas serán exclusivamente las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés).

3. Principales Políticas Contables

Los objetivos de la contabilidad pueden ser descritos desde dos ángulos: 1) Acumular y comunicar sistemáticamente sobre las transacciones o actividades desarrolladas por una entidad de negocios; y 2) Interpretar la información resultante. La acumulación está referida al proceso mecánico de registro de las transacciones. La comunicación a la formulación de informes y registros estadísticos para uso de la gerencia y demás usuarios. La interpretación está referida al análisis de la información para la formulación de juicios o aserciones que sirven de guía para la toma de decisiones.

El uso de múltiples principios y prácticas contables, propio de la naturaleza humana, causa dispersión, confusión y malas interpretaciones. Por tal motivo, se requiere del uso de principios contables consistentes, que resulten valiosos para ayudar a los usuarios de los estados financieros a entrar en relación satisfactoria con su realidad y propia experiencia; y, sobre todo, para facilitar su tarea de decidir. Frente a la incertidumbre que implica el proceso decisorio se necesita un mejor criterio de general aceptación, para lo cual se requiere de cambios permanentes.

La mayoría de los principios de contabilidad aplicados a otras actividades son igualmente aplicables a la actividad de los fondos de pensiones. Sin embargo, esta actividad tiene características únicas y, por lo tanto, se requiere de la modificación de los principios generales, y del desarrollo de nuevos principios contables en la medida que la actividad de los fondos de pensiones avance.

No hay una definición puntual de principio contable, sin embargo, en el Marco Contable Conceptual, la frase Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), es usada en un sentido amplio para indicar los conceptos, convenciones, supuestos y normas que sirven de base técnica y doctrinaria para la aplicación de los procedimientos contables, determinación de valores y las presentaciones contables.

- 3.1. Entidad independiente: Para propósitos contables, una entidad involucrada en la actividad de fondo de pensiones es una entidad capaz de administrar y proteger el patrimonio de los afiliados, segregando sus actividades de los intereses personales y particulares de los miembros de su organización y de sus accionistas.
- 3.2. Entidad en marcha: Se asume que la entidad continuará desarrollando sus actividades indefinidamente y que, por lo tanto, es necesario dividir su vida en períodos contables a fin de determinar los resultados de cada período y medir los montos del activo, pasivo y patrimonio al final de cada período.
- 3.3. Evidencia objetiva: La información producida por la contabilidad debe estar basada, hasta donde fuera posible, en hechos determinados objetivamente. Los documentos sirven de evidencia objetiva de las transacciones y permiten una confiable determinación del valor del activo, el monto del pasivo incurrido y la propiedad de los resultados y los flujos de efectivo.

Sin embargo, la evidencia objetiva, no siempre es posible obtenerla en la preparación de los estados financieros, a pesar de que los cálculos y el análisis de las situaciones pueden proporcionarnos algunas evidencias. En dichos casos es necesario hacer estimaciones sobre la base de períodos pasados y las condiciones futuras esperadas. Consecuentemente, en aquellos casos, el juicio del Contador y del Supervisor, deben ser ejercitados.
- 3.4. Conservadurismo: En todos aquellos asuntos donde la opinión y el juicio deben ser ejercitados involucrando partidas o montos en duda, el estimado menos optimista debe ser utilizado. Nunca deberán hacerse estimados deliberadamente excesivos.
- 3.5. Consistencia: La consistencia significa la aplicación de procedimientos uniformes que deberían ser continuamente practicados de un período a otro. No obstante, la consistencia no implica la adherencia a métodos o procedimientos erróneos o que han sido superados por otros nuevos preferibles. En estos casos se requiere el cambio contable al método o procedimiento preferible.

- 3.6. Exposición total: Se requiere que toda información significativa esté completa y sea claramente reflejada en los informes contables. Ningún hecho que podría influir en las decisiones de todos los usuarios de los estados financieros debe ser omitido.
- 3.7. Materialidad: Aun cuando no hay línea que pueda separar los límites entre los montos materiales (significativos) o inmateriales (no significativos), resulta claro, sin embargo, que una partida o monto es material si su exclusión de los estados financieros podría conducir a conclusiones o aserciones equivocadas de importancia.
- 3.8. Unidad de medida: Todos los eventos contables pueden ser abstraídos y representados en unidades monetarias. La contabilidad está diseñada para medir cada transacción de acuerdo con el número de unidades monetarias involucradas, independientemente del hecho que esas unidades monetarias pueden o no conservar su poder adquisitivo. No obstante, dado

que la unidad monetaria sufre deterioro en el tiempo, cuando este deterioro llega a acumular durante tres años consecutivos, 100 por ciento, necesariamente se requiere de la corrección de la unidad monetaria; a menos que la entidad informante decida por cuenta propia efectuar correcciones con tasas de deterioro monetario menor.

El costo por recuperarse constituye el costo ajustado que reconoce la pérdida del poder adquisitivo general de la unidad monetaria invertida. La información contable comparativa debe ser presentada corregida a la fecha de los estados financieros más recientes.

- 3.9. Bases de valuación: Como regla general el activo de una entidad de negocios debe ser llevado al costo o costo ajustado o mercado, el menor; o por los montos de efectivo que se espera obtener de su realización a la fecha de los estados financieros. El valor de mercado puede constituir el valor estimado de realización, el valor de tasación comercial y el valor de cotización bursátil o el valor de participación patrimonial en el caso de inversiones permanentes.

3.10. Base de devengado: A fin de completar y preparar de manera útil la información contable, se requiere el uso de acumulaciones sobre la base de devengado. Este procedimiento da reconocimiento a todos los ingresos ganados y todas las pérdidas incurridas en cada período contable. Los registros contables deben reflejar los ingresos y gastos por cobrar y pagar, respectivamente. Los estados financieros deben ser preparados de conformidad con este principio.

3.11. Correspondencia de ingresos, costos y gastos: La determinación del exceso de los ingresos sobre los costos y gastos correspondientes a un período contable, requiere de mediciones del monto de los ingresos y de sus correspondientes costos y gastos. Una vez que se ha efectuado la determinación de los ingresos, debe medirse el monto de los costos y gastos incurridos en la generación de dichos ingresos. A menos que exista una clara correspondencia entre los ingresos y los costos y gastos relacionados, el resultado de los ingresos sobre los costos y gastos de un período representará una cifra poco significativa.

4. Sistema de Codificación y Denominación

La codificación y denominación de las clases, grupos, y cuentas previstas en el Catálogo de Cuentas del presente documento, están estructuradas sobre la base de un sistema que contempla los siguientes niveles:

Clase:	Se identifica con el primer dígito
Grupo:	Se identifica con los primeros cuatro dígitos
Cuenta:	Se identifica con los primeros diez dígitos

Ejemplo

1	Activos
1001	Depósitos en Bancos locales
1-1001-10001	Cuentas Corrientes

Las Clases definidas en el presente documento son las siguientes:

Clase 1:	Activo
Clase 2:	Pasivo
Clase 3:	Capital
Clase 4:	Ingresos
Clase 5:	Gastos
Clase 6:	Cuentas Contingentes
Clase 7:	Cuentas de Orden

5. Presentación de Estados Financieros al SIACAP

- a. Los estados financieros de las entidades operarias, en conjunto con las notas a dichos estados financieros y la información complementaria, deberán remitirse al SIACAP en la frecuencia y plazos señalados en el siguiente punto de este documento. Los estados financieros en conjunto están conformados por: Estado de Situación, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio de los Afiliados y el Estado de Flujos de Efectivo.
- b. Los estados financieros diarios y mensuales de las entidades operarias deberán contener obligatoriamente las firmas de quienes ejerzan el cargo de Contador General y de Gerente General de las entidades operarias o de las personas debidamente autorizadas.
- c. La información complementaria a los estados financieros deberá tener las firmas del Contador General y del Gerente General de las entidades operarias o de las personas debidamente autorizadas.
- d. Las firmas precisan estar debidamente identificadas en cuanto a las personas a quienes pertenecen y sus cargos correspondientes. Las mismas implican la declaración de que la información contenida en los documentos que se firman ha sido extraída de los libros legales que mantienen las entidades operarias y que ha sido verificada la exactitud e integridad de dicha información.

6. Frecuencia y plazos de presentación de Estados Financieros

Los estados financieros que las entidades operarias y los auditores externos presenten al SIACAP, deberán ceñirse a la frecuencia y plazos siguientes:

ESTADOS FINANCIEROS	ENTIDAD	FRECUENCIA	PLAZO DE PRESENTACIÓN AL SIACAP
Estado de Situación	ERP EAI	Mensual	5 días hábiles siguientes finalizado el mes.
Estado de Resultados	EAI	Mensual	7 días hábiles siguientes finalizado el mes.
Estado de Cambios en el Patrimonio de los Afiliados	ERP EAI	Mensual	7 días hábiles siguientes finalizado el mes.
Estado de Flujo de Efectivo	EAI	Mensual	7 días hábiles siguientes finalizado el mes.
Estados Financieros	ERP EAI	Semestral	45 días calendario finalizado el primer semestre.
Estados Financieros	ERP EAI	Anual	45 días calendario finalizado el año.
Presentación y sustentación ante el CODA de los Estados Financieros (semestral revisado y anual auditado)	Auditores externos del SIACAP	Semestral y Anual	60 días calendario el semestral revisado y 90 días calendario el anual auditado finalizado el año.

Nota: Los Estados Financieros correspondientes, se remitirán al SIACAP dentro del período descrito anteriormente.

7. Procedimiento de Cierre Contable

7.1 Flujo de documentos e informes para el Cierre Contable Diario

Este punto centra su atención en la coordinación y procedimiento aplicable al cierre diario contable en la Entidad Registradora Pagadora (ERP) y en las Entidades Administradoras de Inversión (EAI). Se reconoce que este proceso de cierre diario forma parte de un proceso mayor y más integral para la elaboración de los estados financieros del Sistema en las operarias, su verificación, conciliación, análisis y su consolidación.

Con tal objetivo se elaborará un calendario anual de cierre diario por trimestre, se determinará el flujo, documentos y transacciones involucradas, el registro contable aplicable, los responsables y la verificación de los registros.

Vale resaltar, que se incorpora en la operatividad del cierre, la información o transacciones necesarias para el cálculo diario en la Registradora Pagadora de las comisiones pagadas a la ERP y a las EAI, al igual que para el cálculo diario del Valor cuota y de los rendimientos; cálculos que se realizan al momento en las administradoras de inversiones y los cuales se tienen programados migrarán a la ERP a partir de inicio de enero de 2019.

7.1.1 Objetivos y alcance

Los procedimientos descritos han sido elaborados para alcanzar los siguientes objetivos:

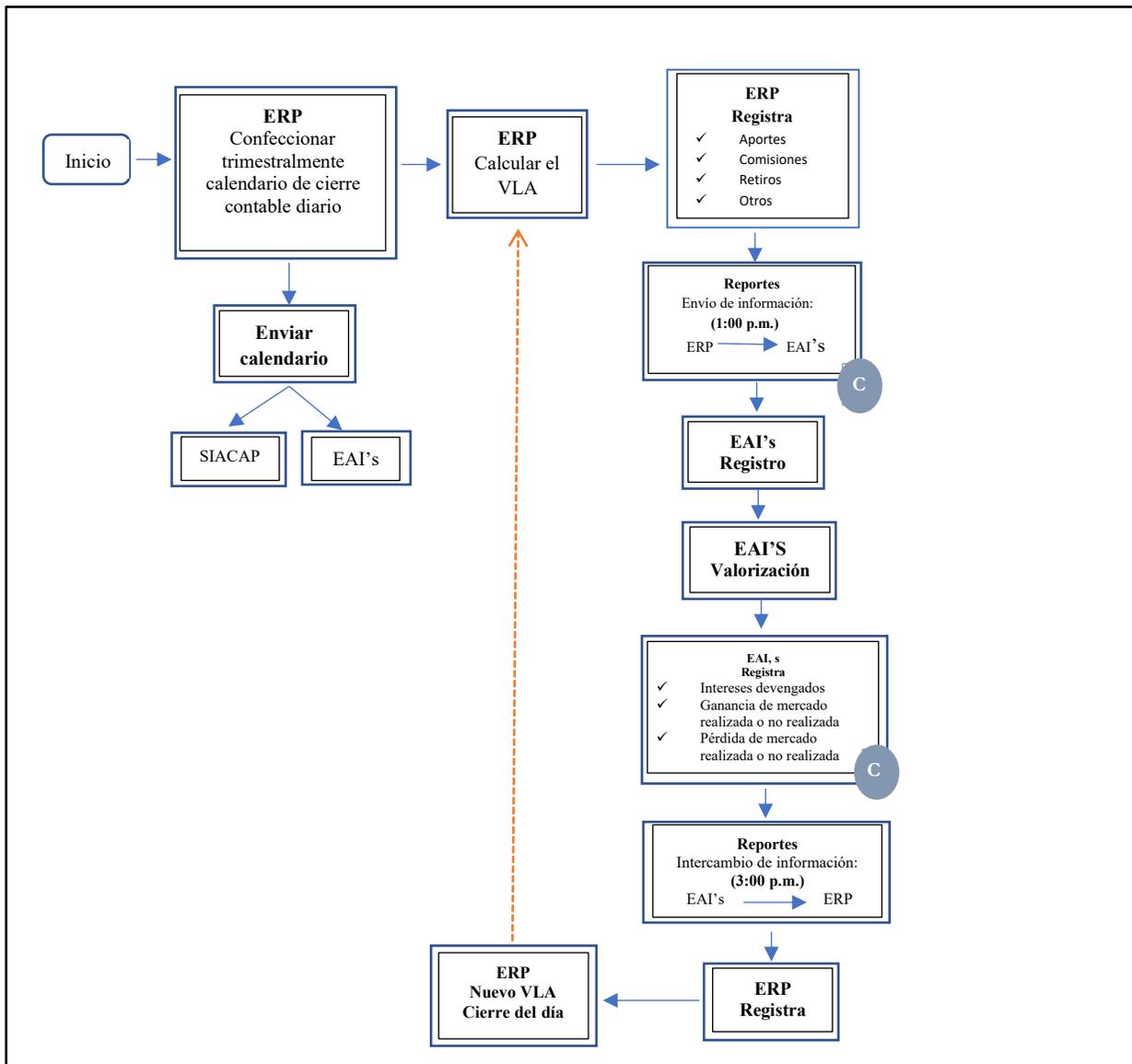
1. Establecer un procedimiento que permita ordenar y controlar el proceso de cierre contable diario, con el propósito de generar y entregar oportunamente la información financiera y contable de la Entidad Registradora Pagadora hacia las Entidades Administradoras de Inversiones del SIACAP y viceversa.
2. Ser vehículo para la migración hacia la Entidad Registradora Pagadora del cálculo diario de las comisiones por los servicios de gestión de las inversiones por un lado y de la recaudación, registro de las cuentas y pago de las prestaciones, por otro lado.
3. Ser vehículo para el cálculo del Valor cuota diario en la Entidad Registradora Pagadora.
4. Ser vehículo para la aplicación de los rendimientos en las cuentas individuales de los afiliados al SIACAP por parte de la Entidad Registradora Pagadora.

5. Constituir una base de datos homogénea que permita el seguimiento y control de las entidades operarias, tanto a nivel individual como del sistema de pensiones de los servidores públicos.
6. Permitir que la información financiera constituya un instrumento útil para el análisis y el autocontrol; así como para la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración (CODA), la Secretaría Ejecutiva del SIACAP y las entidades operarias.

7.1.2 Diagramas de Flujo

7.1.2.1 Cierre Contable Diario

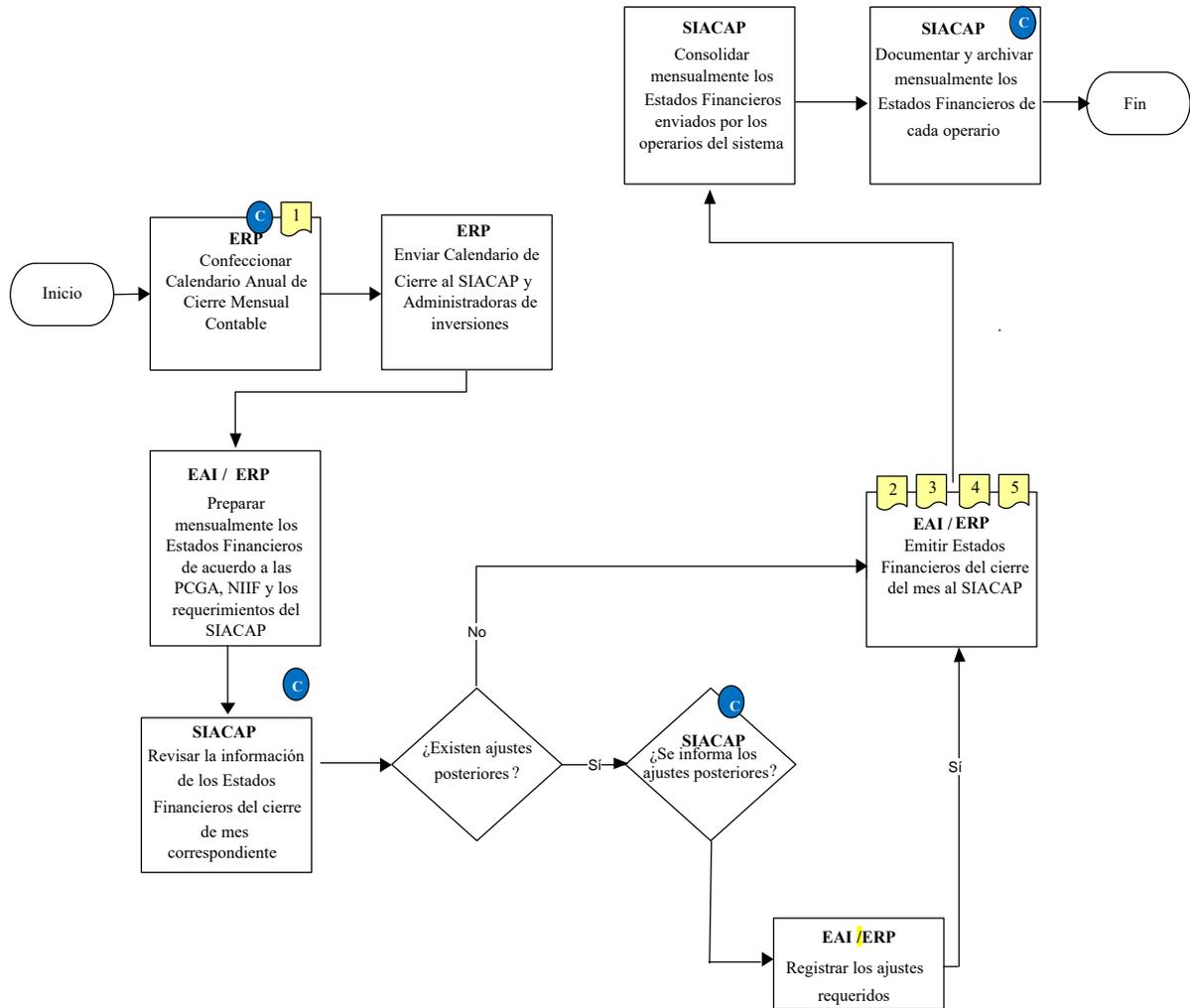
Cierre Contable - SIACAP
Proceso de Cierre Contable Diario



SIACAP: se refiere al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's

7.1.2.2 Cierre Contable Mensual

Cierre Contable - SIACAP
 Proceso de Cierre Contable Mensual



SIACAP: se refiere al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's

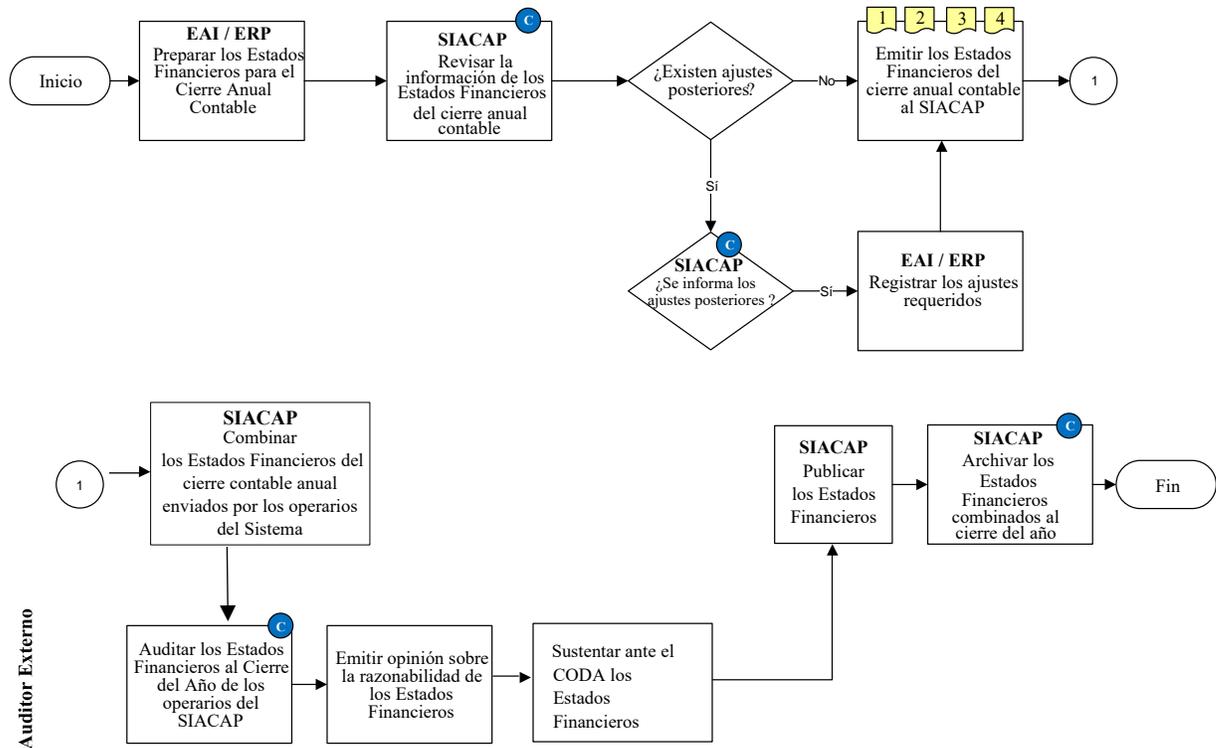
- 1** Calendario Anual de Cierre Mensual Contable (ERP)
- 2** Estado de Situación y (ERP y EAI)
- 3** Estado de Resultados (EAI)
- 4** Estado de Cambios en el Patrimonio de los Afiliados (ERP y EAI)
- 5** Estado de Flujos de Efectivo (EAI)

C Actividad de Control

7.1.2.3 Cierre Contable Anual

Cierre Contable - SIACAP

Proceso de Cierre Contable Anual



SIACAP: se refiere al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI's

1 Estado de Activos, Pasivos y Patrimonio de los Afiliados (ERP y EAI)

2 Estado de Rendimiento (EAI)

3 Estado de Cambios en el Patrimonio de los Afiliados (EAI)

4 Estado de Flujos de Efectivo (EAI)

C Actividad de Control

1 Continuación

7.2. Responsabilidades en el proceso de los cierres contables del Sistema

7.2.1. Responsabilidades del Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP:

- a. Supervisar el cumplimiento del Calendario de Cierre por parte de los operarios del Sistema (ERP y EAI).
- b. Supervisar el cumplimiento del intercambio de información para que se cumplan los objetivos y alcance planteados en el punto 7.1.1 de este Manual.
- c. Revisar y validar la veracidad de la información financiera y contable proporcionada (al cierre del mes correspondiente y del cierre anual contable).
- d. Documentar y archivar mensualmente los Estados Financieros de cada operario.
- e. Preparar los Estados Financieros combinados al cierre anual contable.
- f. Publicar los Estados Financieros auditados de las Entidades Operarias.
- g. Archivar los Estados Financieros combinados al cierre del año.

7.2.2. Responsabilidades de la Entidad Registradora Pagadora:

- a. Confeccionar el Calendario del Cierre Contable diario en forma trimestral y remitir al Departamento de Supervisión de las EAI y ERP para su conocimiento a más tardar con 15 días calendarios de anticipación al cierre del trimestre.
- b. Habilitar al inicio de cada trimestre el Calendario de Cierre Contable diario autorizado para su correspondiente aplicación por parte del Departamento de Supervisión de las EAI y ERP, Auditor Interno del SIACAP, Auditores Externos y de las Entidades Operarias.
- c. Remitir a las Entidades Administradoras de Inversiones información diaria con T+5¹, a más tardar a la 1:00 p.m., según detalle a continuación:
 - i. Valor cuota diario.
 - ii. Número de cuotas.
 - iii. Registro diario de aportes.

¹ A partir del mes de enero de 2019, el cierre contable diario del Sistema se iniciará con T+5 y se establece que al 31 de diciembre del mismo año se llegue al cierre contable diario de T+3.

- iv. Registro diario de comisiones.
 - v. Registro diario de reembolsos.
 - vi. Otras entradas y salidas diaria.
-
- d. Preparar mensualmente los Estados Financieros, de acuerdo con las PCGA, NIIF y los requerimientos del SIACAP. Los Estados Financieros a preparar son; el Estado de Situación y el Estado de Patrimonio de los Afiliados.
 - e. Informar al Departamento de Supervisión de las EAI y ERP, de existir ajustes y luego proceder a emitir los Estados Financieros del cierre de mes.
 - f. Preparar los Estados Financieros finalizado el primer semestre de cada año.
 - g. Preparar los Estados Financieros para el cierre anual contable. De existir ajustes, informar al Departamento de Supervisión de las EAI y ERP.
 - h. Revisar los Estados Financieros y proceder con la emisión de los Estados Financieros del cierre anual.

7.2.3. Responsabilidades de las Entidades Administradoras de Inversiones:

- a. Remitir a la Entidad Registradora Pagadora información diaria con T+5, a más tardar a la 3:00 p.m., según detalle a continuación:
 - i. Intereses diarios devengados.
 - ii. Ganancia diaria de mercado realizada o no realizada.
 - iii. Pérdida diaria de mercado realizada o no realizada.
 - iv. Otra información necesaria diaria.
- b. Preparar mensualmente los Estados Financieros, de acuerdo a las PCGA, NIIF y los requerimientos del SIACAP. Los Estados Financieros a preparar son; Estado de Situación, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio de los Afiliados y Estado de Flujo de Efectivos.
- c. Informar al Departamento de Supervisión de las EAI y ERP, de existir ajustes y luego proceder a emitir los Estados Financieros del cierre de mes.
- d. Preparar los Estados Financieros finalizado el primer semestre de cada año.
- e. Preparar los Estados Financieros para el cierre anual contable. De existir ajustes, informar al Departamento de Supervisión de las EAI y ERP.
- f. Revisar los Estados Financieros y proceder con la emisión de los Estados Financieros del cierre anual.

- g. Publicar anualmente los Estados Financieros de las inversiones que se realizan con recursos del SIACAP, certificados por la firma independiente de auditores seleccionada por el Consejo de Administración.

7.2.4. Responsabilidades del Auditor Externo:

- a. Auditar semestralmente los Estados Financieros de los operarios del SIACAP.
- b. Revisar los estados financieros combinados del cierre anual preparados por el Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP.
- c. Emitir opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros.

7.3. Modo Operativo

Todos los meses, los departamentos de contabilidad de las entidades operarias efectuarán el proceso de cierre contable mensual, que considerará el registro y regularización de la información contable y financiera.

La ejecución del proceso inicia en el momento que el Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP recibe el Calendario de Cierre Diario Contable que elaborará la ERP cada tres (3) meses, a más tardar a los quince (15) días calendarios antes de cierre del trimestre para su conocimiento, el cual deberá estar habilitado al inicio del siguiente trimestre.

Las entidades operarias deben preparar mensualmente los Estados Financieros, de acuerdo con los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA), las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y los requerimientos específicos que emita el SIACAP. Estos Estados Financieros deben ser revisados minuciosamente previo a su envío al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP y con los ajustes realizados (si los hubiere), los cuales deben ser previamente informados al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP. El Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP procederá a su revisión, documentar y archivar; acorde a las fechas establecidas en el Calendario de Cierre.

Finalizado el semestre de cada año, la ERP y las EAI del SIACAP prepararán y presentarán al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP los Estados Financieros de acuerdo con los plazos establecidos.

Anualmente, cada entidad operaria efectuará el proceso de cierre contable anual, que considerará el registro y regularización de la información contable y financiera. Cada entidad operaria debe preparar los Estados Financieros para el cierre anual contable, inclusión de ajustes (si los hubiere) previa comunicación al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP y revisar la información detalladamente antes de que los mismos sean enviados al SIACAP, cumpliendo con las fechas establecidas.

Luego de recibir la información por parte de los operarios del sistema, le corresponde al Departamento de Supervisión de la ERP y EAI, s del SIACAP revisar, validar y consolidar la información de los Estados Financieros del cierre anual contable.

Finalmente, los Estados Financieros consolidados son auditados por el Auditor Externo, para preparar su opinión sobre la razonabilidad de la presentación de los Estados Financieros y su posterior aprobación por el Consejo de Administración del SIACAP (CODA) y publicación de acuerdo con lo establecido.

CAPÍTULO II:

CATÁLOGO DE CUENTAS

1. ACTIVOS

Clase	Grupo				Cuenta				CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo	
1									1	ACTIVOS	N	
	1	0	0	0					1-1000-00000	ACTIVOS CORRIENTES	N	
	1	0	0	1					1-1001-00000	DEPOSITOS EN BANCOS	N	
	1	0	0	1					1-1001-10000	DEPOSITOS EN BANCOS LOCALES	N	
1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1-1001-10001	CUENTAS CORRIENTES	S
1	1	0	0	1	1	0	0	0	2	1-1001-10002	CUENTAS DE AHORROS	S
1	1	0	0	1	1	0	0	0	3	1-1001-10003	DEPOSITOS OVERNIGHT	S
1	1	0	0	1	1	0	0	0	4	1-1001-10004	DEPOSITOS A PLAZO FIJO	S
1	1	0	0	1	1	0	0	0	5	1-1001-10005	PROVISIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	S
	1	1	0	0						1-1100-00000	INVERSIONES	N
	1	1	0	0						1-1100-10000	INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG.	N
	1	1	0	1						1-1101-11000	INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG. LOCALES	N
1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1-1101-11001	TITULOS DE DEUDA INTERNA	S
1	1	1	0	1	1	1	0	0	2	1-1101-11002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS	S
1	1	1	0	1	1	1	0	0	3	1-1101-11003	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS	S
1	1	1	0	1	1	1	0	0	4	1-1101-11004	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES	S
1	1	1	0	1	1	1	0	0	5	1-1101-11005	EXCESO EN INVERSIONES LOCALES	S
1	1	1	0	1	1	1	0	0	6	1-1101-11006	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS	S
	1	1	0	2						1-1102-12000	INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG. EXTRANJERO	N
1	1	1	0	2	1	2	0	0	1	1-1102-12001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS	S
1	1	1	0	2	1	2	0	0	2	1-1102-12002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO	S
1	1	1	0	2	1	2	0	0	3	1-1102-12003	EXCESO EN INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG. EXTRANJERO	S

Clase	Grupo				Cuenta				CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo	
	1	3	0	0					1-1300-00000	INTERES POR COBRAR	N	
	1	3	0	1					1-1301-13000	INTERES POR COBRAR INVERSIONES	N	
1	1	3	0	1	1	3	0	0	1	1-1301-13001	CUENTAS CORRIENTES	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	2	1-1301-13002	CUENTAS DE AHORROS	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	3	1-1301-13003	DEPOSITOS OVERNIGHT	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	4	1-1301-13004	DEPOSITOS A PLAZO FIJO	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	5	1-1301-13005	TITULOS DE DEUDA INTERNA	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	6	1-1301-13006	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	7	1-1301-13007	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	8	1-1301-13008	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	9	1-1301-13009	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULT DE CREDITO	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	10	1-1301-13010	INTERESES GANADOS NO COBRADOS	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	11	1-1301-13011	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES	S
1	1	3	0	1	1	3	0	0	12	1-1301-13012	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS	S
	1	4	0	0						1-1400-00000	CUENTAS POR COBRAR	N
	1	4	0	1						1-1401-14000	ADMINISTRADORAS DE INVERSIONES - EAI	N
1	1	4	0	1	1	4	0	0	1	1-1401-14001	FONDO GENERAL - SIACAP	S
1	1	4	0	1	1	4	0	0	2	1-1401-14002	EAI - CONSORCIO MULTIBANK / MULTISECURITIES	S
1	1	4	0	1	1	4	0	0	3	1-1401-14003	EAI - CAJA DE SEGURO SOCIAL	S
1	1	4	0	1	1	4	0	0	4	1-1401-14004	EAI - CONSORCIO ALIADOS	S
	1	4	0	1						1-1401-15000	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	N
1	1	4	0	1	1	5	0	0	1	1-1401-15001	APORTES POR RECIBIR - ERP	S
1	1	4	0	1	1	5	0	0	2	1-1401-15002	REEMBOLSOS POR RECIBIR - EAI	S
1	1	4	0	1	1	5	0	0	3	1-1401-15003	REGISTRADORA PAGADORA - ERP	S
1	1	4	0	1	1	5	0	0	4	1-1401-15004	CUENTA POR COBRAR/ AGENTES DE RETENCION	S

Clase	Grupo				Cuenta				CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo	
1	1	4	0	1	1	5	0	0	5	1-1401-15005	CUENTA POR COBRAR / BNP CERPAN VENCIDOS	S
1	1	4	0	1	1	5	0	0	6	1-1401-15006	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	S

2. PASIVOS

Clase	Grupo				Cuenta				CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo	
2										2	PASIVOS	N
	2	0	0	0						2-2000-00000	PASIVOS CORRIENTES	N
	2	0	0	1						2-2001-20000	COMISIONES POR PAGAR	N
2	2	0	0	1	2	0	0	0	1	2-2001-20001	COMISIONES POR PAGAR EAI	S
2	2	0	0	1	2	0	0	0	2	2-2001-20002	COMISIONES POR PAGAR ERP	S
2	2	0	0	1	2	0	0	0	3	2-2001-20003	HONORARIOS POR PAGAR AUDITORIAS EXTERNAS	S
	2	1	0	1						2-2101-21000	IMPUESTOS POR PAGAR	N
2	2	1	0	1	2	1	0	0	1	2-2101-21001	ITBMS POR PAGAR EAI	S
2	2	1	0	1	2	1	0	0	2	2-2101-21002	ITBMS POR PAGAR ERP	S
2	2	1	0	1	2	1	0	0	3	2-2101-21003	ITBMS POR PAGAR HONORARIOS AUDITORIAS EXTERNAS	S
	2	2	0	1						2-2201-22000	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	N
2	2	2	0	1	2	2	0	0	1	2-2201-22001	ADMINISTRADORAS DE INVERSIONES - EAI	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	2	2-2201-22002	REGISTRADORA PAGADORA - ERP	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	3	2-2201-22003	RETIROS POR PAGAR	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	4	2-2201-22004	CUENTAS POR PAGAR CONTRALORIA (CERPAN)	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	5	2-2201-22005	TDC POR CERPAN VENCIDOS	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	6	2-2201-22006	APORTES POR TRANSFERIR A LAS EAI	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	7	2-2201-22007	REEMBOLSO POR TRANSFERIR - ERP	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	8	2-2201-22008	SERVICIO POR AUDITORIA EXTERNA POR PAGAR	S
2	2	2	0	1	2	2	0	0	9	2-2201-22009	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	S

3. CAPITAL – PATRIMONIO DEL FONDO

Clase	Grupo				Cuenta					CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo
3										3	CAPITAL	N
	3	0	0	0						3-3000-00000	PATRIMONIO	N
	3	0	0	1						3-3001-30000	PATRIMONIO - FONDO DEL SIACAP	N
3	3	0	0	1	3	0	0	0	1	3-3001-30001	FONDO GENERAL - SIACAP	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	2	3-3001-30002	FONDO EN CONSORCIO MULTIBANK / MULTISECURITIES	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	3	3-3001-30003	FONDO EN CAJA DE SEGURO SOCIAL - SIACAP	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	4	3-3001-30004	FONDO EN CONSORCIO ALIADOS	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	5	3-3001-30005	APORTES	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	6	3-3001-30006	RETIROS	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	7	3-3001-30007	RENDIMIENTOS	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	8	3-3001-30008	FONDO GENERAL CUENTA PATRONAL	S
3	3	0	0	1	3	0	0	0	9	3-3001-30009	FONDO DE RESERVAS PATRIMONIALES	S

4. INGRESOS

Clase	Grupo				Cuenta				CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo	
4									4	INGRESOS	N	
	4	0	0	0					4-4000-00000	INGRESOS DE OPERACIONES	N	
	4	0	0	1					4-4001-00000	INGRESO DE INTERESES	N	
	4	0	0	1					4-4001-40000	INTERESES GANADOS LOCALES	N	
4	4	0	0	1	4	0	0	0	1	4-4001-40001	CUENTAS CORRIENTES	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	2	4-4001-40002	CUENTA DE AHORROS	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	3	4-4001-40003	DEPOSITOS OVERNIGHT	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	4	4-4001-40004	PLAZO FIJO	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	5	4-4001-40005	TITULOS DE DEUDA INTERNA	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	6	4-4001-40006	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCO	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	7	4-4001-40007	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS	S
4	4	0	0	1	4	0	0	0	8	4-4001-40008	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES	S
	4	0	0	1					4-4001-41000	INTERESES GANADOS EN INVERSIONES EN EL EXTRANJERO	N	
4	4	0	0	1	4	1	0	0	1	4-4001-41001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS	S
4	4	0	0	1	4	1	0	0	2	4-4001-41002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO	S
	4	0	0	1					4-4002-42000	DIVIDENDOS GANADOS LOCALES	N	
4	4	0	0	1	4	2	0	0	1	4-4002-42001	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS	S
	4	1	0	1					4-4101-00000	GANANCIA O PERDIDA EN VENTA DE VALORES	N	
	4	1	0	1					4-4101-40000	GANANCIA O PERDIDA EN VENTA DE VALORES LOCALES	N	
4	4	1	0	1	4	0	0	0	1	4-4101-40001	TITULOS DE DEUDA INTERNA	S
4	4	1	0	1	4	0	0	0	2	4-4101-40002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS	S

Clase	Grupo				Cuenta				CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo	
4	4	1	0	1	4	0	0	0	3	4-4101-40003	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS	S
4	4	1	0	1	4	0	0	0	4	4-4101-40004	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES	S
4	4	1	0	1	4	0	0	0	5	4-4101-40005	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS	S
		4	1	0	1					4-4101-41000	GANANCIA O PERDIDA EN VENTA DE VALORES EXTRANJEROS	N
4	4	1	0	1	4	1	0	0	1	4-4101-41001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS	S
4	4	1	0	1	4	1	0	0	2	4-4101-41002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO	S
		4	1	0	1					4-4101-42000	GANAN. O PERD. NO REALIZADAS VALORES LOCALES	N
4	4	1	0	1	4	2	0	0	1	4-4101-42001	TITULOS DE DEUDA INTERNA	S
4	4	1	0	1	4	2	0	0	2	4-4101-42002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS	S
4	4	1	0	1	4	2	0	0	3	4-4101-42003	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS	S
4	4	1	0	1	4	2	0	0	4	4-4101-42004	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES	S
4	4	1	0	1	4	2	0	0	5	4-4101-42005	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS	S
		4	1	0	1					4-4101-43000	GANAN. O PERD. NO REALIZADAS VALORES EXTRANJEROS	N
4	4	1	0	1	4	3	0	0	1	4-4101-43001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS	S

Clase	Grupo					Cuenta					CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo
4	4	1	0	1	4	3	0	0	2	4-4101-43002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO	S	
	4	2	0	0						4-4200-00000	OTROS INGRESOS	N	
	4	2	0	1						4-4201-42000	OTROS INGRESOS		
4	4	2	0	1	4	2	0	0	1	4-4201-42001	OTROS INGRESOS	S	

5. GASTOS

Clase	Grupo					Cuenta					CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo
5										5	GASTOS	N	
	5	0	0	0						5-5000-00000	GASTOS OPERATIVOS	N	
	5	0	0	1						5-5001-50000	GASTOS COMISIONES PAGADAS	N	
5	5	0	0	1	5	0	0	0	1	5-5001-50001	GASTOS COMISIONES EAI	S	
5	5	0	0	1	5	0	0	0	2	5-5001-50002	GASTO DE ITBMS EAI	S	
5	5	0	0	1	5	0	0	0	3	5-5001-50003	GASTOS COMISIONES ERP	S	
5	5	0	0	1	5	0	0	0	4	5-5001-50004	GASTO DE ITBMS ERP	S	
5	5	0	0	1	5	0	0	0	5	5-5001-50005	GASTO DE SERVICIOS DE AUDITORIA EXTERNA	S	
5	5	0	0	1	5	0	0	0	6	5-5001-50006	GASTO DE ITBMS AUDITORIA	S	
	5	0	0	2						5-5002-50000	GASTOS DE PROVISIONES	N	
5	5	0	0	2	5	0	0	0	1	5-5002-50001	GASTO DE PROVISIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO	S	

6. CUENTAS CONTINGENTES

Clase	Grupo				Cuenta					CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo
6										6	CUENTAS CONTINGENTES	N
	6	0	0	0						6-6000-00000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	N
	6	0	0	1						6-6001-60000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	N
6	6	0	0	1	6	0	0	0	1	6-6001-60001	LITIGIOS PENDIENTES	S
6	6	0	0	1	6	0	0	0	2	6-6001-60002	CONTINGENCIAS DIVERSAS	S
	6	1	0	0						6-6100-00000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS POR CONTRA	N
	6	1	0	1						6-6101-61000	CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS	N
6	6	1	0	1	6	1	0	0	1	6-6101-61001	LITIGIOS PENDIENTES	S
6	6	1	0	1	6	1	0	0	2	6-6101-61002	CONTINGENCIAS DIVERSAS	S

7. CUENTAS DE ORDEN

Clase	Grupo				Cuenta					CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	Atributo
7										7	CUENTAS DE ORDEN	N
	7	0	0	0						7-7000-00000	CUENTAS DE ORDEN	N
	7	0	0	1						7-7001-70000	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	N
7	7	0	0	1	7	0	0	0	1	7-7001-70001	BONOS DE RECONOCIMIENTO EN CUSTODIA	S
7	7	0	0	1	7	0	0	0	2	7-7001-70002	COTIZACIONES IMPAGAS	S
7	7	0	0	1	7	0	0	0	3	7-7001-70003	FIANZAS	S
	7	1	0	1						7-7101-71000	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	N
7	7	1	0	1	7	1	0	0	1	7-7101-71001	BONOS DE RECONOCIMIENTO EN CUSTODIA PER CONTRA	S
7	7	1	0	1	7	1	0	0	2	7-7101-71002	COTIZACIONES IMPAGAS PER CONTRA	S
7	7	1	0	1	7	1	0	0	3	7-7101-71003	FIANZAS PER CONTRA	S

8. FORMATO PARA EL REGISTRO DE TRANSACCIONES PERIODICAS ENTRE LAS OPERARIAS Y EL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN ERP Y EAI, s.

REGISTRO DE TRANSACCIONES PERIÓDICAS
 (cifras absolutas en balboas a dos decimales)

Entidad: _____

CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
1	ACTIVOS						
1-1000-00000	ACTIVOS CORRIENTES						
1-1001-00000	DEPOSITOS EN BANCOS						
1-1001-10000	DEPOSITOS EN BANCOS LOCALES						
1-1001-10001	CUENTAS CORRIENTES						
1-1001-10002	CUENTAS DE AHORROS						
1-1001-10003	DEPOSITOS OVERNIGHT						
1-1001-10004	DEPOSITOS A PLAZO FIJO						
1-1001-10005	PROVISIÓN DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO						
1-1100-00000	INVERSIONES						
1-1100-10000	INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG.						
1-1101-11000	INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG. LOCALES						
1-1101-11001	TITULOS DE DEUDA INTERNA						
1-1101-11002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS						
1-1101-11003	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS						
1-1101-11004	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES						
1-1101-11005	EXCESO EN INVERSIONES LOCALES						

CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
1-1101-11006	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS						
1-1102-12000	INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG. EXTRANJERO						
1-1102-12001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS						
1-1102-12002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO						
1-1102-12003	EXCESO EN INVERSIONES BONOS Y OTROS DOC. NEG. EXTRANJERO						
1-1300-00000	INTERES POR COBRAR						
1-1301-13000	INTERES POR COBRAR INVERSIONES						
1-1301-13001	CUENTAS CORRIENTES						
1-1301-13002	CUENTAS DE AHORROS						
1-1301-13003	DEPOSITOS OVERNIGHT						
1-1301-13004	DEPOSITOS A PLAZO FIJO						
1-1301-13005	TITULOS DE DEUDA INTERNA						
1-1301-13006	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS						
1-1301-13007	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS						
1-1301-13008	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS						
1-1301-13009	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR						

Políticas, procedimientos y catálogo de cuentas contable

CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
	INST. FINANCIERA MULT DE CREDITO						
1-1301-13010	INTERESES GANADOS NO COBRADOS						
1-1301-13011	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES						
1-1301-13012	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS						
1-1400-00000	CUENTAS POR COBRAR						
1-1401-14000	ADMINISTRADORAS DE INVERSIONES - EAI						
1-1401-14001	FONDO GENERAL - SIACAP						
1-1401-14002	EAI - CONSORCIO MULTIBANK / MULTISECURITIES						
1-1401-14003	EAI - CAJA DE SEGURO SOCIAL						
1-1401-14004	EAI - CONSORCIO ALIADOS						
1-1401-15000	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR						
1-1401-15001	APORTES POR RECIBIR -ERP						
1-1401-15002	REEMBOLSOS POR RECIBIR - EAI						
1-1401-15003	REGISTRADORA PAGADORA - ERP						
1-1401-15004	CUENTA POR COBRAR/ AGENTES DE RETENCION						
1-1401-15005	CUENTA POR COBRAR / BNP CERPAN VENCIDOS						
1-1401-15006	OTRAS CUENTAS POR COBRAR						
2	PASIVOS						
2-2000-00000	PASIVOS CORRIENTES						
2-2001-20000	COMISIONES POR PAGAR						
2-2001-20001	COMISIONES POR PAGAR EAI						

SIACAP – Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos
 Políticas, procedimientos y catálogo de cuentas contable

2-2001-20002	COMISIONES POR PAGAR ERP						
2-2001-20003	HONORARIOS POR PAGAR AUDITORIAS EXTERNAS						
CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
2-2101-21000	IMPUESTOS POR PAGAR						
2-2101-21001	ITBMS POR PAGAR EAI						
2-2101-21002	ITBMS POR PAGAR ERP						
2-2101-21003	ITBMS POR PAGAR HONORARIOS AUDITORIAS EXTERNAS						
2-2201-22000	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR						
2-2201-22001	ADMINISTRADORAS DE INVERSIONES - EAI						
2-2201-22002	REGISTRADORA PAGADORA - ERP						
2-2201-22003	RETIROS POR PAGAR						
2-2201-22004	CUENTAS POR PAGAR CONTRALORIA (CERPAN)						
2-2201-22005	TDC POR CERPAN VENCIDOS						
2-2201-22006	APORTES POR TRANSFERIR A LAS EAI						
2-2201-22007	REEMBOLSO POR TRANSFERIR - ERP						
2-2201-22008	SERVICIO POR AUDITORIA EXTERNA POR PAGAR						
2-2201-22009	OTRAS CUENTAS POR PAGAR						
3	CAPITAL						
3-3000-00000	PATRIMONIO						
3-3001-30000	PATRIMONIO FONDO DEL SIACAP -						
3-3001-30001	FONDO GENERAL - SIACAP						
3-3001-30002	FONDO EN CONSORCIO MULTIBANK / MULTISECURITIES						
3-3001-30003	FONDO EN CAJA DE SEGURO SOCIAL - SIACAP						
3-3001-30004	FONDO EN CONSORCIO ALIADOS						

Políticas, procedimientos y catálogo de cuentas contable

3-3001-30005	APORTES						
3-3001-30006	RETIROS						
3-3001-30007	RENDIMIENTOS						
CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
3-3001-30008	FONDO GENERAL CUENTA PATRONAL						
3-3001-30009	FONDO DE RESERVAS PATRIMONIALES						
4	INGRESOS						
4-4000-00000	INGRESOS DE OPERACIONES						
4-4001-00000	INGRESO DE INTERESES						
4-4001-40000	INTERESES GANADOS LOCALES						
4-4001-40001	CUENTAS CORRIENTES						
4-4001-40002	CUENTA DE AHORROS						
4-4001-40003	DEPOSITOS OVERNIGHT						
4-4001-40004	PLAZO FIJO						
4-4001-40005	TITULOS DE DEUDA INTERNA						
4-4001-40006	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCO						
4-4001-40007	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS						
4-4001-40008	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES						
4-4001-41000	INTERESES GANADOS EN INVERSIONES EN EL EXTRANJERO						
4-4001-41001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS						
4-4001-41002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO						
4-4002-42000	DIVIDENDOS GANADOS LOCALES						
4-4002-42001	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS						

CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
4-4101-00000	GANANCIA O PERDIDA EN VENTA DE VALORES						
4-4101-40000	GANANCIA O PERDIDA EN VENTA DE VALORES LOCALES						
4-4101-40001	TITULOS DE DEUDA INTERNA						
4-4101-40002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS						
4-4101-40003	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR PERSONAS JURIDICAS						
4-4101-40004	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES						
4-4101-40005	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS						
4-4101-41000	GANANCIA O PERDIDA EN VENTA DE VALORES EXTRANJEROS						
4-4101-41001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS						
4-4101-41002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO						
4-4101-42000	GANAN. O PERD. NO REALIZADAS VALORES LOCALES						
4-4101-42001	TITULOS DE DEUDA INTERNA						
4-4101-42002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS POR BANCOS						
4-4101-42003	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS						

Políticas, procedimientos y catálogo de cuentas contable

	POR PERSONAS JURIDICAS						
4-4101-42004	VALORES COMERCIALES NEGOCIABLES						
CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
4-4101-42005	INSTRUMENTOS DE CAPITAL EMITIDOS POR PERSONAS JURÍDICAS						
4-4101-43000	GANAN. O PERD. NO REALIZADAS VALORES EXTRANJEROS						
4-4101-43001	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR ESTADOS EXTRANJEROS						
4-4101-43002	INSTRUMENTO DE CREDITO EMITIDOS O TOTALMENTE GARANTIZADOS POR INST. FINANCIERA MULTILATERALES DE CREDITO						
4-4200-00000	OTROS INGRESOS						
4-4201-42000	OTROS INGRESOS						
4-4201-42001	OTROS INGRESOS						
5	GASTOS						
5-5000-00000	GASTOS OPERATIVOS						
5-5001-50000	GASTOS COMISIONES PAGADAS						
5-5001-50001	GASTOS COMISIONES EAI						
5-5001-50002	GASTO DE ITBMS EAI						
5-5001-50003	GASTOS COMISIONES ERP						
5-5001-50004	GASTO DE ITBMS ERP						
5-5001-50005	GASTO DE SERVICIOS DE AUDITORIA EXTERNA						
5-5001-50006	GASTO DE ITBMS AUDITORIA						
5-5002-50000	GASTOS DE PROVISIONES						
5-5002-50001	GASTO DE PROVISIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO						

CÓDIGO	NOMBRE DE LAS CUENTA	SALDO INICIAL	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO FINAL	CODIGO DE LA ENTIDAD*	FECHA DE PROCESAMIENTO
6	CUENTAS CONTINGENTES						
6-6000-00000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS						
6-6001-60000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS						
6-6001-60001	LITIGIOS PENDIENTES						
6-6001-60002	CONTINGENCIAS DIVERSAS						
6-6100-00000	CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS POR CONTRA						
6-6101-61000	CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS						
6-6101-61001	LITIGIOS PENDIENTES						
6-6101-61002	CONTINGENCIAS DIVERSAS						
7	CUENTAS DE ORDEN						
7-7000-00000	CUENTAS DE ORDEN						
7-7001-70000	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS						
7-7001-70001	BONOS DE RECONOCIMIENTO EN CUSTODIA						
7-7001-70002	COTIZACIONES IMPAGAS						
7-7001-70003	FIANZAS						
7-7101-71000	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS						
7-7101-71001	BONOS DE RECONOCIMIENTO EN CUSTODIA PER CONTRA						
7-7101-71002	COTIZACIONES IMPAGAS PER CONTRA						
7-7101-71003	FIANZAS PER CONTRA						

CAPÍTULO III:

DESCRIPCIÓN Y DINÁMICA DE CUENTAS

III. DESCRIPCIÓN Y DINÁMICA DE CUENTAS

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo		

Descripción

Agrupar las cuentas que representan los bienes y derechos de los tipos de fondos de pensiones.

Comprende los siguientes grupos:

- Efectivo en bancos;
- Inversiones bonos y otros documentos negociables locales;
- Inversiones en bonos y otros documentos negociables en el extranjero;
- Interés por cobrar inversiones;
- Cuentas por Cobrar – FONDO SIACAP
- Cuentas por Cobrar – Otras

Las cuentas que integran esta clase son de naturaleza débito con excepción de las provisiones que son de naturaleza crédito que serán deducidas de los correspondientes grupos de cuentas.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1001. Depósitos en Bancos locales	10001– Cuentas corrientes 10002– Cuentas de ahorro 10003– Depósitos overnight 10004– Depósitos a plazo fijo 10005 – Provisión de los Depósitos a Plazo Fijo

Descripción

Registra los depósitos a la vista constituidos en las entidades financieras nacionales.

En la cuenta 1-1001-10001/10002/10003/10004 Depósitos en bancos locales – cuentas corrientes, cuentas de ahorros, depósitos overnight y depósitos a plazo fijo, las sociedades administradoras de fondos de pensiones registrarán exclusivamente el movimiento de las cuentas bancarias.

Los saldos de las cuentas bancarias deben ser conciliados con los respectivos estados de cuenta bancarios, al cierre de cada mes. Las partidas que resulten pendientes deben regularizarse en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario.

En la cuenta 1-1001-10005 Provisión de los Depósitos a Plazo Fijo - las provisiones por su naturaleza aumentan por el crédito cuando se establece una nueva provisión por un nuevo Depósito a Plazo Fijo; disminuyen por el débito cuando un Depósito a Plazo Fijo llega a su fecha de vencimiento y se debe reversar la provisión creada.

La cuenta de Provisión de los Depósitos a Plazo Fijo se deducirá del grupo de cuentas en Depósitos en Bancos Locales.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por los depósitos realizados mediante consignaciones. 2. Por las notas de abono en operaciones de transferencia de fondos. 3. Por otras notas de abono. 4. Por el mayor valor de los depósitos a la vista en moneda extranjera como consecuencia del ajuste por diferencia en cambio. 5. Por la disminución de la provisión de los Depósitos a Plazo Fijo. Cuenta contable 1-1001-10005. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de los cheques librados. 2. Por las notas de cargo originadas en cheques devueltos. 3. Por las notas de cargo originadas en operaciones de transferencia de fondos. 4. Por otras notas de cargo. 5. Por el menor valor de los depósitos a la vista en moneda extranjera como consecuencia del ajuste por diferencia en cambio. 6. Por el aumento del registro de un nuevo Depósitos a Plazo Fijo. Cuenta Contable 1-1001-10005.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11001– Títulos de deuda interna 11002– Instrumentos de crédito emitidos por bancos 11003– Instrumentos de crédito emitidos por personas jurídicas 11004– Valores Comerciales Negociables 11005– Exceso en inversiones locales 11006 - Instrumentos de capital emitidos por personas jurídicas

Descripción

1. Inversiones

Se clasifican como inversiones negociables todo valor o título que ha sido adquirido con el propósito principal de obtener utilidades por las fluctuaciones a corto plazo del precio. Forman parte de las inversiones negociables la totalidad de las inversiones efectuadas en los tipos de fondos de pensiones, en los portafolios de corto y largo plazo de los fondos de cesantía, fondos de valores, fondos de inversión, fondos comunes de inversión ordinarios y fondos comunes de inversión especiales.

2. Inversiones disponibles para negociar

Se considerarán inversiones disponibles para negociar, todo valor o título de deuda o de capital, respecto del cual el inversionista mantiene de acuerdo con la intención inicial de la adquisición y de las características propias de estas inversiones.

Con los valores o títulos clasificados como inversiones para mantener hasta el vencimiento, no se podrán realizar operaciones de liquidez, salvo casos autorizados por el ente regulador.

La decisión de clasificar un valor o título en cualquiera de las categorías señaladas anteriormente debe ser adoptada por la entidad en el momento de la adquisición de cada uno de los títulos, considerando los principios contables.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11001 – Títulos de deuda interna 11002 – Instrumentos de crédito emitidos por bancos 11003 – Instrumentos de crédito emitidos por personas jurídicas 11004 – Valores Comerciales Negociables 11005 – Exceso en inversiones locales 11006 – Instrumentos de capital emitidos por personas jurídicas

VALORACIÓN DE LAS INVERSIONES

La valoración de las inversiones negociables tiene como objetivo fundamental el cálculo, el registro contable y la revelación al mercado del valor o precio justo de intercambio a determinado valor o título, que podría ser negociado en una fecha determinada, de acuerdo con sus características particulares y dentro de las condiciones prevalecientes en el mercado en dicha fecha.

El valor o precio justo de intercambio que se establezca debe corresponder a aquel por el cual un comprador y un vendedor, suficientemente informados, están dispuestos a negociar el correspondiente valor o título.

La valoración de las inversiones se debe efectuar a diario, de conformidad con lo dispuesto a las normas administrativas, contables y financieras emitidas. Los registros contables para el reconocimiento de la valoración se realizarán con la misma frecuencia.

RECLASIFICACIÓN DE LAS INVERSIONES

EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Se evaluarán por riesgo crediticio los valores o títulos de deuda a los que no se les pueda determinar un precio de mercado, así como los valores o títulos participativos con baja o mínima presencia bursátil o sin cotización en PANABOLSA.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11001 – Títulos de deuda interna

Descripción

Registra las inversiones en valores o títulos de deuda, clasificadas como negociables.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el costo de adquisición de las inversiones o el valor del derecho en la fecha de cumplimiento del compromiso de compra, cuenta contable 1-1101-11001. 2. Por la disminución en el valor de mercado del respectivo valor o título, con abono a la cuenta 4-4101-40000 o 4-4101-42000 - Ganancia o pérdida en venta de valores, Ganancia o pérdida no realizada en venta de valores, respectivamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la venta, redención o castigo de los títulos o el valor de la obligación en la fecha de cumplimiento del compromiso de venta sobre títulos de deuda. Cuenta contable 1-1101-11001. 2. Por el incremento en el valor de mercado del respectivo valor o título, con cargo a la cuenta 4-4101-40000 o 4-4101-42000 - Ganancia o pérdida en venta de valores, Ganancia o pérdida no realizada en venta de valores, respectivamente.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11002 – Instrumento de crédito emitidos por bancos

Descripción

Registra los instrumentos financieros emitidos por las instituciones bancarias.

VALORACIÓN Y CONTABILIZACIÓN

Los valores de los instrumentos emitidos por instituciones financieras clasificados como inversiones negociables se valorarán a precios de mercado.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el costo de adquisición de las inversiones o el valor del derecho en la fecha de cumplimiento del compromiso de compra. Cuenta contable 1-1101-11002. 2. Por la disminución en el valor de mercado del respectivo valor o título, con abono a la cuenta 4-4101-40001/40002 - Ganancia o pérdida en venta de valores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la venta, redención o castigo de los títulos o el valor de la obligación en la fecha de cumplimiento del compromiso de venta sobre títulos de deuda. Cuenta contable 1-1101-11002. 2. Por el incremento en el valor de mercado del respectivo valor o título, con cargo a la cuenta 4-4101-40001/40002 - Ganancia o pérdida en venta de valores.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11003 - Instrumento de crédito emitidos por personas jurídicas.

Descripción:

Registra los instrumentos financieros emitidos por las personas jurídicas.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el costo de adquisición de las inversiones o el valor del derecho en la fecha de cumplimiento del compromiso de compra. Cuenta contable 1-1101-11003. 2. Por la disminución en el valor de mercado del respectivo valor o título, con abono a la cuenta 4-4101-40003 o 4-4101-42003 - Ganancia o pérdida en venta de valores o Ganancia o pérdida no realizadas valores locales, respectivamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la venta, redención o castigo de los títulos o el valor de la obligación en la fecha de cumplimiento del compromiso de venta sobre títulos de deuda. Cuenta contable 1-1101-11003. 2. Por el incremento en el valor de mercado del respectivo valor o título, con cargo a la cuenta 4-4101-40003 o 4-4101-42003 - Ganancia o pérdida en venta de valores o Ganancia o pérdida no realizadas valores locales, respectivamente.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11004 – Valores Comerciales Negociables

Descripción

Registra los instrumentos financieros negociables localmente de alta conversión en activo corriente o circulante.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el costo de adquisición de las inversiones bonos documentos negociables locales. Cuenta contable 1-1101-11004. 2. Por la disminución en el valor de mercado del respectivo valor o título, con abono a la cuenta 4-4101-40000 o 4-4101-42000 Ganancia o pérdida en venta de valores locales o Ganancia o pérdida no realizadas valores locales, respectivamente.	1. Por la venta, redención o castigo de los títulos o el valor de la obligación en la fecha de cumplimiento del compromiso de venta inversiones bonos y otros documentos negociables locales. Cuenta contable 1-1101-11003. 2. Por el incremento en el valor de mercado del respectivo valor o título, con cargo a la cuenta 4-4101-40000 o 4-4101-42000 - Ganancia o pérdida en venta de valores locales o Ganancia o pérdida no realizadas valores locales, respectivamente.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11005 – Exceso en inversiones locales

Descripción

Registra la compra de inversiones financieras locales por encima de la cantidad requerida o definida en el nivel definido o enmarcado en la normativa aplicable.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el exceso de adquisición de las inversiones locales. Cuenta contable 1-1101-11005.	1. Por la venta, redención o castigo del exceso de inversión local. Cuenta contable 1-1101-11005.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1101. Inversiones bonos y otros documentos negociables locales	11006 – Instrumento de capital emitido por personas jurídicas

Registra los valores negociables emitidos por personas jurídicas.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> Por el costo de adquisición de las inversiones bonos documentos negociables locales. Cuenta contable 1-1101-11006. Por la disminución en el valor de mercado del respectivo valor o título, con abono a la cuenta 4-4101-40000 o 4-4101-42000 Ganancia o pérdida en venta de valores locales o Ganancia o pérdida no realizadas valores locales, respectivamente. 	<ol style="list-style-type: none"> Por la venta, redención o castigo de los títulos o el valor de la obligación en la fecha de cumplimiento del compromiso de venta inversiones bonos y otros documentos negociables locales. Cuenta contable 1-1101-11006. Por el incremento en el valor de mercado del respectivo valor o título, con cargo a la cuenta 4-4101-40005 o 4-4101-42005 - Ganancia o pérdida en venta de valores locales o Ganancia o pérdida no realizadas valores locales, respectivamente.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1102. Inversiones bonos y otros documentos negociables extranjeros	12001– Instrumento de crédito emitido o totalmente garantizado por estados extranjeros. 12002– Instrumento de crédito emitido o totalmente garantizado por instituciones financiera multilaterales de crédito.

Descripción

Registra las inversiones negociables en títulos o valores participativos negociados en el extranjero.

Corresponde a las inversiones negociables en títulos o valores participativos restringidas que resultan de la garantía en una operación cuya principal característica consiste en que su precio justo de intercambio depende de uno o más subyacentes y su cumplimiento o liquidación se realiza en un momento posterior.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el exceso de adquisición de las inversiones en bonos documentos y otros documentos negociables extranjeros. Cuenta contable 1-1102-12003. 2. Por la disminución en el valor de mercado del respectivo valor o título extranjero, con abono a la cuenta 4-4101-41000 o 4-4101-43000 - Ganancia o pérdida en venta de valores extranjeros o Ganancia o pérdida no realizadas valores extranjeros, respectivamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la venta, redención o castigo del exceso de inversiones en bonos y otros documentos negociables extranjeros. Cuenta contable 1-1102-12003. 2. Por el incremento en el valor de mercado del respectivo valor o título extranjero, con cargo a la cuenta 4-4101-41000 o 4-4101-43000 - Ganancia o pérdida en venta de valores extranjeros o Ganancia o pérdida no realizadas valores extranjeros, respectivamente.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1102. Inversiones bonos y otros documentos negociables extranjeros	12003 - Exceso en inversiones bonos y otros documentos negociables extranjeros

Descripción

Registra la compra de inversiones financieras extranjeras por encima de la cantidad requerida o definida en el nivel enmarcado en la normativa aplicable.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el exceso de adquisición de las inversiones extranjeras. Cuenta contable 1-1102-12003.	1. Por la venta, redención o castigo del exceso de inversión extranjera. Cuenta contable 1-1102-12003.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1301. Intereses por cobrar inversiones	13001– Cuentas corrientes 13002– Cuentas de ahorros 13003– Depósitos overnight 13004– Depósitos a plazo fijo 13005– Títulos de Deuda interna 13006– Instrumentos de crédito emitidos por bancos 13007– Instrumentos de crédito emitidos por personas jurídicas 13008 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por estados extranjeros 13009 – Instrumentos de créditos emitidos o totalmente garantizados por instituciones financiera multilaterales de crédito 13010– Intereses ganados no cobrados 13011-Valores comerciales negociables 13012-Instrumentos de capital emitidos por personas jurídicas

Descripción

Se registra el valor de los intereses de operaciones realizadas con propósitos de inversión, así como los resultados de la valoración a precios justos de intercambio de estas.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el valor de las ganancias o retribuciones obtenidas de la inversión. Cuenta contable 1-1301-13000.	1. Por los pagos o desembolsos efectuados o las pérdidas ocurridas. Cuenta contable 1-1301-13000.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1400. Cuentas por cobrar -	14001 – Fondo general - SIACAP 14002 – EAI – Consorcio Multibank / Multi Securities 14003 – EAI- Caja de Seguro Social 14004 – EAI – Consorcio Aliados

Descripción

Registra los importes pendientes de cobro pertenecientes al fondo SIACAP.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por los valores pendientes de cobro o legalización. Cuenta contable 1-1400- 14001/14002/14003/14004.	1. Por los valores recaudados o legalizados por los diversos conceptos. Cuenta contable 1-1400-14001/ 14002 /14003 /14004.

Clase	Grupo	Cuenta
1. Activo	1401. Cuentas y documentos por cobrar	15001 – Aportes por recibir – ERP 15002 – Reembolsos por recibir – EAI 15003 – Registradora pagadora – ERP 15004 – Cuenta por cobrar / Agentes de retención 15005 – Cuenta por cobrar / BNP CERPAN vencidos 15006 – Otras cuentas por cobrar

Descripción

Registra derechos a favor de la entidad contra terceros, pendientes de cobro o devengados por cualquier concepto, que pueden ser a corto o largo plazo.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por los valores pendientes de cobro o devengados. Cuenta contable 1-1401-15001/15002/15003/15004/15005/15006.	1. Por los valores recaudados o legalizados por los diversos conceptos. Cuenta contable 1- 1401 – 15001/15002/15003/15004/15005/15006. 2. Por el valor de los castigos debidamente autorizados.

Clase	Grupo	Cuenta
2. Pasivo		

Descripción

Agrupar las cuentas que representan las obligaciones contraídas en desarrollo de los tipos de fondos.

Comprende los siguientes grupos

- Comisiones por pagar.
- Cuentas por pagar.

Clase	Grupo	Cuenta
2. Pasivo	2001. Comisiones por Pagar	20001 – Comisiones por Pagar EAI 20002 – Comisiones por Pagar ERP 20003 – Honorarios por Pagar auditorías externas
	2101. Impuestos por pagar	21001 – ITBMS por pagar EAI 21002 – ITBMS por pagar ERP 21003 - ITBMS por pagar honorarios Auditorías externas

Descripción

Registra el valor de las comisiones y honorarios pendientes de pago que incurran los tipos de fondos.

Dinámica de la cuenta

Créditos	Débitos
1. Por el valor descontado a los afiliados por concepto de comisión, diferente al de administración de cotizaciones obligatorias, cuando a ello hubiere lugar. Cuentas contables 2-2001-20001/20002/20003. 2. Por el valor de los honorarios causados, registrados a la cuenta por pagar. Impuestos por pagar. Cuentas contables 2-2101-21001/21002/21003	1. Por el valor de las comisiones y honorarios pagados. Cuentas contables 2-2001 - 20001/20002/20003. Impuestos por pagar. Cuentas contables 2-2101-21001/21002/21003

Clase	Grupo	Cuenta
2. Pasivo	2201. Cuentas y documentos por Pagar	22001 – Administradora de inversiones EAI 22002 – Registradora Pagadora-ERP 22003 – Retiros por Pagar 22004 – Cuentas por pagar Contraloría (CERPAN) 22005 – TDC por CERPAN vencidos 22006 – Aportes por transferir a las EAI 22007 – Reembolsos por transferir - ERP 22008 – Servicio por Auditoria Externa por pagar 22009 – Otras Cuentas por Pagar

Descripción

Registra los importes pendientes de pago por concepto de retiros y otras cuentas por pagar diversas. Además, tratándose de los fondos de pensiones voluntarias, también registra la causa de los pagos por concepto de retiros y traslados de aportes, así como de los rendimientos devengados por el mayor valor de las

Políticas, procedimientos y catálogo de cuentas contable unidades correspondientes a las operaciones anuladas, pendientes de reconocer en la cuenta de ingresos respectiva.

Clase	Grupo	Cuenta
3. Capital		

Descripción

Registra el valor del patrimonio de los tipos de fondos de pensiones conformado por los recursos pensionales que deben acreditarse en las cuentas individuales de los afiliados, los aportes de la sociedad administradora, los aportes y las comisiones.

Los recursos pensionales que deben acreditarse en las cuentas individuales se registrarán de acuerdo con el estado en que se encuentre su proceso de acreditación, es decir, desde el momento de su recaudo, hasta la identificación de la cuenta individual del afiliado. Para el efecto, se definen rubros para registrar los valores recaudados hasta tanto se lleve a cabo el proceso de verificación y se aclaren las diferencias encontradas en el mismo, así como aquellos sobre los cuales, una vez efectuado dicho proceso, se encuentran en trámite de acreditación y se establezca que corresponde a cotizaciones de afiliados a un fondo administrado por otra sociedad o se realice la respectiva acreditación en las cuentas individuales de ahorro pensional.

Clase	Grupo	Cuenta
3. Capital	3001. Patrimonio - Fondo del SIACAP	30001 – Fondo General – SIACAP 30002 – Fondo en Consorcio Multibank / Multi Securities 30003 – Fondo en Caja de Seguro Social - SIACAP 30004 – Fondo en Consorcio Aliados 30005 – Aportes 30006 - Retiros 30007 – Rendimientos 30008 – Fondo General Cuenta Patronal 30009 – Fondo de reservas patrimoniales

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el retiro de los valores recaudados o legalizados. Cuenta contable 3-3001-30001/30002/30003/30004/30005.	1. Por los valores recaudados o legalizados por los diversos conceptos. Cuenta contable.3-3001-30001/30002/30003 /30004/30005.

Descripción

Representa los valores consolidados de las sumas recibidas por concepto de cotizaciones de pensiones.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos		

Descripción

Agrupar las cuentas que representan los beneficios financieros y operativos que perciben los tipos de fondos en el desarrollo del giro normal de su actividad, en un ejercicio determinado. Comprende los siguientes grupos:

- Intereses ganados locales
- Intereses ganados en inversiones en el extranjero
- Dividendos ganados locales
- Ganancia o pérdida en venta de valores locales
- Ganancia o pérdida en venta de valores extranjeros
- Ganancia o pérdida no realizadas valores locales
- Ganancia o pérdida no realizadas valores extranjeros
- Otros Ingresos

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4001. Intereses Ganados Locales	40001 – Cuentas Corrientes 40002 – Cuenta de Ahorros 40003 – Depósitos Overnight 40004 – Plazo fijo 40005 – Títulos de Deuda Interna 40006 – Instrumento de Crédito emitidos por Banco 40007 – Instrumento de Crédito Emitidos por Personas Jurídicas 40008 – Valores Comerciales Negociables

Descripción:

Registra el valor de los intereses ganados por los tipos de fondos locales.

Dinámica de la cuenta:

Débitos	Créditos
1. Por los pagos o desembolsos efectuados o las pérdidas ocurridas en inversiones locales. Cuenta contable 4-40000	1. Por el valor de las rendimientos o retribuciones obtenidas de inversión local. Cuenta contable 4-40000.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	41000. Intereses Ganados Extranjeros	41001 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por estados extranjeros 41002 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por instituciones financiera multilaterales de crédito

Descripción

Registra el valor de los intereses ganados por los tipos de fondos en el extranjero.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por los pagos o desembolsos efectuados o las pérdidas ocurridas en inversiones extranjeras. Cuenta contable 4-41000.	1. Por el valor de las rendimientos o retribuciones obtenidas de inversión extranjera. Cuenta contable 4-41000.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4002. Dividendos Ganados Locales	42001 – Instrumento de capital emitidos por Personas Jurídicas

Registra los valores devengados por los instrumentos de capital originados por personas jurídicas.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por los ajustes o reclasificaciones. Cuenta contable 4-4002-42001.	1. Por la cancelación de los instrumentos de capital. Cuenta Contable 4-4002-42001.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4101. Ganancia o pérdida en venta de valores locales	40001 – Títulos de deuda interna 40002 – Instrumento de crédito emitidos por bancos 40003 – Instrumento de crédito emitidos por personas jurídicas 40004 – Valores comerciales negociables 40005 – Instrumentos de capital emitidos por personas jurídicas

Descripción

Registra el valor de los rendimientos por los tipos de fondos ejercidos a través de la venta de valores.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. Cuenta Contable 4-4101-40001/40002/40003/40004/40005	1. Por los rendimientos en la venta del bien recibido en pago. Cuenta contable 4-4101-40001/40002/40003/40004/40005.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4101. Ganancia o pérdida en venta de valores extranjeros	41001 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por estados extranjeros 41002 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por instituciones financiera multilaterales de crédito

Descripción

Registra el valor de los rendimientos por los tipos de fondos ejercidos a través de la venta de valores extranjeros.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. Cuenta contable 4-4101-41001/41002.	1. Por los rendimientos en la venta del bien recibido en pago. Cuenta contable 4-4101-41001/41002.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4101. Ganancia o pérdida no realizadas valores locales	42001 – Títulos de deuda Interna 42002 – Instrumento de crédito emitidos por bancos 42003 – Instrumento de crédito emitidos por personas jurídicas 42004 – Valores comerciales negociables 42005 – Instrumentos de capital emitidos por personas jurídicas

Descripción

Registra la variación por aumento o disminución del valor de las inversiones negociables en títulos de deuda como producto de su valoración a precios de mercado.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por la disminución en el valor de mercado de las inversiones negociables en títulos de deuda local. Cuenta contable 4-4101-42001 /42002 /42003 /42004 /42005.	1. Por el incremento (rendimientos) en el valor de mercado de las inversiones negociables en títulos de deuda local. Cuenta contable 4-4101-42001 / 42002 /42003 / 42004/42005.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4101. Ganancia o pérdida no realizadas valores extranjero	43001 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por estados extranjeros 43002 – Instrumento de crédito emitidos o totalmente garantizados por instituciones financiera multilaterales de crédito

Descripción

Registra la variación por aumento o disminución del valor de las inversiones negociables en títulos de deuda como producto de su valoración a precios de mercado extranjeros.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por la disminución en el valor de mercado de las inversiones negociables en títulos de deuda extranjera. Cuenta contable 4-4101-43001/43002.	1. Por el incremento (rendimientos) en el valor de mercado de las inversiones negociables en títulos de deuda extranjera. Cuenta contable 4-4101-43001/43002.

Clase	Grupo	Cuenta
4. Ingresos	4201. Otros ingresos	42001 - Otros Ingresos

Descripción

Registra los ingresos no operacionales provenientes de conceptos diferentes a los especificados anteriormente.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. Cuenta contable 4-4201-42001.	1. Por el valor de los diversos ingresos obtenidos o causados en el extranjero. Cuenta contable 4-4201-42001.

Clase	Grupo	Cuenta
5. Gastos		

Descripción

Agrupar las cuentas que representan los cargos financieros y operativos en que incurren los tipos de fondos en el desarrollo del giro normal de su actividad en un ejercicio determinado, de acuerdo con el régimen de gastos legal vigente.

Clase	Grupo	Cuenta
5. Gastos	5000. Gastos Operativos	50001 – Gastos Comisiones EAI 50002 – Gasto de ITBMS EAI 50003 – Gasto de Comisiones ERP 50004 – Gasto de ITBMS ERP 50005 – Gasto de servicios de auditoria externa 50006 – Gasto de ITBMS auditoria

Descripción

Los gastos operacionales son los ocasionados en el desarrollo principal del objeto de los tipos de fondos.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el valor de los gastos causados en el desarrollo de la operación. Cuenta contable 5-5001-50001 /50002 /50003 /50004 /50005 /50006.	1. Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. Cuenta contable 5-5001-50001/50002/50003/50004/50005/50006.

Clase	Grupo	Cuenta
5. Gastos	5002. Gastos de Provisiones	50001 – Gasto de Provisión de Depósitos a Plazo Fijo

Descripción

El Gasto de Provisión de Depósitos a Plazo Fijo, por su naturaleza aumenta por el débito cuando se establece una nueva provisión por un nuevo Depósito a Plazo Fijo; disminuye por el crédito cuando un Depósito a Plazo Fijo llega a su fecha de vencimiento y se debe reversar la provisión creada.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
1. Por el aumento de la provisión de los Depósitos a Plazo Fijos. Cuenta contable 5-5002-50001.	1. Por la disminución del registro de un nuevo Depósito a Plazo Fijo. Cuenta Contable 5-5002-50001.

Clase	Grupo	Cuenta
6. Cuentas Contingentes		

Descripción

Registran aquellas operaciones en las que la obligación de la empresa está condicionada a que un hecho se produzca o no, dependiendo de los factores futuros imprevisibles.

Comprende, en el caso de las deudoras, a las garantías recibidas, a los litigios pendientes, a los efectos en descuento y a las contingencias diversas; en el caso de las acreedoras comprende a las garantías otorgadas, a los litigios pendientes y a las contingencias diversas.

Clase	Grupo	Cuenta
6. Cuentas Contingentes	6001. Cuentas contingentes deudoras	60001 – Litigios pendientes 60002– Contingencias diversas

Descripción

Comprende las cuentas que registran operaciones con cierto grado de incertidumbre frente al desenlace de uno o más eventos futuros imprevisibles, que puedan resultar en la adquisición de un activo o en el registro de un pasivo.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por las demandas judiciales iniciadas por la empresa. 2. Por otras garantías recibidas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la extinción de litigios. 2. Por el honramiento de otras garantías recibidas.

Clase	Grupo	Cuenta
6. Cuentas Contingentes	6100. Cuentas contingentes deudoras por contra.	

Descripción

Comprende las contrapartidas de las cuentas contingentes deudoras.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la extinción de litigios. 2. Por el honramiento de otras garantías recibidas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por las demandas judiciales iniciadas por la empresa. 2. Por otras garantías recibidas

Clase	Grupo	Cuenta
6. Cuentas Contingentes	6101. Cuentas contingentes acreedoras.	61001 – Litigios pendientes 61002 – Contingencias diversas

Descripción

Comprende las cuentas que registran operaciones con cierto grado de incertidumbre frente al desenlace de uno o más eventos futuros imprevisibles, que puedan resultar en la pérdida de un activo o en la acumulación de un pasivo.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la extinción de litigios. 2. Por el honramiento de otras garantías otorgadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por las demandas judiciales iniciadas por la empresa. 2. Por otras garantías otorgadas y otras contingencias.

Clase	Grupo	Cuenta
7. Cuentas de orden		

Descripción

Comprende las cuentas de registro que se destinen para el control interno contable de la institución y que por su naturaleza no integran el activo y pasivo y no influyen en el patrimonio y los resultados de la empresa.

Clase	Grupo	Cuenta
7. Cuentas de orden	7001. Cuentas de orden deudoras	70001 - Bonos de reconocimiento en custodia 70002 - Cotizaciones impagas 70003 - Fianzas

Descripción

Comprende las cuentas de registro que se destinen para el control interno contable de la institución y que por su naturaleza no integran el activo y pasivo y no influyen en el patrimonio y los resultados de la empresa.

Dinámica de la Cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. La contabilización de la recepción del Bono de reconocimiento al incorporarse el afiliado al fondo de pensiones 2. La contabilización de la actualización del bono de reconocimiento, de acuerdo con los mecanismos de reajuste e intereses estipulados por la ley. 3. La contabilización de las cotizaciones impagas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transferencia del afiliado a otro fondo de pensiones. 2. Transferencia a la cuenta individual del Fondo de Pensiones del afiliado cuando cumpla los requisitos para pensionarse. 3. La contabilización de la extinción de la responsabilidad de la entidad, al momento de verificarse el pago de las cotizaciones atrasadas.

Clase	Grupo	Cuenta
7. Cuentas de orden	7101. Cuentas de orden acreedoras	70001- Bonos de reconocimiento en custodia per contra 70002 - Cotizaciones impagas per contra 70003 - Fianzas per contra

Descripción

Comprende las cuentas destinadas al registro de los bienes recibidos de terceros en calidad de garantía de créditos otorgados y otros conceptos que por su naturaleza no integran el activo y pasivo y no influyen en el patrimonio y resultados de la empresa.

Dinámica de la cuenta

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Transferencia del afiliado a otro fondo de pensiones. 2. Transferencia a la cuenta individual del Fondo de Pensiones del afiliado cuando cumpla los requisitos para pensionarse. 3. La contabilización de la extinción de la responsabilidad de la entidad, al momento de verificarse el pago de las cotizaciones atrasadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La contabilización de la recepción del Bono de reconocimiento al incorporarse el afiliado al fondo de pensiones 2. La contabilización de la actualización del bono de reconocimiento, de acuerdo con los mecanismos de reajuste e intereses estipulados por la ley. 3. La contabilización de las cotizaciones impagas.

ANEXOS



FORM-SUP-002-2018
Versión 1.0

Solicitud de Revisión y/o Actualizaciones del Documento PUC

Versión vigente: _____

Nombre del solicitante: _____

Fecha de solicitud: _____

Descripción de la modificación:

Justificación de la solicitud:

*****CONTROL INTERNO – DEPTO. DE SUPERVISIÓN EAI'S Y ERP*****

Solicitud #: _____

Fecha de Recibo de Solicitud: _____

Recibido por: _____

NOMBRE Y FIRMA



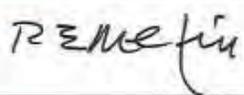
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC			
	DEPTO. DE ESTUDIOS ECONÓMICOS		CÓDIGO: FORM-SUP-002-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

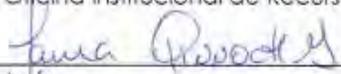
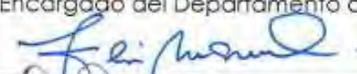
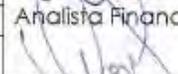
REFERENCIAS:

- PROC-SUP-001-2018** – CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- INST-SUP-001-2018** – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- FORM-SUP-001-2018** – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-003-2018** – FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO
- FORM-SUP-004-2018** – FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA
- PROC-TIC-010-2017** - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



FORM-SUP-002-2018
Versión 1.0

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>





FORM-SUP-003-2018
Versión 1.0

Documento de Aceptación o Rechazo de Solicitudes PUC

SOLICITUD #- _____

ACEPTADA _____ RECHAZADA _____

DESCRIPCIÓN:

El presente documento notifica que la solicitud de modificación y/o actualización de la documentación del Plan Único de Cuentas (PUC) del SIACAP ha sido revisado, analizado y consensuado en el Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP y las partes interesadas.

Todos los participantes admiten haber leído, entendido y consensuado este documento y están de acuerdo en aceptar/rechazar dichas instrucciones y cumplir con lo establecido en el Manual del Plan Único de Cuentas del SIACAP, así como todas las leyes y reglamentos aplicables.

La solicitud de la instrucción original se encuentra anexo a este documento, el cual debe ser remitido para el Depto. De Estudios Económicos, Auditoría Interna y finalmente a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP para su Visto Bueno, previo a la inclusión en el Manual del PUC.

*****SECCIÓN FIRMAS*****

ERP – PROFUTURO Administradora
de Fondo de Pensiones y Cesantía, S.A.

EAI – Caja del Seguro Social

EAI – Consorcio Aliados
(Banco Aliado y Geneva Asset
Management, S.A.)

EAI – Consorcio
Multiibank/Multi Securities



Departamento de Supervisión de las
EAI's y ERP del SIACAP

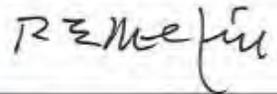
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_ RECHAZO			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: FORM-SUP-003-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

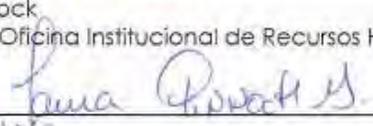
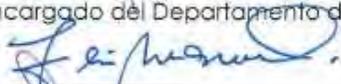
REFERENCIAS:

- PROC-SUP-001-2018** – CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- INST-SUP-001-2018** – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- FORM-SUP-001-2018** – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-002-2018** – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-004-2018** – FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA
- PROC-TIC-010-2017** - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



FORM-SUP-003-2018
Versión 1.0

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2021	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Agosto 2021





FORM-SUP-004-2018

Versión 2.0

VISTO BUENO – SECRETARÍA EJECUTIVA

SOLICITUD #: _____

DESCRIPCIÓN:

El presente documento notifica que todos los participantes admiten haber leído, entendido y consensado este documento y están de acuerdo en **aceptar** dichas instrucciones y cumplir con lo establecido en el Manual del Plan Único de Cuentas del SIACAP, así como con todas las leyes y reglamentos aplicables.

Anexo se encuentran los documentos de la solicitud, revisión y aceptación de la(s) instrucción(es).

***** **REVISADO** *****

Jefe del Departamento de Estudios
Económicos

Jefe de la Oficina de Auditoría
Interna

***** **VISTO BUENO** *****

Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración
del SIACAP (CODA)



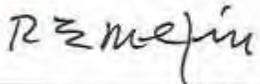
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE VISTO BUENO SECRETARÍA EJECUTIVA			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: FORM-SUP-004-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2022

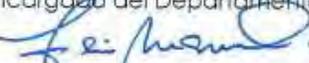
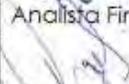
REFERENCIAS:

- PROC-SUP-001-2018** – CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- INST-SUP-001-2018** – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- FORM-SUP-001-2018** – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-002-2018** – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-003-2018** – FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO
- PROC-TIC-010-2017** - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelia Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



FORM-SUP-004-2018
 Versión 2.0

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Eliminación de nombres personales en la sección de firmas del Formulario, permanecerá solamente el título del departamento/oficina/unidad correspondiente.</i>	<i>Analista de Recuperación de Morosidad</i>	<i>Departamento de Supervisión ERP/EAT's</i>	<i>Marzo 2019</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: FORM-SUP-001-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022



Control Interno de Solicitudes de Revisión/modificación PUC

FORM-SUP-001-2018

Nº de Solicitud	Empresa	Nombre del Solicitante	Fecha de Solicitud	Nombre del Documento a revisar y/o actualizar	Núm. De Versión Vigente	Documentos Asociados (Procedimientos, formularios, etc.)	Estado	Revisado por Depto. de Estudios Económicos	Revisado por Auditoría Interna	Visto Bueno de Secretaría Ejecutiva	Documento Final actualizado por Unidad de Informática	Documento Final publicado en Gaceta Oficial por Asesoría Legal

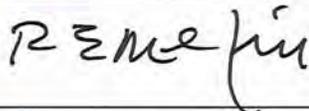
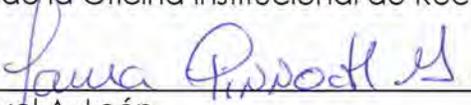
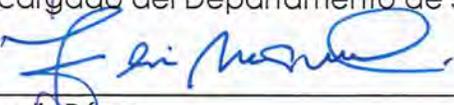
REFERENCIAS:

- PROC-SUP-001-2018** - CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- INST-SUP-001-2018** – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- FORM-SUP-002-2018** – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-003-2018** – FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN RECHAZO
- PROC-TIC-010-2017** - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS
- FORM-SUP-004-2018** – FORMATO DE VISTO BUENO SECRETARÍA EJECUTIVA



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	
REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: FORM-SUP-001-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>





Solicitud de Revisión y/o Actualizaciones del Documento PUC

Versión vigente: _____

Nombre del solicitante: _____

Fecha de solicitud: _____

Descripción de la modificación:

Justificación de la solicitud:

*****CONTROL INTERNO – DEPTO. DE SUPERVISIÓN EAI'S Y ERP*****

Solicitud #: _____

Fecha de Recibo de Solicitud: _____

Recibido por: _____

NOMBRE Y FIRMA



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC			
	DEPTO. DE ESTUDIOS ECONÓMICOS		CÓDIGO: FORM-SUP-002-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

REFERENCIAS:

PROC-SUP-001-2018 – CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC

INST-SUP-001-2018 – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC

FORM-SUP-001-2018 – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC

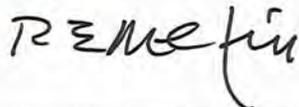
FORM-SUP-003-2018 – FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO

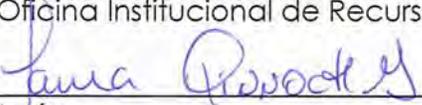
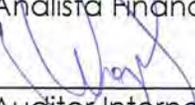
FORM-SUP-004-2018 – FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA

PROC-TIC-010-2017 - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2021	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Agosto 2021





Documento de Aceptación o Rechazo de Solicitudes PUC

SOLICITUD #: _____

ACEPTADA _____

RECHAZADA _____

DESCRIPCIÓN:

El presente documento notifica que la solicitud de modificación y/o actualización de la documentación del Plan Único de Cuentas (PUC) del SIACAP ha sido revisado, analizado y consensado en el Departamento de Supervisión de las EAI's y ERP y las partes interesadas.

Todos los participantes admiten haber leído, entendido y consensado este documento y están de acuerdo en aceptar/rechazar dichas instrucciones y cumplir con lo establecido en el Manual del Plan Único de Cuentas del SAICAP, así como todas las leyes y reglamentos aplicables.

La solicitud de la instrucción original se encuentra anexo a este documento, el cual debe ser remitido para el Depto. De Estudios Económicos. Auditoría Interna y finalmente a la Secretaría Ejecutiva del SIACAP para su Visto Bueno, previo a la inclusión en el Manual del PUC.

*****SECCIÓN FIRMAS*****

ERP – PROFUTURO Administradora
de Fondo de Pensiones y Cesantía, S.A.

EAI – Caja del Seguro Social

EAI – Consorcio Aliados
(Banco Aliado y Geneva Asset
Management, S.A.)

EAI – Consorcio
Multibank/Multi Securities



Departamento de Supervisión de las
EAI's y ERP del SIACAP

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE DOC. DE ACEPTACIÓN_RECHAZO			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: FORM-SUP-003-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

REFERENCIAS:

PROC-SUP-001-2018 – CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC

INST-SUP-001-2018 – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC

FORM-SUP-001-2018 – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC

FORM-SUP-002-2018 – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC

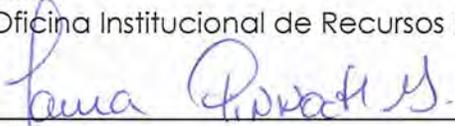
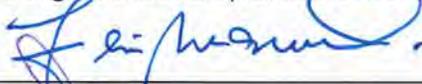
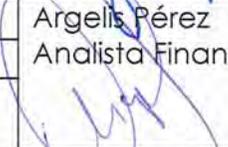
FORM-SUP-004-2018 – FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA

PROC-TIC-010-2017 - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2021	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Agosto 2021



VISTO BUENO – SECRETARÍA EJECUTIVA

SOLICITUD #: _____

DESCRIPCIÓN:

El presente documento notifica que todos los participantes admiten haber leído, entendido y consensado este documento y están de acuerdo en **aceptar** dichas instrucciones y cumplir con lo establecido en el Manual del Plan Único de Cuentas del SIACAP, así como con todas las leyes y reglamentos aplicables.

Anexo se encuentran los documentos de la solicitud, revisión y aceptación de la(s) instrucción(es).

***** **REVISADO** *****

Jefe del Departamento de Estudios
Económicos

Jefe de la Oficina de Auditoría
Interna

***** **VISTO BUENO** *****

Secretario Ejecutivo del Consejo de Administración
del SIACAP (CODA)



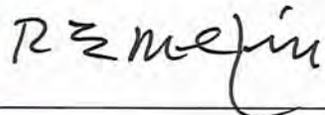
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO DE VISTO BUENO SECRETARÍA EJECUTIVA			
	DEPTO. DE SUPERVISIÓN DE LA EAI'S Y ERP		CÓDIGO: FORM-SUP-004-2018	
	Fecha de Creación: diciembre 2018	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2022

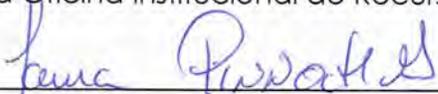
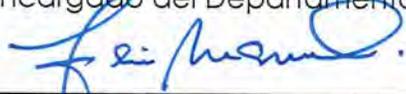
REFERENCIAS:

- PROC-SUP-001-2018** – CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- INST-SUP-001-2018** – GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC
- FORM-SUP-001-2018** – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-002-2018** – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC
- FORM-SUP-003-2018** – FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO
- PROC-TIC-010-2017** - ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Manuel A. León
Puesto	Encargado del Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Argelis Pérez
Puesto	Analista Financiera - Departamento de Supervisión
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Eliminación de nombres personales en la sección de firmas del Formulario, permanecerá solamente el título del departamento/oficina/unidad correspondiente.</i>	<i>Analista de Recuperación de Morosidad</i>	<i>Departamento de Supervisión ERP/EAI's</i>	<i>Marzo 2019</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>





OFICINA DE RELACIONES
PÚBLICAS

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GRUPO DE COMUNICACIÓN (CHAT) DEL SIACAP		
	OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS		CÓDIGO: POL-RRPP-001-2017
	Fecha de Creación: agosto 2017	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Dar a conocer los lineamientos a seguir para la comunicación a través de canal tipo Chat.

ALCANCE:

Aplica para todos los colaboradores responsables de manejar y participar en las comunicaciones y actividades internas/externas y redes sociales de la institución.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

A continuación, se listan las reglas a seguir en el grupo las cuales fueron definidas para el uso, lenguaje, gramática, imágenes, etc. Dentro del grupo de Chat (WhatsApp) creado para los funcionarios del SIACAP, a fin de evitar comentarios e imágenes fuera del contexto laboral:

1. Buena ortografía y redacción. Los mensajes se leerán mejor, evitarás críticas. No escribas todo en MAYÚSCULAS porque da la sensación de que gritas y es difícil leer.
2. Ideas largas, un solo mensaje. Si vas a escribir una serie de comentarios o uno muy largo, opta por hacerlo en un solo mensaje, es muy molesto recibir la idea en fragmentos y recibir cada notificación con lo que mandas. Un chat entre más concreto, mejor.
3. Respeto de horario. Respeta la privacidad y la rutina de los miembros. El chat es para uso comunicaciones laborales internas y externas, las cuales serán compartidas en horario de 8am a 4pm. En caso de darse chats fuera de este horario deberán ser exclusivamente sobre actividades laborales (reuniones, cumpleaños, noticias importantes, seminarios, talleres, etc.)

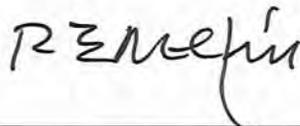


4. Responde. Si te intentan localizar o se dirigen específicamente a ti, responde de vuelta en cuanto puedas.
5. Mantén la cortesía con los miembros. Evita discutir. Esto resulta incómodo y es agobiante para los que no están involucrados.
6. Temas privados o personales. Si tienes un asunto privado que tratar con uno de los contactos, hazlo por separado en otro mensaje, sobre todo si es algo que: o no pueden resolverte los otros, o no les interesa.
7. Usa emoticones con moderación. Los emoticonos son muy útiles para darles ese toque de matiz a lo que decimos, para que el lenguaje no sea tan plano, pero abusar de ellos nos hace ver infantiles y cansa a los lectores.
8. Cuida lo que escribes. Muchas veces, el estar conversando a distancia nos hace decir cosas que en persona no diríamos, ¡cuidado!, con las capturas de pantalla todo puede ser usado en nuestra contra.
9. Contenidos para compartir. Procura mantener la discreción en lo que compartes, recuerda que la información llega a todos los miembros al mismo tiempo. No compartas información de ofertas, contenidos religiosos, chistes, etc.
10. Pon atención. Si no captaste algo, regresa a leer con detenimiento antes de pedir que te repitan algo ya explicado.



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Judith Jiménez
Puesto	Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Antonio Domínguez
Puesto	Diseñador Gráfico – Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas</i>	<i>Agosto 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PUBLICACIONES Y/O COMUNICACIONES DE LA INSTITUCIÓN		
	Oficina de Relaciones Públicas		Código: POL-RRPP-002-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Promocionar mediante herramientas y/o medios digitales las actividades, noticias e información relevantes de la institución.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos y/o servicios profesionales responsables de manejar y participar en las comunicaciones y actividades internas/externas y redes sociales de la institución.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

El personal de la Oficina de Relaciones Públicas deberá compartir toda las actividades, noticias e información relevantes de la institución a través de medio físico, herramientas y/o medios digitales.

El personal del SIACAP debe estar en todo momento enterado de toda actividad, noticia e información relevante de la institución.

El personal del SIACAP podrá compartir mediante herramientas y/o medios digitales las actividades, noticias e información relevantes del SIACAP con la finalidad de apoyar en la promoción de la información de la institución (Facebook, Instagram, Twitter, entre otras).



REFERENCIAS:

INST-RRPP-002-2017 MANUAL DE IDENTIDAD DEL SIACAP

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Judith Jiménez
Puesto	Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
Firma	<i>Judith Jiménez</i>
Nombre	Antonio Domínguez
Puesto	Diseñador Gráfico – Relaciones Públicas
Firma	<i>[Firma]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i> <i>Se realizaron los siguientes cambios:</i> <i>1. Agrego la sección de Referencias.</i> <i>2. Actualizo el cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas</i>	<i>Septiembre 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	GENERACIÓN DE PUBLICACIONES Y/O COMUNICACIONES DE LA INSTITUCIÓN			
	OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS		CÓDIGO: PROC-RRPP-010-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVOS:

Promocionar mediante herramientas y/o medios digitales las actividades, noticias e información relevantes de la institución.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos, personal de servicios profesionales que son responsables de manejar las comunicaciones internas, externas y redes sociales de la institución.

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO:

El personal de la Oficina de Relaciones Públicas debe crear, elaborar, diseñar, guardar y publicar mediante herramientas y/o medios digitales las actividades, noticias e información relevantes de la institución.

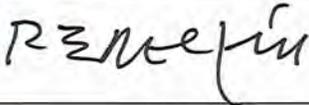
El personal de la Oficina de Relaciones Públicas publicará toda actividad, noticia e información relevante de la institución durante los primeros días del mes siguiente a la misma y/o de manera inmediata de ser posible.

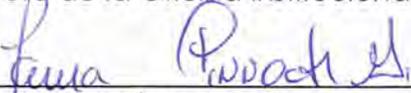
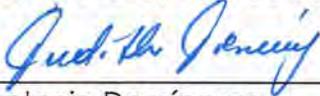
Toda comunicación podrá ser compartida físicamente, vía correo electrónico o publicado por medio de cualquiera de las aplicaciones de redes sociales disponibles en la institución (Facebook, Twitter, entre otras).



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Judith Jiménez
Puesto	Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Antonio Domínguez
Puesto	Diseñador Gráfico – Relaciones Públicas
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2021	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Agosto 2021



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	MANUAL DE IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN		
	OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS		Código: INST-RRPP-002-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVOS:

1. Dar a conocer las herramientas básicas para el correcto uso y aplicación grafica de la institución en todas sus posibles expresiones.
2. Contribuir a conseguir los objetivos de identificación y refuerzo de la institución por el uso correcto y consistente de la imagen.

ALCANCE:

Aplica a los servidores públicos y/o servicios profesionales responsables de manejar e interpretar las comunicaciones internas, externas y redes sociales de la institución en sus diferentes ámbitos.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se describen los pasos a seguir para el correcto uso de la imagen del SIACAP.

A. SIMBOLOGÍA BÁSICA.

Para evitar resultados no deseados en la puesta en práctica de la imagen de la institución se tienen que seguir una serie de normas genéricas.

El logotipo SIACAP está construido a base de un símbolo, un logotipo y colores corporativos que se deberán respetar por su uso correcto.



LOGOTIPO INSTITUCIONAL

El logotipo es el identificador de la institución de uso común en todas las aplicaciones.



COLORES - PANTONE CMYK

Las referencias de color de la institución son los PANTONES aquí especificados.



PANTONE
307C



COLORES - PANTONE CMYK

Las referencias de color de la institución son los PANTONES aquí especificados.



ESPACIADO DE SEGURIDAD

Para asegurar la óptima aplicación y percepción del logo-símbolo en todos los soportes y formatos, se ha determinado un área de seguridad que establece una distancia mínima respecto a los textos y elementos gráficos equivalente al símbolo del propio logotipo.



TIPOGRAFÍA PRINCIPAL

La tipografía principal es de la familia Galyon Book en sus versiones Book, Italic, Bold, Italic Bold.

Galyon Book

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 (.,;:&%€)

Galyon Book

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 (.,;:&%€)

Galyon Book

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 (.,;:&%€)

Galyon Book Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 (.,;:&%€)

TIPOGRAFÍA SECUNDARIA

Aceh Light

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 (.,;:&%€)



B. NORMAS PARA EL BUEN USO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.

Para evitar resultados no deseados en la puesta en práctica de la imagen de la institución se tienen que seguir una serie de normas genéricas. El valor de una imagen depende en gran medida de la disciplina en su aplicación.

Un uso desordenado de la identidad visual crea confusión, y percute muy negativamente en el perfil de la institución y en la percepción que el público ha de tener de sus valores y servicios.

Ordenar y aplicar de forma correcta el logotipo es garantía de que transmitirá perfectamente la jerarquía dentro del conjunto de la imagen corporativa.

VERSIONES CORRECTAS

Siempre que sea posible se aplicará el logo de la Institución en su versión principal.

En el caso que no sea posible por razones técnicas se utilizará la versión en blanco y negro.

Versión principal



Versión principal negativa



Versión blanco y negro



Versión blanco y negro negativa



APLICACIONES CORRECTAS

La máxima visibilidad, legibilidad y contraste tiene que asegurarse en todas las aplicaciones.

Si el logotipo se tiene que aplicar sobre fondos no corporativos o fotografías, debe aplicarse en blanco o negro, en función de la luminosidad del fondo.

Fondo de color no corporativo oscuro



Fondo de color no corporativo claro



Fondo fotográfico oscuro



Fondo fotográfico oscuro claro



APLICACIONES INCORRECTAS

El logotipo tiene unas medidas y proporciones relativas determinadas por los criterios de composición, jerarquía y funcionalidad. En ningún caso se harán modificaciones de estos tamaños y proporciones.

Aplicación incorrecta de color



Porcentajes de color y opacidad



Deformación



Espaciado incorrecto



Ocultación



Tipografía incorrecta



OTRAS APLICACIONES

La máxima visibilidad, legibilidad y contraste, tienen que asegurarse en todas las aplicaciones.

Si el logotipo de tiene que aplicar sobre artículos más reducidos.

SIACAP | www.siacap.gob.pa
tels.: 500-2600/01



REFERENCIAS:

POL-RRPP-002-2017 PUBLICACIONES Y_O COMUNICACIONES DE LA INST.

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Judith Jiménez
Puesto	Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas
Firma	<i>Judith Jimenez</i>
Nombre	Antonio Domínguez
Puesto	Diseñador Gráfico – Relaciones Públicas
Firma	<i>Antonio Domínguez</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2021</i></p> <p><i>Se realizaron las siguientes modificaciones:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Modificación del título del instructivo.</i> <i>2. Actualización del detalle del instructivo.</i> <i>3. Elimino la sección de herramientas utilizadas.</i> <i>4. Elimino la sección del tiempo de ejecución.</i> <i>5. Actualizo el cuadro de firmas.</i> 	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe de la Oficina de Relaciones Públicas</i></p>	<p><i>Septiembre 2021</i></p>





DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES			
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: PROC-ADM-001-2017	
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión: 2.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVO:

Regular el uso de los vehículos propiedad del SIACAP con el propósito de atender las necesidades de transporte, mensajería, entre otros asuntos que se requieran en la institución.

ALCANCE:

Aplica para los servidores públicos encargados del manejo de los vehículos bajo la responsabilidad del departamento de administración.

GLOSARIO:

1. **Salvoconducto:** Documento habilitante para la movilización, únicamente para el cumplimiento de actividades autorizadas debidamente justificadas.
2. **Póliza de Seguro:** es un documento donde consta el acuerdo entre la aseguradora y el asegurado donde la empresa aseguradora se compromete a cubrir los gastos en casos de choques, incendios, robos, y daños a terceros (coberturas).
3. **Asegurado:** es la persona cuyo interés intenta proteger el seguro, ya sea, personal o sobre sus bienes.
4. **Deducible:** es la cantidad de dinero que se debe pagar a la aseguradora en caso de sufrir un accidente o una pérdida.



INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos del departamento de administración previo a la asignación de un vehículo.

Entradas del procedimiento:

Entradas
1. Solicitud de vehículo - SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017).

Salidas del procedimiento:

Salidas
1. Confirmación de asignación del vehículo por el Departamento de Administración.
2. Documento de Salvoconducto (si aplica)

Se entenderá por vehículos institucionales a todas las unidades de transporte propiedad del SIACAP, las cuales forman parte del patrimonio institucional.

La custodia de los vehículos propiedad del SIACAP será del departamento de Administración. Toda asignación deberá constar en el inventario de bienes patrimoniales del departamento de administración.

El departamento de administración asignará los vehículos temporalmente de acuerdo con las necesidades de transporte de los servidores públicos de la institución para el desarrollo de sus funciones.



La asignación de (los) vehículo(s) del departamento de administración se realizará previa solicitud recibida SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (**FORM-ADM-006-2017**), con un mínimo de un (1) día hábil previo a la actividad.

El departamento de Administración iniciará el proceso de registrar el salvoconducto, una vez recibida la SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (**FORM-ADM-006-2017**) para misiones oficiales con debida la autorización de la Autoridad Máxima.

El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo Sistema de Salvoconducto Electrónico en Línea de la Contraloría General de la República (CGR) denominado SELI, para esto utilizará las credenciales otorgadas.

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la unidad de Informática del CGR, encargado de estos accesos.

El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo SELI, y completar la información en la sección de **REGISTRO**.

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo SELI, y verificar que los datos este correctos en cada sección y luego proceder a la etapa de **APROBACIÓN** e **IMPRESIÓN**.

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

El departamento de Administración deberá firmar y hacer entrega del documento de Salvoconducto impreso previo al inicio de la misión.

Los vehículos institucionales sólo podrán salir de los límites de la zona metropolitana de la ciudad de Panamá, en los casos en que se disponga de un Salvoconducto electrónico autorizado.

Todo vehículo institucional está cubierto por una póliza de seguros vigente, y la cual incluye la cobertura del conductor y demás ocupantes en caso de un accidente.



En caso de accidentes, el servidor público debe dar aviso en el momento a la Compañía de Seguros y Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), en casos de robo parcial (robo de partes) o total de la unidad, avisar a la Compañía de Seguros y presentarse de inmediato a levantar la denuncia respectiva en la Dirección de Investigación Judicial (DIJ) más cercana. Asimismo, notificará al Departamento de Administración del SIACAP. Lo anterior, con la finalidad de deslindar responsabilidades y subsanar el daño ocasionado.

Queda prohibido a los servidores públicos conducir el vehículo en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún estupefaciente, psicotrópico o droga enervante, toda vez que en caso de algún siniestro la compañía de seguros no responderá por lo que los daños a terceros y al propio vehículo, en estos casos los daños ocasionados quedarán bajo estricta responsabilidad del servidor público.

El departamento de administración debe completar el documento denominado VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL (**FORM-ADM-005-2017**) previo al uso del (los) vehículo(s).

Es responsabilidad del Departamento de Administración:

1. Cumplir con las disposiciones fiscales relativas a la propiedad y uso de los vehículos designados, así como realizar los trámites y verificaciones necesarias para que el/los vehículos estén disponibles para su utilización en el momento en que sean requeridos, evitando en todo momento el pago de multas, recargos y sanciones, etc.
2. Asegurarse del mantenimiento regular y adecuado el/los vehículos designados para su óptimo funcionamiento, así como llevar un control de servicios de los mantenimientos preventivos y correctivos y de gasolina de el/los vehículos.
3. Asegurarse de incluir en su presupuesto vigente la(s) partida(s) necesarias para el trámite de placa, mantenimiento, combustible y el descarte (cuando aplique), etc. de el/los vehículos.



4. Contratar y asegurarse de mantener vigentes en todo momento las pólizas de los seguros del/los vehículos.
5. Supervisar que las herramientas y equipos básicos del /los vehículos institucionales se mantengan dentro de los mismos (llanta de refacción, gato, cables para pasar corriente, entre otros).
6. Mantener limpios y en condiciones de uso el/los vehículos para atender las solicitudes de transporte en las mejores condiciones.
7. Vigilar que todos los documentos requeridos por la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT) y las pólizas de seguros permanezcan en la guantera del/los vehículos, así como archivar copia simple de dichos documentos en el expediente de cada vehículo.
8. Verificar que el personal que conduzca los vehículos institucionales cuente con licencia de manejo vigente.
9. Integrar y mantener actualizado un expediente por cada vehículo propiedad de la institución.



REFERENCIAS:

INST-ADM-005-2021 GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

FORM-ADM-005-2017 FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL.

FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE TRANSPORTE / VEHÍCULO INSTITUCIONAL

INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE TRANSPORTE

FORM-ADM-008-2018 INFORME DE COMBUSTIBLE

INST-ADM-003-2021 GUIA PARA GENERAR EL SALVOCONDUCTO DIGITAL

DECRETO DE GABINETE NO.46 (24 de febrero de 1972) – que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

DECRETO EJECUTIVO NO124 (27 de noviembre de 1996), que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972.

DECRETO NÚMERO 32-2017-DMySC (5 de mayo de 2017) - MANUAL DE NORMAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES PATRIMONIALES (ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES Y BIENES NO DEPRECIABLES) EN EL SECTOR PÚBLICO, TOMOS I Y II, SEGUNDA VERSIÓN.

DECRETO NÚMERO 167 (22 de julio de 2021) – Que modifica el artículo octavo del Decreto Ejecutivo No124 de 27 de noviembre de 1996, que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972, que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

CIRCULARES / RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Aida Pineda
Puesto	Analista de Presupuesto
Firma	<i>Aida Pineda</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones para indicar que los vehículos son responsabilidad del Depto. De Administración, eliminando los demás departamentos, oficinas o unidades:</p> <p>OBJETIVOS, ALCANCE, INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>Adicional, se agregaron nuevos documentos en la sección de REFERENCIAS y se actualizo la sección de FIRMAS.</p>	Analista de Organización y Sistemas	Jefe del Departamento de Administración	Abril 2021
2.0	<p>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, con respecto a la expedición del salvoconducto y adicional, se agregaron nuevos documentos en la sección de REFERENCIAS y el CUADRO DE FIRMAS.</p>	Analista de Organización y Sistemas	Jefe del Departamento de Administración	Septiembre 2021



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD Y PAGO DE VIÁTICOS Y/O TRANSPORTE		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		Código: PROC-ADM-002-2018
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: abril 2019	Versión 1.1

OBJETIVOS:

1. Establecer el uso único del formulario, para misiones oficiales dentro y fuera del país, y sus respectivas medidas de control.
2. Solicitar de manera formal el pago de los gastos de alimentación, hospedaje, transporte y movilización interna que se originan por misiones oficiales dentro y fuera del país.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos y/o personal servicios profesionales que son partícipes en misiones oficiales tanto dentro como fuera del país.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del proceso.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitante debe completar los formularios FORM-ADM-003-2018 FORMULARIO DE VIÁTICO y FORM-ADM-003-2018 DETALLE DE VIÁTICO. 2. Entregar los formularios para sus respectivas firmas a la recepcionista en el Departamento de Administración.



2. Salidas del proceso.

Salidas
<ol style="list-style-type: none">1. El departamento de Administración hará la revisión de los formularios y procederá a remitir el documento para el fiscalizador de la Contraloría para su debido refrendo.2. El Departamento de Administración – sección de Tesorería realizará la transferencia del monto a través de ACH al solicitante.

3. Normas Generales del Procedimiento.

A continuación, se describe el proceso para todas las solicitudes y pagos de viáticos que deberán seguir todos los servidores públicos y/o personal servicios profesionales que participen en misiones oficiales tanto dentro como fuera del país.

Este proceso fue notificado mediante circular número 23-2018-DNMySC de la Contraloría General de la República, a través del Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos de la Dirección Nacional de Métodos y Sistemas de Contabilidad, en coordinación con las diferentes entidades del Sector Público:

MEDIDAS DE CONTROL

1. Las solicitudes de viáticos y/o transporte se canalizarán a través del formulario respectivo (**FORM-ADM-003-2018** FORMULARIO DE VIÁTICO y **FORM-ADM-003-2018** DETALLE DE VIÁTICO), las mismas deben estar firmadas por los servidores públicos participantes.
2. La solicitud de viáticos y/o transporte y sus documentos sustentadores, deben estar exentos de tachones, borrones o alteraciones.
3. Se sugiere que la solicitud de viático y/o transporte por misión oficial **dentro del país**, sea elaborada y entregada al Departamento de Administración, con **15 días de anticipación** a la misión, como mínimo.



4. Los cálculos aritméticos contenidos en el formulario deben corresponder a la duración de la misión oficial y la tarifa de pago de viáticos aplicable, según lo establecido por las Normas Generales de Administración Presupuestaria vigentes.
5. La partida presupuestaria utilizada para sufragar los gastos de viáticos y/o transporte debe ser imputadas en el objeto de gasto creado para tal fin, la misma debe ser descrita correctamente en el formulario.
6. El beneficiario del pago de viáticos y/o transporte que está contratado por Servicios Especiales o Consultoría, recibirá el pago siempre y cuando su contrato lo establezca.
7. Al iniciar y finalizar una misión oficial, al beneficiario se le reconocerá el costo de transporte correspondiente al desplazamiento entre los puntos intermedios requeridos, de acuerdo con las tarifas de transporte selectivo vigente, siempre que la Institución no le provea de transporte oficial.
8. La movilización interna dentro de las áreas urbanas y rurales se reconocerá de acuerdo con las tarifas aprobadas por la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre.
9. La solicitud de viático y/o transporte por **misión oficial fuera del país** se sugiere que sea elaborada y entregada al Departamento de Administración como **mínimo 30 días hábiles de anticipación** a la misión.
10. Los funcionarios públicos que realicen misión oficial dentro del territorio nacional entregarán un informe con los resultados al jefe inmediato, que autorizó la misión; el mismo revisará en función de lo que autorizó, de estar todo correcto, firma el informe en calidad de aceptación, y se adjuntará al expediente original en la Unidad/departamento u oficina solicitante.



11. Los viáticos en el exterior del país: la Ley de Presupuesto que se promulga anualmente, es la que determina cuanto se pagará en la misión oficial. En los casos en que sea necesario enviar a servidores públicos a misiones oficiales fuera del país, el/la Secretaria Ejecutiva o a quien delegue, solicitará la autorización para el viaje al Ministerio de la Presidencia, la petición de autorización por lo menos **15 días de antelación** a la fecha de la partida. Esta autorización solamente será revocada por el Ministerio de la Presidencia.
12. Cuando el viático corresponda a un evento internacional y la institución patrocinadora del exterior no cubra la totalidad de los viáticos, se recibirá el porcentaje establecido para misiones oficiales, según lo estipulado por las Normas Generales de Administración Presupuestaria vigentes. En los casos en que la institución patrocinadora del exterior cubra los gastos, se apoyará al Beneficiario con un monto fijado a criterio de la entidad, que no podrá ser superior al monto establecido por las Normas Generales de Administración Presupuestaria vigentes.
13. El servidor público designado para atender misión oficial, relacionada con las funciones que ejerce, deberá presentar un informe sustantivo ante el Departamento de Administración, sobre los resultados de la misión atendida a su regreso al país, en el término estipulado por las Normas Generales de Administración Presupuestaria vigentes. Cuando la misión oficial esté relacionada con una capacitación, se deberá presentar el certificado que otorga el organismo, a su regreso al país.
14. No se reconocerán viáticos al beneficiario en misión oficial el día de regreso al país, según lo establece las Normas Generales de Administración Presupuestaria vigentes.



15. El beneficiario está obligado a reintegrar al Departamento de Administración, la suma del Viático que por alguna circunstancia no llegara a utilizar, ya sea porque la misión se realizó en un tiempo menor al programado o porque la misma haya sido cancelada. El reintegro del viático no utilizado debe hacerse en un lapso no mayor de dos días; de lo contrario, se hará efectivo el descuento, según las disposiciones establecidas en la institución.
16. El Departamento de Administración será responsable de salvaguardar la documentación debidamente ordenada y disponible para los tribunales competentes y la Contraloría General de la República, de acuerdo con las disposiciones que rigen sobre la materia.

CONTENIDO DE LA SOLICITUD

1. **Nombre de la Entidad:** Nombre completo de la entidad solicitante.
2. **No. de Solicitud:** Numeración secuencial establecida como mecanismo de identificación, verificación y seguimiento.
3. **Fecha (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año cuando se completa el formulario.
4. **Unidad Administrativa Solicitante:** Nombre de la unidad administrativa solicitante.
5. **Suscrito:** Nombre del servidor público que autoriza el trámite de la solicitud y pago de viáticos y transporte para la ejecución de la misión oficial. **Misión Oficial:** Describir el objetivo de la misión oficial, lugares (País, Provincia, Distrito, Corregimiento) y fechas en las que se llevará a cabo.
6. **Destino de la Misión Oficial:** Colocar el nombre del país (cuando es en el exterior) Provincia o Comarca (cuando es dentro del país), en las que se llevará a cabo la misión oficial.



7. **Transporte Oficial: (Sí/No):** Escribir las palabras "Sí" o "No", para detallar si se incluye o no transporte oficial para la ejecución de la misión oficial.
8. **Fecha de Salida (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año en que inicia la misión oficial.
9. **Hora de Salida (hh:mm):** Hora de la salida a la misión oficial en formato de 12 horas (incluir si es a.m. o p.m.).
Nota: Solo aplica para las misiones oficiales dentro del país.
10. **Fecha de Retorno (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año en que se retorna de la misión oficial.
11. **Hora de Retorno (hh:mm):** Hora del retorno de la misión oficial en formato de 12 horas (incluir si es a.m. o p.m.).
Nota: Solo aplica para las misiones oficiales dentro del país.
12. **A favor de (Beneficiario):** Nombre completo de la persona que recibirá el pago del viático y transporte.
13. **Cédula:** Número de cédula de identidad personal de la persona que recibirá el pago del viático y transporte.
14. **Planilla:** Número de planilla de la persona que recibirá el pago del viático y transporte.
15. **Posición:** Número de posición de la persona, según lo establecido en la planilla.
16. **Cargo Según Función:** Nombre del cargo según función de la persona que recibirá el pago del viático y transporte.
17. ****Categoría:** Nombre de la categoría del beneficiario (Titular, Otros Servidores Públicos y Otras Personas), según lo indicado por las Normas Generales de Administración Presupuestaria vigente.
Nota: campo obligatorio a completar.



SECCIÓN: MISIÓN OFICIAL DENTRO DEL PAÍS

1. **Viáticos Completos:** Pago por días, cantidad de días, fecha de inicio y fecha final, monto y subtotal de la misión oficial.
2. **Cant. de días:** Cantidad de días a los que corresponde el pago de viáticos por concepto de alimentación y hospedaje.
3. **Pago por día:** Cantidad establecida que se reconocerá como viáticos por concepto de alimentación y hospedaje.
4. **Monto:** Valor monetario que corresponde al pago por día, en relación a la cantidad de días.
5. **Subtotal:** Sumatoria de los montos de los renglones de viáticos completos.
6. **Viáticos Parciales:** Pago por desayuno, almuerzo, cena, hospedaje y el monto de los días de la misión oficial.
7. **Fecha (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año en el que se llevará a cabo la misión oficial.
8. **Desayuno:** Valor establecido en la tabla general de viáticos vigente.
9. **Almuerzo:** Valor establecido en la tabla general de viáticos vigente.
10. **Cena:** Valor establecido en la tabla general de viáticos vigente.
11. **Hospedaje:** Valor establecido en la tabla general de viáticos vigente.
12. **Monto:** Valor monetario que corresponde al pago por día, en relación a los tipos de viáticos y la cantidad de días.
13. **Subtotal:** Sumatoria de los montos de los renglones de viáticos parciales.



14. **TOTAL DE VIÁTICOS COMPLETOS Y PARCIALES DENTRO DEL PAÍS:**
Sumatoria de los subtotales de los viáticos completos y parciales.

SECCIÓN: DETALLE DE TRANSPORTE

Nota: De requerir adicionar más filas se pueden insertar las mismas para su escritura.

1. **Fecha (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año en que realiza la misión oficial.
2. **Tipo:** Seleccionar si el transporte es aéreo, marítimo o terrestre.
3. **Origen (desde):** Lugar de partida (residencia, lugar de trabajo, hospedaje y terminal de transporte, entre otros).
4. **Destino (hasta):** Lugar de llegada (terminal de transporte, hospedaje, lugar de trabajo entre otros).
5. **Monto:** Valor monetario que corresponde al uso del transporte.
6. **Total:** Sumatoria de los montos de los renglones del detalle de transporte.
7. **TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE DENTRO DEL PAÍS:** Sumatoria del total de viáticos completos y/o parciales, detalle de transporte y transporte interno de misión oficial dentro del país.

SECCIÓN: MISIÓN OFICIAL EN EL EXTERIOR DEL PAÍS

Nota: De requerirse adicionar más filas se pueden incluir las mismas para su escritura.

1. **Destino: País en el que se llevará a cabo la misión oficial.**
2. ****Región:** Continente, zona geográfica o País, que comprende al destino de la misión oficial.
Nota: campo obligatorio a completar.



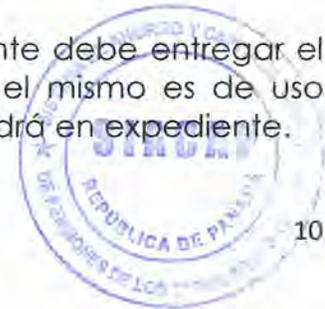
3. ****Fecha de salida (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año en el que se realiza el viaje de partida hacia el destino.
Nota: campo obligatorio a completar.
4. ****Fecha de retorno (dd/mm/aaaa):** Día, mes y año en el que se realiza el viaje de retorno o se retira del destino.
Nota: campo obligatorio a completar.
5. **Días:** Tiempo considerado en el que se realizará la misión oficial.
Nota: No se reconocerá viático al servidor público en misión oficial, el día de retorno al país según las Normas Generales Administración Presupuestaria vigente.
6. **Pago por día:** Monto establecido a pagar en concepto de los días que se designan para la misión oficial.
7. ****%:** Digitar el porcentaje total del monto a pagar: por ejemplo 100%, 50%.
Nota: campo obligatorio a completar.
8. **Subtotal:** Sumatoria de los montos por destino.
9. **Total:** Sumatoria de todos los subtotales de las misiones oficiales en el exterior del país.
10. **TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE:** Sumatoria total de viáticos en el exterior del país y viáticos o transporte dentro del país (si se incluye).
11. **Partidas Presupuestarias:** Digitar la codificación de las partidas presupuestarias que serán afectadas por el gasto según su objeto (viáticos y transporte).
12. **Nombre y Firma de quien Prepara el Formulario:** Nombre y firma de la persona responsable de la preparación del formulario.
13. **Nombre y Firma del Beneficiario:** Nombre y firma de la persona (beneficiario) que realiza la misión oficial – Opcional según disposiciones internas de la institución, no es de carácter obligatorio la firma del beneficiario.



14. **Nombre y Firma del Responsable de la Unidad Administrativa Solicitante:** Nombre y firma del Servidor Público Responsable de la Unidad Administrativa solicitante.
15. **Nombre y Firma del Responsable que autoriza el Trámite de la Solicitud y Pago de Viático y Transporte:** Nombre y firma del suscrito (servidor público) que autoriza el trámite de la solicitud y pago de viático y transporte o a quien se delegue.
16. **Nombre y Firma del Director de Administración y/o Finanzas:** Nombre y firma del Director de Admón. y/o Finanzas o a quien se delegue.
17. **Nombre y Firma de la Máxima Autoridad:** Nombre y firma de la Máxima Autoridad de la entidad en los casos en los que los procesos administrativos internos la soliciten (cuando aplique).
18. **Departamento de Tesorería:** Sello, fecha y firma como constancia de verificación por parte del personal de tesorería.
19. **Departamento de Contabilidad:** Sello, fecha y firma como constancia del registro contable.
20. **Departamento de Presupuesto:** Sello, fecha y firma como constancia del registro presupuestario.
21. **Oficina de Fiscalización General de la CGR:** Sello, fecha del refrendo.

NOTA: las opciones listadas con (*) están protegidas dentro del documento del **FORM-ADM-003-2018** FORMULARIO DE VIÁTICO y el solicitante solo podrá seleccionar su opción acorde a la lista desplegable incluida, en otros casos, las celdas contienen formulas/cálculos matemáticos preestablecidos.

Adicional, al formulario de viáticos **TODO** solicitante debe entregar el documento de DETALLE DE VIÁTICO completo, el mismo es de uso interno del Depto. de Administración y se mantendrá en expediente.



Ambos documentos deberán contener los montos exactos, en caso de discrepancias el Depto. de Administración procederá a devolver el documento para su subsanación mediante el **FORM-ADM-009-2018** INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES.

REFERENCIAS:

FORM-ADM-003-2018 FORMULARIO DE VIÁTICO

FORM-ADM-003-2018 DETALLE DE VIÁTICO

FORM-ADM-009-2018 INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES

ANEXO #1 CIRCULAR NÚMERO 23-2018-DNMYSC / CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ - GUÍA PARA EL USO DEL FORMULARIO "SOLICITUD Y PAGO DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE, VERSIÓN 1.1"

ANEXO #2 MEMORANDO MEF-2017-78436 TABLA GENERAL DE VIÁTICOS.

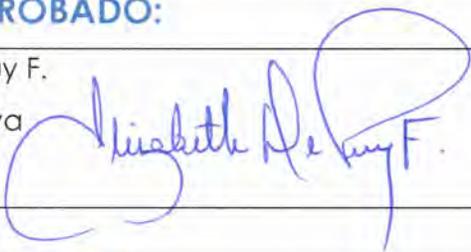
ANEXO #3 EJEMPLO DEL FORMULARIO DE VIÁTICO.

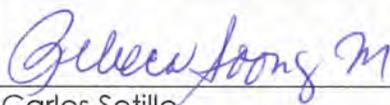
ANEXO #4 EJEMPLO DEL DETALLE DE VIÁTICO.



REGLAMENACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



ANEXO # 1



República de Panamá
Contraloría General de la República

Panamá, 4 de julio de 2018

Circular Número 23-2018-DNMySC

PARA: Presidente de la Asamblea Nacional, Ministros de Estado, Magistrado Presidente de la Corte Suprema de Justicia, Magistrados del Tribunal de Cuentas, Magistrados del Tribunal Administrativo Tributario, Fiscal de Cuentas, Procuradora General de la Nación, Procurador de la Administración, Magistrado Presidente del Tribunal Electoral, Fiscal Electoral, Rectores de Universidades Estatales, Defensor del Pueblo, Magistrado del Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas, Directores, Gerentes y Administradores Generales de las Instituciones Descentralizadas, Empresas Públicas e Intermediarios Financieros, Municipios y Juntas Comunales.

DE: **FEDERICO A. HUMBERT**, Contralor General
EYDA VARELA DE CHINCHILLA, Ministra de Economía y Finanzas, Encargada

ASUNTO: **Formulario de Solicitud y Pago de Viáticos y/o Transporte**

Hacemos de su conocimiento, que a partir del **3 de septiembre de 2018**, será de carácter obligatorio en todas las instituciones del Sector Público, la implementación del Formulario "Solicitud y Pago de Viáticos y/o Transporte". Este mecanismo ha sido implementado, toda vez que se requería establecer el uso único del formulario, para misiones oficiales dentro y fuera del país, y sus medidas de control.

No obstante, las solicitudes de viáticos o transportes, recibidas con anterioridad al 3 de septiembre de 2018, podrán continuar su proceso de tramitación hasta hacer efectivo su pago.

Por lo antes expuesto, exhortamos a las autoridades institucionales a utilizar el presente formulario y su correspondiente guía. Para obtener el formulario se debe acceder a las páginas oficiales de la Contraloría General de la República o del Ministerio de Economía y Finanzas.

Atentamente,


FEDERICO A. HUMBERT
Contralor General


EYDA VARELA DE CHINCHILLA
Ministra de Economía y Finanzas, Encargada

Adjunto: Lo indicado.



ANEXO # 2



República de Panamá
 Ministerio de Economía y Finanzas
 Dirección de Administración y Finanzas

MEMORANDO
 MEF-2017-78436

PARA: Despacho del Ministro, Despacho de Viceministros, Secretaría General, Directores (as), Subdirectores (as), Secretarios (as) Ejecutivos (as), Administradores Provinciales, Planificadores Provinciales, Jefes de Oficina y Jefes (as) de Departamentos.

DE: Marisol Herrera Barrios
 Directora
FECHA: 28 de diciembre de 2017
ASUNTO: Tabla General de Viáticos

En atención a lo que señala el Artículo 270 de la Ley N°72 de 13 de noviembre de 2017, por la cual se dicta el Presupuesto General del estado para la Vigencia Fiscal de 2018, tenemos a bien informarle el detalle de la tabla general de viáticos para atender las misiones oficiales dentro del país.

1. Para Ministros, Viceministros, Diputados Principales y Suplentes, Secretario y Subsecretarios Generales de la Asamblea Nacional, Procurador General de la Nación, Procurador de la Administración, Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, del Tribunal Electoral, del Tribunal de Cuentas, del Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas y del Tribunal Administrativo Tributario, Contralor y Sub Contralor General, Fiscal General Electoral, Fiscal General de Cuentas, Defensor del Pueblo, Adjunto del Defensor del Pueblo, Secretarios Ejecutivos Nacionales de la Presidencia de la República, Directores y Subdirectores Generales, Gerentes y Subgerentes Generales, Superintendentes de Bancos, del Mercado de Valores y de Seguros y Reaseguros, Administradores y Subadministradores Generales y Rectores y Vice Rectores de las Universidades Oficiales, Secretario Ejecutivo de la SIACAP, Miembros de las Juntas Directivas de las entidades que conforman el Sector Público, Ex Presidentes y Ex Vicepresidentes de la República, en funciones públicas.

Desglose:

Desayuno	B/.10.00
Almuerzo	15.00
Cena	15.00
Hospedaje	85.00



Continuación Anexo #2

MEF-2017-78436

28 de diciembre de 2017

Página 2 de 2

Pago Total: B/ 125.00

2. Para otros funcionarios: Directores, Subdirectores Nacionales y de Dependencias y el resto de los funcionarios.

Desglose:

Desayuno	B/ 7.00
Almuerzo	10.00
Cena	13.00
Hospedaje	<u>70.00</u>

Pago Total: B/ 100.00

En virtud de lo anterior, queda sin efecto la Tabla de Viáticos establecida en el memorando DayF-DD-1803-2010, y se mantendrán los montos arriba señalados.

Atentamente,

MHS:



Anexo #3



VERSIÓN 1.1

REPÚBLICA DE PANAMÁ

FORM-ADM-003-2019

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

SOLICITUD Y PAGO DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE

N. de Solicitud: Completar por el Depto. de Admón.

Fecha (dd/mm/aaaa): Día que se completa el formulario

Unidad Administrativa Solicitante: Unidad/Depto./oficina del solicitante

El suscrito: Nombre del jefe del solicitante, autoriza tramitar la solicitud y pago de viático y transporte para la ejecución de la Misión Oficial:

Detalle de la misión a realizar. Completar por el solicitante.

Destino de la Misión Oficial	Completar por el solicitante							
Transporte Oficial	Sí/No	Fecha de Salida (dd/mm/aaaa)	Completar por el solicitante	Hora de Salida (hh:mm)	Completar por el solicitante			
	Completar por el solicitante	Fecha de Retorno (dd/mm/aaaa)		Hora de Retorno (hh:mm)				
A favor de (Beneficiario)	Cédula	Planilla	Posición	Cargo Según Función	**Categoría			
Completar por el solicitante					Seleccionar opción de la lista.			
MISIÓN OFICIAL DENTRO DEL PAÍS								
Viáticos Completos			Viáticos Parciales					
Cant. de días	Pago por día	Monto	Fecha (dd/mm/aaaa)	Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	Monto
Completar por el solicitante	Automático	Automático	Automático	Automático	Automático	Automático	Automático	Automático
Subtotal			Subtotal			Subtotal		

Seleccionar opción de la lista.

TOTAL DE VIÁTICOS COMPLETOS Y PARCIALES DENTRO DEL PAÍS					Automático
DETALLE DE TRANSPORTE					
Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo	Origen (desde)	Destino (hasta)	Monto	Total
Completar por el solicitante	Seleccionar opción de la lista.	Completar por el solicitante	Completar por el solicitante	Automático	Automático
TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE DENTRO DEL PAÍS					Automático

MISIÓN OFICIAL EN EL EXTERIOR DEL PAÍS							
Destino	**Region	**Fecha de Salida (dd/mm/aaaa)	**Fecha de Retorno (dd/mm/aaaa)	Días	Pago por día	**%	Subtotal
Completar por el solicitante	Seleccionar opción de la lista.	Completar por el solicitante	Completar por el solicitante		Automático		Automático
TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE							Automático



Continuación Anexo #3

Partidas Presupuestarias	
Completar por el	
Depto. de	
Administración	
Total	

Nombre y Firma de quien Prepara el Formulario Completar por el solicitante
Nombre y Firma del Beneficiario Completar por el solicitante

Nombre y Firma del Responsable de la Unidad Administrativa Solicitante: Nombre y firma del jefe del solicitante
Nombre y Firma del Responsable que Autoriza el Trámite de la Solicitud y Pago de Viático y Transporte: Nombre y firma del encargado de Tesorería

Nombre y Firma del Director de Administración y/o Finanzas: Nombre y firma de la/el Secretario Ejecutivo
Nombre y Firma de la Máxima Autoridad: Nombre y firma de la/el Secretario Ejecutivo

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA SELLO, FECHA Y FIRMA
Completar por el Depto. de Administración

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD SELLO, FECHA Y FIRMA
Completar por el Depto. de Administración

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO SELLO, FECHA Y FIRMA
Completar por el Depto. de Administración

OFICINA DE FISCALIZACIÓN GENERAL DE LA CGR SELLO, FECHA Y REFRENDO
Completar por el fiscalizador de la Contraloría General de la República



Anexo #4

REPÚBLICA DE PANAMÁ
 SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN



FORM-ADM-002-2018
 (Versión 1.1)

DETALLE DEL GASTOS

No. _____

No.	Fecha	Desayuno	Almuerzo	Cena	Hospedaje	Transporte	Total
1							B/.0.00
2							B/.0.00
3							B/.0.00
4							B/.0.00
5							B/.0.00
6							B/.0.00
7							B/.0.00
8							B/.0.00
9							B/.0.00
10							B/.0.00
11							B/.0.00
12							B/.0.00
13							B/.0.00
14							B/.0.00
15							B/.0.00
TOTAL							B/.0.00

Completar por el solicitante

 Encargado de Tesorería

 Jefe de Administración

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.1	<p><i>Se agrego la numeración de la versión. En el documento se modificaron los siguientes puntos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Modificó el año para la Próxima Revisión del Procedimiento.</i> <i>2. Modificó de la sección de "Contenido de la Solicitud".</i> <i>3. Modificaron los Anexos #3 y #4</i> 	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe del Departamento de Administración</i></p>	<p><i>Abril 2019</i></p>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: PROC-ADM-006-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVO:

Definir las tareas que componen el proceso, con la finalidad de propiciar un alto nivel de comprensión sobre las responsabilidades y acciones administrativas de cada uno de los servidores públicos partícipes del mismo.

Garantizar que las actividades de control se apliquen en el proceso de pago de planillas y descuentos comerciales por Tesorería.

ALCANCE:

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes del proceso de tesorería para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **ISTMO:** Plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) es una herramienta con mayor transparencia a la gestión pública, permite ver la ejecución del presupuesto en las instituciones y las inversiones ejecutadas, el mismo reemplazo al Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA).
2. **Foliar:** Enumerar sucesivamente uno tras otro las páginas o folios de un documento y colocar las iniciales del nombre de quien realiza la enumeración.
3. **Bloqueo - Istmo:** Es la acción que consiste en el control administrativo (sin afectación contable) que deberá realizarse con el propósito de restringir una partida presupuestaria para ser utilizada en un compromiso presupuestario futuro dentro de la vigencia fiscal.



4. **Registro Contable:** es el ingreso de información de los movimientos de recursos en los libros de contabilidad, de tal forma de llevar una bitácora de cada operación realizada

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

La información de este documento les brinda a los partícipes del proceso de tesorería para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales, un conjunto de normas a seguir desde el momento de la confección de la planilla hasta su refrendo por la Oficina de la Contraloría General de la República de Panamá.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (FORM-ADM-018-2022). 2. Documento de Comprobante de Registro Contable de la aplicación ISTMO. 3. Documentación refrendada de la PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (FORM-RRHH-015-2022).



2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Cartas de Pago para anzas. 2. Generación de Cheques para Acreedores.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

El proceso de tesorería para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales contiene un conjunto de elementos tareas interrelacionadas, que se realizan con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión.

A continuación, se listan los cargos que tienen la responsabilidad de la ejecución de las actividades del proceso: confección, verificación, bloqueo, registro, aprobación, refrendo, carga de archivo ACH (MEF) y generación Cheques para acreedores.

- Analista u Oficinista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos – Confección
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Verificación
- Analista de Presupuesto del Departamento de Administración – Bloqueo Presupuestario
- Analista de Contabilidad del Departamento de Administración – Registro Contable
- Analista de Tesorería del Departamento de Administración – Pago de Descuentos Comerciales y Registro de Planilla en Tesorería (Cheques)



- Jefe del Departamento de Administración y/o Autoridad máxima de la Institución - Aprobación
- Fiscalizador de la Contraloría General de la República – Refrendo
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Carga Archivo TXT - ACH

Este documento establece las actividades generales para el proceso de tesorería para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales de los siguientes formularios:

- Planillas Regulares/Permanentes
- Planillas Transitorio/eventual
- Planillas de Gasto de Representación
- Pago Descuentos Comerciales

La Oficina Institucional de Recursos Humanos tiene a su cargo confeccionar, verificar y tramitar las diferentes planillas de la institución, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

1. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos completa y remite vía correo electrónico el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) al Jefe de Administración con copia a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: El Jefe de Administración debe indicar mediante correo electrónico a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería que inicien las tareas del proceso.



2. El Analista de Presupuesto del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN **(FORM-ADM-018-2022)** debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el bloqueo presupuestario, favor referirse al procedimiento denominado BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES **(PROC-ADM-008-2022)**.
3. El Analista de Contabilidad del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN **(FORM-ADM-018-2022)** debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el Registro Contable , favor referirse al procedimiento denominado REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES **(PROC-ADM-007-2022)**.
4. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN **(FORM-ADM-018-2022)** debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de Economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el Pago de Descuentos Comerciales y Registro de Planilla en Tesorería, favor referirse al instructivo GUÍA PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA **(INST-ADM-008-2022)**.

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la Mesa de Ayuda de ISTMO (MEF), encargado de estos accesos.



5. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración genera dos (2) cartas dirigidas al Departamento de Tesorería del CUT del Ministerio de Economía y Finanzas:
 - Transferencia de CUT a BNP (Pago Seguro Social y Acreedores)
 - Autorización de Transferencia a CUT (para cubrir pagos realizados por ACH)
6. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración imprime los documentos y remite estos a la asistente de Secretaría Ejecutiva para la firma de la Autoridad Máxima. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
7. La asistente de la Secretaría Ejecutiva remite los documentos a la Analista de Tesorería del Departamento de Administración una vez firmados. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
8. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración genera los Cheques para los Acreedores con base en el documento refrendado denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES **(FORM-RRHH-015-2022)**.
9. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración imprime los cheques con sus documentos adjuntos y remite estos a las personas autorizadas para firma de Cheques de la institución. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
10. El Analista de Tesorería del Departamento de Administración debe foliar los documentos y remitirlos a la Oficina de Fiscalización de la Contraloría para su correspondiente refrendo. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.



11. La Oficina de Fiscalización de la Contraloría verifica y refrenda los documentos y lo remite al Analista de Tesorería del Departamento de Administración. Esta tarea tiene un periodo aproximado de dos (2) días hábiles.

Nota: La Oficina de Fiscalización revisa y refrenda los documentos con los siguientes parámetros como mínimo:

- Documento Cuadro de Excel Actual (**pendiente estandarizar y colocar nombre**)
- Extracto de Banco (ISTMO)
- Cuadro de Excel anterior (**pendiente estandarizar y colocar nombre**)
- Documentación contenga todas las firmas autorizadas.
- Documentación de Descuentos Comerciales Refrendada
- Toda la documentación debe estar foliada

12. La Oficina de Fiscalización de la Contraloría remite los documentos refrendados a la Analista de Tesorería del Departamento de Administración.

Nota: En caso de detectarse alguna inconsistencia la Oficina de Fiscalización remitirá un documento de subsanación.



REFERENCIAS

FORM-ADM-018-2022 INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN

FORM-RRHH-015-2022 PLANTILLA PARA PLANILLA_G.REP Y DESC. COMERCIALES

PROC-RRHH-003-2022 CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES POR RECURSOS HUMANOS

INST-ADM-008-2022 GUÍA PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

PROC-ADM-007-2022 REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-009-2022 GUÍA PARA REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

PROC-ADM-008-2022 BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-010-2022 GUÍA PARA BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Iveth Andrión
Puesto	Analista de Tesorería - Departamento de Administración
Firma	<i>Iveth Andrión</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: PROC-ADM-007-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVO

Definir las tareas que componen el proceso, con la finalidad de propiciar un alto nivel de comprensión sobre las responsabilidades y acciones administrativas de cada uno de los servidores públicos partícipes del mismo.

Garantizar que las actividades de control se apliquen en el proceso de registro contable para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales.

ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes del proceso de registro contable para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales del SIACAP.

GLOSARIO

1. **ISTMO:** Plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) es una herramienta con mayor transparencia a la gestión pública, permite ver la ejecución del presupuesto en las instituciones y las inversiones ejecutadas, el mismo reemplazo al Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA).
2. **Foliar:** Enumerar sucesivamente uno tras otro las páginas o folios de un documento y colocar las iniciales del nombre de quien realiza la enumeración.



3. **Bloqueo - Istmo:** Es la acción que consiste en el control administrativo (sin afectación contable) que deberá realizarse con el propósito de restringir una partida presupuestaria para ser utilizada en un compromiso presupuestario futuro dentro de la vigencia fiscal.
4. **Registro Contable:** es el ingreso de información de los movimientos de recursos en los libros de contabilidad, de tal forma de llevar una bitácora de cada operación realizada

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

La información de este documento les brinda a los partícipes del proceso de registro contable para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales, un conjunto de normas a seguir desde el momento de la confección de la planilla hasta su refrendo por la Oficina de la Contraloría General de la República de Panamá.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (FORM-ADM-018-2022)

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Documento de Comprobante de Registro Contable de la aplicación ISTMO.



ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

El proceso de registro contable contiene un conjunto de elementos tareas interrelacionadas, que se realizan con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión.

A continuación, se listan los cargos que tienen la responsabilidad de la ejecución de las actividades del proceso: confección, verificación, bloqueo, registro, aprobación, refrendo y carga de archivo ACH.

- Analista u Oficinista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos – Confección
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Verificación
- Analista de Presupuesto del Departamento de Administración – Bloqueo Presupuestario
- Analista de Contabilidad del Departamento de Administración – Registro Contable
- Analista de Tesorería del Departamento de Administración – Pago de Descuentos Comerciales y Registro de Planilla en Tesorería
- Jefe del Departamento de Administración y/o Autoridad máxima de la Institución - Aprobación
- Fiscalizador de la Contraloría General de la República – Refrendo
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Carga Archivo TXT - ACH



Este documento establece las actividades generales para el registro contable de los siguientes formularios:

- Planillas Regulares/Permanentes
- Planillas Transitorio/eventual
- Planillas de Gasto de Representación
- Pago Descuentos Comerciales

La Oficina Institucional de Recursos Humanos tiene a su cargo confeccionar, verificar y tramitar las diferentes planillas de la institución, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

1. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos completa y remite vía correo electrónico el documento denominado **INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (FORM-ADM-018-2022)** al Jefe de Administración con copia a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: El Jefe de Administración debe indicar mediante correo electrónico a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería que inicien las tareas del proceso.

2. El Analista de Presupuesto del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado **INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (FORM-ADM-018-2022)** debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el bloqueo presupuestario, favor referirse al procedimiento denominado **BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES (PROC-ADM-008-2022)**.



3. El Analista de Contabilidad del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN **(FORM-ADM-018-2022)** debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el Registro Contable, favor referirse al instructivo GUÍA PARA REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES **(INST-ADM-009-2022)**.

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la Mesa de Ayuda de ISTMO (MEF), encargado de estos accesos.

4. El Analista de Contabilidad del Departamento de Administración genera y remite vía correo electrónico al Jefe de Administración con copia al Analista de Tesorería el documento de Comprobante de Registro Contable generado por la aplicación del ISTMO. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
5. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos remite los documentos firmados y foliados a la Oficina de Fiscalización de la Contraloría para su correspondiente refrendo. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.



REFERENCIAS

INST-ADM-009-2022 GUÍA PARA REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

FORM-ADM-018-2022 INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN

PROC-RRHH-003-2022 CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES POR RECURSOS HUMANOS

PROC-ADM-008-2022 BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-010-2022 GUÍA PARA BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

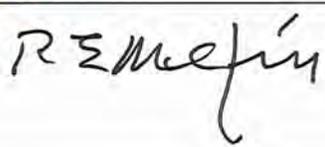
PROC-ADM-006-2022 PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

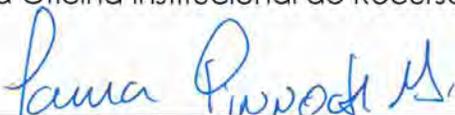
INST-ADM-008-2022 GUÍA PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Néstor Ortega
Puesto	Analista de Contabilidad - Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: PROC-ADM-008-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVO

Definir las tareas que componen el proceso, con la finalidad de propiciar un alto nivel de comprensión sobre las responsabilidades y acciones administrativas de cada uno de los servidores públicos partícipes del mismo.

Garantizar que las actividades de control se apliquen en el proceso de bloqueo de partida presupuestaria para el pago de las planillas, gastos de representación y descuentos comerciales.

ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos que son partícipes del proceso de bloqueo de partida presupuestaria del SIACAP.

GLOSARIO

1. **ISTMO:** Plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) es una herramienta con mayor transparencia a la gestión pública, permite ver la ejecución del presupuesto en las instituciones y las inversiones ejecutadas, el mismo reemplazo al Sistema Integrado de Administración Financiera de Panamá (SIAFPA).
2. **Refrendo:** Firma y/o aprobación de un documento por parte del Contraloría General de la República.
3. **Foliar:** Enumerar sucesivamente uno tras otro las páginas o folios de un documento y colocar las iniciales del nombre de quien realiza la enumeración.



4. **Bloqueo - Istmo:** Es la acción que consiste en el control administrativo (sin afectación contable) que deberá realizarse con el propósito de restringir una partida presupuestaria para ser utilizada en un compromiso presupuestario futuro dentro de la vigencia fiscal.
5. **Subsanar:** Donde solicita a la unidad solicitante que corrija y/o modifique la documentación proporcionada.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

La información de este documento les brinda a los partícipes del proceso de bloqueo de partida presupuestaria, un conjunto de normas a seguir desde el momento de la confección de la planilla hasta su refrendo por la Oficina de la Contraloría General de la República de Panamá.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (FORM-ADM-018-2022)

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Documento del Bloqueo de la aplicación ISTMO (firmado y con sello).



ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

El proceso de bloqueo de partida presupuestaria contiene un conjunto de elementos tareas interrelacionadas, que se realizan con el fin de propiciar una transparente y eficiente gestión.

A continuación, se listan los cargos que tienen la responsabilidad de la ejecución de las actividades del proceso: confección, verificación, bloqueo, registro, aprobación, refrendo y carga de archivo ACH corresponde a:

- Analista u Oficinista de la Oficina Institucional de Recursos Humanos – Confección
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Verificación
- Analista de Presupuesto del Departamento de Administración – Bloqueo Presupuestario
- Analista de Contabilidad del Departamento de Administración – Registro Contable
- Analista de Tesorería del Departamento de Administración – Pago de Descuentos Comerciales y Registro de Planilla en Tesorería
- Jefe del Departamento de Administración y/o Autoridad máxima de la Institución - Aprobación
- Fiscalizador de la Contraloría General de la República – Refrendo
- Jefe de la Oficina institucional de Recursos Humanos - Carga Archivo TXT - ACH



Este documento establece las actividades generales para el bloqueo de partida presupuestaria de los siguientes formularios:

- Planillas Regulares/Permanentes
- Planillas Transitorio/eventual
- Planillas de Gasto de Representación
- Pago Descuentos Comerciales

La Oficina Institucional de Recursos Humanos tiene a su cargo confeccionar, verificar y tramitar las diferentes planillas de la institución, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

1. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos completa y remite vía correo electrónico el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) al Jefe de Administración con copia a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: El Jefe de Administración debe indicar mediante correo electrónico a los encargados de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería que inicien las tareas del proceso.

2. El Analista de Presupuesto del Departamento de Administración con base en la información proporcionada en el documento denominado INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN (**FORM-ADM-018-2022**) debe ingresar a la plataforma de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa (ISTMO) del Ministerio de economía y Finanzas, con las credenciales otorgadas para realizar el bloqueo presupuestario, favor referirse al instructivo GUÍA PARA BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES (**INST-ADM-010-2022**).

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la Mesa de Ayuda de ISTMO (MEF), encargado de estos accesos.



3. El Analista de Presupuesto del Departamento de Administración genera, imprime, firma, sella, escanea y remite vía correo electrónico al Jefe de Administración el documento de Bloqueo de Partida generado por la aplicación del ISTMO. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
4. El Jefe de Administración debe remitir mediante correo electrónico al Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos el documento escaneado del Bloqueo de Partida del analista de Presupuesto. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.
5. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe imprimir el documento de Bloqueo firmado y con sello del analista de Presupuesto, para adjuntarlo al documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**).
6. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe foliar los documentos y remitir estos a la asistente de Secretaría Ejecutiva para la firma de la Autoridad Máxima. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.

Nota: En casos donde la Autoridad Máxima no se encuentre disponible, el documento denominado PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES (**FORM-RRHH-015-2022**) puede ser firmado por el Jefe de Administración.

7. El Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos remite los documentos firmados y foliados a la Oficina de Fiscalización de la Contraloría para su correspondiente refrendo. Esta tarea tiene un periodo aproximado de un (1) día hábil.



REFERENCIAS

FORM-ADM-018-2022 INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN

PROC-RRHH-003-2022 CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES POR RECURSOS HUMANOS

INST-RRHH-008-2022 GUÍA PARA CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES

PROC-ADM-006-2022 PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

INST-ADM-008-2022 GUÍA PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

PROC-ADM-007-2022 REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-009-2022 GUÍA PARA REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-010-2022 GUÍA PARA BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Aida Pineda
Puesto	Analista de Presupuesto - Departamento de Administración
Firma	<i>Aida Pineda</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA PARA GENERAR EL SALVOCONDUCTO DIGITAL		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: INST-ADM-003-2021
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

1. Garantizar que el documento de Salvoconducto se registre y apruebe con la información correcta
2. Certificar que los vehículos conducidos fuera de los límites de la zona metropolitana de la ciudad de Panamá tengan los permisos debidos.
3. Autorizar los vehículos institucionales para la ejecución de misiones oficiales fuera del horario establecido.

ALCANCE:

Aplica para los servidores públicos encargados del manejo de los vehículos bajo la responsabilidad del departamento de administración.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se detallan los pasos a seguir para Registrar y Aprobar mediante el aplicativo Sistema de Salvoconducto Electrónico en Línea de la Contraloría General de la República (CGR) denominado **SELI**, el documento de SALVOCONDUCTO con la información correcta.

El departamento de Administración iniciará el proceso de registrar el salvoconducto, una vez recibida la SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017) para misiones oficiales con debida la autorización de la Autoridad Máxima.

El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo Sistema de Salvoconducto Electrónico en Línea de la Contraloría General de la República (CGR) denominado **SELI**, para esto utilizará las credenciales otorgadas.



Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la unidad de Informática del CGR, encargado de estos accesos.

El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo SELI, y completar la siguiente información en la sección de **REGISTRO**:

- Datos del Solicitante.
- Datos del Conductor.
- Generales del Vehículo.
- Datos de la Misión.
- Datos de los Participantes Misión

A. ETAPA DE REGISTRO

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

1. El encargado de Registro de Salvoconducto debe ingresar al aplicativo y seleccionar la opción de NUEVO, esto mostrara una nueva pantalla donde se deberán colocar todos los datos solicitados con base en la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017).
2. El encargado de Registro de Salvoconducto debe completar la sección de Registro en línea con la siguiente información:

Datos Del Solicitante

3. El usuario debe seleccionar con base en el menú desplegable la información correcta para:
 - Dirección
 - Departamento
4. El usuario debe escribir la información del **Solicitante** indicando el nombre completo de la persona que requiere el transporte.



Datos Del Conductor

5. El usuario debe escribir la información del **Conductor** indicando el nombre completo del conductor del vehículo.
6. El usuario debe escribir la información de la **Cédula** indicando la numeración misma que aparece en el carné expedido por el Tribunal Electoral (TE).

Generales Del Vehículo

7. El usuario debe seleccionar la opción que aplica:
 - Vehículo de la Entidad
 - Vehículo prestado a la Entidad
8. El usuario debe escribir la información de la **Placa** indicando la numeración de la matrícula del vehículo a utilizar, misma que aparece en el registro Único Vehicular expedido por la ATTT, lo cual es una combinación de caracteres alfabéticos o numéricos que identifica e individualiza el vehículo respecto a los demás.
9. A continuación, los siguientes campos se autocompletarán y desplegarán la información del vehículo al cual pertenece el número de placa. Se recomienda verificar estos datos a fin de que sean los correctos.
 - **Modelo:** Debe indicar el modelo del vehículo a utilizar, mismo que aparece en el registro Único Vehicular expedido por la ATTT, ejemplo: Yaris, Hilux, Rav-4, Accent, etc.
 - **Marca:** Debe indicar la marca del vehículo a utilizar, mismo que aparece en el registro Único Vehicular expedido por la ATTT, ejemplo: Toyota, Hyundai, Nissan, etc.



- **Color:** Debe indicar el color que, del vehículo a utilizar, mismo que aparece en el registro Único Vehicular expedido por la ATTT.
- **Tipo:** Debe indicar la forma y utilidad de la carrocería del vehículo a utilizar, mismo que aparece en el registro Único Vehicular expedido por la ATTT, ejemplo: Sedan, Pickup, SUV, Minibus, Truck, etc.
- **Capacidad:** Debe indicar el número de pasajeros que puede trasladar, así como la cantidad de asientos y cinturones de seguridad. Esta información que aparece en el registro Único Vehicular expedido por la ATTT.

Datos De La Misión

10. **Lugar:** colocar la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017)
11. **Motivo:** colocar la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017)
12. El usuario debe seleccionar utilizando el calendario desplegable la **Fecha Inicio** misma que debe concordar con la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017)
13. El usuario debe seleccionar en el calendario la opción de la hora de inicio, lo cual hará que el campo de **Desde** se autocompletara. Se recomienda verificar estos datos a fin de que sean los correctos con base en la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017)
14. El usuario debe seleccionar utilizando el calendario desplegable la **Fecha Fin** misma que debe concordar con la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017)



15. El usuario debe seleccionar en el calendario la opción de la hora de inicio, lo cual hará que el campo de **Hasta** se autocompletara. Se recomienda verificar estos datos a fin de que sean los correctos con base en la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017).

Datos De Los Participantes Misión (no incluya al conductor)

16. El usuario debe seleccionar la opción que aplica:
 - a) Empleados de la Entidad
 - b) Sin participantes a la misión – Solo conductor
17. La opción "a" (Empleados de la Entidad) aplica solo si no se tienen los datos de los partícipes de la misión.
18. El usuario debe enumerar la información de los participantes, para esto debe seleccionar la opción de AÑADIR.
19. En la ventana desplegada debe indicar el nombre completo y cedula de identidad personal de cada acompañante, mismo que aparece en el carné expedido por el Tribunal Electoral.
20. Este paso se repite varias veces siempre, depende de la cantidad de participantes con base en la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017).
21. Una vez este la información completa el documento debe ser Guardado, para esto el usuario debe seleccionar la opción de GUARDAR.
22. El usuario obtendrá automáticamente del Sistema de Salvoconducto Electrónico en Línea de la Contraloría General de la República (CGR) denominado **SELI**, un mensaje que le indicara que el REGISTRO fue exitoso y se generará el número de Salvoconducto.



B. ETAPA DE APROBACIÓN E IMPRESIÓN

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

1. El encargado de la aprobación de Salvoconducto debe ingresar al aplicativo y seleccionar la opción de APROBAR, esto mostrara una nueva pantalla donde se listan todos los salvoconductos pendientes por aprobar.
2. El encargado de la aprobación debe ingresar al salvoconducto correspondiente, presionando el icono azul ubicado al lado derecho con forma de lápiz.
3. El encargado de la aprobación debe verificar todos los datos a fin de que sean los correctos, con base en la información que el solicitante indico en el documento de SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017).

Nota: El vehículo será destinado exclusivamente a actividades propias descritas en la solicitud y no se podrá hacer uso de éste para otros fines.

4. El encargado de la aprobación debe **Autorizar, Firmar e Imprimir** el documento de Salvoconducto previo al inicio de la misión.
5. La firma debe ser del jefe o encargado del departamento de administración o quien el designe.

Los vehículos institucionales sólo podrán salir de los límites de la zona metropolitana de la ciudad de Panamá, en los casos en que se disponga de un Salvoconducto electrónico autorizado.



REFERENCIAS:

PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

INST-ADM-005-2021 GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

FORM-ADM-005-2017 FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL.

FORM-ADM-008-2018 INFORME DE COMBUSTIBLE

DECRETO DE GABINETE NO.46 (24 de febrero de 1972) – que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

DECRETO EJECUTIVO NO124 (27 de noviembre de 1996), que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972.

DECRETO NÚMERO 32-2017-DMySC (5 de mayo de 2017) - MANUAL DE NORMAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES PATRIMONIALES (ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES Y BIENES NO DEPRECIABLES) EN EL SECTOR PÚBLICO, TOMOS I Y II, SEGUNDA VERSIÓN.

DECRETO NÚMERO 167 (22 de julio de 2021) – Que modifica el artículo octavo del Decreto Ejecutivo No124 de 27 de noviembre de 1996, que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972, que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

CIRCULARES / RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMA



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	<i>Berta Pérez</i>
Nombre	Aida Pineda
Puesto	Analista de Presupuesto
Firma	<i>Aida Pineda</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: ACTIVIDADES DETALLAS DEL INSTRUCTIVO, con respecto a la expedición del salvoconducto y adicional, se agregaron nuevos documentos en la sección de REFERENCIAS y el CUADRO DE FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>Septiembre 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE VEHICULO INSTITUCIONAL		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: INST-ADM-004-2021
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Garantizar que el documento de Solicitud de Vehículo Institucional contenga la información requerida por el Depto. De Administración.

ALCANCE:

Aplica para los servidores públicos que requieran el uso de los vehículos bajo la responsabilidad del departamento de administración.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se detallan los campos del documento denominado SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (**FORM-ADM-006-2017**) para que sea completado con la información correcta.

La asignación de (los) vehículo(s) del departamento de administración se realizará posterior a la recepción de este formulario.

Las solicitudes deben contener la siguiente información:

SECCIÓN

Información del Solicitante

Nombre del solicitante: Debe indicar el nombre completo de la persona que requiere el transporte.

Departamento/oficina/unidad: Debe indicar a que unidad administrativa pertenece el servidor público.

Fecha de Inicio: colocar la información del día que se requiere el uso de servicio de transporte.



Hora de Salida: colocar la información de la hora que requiere que inicie el servicio de transporte.

Fecha de retorno: colocar la información del día que termina el uso servicio de transporte.

Hora de retorno: colocar la información de la hora que termina el uso servicio de transporte.

Objetivo Misión: colocar la tarea a realizar y la necesidad del uso de transporte.

Acompañantes (si aplica): Debe indicar el nombre completo y cédula de identidad personal, mismo que aparece en el carné expedido por el Tribunal Electoral.

Lugar de la Actividad: colocar la ubicación a donde requiere la necesidad del uso de transporte.

SECCIÓN

Aprobado por

Nombre del Jefe inmediato: Nombre de la persona designada como jefe o encargado del departamento del servidor público solicitante.

Firma del Jefe inmediato: Firma de la persona designada como jefe o encargado del departamento del servidor público solicitante.

Fecha de la solicitud: se coloca el día en la que se completa el formulario.

SECCIÓN

Para Uso del Departamento de Administración

Fecha de recibo: se coloca el día en la que se recibe el formulario.

Firma de autorización: Firma de la persona designada como jefe o encargado del departamento administración.

Nota: Todas las solicitudes de Vehículo Institucional deben al final contar con el sello del Departamento de Administración.



REFERENCIAS:

PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

INST-ADM-005-2021 GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

INST-ADM-003-2021 GUIA PARA GENERAR EL SALVOCONDUCTO DIGITAL

FORM-ADM-005-2017 FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL.

FORM-ADM-008-2018 INFORME DE COMBUSTIBLE

DECRETO DE GABINETE NO.46 (24 de febrero de 1972) – que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

DECRETO EJECUTIVO NO124 (27 de noviembre de 1996), que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972.

DECRETO NÚMERO 32-2017-DMySC (5 de mayo de 2017) - MANUAL DE NORMAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES PATRIMONIALES (ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES Y BIENES NO DEPRECIABLES) EN EL SECTOR PÚBLICO, TOMOS I Y II, SEGUNDA VERSIÓN.

DECRETO NÚMERO 167 (22 de julio de 2021) – Que modifica el artículo octavo del Decreto Ejecutivo No124 de 27 de noviembre de 1996, que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972, que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

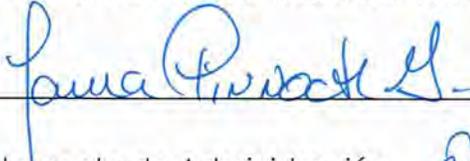
CIRCULARES / RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Aida Pineda
Puesto	Analista de Presupuesto
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: REFERENCIAS y el CUADRO DE FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>Septiembre 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: INST-ADM-005-2021
	Fecha de Creación: abril 2021	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

1. Garantizar un proceso de asignación vehicular organizado y transparente.
2. Delimitar las funciones y responsabilidades del Departamento de Administración.

ALCANCE:

Aplica para los servidores públicos encargados del manejo de los vehículos bajo la responsabilidad del departamento de Administración.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

Se entenderá por vehículos institucionales a todas las unidades de transporte propiedad del SIACAP, las cuales forman parte del patrimonio institucional.

La custodia de los vehículos propiedad del SIACAP será del departamento de Administración. Toda asignación deberá constar en el inventario de bienes patrimoniales del Departamento de Administración.

El Departamento de Administración asignará los vehículos temporalmente de acuerdo con las necesidades de transporte de los servidores públicos de la institución para el desarrollo de sus funciones.



A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos del Departamento de Administración previo a la asignación de un vehículo:

1. La asignación de (los) vehículo(s) del departamento de administración se realizará previa solicitud recibida SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (**FORM-ADM-006-2017**).
 - a. El vehículo será destinado exclusivamente a actividades propias de las funciones a cargo y no se podrá hacer uso de éste para otros fines.
2. El solicitante debe completar el formulario con un periodo mínimo de un (1) día hábil previo a la actividad a realizarse.
3. El departamento de Administración debe asegurarse de mantener en custodia los vehículos institucionales para atender las solicitudes y necesidades institucionales.
4. El departamento de Administración notifica la disponibilidad del vehículo al solicitante mediante correo electrónico.

Nota: En caso de no haber vehículo disponible, el solicitante puede utilizar su propio vehículo (si aplica), en caso de no contar con uno, el departamento de Administración evaluará otras medidas para brindar el apoyo al solicitante.

5. El departamento de Administración iniciará el proceso de registrar el salvoconducto, una vez recibida la SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL (FORM-ADM-006-2017) para misiones oficiales con debida la autorización de la Autoridad Máxima.
6. El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo Sistema de Salvoconducto Electrónico en Línea de la Contraloría General de la República (CGR) denominado **SELI**, para esto utilizará las credenciales otorgadas.

Nota: En caso de tener dificultades técnicas, se podrá contactar con la unidad de Informática del CGR, encargado de estos accesos.



7. El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo SELI, y completar información en la sección de **REGISTRO**.

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

8. El departamento de Administración deberá ingresar al aplicativo SELI, y verificar que los datos este correctos en cada sección y luego proceder a la etapa de **APROBACIÓN** e **IMPRESIÓN**.

Este proceso tendrá una duración no mayor a un (1) día hábil.

Nota: El vehículo será destinado exclusivamente a actividades propias descritas en la solicitud y no se podrá hacer uso de éste para otros fines.

9. El departamento de Administración deberá firmar y hacer entrega del documento de Salvoconducto impreso previo al inicio de la misión.
10. Los vehículos institucionales sólo podrán salir de los límites de la zona metropolitana de la ciudad de Panamá, en los casos en que se disponga de un Salvoconducto electrónico autorizado.
11. El servidor público al cual se le asigne la custodia del vehículo será directamente responsable de su uso y conservación.
12. El departamento de Administración debe completar el documento denominado VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL (**FORM-ADM-005-2017**) cada vez que se utilice el vehículo, al momento de la salida y llegada.
13. El documento denominado VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL (**FORM-ADM-005-2017**) debe contener la firma del conductor encargado.
14. El solicitante debe estar preparado para la salida en el vehículo con un periodo mínimo de diez (10) minutos previos a la hora solicitada.



ES RESPONSABILIDAD DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN:

1. Asegurarse del mantenimiento regular y adecuado el/los vehículos designados para su óptimo funcionamiento, así como llevar un control de servicios de los mantenimientos preventivos y correctivos y de gasolina de el/los vehículos.
2. Incluir en el presupuesto vigente la(s) partida(s) necesarias para el trámite de placa, mantenimiento, combustible y el descarte (cuando aplique), etc. de el/los vehículos de la institución.
3. Mantener vigente la(s) póliza(s) de seguros la cual debe incluir la cobertura del conductor y demás ocupantes en caso de un accidente.
4. Cumplir con las disposiciones relativas a la propiedad y uso de los vehículos, así como realizar los trámites y verificaciones necesarias para que el/los vehículos estén disponibles para su utilización en el momento en que sean requeridos, evitando en todo momento el pago de multas, recargos y sanciones, etc.
5. Supervisar que las herramientas y equipos básicos del/los vehículos institucionales se mantengan dentro de los mismos (llanta de refacción, gato, cables para pasar corriente, entre otros).
6. Mantener la limpieza y en condiciones de uso el/los vehículos para atender las solicitudes de transporte en las mejores condiciones.
7. Supervisar que todos los documentos requeridos por la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT) y las pólizas de seguros permanezcan en el compartimiento interno (guantera) del/los vehículos.



8. Mantener un expediente digital o físico actualizado de cada vehículo institucional, con mínimo la siguiente información:
 - a. Registro vehicular, revisado, etc.
 - b. Documentación en caso de que el/los vehículos presenten alguna falla, requiera mantenimiento preventivo o correctivo.
 - c. Informe de Combustible.
9. Verificar que el personal que conduzca los vehículos institucionales cuente con licencia de manejo vigente y expedida por la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT).
10. Verificar la intervención de la Compañía Aseguradora en caso de siniestros y, en caso de que resulte dañado algún vehículo propiedad de la institución, tramitar el pago del deducible que será absorbido por el SIACAP y dar seguimiento a la reparación total de los daños ocasionados a satisfacción de la institución y, de ser el caso, a la reposición del vehículo.

ES RESPONSABILIDAD DEL CONDUCTOR DEL VEHÍCULO:

1. En caso de accidentes, el servidor público deberá dar aviso en el momento a la Compañía de Seguros y Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), en casos de robo parcial (robo de partes) o total de la unidad, avisar a la Compañía de Seguros y presentarse de inmediato a levantar la denuncia respectiva en la Dirección de Investigación Judicial (DIJ) más cercana.
2. Queda prohibido conducir el vehículo en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún estupefaciente, psicotrópico o droga enervante, toda vez que en caso de algún siniestro la compañía de seguros no responderá por lo que los daños a terceros y al propio vehículo, caso en el cual los daños ocasionados quedarán bajo estricta responsabilidad del servidor público.



3. Firmar el formulario de VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL (**FORM-ADM-005-2017**) que les sea asignado, ya que la unidad quedará bajo su custodia.
4. Contar con licencia de manejo vigente.
5. Inspeccionar que el vehículo cuente con las herramientas y equipo básico previo a su uso (llanta de refacción, gato, triángulos reflejantes, extintor, etc.).
6. Verificar que el compartimiento interno (guantero) contenga los siguientes documentos como mínimo: salvoconducto (si aplica), registro único vehicular, formulario para colisiones menores, póliza de seguros vigente, entre otros.
7. Pagar el deducible en caso de accidente, si se determina que es responsable del mismo, así como en los casos de robo parcial o total del vehículo.
8. Pagar las multas y sanciones por violaciones al Reglamento de Tránsito si se determina que es responsable del mismo.
9. Entregar el vehículo y sus llaves al Departamento de Administración una vez que concluya la actividad o evento para el que se solicitó la unidad.



REFERENCIAS:

PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

FORM-ADM-005-2017 FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL.

FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

FORM-ADM-008-2018 INFORME DE COMBUSTIBLE

INST-ADM-003-2021 GUIA PARA GENERAR EL SALVOCONDUCTO DIGITAL

DECRETO DE GABINETE NO.46 (24 de febrero de 1972) – que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

DECRETO EJECUTIVO NO124 (27 de noviembre de 1996), que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972.

DECRETO NÚMERO 32-2017-DMYSC (5 de mayo de 2017) - MANUAL DE NORMAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES PATRIMONIALES (ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES Y BIENES NO DEPRECIABLES) EN EL SECTOR PÚBLICO, TOMOS I Y II, SEGUNDA VERSIÓN.

DECRETO NÚMERO 167 (22 de julio de 2021) – Que modifica el artículo octavo del Decreto Ejecutivo No124 de 27 de noviembre de 1996, que reglamenta el Decreto de Gabinete No.46 de 24 de febrero de 1972, que regula el movimiento de vehículos de propiedad del Estado.

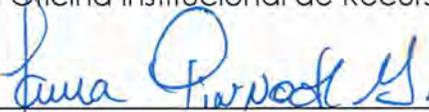
CIRCULARES / RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMA



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Aida Pineda
Puesto	Analista de Presupuesto
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se realizaron modificaciones en las siguientes secciones: ACTIVIDADES DETALLAS DEL INSTRUCTIVO, con respecto a la expedición del salvoconducto y adicional, se agregaron nuevos documentos en la sección de REFERENCIAS y el CUADRO DE FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>Septiembre 2021</i>





**SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
SOLICITUD DE BIENES O SERVICIOS**

Núm. de Solicitud: _____

Fecha: _____

Nombre: _____

Depto./Unidad/Oficina: _____

A. SOLICITUD

Por medio de la presente solicito el trámite correspondiente para adquirir los siguientes bienes o servicios. **(Describe con todas las especificaciones necesarias)**

B. JUSTIFICACIÓN

Firma del funcionario: _____

fecha: _____

Firma del Jefe inmediato: _____

fecha: _____

Vo. Bo. Secretario Ejecutivo _____

fecha: _____



Para uso de la Administración

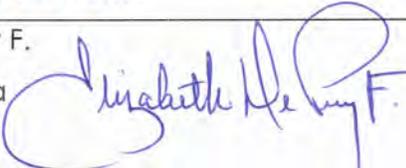
Vo.Bo. Administración _____

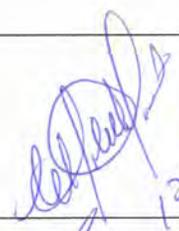
Fecha: _____

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-001-2018
	Fecha de Creación: ene-2017	Fecha de Actualización: ene-2018	Próxima Revisión: 2019

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





**SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS
SERVIDORES PÚBLICOS**

SOLICITUD DE MATERIALES DESPACHO DE ALMACÉN

DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN

CÓDIGO: FORM-ADM-002-2019

Fecha de Creación: enero 2017

Fecha de Actualización: junio 2020

Versión 2.0

Próxima Revisión: 2022



FORM-ADM-002-2019

Versión 2.0

**SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PEDIDO-COMPROBANTE DE DESPACHO DE ALMACÉN**

Fecha: _____

Pedido N°

Solicitante: _____

Firma: _____

Depto./Unidad/Oficina: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS ARTICULO SOLICITADOS				PARA USO DEL ALMACÉN		
CANT.	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	CODIGO	CANT. REC	IMPORTE	
					UNITARIO	Cantidad TOTAL
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
			#N/D			
					TOTAL B/.	

AFECTACIÓN CONTABLE

PARTIDA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBE	HABER

Entregado por: _____

Fecha: _____

REGISTRADO EN TARJETA

Recibido por: _____

Fecha: _____

Observaciones: _____



REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por el Departamento de Administración – sección Almacén utilizando la lista desplegable en el renglón de Descripción de los materiales, la cual es una modificación con base en la aplicación **ISTMO** del Departamento de Administración.

La columna de **CODIGO** solo será modificada, por el personal que realiza las funciones de Analista de Organización y Sistemas.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía M</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	<i>B. Pérez</i>
Nombre	Amando Stanziola
Puesto	Departamento de Administración - Almacén
Firma	<i>A. Stanziola S</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	SOLICITUD DE MATERIALES DESPACHO DE ALMACÉN			
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-002-2019	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: junio 2020	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se agregaron materiales a la lista desplegable del campo de DESCRIPCIÓN. 2. Se actualizo el nombre y firma del jefe del Depto. De Administración 	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Septiembre de 2018</i>
2.0	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se agrego la columna de CODIGO, la cual hace referencia al código del sistema ISTMO. 2. Se actualizo el cuadro de firmas de Aprobado y Revisado. 	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Depto. De Administración</i>	<i>Octubre de 2020</i>





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

FORMULARIO DE VIÁTICO y DETALLE DE VIÁTICO

DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN

CÓDIGO: FORM-ADM-003-2018

Fecha de Creación: enero 2017

Fecha de Actualización: septiembre 2021

Versión: 1.1

Próxima Revisión: 2022

VERSIÓN 1.1 REPÚBLICA DE PANAMÁ FORM-ADM-003-2018 SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS SOLICITUD Y PAGO DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE

N. de Solicitud: _____ Fecha (dd/mm/aaaa): _____
 Unidad Administrativa Solicitante: _____

El suscrito: _____, autoriza mediante la presente la solicitud y pago de viáticos y transporte para la ejecución de la Misión Oficial:

Destino de la Misión Oficial		Transporte Oficial		A favor de (Beneficiario)	
Ejemplo	Fecha de Salida (dd/mm/aaaa)	Fecha de Retorno (dd/mm/aaaa)	Hora de Salida (hh:mm)	Hora de Retorno (hh:mm)	Categoría

MISIÓN OFICIAL DENTRO DEL PAÍS								
Valores Completos				Valores Parciales				
Cent. de día	Pago por día	Maná	Fecha (dd/mm/aaaa)	Desayuno	Almuerzo	Cena	Transporte	Monto
Subtotal								

TOTAL DE VIÁTICOS COMPLETOS Y PARCIALES DENTRO DEL PAÍS

DETALLE DE TRANSPORTE					
Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo	Origen (ciudad)	Destino (ciudad)	Monto	Total
Subtotal					

TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE DENTRO DEL PAÍS

MISIÓN OFICIAL EN EL EXTERIOR DEL PAÍS							
Destino	Región	Fecha de Salida (dd/mm/aaaa)	Fecha de Retorno (dd/mm/aaaa)	Días	Pago por día	Subtotal	Total
Subtotal							

TOTAL DE VIÁTICOS Y TRANSPORTE

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Partidas Presupuestarias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">Nombre y Firma de quien Prepara el Formulario: _____ Nombre y Firma del Beneficiario: _____</p>	Partidas Presupuestarias												Total		<p>Nombre y Firma del Responsable de la Unidad Administrativa Solicitante: _____</p> <p>Nombre y Firma del Responsable que Autoriza el Trámite de la Solicitud y Pago de Viáticos y Transporte: _____</p> <p>Nombre y Firma del Director de Administración y/o Financiera: _____</p> <p>Nombre y Firma de la Máxima Autoridad: _____</p>
Partidas Presupuestarias															
Total															

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA SELLO, FECHA Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD SELLO, FECHA Y FIRMA	DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO SELLO, FECHA Y FIRMA

OFICINA DE FISCALIZACIÓN GENERAL DE LA CGR SELLO, FECHA Y FIRMA

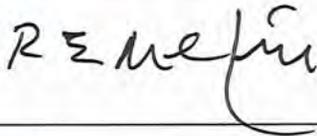


REFERENCIA:

PROC-ADM-002-2018 SOLICITUD DE VIÁTICOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMULARIO DE VIÁTICO y DETALLE DE VIÁTICO			
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-003-2018	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: septiembre 2021	Versión: 1.1	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Implementación de nuevo formulario remitido por la Contraloría General de la República. Actualización de nombre y firma del jefe del Departamento de Administración.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas - Unidad de Informática</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Septiembre 2018</i>
1.1	<p><i>En el nuevo formulario se modificaron/eliminaron/anexaron los siguientes puntos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Eliminación de "Dirección".</i> <i>2. Modificación de la estructura para indicar el "Destino de la misión, Tipo de Transporte, Fecha y Horas de salida y retorno".</i> <i>3. Eliminación de la sección "Tipo de Transporte", la cual fue unificada en la sección de "destino misión oficial".</i> <i>4. Modificación de la sección de "misión Oficial en el Exterior del País" agregando la columna de porcentaje (%).</i> <i>5. Anexo la sección de "Nombre y Firma del Beneficiario" adicional a la "de quien prepara el formulario".</i> 	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>Abril 2019</i>
1.1	<i>El nuevo formulario se modificó en la sección del cálculo de los montos de viáticos acorde a la Ley de Presupuesto vigente.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>Septiembre 2021</i>
				



Departamento de Administración

Recibido Conforme

Fecha: _____

Depto./Oficina/Unidad que recibe el servicio: _____

Servicio: _____

Período: _____

Empresa: _____

No. de O.C.: _____ Número del Acto Público: _____

No. de Contrato: _____

B/. _____

Hago constar que hemos recibido a satisfacción:

Nombre del servidor público
responsable.

Firma

No. Cédula



Nota: Este documento debe llevar sello de la Unidad solicitante.

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	RECIBIDO CONFORME		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-004-2019
	Fecha de Creación: ene-2017	Fecha de Actualización: enero 2019	Versión 1.0
			Próxima Revisión: 2020

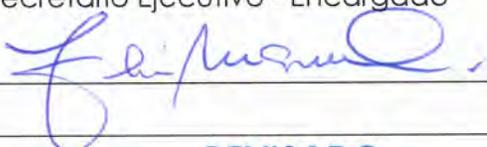
REREFENCIA:

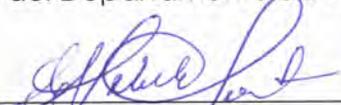
FORM-ADM-001-2019 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por el Departamento de Administración.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Manuel. A. León M.
Puesto	Secretario Ejecutivo - Encargado
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se adiciono espacio para colocar texto, nombre del funcionario responsable, firma, número de cédula y solicitud de sello. Se agregó la versión del documento.</i>	<i>Analista de Recuperación de Morosidad</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>1 de febrero 2019</i>



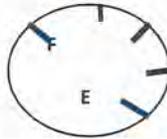


SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

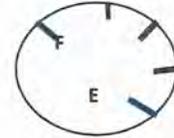
VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL

PLACA : _____ FECHA: _____
 MARCA : _____ COLOR: _____ MOTOR: _____
 MODELO : _____ AÑO: _____ CHASIS : _____

KMS. DE SALIDA: _____



KMS. REGRESO : _____



COMBUSTIBLE: _____

COMBUSTIBLE: _____

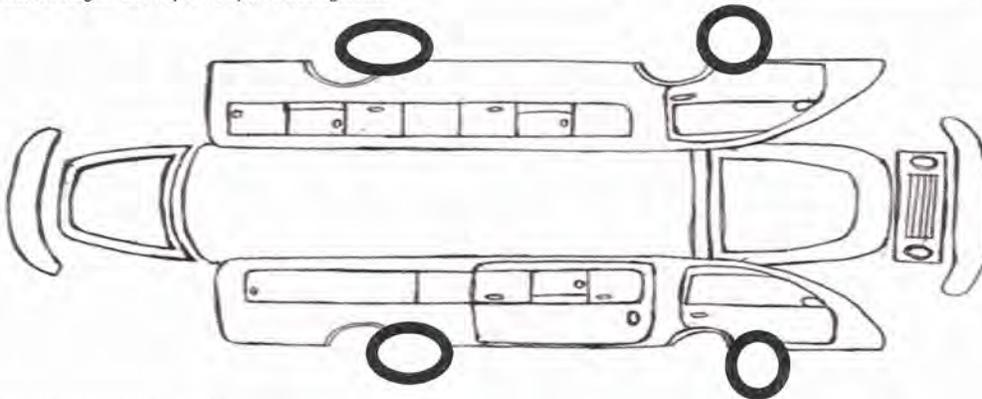
Aceite del motor	Cubre tuercas	Luces traseras
Líquido de frenos	Copas	Luces direccional delanteras
Coolant	Limpia Parabrisas	Luces direccional traseras
Batería	Viseras cabeceras	Frenos
Agua de Limpia Parabrisas	Viseras Parabrisas	Luces de Freno
Gato	Vidrios	Logo
Palanca de gato	Tapa de Combustible	Franja
Llave Saca tuercas	Alarma	Lamparas delanteras
Frenos de Emergencia	Bocinas	Lamparas traseras
Aire Acondicionado	Llantas	Accesorios:
Radio C/D	Llanta de Repuesto	Conos (cantidad)
Extintidor	Rines	Compresor de Aire
Cinturones	Inmobilazer	Chaleco seguridad
Espejo Interior	limpieza	Documentos:
Retrovisores laterales	Alfombra	Salvo conducto
Retrovisor trasero	Antena	Póliza Seguro
Retrovisor interno	Luces delanteras	Registro Único

1- R= Rayones

2- G= Golpes

3- D= Dañado/roto

Anote en la figura la letra que corresponda a la irregularidad



REVISADO SALIDA: FECHA _____

POR ADMINISTRACIÓN : _____ CONDUCTOR DESIGNADO _____ Hora: _____

POR JEFE DEL DEPTO/UNIDAD/OFCINA : _____ FECHA _____ Hora: _____

REVISADO REGRESO: FECHA _____

POR ADMINISTRACIÓN : _____ FECHA _____ CONDUCTOR DESIGNADO _____ Hora: _____

OBSERVACIONES DE LAS CONDICIONES EXTERNAS DEL VEHÍCULO :



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-005-2018
	Fecha de Creación: ene-2017	Fecha de Actualización: septiembre-2018	Próxima Revisión: 2019

REFERENCIAS:

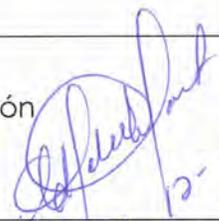
PROC-ADM-001-2016 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

FORM-ADM-006-2018 SOLICITUD DE TRANSPORTE_VEHÍCULO INSTITUCIONAL
CIRCULARES/RESOLUCIONES VIGENETES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
DECRETO NÚMERO 32-2017-DMYSC (5 DE MAYO DE 2017)

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE:

Nombre completo: _____

Departamento/oficina/Unidad: _____

Fecha de inicio: _____

Hora de salida: _____

Fecha de retorno: _____

Hora de retorno: _____

Objetivo de la misión: _____

Acompañantes: _____

Lugar de la actividad: _____

APROBADO POR:	
Nombre del Jefe Inmediato:	
Firma del Jefe Inmediato:	
Fecha de la solicitud:	

***** PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN*****

Fecha de recibo: _____

Firma de autorización: _____



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-006-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2021	Versión 1.0 Próxima Revisión: 2022

REFERENCIAS:

PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

INST-ADM-005-2021 GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES

FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL

FORM-ADM-005-2017 FORMULARIO DE VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO OFICIAL.

FORM-ADM-008-2018 INFORME DE COMBUSTIBLE

FORM-ADM-011-2018 SALVOCONDUCTO

INST-ADM-003-2021 GUIA COMPLETAR SALVOCONDUCTO

INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE TRANSPORTE

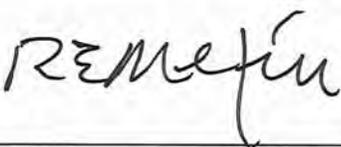
DECRETO NÚMERO 32-2017-DMySC (5 de mayo de 2017) - MANUAL DE NORMAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES PATRIMONIALES (ACTIVOS FIJOS E INTANGIBLES Y BIENES NO DEPRECIABLES) EN EL SECTOR PÚBLICO, TOMOS I Y II, SEGUNDA VERSIÓN.

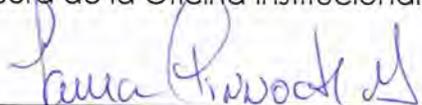
CIRCULARES / RESOLUCIONES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL			
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-006-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: abril 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Se modificaron los siguientes campos para información del solicitante.</i></p> <p><i>Se eliminaron los campos de</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Acción Solicitada</i> • <i>Lugar de Actividad</i> • <i>Nota aclaratoria</i> <p><i>Adiciono, el espacio para autorización y sello del Depto. de Administración</i></p>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe del Departamento de Administración</i>	<i>Abril 2021</i>



SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
 INFORME MENSUAL DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE CON TARJETA FLOTA



DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD: _____
 PERIODO: _____

FECHA	NÚMERO DE PLACA	NÚMERO DE FACTURA	TIPO DE COMBUSTIBLE	LITROS GASOLINA	LITROS DIESEL	MONTO B./ GASOLINA	MONTO B./ DIESEL	CONDUCTOR	LUGAR DE MISIÓN	ESTACIÓN SUPLIDORA
Totales				0	0	0	0.00			

PREPARADO POR: _____
 REVISADO POR: _____

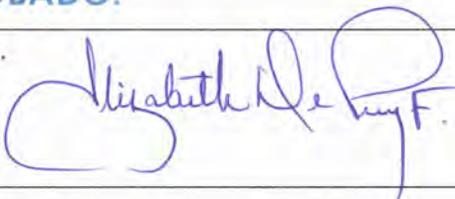


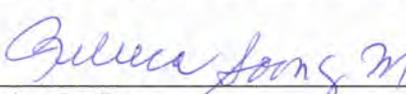
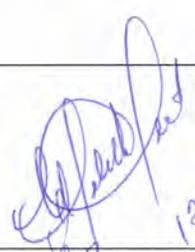
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORME DE COMBUSTIBLE		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-008-2018
	Fecha de Creación: septiembre-2018	Fecha de Actualización: N/A	Próxima Revisión: 2019

REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por el Departamento de Administración.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





REPÚBLICA DE PANAMÁ

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS PARA CORRECCIÓN
FAVOR DEVOLVER EN UN TIEMPO NO MAYOR DE DOS (2) DÍAS HÁBILES**

SOLICITUD DE BIENES N°: _____ Fecha (DD/MM/AA): _____

UNIDAD SOLICITANTE: _____

**PARA PROSEGUIR CON SU TRAMITE SE REQUIERE CORREGIR LA (S)
SIGUIENTE (S) OBSERVACIÓN (ES)**

Preparado por _____

Revisado por _____

Nota: Corregida la información se puede proceder a recopilar las firmas necesarias para dar inicio al tramite correspondiente.
Por favor mantener junto a este formulario el documento original devuelto y anexar las correcciones solicitadas.

OBSERVACIONES DE LA UNIDAD SOLICITANTE

Nombre de la persona que atendió las observaciones _____

Fecha: _____

Recibido Departamento de Administración _____

Fecha: _____



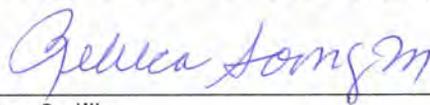
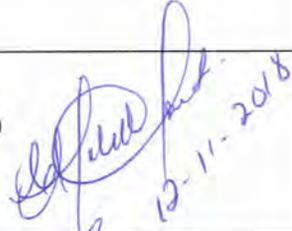
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-009-2018
	Fecha de Creación: septiembre-2017	Fecha de Actualización: N/A	Próxima Revisión: 2019

REGLAMENTACIÓN:

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por el Departamento de Administración.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	 12-11-2018
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

No. _____

FONDO DE FUNCIONAMIENTO
CAJA MENUDA

Table with columns: DIA, MES, AÑO

DIRIGIDO A : _____

UNIDAD SOLICITANTE: _____ SOLICITA : BIENES []

SERVICIOS []

QUE DESCRIBIMOS A CONTINUACIÓN:

Main table with columns: RENGLÓN, UNIDAD, CANTIDAD, DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO, PRECIOS ESTIMADOS (UNITARIO, TOTAL)

Summary table with columns: PARTIDA No., SALDO ANTERIOR, VALOR SOLICITUD, SALDO A LA FECHA, SUB-TOTAL, I.T.B.M.S., TOTAL

Especifique el uso de los Bienes o Servicios requeridos: _____

PREPARADO POR
Nombre: _____
Cargo: _____

FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD SOLICITANTE
Nombre: _____
Cargo: _____



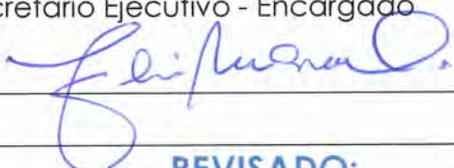
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
Nombre: _____

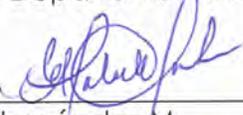
Obs. Firma que autoriza la solicitud de Bienes y Servicios es la Secretaria Ejecutiva y se remite un (1) original al Departamento de Administración.

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-010-2018
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: N/A	Próxima Revisión: 2019

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Manuel A. León M.
Puesto	Secretario Ejecutivo - Encargado
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sofillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

CALCULO DE MULTA POR ENTREGA TARDÍA

FECHA:

PROVEEDOR: _____

CONTRATO U ORDEN DE COMPRA: VALOR FECHA: FECHA DE VENCIMIENTO:→

DIAS HABILES		
DEL		AL
TOTAL DIAS DE ATRAZO:→		DÍAS HABILES

CALCULO

VALOR NETO, SIN I.T.B.M.S.:→	B/. 0.00	X	4%	B/. 0.00000
	0.00000	÷	30	0.00000
	0.00000	X	0	0.00000

TOTAL A PAGAR:→ B/. 0.00Para uso de la Unidad de Tesorería→ Boleta No.

Preparado por: _____

Area de Compras

Revisado por: _____

Jefe de Departamento de Admón.

FUNDAMENTO LEGAL: ARTÍCULO 73 DE LA LEY 22 DE 27 DE JUNIO DE 2006, REGLAMENTADO POR EL ARTÍCULO 224 DEL DECRETO EJECUTIVO 336 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2006.



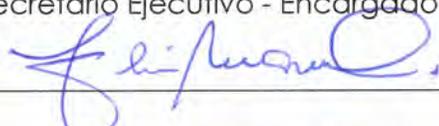
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CALCULO DE MULTA POR ENTREGA TARDÍA		
	DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-012-2019
	Fecha de Creación: enero 2019	Fecha de Actualización: N/A	Próxima Revisión: 2020

REFERENCIA:

Artículo 73 de la Ley 22 de 27 de Junio de 2006, reglamentado por el Artículo 224 del Decreto Ejecutivo 336 de 28 de Diciembre de 2006.

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Manuel A. León M.
Puesto	Secretario Ejecutivo - Encargado
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Carlos Sotillo
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

CÓDIGO: FORM-ADM-018-2022

Fecha de Creación: abril 2022

Fecha de Actualización: n/a

Versión 0.0

Próxima Revisión: 2023



INFORMACIÓN DE PLANILLAS DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

ALPBM-ADM-018-2022

RESUMEN DE PLANILLAS

Tipo	# Control	Partida	Categoría	Salario	S.S. Ret	S.E. Ret	ISR Ret	Desc Com	Siacap	Siacap 2	Neto
Permanente		001	1ra Quinc								0.00
Transitorio		002	1ra Quinc								0.00
Gasto de Representación		030	1ra GR								0.00
Permanente		001	2da Quinc								0.00
Transitorio		002	2da Quinc								0.00
Gasto de Representación		030	2da GR								0.00
											0.00

CARGA PATRONAL

Tipo	# Control	Partida	1ra Quinc	2da Quinc	1ra GR	2da GR
S.S. Patronal		071				
S.E. Patronal		072				
R. Profesional		073				

PAGO ACREEDORES

Tipo	Valor
Pensiones	
Hipotecas	
BANCO GENERAL-Hipoteca	
BANCO GENERAL-Hipoteca	
BANCO GENERAL-Hipoteca	
BAC INTERNATIONAL BANK - Hipoteca	
Caja de Ahorros - Hipoteca	
Global Bank Corporation - Hipoteca	
Comerciales	
Banco General - Personal	
Banco Nacional Panamá - Personal	
BANISI - Personal	
BANISI - Personal	
Coop. de Ahorro y Crédito E., R. L.	
EMI PANAMA, S. A.	
Multibank	
Multibank	
INVERSIONES SUCASA, S.A.	
Corporación El Sol	
ASSA COMPANIA DE SEGUROS, S.A.	

NO MODIFICAR FORMATO

1	33601	-	(Comerciales)
1	33602	-	(Hipotecas)
1	30902	-	(SIACAP)
1		-	

Dif 0.00



*Este formulario es para uso exclusivo de Recursos Humanos y Administración.

REFERENCIAS

FORM-RRHH-015-2022 PLANTILLA PARA PLANILLA_G.REP Y DESC. COMERCIALES

PROC-RRHH-003-2022 CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES POR RECURSOS HUMANOS

PROC-ADM-006-2022 PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA

PROC-ADM-007-2022 REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

PROC-ADM-008-2022 BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-ADM-009-2022 GUÍA PARA REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

INST-RRHH-008-2022 GUÍA PARA CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES

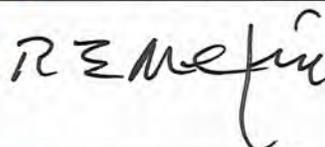
INST-ADM-010-2022 GUÍA PARA BLOQUEO PARTIDA PRESUPUESTARIA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES

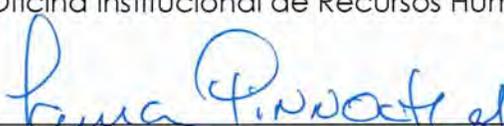
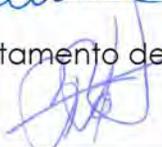
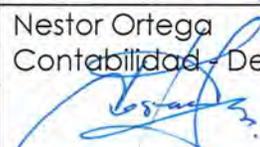
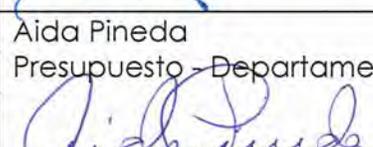
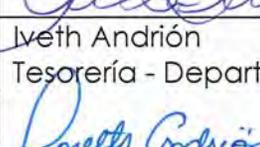


	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-018-2022
	Fecha de Creación: abril 2022	Fecha de Actualización: n/a	Versión 0.0

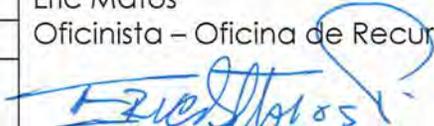
REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Nestor Ortega
Puesto	Contabilidad - Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Aida Pineda
Puesto	Presupuesto - Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Iveth Andrión
Puesto	Tesorería - Departamento de Administración
Firma	



Nombre	Eric Matos
Puesto	Oficinista – Oficina de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Joseph Castillo
Puesto	Analista de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



INFORMACIÓN DE PLANILLAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

RESUMEN DE PLANILLAS

Tipo	# Control	Partida	Categoría	Salario	S.S. Ret	S.E. Ret	ISR Ret	Desc Com	Siacap	Siacap 2	Neto
Permanente		001	1ra Quinc								0.00
Transitorio		002	1ra Quinc								0.00
Gasto de Representación		030	1ra GR								0.00
<hr/>											
Permanente		001	2da Quinc								0.00
Transitorio		002	2da Quinc								0.00
Gasto de Representación		030	2da GR								0.00
											0.00

CARGA PATRONAL

Tipo	# Control	Partida	1ra Quinc	2da Quinc	1ra GR	2da GR
S.S. Patronal		071				
S.E. Patronal		072				
R. Profesional		073				

PAGO ACREEDORES

Tipo	Valor
Pensiones	
Hipotecas	
BANCO GENERAL-Hipoteca	
BANCO GENERAL-Hipoteca	
BANCO GENERAL-Hipoteca	
BAC INTERNATIONAL BANK - Hipoteca	
Caja de Ahorros - Hipoteca	
Global Bank Corporation - Hipoteca	
Comerciales	
Banco General - Personal	
Banco General - Personal	
Banco General-Personal	
Banco General-Personal	
Banco Nacional Panamá - Personal	
BANISI - Personal	
BANISI - Personal	
Coop. de Ahorro y Crédito E., R. L.	
EMI PANAMÁ, S. A.	
Multibank	
Multibank	
INVERSIONES SUCASA, S.A.	
Corporacion El Sol	
ASSA COMPAÑIA DE SEGUROS, S.A.	

NO MODIFICAR FORMATO

1	33601	-	(Comerciales)
1	33602	-	(Hipotecas)
1	30902	-	(SIACAP)
1		-	

Dif	0.00
-----	-------------



REPÚBLICA DE PANAMÁ
INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTO EN CONCEPTO PAGO POR
HOSPEDAJE—VIATICOS DENTRO DEL PAÍS.

Departamento de Administración

Nombre del Servidor Público: _____

Dirección: _____

Unidad Administrativa: _____

Período de la Misión: Desde: _____ Hasta: _____

Fecha del Informe: _____

(dd/mm/aaaa)

I. Detalle de la Misión realizada:

--

II. Relación de gasto en concepto de hospedaje (*)

Detalle	Viático Total	Hospedaje		
		Monto recibido	Monto pagado	Diferencia
Monto diario				
Total Recibido _____ días				

Resumen:

- a. Monto recibido para Hospedaje B/ _____
- b. Monto Pagado por hospedaje B/ _____
- c. Diferencia (devolución) B/ _____

Firma del Servidor Público

V°B° del Jefe Inmediato

*Adjuntar Factura Fiscal y/o Comprobante de Pago por hospedaje a mano cuando se trata de lugares de difícil acceso donde no se brinde albergue por ninguna empresa de alojamiento.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS			
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-019-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión: 0.0	Próxima Revisión: 2023



FORM-ADM-019-2022

REPÚBLICA DE PANAMÁ
INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTO EN CONCEPTO PAGO POR HOSPEDAJE—VIATICOS DENTRO DEL PAÍS.

Departamento de Administración

Nombre del Servidor Público: _____

Dirección: _____

Unidad Administrativa: _____

Período de la Misión: Desde: _____ Hasta: _____

Fecha del Informe: _____
 (dd/mm/aaaa)

I. Detalle de la Misión realizada:

II. Relación de gasto en concepto de hospedaje (*)

Detalle	Viático Total	Hospedaje		
		Monto recibido	Monto pagado	Diferencia
Monto diario				
Total Recibido días				

Resumen:

- a. Monto recibido para Hospedaje B/ _____
- b. Monto Pagado por hospedaje B/ _____
- c. Diferencia (devolución) B/ _____

 Firma del Servidor Público

 V*B* del Jefe Inmediato



*Adjuntar Factura Fiscal y/o Comprobante de Pago por hospedaje a mano cuando se trata de lugares de difícil acceso donde no se brinde albergue por ninguna empresa de alojamiento.

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS		
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-019-2022
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión: 0.0

REFERENCIAS

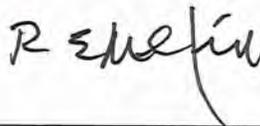
PROC-ADM-009-2022 INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS

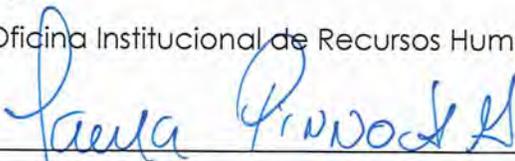
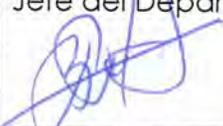
INST-ADM-011-2022 GUÍA PARA INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS

FORM-ADM-020-2022 COMPROBANTE DE PAGO POR HOSPEDAJE

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS			
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-019-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión: 0.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





REPÚBLICA DE PANAMÁ
COMPROBANTE DE PAGO POR HOSPEDAJE

Departamento de Administración

Fecha: _____

Nombre del Proveedor: _____

Cédula: _____

Concepto de Pago: _____

DESCRIPCIÓN DEL HOSPEDAJE

FECHA	LUGAR (Comunidad)	MONTO	
		DIARIO	TOTAL

GRAN TOTAL _____

RECIBIDO POR: _____

NOMBRE _____ FIRMA _____

PAGADO POR: _____

Nombre del Servidor Público _____ FIRMA _____

Número de Cédula

Nota: Este formulario debe ser utilizado en caso de pagos de hospedajes en área de difícil acceso donde no se brinde albergue por ninguna empresa de alojamiento. La información que aquí consta es responsabilidad del servidor público que realiza el pago.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS			
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-020-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión: 0.0	Próxima Revisión: 2023



FORM-ADM-020-2022

REPÚBLICA DE PANAMÁ
COMPROBANTE DE PAGO POR HOSPEDAJE

Departamento de Administración

Fecha: _____
 Nombre del Proveedor: _____
 Cédula: _____
 Concepto de Pago: _____

DESCRIPCIÓN DEL HOSPEDAJE

FECHA	LUGAR (Comunidad)	MONTO	
		DIARIO	TOTAL

GRAN TOTAL _____

RECIBIDO POR: _____
 NOMBRE _____ FIRMA _____

PAGADO POR: _____
 Nombre del Servidor Público _____ FIRMA _____
 Número de Cédula _____

Nota: Este formulario debe ser utilizado en caso de pagos de hospedajes en área de difícil acceso donde no se brinde albergue por ninguna empresa de alojamiento. La información que aquí consta es responsabilidad del servidor público que realiza el pago.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS			
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-020-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión: 0.0	Próxima Revisión: 2023

REFERENCIAS

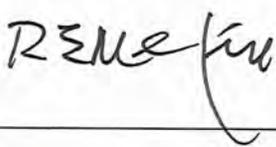
PROC-ADM-009-2022 INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS

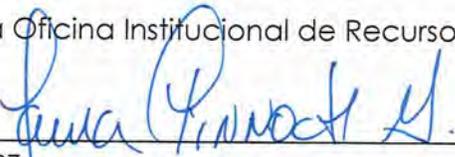
INST-ADM-011-2022 GUÍA PARA INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS

FORM-ADM-019-2022 INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Berta Pérez
Puesto	Jefe del Departamento de Administración
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS			
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		CÓDIGO: FORM-ADM-020-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión: 0.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:





UNIDAD DE INFORMÁTICA

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	USO DE LA INTERNET		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: POL-TIC-001-2017
	Fecha de Creación: enero2017	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

Establecer normas que aseguren el buen funcionamiento del Internet para facilitar las labores en la Institución.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que usen equipos dentro de la institución o accedan a la Internet del SIACAP. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

GLOSARIO:

1. **Contraseña o password:** es una serie confidencial de caracteres que permite a un usuario tener acceso lógico a un archivo, a un ordenador o a un programa.
2. **Autenticación:** es el proceso que debe seguir un usuario para tener acceso a los recursos de un sistema o de una red de computadores. Este proceso implica identificación (decirle al sistema quién es) y autenticación (demostrar que el usuario es quien dice ser).
3. **Descifrada:** leer o descodificar un código o un escrito cifrado o en caracteres desconocidos.
4. **Caracteres:** son los símbolos o gráficos que se utilizan para componer los diferentes alfabetos.
5. **Contraseñas por defecto:** predeterminado o preestablecido.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

Solicitud de accesos.

1. Asignación de derechos de acceso (privilegios)

- a. Los privilegios de uso de la Internet estarán limitados por la necesidad de acceso que requiera el desarrollo de la función de cada usuario.
- b. Las solicitudes de nuevos códigos de usuario y los cambios de privilegios de acceso deben ser solicitados vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets) por el jefe directo del servidor público.
- c. Se otorgará acceso a personas ajenas a la institución, siempre y cuando la solicitud escrita haya sido aprobada por el jefe de departamento en el que permanecerán (se debe justificar esta solicitud). Estos derechos no excederán los noventa (90) días calendario. En caso de requerir más tiempo el Jefe responsable del área debe solicitar su extensión.
- d. Los privilegios especiales de acceso como la capacidad de escribir sobre archivos de otros usuarios se asignan solo a quienes ejerzan como administradores de los sistemas.

2. De la identificación única por usuario.

- a. Cada usuario debe recibir su nombre de usuario y su contraseña **única**. Sin importar la circunstancia, está prohibido compartir o revelar la contraseña.
- b. El uso del nombre de usuario y la contraseña se considera el equivalente a la firma del servidor público.
- c. Para prevenir el uso indebido de contraseñas, el usuario debe cambiar la suya con la frecuencia establecida en el PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS (**PROC-TIC-001-2017**).

- d. Se prohíbe el acceso a archivos, aplicaciones, bases de datos, computadores o redes por medio de contraseñas compartidas (no se crearán contraseñas aplicables a grupos de usuarios).
- e. Es obligación de cada jefe reportar de inmediato a la Unidad de Informática los cambios de personal que puedan afectar el uso del sistema, como traslados, retiros, suspensiones, vacaciones, permisos, licencias (entre otros).
- f. La contraseña que recibe el usuario es válida únicamente durante la primera sesión en línea. El usuario está obligado por el sistema a cambiar/crear una nueva contraseña, utilizando los parámetros establecidos en el PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS (**PROC-TIC-001-2017**).

Del uso adecuado de la Internet

Debe entenderse que la Internet es una herramienta estrictamente de trabajo y no debe ser utilizada para fines ajenos a las funciones del usuario. Esto será monitoreado por la Unidad de Informática de la institución.

1. Mal Uso de la Internet

- a. El usuario no debe entrar a Páginas Web con contenido que no esté relacionado con las labores desempeñadas.
- b. No se permitirá el uso del denominado "CHAT" en ningún horario, salvo los autorizados por la Unidad de Informática para uso estrictamente laboral.
- c. El usuario no debe descargar ningún programa (software) directo a su equipo. En caso de ser necesaria la descarga de un programa, el jefe inmediato debe solicitarlo a la Unidad de Informática vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets).
- d. Se prohíbe habilitar y revisar correos electrónicos que no sean autorizados por la Unidad de Informática, ya que estos correos pueden contener virus y afectar la red de la institución.

- e. Se podrá realizar llamadas y/o video conferencias a través de los equipos electrónicos solamente con el uso de la aplicación indicada por la Unidad de Informática.
- f. Se podrá acceder a transmisiones de la Internet (audio y vídeos), previa autorización de la Secretaría Ejecutiva y con el uso de la aplicación indicada por la Unidad de Informática.
- g. Se prohíbe realizar compras electrónicas que no sean para uso de la Institución y previamente autorizadas por el Departamento de Administración y la Secretaría Ejecutiva.
- h. Este tipo de limitaciones se aplican para proteger el ancho de banda con que cuenta la Institución.

REFERENCIAS:

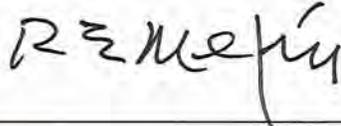
PROC-TIC-001-2017 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS

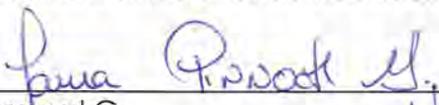
PROC-TIC-002-2017 SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICO (Computadora Personal)

PROC-TIC-007-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2021</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 3. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO</i> 4. <i>Se modifiko el cuadro de firmas.</i> 	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe de la Unidad de Informática</i></p>	<p><i>Diciembre de 2021</i></p>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	USO DEL CORREO ELECTRÓNICO		
	Unidad de Informática		Código: POL-TIC-002-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: agosto 2021	Versión 2.0

OBJETIVO:

Establecer normas que aseguren el buen uso del correo electrónico para facilitar las labores en la Institución.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos y asesores que tengan una cuenta de correo electrónico del SIACAP. Es necesario que todos los usuarios tengan conocimiento de las normas y reglamentos que aplican para el uso del correo. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

GLOSARIO:

1. **Correo electrónico:** es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación.
2. **Mensaje:** es una información que una persona envía a otra. Es el contenido de la comunicación.
3. **Privacidad:** es aquello que una persona lleva a cabo en un ámbito reservado (vedado al personal en general).



DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

USO DEL SISTEMA DE CORREO ELECTRÓNICO

Propiedad del sistema y la información

Con el propósito de aumentar la productividad y mejorar la comunicación, la Institución proporciona el uso de medios electrónicos como la Internet, correo electrónico, correo de voz. Los sistemas de comunicación y todos los mensajes generados o manejados por el sistema de comunicación electrónica de la Institución, incluyendo las copias de respaldo, se consideran propiedad de ésta.

Usos Aceptables

1. Comunicación entre personas relacionadas con las labores desempeñadas en el ámbito nacional y extranjero, siempre y cuando exista un intercambio mutuo y en condiciones recíprocas.
2. Comunicación e intercambio con la comunidad académica, universitaria u otras instituciones con el fin de tener acceso a los últimos avances relacionados con la especialidad o tareas desempeñadas.
3. Comunicación con otras instituciones o con empresas privadas, siempre y cuando estén vinculadas con las tareas encomendadas.
4. Actividades de capacitación por medios virtuales o en línea.
5. En general, el uso del sistema de correo está restringido a asuntos oficiales.

Prohibiciones:

Quedan prohibidas las siguientes acciones:

1. Cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, privado o para negocio particular.
2. Utilizar los servicios de correo para envío de información personal, chistes, pensamientos y cualquier otra información que no sea de carácter laboral.



3. Utilizar el sistema de correo para el desarrollo de actividades políticas y comerciales.
4. Enviar mensajes masivos a todos los usuarios de la red o felicitaciones de cadenas y crear discusión.
5. Enviar correos en los que se solicite ayuda, apoyo o cooperación a personas o grupo de personas que no estén autorizados.

Para el buen uso del correo electrónico se recomiendan los siguientes lineamientos:

Lectura de Correo

1. Verificar los correos electrónicos continuamente durante la jornada laboral.
2. Utilizar carpetas personalizadas para almacenar la información del correo que ingresa y que desea conservar.
3. Elimine mensajes innecesarios.
4. Mantenga los mensajes relacionados en carpetas aparte dentro de las carpetas personalizadas.

Envío de Correo

1. No utilice letras en MAYÚSCULA cerrada.
2. No envíe mensajes a personas ajenas a las funciones que realiza en la Institución.
3. No envíe mensajes a todo el personal de la Institución, a menos que sea un asunto que requiera ser comunicado en forma masiva.
4. Antes de enviar el mensaje revise el texto que lo compone y los destinatarios, con el fin de revisar la ortografía, la forma y el contenido.



5. Evitar modificar el color de fondo del correo, este debe ser de color blanco siempre, para una mejor lectura.
6. Evitar agregar diseños personalizados, el SIACAP solo utiliza aquellos diseños alineados a la línea grafica de la Institución.

Identidad del usuario en los mensajes

En los mensajes debe aparecer una firma institucional uniforme, la cual debe incluir: logo de la institución, nombre del usuario, departamento, número telefónico directo (si aplica), correo electrónico institucional, la dirección física, el numero de la central telefónica, correo electrónico de consultas, página web y redes sociales oficiales.

Formato Aprobado:



Nombre Apellido

Departamento

(+507) 504-0000 - correo@siacap.gob.pa

Plaza América Local 7, Calle Jorge Zarak, entre Vía España y Vía Fernández de Córdoba, Vista Hermosa

Tlf: (+507) 500-2600 - info@siacap.gob.pa - www.siacap.gob.pa



 No me imprimas si no es necesario. Protejamos el medio ambiente.

La misma será creada por la Unidad de Informática con base en los datos proporcionados en la solicitud de correo electrónico (**FORM-TIC-001-2017**).

Tamaño de los mensajes

1. El tamaño de los mensajes adjuntos no debe exceder de los 10 MB; este tamaño puede ser verificado por medio de las propiedades de cada archivo.



Aspectos por considerar con relación a los correos electrónicos

1. Estar conscientes que las comunicaciones electrónicas pueden ser reenviadas o interceptadas por terceros.
2. Si envía información confidencial, debe usar las facilidades que ofrece la Unidad de Informática.
3. Se prohíbe a los servidores públicos interceptar o divulgar los mensajes de terceras personas.

Copia de seguridad de los mensajes

1. El usuario debe responsabilizarse por efectuar copia externa de los mensajes electrónicos si considera que contienen información de referencia o de importancia para la institución.
2. El sistema de correo electrónico no debe ser un lugar de almacenamiento.
3. El sistema archivará periódicamente los mensajes cuya antigüedad sea mayor a **24** meses.

Control del uso del servicio

La Unidad de Informática utilizará herramientas de monitoreo del uso de los recursos, para lo cual establecerá controles de acceso a sitios y al envío de información masiva por la red.

La Unidad de Informática informará del mal uso del servicio de correo o la Internet a las Jefaturas para sus controles y amonestaciones correspondientes.



REFERENCIAS:

FORM-TIC-001-2018 SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>Harian Berrocal</i>
Nombre	Lourdes Montenegro
Puesto	Programadora
Firma	<i>Lourdes Montenegro</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i></p> <p><i>Se agregó la sección de REFERENCIAS</i></p> <p><i>Se agregó cuadro de HISTORIAL DE CAMBIOS</i></p>	<p><i>Analista de Organización y Sistemas - Informática</i></p>	<p><i>Jefe de la Unidad de Informática</i></p>	<p><i>10 de septiembre de 2018</i></p>
2.0	<p><i>Modificación y actualización de la siguiente información:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Firma aprobada para los correos electrónicos acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> <i>• Notificación referente a la firma del Auditor Interno.</i> <i>• Firmas actualizadas.</i> 	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe de la Unidad de Informática</i></p>	<p><i>Agosto 2021</i></p>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	SEGURIDAD INFORMÁTICA			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: POL-TIC-003-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVOS:

1. Contribuir a mantener la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información, así como a un mayor aprovechamiento de los recursos informáticos y de comunicaciones que son propiedad o que se encuentran al servicio del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos, en apoyo al cumplimiento de la misión institucional.
2. Utilizar los recursos tecnológicos de información y comunicaciones propiedad o al servicio del SIACAP, en forma responsable y apropiada de conformidad con las políticas contempladas en el presente manual y otras de carácter institucional.
3. Minimizar las interrupciones de la disponibilidad de los servicios asociados a los sistemas informáticos y de comunicaciones, ocasionados por el uso inapropiado o por daños causados de manera accidental o intencional.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que deben de manera obligatoria hacer buen uso del equipo de informática, aplicaciones y servicios de tecnología. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

GLOSARIO:

1. **CDs, DVDs, memorias USB, tarjetas de memoria, discos externos, ordenadores y dispositivos móviles:** componentes utilizados para leer, grabar o guardar datos.

2. **Centro de datos:** aquel espacio donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.
3. **Caja del CPU:** carcasa, chasis, gabinete o torre de computadora, es la estructura metálica o plástica, cuya función consiste en albergar y proteger los componentes internos del equipo.
4. **Periféricos:** es la denominación genérica para designar al aparato o dispositivo externo e independiente conectado a la unidad central de procesamiento de una computadora. (Teclado, Ratón (mouse), Escáner, Cámara web, Bocinas, Micrófono).

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

Supervisión de las Políticas

La supervisión al cumplimiento de las políticas informáticas queda a cargo de la Unidad de Informática, por lo cual está facultada para:

1. Supervisar en cualquier momento el cumplimiento de estas políticas informáticas y de la normativa vigente en materia de tecnologías de información y comunicaciones.
2. Suspender los servicios de red a los usuarios al detectarse el uso inapropiado.
3. Bloquear el servicio de red a aquellos usuarios que resulten afectados por algún virus informático y pongan en riesgo la operatividad de la red del SIACAP.
4. Emplear herramientas de monitoreo y detección de utilización de recursos y/o servicios.
5. Emplear el software necesario para evaluar y mejorar la seguridad informática.
6. Reportar a las áreas correspondientes los casos de incumplimiento a las políticas.

Seguridad del Personal

Todo usuario de bienes y servicios informáticos se compromete a conducirse bajo los principios de confidencialidad de la información y de uso adecuado de los recursos informáticos del SIACAP, así como el estricto apego a la Política de Seguridad Informática.

Obligaciones de los Usuarios:

Es responsabilidad de los usuarios de bienes y servicios informáticos cumplir las Políticas de Seguridad Informática.

Acuerdo de uso y de confidencialidad:

Todos los usuarios de bienes y servicios informáticos del SIACAP deberán conducirse conforme a los principios de confidencialidad y uso adecuado de los recursos informáticos y de información del SIACAP, así como comprometerse a cumplir con lo establecido en el documento de Políticas de Seguridad Informática.

Entrenamiento en Seguridad Informática:

Todo colaborador del SIACAP de nuevo ingreso debe tener conocimiento de los siguientes documentos, como mínimo:

1. POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET
2. POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
3. POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA.

El jefe directo del servidor público debe asegurarse que el mismo tenga acceso a las carpetas donde se encuentran digitalizados los documentos.

Seguridad física y ambiental

Para el acceso a los sitios y áreas restringidas se debe notificar a la unidad de informática para la autorización correspondiente con el fin de proteger la información y los activos informáticos.

Protección de la Información

1. El usuario deberá reportar de forma inmediata a la Unidad de Informática cuando detecte algún riesgo real o potencial sobre equipos informáticos o de comunicaciones, tales como derrames de agua, choques eléctricos, caídas o golpes o peligro de incendio.
2. El usuario tiene la obligación de proteger los CDs, DVDs, memorias USB, tarjetas de memoria, discos externos, ordenadores y dispositivos móviles que se encuentren bajo su responsabilidad, aun cuando no se utilicen y contengan información reservada o confidencial.
3. Es responsabilidad del usuario evitar en todo momento la fuga de información del SIACAP que se encuentren en los equipos informáticos personal que tengan asignados.

Controles de acceso físico

1. El servidor público del SIACAP que traiga consigo equipo tecnológico personal y el mismo requiera el uso de recursos institucionales, entiéndase, impresoras, acceso a internet, instalación de aplicaciones, entre otros, debe, primeramente, notificar vía correo electrónico al Departamento de Administración a fin de indicar que el equipo no es de propiedad del SIACAP.

Seguridad en el área de trabajo

1. El acceso al área del centro de datos del SIACAP es restringido, y solo el personal autorizado por el área de informática puede acceder a ellos.

Protección y ubicación de los equipos

1. Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos informáticos o de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de estos sin previa autorización de la unidad de informática, en tal caso de ser necesario se solicitará a la misma vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets).
2. El Departamento de Administración, sección de Bienes Patrimoniales será el encargado de generar el inventario y recabar la firma del usuario responsable de los activos informáticos que se le asignen y conservarlos en la ubicación autorizada por el área de informática.
3. Los equipos informáticos asignados, deberán ser solo para uso exclusivo de las funciones establecidas al servidor público del SIACAP.
4. Será responsabilidad del usuario solicitar la capacitación necesaria para el manejo de las herramientas informáticas que se utilizan en su equipo, a fin de evitar riesgos por mal uso y para aprovechar al máximo las mismas.
5. Es responsabilidad de los usuarios almacenar su información únicamente en el directorio de trabajo que se le asigne, dado que los demás directorios están destinados para archivos de aplicaciones y el sistema operativo.

Nota: La Unidad de Informática realizará los respaldos de la información contenida solo en los servidores del SIACAP, tal como se establece en la POLÍTICA DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN (POL-TIC-005-2017)

6. Mientras se opera el equipo informático, no se debe consumir alimentos o ingerir líquidos, a menos que sean en envases herméticos.

7. Se debe evitar colocar objetos encima del equipo o cubrir los orificios de ventilación del monitor o la caja del CPU.
8. Se debe mantener el equipo informático en un entorno limpio y sin humedad.
9. El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados al colocar otros objetos encima o contra ellos, en caso de que no se cumpla, solicitar una reubicación de los cables con el personal de informática vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets)..
10. Cuando se requiera realizar cambios múltiples del equipo de informática, derivado de reubicación de lugares físicos de trabajo, estos deberán ser notificados al menos con dos (2) días de anticipación a la unidad de Informática vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets).
11. Queda prohibido que un usuario distinto al personal de la unidad de Informática abra o manipule técnicamente los equipos informáticos.

Mantenimientos de equipos

1. Únicamente el personal autorizado por la unidad de Informática podrá llevar a cabo los servicios y reparaciones al equipo informático.

Pérdida o transferencia de equipo

1. El usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo informático será responsable de su uso y custodia; en consecuencia, responderá por dicho bien de acuerdo con la normatividad vigente en los casos de daño, robo, extravío o pérdida de este.
2. El resguardo para las laptops, tiene carácter de personal y será intransferible. Por tal motivo, queda prohibido su préstamo. En el caso que un usuario necesite hacer uso de una laptop, tendrá que solicitarse a la unidad de Informática vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets).

3. El usuario deberá dar aviso de inmediato al jefe directo, la unidad de informática y a Bienes Patrimoniales de la desaparición, robo, daño o extravió de equipos de informática, periféricos o accesorios bajo su responsabilidad.

Uso de dispositivos extraíbles

1. Serán permitidos los dispositivos de almacenamiento externo que hayan sido otorgados por la institución para el fiel cumplimiento de las funciones del puesto.
2. La unidad de Informática tiene la autoridad de limitar o prohibir el uso de dispositivos de almacenamiento externo, como pen drive o memorias USB, discos portátiles, unidades de CD y DVD.
3. La unidad de Informática no es responsable de resguardar información almacenada en dispositivos de almacenamiento externo, como pen drive o memorias USB, discos portátiles, unidades de CD y DVD.

REFERENCIAS:

POL-TIC-001-2017 - USO DEL INTERNET

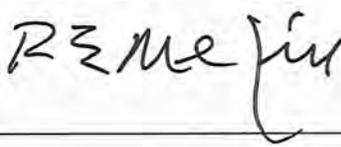
POL-TIC-002-2017 - USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

POL-TIC-005-2017 - RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE APOYO A INFORMÁTICA

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 3. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO</i> 4. <i>Se modifíco el cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Diciembre de 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	CREACIÓN, ELIMINACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O SUSPENSIÓN DE USUARIOS Y ACCESO A APLICACIONES.			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: POL-TIC-004-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2022

OBJETIVOS:

1. Establecer un procedimiento formal a seguir en cuanto a creación de accesos para los servidores públicos nuevos y/o modificación, eliminación o suspensión de accesos de los existentes que, por motivos de vacaciones, licencias o cualquier evento personal tenga que ausentarse por periodos prolongados.
2. Generar solamente los usuarios y accesos de los servidores públicos que así lo requieran de acuerdo con sus funciones.
3. Eliminar los usuarios y accesos de los servidores públicos que no laboran en la institución.
4. Modificación de los usuarios y accesos de los servidores públicos en caso de cambios en sus funciones.
5. Suspensión de usuarios y accesos de los servidores públicos que estén fuera de la oficina por motivos de vacaciones, licencias o cualquier evento personal.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que soliciten acceso para las aplicaciones o carpetas del SIACAP.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

Toda solicitud de creación, eliminación, modificación de accesos a las aplicaciones o carpetas debe ser remitida a la Unidad de Informática vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets).

Toda solicitud de suspensión de accesos debe ser notificada por el jefe directo a la Oficina Institucional de Recursos Humanos y a su vez solicitar vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets) la suspensión de todos los accesos.

Nota: La suspensión de acceso aplica a todos los servidores públicos que se separen de su puesto de trabajo en forma temporal por efectos de desvinculación, renuncia, licencias y otras ausencias prolongadas.

Toda solicitud de suspensión por efecto de licencias y otras ausencias prolongadas debe incluir el Formulario de Acción de Personal (FORM-RRHH-001-2017) aprobado por la máxima autoridad del SIACAP y debe indicar la fecha de salida y regreso del servidor público.

Toda solicitud de suspensión por efecto de desvinculación o renuncia la Oficina Institucional de Recursos Humanos debe adjuntar la documentación necesaria.

COMPROMISOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

1. El uso del acceso es responsabilidad del servidor público.
2. El acceso es solo para uso personal e intransferible.
3. El servidor público no debe compartir el/los accesos(s) con otras personas, entre ellas: compañeros de trabajo, amigos, familiares, etc.
4. Si otra persona demanda hacer uso del/los accesos(s) el servidor público debe notificar al jefe directo y a la Unidad de Informática.
5. Si se detecta o sospecha que las actividades realizadas en las aplicaciones o carpetas a las cuales se le otorgó acceso están o pueden comprometer la integridad y seguridad de la información, el acceso será suspendido temporalmente y será reactivado sólo después de haber tomado las medidas necesarias a consideración del/la jefa(a) del departamento o unidad a la que pertenece el servidor público.

REFERENCIAS:

PROC-TIC-003-2017 - DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

FORM-TIC-004-2017 - DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

FORM-RRHH-001-2017 - FORMULARIO DE ACCIÓN DE PERSONAL

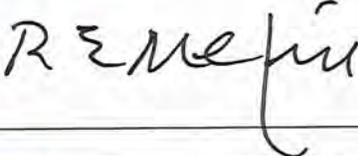
PROC-TIC-006-2017 - MODIFICACIÓN A CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

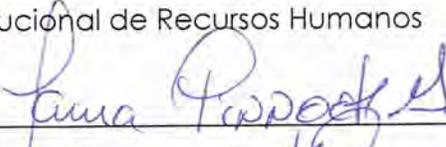
PROC-TIC-007-2017 - SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

PROC-TIC-009-2017 - EQ. INFORMÁTICOS, CORREO INST. Y ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2021</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 3. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO</i> 4. <i>Se modifíco el cuadro de firmas.</i> 	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe de la Unidad de Informática</i></p>	<p><i>Diciembre de 2021</i></p>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	RESPALDO DE LA INFORMACIÓN		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: POL-TIC-005-2017
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: diciembre 2021	Versión 1.0

OBJETIVOS:

1. Establecer las políticas de respaldo de la información relevante del SIACAP.
2. Definir los dispositivos de hardware que la soportan, almacenan y distribuyen.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que laboran en el SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Respaldo:** Una copia de seguridad, respaldo, copia de respaldo, copia de reserva (del inglés backup) en informática es una copia de los datos originales fuera de la infraestructura, que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
2. **Relevancia:** se puede afirmar que un documento es relevante cuando es necesario o indispensable para las funciones o procesos de la organización.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

1. La Unidad de Informática solo realizará los respaldos de la información contenida en los servidores del SIACAP.
2. La información que se encuentre en el disco duro de cada computadora asignada a un servidor público **NO** será respaldada.
3. Cada respaldo que se realice quedará registrado en la aplicación de respaldo y en un archivo electrónico.
4. La recuperación de alguna información debe ser solicitada vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets) a la Unidad de Informática.
5. Debe quedar disponible en el cuarto de servidores la documentación de teléfonos los contactos de soporte de la plataforma de respaldo (proveedor, nombres, correos, modelos y números de serie, etc.).
6. Las claves de usuario **NO** serán respaldadas.

REFERENCIAS:

PROC-TIC-003-2017 - DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

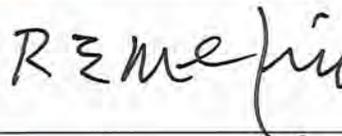
FORM-TIC-004-2017 - DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

POL-TIC-003-2017 - SEGURIDAD INFORMÁTICA

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 3. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO</i> 4. <i>Se modifiko el cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Diciembre de 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SEGURIDAD DEL CENTRO DATOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: POL-TIC-006-2017
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: febrero 2021	Versión 1.0

OBJETIVOS:

1. Controlar eficazmente el acceso a datos del SIACAP, permitiendo el acceso supervisado, tanto a servidores públicos de la Unidad de Informática como a personal externo a la institución.
2. Prevenir e impedir el acceso no autorizado, además de evitar interrupciones en el funcionamiento de la plataforma tecnológica del SIACAP, minimizando los riesgos de daños e interferencias a la información y a las operaciones del centro de datos.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos del SIACAP y a personas externas con acceso a los distintos elementos de la infraestructura tecnológica de la institución.

GLOSARIO:

1. **Centro de Datos:** Son las instalaciones y sistemas pertenecientes a la plataforma tecnológica del SIACAP en las cuales los datos son almacenados, tratados y distribuidos a los servidores públicos y procesos autorizados.
2. **UPS:** (uninterruptible power supply) es un dispositivo que proporciona energía eléctrica de soporte durante un tiempo limitado, cuando se presentan fallas en el suministro de energía eléctrica (apagones). Esto es posible debido a que el UPS posee baterías y otros elementos almacenadores de energía.
3. **Virus informático:** Se conoce como virus a todo software que tiene por objetivo alterar el funcionamiento normal de una computadora, sin el consentimiento o el conocimiento del usuario. Los virus, habitualmente, reemplazan archivos ejecutables por otros infectados con el código de este. Una clasificación de los virus informáticos: Gusanos, Bombas de tiempo. Caballos de Troya, virus de ocultamiento o Stealth (Fantasmas), virus Polimórficos, Retro Virus, Virus Backdoors y Virus Falsos o Hoax.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA.

Generales

1. Los equipos informáticos y áreas aledañas al centro de datos del SIACAP, deben cumplir con todas las políticas y procedimientos de seguridad física, con el fin de evitar el acceso, daño e interferencia a los recursos e infraestructura de tecnológica.
2. La supervisión al cumplimiento de las políticas descritas en el presente documento queda a cargo de la Unidad de Informática, la cual está debidamente facultada para:
 - Suspender los servicios de red a los usuarios que se les detecte uso inapropiado, hasta la aclaración del mismo, o de ser procedente la inhabilitación del servicio.
 - Bloquear el servicio de red e internet a aquellos usuarios que resulten afectados por algún virus informático y pongan en riesgo la operación de la red del SIACAP, hasta que sean desinfectados totalmente.
 - Emplear herramientas para monitorear la utilización de los recursos y detectar usos inapropiados de los recursos y/o servicios.
 - Emplear el software necesario para evaluar y mejorar la seguridad.
 - Reportar a las áreas correspondientes los casos de incumplimiento a las políticas.
3. Se deberá dar a conocer a todo servidor público nuevo en la institución la existencia del Centro de Datos y si las funciones de este nuevo servidor público lo ameritan, se profundizará en la explicación de distribución de los componentes, funcionamiento y las distintas actividades que allí se llevan a cabo.

Políticas de Seguridad Física – Centro de Datos

1. Protección Física de Accesos: Se debe controlar y proteger tanto dentro de las instalaciones como al momento de acceder los equipos y la información del centro de datos, englobando dos aspectos específicos como son: el control de acceso físico y el desarrollo de las tareas dentro del centro de datos.

2. Controles de Acceso Físico: El centro de datos debe ser protegido mediante controles de acceso físico a fin de permitir el acceso sólo al personal autorizado. Estos controles serán aplicados por la Unidad de Informática.
3. Estará prohibido el ingreso al Centro de Datos con equipo(s) que registren información visual o auditiva a menos que estos hayan sido debidamente autorizados por el Jefe de la Unidad de Informática.
4. El área principal del Centro de Datos (acceso permitido sólo a los servidores públicos de la Unidad de Informática) se mantendrá separada de aquellas áreas que pueden ser visitadas por terceros sin supervisión.
5. Se deberán almacenar los materiales peligrosos en lugares seguros y preferiblemente fuera del Cuarto de Datos.
6. Está estrictamente prohibido fumar y consumir alimentos y/o bebidas dentro de las instalaciones del Centro de Datos.
7. Se clasifica en categorías al personal que puede tener acceso al Centro de Datos:
 - operadores y usuarios (trabajo regular),
 - mantenimiento y retiro (trabajo periódico), y
 - visitantes (terceros) que necesiten utilizar los equipos y la información del centro de datos de manera temporal.
8. Todo servidor(es) público(s) y/o visitante(s) del centro de datos deberá ser registrado, la información de registro deberá contener como mínimo fecha y hora de entrada, cédula, empresa, nombres, actividad a realizar, fecha y hora de salida. Se empleará un libro de registros de datos que estará disponible en el Centro de Datos.
9. La revisión de este registro de datos estará a cargo de la Unidad de Informática.
10. La Unidad de Informática deberá velar por que se cumplan los requerimientos de seguridad del centro de datos a las personas que estén ingresando.

11. Se deberá limitar y controlar el acceso al Centro de Datos sólo a los servidores públicos de la Unidad de Informática del SIACAP. Adicionalmente, se permitirá el acceso a otros servidores públicos o personal externo bajo la estricta supervisión de un servidor público de la Unidad de Informática.
12. Todo ingreso de servidores públicos o personal externo deberá ser registrado de acuerdo con lo descrito anteriormente.
13. Revisar y actualizar cada mes los registros de accesos al centro de datos los cuales deben ser documentados y firmados por el encargado principal del centro de datos.
14. Revisar y actualizar la ubicación y el equipo de extinción de incendios de manera anual, asegurando que el mismo cumplen con los estándares mínimos requeridos.

Desarrollo de Tareas en el Centro de Datos

1. Toda actividad de trabajo periódico o visitas en el Centro de Datos deberá estar controlada por un servidor público de la Unidad de Informática.
2. El servidor público de la Unidad de Informática deberá explicar con antelación:
 - Las distintas normas que se deben seguir al momento de realizar labores dentro del Cuarto de Datos,
 - La ubicación y forma de empleo de los equipos de extinción de incendios.
 - La ruta de escape en caso de siniestro y las medidas mínimas a tomar.
3. Una vez finalizada cualquier tarea en el Centro de Datos, el servidor público responsable deberá constatar el orden del mismo y que por equivocación del visitante no deje alguna herramienta o material de trabajo olvidado.

Perímetro de Seguridad Física

1. Se deberán tener identificadas claramente todas las puertas de emergencia y ruta de evacuación para situaciones de emergencia.
2. El responsable de llevar los registros de los principales equipos a proteger y sus medidas de protección física es el jefe de la Unidad de Informática o el servidor público designado por este.
3. El lugar de ubicación del Centro de Datos deberá estar protegido por:
 - Una primera puerta con control biométrico de acceso y registro del servidor público que está ingresando. Esta primera puerta permite el acceso a la antecámara.
 - En la antecámara se dispondrá de un equipo extintor debidamente cargado. La salida de la antecámara será permitida mediante un botón de liberación.
 - Para ingresar al cuarto de datos propiamente se deberá abrir una segunda puerta, cuyas llaves solamente están bajo custodia de los servidores públicos:
 - Jefe de la Unidad de Informática.
 - Servidor público de la unidad, designado por el jefe.

Suministro de energía

1. Los equipos deben estar protegidos a posibles fallas en el suministro de energía u otras anomalías eléctricas. El suministro de energía debe estar de acuerdo con las especificaciones del fabricante o proveedor de cada equipo.
2. Se deberá disponer de múltiples enchufes o líneas de suministro para evitar un único punto de falla en el suministro de energía.
3. Se deberá contar con UPS para asegurar la continuidad de la disponibilidad de los equipos que sustentan las operaciones críticas del centro de datos así también como de proteger de fallos de suministro. Estos equipos UPS deben ser probados semestralmente para asegurar su correcto funcionamiento.
4. Se deberá proveer de iluminación de emergencia así también como protección contra descargas eléctricas en el centro de datos.

Seguridad del cableado

1. El cableado de energía eléctrica y de comunicaciones que transporta datos o brinda apoyo a los servicios de información en el Centro de Datos deberá estar protegido contra interceptación o daño.
2. En general, se deberá:
 - Evitar que el cableado de red atraviese pasillos o zonas de tránsito de personas, con la finalidad de protegerlo de daños.
 - Tener separados los cables de comunicaciones con los cables de energía a fin de evitar interferencias.
 - Tener los cables de energía conectadas a tierra.

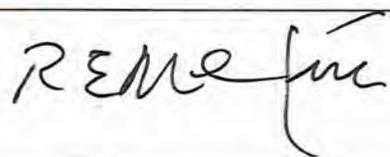
Verificación de equipos

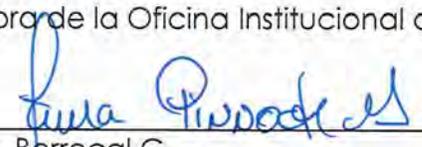
Se tienen establecidas actividades de verificación física de los equipos instalados en el Centro de Datos.

1. Semestralmente un servidor público de la Unidad de Informática deberá ingresar al Centro de datos y verificar como mínimo:
 - Las conexiones eléctricas de los equipos
 - Las conexiones de datos
 - Testeo o prueba a los UPS
 - Verificación de los sensores de humedad, temperatura, detector de humo y alarma de incendio, y el sensor de fallas o interrupciones eléctricas.
 - Verificación de la fecha de caducidad de los extintores de incendio.
2. Se establece que sólo los servidores públicos y personal externo con las debidas autorizaciones podrá llevar a cabo reparaciones o brindar mantenimiento en los equipos del Centro de Datos.
3. En caso de ser necesario, se deberá registrar cualquier retiro por mantenimiento de los equipos del Centro de Datos mediante el formulario de administración para el retiro de equipos.
4. Se deberá realizar una copia de resguardo a la información confidencial de cualquier equipo que tenga que ser retirado por mantenimiento, eliminando la información en el equipo.
5. Todo retiro de los equipos e información deberá estar autorizado por el Jefe de Unidad de Informática.

Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	 
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se agrego la información sobre la revisión anual del equipo de extinción de incendios.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Febrero 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ADMINISTRAR CAMBIOS TECNOLÓGICOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	Código: POL-TIC-007-2017	
	<small>Fecha de Creación: julio 2017</small>	<small>Fecha de Actualización: diciembre 2021</small>	<small>Versión 1.0</small>

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para controlar las modificaciones en los distintos elementos de la plataforma tecnológica del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que requieran realizar cualquier modificación o cambio sobre la configuración de los distintos componentes de la plataforma tecnológica del SIACAP. Esto incluye desde aplicaciones, Bases de Datos, Sistemas Operativos, Servidores, Computadores, impresoras y todo hardware y software de la Institución.

GLOSARIO:

1. **Hardware:** son los componentes físicos de la computadora, es decir, todo lo que se puede ver y tocar.
2. **Software:** son las instrucciones que la computadora necesita para funcionar.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

Toda solicitud de modificación y/o adquisición de cambios en la configuración de la plataforma tecnológica del SIACAP deberá ser aprobada previamente por el Jefe de Unidad de Informática.

1. La magnitud de una adecuación o cambio en la plataforma se podrá clasificar como:
 - **Alta:** Cuando los cambios implican la instalación de equipos en el Centro de Datos, la contratación de un servicio permanente o la sustitución total de hardware y/o software.

- **Media:** Los cambios no ameritan la contratación de servicios permanentes ni instalación de equipos en el centro de datos. Puede generarse sustitución de algunos equipos.
 - **Baja:** Los cambios pueden ser realizados totalmente por la Unidad de Informática sin necesidad de adquisiciones.
2. Las adecuaciones, modificaciones y/o consultas en los aplicativos RAHMAN e ISTMO deben ser directamente gestionadas con el proveedor.
Nota: La unidad de Informática del SIACAP no tiene acceso para proporcionar soporte técnico a estas aplicaciones.
 3. La Unidad de Informática debe garantizar que los riesgos de implementación de los cambios se encuentren mitigados, mediante una evaluación previa del alcance y la planificación de pruebas previas a la implementación de los cambios (si aplican).
 4. La Unidad de Informática debe garantizar que toda adquisición tecnológica cumpla con lo establecido la Dirección General de Contrataciones Públicas.
 5. En los casos que la unidad solicitante requiera apoyo en materia de seguimiento de proyectos (PM) durante la ejecución de las adecuaciones, deberá seguir lo establecido en el procedimiento Gestión de Proyectos en el SIACAP (**PROC-TIC-011-2017**) y podrá solicitar el apoyo de la Unidad de Informática.
 6. Todas las solicitudes para cambios en la infraestructura tecnológica existente del SIACAP deberán canalizarse vía correo electrónico o a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets) a la Unidad de Informática.

7. Cuando sea necesario y debido a los cambios realizados, la Unidad de Informática elaborará o gestionará la creación o modificación (si aplica) de los manuales de usuario o instructivos de uso.
8. Las capacitaciones que se generen producto de adecuaciones realizadas a través de contratación menor o licitación pública deberán ser coordinadas por la unidad solicitante en conjunto con la Oficina Institucional de Recursos Humanos y la Unidad de Informática.

Ciclo del cambio

En general, todos los cambios descritos en los procedimientos asociados a esta política deben cumplir con el siguiente ciclo de actividades:

- Planificar los cambios a la plataforma, en conjunto con todas las partes que serán afectadas.
- Ejecutar los cambios en ambiente prueba (si aplica).
- Comunicar los cambios a las partes interesadas.
- Capacitar a los distintos usuarios afectados por los cambios.
- Instalar y distribuir (en el caso de aplicaciones) los cambios.
- Verificar y validar.

REFERENCIAS:

PROC-TIC-011-2018 - GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE APOYO A INFORMÁTICA

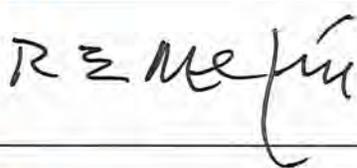
PROC-TIC-020-2017 - ADQUISICIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS

FORM-LEGAL-001-2018 - PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

INST-LEGAL-001-2018 - DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 3. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO.</i> 4. <i>Se modifiko el cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Diciembre de 2021</i>

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y RECUPERACIÓN DE DESASTRES		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: POL-TIC-008-2018
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: junio 2021	Versión 1.0

OBJETIVO:

1. Establecer el plan de Contingencia y Recuperación de Desastres del SIACAP.
2. Preparar a todos los servidores públicos y servicios profesionales para prevenir, protegerse, y reaccionar ante incidentes que puedan afectarles e impactar en sus funciones.

ALCANCE:

La política se aplica a todos los servidores públicos y servicios profesionales que laboran en el SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Plan de Continuidad de Negocio (PCN)** establece la continuidad de una organización desde múltiples perspectivas: infraestructura TIC, recursos humanos, mobiliario, sistemas de comunicación, logística, infraestructuras físicas, etc.
2. **Plan de Recuperación ante Desastres (PRD)**. Documento que define los recursos, las acciones, tareas, respaldos y datos requeridos para manejar los esfuerzos para la recuperación de la plataforma de tecnología de la información, alojada en el centro de datos de la entidad.
3. **Equipo de Administración de Crisis:** conformado por la Secretaria Ejecutiva y los encargados de algunas áreas de negocio. Es responsable, entre otras funciones, de aprobar la entrada en contingencia y de gestionar la respuesta de la entidad ante un evento que pueda interrumpir la continuidad del negocio.



4. **Equipo de respuesta a la emergencia:** equipo conformado por las encargadas de RRHH y de Administración. Es responsable, entre otras funciones, de actualizar, probar y documentar periódicamente los procedimientos de manejo de emergencias.
5. **Equipo de recuperación y restauración:** equipo conformado por el encargado de tecnología. Es responsable, entre otras funciones, de definir los procedimientos de levantamiento de la plataforma tecnológica para la recuperación ante un evento; así como los procedimientos de vuelta a producción, una vez el evento haya sido subsanado.
6. **Equipo de análisis de impacto al negocio:** equipo conformado por los encargados de Estudios Económicos y de Auditoría Interna. Es responsable, entre otras funciones, de la revisión y actualización periódica de los procesos previamente considerados como críticos.
7. **Escenario de Contingencia:** representa una situación en la que las operaciones de la entidad se vean interrumpidas, parcial o totalmente, y que requiere la intervención de los equipos de continuidad.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

1. Un servidor público o servicio profesional de la Institución se percata de la falla y la comunica inmediatamente a su jefe quien a su vez se comunica con el **Líder de Continuidad de Negocios**.
2. El Líder de Continuidad convoca al Equipo de Administración de Crisis y les expone la situación y estos toman la decisión de Activar el Plan de Continuidad de Negocios.



3. El Líder de Continuidad comunica al resto de los equipos la activación del Plan y le indica al Equipo de Recuperación y Restauración que debe iniciar con el proceso de Recuperación y al Equipo de Respuesta a Emergencias que inicie un plan de comunicaciones en el caso que los tiempos estimados de recuperación no se cumplan y sea necesario hacerle frente a la falla a niveles externos.
4. El Equipo de Administración de Crisis liderado por los Jefes de Departamento procede a comunicarle a sus subalternos la Activación del Plan y los detalles de los tiempos estimados de recuperación.
5. El Equipo de Recuperación y Restauración luego de levantar las operaciones, inicia un reporte con las actividades ejecutadas para retornar a la operación normal.
6. El Equipo de Análisis de Impacto al Negocio inicia un reporte que presente las fallas y mejoras continuas que deben realizarse a los procesos críticos afectados durante la activación del plan.
7. El Líder de Continuidad deberá levantar posterior al retorno de las operaciones las Lecciones Aprendidas.



REFERENCIAS:

PROC-TIC-023-2018 - PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES

INST-TIC-002-2018 - PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS

INST-TIC-004-2018 - PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS

INST-TIC-005-2018 - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>R E Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>Harian Berrocal</i>
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Analista de Sistemas y Métodos - Líder de Continuidad
Firma	<i>Miriam Bárcenas</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Se incluyeron los documentos de referencia para los planes de administración y comunicación de crisis. Añadió la notificación referente a la firma del Auditor interno.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Junio 2021</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GESTIÓN DE DOCUMENTOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: POL-TIC-010-2019
	Fecha de Creación: septiembre 2019	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 1.0

OBJETIVO:

1. Establecer los lineamientos para redactar, eliminar, modificar y/o actualizar los documentos que conforman la estructura documental del SIACAP proporcionando una visión global basado en procesos basado en las normas **UNE-ISO 15489-1:2016** Gestión de Documentos, **ISO 30301:2019** Sistemas de Gestión para los Documentos y la **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad.
2. Garantizar la seguridad y custodia de los documentos en soportes físicos y electrónicos.
3. Implementar los mecanismos necesarios para garantizar la conservación de la información durante su ciclo vital.

ALCANCE

La política se aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal servicios profesionales y/o externos que laboran o prestan sus servicios en el SIACAP. Además, de todos los documentos que la institución genere o reciba en ejercicio de los procesos internos, estratégicos, de apoyo o de seguimiento y control.

GLOSARIO

- **ISO:** las siglas hacen referencia a "Organización Internacional de Normalización" ("International Organization for Standardization", en inglés). Es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.



- **Norma ISO 9001:2015** es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- **Norma ISO 30301:2019** Sistema de gestión para los documentos. Establece los criterios para la creación y gestión de documentos como parte integral de las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones.
- **UNE-ISO 15489-1:2016.** Información y documentación. Gestión de documentos (Records management.).
- **Manual:** Compendio de documentos que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las políticas, procedimientos, instructivos y formularios pertenecientes a la institución y/o a cualquiera de las unidades que conforman el SIACAP.
- **Política:** Documento que contiene una serie de indicaciones de alto nivel basada en los estándares de mayor reconocimiento tales como ISO, con el fin de plasmar las intenciones generales y orientaciones en materia de regir el funcionamiento de la institución, área o proceso.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

La implementación de esta política dentro de la institución garantiza que los procesos de gestión documental contribuyan a una adecuada creación, tratamiento, conservación, acceso y control de los documentos. Adicional, asegura la apropiada atención y protección de estos, lo cual permite que la información sea preservada y recuperada de un modo eficiente y más eficaz en un momento de necesidad.

La administración correcta de archivos en las instituciones es uno de los principales elementos que influyen en la efectividad de poder acceder a información rápidamente. El no poder disponer de información podría convertirse en una dificultad para la gestión eficiente de toda institución.



Los documentos contienen información que constituye el recurso más valioso y es un activo importante para la institución. La adopción de criterios normalizados para la gestión de documentos resulta básica para la administración, para así proteger y conservar los documentos como prueba y evidencia de sus funciones y actividades.

La gestión documental y de archivos es un proceso transversal en todas las instituciones, por lo que se integra en todos los procesos que se llevan a cabo a las distintas áreas de una institución. La implementación de un Modelo de Gestión de Documentos y de archivos está encaminada a mejorar la eficiencia de los procesos mediante la adopción de criterios normalizados y de buenas prácticas.

Es importante recalcar que los objetivos a lograr en un modelo de Gestión Documental deben definirse con base en las normas, legislación y reglamentos internacionales vigentes.

El SIACAP dicta mediante esta política los lineamientos que se deben seguir para cualquier solicitud relacionada a un documento de la institución. Y define en su política las responsabilidades de cada área involucrada en el proceso de Gestión Documental.

RESPONSABILIDADES

- **Autoridad Máxima – Secretaría Ejecutiva:** establecerá la política de gestión documental y verificará su integración con el resto de las políticas de la institución.
- **Jefes de Departamento/Oficina/Unidad:**
 - a) Asegurar la difusión y entendimiento de la política de gestión documental y de los procedimientos relacionados entre todo el personal a su cargo, para que conozcan las normas que afecten el desarrollo de sus funciones.



- b) Determinar las necesidades de la documentación en materia de utilización de la información, modificación, actualización o eliminación de documentos, contribuyendo así a mantener los documentos con las versiones más actualizadas.
- c) Llevar a cabo la identificación y valoración documental, establecer los cuadros de clasificación y las reglas de conservación de los diferentes documentos, con apoyo del Analista de Organización y Sistemas y el personal encargado de ejecutar el proceso.

- **Analista de Organización y Sistemas:**

- a) Responsable de la planificación, redacción, implementación y administración del proceso de gestión documental.
- b) Encargado del diseño, la implementación, actualización y el mantenimiento de los documentos.
- c) Encargado de garantizar que toda la información sea precisa y legible y que esté a disposición de todo el personal.



REFERENCIAS

POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PROC-TIC-010-2017 ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

INST-TIC-018-2019 REDACCIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS

FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS

FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS

FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS

UNE-ISO 15489-1:2016 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ISO 30301:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS

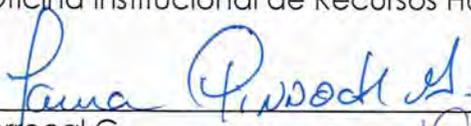
ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Mayo 2022



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: PROC-TIC-001-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 2.0

OBJETIVOS

1. Establecer el uso de contraseñas para la seguridad de los recursos informáticos.
2. Mantener la protección para el usuario.
3. Responsabilizar al usuario de sus contraseñas.
4. Definir un estándar para la creación de contraseñas, su resguardo y cambio frecuente.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que usen equipos dentro de la institución o accedan a la Internet del SIACAP. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

GLOSARIO

1. **Contraseña (password):** es una serie confidencial de caracteres que permite a un usuario tener acceso lógico a un archivo, a un ordenador o a un programa.
2. **Autenticación:** es el proceso que debe seguir un usuario para tener acceso a los recursos de un sistema o de una red de computadores. Este proceso implica identificación (decirle al sistema quién es) y autenticación (demostrar que el usuario es quien dice ser).
3. **Descifrada:** Leer o descodificar un código o un escrito cifrado o en caracteres desconocidos.



4. **Caracteres:** son los símbolos o gráficos que se utilizan para componer los diferentes alfabetos.
5. **Contraseñas por defecto:** predeterminado o preestablecido.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud de equipo informático, carpetas y/o aplicaciones a través de <i>HELPDESK (OSTicket)</i> o vía correo electrónico.

2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Creación de contraseña personal y la solicitud cerrada y/o resuelta.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

Las contraseñas son usadas con múltiples propósitos en el SIACAP, como en las cuentas de usuario del dominio, servicios web, cuentas de correo electrónico, aplicaciones, etc. Es por ello que los usuarios deben poner especial atención en la selección de contraseñas seguras para la autenticación en todos los recursos y servicios del SIACAP.



La seguridad de este tipo de autenticación se basa en dos premisas:

- La contraseña personal sólo la conoce el usuario.
- La contraseña es lo suficientemente "fuerte" para no ser descifrada.

La contraseña para ser considerada "fuerte" (segura) debe reunir las siguientes características:

1. Tener al menos 8 caracteres.
 - a. Letras minúsculas.
 - b. Letras mayúsculas.
2. Siempre debe incluir un símbolo. Ejemplo: &, @, ¡, =, -, .
3. Utilizar números (por ejemplo, 1, 2, 3).

Es importante recordar que las contraseñas no deben:

- a. Derivarse del nombre del usuario o de algún pariente cercano. (sobrenombre, hijo, mamá, etc.)
- b. Derivarse de la información personal (del número de teléfono, número de cédula, fecha de nacimiento, etc.)
- c. No llevar espacios en blanco.

NOTA: Si prevé viajar al extranjero o utilizar teclados que no sean del idioma español, tenga en cuenta que los símbolos que utiliza en su contraseña pueden estar en sitios diferentes del teclado. Por ejemplo, la letras "ñ".

A continuación, se listan diversas recomendaciones para todos los servidores públicos:

1. Todas las contraseñas de sistema (root, administradores de servidores, cuentas de administración de aplicaciones, etc.) deben ser cambiados al menos una (1) vez cada seis (6) meses.



2. Todas las contraseñas de usuario (cuentas de aplicaciones, cuentas de email, cuentas de servicios Web, etc.) deben ser cambiadas al menos una (1) vez cada seis (6) meses o cambiarla con mayor frecuencia y en los casos que el usuario sospecha que la seguridad de su contraseña ha sido comprometida.
3. Las cuentas de usuario que tengan privilegios de sistema, por la pertenencia a grupos o por cualquier otro medio, deben tener contraseñas distintas de aquellas que utilizan en el resto de las cuentas que el mismo usuario mantenga en otros servicios y recursos de SIACAP.
4. No utilice la misma contraseña que utiliza para las cuentas de del SIACAP en sus cuentas personales (acceso a su proveedor de servicios personal, acceso a servicios de su banco, correos electrónico personal, etc.).
5. Las contraseñas no deben ser compartidas e incluidas en mensajes de correo electrónico, ni en otro medio de comunicación electrónica. Así como tampoco deben ser comunicadas en conversaciones telefónicas.
6. En la medida de lo posible, las contraseñas serán generadas automáticamente con las características recomendadas en esta política y se les comunicará a los usuarios su contraseña siempre en estado "expirado" para obligar al usuario a cambiarla en el primer uso que hagan de la cuenta o servicio.
7. Las contraseñas por defecto asociadas a los sistemas o aplicaciones nuevas deberán ser cambiadas antes de poner estos sistemas en producción. También se desactivarán aquellas cuentas "por defecto" que no sean imprescindibles.



8. Todas las contraseñas de sistema y de usuario de recursos y servicios de SIACAP deben respetar las recomendaciones descritas en el presente documento.

NOTA: Algunos servicios en los que sea crítico el mantener la seguridad de la contraseña podrán requerir de medidas adicionales de protección de la misma.

A continuación, se listan diversas prohibiciones para todos los servidores públicos:

1. No comparta las cuentas y contraseñas del SIACAP con nadie, incluyendo administrativos, secretarías, etc. Todas las contraseñas deben ser tratadas como información **sensible** y **confidencial**.
2. No revele su contraseña por teléfono a NADIE, incluso aunque le hablen en nombre del área de Tecnología de la Información del SIACAP o de un superior suyo en la organización.
3. No revele la contraseña en mensajes de correo electrónico ni a través de cualquier otro medio de comunicación electrónica.
4. Nunca escriba la contraseña en papel y lo guarde. Tampoco almacene contraseñas en documentos del equipo sin encriptar o proveerlo de algún mecanismo de seguridad.
5. No revele su contraseña a sus superiores, ni a sus colaboradores.
6. No hable sobre una contraseña delante de otras personas.
7. No revele su contraseña en ningún cuestionario o formulario, independientemente de la confianza que le inspire el mismo.



8. No comparta la contraseña con familiares.
9. No revele la contraseña a sus compañeros cuando se marche de vacaciones.

Si alguien le solicita su contraseña, refiérale a este documento o pídale que se comunique con la Unidad de Informática del SIACAP. Si sospecha que una cuenta o su contraseña pueden haber sido comprometidas, comuníquelo a la Unidad de Informática del SIACAP y cambie las contraseñas de todas sus cuentas inmediatamente.

Soporte Técnico:

De requerir apoyo técnico deben ser solicitados vía correo electrónico o a través de la herramienta *HELPDESK (OSTickets)*, con base en el documento denominado SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO (**PROC-TIC-022-2017**).



REFERENCIAS

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

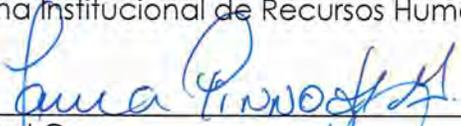
PROC-TIC-002-2017 -SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICO (Computadora Personal)

PROC-TIC-007-2017 -SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 3. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO</i> 4. <i>Se modifíco el cuadro de firmas.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Diciembre de 2021</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Mayo de 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICOS (COMPUTADORAS PERSONALES)			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: PROC-TIC-002-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2023

OBJETIVOS

Establecer normas para la solicitud y remoción de los equipos informáticos a todo personal de nuevo ingreso o los existentes.

Educar sobre el uso responsable de la Internet, infraestructura de redes y comunicaciones en la Institución para facilitar las labores designadas.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que usen equipos dentro de la institución o accedan a la Internet del SIACAP. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud de equipo informático a través de <i>HELPDESK</i> (<i>OSTicket</i>) o vía correo electrónico.

2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Entrega de equipo informático y la solicitud cerrada y/o resuelta.



ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los encargados de departamentos o unidades para la solicitud de equipos informáticos para su personal.

Las solicitudes deben ser completadas y remitidas a la unidad de informática con un mínimo de cinco (5) días hábiles previo a la entrada del nuevo funcionario:

1. El departamento o unidad encargada debe solicitar el equipo informático vía correo electrónico o a través de la herramienta *HELPDESK (OSTickets)*, con base en el documento denominado SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO (**PROC-TIC-022-2017**).
2. Las solicitudes de acceso a aplicaciones y carpetas se solicitarán vía correo electrónico o a través de la herramienta *HELPDESK (OSTickets)*, con base en el documento denominado SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO (**PROC-TIC-022-2017**).
3. Todos los usuarios con accesos informáticos deberán haber leído los siguientes documentos como mínimo:
 - a. **POL-TIC-001-2017** USO DEL INTERNET
 - b. **PROC-TIC-001-2017** PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS
 - c. **POL-TIC-002-2017** USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
 - d. **POL-TIC-003-2017** SEGURIDAD INFORMÁTICA
4. La responsabilidad de la solicitud del equipo informático recae sobre el jefe del departamento o unidad al cual pertenece el nuevo servidor público.
5. La unidad de informática revisará y procesará la solicitud remitida a través de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.



REFERENCIAS

PROC-TIC-022-2017 - SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET

PROC-TIC-001-2017 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS

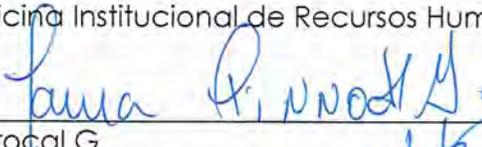
POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harían A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2021</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Modificación del término "funcionario" a "servidor público", acorde a lo indicado por la Oficina de Recursos Humanos.</i> 2. <i>Redujo los días de aviso para solicitud de equipo y accesos a nuevo usuario.</i> 3. <i>Se agrego la sección de REFERENCIA</i> 4. <i>Se agrego el cuadro de HISTORIAL DE CAMBIO</i> 5. <i>Se modifiko el CUADRO DE FIRMAS.</i> 	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe de la Unidad de Informática</i></p>	<p><i>Diciembre de 2021</i></p>
2.0	<p><i>Revisión y Actualización Anual 2022</i></p>	<p><i>Analista de Organización y Sistemas</i></p>	<p><i>Jefe de la Unidad de Informática</i></p>	<p><i>Mayo de 2022</i></p>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: PROC-TIC-003-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 1.0

OBJETIVOS

Establecer las normas que aseguren el uso responsable de la Internet, infraestructura de redes y comunicaciones en la Institución.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal de contratistas y terceros que usen equipos dentro de la institución o accedan a la Internet del SIACAP. En lo que sigue, la palabra “usuario” se referirá a cualquiera de estas personas.

NORMAL GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud y/o eliminación de los accesos a equipos informáticos a través de la herramienta <i>HELPDESK</i> (OSTicket).

2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Solicitud en estatus Cerrado o Resuelto.



ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

Directrices que deben seguir los encargados de departamentos, oficinas o unidades para la solicitud y/o eliminación de los accesos a los servidores públicos, asesores, personal de contratistas y terceros que usen equipos tecnológicos dentro de la institución o accedan a la Internet del SIACAP:

1. El uso de la Internet estará limitado por los privilegios de acceso que requiera el desarrollo de la función de cada usuario.
2. Las solicitudes de acceso de usuario y los cambios de privilegios de acceso se solicitarán a través de la aplicación de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico por jefe del departamento, oficina o unidad encargada.
3. Estos accesos tendrán una vigencia máxima de treinta (30) días para terceros, la que podrá ser extendida previa solicitud vía correo electrónico del jefe de departamento, oficina o unidad respectiva.
4. Todos los usuarios con accesos informáticos deben firmar la Declaración de Responsabilidad de Usuario de Recursos Informáticos (**FORM-TIC-004-2017**).
5. El Jefe de departamento, oficina o unidad encargada completará la solicitud a través de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico cuando se requiera acceso a personal externo a la institución.

Nota: Si el personal externo utiliza su propio equipo informático (laptop, *tablet*, etc.) el departamento, oficina o unidad encargada debe informar a la Unidad de Informática en la misma solicitud, indicando Tipo, Marca, Modelo, Serie del equipo externo a utilizar, establecido en el PROCEDIMIENTO PARA PERMISO A EQUIPOS INFORMÁTICOS EXTERNOS (**PROC-TIC-004-2017**).



6. La Unidad de Informática creará o eliminará los accesos necesarios, solo cuando se reciba la solicitud a través de la herramienta de *HELPDESK (OSTicket)* o en su defecto vía correo electrónico.
7. La responsabilidad de la solicitud de creación o eliminación de los accesos recae sobre el departamento, oficina o unidad encargada.
8. La Unidad de Informática revisará y procesará la solicitud remitida a través de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico en un plazo de dos (2) días hábiles.



REFERENCIAS

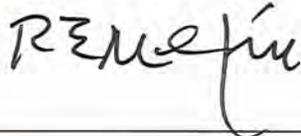
FORM-TIC-004-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS.

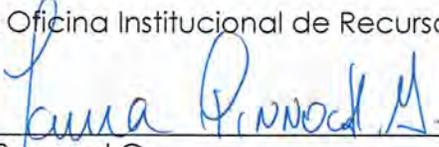
PROC-TIC-022-2017 SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

INST-TIC-013-2017 REPORTE-SOLICITUDES HELP DESK

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se modifico el procedimiento de formularios impresos a aplicación HELPDESK. Se agrego la sección de REFERENCIAS. Se actualizo el cuadro de FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Mayo 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: PROC-TIC-005-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 1.0

OBJETIVOS

Establecer normas para la solicitud o eliminación de acceso a Internet, infraestructura de redes y comunicaciones de la Institución por personal externo.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal de contratistas y terceros que usen equipos dentro de la institución o accedan a la Internet del SIACAP. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

NORMAL GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud y eliminación de los accesos a equipos informáticos a través de la herramienta <i>HELPDESK (OSTicket)</i> .

2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Solicitud en estatus Cerrado o Resuelto.



ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los encargados de departamentos o unidades para la solicitud o eliminación de acceso a Internet, infraestructura de redes y comunicaciones a todo personal externo de la institución (asesores, personal de contratistas, empleados temporales y terceros):

1. Los privilegios de uso de Internet estarán limitados por la necesidad de acceso que requiera el desarrollo de la función de cada usuario.
2. Las solicitudes de acceso de usuario y los cambios de privilegios de acceso se solicitarán a través de la aplicación de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico por jefe del departamento o unidad encargada.
3. Estos accesos tendrán una vigencia de máximo treinta (30) días hábiles, pero podrán ser extendidos, previa solicitud a través de la aplicación de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico por jefe de departamento o unidad respectiva.
4. Todos los usuarios con accesos informáticos deberán firmar la **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS (FORM-TIC-004-2017)**.

1. El departamento o unidad encargada completará la solicitud a través de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico cuando se requiera acceso a personal externo a la institución.

Nota: Si el personal externo utiliza su propio equipo informático (laptop, tablet, etc.) el departamento, oficina o unidad encargada debe informar a la Unidad de Informática en la misma solicitud, indicando Tipo, Marca, Modelo, Serie del equipo externo a utilizar, establecido en el PROCEDIMIENTO PARA PERMISO A EQUIPOS INFORMÁTICOS EXTERNOS (**PROC-TIC-004-2017**).



5. La unidad de informática creará o eliminará los accesos necesarios, solo cuando se reciba la solicitud a través de la herramienta de *HELPDESK (OSTicket)* o en su defecto vía correo electrónico.
6. La responsabilidad de la solicitud de creación o eliminación de los accesos recae sobre el departamento o unidad encargada.
7. La unidad de informática revisará y procesará la solicitud remitida a través de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.



REFERENCIAS

FORM-TIC-004-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS.

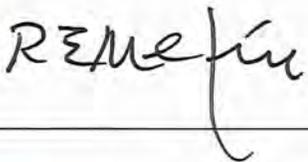
PROC-TIC-022-2017 SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

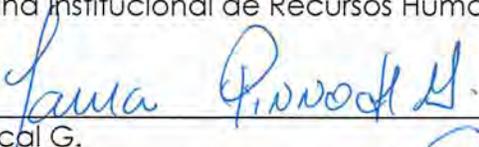
PROC-TIC-003-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

INST-TIC-013-2017 REPORTE-SOLICITUDES HELP DESK

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se modifico el procedimiento de formularios impresos a aplicación HELPDESK (OSTicket). Se agrego la sección de REFERENCIAS. Se actualizo el cuadro de FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Mayo 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	CREACIÓN, MODIFICACIÓN, INHABILITACIÓN Y ELIMINACIÓN DE UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: PROC-TIC-006-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 1.0

OBJETIVOS

1. Crear el correo electrónico al servidor público que ingresa por primera vez al SIACAP y que así lo requiera para llevar a cabo sus funciones.
2. Modificar el correo electrónico del servidor público que así lo requiera para llevar a cabo sus funciones.
3. Inhabilitar el correo electrónico a los servidores públicos por motivos de traslados, retiros, suspensiones, vacaciones, permisos, licencias (entre otros).
4. Eliminar el correo electrónico al servidor público que deja de laborar en la institución.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, servicio profesional, personal contratistas y terceros que usen equipos dentro de la institución. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud de cuenta de correo electrónico a través de <i>HELPDESK (OSTicket)</i> o vía correo electrónico.



2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Creación de la cuenta de correo electrónico y la solicitud cerrada y/o resuelta.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los encargados de departamentos o unidades para la solicitud creación, modificación, inhabilitación de una cuenta de correo electrónico de su personal.

1. El jefe de la unidad responsable debe solicitar el equipo informático vía correo electrónico o a través de la herramienta *HELPDESK (OSTickets)*, con base en el documento denominado SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO (**PROC-TIC-022-2017**).

Nota: la solicitud tiene como función crear, modificar o inhabilitar la cuenta de correo electrónico de un servidor público cuando ingrese a laborar o que, por motivos de traslados, retiros, suspensiones, vacaciones, permisos, licencias (entre otros) requiera la inhabilitación de este.

En casos de inhabilitación debe adjuntar el documento donde se indica el tiempo de inhabilitación debidamente aprobado por Recursos Humanos.

2. La Unidad de Informática revisará y procesará la solicitud remitida a través de *HELPDESK (OSTicket)* o vía correo electrónico en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.
3. La unidad de informática mantendrá inhabilitará las cuentas de los servidores públicos que no laboren en la institución máximo un (1) día hábil posterior a la desvinculación del servidor público.



4. Para los casos de eliminación de cuentas de correo electrónico, la unidad de informática coordinará previamente con la Oficina de Recursos Humanos para la verificación de toda la información de la cuenta.

Nota: La revisión de la información se realizará para determinar si la misma es útil o puede ser eliminada.



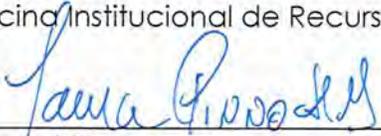
REFERENCIAS

PROC-TIC-022-2017 SOLICITUD DE SOPORTE TECNOLÓGICO

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se modifico el procedimiento de formularios impresos a aplicación HELPDESK (OSTicket). Se agrego la sección de REFERENCIAS. Se actualizo el cuadro de FIRMAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Mayo 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	SOLICITUD DE ACCESOS A APLICACIONES Y CARPETAS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	Código: PROC-TIC-007-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0

OBJETIVOS

El propósito de este procedimiento es establecer normas para la solicitud, modificación, inhabilitación y eliminación de los accesos a aplicaciones y carpetas a todo personal de nuevo ingreso o los existentes.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos que usen equipos dentro de la institución. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los encargados de departamentos o unidades para la solicitud, modificación, inhabilitación y eliminación de los accesos a aplicaciones y carpetas para sus subalternos, estas solicitudes deben ser completadas y remitidas a la unidad de informática previo a la entrada del nuevo personal:

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Creación de Incidencia/Ticket a través de la herramienta de HELPDESK.



2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Incidencia/Ticket con estatus Cerrado/Resuelto.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

1. El jefe o encargado del departamento o unidad solicitará el acceso a las aplicaciones y carpetas a través de la herramienta de *HELPDESK*.
2. Todos los usuarios con accesos informáticos deberán haber leído los siguientes documentos como mínimo:
 - a. **POL-TIC-001-2017** USO DEL INTERNET
 - b. **PROC-TIC-001-2017** PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS
 - c. **POL-TIC-002-2017** USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
 - d. **POL-TIC-003-2017** SEGURIDAD INFORMÁTICA
3. La responsabilidad de la solicitud del equipo informático recae sobre el departamento o unidad encargada.
4. La unidad de informática revisará y procesará la solicitud remitida en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
5. La unidad de informática mediante correo electrónico informará al jefe o encargado del departamento o unidad la finalización de la solicitud.



REFERENCIAS

INST-TIC-013-2017 REPORTE SOLICITUDES HELPDESK

INST-TIC-007-2022 GUÍA PARA SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET

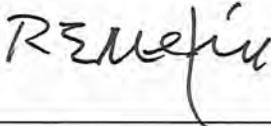
PROC-TIC-001-2017 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS

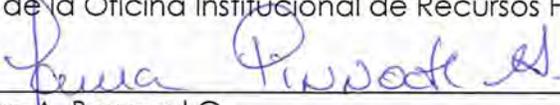
POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se adiciona, información de Entradas y Salidas del Procedimiento.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos		
	SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA DE ACCESO		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-008-2017
	Fecha de Creación: 18-ene-2017	Fecha de Actualización: 26-jun-2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVOS:

El propósito de este procedimiento es establecer normas para la solicitud y remoción de la tarjeta magnética de control de acceso a todo personal de nuevo ingreso o los existentes para las instalaciones del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a todos los funcionarios que requieran acceso o remoción de permiso de entrada a las instalaciones del SIACAP.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

A continuación, se listan las directrices que deberá seguir la Oficina interinstitucional de Recursos Humanos para la solicitud de acceso o remoción de la tarjeta magnética de control de acceso, estas solicitudes deben ser completadas y remitidas a la unidad de informática al momento de la toma de posesión o salida del nuevo/existente funcionario:

1. El departamento o unidad encargada completará en todas sus partes, el **FORMULARIO DE SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA DE ACCESO (FORM-TIC-007-2017)**
2. La responsabilidad de solicitud y remoción de la tarjeta magnética de control de acceso recae sobre la Oficina interinstitucional de Recursos Humanos.
3. El formulario deberá estar firmado por el jefe de la Oficina interinstitucional de Recursos Humanos y remitido a la unidad de informática en conjunto con la tarjeta magnética, indicando la fecha de ingreso o salida del nuevo funcionario.
4. La unidad de informática recibirá el formulario de manera digital vía correo electrónico con el siguiente Asunto: **SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA DE ACCESO.**

5. La unidad de informática revisará y procesará la solicitud remitida en un plazo no mayor a 1 día hábil.
6. La unidad de informática mediante correo electrónico informará al jefe encargado del departamento o unidad la finalización de la solicitud.

Referencias:

FORM-TIC-007-2017 SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA DE ACCESO.

Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	

	Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos		
	EQUIPOS INFORMÁTICO, CORREO INSTITUCIONAL, ACCESOS A APLICACIONES Y CARPETAS		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-009-2017
	Fecha de Creación: 27-ene-2017	Fecha de Actualización: 4-jul-2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVOS:

El propósito de este procedimiento es establecer las normas para la creación, modificación, inhabilitación y eliminación de los accesos a aplicaciones y carpetas a todo personal de nuevo ingreso o los existentes, por parte de la unidad de informática.

ALCANCE:

Aplica para los funcionarios de la unidad de informática que por solicitud de los encargados de departamentos/unidades u oficinas de la institución crearán, modificarán, inhabilitarán los accesos a aplicaciones y carpetas a todo personal de nuevo ingreso o los existentes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los funcionarios de la unidad de informática:

La unidad de informática debe recibir por parte del encargado de departamentos/unidades u oficinas de la institución la solicitud denominada con un mínimo de 45 días calendarios previo a la entrada del nuevo funcionario.

El departamento o unidad encargada completará en todas sus partes, los siguientes formularios:

1. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL (**FORM-TIC-001-2017**)
2. FORMULARIO DE SOLICITUD DE EQUIPO INFORMÁTICO (Computadora Personal) (**FORM-TIC-002-2017**)
3. FORMULARIO DE SOLICITUD DE ACCESOS A APLICACIONES Y CARPETAS (**FORM-TIC-003-2017**)

La responsabilidad de las solicitudes recae sobre el departamento o unidad encargada.

El formulario deberá estar firmado por el jefe del departamento o unidad encargada y remitido a la unidad de informática, indicando la fecha de ingreso del nuevo funcionario.

La unidad de informática revisará y procesará las solicitudes remitidas en un plazo no mayor a 4 días hábiles.

La unidad de informática mediante correo electrónico informará al jefe encargado del departamento o unidad la finalización de la solicitud.

La unidad de informática proporcionará el documento original de manera física al nuevo funcionario con toda su información técnica, a través del FORMULARIO DE INFORMACIÓN TÉCNICA – NUEVO INGRESO (**FORM-TIC-008-2017**).

La copia de recibido del FORMULARIO DE INFORMACIÓN TÉCNICA – NUEVO INGRESO (**FORM-TIC-008-2017**) firmada por el nuevo funcionario permanecerá en formato digital y física en la unidad de informática.

La copia en formato digital firmada por el nuevo funcionario permanecerá en la siguiente carpeta SIACAP\TECNOLOGÍA\SOLICITUDES DE USUARIOS INTERNOS\FUNCIONARIOS NUEVO INGRESO

Referencias:

FORM-TIC-001-2017 FORMULARIO DE SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL

FORM-TIC-002-2017 FORMULARIO DE SOLICITUD DE EQUIPO INFORMÁTICO (Computadora Personal)

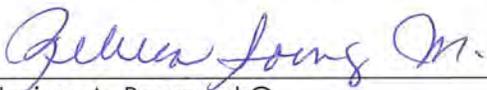
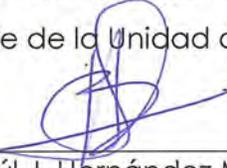
FORM-TIC-003-2017 FORMULARIO DE SOLICITUD DE ACCESOS A APLICACIONES Y CARPETAS

FORM-TIC-008-2017 FORMULARIO DE INFORMACIÓN TÉCNICA – NUEVO INGRESO

Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: PROC-TIC-010-2017	
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: septiembre 2019	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2020

OBJETIVO:

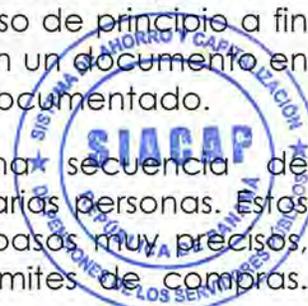
Establecer las directrices para elaborar, eliminar, modificar y/o actualizar los documentos que conforman la estructura documental del SIACAP proporcionando una visión global basado en procesos basado en las normas **ISO 15489-1:2016** Gestión de Documentos, **ISO 30301:2019** Sistemas de Gestión para los Documentos y la **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad.

ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos, asesores, personal servicios profesionales y/o externos que laboran o prestan sus servicios en el SIACAP y requieran redactar, eliminar, modificar y/o actualizar un documento.

GLOSARIO:

- **Manual:** Compendio de documentos que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las políticas, procedimientos, instructivos y formularios pertenecientes a la institución y/o a cualquiera de las unidades que conforman el SIACAP.
- **Política:** Documento que contiene una serie de indicaciones de alto nivel basada en los estándares de mayor reconocimiento tales como ISO, con el fin de plasmar las intenciones generales y orientaciones en materia de regir el funcionamiento de la institución, área o proceso.
- **Procedimiento:** Documento que contiene como se ejecuta un proceso, este puede describir todo el proceso de principio a fin sin entrar en detalles. Cuando se describe en un documento en físico o digital se denomina procedimiento documentado.
- **Instructivo:** Documento que detalla una secuencia de actividades o tareas a realizar por una o varias personas. Estos describen cómo se realiza una tarea con pasos muy precisos, ejemplo: El manejo de un dispositivo. Trámites de compras. Instalar una aplicación. Entre otros.



- **Formulario:** Documento con campos establecidos que deben ser llenados al momento de efectuarse una actividad. Este documento puede ser físico o digital y facilita el flujo de información y el procesamiento de datos.

NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos, asesores y terceros que laboran para el SIACAP y requieran elaborar, eliminar, modificar y/o actualizar un documento. Estas solicitudes deben ser remitidas al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Solicitud para redactar, eliminar, modificar y/o actualizar un documento a través de HELPDESK o correo electrónico.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Documento creado, eliminado, modificado o actualizado.
2. Notificación de cambios a todos los servidores públicos.
3. Almacenamiento de documentación física y digital.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.

1. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática es la persona encargada de redactar, eliminar, modificar, actualizar y resguardar los documentos impresos y archivos electrónicos en su formato "original" de los documentos del SIACAP.
2. Todos los documentos del SIACAP deberán:
 - Ser revisados y aprobados en cuanto a su adecuación antes de su emisión.



- Ser revisados y actualizados cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
 - Identificarse los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
 - Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los repositorios establecidos.
 - Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
 - Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la operación del sistema sean identificados y se controle su distribución.
 - Utilizar nomenclatura en los documentos para prevenir el uso intencionado de documentos obsoletos.
3. Todos los documentos del SIACAP deben ser revisados por las personas que desempeñan los siguientes cargos:
- Jefe del depto./oficina/unidad encargada del proceso.
Nota: se puede solicitar la firma del encargado y/o supervisor del proceso, si así lo requiere el Jefe inmediato.
 - Jefe de la Oficina de Auditoría Interna.
 - Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
4. Todos los documentos del SIACAP deben ser aprobados por la persona que desempeña el cargo de Autoridad Máxima Secretaría Ejecutiva antes de su publicación final.
5. Los documentos originales firmados por las personas indicadas en los puntos anteriores deben ser digitalizados por el Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática y ser ubicados a disposición de todos los usuarios en el servidor de archivos del SIACAP.
6. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe mantener bajo resguardo y en una carpeta digital con acceso restringido, todos los documentos considerados "fuente", esto es, la versión vigente en su formato de origen (Word, Excel, Power Point, MS Project u otro). Esto con la finalidad de poder ser utilizado para futuras modificaciones y/o actualizaciones.



7. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe:
 - Asignar nomenclatura a los documentos nuevos, modificados y/o actualizados.
 - Actualizar la Lista Maestra de Control de Documentos **FORM-TIC-000-2017**.
 - Almacenar los documentos aprobados en formato digital en el servidor de archivos.
 - Notificar las modificaciones y/o actualizaciones de los documentos.
8. Todos los documentos deben ser revisados al menos una (1) vez al año. De requerirse una modificación y/o actualización fuera del periodo establecido, esta puede ser solicitada y realizada de forma controlada, mediante una solicitud vía HELPDESK o correo electrónico
9. Los documentos deben contener como mínimo las secciones establecidos en el Anexo #1.
10. En los documentos elaborados se debe utilizar el siguiente formato:
 - Letra: Century Gothic, preferiblemente en los siguientes tamaños:
 - Encabezado: letra MAYUSCULA, tamaño 12, **Negrita**, color azul, énfasis 1, oscuro 25%
 - 14 para los títulos de secciones y subtítulos (color azul, énfasis 1, oscuro 25%)
 - 12 para el desarrollo del texto (color negro, texto 1).
 - Pie de página: Enumerado Margen derecho.
 - No se tiene límite para el uso de **negrita**, *cursiva* o subrayado, sin embargo, se sugiere emplear estas características con moderación.
 - Cada documentación tiene una plantilla o formato preestablecido:
 - **FORM-TIC-019-2019** PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS
 - **FORM-TIC-020-2019** PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS



- **FORM-TIC-021-2019** PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS
- **FORM-TIC-022-2019** PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS

11. El Analista de Procesos es el encargado de elaborar, mantener y actualizar los documentos y a su vez orientar a los solicitantes al momento de elaborar un nuevo documento o realizar ajustes a cualquiera existente.

12. Para colocar las fechas en los distintos documentos, se debe considerar lo siguiente:

- **Fecha de creación:** mes y año en el que se crea y/o redacta por primera vez el documento. Esta fecha debe mantenerse inalterada en las versiones siguientes.
- **Fecha de Actualización:** mes y año en el que se actualiza y/o modifica el documento.
- **Próxima revisión:** año siguiente a la última fecha de creación o actualización del documento. Por regla general se deben revisar los documentos al menos una vez al año con base en las normas **ISO 15489-1:2016** Gestión de Documentos, **ISO 30301:2019** Sistemas de Gestión para los Documentos y la **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad.
- **Versión:** número que indica una modificación y/o actualización con respecto a una versión anterior del documento. Se coloca el número entero y el cambio en decimal, ejemplo 1.1 ó 1.2, esto en casos donde la modificación no afecte el proceso completo.



REFERENCIAS:

POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

INST-TIC-018-2019 REDACCIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS

FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS

FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS

FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS

ISO 15489-1:2016 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ISO 30301:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS

ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Supervisora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Firma]</i> 
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020 

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0	<i>Se modifico el texto en los siguientes campos: Objetivos, Alcance, Glosario, Normas del Procedimiento, Actividades Generales del Procedimiento, Cuadro de Revisión y aprobación y el Historial de Cambios. Adicional, se agregó la sección de Referencias.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Septiembre 2019</i>



Anexo #1

Tabla de contenido de los documentos del SIACAP.

Sección	Tipo de Documento				
	Manual	Política	Procedimiento	Instructivo	Formulario
Encabezado	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Objetivo	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Alcance	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Opcional
Glosario	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Descripción de la Política	Opcional	Obligatorio	Opcional	No aplica	No aplica
Normas General del Procedimiento	Opcional	No aplica	Obligatorio	Opcional	No aplica
Entradas del Procedimiento	No aplica	No aplica	Obligatorio	No aplica	No aplica
Salidas del Procedimiento	No aplica	No aplica	Obligatorio	No aplica	No aplica
Actividades Detalladas del Instructivo	No aplica	No aplica	No aplica	Obligatorio	Opcional
Referencias	Opcional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Reglamentación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cuadro de Revisión y Aprobación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Historial de Cambios	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Anexo(s)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: PROC-TIC-011-2018
	Fecha de Creación: septiembre 2018	Fecha de Actualización: octubre 2018	Próxima Revisión: 2019

OBJETIVO:

Guiar a la unidad encargada de un proyecto en el desarrollo de este, con la finalidad que el mismo llegue a feliz término, cumpliendo con los objetivos propuestos.

ALCANCE:

El procedimiento aplica a todos los servidores públicos que laboran en el SIACAP y que dentro de sus respectivos departamentos, oficinas o unidades requieran de una guía para realizar un proyecto.

GLOSARIO:

- **Proyecto:** es un esfuerzo por tiempo definido que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que se tiene un principio y un final definidos.
- **Coordinador de Proyectos:** Es el encargado de guiar al líder/administrador en el análisis y evaluación del proyecto. Puede a consideración recomendar cambios para el éxito de este.
- **Administrador o Líder de Proyecto:** Es el responsable de coordinar y llevar a cabo las actividades, reuniones y velar por la ejecución, presupuesto y el cumplimiento del alcance del proyecto a su cargo.
- **Términos de Referencia (TDR):** Es el documento que contiene las especificaciones técnicas, objetivos generales y objetivos específicos, para llevar a cabo un proyecto.
- **PMBOK:** La Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (del inglés A Guide to the Project Management Body of Knowledge o PMBOK por sus siglas) es un libro en el que se presentan estándares, pautas y normas para la gestión de proyectos.



Información Detallada del Procedimiento.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud realizada en HELPDESK. 2. Adjuntar documento de Proyecto (Términos de Referencia) FORM-LEGAL-001-2018 PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR). 3. Adjuntar documento de Justificación.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de Proyecto revisado y con recomendaciones (si aplican). 2. Documentación guía para el seguimiento por el líder del proyecto.

3. Normas Generales del Procedimiento.

1. La Unidad de Informática del SIACAP es el área encargada de guiar al Coordinador o Líder de proyectos generados por cualquier área de la institución.
2. Todas las solicitudes de guía para un Proyecto deberán ser realizadas a través de la herramienta HELPDESK con al menos treinta (30) días de anticipación al inicio planificado del mismo.
3. El Analista de Sistemas y Métodos Informáticos es el responsable de revisar las solicitudes de proyectos, y brindar una guía al Líder o Administrador del Proyecto. Se utilizarán los lineamientos establecidos en el PMBOK.
4. El Analista de Sistemas y Métodos Informáticos, perteneciente a la Unidad de Informática del SIACAP, es el funcionario con el rol de **Coordinador de Proyectos**.



5. Las principales funciones y responsabilidades del Analista de Sistemas y Métodos Informáticos (en su rol de Coordinador de Proyectos) son las siguientes:
 - Participar a requerimiento de las reuniones establecidas por el Líder o Administrador del Proyecto.
 - Recomendar cambios al documento de proyecto.
 - Proporcionar una guía al Líder del proyecto para apoyar en la ejecución de este, alineado con la metodología para la administración de proyectos establecida en el PMBOK.
 - Servir de guía al Líder o Administrador del Proyecto.
 - Orientar en el seguimiento de la planificación del calendario de cada proyecto.
 - Realizar evaluaciones a los proyectos en materia de cumplimiento de metas.
6. El rol de Administrador o Líder de Proyecto deberá ser asignado al funcionario de la unidad encargada del proyecto y el mismo será el responsable de su ejecución. Las principales funciones y responsabilidades son:
 - Preparar el Documento de Proyecto (Términos de Referencia-TDR) (FORM-LEGAL-001-2018) y el documento de Justificación.
 - Responsable de solicitar y asegurar que el proyecto tenga la disponibilidad presupuestaria.
 - Seleccionar un grupo de servidores públicos y conformarlos en el equipo de proyecto (si aplica).
 - Liderar el proyecto (coordinación de reuniones, informes de avances, entre otros).
 - Responsable de la ejecución del proyecto y el cumplimiento del alcance y metas.
 - Realizar seguimiento de la planificación del calendario del proyecto.
7. El documento del proyecto elaborado por el área solicitante (Administrador o Líder de Proyecto) deberá tener la estructura definida en el FORM-LEGAL-001-2018 - PLANTILLA TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR).

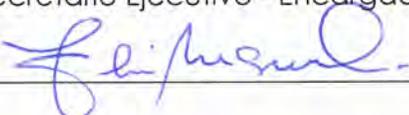


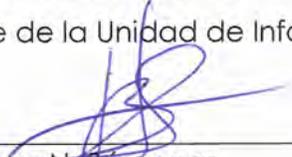
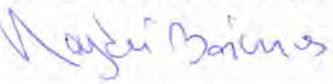
Referencias:

- FORM-LEGAL-001-2018** PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)
- INST-LEGAL-001-2018** DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Manuel A. León M.
Puesto	Secretario Ejecutivo - Encargado
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	 
Nombre	Miriam N. Barcenás
Puesto	Analista de Sistemas y Métodos Informáticos
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	  

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS – HELP DESK		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-012-2017
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: diciembre 2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVO:

Recibir y gestionar las distintas consultas, solicitudes y reporte de incidencias o problemas que son notificados por los usuarios de la Institución, manteniendo un óptimo nivel de eficiencia en la resolución de las situaciones.

ALCANCE:

Aplica a todo evento o situación presentada con cualquier aplicación o herramienta informática del SIACAP, así como a:

- Las consultas sobre el manejo o funcionamiento de hardware y software.
- Solicitudes de información general o específica sobre una determinada aplicación, herramienta o base de datos.
- Solicitudes de instalación, revisión, mantenimiento y/o cambio de equipos y/o consumibles.

GLOSARIO:

- **Incidencia:** es toda afectación de la plataforma (hardware / software) cuya causa y solución pueda ser resuelta por la Unidad de Informática.
- **Problema:** es toda afectación cuya causa / solución corresponda a un externo (proveedor).
- **Categoría del Ticket:** es la estructura que permite clasificar las incidencias o problemas que se están reportando.
- **Acuerdo de nivel de servicio o SLA (en inglés Service Level Agreement):** describe el nivel de servicio de cada solicitud y define varios servicios con tiempos de resolución y respuesta diferentes.



Información Detallada del Procedimiento.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Notificación de Incidencia / Problema creado en HELPDESK. 2. Equipos informáticos con acceso a la herramienta HELPDESK. 3. Aplicación para el manejo de correos electrónicos.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Incidencia / Problema con estatus Cerrado o Resuelto. 2. Registro del problema en bitácora de HELPDESK.

3. Normas Generales del procedimiento.

1. Todas las solicitudes, consultas, información general o específica, instalación, revisión, mantenimiento y/o cambio de equipos y/o consumibles del hardware, software o bases de datos del SIACAP deberán ser realizadas a través de HELPDESK.
2. Toda petición de reportes a la base de datos deberá ser realizada por el jefe de la Unidad, oficina o departamento solicitante u otro servidor público. En caso de realizarla un servidor público distinto al jefe de la Unidad, deberá existir una autorización vía correo electrónico (Jefe – servidor público) con base en lo establecido en el **PROC-TIC-015-2017** Solicitudes de Reportes de la Base de Datos.
3. La Unidad de Informática dará respuesta a cada ticket acorde al tiempo de servicio (SLA) establecido y a la criticidad del mismo.

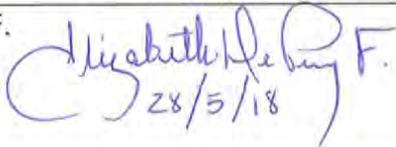


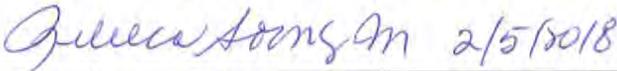
4. Se establecen los siguientes estatus para toda situación presentada y notificada por los Usuarios:
 - **Abierto:** la situación ha sido notificada mediante la creación de un ticket. Este estado deberá mantenerse desde que el usuario crea el ticket y mientras que se evalúa la situación.
 - **Cerrado/ Resuelto:** cuando la situación planteada en el ticket se resuelve o se eleva a 2do nivel (proveedor externo) por la Unidad de Informática.
5. La Unidad de Informática hará seguimiento a todo problema escalado con el proveedor. Este seguimiento deberá realizarse mediante contactos con el proveedor y con el usuario, registrando todos los seguimientos que sean necesarios en el ticket o vía correo electrónico.
6. El Jefe de la Unidad de Informática elaborará un reporte trimestral de los casos recibidos/atendidos en dicho período de tiempo y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
7. Al momento de evaluar el contenido de un ticket, el servidor público de la Unidad de Informática puede determinar si el mismo no ha sido creado en la categoría correcta, por lo que deberá ajustar la misma (redireccionar el ticket).
8. Cuando el servidor público de la Unidad de Informática amerite más información deberá comunicarse con la persona que creó el ticket, por medio de la herramienta (Helpdesk) o acercarse a su lugar de trabajo (en caso de ser necesario).
9. Si posterior al análisis de la situación presentada, el servidor público determina que la solución requiere elevar el caso a 2do nivel (proveedor externo), deberá notificar al Jefe de la Unidad de Informática.
10. El registro detallado de las incidencias es fundamental para llevar una bitácora adecuada que permita a la Unidad de Informática actuar correctiva y preventivamente. Por esta razón se deberá explicar de forma detallada y en la medida que cada situación lo amerite, todo lo relacionado al ticket.



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos		
	CONTROL DE INVENTARIO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-013-2017
	Fecha de Creación: Julio 2017	Fecha de Actualización: diciembre 2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVO:

Mantener un control de la plataforma tecnológica del SIACAP mediante el registro actualizado de los distintos cambios efectuados a la misma.

ALCANCE:

Aplica al registro/control detallado de cantidades y versiones de aplicaciones, bases de datos, sistemas operativos, servidores, equipos de la institución, equipos periféricos, licencias y aplicaciones usadas en las distintas unidades, departamentos u oficinas de la Institución. Este control es llevado por los servidores públicos de la Unidad de Informática.

GLOSARIO:

1. **Hardware:** se refiere a las partes físicas tangibles de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.
2. **Software:** conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.
3. **Plataforma:** es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible (aplicaciones).
4. **Inventario:** Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.



Información Detallada del Procedimiento.

1. Entradas del proceso.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de apoyo a través de HELPDESK para los Proyectos en el SIACAP que contemplen cambios en la infraestructura tecnológica. (PROC-TIC-011-2017 Gestión de Proyectos en el SIACAP, PROC-TIC-012-2017 Administración de Incidencias – HELPDESK.) 2. Inventario de Bienes Patrimoniales del SIACAP.

2. Salidas del proceso.

Salidas
<ol style="list-style-type: none"> 1. FORM-TIC-014-2017 Plataforma de TI – Inventario actualizado. 2. Ticket procesado y actualizado en HELPDESK.

3. Normas Generales del Procedimiento.

1. La Unidad de Informática deberá tener un control estricto de todos los cambios de los elementos que componen la plataforma tecnológica del SIACAP.
2. Este control se llevará a cabo mediante actualizaciones en el FORM-TIC-014-2017 Plataforma de TI – Inventario.
3. El inventario de la plataforma tecnológica del SIACAP deberá estar almacenado física y/o virtualmente en el servidor de archivos en la carpeta de la Unidad de Informática.
4. El jefe de la Unidad de Informática es el responsable del registro/control del inventario de la plataforma de tecnología y el mismo podrá designar esta tarea a otro personal de su unidad mediante documento escrito y/o correo electrónico.



5. Todos los servidores públicos de la Unidad de Informática tendrán acceso al servidor de archivos en la carpeta de la Unidad de Informática que contiene el registro actualizado del **FORM-TIC-014-2017 Plataforma de TI – Inventario**.
6. La actualización de los inventarios será responsabilidad del jefe de la Unidad de Informática y el mismo podrá designar la actualización a otro personal de su unidad mediante documento escrito y/o correo electrónico.
7. La Unidad de Informática deberá controlar el inventario tecnológico, manteniendo como mínimo la siguiente información:
 - Descripción
 - Marca
 - Placa (# de Bien Patrimonial)
 - Nombre servidor público asignado
 - Unidad
 - Observación (si aplica)
8. La Unidad de Informática deberá mantener actualizado un inventario de direcciones IP. Esto con la finalidad de conocer la cantidad de direcciones en uso y las que se encuentran disponibles para evitar conflictos con otras direcciones.

Referencias:

PROC-TIC-011-2017 GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP

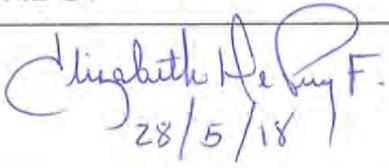
PROC-TIC-012-2017 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS – HELPDESK

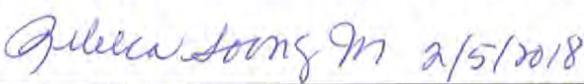
FORM-TIC-014-2017 PLATAFORMA DE TI – INVENTARIO



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	MODIFICAR – ACTUALIZAR ELEMENTOS DE SEGURIDAD A LOS SISTEMAS OPERATIVOS		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-018-2017
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: octubre 2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVO:

Realizar un seguimiento constante a las actualizaciones de seguridad de los distintos sistemas, así como la instalación efectiva de las mismas en la plataforma del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a toda actualización de sistemas operativos que mantiene el SIACAP en su plataforma tecnológica.

GLOSARIO:

- **CSIRT PANAMA:** (*Computer Security Incident Response Team*) es el equipo nacional de respuesta a incidentes de seguridad de la información de Panamá.
- **Patch de Seguridad:** Modificaciones o cambios que son realizados a una aplicación informática con la finalidad de actualizar el mismo, eliminar errores de la versión actual. Son actualizaciones puntuales.
- **Vulnerabilidad:** es toda debilidad de un sistema informático que puede ser aprovechada para causar perjuicio. Las debilidades pueden aparecer en cualquiera de los elementos de una computadora, tanto en el hardware, el sistema operativo, como en el software.



Información Detallada del Procedimiento.

1. Entradas del proceso.

Entradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incidencia reportada por usuario(s) a través de HELPDESK. 2. Notificación de vulnerabilidades por parte del fabricante. 3. Alertas del CSIRT.

2. Salidas del proceso.

Salidas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Patch de seguridad instalados en la plataforma tecnológica 2. Seguimientos y registro de información de las actualizaciones en HELPDESK.

3. Normas Generales del Proceso.

1. El Jefe de la Unidad de Informática o el servidor público que éste designe, será el responsable por coordinar la ejecución de actualizaciones y/o modificaciones de seguridad a los distintos sistemas operativos instalados en la plataforma tecnológica del SIACAP.
2. Todas las incidencias reportadas por los usuarios a través de la herramienta HELPDESK deberán ser analizadas, tratando de identificar la necesidad de realizar actualizaciones de los elementos de seguridad de los sistemas operativos.
3. Se deberá hacer énfasis en el análisis de las incidencias reportadas y canalizadas por la Unidad de Informática, sin importar si las mismas son consideradas críticas o no.



4. Se deberá identificar la necesidad de actualización de elementos de seguridad, por alguna de las siguientes causas:
 - notificación de vulnerabilidades por parte del fabricante.
 - alertas del CSIRT.
 - Incidencia reportada por usuario.
5. La Unidad de Informática realizará una revisión preventiva de los distintos elementos de seguridad de manera trimestral. Esta revisión se realizará sobre: equipos de comunicaciones, servidores (archivos, dominios, bases de datos y aplicaciones entre otros).
6. La revisión deberá ser realizada manualmente, hasta que se disponga de una aplicación especializada.
7. Cuando se identifique una actualización, la misma se deberá descargar en ambiente de prueba para luego proceder a su instalación en el ambiente de producción, verificando previamente que la misma no genere un impacto negativo en las aplicaciones.
8. Siempre se deberá realizar un backup o copia de respaldo antes de aplicar una actualización.
9. Se deberá verificar que la actualización se haya instalado correctamente.
10. Todas las actualizaciones realizadas se deberán registrar en el historial o bitácora correspondiente. Este registro se llevará en HELPDESK. Adicional se actualizará el control en el FORM-TIC-014-2017 Plataforma de TI – Inventario.

Referencias:

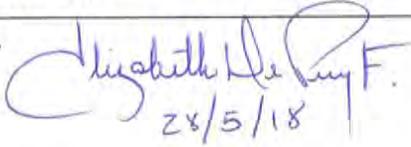
PROC-TIC-012-2017 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS – HELPDESK

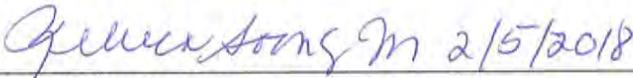
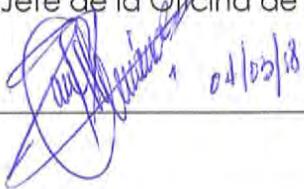
FORM-TIC-014-2017 PLATAFORMA DE TI – INVENTARIO



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	MODIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE GRUPO DEL SERVIDOR DE DOMINIO		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-019-2017
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: octubre 2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVO:

Canalizar las solicitudes de modificación y eventualmente de creación, de políticas de grupo del servidor de dominio.

ALCANCE:

El presente procedimiento aplica a todas las modificaciones que se realicen sobre las políticas de grupo establecidas para el acceso de los servidores públicos del SIACAP.

GLOSARIO:

1. **Políticas de grupo:** Son una serie de características que permiten regular el uso de un equipo informático por parte de los servidores públicos. Las políticas de grupo permiten implementar configuraciones específicas para uno o varios usuarios y/o equipos.

Información Detallada del Procedimiento.

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Solicitud de creación o modificación de políticas de grupo en el servidor realizada a través de ticket en HELPDESK.



2. Salidas del proceso.

Salidas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de modificación de política de grupo completada. 2. Bitácora de modificaciones actualizada.

3. Normas Generales del Procedimiento.

1. La Unidad de Informática del SIACAP tiene la responsabilidad de definir los grupos de usuarios y las políticas que cada grupo tendrá asignadas.
2. En general todos los grupos deberán tener la política "por defecto", donde se encuentran aplicadas:
 - Directiva de cuentas, directiva de contraseñas.
 - Políticas de grupo: Default domain policy, Default domain controller policy.
3. La modificación de políticas de grupo se deberá generar:
 - por solicitud de un área, o
 - por la identificación de necesidad de cambios.

NOTA: esta identificación es realizada por algún servidor público de la Unidad de Informática del SIACAP.

4. Toda modificación de políticas solicitada por un departamento, oficina o unidad externa a Informática deberá ser realizada por el Jefe de la misma.
5. Para solicitar una modificación de políticas se deberá crear un ticket en la herramienta HELPDESK.



6. Todo ticket creado deberá indicar las causas que generan la solicitud de cambio, así como su justificación y el alcance/beneficio del (los) mismo(s).
7. La Unidad de Informática evaluará la viabilidad de los cambios y si amerita la definición o establecimiento de un nuevo grupo.
8. El tiempo de respuesta para la atención de estas solicitudes es de 72 horas, en caso de que se amerite más tiempo se le informará vía correo electrónico al solicitante.
9. Las modificaciones de políticas de grupo se realizan en:
 - Servidor de Dominio / Herramientas Administrativas / Administración de directivas de grupo.
10. Se deberá mantener una bitácora de las modificaciones de políticas realizadas.

Referencias:

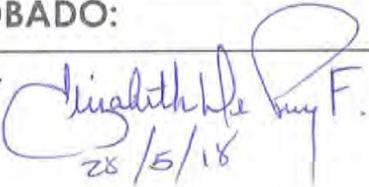
PROC-TIC-012-2017 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS – HELPDESK

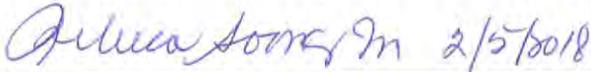
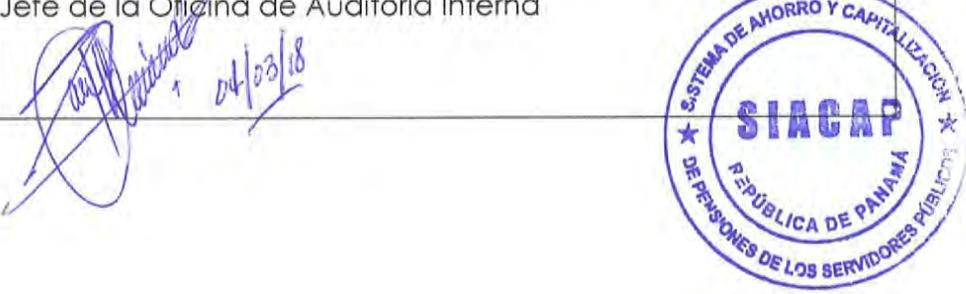
FORM-TIC-014-2017 PLATAFORMA DE TI – INVENTARIO



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-020-2017
	Fecha de Creación: Julio 2017	Fecha de Actualización: Octubre 2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVO:

Evaluar y gestionar desde la perspectiva de la Unidad de Informática, todas las solicitudes de adquisición de servicios externos relacionados con la plataforma tecnológica del SIACAP.

ALCANCE:

Aplica a las todas las solicitudes tecnológicas por parte de los servidores públicos externos a la Unidad de Informática, tales como, compras de equipos, aplicaciones, entre otros.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Solicitudes canalizadas a través de ticket en la herramienta HELPDESK. 2. Información de la necesidad a cubrir con la compra y los requerimientos del área solicitante.

2. Salidas del procedimiento.

Salidas
1. Solicitud de atendida en HELPDESK en donde se plasmará el visto bueno por parte de la Unidad Informática.



3. Normas Generales del Procedimiento.

1. Toda solicitud de compra de bienes y/o servicios (**FORM-ADM-001-2018 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS**) relacionados a las tecnologías de la información en el SIACAP, deberá tener adjunto el visto bueno generado por la Unidad de Informática.
2. El visto bueno de la Unidad de Informática deberá ser solicitado mediante la creación de un ticket en la herramienta HELPDESK.
3. La Unidad de Informática será responsable de realizar las evaluaciones que apliquen al recibir el ticket a través de HELPDESK.
4. La Unidad de Informática responderá el ticket en un periodo no mayor a 3 días hábiles, en caso de requerir más tiempo se le informará al usuario.
5. La Unidad de Informática deberá identificar el impacto que la adquisición tendrá en la plataforma de tecnología. Como guía deberá evaluar las siguientes preguntas:
 - ¿Existe en el SIACAP una herramienta que cubra la necesidad por la que se requiere la compra?
 - ¿Existe una alternativa gratuita de herramienta que cubra la necesidad requerida?
 - ¿La plataforma actual cuenta con la capacidad para soportar la compra o servicio solicitado?
 - ¿Se puede implementar la adquisición en la plataforma actual sin necesidad de realizar inversiones adicionales?
 - ¿Cuáles son las necesidades de mantenimiento?
 - ¿Se necesitará capacitar a los servidores públicos?



6. Una vez recibido el visto bueno por parte de la Unidad de Informática, será responsabilidad de la Unidad solicitante redactar los términos de referencia y seguir el procedimiento establecido en el documento de PROC-TIC-011 Gestión de Proyectos en el SIACAP, utilizando los siguientes documentos como apoyo INST-TIC-001-2017 - DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA y FORM-TIC-013-2017 - PLANTILLA TÉRMINOS DE REFERENCIA.
7. En función del impacto sobre la plataforma, se deberá determinar la necesidad de actualizar el inventario acorde a lo establecido en el documento de PROC-TIC-013-2017 Controlar la Configuración - Inventario de la Plataforma

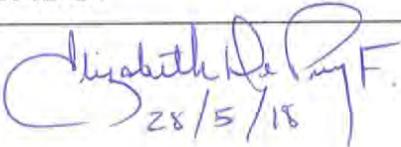
Referencias:

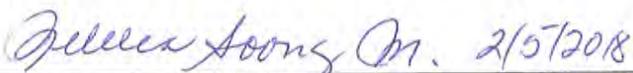
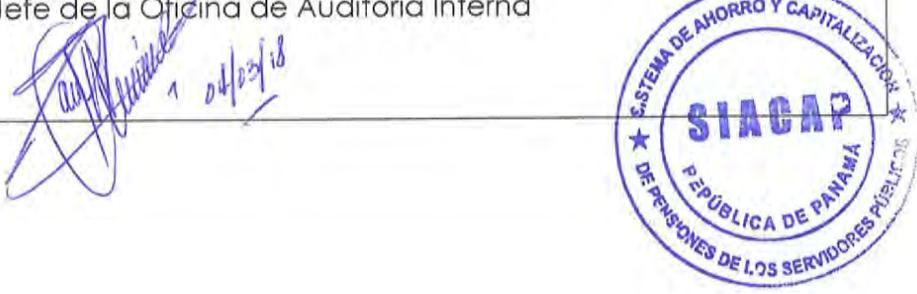
PROC-TIC-011-2017 GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL SIACAP
PROC-TIC-012-2017 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS – HELPDESK
FORM-TIC-014-2017 PLATAFORMA DE TI – INVENTARIO
INST-TIC-001-2017 DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA
FORM-TIC-013-2017 PLANTILLA TÉRMINOS DE REFERENCIA.
POL-TIC-007-2017 ADMINISTRAR CAMBIOS TECNOLÓGICOS



Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:



	Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos		
	SOLICITUDES DE APOYO A INFORMÁTICA		
	Unidad de Informática		Código: PROC-TIC-022-2017
	Fecha de Creación: 7-sept-2017	Fecha de Actualización: 14-sept-2017	Próxima Revisión: 2018

OBJETIVO:

Recibir, coordinar y dar seguimiento a las distintas necesidades de apoyo o revisión en materia de tecnología que son solicitadas por los funcionarios del SIACAP.

ALCANCE:

Las actividades descritas en este procedimiento aplican para toda necesidad de apoyo o revisión tecnológica que son solicitadas por los funcionarios a través de correo electrónico o la herramienta OSTicket a la Unidad de Informática.

Información Detallada del Procedimiento.

1. Entradas del proceso.

Entradas
1. Equipos informáticos con acceso a correo electrónico o la herramienta OSTicket.

2. Salidas del proceso.

Salidas
1. Solicitud en estatus Cerrado o Resuelto.

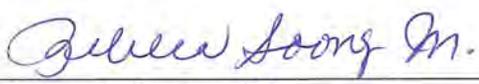
3. Normas Generales del Procedimiento.

1. Todas las necesidades de apoyo o revisión tecnológica del SIACAP deberán ser realizadas a través de correo electrónico o la herramienta OSTicket a la Unidad de Informática.

2. La Unidad de Informática deberá dar respuesta a la solicitud de apoyo o revisión en un máximo de 48 horas (dos días hábiles) una vez recibida la solicitud. En caso de requerir mayor plazo, el personal de informática informará al solicitante sobre la extensión de tiempo.
3. Todas las solicitudes de apoyo o revisión una vez atendidas serán notificadas mediante correo electrónico o el cierre del Ticket a través de la herramienta HELPDESK (OSTickets).
4. Para los casos de solicitudes de reportes de la Base de datos del SIACAP, favor referirse al procedimiento denominado **SOLICITUDES DE REPORTES DE LA BASE DE DATOS** (PROC-TIC-015-2017).

Reglamentación:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Elizabeth M. De Puy F.
Puesto	Secretaria Ejecutiva
Firma	
REVISADO:	
Nombre	Rebeca Soong
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Raúl J. Hernández M.
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:

	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLAN DE CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DE DESASTRES		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: PROC-TIC-023-2018
	Fecha de Creación: febrero 2018	Fecha de Actualización: junio 2021	Versión: 3.0

OBJETIVOS:

1. Definir y documentar las normas de administración de la continuidad de las operaciones en SIACAP.
2. Establecer responsabilidades para todas las unidades administrativas, la Secretaría Ejecutiva y los proveedores de servicio críticos de la entidad.
3. Mantener la continuidad a las operaciones, después de eventos o crisis inesperadas.

ALCANCE:

El plan de continuidad y recuperación de desastres aplica a la tecnología de la información y los recursos que apoyan la operación continua de las funciones de la entidad. Además, se aplica a todas las unidades administrativas que apoyan las operaciones en toda la entidad; incluidas las actividades llevadas a cabo por los proveedores críticos.

GLOSARIO

1. **Acuerdo de nivel de servicio:** un acuerdo formal entre un proveedor de servicios que cubre la naturaleza, calidad, disponibilidad, enfoque y respuesta del proveedor del servicio.
2. **Análisis de Impacto del Negocio (BIA):** análisis a nivel de administración que logra medir el impacto en la confianza, la imagen, operacional y regulatorio de los procesos ejecutados por cada unidad administrativa de la entidad, en el caso de que se vean interrumpidos por causa de un evento natural, técnico o provocado por el hombre.



3. **Análisis de riesgos:** determina aquellos posibles eventos o amenazas que pueden afectar negativamente a la entidad y sus instalaciones, en caso de que haya un evento de desastre, el daño que esas amenazas pueden causar y los controles mitigantes necesarios para prevenir y minimizar los efectos de una posible pérdida.
4. **Unidades Administrativas:** son todas las áreas/unidades funcionales de SIACAP (prestaciones y reclamos, administración, tecnología, fiscalización, etc.).
5. **Centro de Comando de Crisis (CCC):** (I) es la localidad utilizada por el Equipo de Administración de Crisis para administrar un evento de desastre o interrupción mayor. (II) es el lugar donde se ejercen las actividades de comando, control y coordinación para el desarrollo y evolución de la crisis. Este lugar debe estar disponible para que las partes interesadas puedan comunicarse y obtener información acerca de los esfuerzos de recuperación.
6. **Criticidad:** el grado al cual el proceso o los recursos de apoyo son requeridos continuamente por la empresa para ejecutar sus operaciones.
7. **Debida diligencia:** proceso que se realiza para evaluar una decisión a través de una investigación extensiva, recopilación de información clave y la consideración de todas las posibilidades.
8. **Desastre:** (I) evento catastrófico que, por su extensión de daños y magnitud, genera una interrupción mayor, y la no disponibilidad de los procesos de la entidad. (II) evento que causa daños inaceptables que generan una crisis y la inmediata activación de planes de continuidad para la recuperación de funciones y procesos críticos de la entidad.
9. **Emergencia:** una situación actual o inminente que podría causar accidentes, pérdida de vida, destrucción de propiedad o interferir con operaciones normales de la entidad a tal punto de ser amenaza de desastre.
10. **Equipo de administración de crisis:** equipo conformado por la Secretaría Ejecutiva y los encargados de algunas unidades administrativas. Es responsable, entre otras funciones, de aprobar la entrada en contingencia y de gestionar la respuesta de la entidad ante un evento que pueda interrumpir la continuidad del negocio.



11. **Equipo de continuidad de negocio:** equipo conformado por el Líder de continuidad de negocio y los líderes de los diferentes equipos de continuidad de la entidad. Es responsable, entre otras funciones, de la supervisión de la ejecución de las tareas y responsabilidades de los equipos de Respuesta a Emergencias, Recuperación y Restauración y Análisis de Impacto al Negocio.
12. **Equipo de respuesta a la emergencia:** equipo conformado por las encargadas de RRHH y de Administración. Es responsable, entre otras funciones, de actualizar, probar y documentar periódicamente los procedimientos de manejo de emergencias.
13. **Equipo de recuperación y restauración:** equipo conformado por el encargado de tecnología. Es responsable, entre otras funciones, de definir los procedimientos de levantamiento de la plataforma tecnológica para la recuperación ante un evento; así como los procedimientos de vuelta a producción, una vez el evento haya sido subsanado.
14. **Equipo de análisis de impacto al negocio:** equipo conformado por los encargados de Normativa Financiera y de Auditoría Interna. Es responsable, entre otras funciones, de la revisión y actualización periódica de los procesos previamente considerados como críticos.
15. **Escenario de Contingencia:** representa una situación en la que las operaciones de la entidad se vean interrumpidas, parcial o totalmente, y que requiere la intervención de los equipos de continuidad.
16. **Estándar:** regla que especifica conducta, curso de acción o respuesta a una dada situación; las directivas mandatorias para implementar la política quieren asegurar cumplimiento uniforme.
17. **Exposición:** la susceptibilidad a pérdida o vulnerabilidad a un riesgo en particular.
18. **Garantía:** confianza o certeza en la habilidad de recuperarse.
19. **Interrupción:** suspensión por un periodo prolongado y que requiere el uso de los planes de recuperación de procesos y/o planes de recuperación de TI.
20. **Modelo activo/pasivo:** modelo en el que dos áreas/unidades o personas ampliamente separadas cuentan con la capacidad de llevar las funciones del otro, en caso de una interrupción en el servicio.
21. **Nivel aceptable mínimo de servicio:** nivel de capacidad operativa necesaria, después de alcanzar el tiempo de recuperación objetivo (RTO), para evitar el aumento de los impactos.



22. **Normas de administración de continuidad:** aquellas disciplinas, procesos y técnicas de la administración que busquen proveer los medios para asegurar la operación continua de los procesos críticos de la entidad, bajo todas las circunstancias.
23. **Plan de Continuidad del Negocio:** colección de procedimientos e información que es desarrollada, compilada y mantenida lista para el uso en caso de emergencia o desastre.
24. **Plan de Recuperación de Desastres (DRP):** documento que define los recursos, las acciones, tareas, respaldos y datos requeridos para manejar los esfuerzos para la recuperación de la plataforma de tecnología de la información, alojada en el centro de datos de la entidad.
25. **Proveedor:** compañía o individuo que brinda servicios a una función del negocio o a toda una organización.
26. **Tiempo de recuperación objetivo (RTO):** cantidad máxima de tiempo que los procesos y servicios claves de la entidad pueden no estar disponibles, antes de que haya consecuencias considerables (pérdida de afiliados, personal, daño en la imagen, etc.).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

La información expuesta en este documento le brinda al Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP) un conjunto de normas establecidas y características para responder de forma adecuada ante un evento de crisis, desde el momento en que se declare el desastre hasta el retorno a la operación normal, de forma que se reduzca al mínimo su impacto sobre la entidad.

El procedimiento establece un marco adecuado a las características de la entidad, que repercute directamente en su entorno operativo, con el objetivo de identificar, desarrollar, implantar, operar, mantener, revisar y probar las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del Plan de Continuidad de Negocios establecido, ante un evento de desastre.

Además, el Plan de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres se sustenta en un conjunto de principios que han sido formulados, basándose en las necesidades de la entidad y el entendimiento de los riesgos asociados.



Propietario y manejo de cambios

El Equipo de Continuidad de Negocios debe supervisar la administración y cumplimiento del plan de Continuidad de Negocios. El mismo también tiene la potestad de realizar y aprobar, en conjunto con la Secretaría Ejecutiva, cualquier cambio en la política.

Normas de administración de la continuidad

La preparación del SIACAP para una crisis involucra construir un marco que sea tanto resistente a trastornos de la entidad, como capaz de dar una respuesta eficaz a los diferentes niveles de interrupciones. Las fases del proceso de preparación incluyen: análisis de riesgos, análisis de impacto al negocio, desarrollo de estrategias de recuperación, actualización de planes de continuidad y recuperación de desastres, concientización y entrenamiento y pruebas del plan de continuidad.

El cumplimiento de las siguientes normas preparará al SIACAP para una crisis, de manera que cumpla con las mejores prácticas de continuidad de negocios.

a. Análisis de Riesgos

Un análisis de riesgos (RIA) determina aquellos posibles eventos o amenazas que pueden afectar negativamente a la entidad y sus instalaciones, en caso de que haya un evento de desastre, el daño que esas amenazas pueden causar y los controles mitigantes necesarios para prevenir y minimizar los efectos de una posible pérdida.

Los planes de continuidad de negocios de SIACAP se deben desarrollar tomando en consideración el peor escenario posible, ya sea que no se puedan realizar los procesos críticos desde el centro de operación principal (por eventos como: incendio, destrucción del edificio, cierre de calles, huelgas, fallas eléctricas, falla tecnológica y/o de comunicaciones), o que no se puedan realizar los procesos críticos por falta de personal para ejecutarlos.



i. Parte responsable

El Líder de Continuidad de Negocios, en conjunto con el Equipo de Continuidad de Negocio, debe revisar con cada unidad administrativa si hay un riesgo adicional que deba contemplarse (o en respuesta a cambios en la entidad).

ii. Metodología

Una metodología común de análisis de riesgos debe ser usada a través de la entidad para identificar y evaluar los riesgos correspondientes a las diferentes amenazas, luego de considerar factores como la probabilidad de ocurrencia, la rapidez de la ocurrencia, la predictibilidad y el posible impacto que cada amenaza generaría en la entidad.

Para realizar el análisis de riesgos, la entidad debe apoyarse en normas internacionales relacionadas a la gestión de riesgos, como el Estándar de Administración de Desastres/Emergencias y Programas de Continuidad de Negocios NFPA 1600.

La entidad debe clasificar las amenazas que detecte en los siguientes grupos:

- **Amenazas naturales:** eventos causados por condiciones climatológicas y geológicas.
- **Amenazas ambientales:** son las que enfrenta la entidad, relacionadas con su ubicación y los factores que la rodean.
- **Amenazas causadas por el hombre:** pueden ser provocadas a causa de factores humanos o de tipo accidental.
- **Amenazas tecnológicas:** son las que hace frente la entidad, a causa de fallas en la infraestructura tecnológica o por ataques de este tipo.

Los siguientes eventos desencadenantes indican que se requiere una reevaluación de riesgos:

- Ocupación de un nuevo edificio
- Cambios en las zonas aledañas (es decir, construcción de edificios, amenazas en la ciudad, etc.)



- Nuevos sistemas/aplicaciones
- Cambios en estructura de la red
- Cambios en la localización y/o el diseño del centro de datos
- Nuevas regulaciones significativas
- Cambios significativos en procesos de la entidad

El personal que lleve a cabo el análisis de riesgos debe tener en cuenta los controles de mitigación existentes y la identificación de nuevos controles que incrementarán el nivel de preparación para las amenazas que afectan al entorno del SIACAP. Principalmente, estos controles deben ser preventivos. Cuando los controles preventivos no son una opción, debe implementarse un balance apropiado entre controles de prevención y corrección.

Los resultados del análisis de riesgos se deben compartir con la Secretaría Ejecutiva y con los encargados de las unidades administrativas.

b. Análisis de impacto de negocio (BIA)

Un análisis de impacto al negocio es un análisis a nivel de administración que logra medir el impacto en la confianza, la imagen, operacional y regulatorio de los procesos ejecutados por cada unidad administrativa de la entidad, en el caso de que se vean interrumpidos por causa de un evento natural, técnico o provocado por el hombre.

Los resultados de la BIA establecen:

- Procesos críticos de la entidad
- Las prioridades de recuperación
- Dependencias internas y externas

El BIA también ayuda en la determinación del Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO) para los procesos críticos de la entidad.

i. Parte Responsable

El Líder de Continuidad de Negocio, en conjunto con el Equipo de Análisis de Impacto al Negocio, debe realizar anualmente un Análisis de Impacto de Negocio para reevaluar las necesidades de recuperación de cada unidad administrativa y sus recursos.



El Equipo de Análisis de Impacto al Negocio está compuesto por el Estudios Económicos y Auditoría Interna; cuyos roles y responsabilidades están definidos en la Estructura de Gobierno de Continuidad.

ii. Metodología

El Análisis de Impacto de Negocio (BIA) debe ser conducido usando una metodología común, provista en el documento de Análisis de Impacto (BIA). Se debe utilizar un archivo de MS Office (Word o Excel) como un repositorio de la información obtenida durante el análisis. El Equipo de Análisis de Impacto al Negocio será el responsable de la actualización de este archivo. El mismo debe ser respaldado al menos semanalmente, principalmente durante periodos de alto volumen de entrada de datos, por ejemplo, Reevaluación del BIA, la base de datos del BIA debe ser respaldada diariamente.

Todas las unidades administrativas deben apoyar en la recopilación de información del BIA relacionada con sus funciones de negocio y deben proporcionar al Equipo de Análisis de Impacto la siguiente información:

- Los procesos que realizan y sus tiempos de recuperación objetivos (RTOs), incluyendo soluciones para disminuir este tiempo en caso de un evento de desastre.
- Impacto cuantitativo (impacto que se puede cuantificar en términos monetarios) y cualitativo (confianza del afiliado, imagen, incumplimiento a regulaciones u operaciones), en caso de una interrupción de sus procesos
- Dependencias internas y externas de sus procesos
- Aplicaciones críticas que soporten sus procesos

Todos los procesos críticos de la entidad (aquellos procesos que requieren recuperación inmediata o casi inmediata) y sus recursos de soporte, deben ser operados de tal manera que en caso de que ocurra un desastre en las instalaciones, el mismo no inhabilite la ejecución de este proceso. Esto requiere que cada unidad administrativa:

- Identifique sus procesos críticos y los recursos que los apoyan; así como también requiere que se prepare para que haya disponibilidad continua de dichos recursos, para mantener un nivel de servicio aceptable.



- Mantenga suficiente personal capacitado, instalaciones definidas y recursos tecnológicos disponibles para cumplir con la recuperación y la reanudación.

El Equipo de Análisis de Impacto debe compartir el BIA con el Equipo de Recuperación y Restauración; ambos equipos deben analizar la información del BIA y establecer prioridades de recuperación y requisitos de recursos para las diferentes unidades administrativas y facilitar recursos tecnológicos y no tecnológicos al momento de recuperación.

El Equipo de Análisis de Impacto debe usar los resultados del BIA para establecer prioridades de recuperación y resumir los recursos necesarios para operar durante una crisis.

Los encargados de las unidades administrativas deben revisar y validar estos resultados, en conjunto con la Secretaría Ejecutiva.

Anualmente, el Equipo de Continuidad de Negocio, en conjunto con el Equipo de Análisis de Impacto al Negocio, deben revisar los resultados del BIA y presentarán un informe sobre esta información para las unidades administrativas.

Un BIA se considera necesario más de una vez al año cuando ocurre lo siguiente: desarrollo de una nueva unidad administrativa, de nuevos procesos y/o sistemas, reorganización y/o reingeniería de procesos; y tercerización de una función.

Los resultados del BIA se deben compartir con la Secretaría Ejecutiva y con los encargados de las unidades administrativas.

c. Estrategias de recuperación

Las estrategias de recuperación son desarrolladas para mitigar exposiciones a riesgo y posibles impactos en la entidad, por causa de interrupciones en los procesos críticos. Las estrategias son desarrolladas e implementadas de acuerdo con las prioridades de la entidad, identificadas a través del Análisis de Riesgos (RIA) y del Análisis de Impacto al Negocio (BIA).



i. Parte Responsable

El Líder de Continuidad de Negocio, con el apoyo de los encargados de las unidades administrativas, debe desarrollar estrategias de recuperación para la continuidad de los procesos de la entidad. También debe consultar con el Equipo de Recuperación y Restauración para identificar y analizar ventajas y desventajas de posibles estrategias.

Los encargados de las unidades administrativas deben validar las estrategias de recuperación de sus procesos respectivos. Estas estrategias deben ser revisadas anualmente o después de un cambio significativo organizacional, de recursos o de contratos con proveedores.

ii. Metodología

Los resultados del BIA se deben utilizar para identificar posibles estrategias de recuperación para los procesos críticos identificados.

Los recursos tecnológicos, el personal y otros recursos se deben distribuir de tal manera que un desastre no incapacite a la entidad de realizar sus procesos críticos e importantes.

El despliegue de la tecnología, el personal y otros recursos de recuperación deben ser determinados de acuerdo con la criticidad (es decir, crítica, importante, y otra) del proceso.

Las estrategias de recuperación recomendadas deben ser presentadas a los encargados de las unidades administrativas y al Equipo de Continuidad de Negocio para la aprobación y consistencia con los estándares de continuidad de negocios de SIACAP.

El Equipo de Administración de Crisis debe tener un Centro de Comando Principal y Alternativo. De igual forma, para la recuperación de los procesos críticos de la entidad, se debe contar con un sitio alternativo.

En el caso de los procesos críticos de la entidad, cada uno debe contar con su estrategia de recuperación.



Estos sitios alternos deben cumplir con la condición inicial de contar con una ubicación alejada del sitio principal.

Se debe evaluar las ventajas y desventajas de las posibles estrategias de recuperación, basadas en las consideraciones de costo, complejidades y riesgos de implementación.

Los resultados del análisis de riesgos se deben compartir con la Secretaría Ejecutiva y con los encargados de las unidades administrativas.

Las estrategias de recuperación se deben revisar anualmente o después de cualquier cambio significativo organizacional, de recursos y/o contractuales.

d. Recuperación de terceros

Los terceros son aquellos proveedores de servicios, agencias gubernamentales y otras organizaciones de las que SIACAP depende. SIACAP debe asegurarse de que sus servicios puedan satisfacer las necesidades de continuidad, a través de la realización de procedimientos "debida diligencia", especificando obligaciones contractuales, y/o validando y probando la capacidad de continuidad de cada uno de sus terceros críticos, tomando en consideración la dependencia que existe entre SIACAP y éstos.

i. Parte Responsable

El Equipo de Continuidad de Negocio debe asegurar, colectivamente, la continuidad sobre terceros, a través de actividades de "debida diligencia".

El Equipo de Continuidad de Negocio debe mantener un listado actualizado de dependencias de terceros y proveedores de servicios, la criticidad de cada uno, los acuerdos de niveles de servicio y el estatus de continuidad de estos.

Los encargados de las unidades administrativas son responsables de listar a los terceros de los que sólo su unidad depende.



El Líder de Continuidad de Negocio y el Equipo de Recuperación y Restauración deben utilizar esta lista para determinar si la recuperación de terceros ha sido considerada a nivel de la entidad.

ii. Metodología

El Equipo de Continuidad de Negocio debe evaluar la recuperación de terceros anualmente, de acuerdo con los siguientes criterios:

- SIACAP debe exigir que todos los proveedores tengan Acuerdos de Nivel de Servicios que garanticen su disponibilidad mínima y sus capacidades de recuperación.
- SIACAP debe llevar a cabo un proceso de "debida diligencia" para determinar las habilidades de recuperación de los terceros que soporten sus procesos importantes.

e. Desarrollo e implementación de los planes de continuidad de negocios de la entidad

Los planes de continuidad son un conjunto de procedimientos que son compilados, desarrollados y mantenidos para su uso, en el caso de que las unidades administrativas deban recuperarse por una emergencia o después de un desastre.

Los procedimientos son desarrollados para una respuesta integral a un desastre e incluyen los siguientes elementos:

Plan de Administración de Crisis (CMP): proporciona un conjunto de procedimientos documentados para coordinar las decisiones y las comunicaciones en todo un evento de crisis. Este plan y los procedimientos asociados también se ocupan de la evaluación de daños y necesidades de activación del Plan de Continuidad de Negocios de SIACAP (en adelante, la entidad).



i. Parte Responsable

El Líder de Continuidad de Negocio debe trabajar con el Equipo de Administración de Crisis, el Equipo de Respuesta a Emergencias y el Equipo de Recuperación para documentar y ejecutar las diferentes fases establecidas para la administración de una crisis.

ii. Metodología

El Plan de Administración de Crisis debe incluir, pero no está limitado a, los siguientes elementos:

- Procedimientos de evaluación de daños
- Procedimientos de escalamiento de crisis
- Criterios y factores desencadenantes por la activación de la crisis
- Establecimiento de un centro de comando de crisis
- Roles y responsabilidades

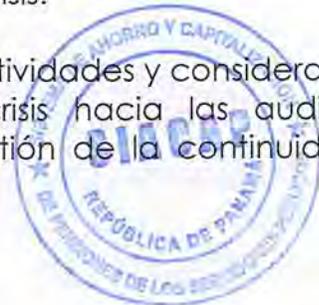
El Plan de Administración de Crisis se debe actualizar a intervalos predeterminados y/o después de los siguientes eventos:

- Ejercicios o pruebas del Plan de Continuidad de Negocios en la entidad
- Ocurrencia de un evento de desastre que activó el Plan de Administración de Crisis
- Después de cualquier cambio significativo en el entorno de la entidad

El Plan de Administración de Crisis se debe compartir con la Secretaría Ejecutiva y con los encargados de las unidades administrativas.

El Líder de Continuidad de SIACAP debe proporcionar un repositorio central para almacenar el Plan de Administración de Crisis.

Plan de Comunicación en Crisis: presenta las actividades y consideraciones para la comunicación en situaciones de crisis hacia las audiencias impactadas, en el marco del modelo de gestión de la continuidad de negocio de SIACAP.



i. Parte Responsable

La Encargada de la Oficina de Relaciones Públicas, en conjunto con el Líder de Continuidad de SIACAP y los voceros establecidos, son los encargados de llevar a cabo los procedimientos de comunicación en medio de una crisis (ver el Plan de Comunicación en Crisis).

ii. Metodología

El Plan de Comunicación en Crisis debe incluir, pero no está limitado a, los siguientes elementos:

- Principios de la comunicación en crisis
- Estrategias para la generación de comunicados
- Identificación de audiencias
- Establecimiento de voceros oficiales
- Roles y responsabilidades

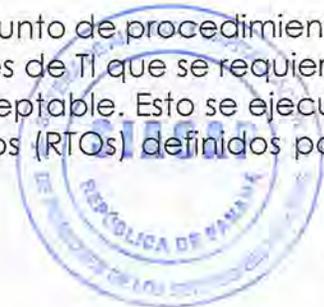
El Plan de Administración de Crisis se debe actualizar a intervalos predeterminados y/o después de los siguientes eventos:

- Ejercicios o pruebas del Plan de Continuidad de Negocios en la entidad
- Ocurrencia de un evento de desastre que activó el Plan de Comunicación en Crisis
- Después de cualquier cambio significativo en el entorno de la entidad

El Plan de Comunicación en Crisis se debe compartir con la Secretaría Ejecutiva y con los encargados de las unidades administrativas.

El Líder de Continuidad de SIACAP debe proporcionar un repositorio central para almacenar el Plan de Comunicación en Crisis.

Plan de Recuperación de Desastres (DRP): es un conjunto de procedimientos diseñados para recuperar los sistemas y aplicaciones de TI que se requieren para apoyar las operaciones en un nivel mínimo aceptable. Esto se ejecuta considerando los tiempos de recuperación objetivos (RTOs) definidos para los procesos críticos de la entidad.



i. Parte Responsable

Cada encargado de unidad administrativa debe colaborar con el Equipo de Recuperación y Restauración para asignar los tiempos de recuperación objetivos (RTO) a todos los recursos tecnológicos que soportan sus procesos críticos, desarrollar estrategias de recuperación para los sistemas que soportan esos procesos y poner a prueba las soluciones de recuperación como lo estipula el programa de pruebas creado por el Equipo de Continuidad de Negocio.

El Equipo de Recuperación y Restauración es responsable de documentar y poner a prueba el Plan de Recuperación de Desastres (DRP).

ii. Metodología

El DRP debe ser documentado para los siguientes componentes tecnológicos:

- Infraestructuras críticas (por ejemplo, redes de voz y datos, almacenamiento) que apoyen la recuperación de los procesos críticos
- La base de datos que apoya la recuperación de los procesos críticos
- Aplicaciones críticas de negocio

La recuperación de tecnología debe ser implementada de acuerdo con los siguientes objetivos:

- Los recursos tecnológicos que soporten los procesos críticos deben estar ubicados en el sitio alterno establecido; y mantendrán una copia de seguridad de datos para recuperar un nivel aceptable mínimo de servicio.
- Todas las aplicaciones y sistemas que sean considerados críticos deben ser recuperados en lapsos de tiempos consistentes y predeterminados, definidos por el tiempo de recuperación objetivo (RTO).



El Equipo de Recuperación y Restauración debe mantener y actualizar el DRP para sus respectivos componentes de TI.

El Equipo de Recuperación y Restauración debe revisar el DRP para la integridad y precisión, y obtener la aprobación de los encargados de las unidades administrativas correspondientes a los procesos críticos, así como de la Secretaría Ejecutiva.

El DRP se debe actualizar bajo las siguientes circunstancias:

- En un período predeterminado (por ejemplo, una vez al año)
- Después de un ejercicio o prueba del Plan de Continuidad de Negocios, en el que participe TI
- Después de una respuesta a un desastre real
- Para hacer frente a un cambio significativo en el ambiente de producción de la entidad y de la tecnología

El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) se debe compartir con la Secretaría Ejecutiva y con los encargados de las unidades administrativas.

El Equipo de Recuperación y Restauración debe mantener el plan en un repositorio y autorizará el acceso de manera apropiada; así como debe realizar una copia de seguridad periódica.

f. Concientización y Capacitación

Los programas de concientización y capacitación preparan al personal y a los miembros de los respectivos equipos de continuidad (Equipo de Respuesta a emergencias, Equipo de Recuperación y Restauración, y Equipo de Análisis de Impacto) para sus roles en el proceso de recuperación, y mejoran continuamente las habilidades requeridas para desarrollar, implementar, mantener y ejecutar el Plan de Continuidad de Negocios de la entidad. Estos programas también crean un estado de preparación que ayudará a proteger la seguridad del personal y de las instalaciones de la entidad.



i. Parte Responsable

El Equipo de Continuidad de Negocio debe establecer los objetivos y el contenido de la capacitación para los diferentes equipos de continuidad. El Equipo de Continuidad de Negocio también debe establecer el programa de capacitación y concientización de continuidad para todo el personal de la entidad; a través del desarrollo de objetivos y contenido de concientización para cada unidad administrativa específica y proporcionándoles capacitación a sus miembros.

La unidad de Informática de SIACAP se debe encargar de planificar y ejecutar las sesiones de capacitación, con el objetivo de transmitir la información de continuidad establecida por el Equipo de Continuidad de Negocios.

ii. Metodología

Todas las nuevas contrataciones deben recibir capacitación y concientización de continuidad, prescritas por el Equipo de Continuidad de Negocio y entregadas por la Oficina Institucional de Recursos Humanos. El programa de capacitación para nuevas contrataciones debe incluir, pero no será limitado a:

- Plan de Continuidad de Negocio
- Estructura de Gobierno de Continuidad
- Política de Continuidad de Negocio
- Plan de Evacuación
- Plan de Comunicación en Crisis.

Todo el personal de SIACAP debe participar de capacitaciones en temas de Continuidad de Negocios de semestral.

Los programas de entrenamiento para el rol de Líder de Continuidad de Negocio deben incluir, pero no serán limitados a:

- conducir valoraciones de análisis de impacto al negocio
- desarrollar estrategias
- mantener y probar planes
- regulaciones y tendencias relacionadas a Continuidad de Negocios.



Los programas de entrenamiento para los equipos de continuidad deben incluir, pero no se limitarán a:

- roles y responsabilidades antes, durante y después de una crisis
- notificación y activación de los planes
- protocolos y mecanismos de comunicación
- normas de continuidad.

g. Pruebas

Las pruebas periódicas que se realicen a los planes que conforman el Plan de Continuidad de Negocios de la entidad (Plan de Administración de Crisis, Plan de Comunicación en Crisis, Plan de Recuperación de Desastres y Estrategias de Recuperación) deben asegurar que la capacidad de recuperación de los procesos críticos de la entidad y de sus recursos tecnológicos sea efectiva.

Los resultados de las pruebas pueden revelar brechas en capacidades de continuidad y recuperación, que necesiten ser atendidas.

i. Parte Responsable

El Equipo de Continuidad de Negocio es responsable de establecer y vigilar el cumplimiento de todas las pruebas, resultados de estas y asegurarse que el SIACAP tome medidas de corrección.

ii. Metodología

El Equipo de Continuidad de Negocio debe desarrollar un programa de pruebas que esté estructurado, minimizando el riesgo de interrupciones en las operaciones causados por las pruebas, y proporcionando un nivel alto de confianza en la capacidad de preparación y recuperación del SIACAP. El Equipo de Continuidad de Negocio, con el apoyo de los Equipos de respuesta a emergencia, y de recuperación y restauración, debe documentar los objetivos y alcance de las pruebas, criterios de evaluación, roles y responsabilidades, enfoque y actividades. También interpretará los resultados de dichas pruebas.



El programa de pruebas debe desarrollarse tomando en consideración la metodología establecida en el Plan de Pruebas, y debe incluir la ejecución de pruebas para cada componente del Plan de Continuidad de Negocios de la entidad:

- Plan de Administración de Crisis
- Plan de Comunicación en Crisis
- Plan de Recuperación de Desastres
- Estrategias de Recuperación

Las unidades administrativas que incluyan procesos críticos deben examinar, revisar y poner a prueba sus estrategias de recuperación regularmente, al menos cada año, bajo la supervisión del Equipo de Continuidad de Negocio.

El Equipo de Recuperación y Restauración debe realizar pruebas anuales para validar la recuperación de los recursos y servicios tecnológicos. Estas pruebas se deben realizar en el sitio principal y en el sitio alterno. Se deben hacer pruebas planeadas y no planeadas.

El Equipo de Continuidad de Negocio debe documentar los resultados de acuerdo con el contenido y formato de la plantilla distribuida en el Plan de Pruebas (Script de Pruebas y Lecciones aprendidas).

El Equipo de Continuidad de Negocio debe revisar los resultados de las pruebas para implementar mejoras al Plan de Continuidad de Negocio e impulsar cambios del plan.

El Equipo de Continuidad de Negocio y sus equipos subordinados deben probar sus respuestas a varios tipos de escenarios de contingencia (problemas con el sitio principal, falta de personal y problemas de sistemas y comunicación).

Los equipos de continuidad (Equipo de Respuesta a la Emergencia, Equipo de Recuperación y Restauración, deben participar en el monitoreo de pruebas de manera rotativa. El Equipo de Continuidad de Negocio debe establecer el horario de rotación. Los conflictos de programación deben ser resueltos por el Líder de Continuidad de Negocio.



El Equipo de Continuidad de Negocio debe reportar estos resultados a la Secretaría Ejecutiva, dependiendo de la frecuencia con que se realice la prueba.

h. Mantenimiento

El mantenimiento del Plan de Continuidad de Negocio es esencial para asegurar que los planes estén actualizados y sean viables, y que el programa cumple con la dirección estratégica de SIACAP.

i. Parte Responsable

El Líder de Continuidad de Negocio tiene la responsabilidad de asegurar que las estrategias de recuperación de las unidades administrativas sean actualizadas anualmente. A cada encargado de unidades administrativas se le debe pedir que certifique la actualización de sus respectivas estrategias de recuperación.

Además de velar por la actualización de las estrategias de recuperación, el Líder de Continuidad de Negocio debe monitorear las actualizaciones que se realicen a los planes que conforman el Plan de Continuidad de Negocios del SIACAP.

ii. Garantía de calidad

Las medidas de garantía de calidad aseguran que el Plan de Continuidad de Negocio y sus componentes cumplan con las políticas de continuidad establecidas, de conformidad con los estándares de la industria.

El Líder de Continuidad de Negocio debe evaluar continuamente la calidad del Plan de Continuidad de Negocio y debe realizar cambios de acuerdo con ello. Las técnicas que se deben aplicar para evaluar la efectividad del Plan de Continuidad de Negocio incluyen, pero no están limitadas a:

- Pruebas para medir el nivel de continuidad del SIACAP.
- Encuestas a los equipos de continuidad (Equipo de respuesta a emergencia, Equipo de Recuperación y Restauración, y Equipo de Análisis de Impacto al Negocio).
- Resultados post-pruebas
- Parámetros de la Industria
- Mejores Prácticas de BCM (Business Continuity Management)
- Auditoría de terceras partes del Plan de Continuidad de Negocio



Los factores desencadenantes que deben requerir cambios en el Plan de Continuidad de Negocios de la entidad incluyen, pero no están limitados a:

- Cambios en la estrategia u objetivos de la entidad
- Cambios en la ubicación de la entidad
- Reorganización en la estructura de la entidad
- Cambios en los proveedores críticos
- Rediseño de procesos
- Nuevas aplicaciones, sistemas u otros recursos tecnológicos
- Cambios en configuración de sistemas
- Nueva unidad administrativa dentro de la entidad
- Cambio significativo en el ambiente regulatorio

El Equipo de Continuidad de Negocio debe evaluar y documentar el cumplimiento en toda la entidad de la política de continuidad de SIACAP en un informe anual.

El Equipo de Continuidad de Negocio debe seleccionar al azar planes y estrategias de continuidad para revisión anual. Los resultados deben ser reportados a los encargados de las unidades administrativas.



REFERENCIAS:

POL-TIC-008-2018 - PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES

INST-TIC-002-2018 - PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS

INST-TIC-004-2018 - PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS

INST-TIC-005-2018 - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>Harian Berrocal</i>
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Analista de Sistemas y Métodos - Líder de Continuidad
Firma	<i>Miriam Bárcenas</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0	<i>Documento Inicial</i>	<i>DELOITTE</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Enero 2015</i>
1	<i>Revisión y Actualización Anual 2017 Cambio en la Estructura Organizativa</i>	<i>Analista de Sistemas y Métodos Informáticos</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2017</i>
2	<i>Revisión y Actualización Anual 2018</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Febrero 2018</i>
3	<i>Revisión y Actualización Anual 2021.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Añadió la notificación referente a la firma del Auditor Interno.</i> • <i>Actualización de los designados en los Equipos de Continuidad de Negocio de SIACAP.</i> 	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Junio 2021</i>



ANEXO

Equipos de Continuidad de Negocio de SIACAP

Roles	Miembros Actuales
Equipo de administración de crisis	Secretaría Ejecutiva (Rolando Mejía); Recursos Humanos (Laura Pinnock); Administración (Berta Pérez); Prestaciones (Eneida Araba); Supervisión (Manuel León)
Equipo de continuidad de negocio	Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas); Líderes de los Equipos de: <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a Emergencias • Recuperación y Restauración • Análisis de Impacto al Negocio Reemplazo: Informática (Anayansi Aparicio)
Equipo de respuesta a emergencias	Líder: Administración (Berta Pérez) Recursos Humanos (Laura Pinnock) Reemplazos: Administración (Vanessa Pineda) Recursos Humanos (Luz Herrera)
Equipo de recuperación y restauración	Líder: Informática (Harian Berrocal) Reemplazo: Informática (Anayansi Aparicio)
Equipo de análisis de impacto al negocio	Líder: Estudios Económicos (Manuel León) Auditoría Interna (por definir)



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: INST-TIC-002-2018
	Fecha de Creación: febrero 2018	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 4.0

OBJETIVO:

1. Presentar las actividades y consideraciones para la comunicación en situaciones de crisis hacia las audiencias impactadas, en el marco del modelo de gestión de la continuidad de negocio de SIACAP.
2. Especificar las actividades de administración de la crisis, consistente en las comunicaciones hacia las audiencias impactadas por un evento de desastre o interrupción mayor.

ALCANCE:

El instructivo aplica a la tecnología de la información y los recursos que apoyan la operación continua de las funciones de la entidad. Además, se aplica a todas las áreas de negocio que apoyan las operaciones en toda la entidad; incluidas las actividades llevadas a cabo por los proveedores críticos.

GLOSARIO:

1. **Audiencia:** público interesado en recibir mensajes emitidos por la entidad sobre el evento de desastre, a través de algún canal de comunicación.
2. **Canal de comunicación:** son las herramientas de comunicación usadas por la entidad para transmitir un mensaje a una o más audiencias. Algunos mecanismos para la transmisión pueden ser: página web, redes sociales, conferencias de prensa, comunicados informativos, correo interno, intranet, líneas de atención de audiencias, reuniones informativas, publicidad impresa, entre otros.
3. **Evento de desastre:** (I) situación que lleva a la falta total o parcial de disponibilidad de las operaciones que soportan los procesos críticos de la entidad, por un periodo prolongado. (II) incidente que implica la activación de los planes de recuperación establecidos por la entidad.



4. **Interrupción mayor:** interrupción por un periodo prolongado (mayor al tiempo máximo tolerable de interrupción para un proceso o servicio) y que requiere el uso de los planes de recuperación de procesos y/o planes de recuperación de TI.
5. **Mensaje:** información emitida por la entidad para comunicar a las audiencias la ocurrencia y desarrollo de un evento que interrumpa la operación normal de la organización.
6. **Plan de Comunicación de Crisis:** lineamientos, formatos y procedimientos para tener en cuenta para el manejo de las comunicaciones, desde y hacia las audiencias impactadas, durante la crisis.
7. **Vocero oficial:** persona autorizada para hablar en nombre y representación de la entidad acerca de algún tema determinado. Cada audiencia tiene asignado un vocero oficial.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

1. Principios e importancia de la comunicación en crisis

Durante una crisis, uno de los activos más importantes que se puede afectar por una inadecuada estrategia en las comunicaciones es la imagen de la entidad, es decir la reputación de SIACAP. El impacto sobre la imagen puede generar, entre otros, los siguientes efectos negativos:

- a. Pérdida de afiliados.
- b. Pérdida de relaciones con los proveedores críticos.
- c. Afectación en la habilidad para retener el recurso humano.
- d. Generación de pánico.
- e. Impactos financieros.

Por tanto, es importante controlar dichos impactos negativos sobre la entidad durante toda la gestión de comunicaciones en crisis.

2. Estrategia de comunicación en crisis

En esta sección se definen los pasos para la construcción de la estrategia que busca soportar los principios de la comunicación durante la crisis.



a. Generar los comunicados

El proceso de definición de comunicados que debe realizar la entidad durante una crisis se debe abordar a partir de un esquema que involucre las siguientes actividades:

- Identificar las audiencias asociadas a la entidad que pueden ser impactadas por un evento de desastre.
- Definir las personas autorizadas e idóneas (voceros) para transmitir los mensajes a las audiencias.
- Establecer los canales de comunicación que serán usados para la emisión de los mensajes.
- Generar los mensajes que serán usados durante la crisis (previamente diseñados y/o generados durante la crisis).
- Definir mecanismos para centralizar la información.

Por tanto, en la construcción de comunicados se deben considerar los siguientes factores:



Figura 1. Factores que involucra la comunicación en crisis

Las alternativas relevantes para generar los esquemas se encuentran en el **Anexo #4** – “Alternativas de comunicación”.



i. Audiencias

Los mensajes generados deben estar diseñados según el público al cual están dirigidos. Por tanto, es necesario identificar los tipos de audiencias relevantes para la entidad, que pueden ser impactadas durante un evento de desastre o interrupción mayor.

A continuación, se describen las principales audiencias identificadas:

- Personal de SIACAP
- Familiares del personal
- Organismos gubernamentales
- Afiliados
- Operarios del SIACAP (EAI's, ERP, Auditores)
- Medios de comunicación
- Proveedores

ii. Voceros

Según las audiencias, es necesario identificar cuáles son los interlocutores idóneos para transmitir los mensajes ante una crisis. Dichos interlocutores se denominan los voceros de la audiencia y son las personas autorizadas para interactuar con las audiencias.

El perfil sugerido para los voceros a ser asignados es:

- Tener un alto cargo dentro de la entidad.
- Contar con buenas habilidades de comunicación oral.
- Tener conocimiento de los servicios de SIACAP.
- Tener capacidad para comunicar información técnica o especializada de forma creíble.
- Tener experiencia / recibir entrenamiento en el manejo de medios (si es requerido).
- Ser una persona que sea y se muestre comprensiva con las audiencias.
- Tener habilidad para comunicarse en forma serena y para mantener la calma ante situaciones conflictivas.

Dentro de SIACAP, los voceros definidos son:

- **Líder de Continuidad de Negocio:** para las áreas internas de negocio de la entidad.



- **Jefe de Relaciones Públicas:** para los comunicados externos.
- **Jefe de Estudios Económicos:** para comunicaciones con los entes gubernamentales que se requieran.
- **Jefe de Recursos Humanos:** para comunicarse con los familiares de personal afectado por algún incidente que interrumpa la Continuidad del Negocio.
- **Jefe de Supervisión:** para comunicarse con los Operarios el Sistema (EAI's, ERP, Auditores)

iii. Canales

Dentro del diseño de la estrategia de comunicación, por audiencia, se debe identificar cuáles son los canales que la entidad habilitará, tanto para emitir sus comunicados como para recibir información sobre sugerencias e inquietudes presentadas durante la crisis.

A continuación, se relacionan algunos de los canales relevantes aplicables a la entidad para emitir los comunicados o recibir información:

- Conferencias de prensa
- Comunicados informativos vía redes sociales
- Correo interno
- Línea de atención al afiliado
- Reuniones informativas
- Página web de la entidad

iv. Mensajes

Para establecer el contenido de los mensajes durante una crisis se deben considerar, entre otros, los siguientes elementos:

1. Temáticas de los mensajes

Los mensajes ante una crisis, en general, deben incluir:

- ✓ Lo que ha ocurrido.
- ✓ Por qué ocurrió.
- ✓ Qué está haciendo la entidad para controlarlo.
- ✓ Qué afectaciones se generan en la relación de la entidad y sus audiencias.



Ver tabla **Anexo #1** en donde se presentan los principales aspectos que se sugiere comunicar.

2. Características de los mensajes

Los mensajes durante la crisis deben tener las siguientes características:

- ✓ Estar diseñados en un lenguaje sencillo.
- ✓ Ser cortos, precisos y directos.
- ✓ Estar focalizados en dos o tres temas clave.
- ✓ Aplicar los principios de la comunicación en crisis.

Ver **Anexo #2**, donde se presenta un ejemplo de un texto guía para comunicar la ocurrencia, seguimiento y recuperación total de una crisis en la entidad, hacia el público en general, a través de los medios.

b. Establecer un procedimiento de comunicación

Para establecer las actividades a seguir para gestionar las comunicaciones durante una crisis causada por un evento de desastre o interrupción mayor, se definió el procedimiento de comunicación en crisis.

El procedimiento identifica las actividades a realizarse para generar, aprobar y emitir comunicados. Adicionalmente, relaciona las actividades para monitorear las comunicaciones durante la crisis.

Este documento se encuentra asociado en el **Anexo #5** – “Procedimiento de comunicación en crisis”.



REFERENCIAS:

POL-TIC-008-2018 - PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES

PROC-TIC-023-2018 - PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES

INST-TIC-004-2018 - PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS

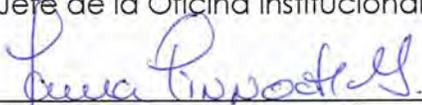
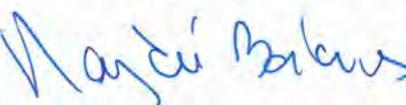
INST-TIC-005-2018 - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Analista de Sistemas y Métodos - Líder de Continuidad
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0.0	Documento Inicial	DELOITTE	Jefe de la Unidad de Informática	Enero 2015
1.0	Revisión y Actualización Anual 2017 Cambio en la Estructura Organizativa	Analista de Sistemas y Métodos Informáticos	Jefe de la Unidad de Informática	Julio 2017
2.0	Revisión y Actualización Anual 2018	Analista Recuperación de Morosidad	Jefe de la Unidad de Informática	Febrero 2019
3.0	Revisión y Actualización Anual 2021. <ul style="list-style-type: none"> Añadió la notificación referente a la firma del Auditor Interno. Actualización de los designados en los Equipos de Continuidad de Negocio de SIACAP. 	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Junio 2021
4.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Unidad de Informática	Julio 2022



ANEXO # 1

Audiencia	Temáticas
<p>A todas las audiencias (mensajes al público en general)</p>	<p>Al iniciar el incidente, comunicar información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza y descripción de la emergencia. • Extensión de los daños e interrupción estimada en las operaciones de la entidad (si es factible estimarla). • Estado actual de la emergencia. • Acciones tomadas por la entidad para controlar/contener la emergencia. • Canales disponibles para obtener información sobre la evolución de la crisis. • Actualizaciones sobre la crisis, que incluyan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resumen de la emergencia. ○ Progreso presentado/nueva información disponible. ○ Aclaraciones o correcciones sobre información emitida previamente.
<p>Personal de SIACAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre el personal que está herido y la atención que éstos están recibiendo. • Reafirmar el rol que el personal debe cumplir durante la crisis, según los planes y estrategias de recuperación de la entidad. • Comunicar periódicamente todas las acciones establecidas por la entidad para mantener bajo control la situación. • Una vez finalizada la crisis, compartir las lecciones aprendidas y cómo lo sucedido fortaleció a la entidad. • Responsabilidad sobre la confidencialidad de la información que se transmite a esta audiencia.
<p>Familiares del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar la preocupación de la entidad por el estado de salud de las personas afectadas. • Relacionar los empleados afectados por el incidente y su situación actual. • Establecer la ubicación de los centros hospitalarios a los que están siendo enviados los empleados. • Comunicar los mecanismos establecidos por la entidad para atender a los familiares (instalaciones, líneas de atención, vocero autorizado, entre otros).



Audiencia	Temáticas
<p>Afiliados / entidades gubernamentales / reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir disculpas por las incomodidades causadas durante la estabilización de los servicios y actividades de la entidad. • Mostrar preocupación por los intereses del afiliado, relacionados con los servicios que le brinda la entidad, transmitiéndoles mensajes que generen confianza sobre el control de la situación. • Comunicar las modificaciones que se van a presentar en los servicios y/o las estrategias alternas disponibles para dar cumplimiento a los compromisos de la entidad.
<p>Afiliados / Personal / Proveedores</p>	<p>Para los casos de comunicados de finalización de la operación en contingencia, tener en cuenta las siguientes temáticas para la generación del comunicado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir mensajes que refuercen el control de la entidad sobre la situación. • Comunicar la situación actual del personal afectado. • Informar la fecha en que se restablece la operación normal • Informar el estado de las instalaciones después de la reparación. • Informar los procesos, áreas y servicios que retomarán su operación en el ambiente principal.



ANEXO # 2

Comunicado para Ocurrencia de una crisis:

SIACAP confirma la ocurrencia de un <Naturaleza de la emergencia eje: incendio, sismo o terremoto, ataque terrorista etc.> en las instalaciones ubicadas en <dirección de la entidad >. <Ningún o el número de empleados> empleados fueron heridos por el incidente y han sido llevados al <nombre del centro hospitalario>. Actividades de contención y atención de la emergencia están siendo coordinadas por el Equipo de Administración de Crisis de la entidad para el control de la situación. Nuestros planes de continuidad del negocio han sido activados y se están llevando a cabo según lo programado. Información adicional sobre el incidente y el desarrollo de nuestras operaciones, será liberada tan pronto como sea posible. Para información adicional, contactar a nuestro vocero oficial <nombre del vocero oficial>. Nuestras líneas de atención son <líneas establecidas por la entidad para apoyar la emergencia>.

Comunicado para Seguimiento de la crisis:

SIACAP se encuentra realizando su mejor esfuerzo para mitigar eficientemente la situación. Las actividades de contención y atención a la emergencia continúan llevándose a cabo según lo programado. Hasta el momento, se tiene un registro de <Ningún o el número de empleados> empleados heridos por el incidente y los mismos han sido atendidos en <nombre del centro hospitalario>. Información adicional sobre el incidente y el desarrollo de nuestras operaciones, será liberada tan pronto como sea posible. Para información adicional, contactar a nuestro vocero oficial <nombre del vocero oficial>. Nuestras líneas de atención son <líneas establecidas por la entidad para apoyar la emergencia>.

Comunicado para Recuperación total de la crisis:

SIACAP confirma que la situación de emergencia originada por el <Naturaleza de la emergencia eje: incendio, sismo o terremoto, ataque terrorista etc.> en las instalaciones ubicadas en <dirección de la entidad>, ha sido mitigada en su totalidad. Oficialmente, se tuvo un registro de <Ningún o el número de empleados> empleados heridos los cuales fueron trasladados al <nombre del centro hospitalario>, donde se encuentran recibiendo atención médica. Por otro lado, se registró un número de <Ningún o el número de empleados> víctimas fatales por el incidente. Se confirma que la entidad reanudará sus actividades regulares a partir de <día en que se reanudará totalmente las actividades en los CDR>.



ANEXO # 3

Matriz de niveles de emergencia

Durante la evaluación del incidente, el Líder de Continuidad de Negocio se apoya en una matriz de niveles de emergencia que le permite guiar las acciones a tomar según la extensión de los daños.

La matriz contiene la siguiente información:

- **Nivel:** tipo de interrupción que se puede presentar.
- **Extensión de daños en personas:** se indican las consecuencias que puede generar el evento de desastre en el personal.
- **Extensión de daños en instalaciones:** se indican las consecuencias que puede generar el evento de desastre sobre las instalaciones.
- **Extensión de daños en centro de datos:** se indican las consecuencias que puede generar el evento de desastre sobre el centro de datos.
- **Acciones sugeridas:** se presentan las actividades que se deben llevar a cabo según el nivel de emergencia identificado



Nivel	Criterios para dimensionar la extensión de los daños y convocar al equipo de administración de crisis *				Acciones sugeridas
	Extensión de daños en personas	Extensión de daños en instalaciones	Extensión de daños en centro de datos	Se afecta el servicio al afiliado (S/N)	
Interrupción mayor	<p>El incidente genera un riesgo que atenta contra la vida de las personas.</p> <p>Hay una afectación y/o ausencia de más del 50% del personal asociado a los procesos / servicios impactados.</p>	<p>El incidente genera un riesgo que atenta con una destrucción o inhabilitación de las instalaciones de SIACAP</p>	<p>El incidente generó la destrucción o inhabilitación total del centro de datos o de componentes tecnológicos necesarios para brindar los servicios.</p>	<p>El incidente no permite brindar los servicios críticos de SIACAP.</p>	<p>Si es un desastre evidente, donde la destrucción de los daños es extensa o devastadora, considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocar inmediatamente al Equipo de Administración de Crisis. • Activar las Estrategias de Recuperación para los procesos impactados. <p>El Equipo de Respuesta a Emergencias debe ser notificado lo más pronto posible y deberán convocarse después del impacto.</p>



Nivel	Criterios para dimensionar la extensión de los daños y convocar al equipo de administración de crisis *				Acciones sugeridas
	Extensión de daños en personas	Extensión de daños en instalaciones	Extensión de daños en centro de datos	Se afecta el servicio al afiliado (S/N)	
Interrupción Moderada	<p>El incidente pone en riesgo la salud de las personas.</p> <p>Hay una afectación y/o ausencia de personal menor al 50%.</p>	<p>El incidente no genera la afectación de las instalaciones del edificio o genera un riesgo que atenta con la destrucción o inhabilitación parcial de algún área de las instalaciones de SIACAP.</p>	<p>El incidente genera un riesgo que atenta con una destrucción o inhabilitación parcial del centro de datos (componentes de la plataforma que no corresponden a las aplicaciones críticas).</p>	<p>El incidente no permite brindar los servicios críticos de SIACAP</p>	<ul style="list-style-type: none"> El Equipo de Administración de Crisis es convocado y evalúa la activación de planes, de acuerdo con la situación que haya generado el incidente.



ANEXO # 4

Alternativas de comunicación

A continuación, se presentan las alternativas base para el diseño de los comunicados:

Audiencia	Vocero Oficial (Cargo)	Canal de comunicación
Medios	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados de prensa • Conferencias de prensa • Entrevistas • Comunicados informativos vía redes sociales
Personal	Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)	<ul style="list-style-type: none"> • Árbol de llamada • Reuniones informativas • Página web de la entidad • Correo interno
Familiares personal del	Oficina Institucional de Recursos Humanos (Laura Pinnock)	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas de atención telefónicas • Instalaciones / áreas asignadas para atención de familiares • Cartas personales de la Secretaría Ejecutiva o vocero oficial.
Proveedores	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)	<ul style="list-style-type: none"> • Anuncios en los medios de comunicación • Reuniones informativas • Comunicados informativos • Cartas del vocero oficial
Organismos gubernamentales / reguladores	Departamento de Estudios Económicos (Manuel León)	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas de la Secretaría Ejecutiva, o vocero oficial • Reuniones informativas • Comunicados informativos
Afiliados	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)	<ul style="list-style-type: none"> • Anuncios en los medios de comunicación • Publicidad impresa • Líneas de atención a audiencias. • Comunicados informativos.



ANEXO # 5

Procedimiento de comunicación en crisis

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1.	Recibir la notificación del incidente	<p>El Líder del Continuidad de Negocios, recibe la notificación de la situación presentada y los impactos sobre las personas, edificaciones, equipos, tecnología, telecomunicaciones, recurso humano y proveedores / terceros por parte de alguna de las siguientes fuentes autorizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Respuesta a Emergencias • Equipo de Recuperación y Restauración • Equipo de Análisis de Impacto al Negocio <p>Verificar que tiene disponible la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal impactado por la situación de emergencia. • Zonas impactadas. • Tiempo de no disponibilidad identificado. • Autoridades que brindaron apoyo en las actividades de contención. • Los hechos sobre el incidente presentado. 	<p>Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)</p>
2.	Notificar al personal de apoyo a los comunicados y al Equipo de Administración de Crisis	<p>El Líder de Continuidad de Negocios contacta a las personas y áreas de la entidad que van a apoyar el manejo de comunicados (Asesor en Relaciones Públicas y Encargada de Recursos Humanos).</p> <p>Identificar la información de contacto con el apoyo del Árbol de Llamadas.</p> <p>También, debe realizar la notificación del incidente al Equipo de Administración de Crisis, para que se encuentren alerta ante el evento.</p> <p>En la notificación, el Líder debe comunicar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información disponible sobre el incidente. • Sitio establecido para la operación de los procesos críticos de la entidad afectados. 	<p>Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)</p>



No.	Actividad	Descripción	Responsable
3.	Establecer los lineamientos estratégicos de la comunicación en crisis	<p>Según la información de la extensión de la crisis, el Líder de Continuidad de Negocios, en conjunto con el Asesor en Relaciones Públicas, deben realizar el siguiente análisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las audiencias y estrategias diseñadas para generar los comunicados. Apoyarse en las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Quiénes fueron afectados por la crisis? ▪ ¿Quiénes pueden afectar a la entidad? ▪ ¿Quiénes necesitan saber? ▪ ¿Qué otras audiencias deberían saber sobre el incidente? <p>Igualmente, consultar el Anexo #4 – “<i>Alternativas de comunicación</i>”. En este documento se podrá identificar para cada audiencia impactada los canales establecidos y los voceros asignados.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Evaluar si la entidad aplicará una estrategia de “bajo o alto perfil” en las comunicaciones. Es decir, cuestionarse, entre otros aspectos, los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué información se debe manejar al interior de la entidad y cuál se publicará? ▪ ¿Qué información válida se puede comunicar inmediatamente? ▪ ¿Qué información está en proceso de verificación e investigación? ▪ Evaluar la naturaleza de la responsabilidad que tiene la entidad sobre la crisis. ▪ Establecer la postura que tendrá en los comunicados. 	<p>Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)</p> <p>Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)</p>
4.	Validar el análisis realizado	El Líder de Continuidad de Negocios presenta a la Secretaría Ejecutiva y a los encargados de áreas de negocios de la entidad el análisis realizado.	<p>Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)</p> <p>Secretario Ejecutivo (Rolando Mejía)</p>



No.	Actividad	Descripción	Responsable
5.	Generar el comunicado	<p>El Jefe de Relaciones Públicas, debe construir los mensajes a las audiencias impactadas, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Los mensajes guía definidos por la entidad, si estos fueron predefinidos. (puede utilizar la información en el Anexo#7 – “Diseño de mensajes”). b. Los lineamientos estratégicos para las comunicaciones, aprobados por la Secretaría Ejecutiva. c. La información disponible sobre el incidente. <p>Adicionalmente, debe indagar sobre la información adicional acerca de la crisis, que no haya sido suministrada en la notificación inicial.</p>	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)
6.	Aprobar los comunicados	<p>El Jefe de Relaciones Públicas presenta su comunicado para aprobación de la Secretaría Ejecutiva.</p> <p>Si el mensaje fue aprobado, ir a la actividad 9 “Asegurar el alistamiento para la emisión de los comunicados”.</p> <p>Sino fue aprobado, ir a la actividad 7 “Realizar ajustes en el mensaje”.</p>	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)
7.	Realizar ajustes a los comunicados	<p>Si el mensaje NO fue aprobado, el Jefe de Relaciones Públicas debe realizar los ajustes necesarios en los mensajes, de acuerdo a los comentarios realizados por la Secretaría Ejecutiva y los encargados de las áreas de negocio de la entidad.</p> <p>El Jefe de Relaciones Públicas envía el comunicado con los ajustes nuevamente a la Secretaría Ejecutiva para evaluar su contenido (Actividad 6).</p>	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)
8.	Notificar a los voceros oficiales	Realizar una notificación preliminar a los voceros para que estén informados de la situación que se está presentando en la entidad y la necesidad de su disponibilidad para apoyar la emisión de comunicados.	Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bórcenas)



No.	Actividad	Descripción	Responsable
9.	Asegurar el alistamiento para la emisión de los comunicados	<p>Una vez el mensaje ha sido aprobado por la Secretaría Ejecutiva, el Jefe de Relaciones Públicas debe tener en cuenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Contactar al vocero y compartirle el mensaje final aprobado. b. Validar la disponibilidad de los canales establecidos para cada mensaje. c. Gestionar todos los elementos para finalizar el alistamiento del canal. 	Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)
10.	Emitir el comunicado	<p>Los voceros oficiales transmiten el mensaje a la audiencia correspondiente, de acuerdo con los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Canal de comunicación establecido. b. Mensaje definido para la audiencia. 	Voceros
11.	Monitorear la información que circula sobre la crisis	<p>Validar permanentemente la información que circula interna y externamente sobre la crisis.</p> <p>El monitoreo deben realizarlo a partir de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Información sobre cambios/evolución de la atención a la emergencia, dada por el Equipo de Continuidad del Negocio. b. Información sobre la crisis emitida en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión e Internet). c. Información sobre consultas, quejas y reclamos obtenida a través de canales de atención a audiencia impactadas: líneas telefónicas, correos electrónicos, entre otros. d. Información de los empleados u otro personal (interno y externo). <p>Durante el monitoreo, se debe identificar nuevas necesidades de comunicación, como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Notificar sobre el avance y control de la crisis. b. Realizar aclaraciones/correcciones sobre información errónea. c. Publicar nuevas líneas/canales de atención a las audiencias (afiliados, familiares, entre otros). 	<p>Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)</p> <p>Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)</p>



No.	Actividad	Descripción	Responsable
		d. Lineamientos hacia afiliados sobre ajustes en los servicios.	
12.	Gestionar y controlar la información	<p>Durante el monitoreo, se debe identificar y controlar situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Emisión de comunicados a través de fuentes no autorizadas. b. Información "entrante" que no se está canalizando oportunamente para apoyar la toma de decisiones. c. Comunicados con información imprecisa. d. Fallas en los canales habilitados para emitir o recibir la información. e. Rumores dentro del personal. f. Rumores o comunicados que pueden generar litigios para la entidad. g. Campañas publicitarias de la entidad que no deberían estar operando durante la contingencia. 	<p>Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas)</p> <p>Oficina de Relaciones Públicas (Judith Jiménez)</p>

Nota: En caso de que se inicie el Plan de Comunicación en Crisis durante un periodo de ausencia (misión oficial dentro o fuera del país, seminarios, conferencias, vacaciones, u otro) del Secretario Ejecutivo principal se debe seguir las siguientes indicaciones:

- a) **Misión Oficial (dentro del país) y/o seminarios:** el Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas), debe contactar al Secretario Ejecutivo y notificarle de la activación del Plan de Crisis.
- b) **Misión Oficial (fuera del país), conferencias, seminarios, periodo de vacaciones:** el Líder de Continuidad de Negocio (Miriam Bárcenas), debe contactar al Secretario Ejecutivo – Encargado y notificarle de la activación del Plan de Crisis.



ANEXO # 6

Esquema de comunicación

Este documento tiene como objetivo servir de apoyo para consignar las audiencias relevantes que la entidad incluirá dentro de sus estrategias de comunicación ante una crisis.

Audiencia	Vocero Oficial	Canal
<Escribir en esta columna los tipos de audiencias relevantes para la entidad, que pueden ser impactadas durante un evento de desastre o interrupción mayor>	<Escribir el cargo / rol de la persona encargada de transmitir los mensajes a la audiencia>	<Escribir los canales que la entidad habilitará para recibir / emitir comunicados a esta audiencia>
Comentarios		
<Observaciones acerca de los elementos definidos para la comunicación con audiencias>		

Firmas de aprobación

Firma

Firma

Nombre:

Nombre:

Área:

Área:

Cargo:

Cargo:



ANEXO # 7

Diseño de mensajes

Este documento soporta el diseño de los mensajes que deben ser transmitidos a las audiencias impactadas por la ocurrencia de un evento de desastre o interrupción mayor; o a audiencias incluidas en procesos de sensibilización sobre temáticas de continuidad.

Audiencia	<Establecer la audiencia a la que está dirigida el mensaje: afiliados, proveedores, personal, etc.>
Canal	<Mecanismo establecido por la entidad para liberar el mensaje a la audiencia. Ejemplo: correo electrónico, rueda de prensa, etc.>
Recursos requeridos	<p><En esta sección se incluyen la relación de recursos logísticos requeridos para implementar la estrategia de comunicación, según el canal o canales seleccionados.></p> <p>Ejemplo: si el canal es una rueda de prensa, se requiere una sala con de sillas, micrófonos, etc.</p>



Diseño del Mensaje

Objetivo del comunicado: <propósito del comunicado. Ejemplo: notificación inicial sobre la ocurrencia de una emergencia o mensaje de avance de status sobre la emergencia presentada>

Texto del mensaje:

<Consigne el mensaje teniendo en cuenta:

Si es un mensaje para comunicar a la audiencia el incidente que genero la situación de crisis, tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Naturaleza de la emergencia.
2. Descripción de la situación de emergencia.
3. Extensión de los daños en infraestructura, personas (número, no nombres), tecnología.
4. El tiempo estimado de interrupción en las operaciones de la entidad.

Si es un mensaje para comunicar la evolución y el desarrollo de la crisis tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Hacer referencia al objeto del comunicado anterior e informar los cambios y/o avances.
2. Tiempo estimado faltante para la restauración de las operaciones en el ambiente principal.

Comentarios :<En esta sección puede contener sugerencias a considerar cuando el mensaje deba ser emitido.>

Registro de firmas

Firma del Generador del Mensaje

Firma de Aprobación

Nombre:

Área:

Cargo:

Nombre:

Área:

Cargo:



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		Código: INST-TIC-004-2018
	Fecha de Creación: febrero 2018	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 4.0

OBJETIVO:

El Plan de Administración de Crisis (PAC) proporciona un conjunto de procedimientos documentados para coordinar las decisiones y las comunicaciones en todo un evento de crisis. Este plan y los procedimientos asociados también se ocupan de la evaluación de daños y necesidades de activación del Plan de Continuidad de Negocios de SIACAP (en adelante, la entidad).

ALCANCE:

El instructivo aplica a la tecnología de la información y los recursos que apoyan la operación continua de las funciones de la entidad. Además, se aplica a todas las áreas de negocio que apoyan las operaciones en toda la entidad; incluidas las actividades llevadas a cabo por los proveedores críticos.

GLOSARIO:

1. **Actividades de contención de la emergencia:** actividades para mitigar el impacto sobre las personas y los daños en la infraestructura de una organización, a causa de la ocurrencia de un incidente.
2. **Administración de crisis:** (I) coordinación general de una organización para responder a una crisis, de una manera efectiva y oportuna, con el objetivo de evitar o minimizar daños en la reputación, rentabilidad y habilidad de operación de la organización. (II) ejecución de las actividades de comando, control y coordinación para responder a un evento de desastre a través de las fases de activación, recuperación y retorno.



3. **Árbol de llamadas:** documento que muestra gráficamente el orden de llamadas usado para contactar a personas clave en la administración de la crisis (equipos de continuidad, personal, operarios, etc.), ante un incidente clasificado como un evento de desastre.
4. **Activos de la entidad:** Son aquellos bienes tangibles o intangibles que posee la entidad (mobiliario, equipos, recursos, etc.)
5. **Centro de Comando de Crisis (CCC):** (I) es la localidad utilizada por el Equipo de Administración de Crisis para administrar un evento de desastre o interrupción mayor. (II) es el lugar donde se ejercen las actividades de comando, control y coordinación para el desarrollo y evolución de la crisis. Este lugar debe estar disponible para que las partes interesadas puedan comunicarse y obtener información acerca de los esfuerzos de recuperación.
6. **Centro de Operación Alterno:** Se refiere al sitio designado por la entidad, en donde se llevarán a cabo las operaciones que soportan los procesos críticos de la entidad, en caso de que el centro de operación principal se vea afectado por un desastre. Este centro alerno debe estar ubicado en una locación alejada del centro principal para evitar ser impactado por el mismo desastre.
7. **Crisis / Evento de crisis:** (I) evento que, en caso de no ser manejado apropiadamente, puede causar un impacto dramático en la reputación, rentabilidad, o habilidad de operación de la organización. (II) evento, natural o causado por el hombre, que tiene o amenaza con tener un impacto en la habilidad de la organización para continuar sus operaciones, por un periodo de tiempo.
8. **Comando:** La habilidad que tiene la entidad, o parte de ésta, para dirigir las acciones sobre sus recursos, tanto físicos como de personal.
9. **Control:** La capacidad que tiene la entidad para dirigir las operaciones estratégicas, tácticas y operativas para cumplir con una función asignada. Incluye la habilidad para dirigir las actividades de otros compromisos con el fin de finalizar dicha función.



10. **Coordinación:** La integración del juicio de expertos de todas las entidades de apoyo y roles involucrados en la contingencia para atender exitosamente la crisis, de una forma efectiva y eficiente.
11. **Desastre Evidente:** (I) evento catastrófico que, por su extensión de daños y magnitud, genera una interrupción mayor, y la no disponibilidad de los procesos de la entidad. (II) evento que causa daños inaceptables que generan una crisis y la inmediata activación de planes de continuidad para la recuperación de funciones y procesos críticos de la entidad
12. **Emergencia:** (I) situación inesperada o inminente que puede causar pérdidas humanas, destrucción de la edificación y/o interrupción en la operación normal. (II) un evento inesperado que requiere atención y manejo inmediato para evitar pérdidas humanas y económicas.
13. **Entidades de apoyo:** entidades, nacionales o locales, creadas por el Gobierno para brindar apoyo ante situaciones de emergencia que puedan afectar de alguna manera a los ciudadanos y/o alterar el orden público. Algunos ejemplos son: Cruz Roja Nacional, Protección Civil, Policía Nacional, Bomberos, etc.
14. **Evacuación:** (I) desplazar personas de un lugar que representa peligro, a un lugar seguro. (II) conjunto de procedimientos y acciones tendientes a que las personas amenazadas por una emergencia (incendio, temblor, inundación, atentado terrorista, escape de gases, derrames de sustancias peligrosas, etc.), protejan su vida e integridad física mediante su desplazamiento a lugares de menor riesgo y con condiciones seguras.
15. **Evento de desastre:** (I) situación que lleva a la falta total o parcial de disponibilidad de las operaciones que soportan los procesos críticos de la entidad, por un periodo prolongado. (II) incidente que implica la activación de los planes de recuperación establecidos por la entidad.
16. **Escalamiento:** proceso por el cual la información de incidentes es comunicada a través de la cadena de comunicación establecida en la organización.



17. **Incidente:** ocurrencia de un evento, el cual no hace parte de la operación normal de la entidad y que podría generar una interrupción o un impacto negativo en los servicios prestados por entidad. En algunos casos podría convertirse en un evento de desastre.
18. **Interrupción mayor:** interrupción por un periodo prolongado (mayor al tiempo máximo tolerable de interrupción para un proceso o servicio) y que requiere el uso de los planes de recuperación de procesos y/o planes de recuperación de TI.
19. **Interrupción menor:** interrupción por un periodo corto. No requiere el uso de los planes de recuperación de procesos y/o planes de recuperación de TI. Estas interrupciones son atendidas a través de las actividades administrativas de operación normal de la entidad para resolver incidentes.
20. **Nivel de emergencia:** evaluación que permite dimensionar la extensión de daños generados por un incidente, para establecer acciones a seguir.
21. **Planes de continuidad:** (I) proceso de desarrollo y documentación de procedimientos que permiten a una organización responder a un evento de desastres que dura por un periodo de tiempo inaceptable, y volver a operar sus funciones y procesos críticos después de una interrupción. (II) en el contexto de la entidad, los planes de continuidad contienen a las estrategias de recuperación de procesos y al plan de recuperación de TI.
22. **Estrategias de recuperación de procesos:** documento que define las estrategias, los recursos, las acciones, tareas e información requerida para manejar los esfuerzos para la recuperación de los procesos. Se refiere a los esfuerzos para dar continuidad a la operación de procesos críticos de la compañía, cuya no disponibilidad genera impactos cuantitativos y/o cualitativos superiores. Este documento está referido como "Estrategias de Continuidad".
23. **Plan de recuperación de Desastres (DRP):** documento que define los recursos, las acciones, tareas, respaldos y datos requeridos para manejar los esfuerzos para la recuperación de la plataforma de tecnología de la información, alojada en el centro de datos de la entidad.



24. **Periodo corto:** tiempo de interrupción en el cual no se generan impactos cuantitativos o cualitativos significativos que afecten la reputación, la rentabilidad o la habilidad de operación de la organización.

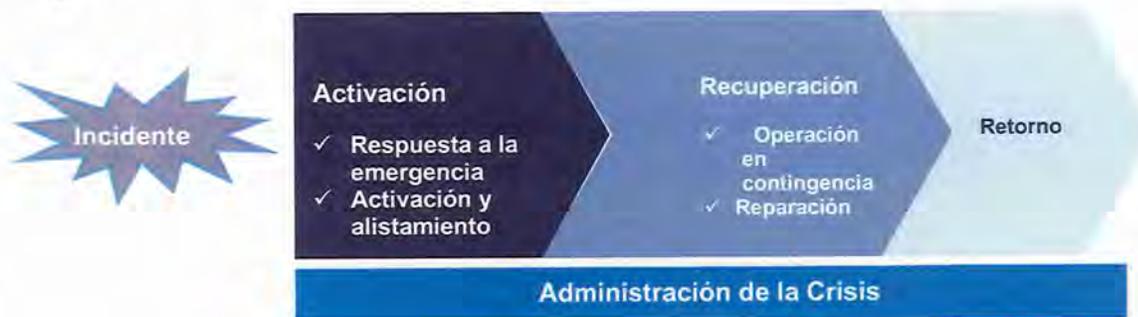
25. **Periodo prolongado:** tiempo de interrupción en el cual se pueden generar impactos cuantitativos o cualitativos que afecten la reputación, la rentabilidad o la habilidad de operación de la organización en forma significativa.

26. **Tiempo de recuperación objetivo (RTO):** representa la cantidad máxima de tiempo que los procesos y servicios claves de la entidad pueden no estar disponibles, antes de que haya consecuencias considerables.

INFORMACIÓN DETALLADA DEL INSTRUCTIVO.

Enfoque Metodológico

La administración de la crisis requiere el desarrollo y la ejecución de las fases de activación, recuperación y retorno como se muestra en la siguiente figura:



Al presentarse un incidente, éste puede impactar a la entidad y generar consecuencias tales como:

- Potenciales pérdidas humanas.
- Daño significativo en la infraestructura.
- Repercusiones legales.
- Daño en la imagen y confianza de los afiliados.



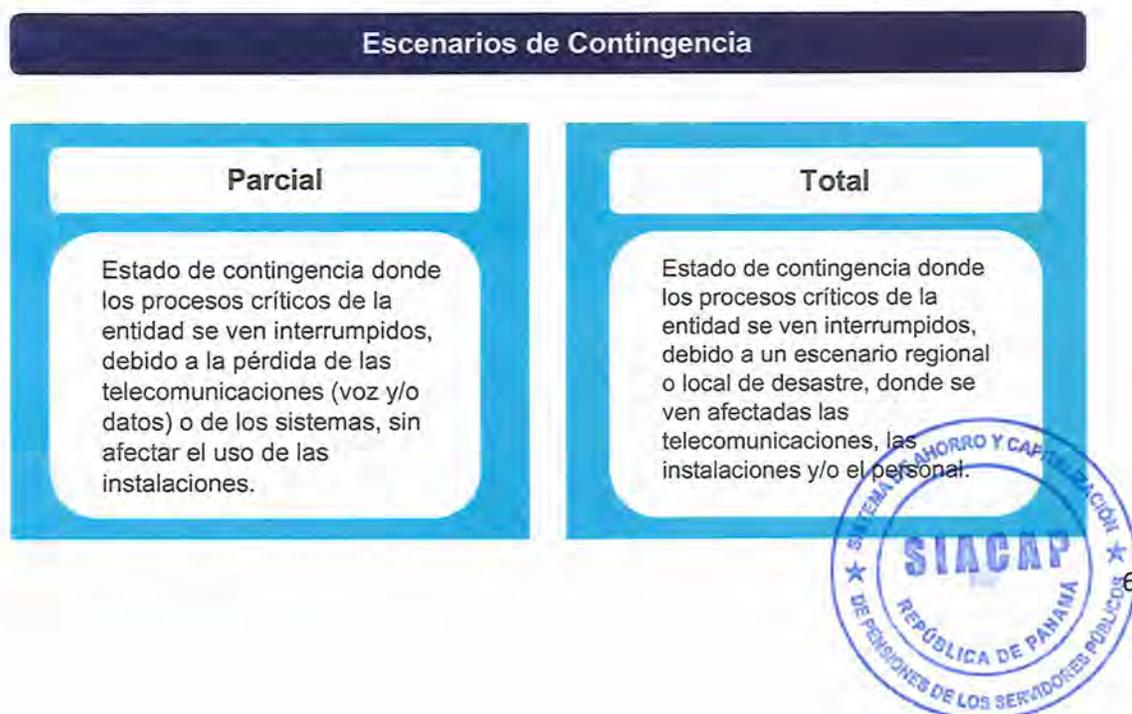
Para coordinar las acciones a seguir y mitigar dichas consecuencias, se debe establecer un esquema de administración de la crisis.

Dicho esquema se desarrolla transversalmente, dando soporte desde la respuesta a la emergencia hasta el retorno a operación normal, a través de las siguientes actividades:

- Gestionar el incidente dando respuesta a la emergencia.
- Realizar comunicados a los colaboradores, afiliados, prensa y otros (si es necesario).
- Establecer planes de recuperación de procesos críticos y de recuperación de TI.
- Tomar decisiones estratégicas para la recuperación.
- Gestionar el cierre de actividades en el centro de operación alterno y el retorno a operación normal.

Escenarios de contingencia

La definición de escenarios de contingencia permite establecer acciones a seguir en caso de que se vean interrumpidas, de manera parcial o total, las operaciones de SIACAP. Un escenario de contingencia ilustra algún incidente que pueda materializarse y define lo necesario para poder continuar con la operación en dicho caso.



Un escenario de contingencia que amerite la activación del Plan de Continuidad de Negocios de la entidad es aquel que incluye las siguientes interrupciones, pero que no está limitado a ellas:

Interrupciones por eventos naturales	Interrupciones técnicas	Interrupciones provocadas por el hombre
Incendios	Fallas de Hardware	Ataques cibernéticos
Explosiones	Fallas de software	Violaciones de seguridad
Inundaciones	Interrupciones de servicios públicos	Empleados disgustados
Tormentas eléctricas	Interrupciones de las telecomunicaciones (voz y/o datos)	Disturbios civiles/terrorismo
Sismos/Terremotos	Ausencia de agua o electricidad a nivel nacional o por periodos de tiempo prolongados	Colapso del edificio/Infraestructura
Fuego en instalaciones o áreas aledañas		Sabotaje
Enfermedades extremas/pandemias		
Infestación animal		

A continuación, se presenta el enfoque metodológico para abordar las fases de activación, recuperación y retorno, en caso de que un incidente genere un evento de desastre o una interrupción mayor.

a) Activación

Esta fase se desarrolla en dos grupos de actividades clave: respuesta a la emergencia y activación y alistamiento. A continuación, se describe cada uno de ellos:

i. Respuesta a la emergencia

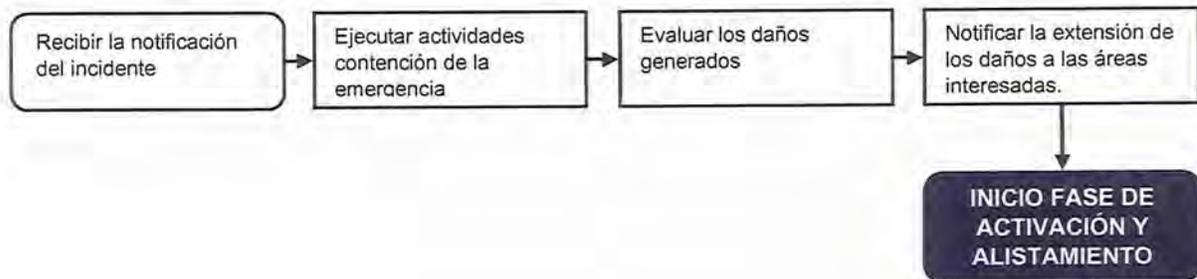
Se refiere a las actividades que establecen las acciones a ejecutar, por parte de SIACAP, para contener la emergencia al presentarse un incidente que pueda causar daños en las personas y/o en la infraestructura. Estas actividades son ejecutadas por el Equipo de Respuesta a Emergencias. Dentro



de las actividades para dar respuesta al evento de desastre se encuentran:

- Emplear el árbol de llamadas, de acuerdo al evento suscitado para notificar el siniestro.
- Evaluar y velar por la seguridad de las personas e infraestructura de la entidad.
- Reportar el incidente a las diferentes instancias que apliquen. Por ejemplo, un incendio fuera de control se reportaría a los bomberos.
- Ejecutar actividades de recuperación en contingencia.
- Ejecutar el retorno a la operación normal.

A continuación, se presenta el flujo de actividades generales a desarrollar:



ii. Activación y alistamiento

En esta etapa se evalúa la necesidad de activar o no el Plan de Continuidad de Negocios, según la extensión de los daños y el tiempo estimado de recuperación. En estas actividades intervienen el Equipo de Administración de Crisis y el Líder de Continuidad de Negocios de la entidad.



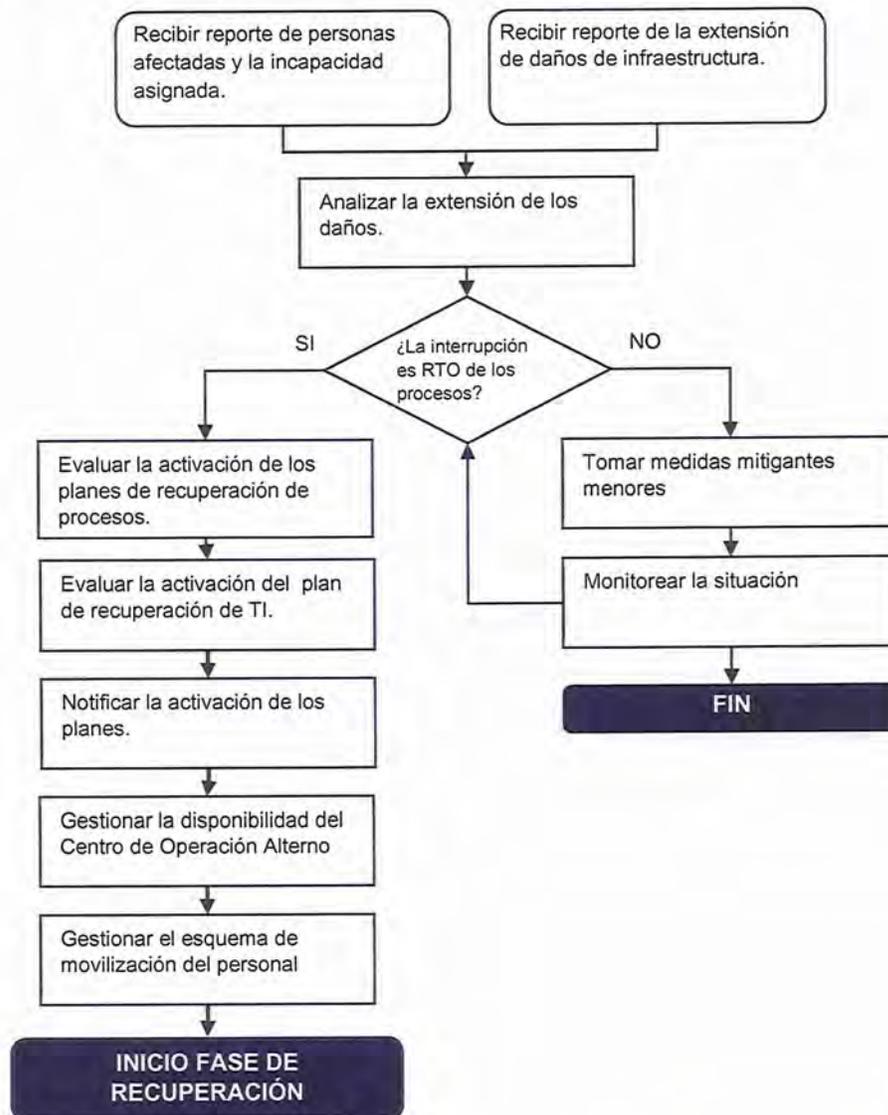
A continuación, se presentan las acciones clave a ejecutar:

1. **Análisis de la extensión de los daños:** se lleva a cabo un análisis de la información que se tiene disponible para determinar la extensión de daños, con base en los siguientes factores:
 - El impacto en el personal.
 - El impacto en instalaciones y zonas afectadas (a nivel local, regional o nacional).
 - El impacto sobre la tecnología que soporta los procesos críticos de la entidad.
 - El tiempo estimado de la interrupción.
 -

Si es un desastre evidente, se debe activar inmediatamente el Plan de Continuidad de Negocios; de lo contrario se realiza la valoración conjunta de los factores presentados anteriormente.
2. **Definir la activación de los planes:** en esta actividad se determina la activación o no de las estrategias de continuidad definidas y documentadas para los procesos críticos, considerando el entendimiento de la extensión de los daños.
3. **Evaluación de la disponibilidad del Centro de Operación Alterno,** y de los recursos requeridos para soportar la operación de los procesos críticos.
4. **Movilización** del personal hacia el Centro de Operación Alterno.



A continuación, se presenta el flujo general de las actividades:



b) Recuperación

En la fase de recuperación, se deben establecer los procedimientos para dar continuidad a los procesos afectados y para reparar los recursos que se vieron impactados por el evento de un desastre. En esta fase intervienen los dueños de los procesos afectados (como Líderes de Continuidad de los procesos a su cargo), el Equipo de Administración de Crisis, el Líder de Continuidad del Negocio y el Equipo de Recuperación y Restauración. Las actividades generales por desarrollar son:

i. Operación en contingencia:

- Iniciar la operación del proceso en el Centro de Operación Alterno.
- Monitorear el desarrollo de las actividades que se están llevando a cabo en el Centro de Comando Alterno durante la operación en contingencia.

El flujo de actividades se presenta a continuación:



ii. Recuperación y restauración:

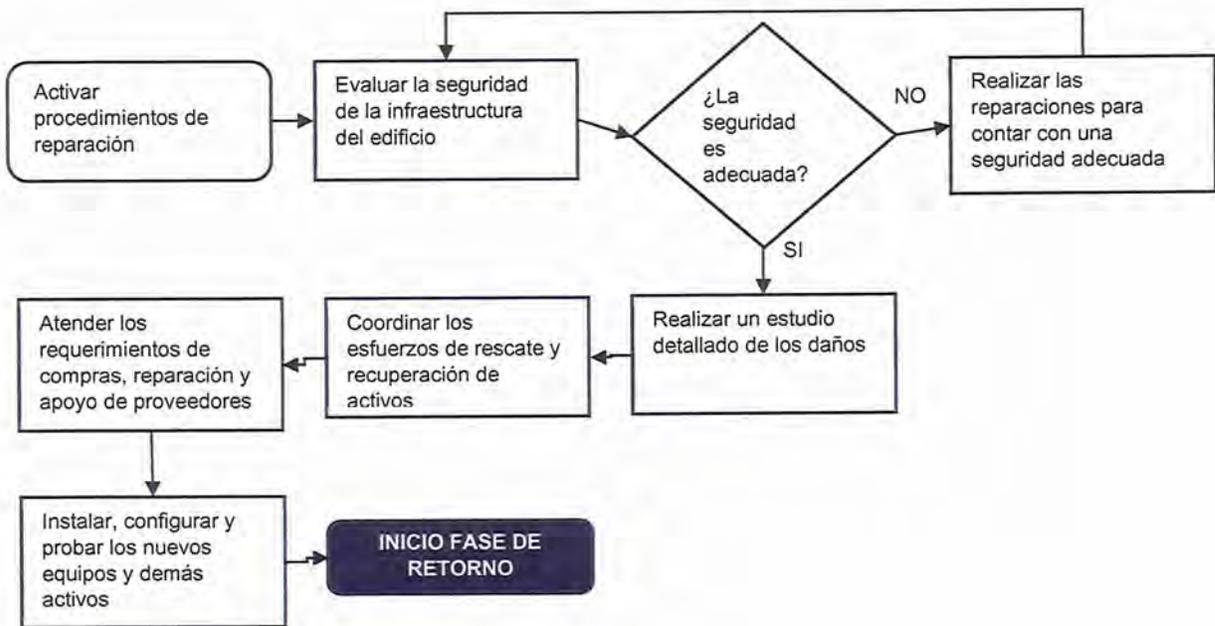
Las actividades generales de recuperación y restauración se desarrollan para restablecer la operación en el sitio principal, así:

- Validar que la seguridad física del edificio, del proceso y/o donde se aloja el centro de datos principal, sea adecuada para permitir el acceso al Equipo de Recuperación y Restauración.



- Coordinar los esfuerzos de recuperación de activos.
- Definir el tiempo estimado de reparación.
- Establecer los requerimientos de compras y/o reparación de instalaciones y equipos.
- Aprobación de estrategias de reparación.
- Ejecutar las estrategias (compras y/o reparaciones).

A continuación, se muestra el flujo general de actividades:



c) Retorno

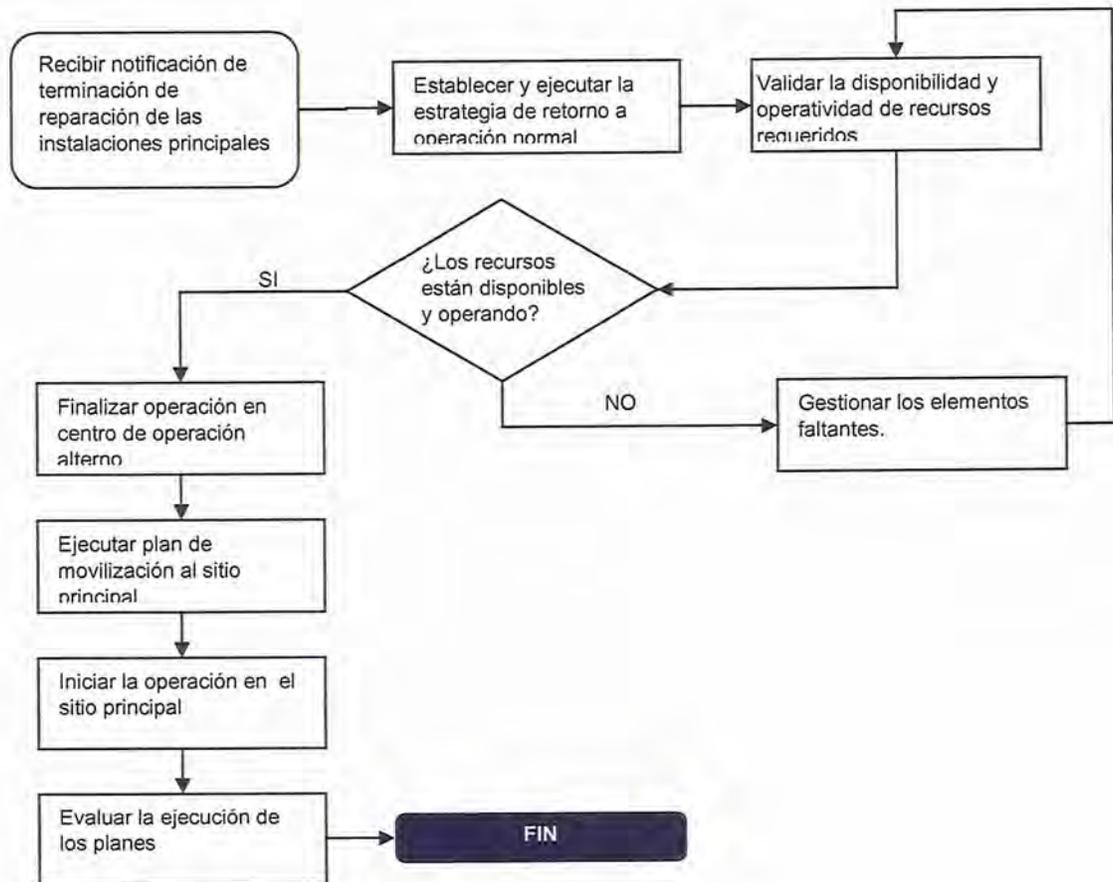
En esta fase, se establecen los procedimientos para hacer el cierre de la operación en contingencia y dar inicio a las actividades de retorno, una vez haya finalizado los procedimientos de reparación del sitio principal.

A continuación, se presentan los elementos generales que deben ser considerados:

- i. Establecer la estrategia de retorno que utilizará SIACAP, definiendo elementos como:
 - Fecha del retorno a las instalaciones.
 - Esquema de activación de servicios en el sitio principal (escalonado o simultáneo).
 - Estrategia de movilización del personal.
 - Apoyos internos y externos requeridos.
- ii. Asegurar los recursos para iniciar la operación en el sitio principal, verificando y gestionando su disponibilidad. Algunos recursos que considerar son: instalaciones, ambiente tecnológico central, servicios de terceros, puestos de trabajo, etc.
- iii. Probar la operatividad del sitio principal, comprobando que tanto la información como los recursos soportarán exitosamente los procesos críticos de la entidad.
- iv. Cerrar el centro alterno de operación, asegurando que la información y recursos utilizados en contingencia se encuentran debidamente resguardados o han sido eliminados, según se requiera.
- v. Movilizar al personal y reiniciar la operación en el ambiente principal.
- vi. Evaluar el proceso de atención de la contingencia.



El flujo de actividades se presenta a continuación:



Herramientas para la administración de crisis

Con el objetivo de implementar el enfoque de Administración de Crisis dentro del Plan de Continuidad de Negocios, se definieron las siguientes herramientas:

- **Matriz de niveles de emergencia:** herramienta que sugiere acciones a seguir, dependiendo del tipo de daños generados por el evento de desastre. El detalle de la matriz se encuentra en la sección de Anexo #2 - "Matriz de Niveles de Emergencia" de este documento.



- **Mecanismos de comunicación:** protocolos básicos para establecer las comunicaciones durante una crisis, tanto con audiencias internas como externas. El detalle de estos protocolos se encuentra detallado en el documento denominado PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS (INST-TIC-002-2018).

Centro de comando de crisis (CCC)

En esta sección se presentan los requerimientos del Centro de Comando de Crisis, en adelante CCC, para comandar, controlar y coordinar las actividades esenciales de escalamiento y atención de la emergencia, dentro de la administración de la crisis.

a) Tipos de centro de comando

Una organización debe tener definidos dos centros de comando, dependiendo de la extensión de los daños y los tiempos de respuesta requeridos, así:

i. Centro de comando principal

Este centro de comando debe estar ubicado dentro de las instalaciones donde operan los procesos. Es el lugar donde el Equipo de Continuidad de Negocio se reunirá para tomar decisiones inmediatas, con el propósito de coordinar las actividades de respuesta a la emergencia. Este centro de comando no estará disponible si el evento genera la destrucción total del edificio donde éste se aloja.

ii. Centro de comando alterno

Este centro de comando debe estar ubicado en una locación alejada del edificio donde operan los procesos (mayor a 5 km de distancia), para evitar ser impactado por el mismo desastre. Este sitio será utilizado en caso de que el Centro de Comando Principal no esté disponible.



iii. Ubicación de los centros de comando

Tipo	Localidad	Condición
Centro de comando principal	Plaza América, Locales 7, 13 y 15. Calle Jorge Zarak, entre Vía España y Vía Fernández de Córdoba	El edificio de Plaza América se encuentra disponible.
Centro de comando alterno	No Disponible	No Disponible

En los centros de comando mencionados, se emplearán los recursos de comunicación que se encuentren disponibles.

Adicionalmente, en caso de no ser posible realizar una reunión presencial, se plantea realizar la coordinación de la emergencia por medio de mecanismos alternos (teléfono, celular, correo electrónico, entre otros).

b) Recursos del CCC

El CCC debe estar equipado con los recursos necesarios para controlar y comandar las acciones de recuperación de instalaciones, procesos y ambiente tecnológico impactado. Deben estar disponibles aquellos recursos descritos en las diferentes estrategias de continuidad desarrolladas para los procesos críticos de la entidad. Para ello requiere contar, como mínimo, con los siguientes elementos:

- Elementos de comunicación (teléfonos fijos y celulares, entre otros)
- Recursos tecnológicos necesarios (computadoras, accesos a Internet, equipos de videoconferencia, etc.)
- Puestos de trabajo / mesas de reunión
- Suministro confiable de fluido eléctrico
- Planos de los edificios con el cableado y ubicación de los recursos
- Árbol de Llamadas del Plan de Continuidad
- Equipo médico que contenga los elementos básicos para soportar primeros auxilios

En la sección de **Anexo #1** – “Formulario sugerido de recursos del centro de comando”, de este documento, se presenta un formulario sugerido que podría utilizar la entidad para inventariar los recursos que mantiene en su CCC.



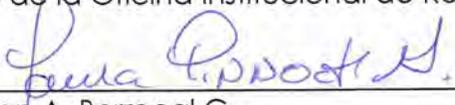
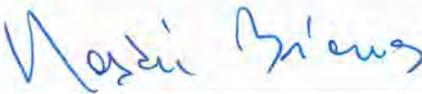
REFERENCIAS:

- POL-TIC-008-2018** - PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES
- PROC-TIC-023-2018** - PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES
- INST-TIC-002-2018** - PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS
- INST-TIC-005-2018** - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP



REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	
REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Analista de Sistemas y Métodos - Líder de Continuidad
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0.0	Documento Inicial	DELOITTE	Jefe de la Unidad de Informática	Enero 2015
1.0	Revisión y Actualización Anual 2017 Cambio en la Estructura Organizativa	Analista de Sistemas y Métodos Informáticos	Jefe de la Unidad de Informática	Julio 2017
2.0	Revisión y Actualización Anual 2018	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Febrero 2018
3.0	Revisión y Actualización Anual 2021. <ul style="list-style-type: none"> Añadió la notificación referente a la firma del Auditor Interno. Actualización de los designados en los Equipos de Continuidad de Negocio de SIACAP. 	Analista de Organización y Sistemas	Jefe de la Unidad de Informática	Junio 2021
4.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Unidad de Informática	Julio 2022



ANEXO #1

Formulario sugerido de recursos del centro de comando

Requerimientos de los centros de comando
Este documento tiene como objetivo presentar los recursos con los que cuentan los centros de comando de crisis de SIACAP para soportar el escalamiento y atención de la emergencia.

1. Ubicación del Centro de Comando de Crisis Principal

Dirección	Número telefónico
<Dirección completa del lugar definido por la entidad como centro de comando de crisis principal >	<Números telefónicos del centro de comando >

2. Recursos del Centro de Comando de Crisis Principal

Recurso	Cantidad	Observación
Nombre del recurso	Escribir la cantidad con los que cuenta la entidad	Escribir observación acerca del recurso(s)



3. Ubicación Centro de Comando de Crisis Alterno

Dirección	Número telefónico
<Dirección completa del lugar definido por la entidad como centro de comando de crisis alterno >	<Números telefónicos del centro de comando >

4. Recursos del Centro de Comando de Crisis Alterno

Recurso	Cantidad	Observación
Nombre del recurso	Escribir la cantidad con los que cuenta la entidad	Escribir observación acerca del recurso(s)

Comentarios
<Observaciones acerca de los recursos con los que cuentan los diferentes CCC>

5. Firmas de Aprobación de los centros de comando

Firma

Firma

Nombre:

Nombre:

Área:

Área:

Cargo:

Cargo:



ANEXO #2

Matriz de niveles de emergencia

Durante la evaluación del incidente, el Líder de Continuidad de Negocio se apoya en una matriz de niveles de emergencia que le permite guiar las acciones a tomar según la extensión de los daños.

La matriz contiene la siguiente información:

- **Nivel:** tipo de interrupción que se puede presentar.
- **Extensión de daños en personas:** se indican las consecuencias que puede generar el evento de desastre en el personal.
- **Extensión de daños en instalaciones:** se indican las consecuencias que puede generar el evento de desastre sobre las instalaciones.
- **Extensión de daños en centro de datos:** se indican las consecuencias que puede generar el evento de desastre sobre el centro de datos.
- **Acciones sugeridas:** se presentan las actividades que se deben llevar a cabo según el nivel de emergencia identificado.



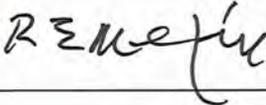
Nivel	Criterios para dimensionar la extensión de los daños y convocar al equipo de administración de crisis *				Acciones sugeridas
	Extensión de daños en personas	Extensión de daños en instalaciones	Extensión de daños en centro de datos	Se afecta el servicio al afiliado (S/N)	
Interrupción mayor	<p>El incidente genera un riesgo que atenta contra la vida de las personas.</p> <p>Hay una afectación y/o ausencia de más del 50% del personal asociado a los procesos/servicios impactados.</p>	<p>El incidente genera un riesgo que atenta con una destrucción o inhabilitación de las instalaciones de SIACAP</p>	<p>El incidente generó la destrucción o inhabilitación total del centro de datos o de componentes tecnológicos necesarios para brindar los servicios.</p>	<p>El incidente no permite brindar los servicios críticos de SIACAP.</p>	<p>Si es un desastre evidente, donde la destrucción de los daños es extensa o devastadora, considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Convocar inmediatamente al Equipo de Administración de Crisis. Activar las Estrategias de Recuperación para los procesos impactados. <p>El Equipo de Respuesta a Emergencias debe ser notificado lo más pronto posible y deberán convocarse después del impacto.</p>
Interrupción Moderada	<p>El incidente pone en riesgo la salud de las personas.</p> <p>Hay una afectación y/o ausencia de personal menor al 50%.</p>	<p>El incidente no genera la afectación de las instalaciones del edificio o genera un riesgo que atenta con la destrucción o inhabilitación parcial de algún área de las instalaciones de SIACAP.</p>	<p>El incidente genera un riesgo que atenta con una destrucción o inhabilitación parcial del centro de datos (componentes de la plataforma que no corresponden a las aplicaciones críticas).</p>	<p>El incidente no permite brindar los servicios críticos de SIACAP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El Equipo de Administración de Crisis es convocado y evalúa la activación de planes, de acuerdo con la situación que haya generado el incidente.

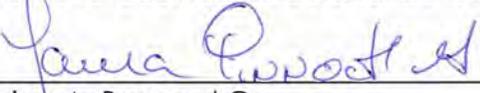
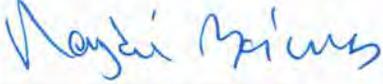


	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: INST-TIC-005-2018	
Fecha de Creación: febrero 2018	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 6.0	Próxima Revisión: 2023

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Hariam A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Miriam Bárcenas
Puesto	Analista de Sistemas y Métodos - Líder de Continuidad
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
0	<i>Documento Inicial</i>	<i>DELOITTE</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Enero 2015</i>
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2017 Cambio en la Estructura Organizativa</i>	<i>Analista de Sistemas y Métodos Informáticos</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2017</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2018</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Febrero 2018</i>
3.0	<i>Actualización por cambios administrativos 2019</i>	<i>Analista de Recuperación de Morosidad</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Enero 2019</i>
4.0	<i>Actualización en Abril 2019 por cambios administrativos.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Abril 2019</i>
5.0	<i>Actualización en Julio 2021 por cambios administrativos.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2021</i>
6.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	GUÍA PARA SOLICITUD DE ACCESOS A APLICACIONES Y CARPETAS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	Código: INST-TIC-007-2022	
	Fecha de Creación: julio 2022	Fecha de Actualización: N/A	Versión 0.0

OBJETIVOS

El propósito de este procedimiento es establecer normas para la solicitud, modificación, inhabilitación y eliminación de los accesos a aplicaciones y carpetas a todo personal de nuevo ingreso o los existentes.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos que usen equipos dentro de la institución. En lo que sigue, la palabra "usuario" se referirá a cualquiera de estas personas.

ACTIVIDADES DETALLAS DEL INSTRUCTIVO

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los encargados de departamentos o unidades para la solicitud, modificación, inhabilitación y eliminación de los accesos a aplicaciones y carpetas para sus subalternos, estas solicitudes deben ser completadas y remitidas a la unidad de informática previo a la entrada del nuevo personal:

1. El jefe o encargado del departamento o unidad solicitara el acceso a las aplicaciones y carpetas a través de la herramienta de *HELPDESK*, para esto debe remitirse al documento denominado: REPORTE SOLICITUDES HELPDESK (**INST-TIC-013-2017**).
2. Todos los usuarios con accesos informáticos deben haber leído los siguientes documentos como mínimo:
 - a. **POL-TIC-001-2017** USO DEL INTERNET
 - b. **PROC-TIC-001-2017** PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS
 - c. **POL-TIC-002-2017** USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
 - d. **POL-TIC-003-2017** SEGURIDAD INFORMÁTICA



3. La responsabilidad de la solicitud del equipo informático recae sobre el departamento o unidad encargada.
4. La unidad de informática ingresara a el Servidor dominio dentro de la opción de Active Directory Users and Computers para agregar al nuevo usuario.
5. La unidad de informática debe verificar a que Grupo de Trabajo pertenece el nuevo usuario (revisar el Ticket Helpdesk).

Nota: La unidad de informática mantiene los permisos por grupo (departamento, unidad u oficina) en el servidor de dominio.

6. Una vez la unidad de informática agrega el nuevo usuario al grupo al que pertenece, éste obtiene los permisos a las carpetas y aplicaciones automáticamente.
7. La unidad de informática otorga el acceso a las aplicaciones y carpetas de la solicitud remitida en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
8. La unidad de informática debe agregar la conexión de red de la carpeta al equipo tecnológico que utilizara el usuario.
9. La unidad de informática mediante correo electrónico informará al jefe o encargado del departamento o unidad la finalización de la solicitud.



REFERENCIAS

INST-TIC-013-2017 REPORTE SOLICITUDES HELPDESK

PROC-TIC-007-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET

PROC-TIC-001-2017 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS

POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA.

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>RE Mejía</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Firma]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Unidad de Informática	Julio 2022



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	REPORTE DE PROBLEMAS Y/O SOLICITUDES INFORMÁTICAS HELPDESK			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: INST-TIC-013-2017	
	Fecha de Creación: julio 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

OBJETIVO

Reportar las distintas consultas, solicitudes y reporte de incidencias o problemas a través de la herramienta HELPDESK.

ALCANCE

Aplica a todo servidor público de la institución que utilice la herramienta HELPDESK para presentar las distintas consultas, solicitudes y reporte de incidencias o problemas, así como:

- Las consultas sobre el manejo o funcionamiento de hardware y software.
- Solicitudes de información general o específica sobre una determinada aplicación, herramienta o base de datos.
- Solicitudes de instalación, revisión, mantenimiento y/o cambio de equipos y/o consumibles.

GLOSARIO:

- **Incidencia:** es toda afectación de la plataforma (hardware / software) cuya causa y solución pueda ser resuelta por la Unidad de Informática.
- **Problema:** es toda afectación cuya causa / solución corresponda a un externo (proveedor).
- **Categoría del Ticket:** es la estructura que permite clasificar las incidencias o problemas que se están reportando.
- **Acuerdo de nivel de servicio o SLA (en inglés Service Level Agreement):** describe el nivel de servicio de cada solicitud y define varios servicios con tiempos de resolución y respuesta diferentes.



NORMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

1. Entradas del procedimiento.

Entradas
1. Notificación de Incidencia / Problema creado en <i>HELPDESK</i> . 2. Equipos informáticos con acceso a la herramienta <i>HELPDESK</i> . 3. Aplicación para el manejo de correos electrónicos.

2. Salidas del procedimiento.

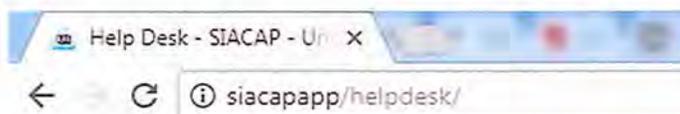
Salidas
1. Incidencia / Problema con estatus Cerrado o Resuelto.

ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

Informamos que el *HELPDESK* mantiene un SLA (tiempo estimado de soporte) diferente para cada solicitud/soporte requerido. Esto con la finalidad de dar prioridad a los procesos críticos de la institución. Los tiempos varían de 2 horas el proceso más crítico a 2 días el menos crítico.

1. Abrir la aplicación accediendo al enlace, copiándolo en la dirección del navegador (Chrome, Internet Explorer, etc.):

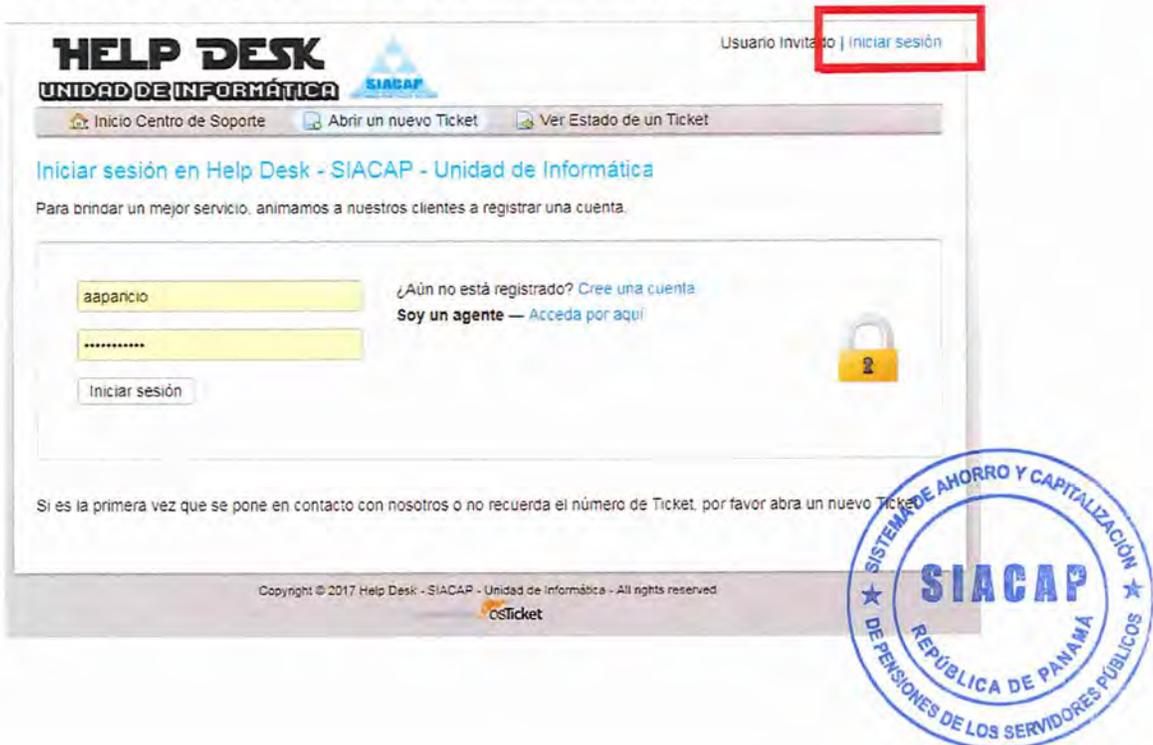
<http://siacapapp/helpdesk>



2. Se abrirá una ventana en su explorador mostrando la siguiente información.



3. Antes de abrir un ticket debe primero **iniciar sesión**, esta opción la encontrará en la parte superior derecha de la pantalla:



El **usuario** y la **contraseña** es la misma información utilizada al momento de iniciar su equipo informático (computadora / laptop).

HELP DESK
UNIDAD DE INFORMÁTICA

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

Iniciar sesión en Help Desk - SIACAP - Unidad de Informática

Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.

Aún no está registrado? [Cree una cuenta hoy un agente](#) — [Acceda por aquí](#)



Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

Copyright © 2017 Help Desk - SIACAP - Unidad de Informática - All rights reserved.
osTicket

Una vez coloque la información, presionar **Iniciar sesión**.

Nota: Todos los servidores públicos del SIACAP se encuentran previamente registrados en el sistema.

4. En la pantalla le aparecerá la información para abrir un ticket.

HELP DESK
UNIDAD DE INFORMÁTICA

Inicio Centro de Soporte | Base de conocimientos | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

Anayansi Aparicio | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email. Cliente: Anayansi Aparicio

Temas de ayuda
— Seleccione un tema de ayuda —

Copyright © 2017 Help Desk - SIACAP - Unidad de Informática - All rights reserved.
osTicket



En esta pantalla deberá seleccionar de la lista de **Temas de ayuda** el que más se asemeje a la situación que está presentando su equipo o la solicitud de apoyo que requiere.

The screenshot shows the 'HELP DESK' interface for 'UNIDAD DE INFORMÁTICA'. The user is logged in as 'Anayansi Aparicio'. The page title is 'Abrir un nuevo Ticket'. Below the title, there is a message: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form includes fields for 'Email:' and 'Cliente:' with the value 'Anayansi Aparicio'. A dropdown menu titled 'Temas de ayuda' is open, showing a list of help topics. The dropdown is highlighted with a red border. The list includes: 'Comentarios', 'Consulta / Soporte SIWEBS', 'Consulta general', 'Cuenta de Correo Institucional', 'Informar de un problema', 'Informar de un problema / Problema de acceso', 'Problema de Acceso a Aplicación', 'Problema de Acceso a Dominio', 'Problema de Acceso a Servidor', 'Solicitud Carpetas/Aplicaciones', 'Solicitud de Equipo Informatico', 'Solicitud de Rep. de Base Datos', 'Solicitud de Tarjeta Magnética', and 'Telefono'. Below the dropdown, there are buttons for 'Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer of the page reads 'desk - SIACAP - Unidad de Informática - All rights reserved.' and 'osTicket'.



- Una vez identificado el tema, (utilizaremos de ejemplo la opción: "Informar de un problema / Problema de Acceso")



- Al seleccionar la opción, aparecerá la siguiente pantalla, la cual debe completar con la mayor claridad e información disponible, permite (si aplica) adjuntar imágenes de los errores que aparecen. Una vez completos los campos requeridos, proceda a presionar la opción. **Crear Ticket.**

A screenshot of the 'Abrir un nuevo Ticket' (Open a new ticket) form in the help desk system. The page header includes 'HELP DESK UNIDAD DE INFORMÁTICA SIACAP' and user information for 'Anayansi Apancio'. The form contains several sections: 'Email: Cliente: Anayansi Apancio', 'Temas de ayuda: Informar de un problema / Problema de acceso', and 'Datos del Ticket: Por favor, describa su problema'. Three red rectangular boxes highlight specific fields: the first box highlights the 'Resumen del problema' field containing the text 'Mi computadora esta lenta'; the second box highlights the main description field containing a detailed report of a computer freezing issue; the third box highlights the file upload field with the text 'Agregar archivos aquí si elegidos'. At the bottom, there are buttons for 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

- Una vez creado el ticket recibirá automáticamente una notificación vía correo electrónico; con la misma podrá dar seguimiento a su caso y por la misma vía se le informará si el mismo fue cerrado y resuelto.

Mesa de Ayuda
Ticket de Soporte Abierto [#000049] 3:33 p.m.
Estimado Anayansi,

Responder Responder a todos Reenviar

Jun 10/30/2017 03:30 p.m.



Mesa de Ayuda <helpdesk@siacap.gob.pa>

Ticket de Soporte Abierto [#000049]

Para Anayansi Aparicio - SIACAP

Estimado Anayansi,

Una solicitud de apoyo ha sido creada y asignado ticket #000049. Un agente de la Unidad de Informática se contactará con usted tan pronto como sea posible. Puedes [ver el progreso de este Ticket en línea](#).

tu % equipo, Help Desk - SIACAP - Unidad de Informática
Departamento de Soporte

si desea proporcionar información respecto al tema o comentarios adicionales, por favor, responda a este correo electrónico o [ingresar a tu cuenta](#) para un archivo completo de sus solicitudes de soporte.

Nota: los tickets tienen un SLA (tiempo estimado de soporte) diferente para cada solicitud/soporte requerido dependiendo de su criticidad.



- Una vez el caso sea atendido y cerrado, el servidor público recibirá automáticamente una notificación vía correo electrónico, en el cual se incluirán los pasos que se llevaron a cabo (si aplica) para la solución del caso.

Todo No leídos Menciones Por Fecha Más nuevo ↓

▲ Hoy

Mesa de Ayuda
Re: Mi computadora esta lenta. [#000049] 3:57 p.m.
--responder por encima de esta línea-- % Estimado

Responder Responder a todos Reenviar

lun 10/30/2017 03:54 p.m.

MD

Mesa de Ayuda <helpdesk@siacap.gob.pa>

Re: Mi computadora esta lenta. [#000049]

Para Anayansi Aparicio - SIACAP

%

Estimado Anayansi Prueba,

Se procedió a revisar el equipo, se borraron aplicaciones innecesarias, se verifico el uso de la memoria del equipo, se ejecuto el antivirus, se realizaron pruebas abriendo diversas páginas. Durante todas las pruebas el equipo no se congelo. Procederemos a cerrar el caso. Sin embargo, en caso de detectar el problema nuevamente favor notificarnos abriendo un nuevo ticket. Muchas Gracias.

Help Desk - SIACAP - Unidad de Informática
Departamento de Soporte

esperamos que esta respuesta haya contestado a sus preguntas. Si no, por favor no envíe otro correo electrónico. Por el contrario, responda a este correo electrónico o [ingresar a tu cuenta](#) para tener un archivo completo de todas sus solicitudes de asistencia y las respuestas.

- De requerir seguimiento o reapertura a su caso, puede responder al correo de cierre o ingresar a la aplicación de HELPDASK.

Nota: en caso de no contar con un equipo tecnológico, puede realizar la solicitud vía telefónica o a través de un compañero.



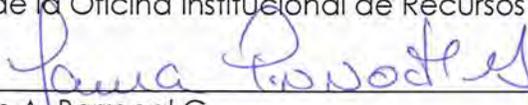
REFERENCIAS

PROC-TIC-012-2017 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS – HELPDESK

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Unidad de Informática	Julio 2022



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	REDACCIÓN DE DOCUMENTOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: INST-TIC-018-2019
	Fecha de Creación: septiembre 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0

OBJETIVO

Establecer las directrices para elaborar/redactar los documentos que conforman la estructura del SIACAP proporcionando una visión global basado en procesos basado en las normas **ISO 15489-1:2016** Gestión de Documentos, **ISO 30301:2019** Sistemas de Gestión para los Documentos y la **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores y terceros que laboran para el SIACAP y requieran elaborar/redactar un documento.

GLOSARIO

- **Política:** Documento que contiene una serie de indicaciones de alto nivel basada en los estándares de mayor reconocimiento tales como ISO, con el fin de plasmar las intenciones generales y orientaciones en materia de regir el funcionamiento de la institución, área o proceso.
- **Procedimiento:** Documento que contiene como se ejecuta un proceso, este puede describir todo el proceso de principio a fin sin entrar en detalles. Cuando se describe en un documento en físico o digital se denomina procedimiento documentado.
- **Instructivo:** Documento que detalla una secuencia de actividades o tareas a realizar por una o varias personas. Estos describen cómo se realiza una tarea con pasos muy precisos, ejemplo: El manejo de un dispositivo. Trámites de compras. Instalar una aplicación. Entre otros.



- **Formulario:** Documento con campos establecidos que deben ser llenados al momento de efectuarse una actividad. Este documento puede ser físico o digital y facilita el flujo de información y el procesamiento de datos.
- **Nube Institucional (Office 365):** La nube de Internet es un nuevo modelo de uso de los equipos informáticos. Traslada los archivos y programas a un conjunto de servidores a los que accede a través de Internet. Office 365 en la nube permite acceder, crear o compartir documentos de Word, Excel, PowerPoint y otras aplicaciones en esos servidores.
- **ISO:** las siglas hacen referencia a "Organización Internacional de Normalización" ("International Organization for Standardization", en inglés). Es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.
- **Norma ISO 9001:2015** es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- **Norma ISO 30301:2019** Sistema de gestión para los documentos. Establece los criterios para la creación y gestión de documentos como parte integral de las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones.
- **UNE-ISO 15489-1:2016.** Información y documentación. Gestión de documentos (Records management.).



ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos, asesores y terceros que laboran para el SIACAP y requieran elaborar/redactar un documento.

Todas las solicitudes deben ser remitidas al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática vía HELPDESK y/o correo electrónico.

ELABORACIÓN/REDACCIÓN

1. El jefe y/o encargado del proceso identifica la necesidad de la elaboración/redacción de un documento con base en el proceso que realiza su departamento/unidad /oficina.
2. El servidor público remite vía HELPDESK o correo electrónico la solicitud al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática con copia al Jefe de la Unidad de Informática el requerimiento de levantamiento de documentación.
3. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe revisar las solicitudes y programar una reunión con el encargado del proceso y el jefe del departamento/unidad/oficina durante los primeros siete (7) días hábiles después de recibida la solicitud.
4. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática posterior a la reunión debe definir el cronograma de trabajo acorde a la criticidad del proceso.
5. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe remitir el cronograma de trabajo al Jefe de la Unidad de Informática.
6. El Analista de Organización y Sistemas debe iniciar la programación de trabajo, las cuales tienen como mínimo las siguientes etapas:



- a) **Etapa de entrevistas:** con el/los encargados del procedimiento y el jefe.
- b) **Etapa de Redacción del texto del documento:** por el Analista de Organización y Sistemas.
- c) **Etapa de Revisión Inicial:** por el/los encargados del procedimiento y el jefe.
- d) **Etapa de Corrección:** por el Analista de Organización y Sistemas (si aplica)
- e) **Etapa de Revisión final:** por el/los encargados del procedimiento y el jefe.
- f) **Etapa de Auditoría:** por el jefe de Auditoría Interna.
- g) **Etapa de Ajustes por Auditoría:** por el Analista de Organización y Sistemas.
- h) **Etapa de Firmas:** Encargado del Procedimiento, Jefe de la unidad/departamento/oficina del Procedimiento, Jefe de Auditoría Interna, Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos y el/la Secretario Ejecutivo.

Acorde a la criticidad del proceso el Analista de Organización y Sistemas iniciará el proceso de elaboración/redacción de la documentación.

ETAPA DE ENTREVISTAS

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas debe iniciar la programación de entrevistas con el/los encargados del procedimiento.
2. Todas las entrevistas serán programadas mediante correo electrónico y las mismas tendrán una duración no menor a 1 hora.



3. El Analista de Organización y Sistemas programará las entrevistas que sean necesarias para la elaboración/redacción de la documentación.
4. El Analista de Organización y Sistemas debe llevar apuntes de lo conversado durante la(s) entrevista, estos pueden ser manual o en un equipo electrónico.
5. El Analista de Organización y Sistemas puede solicitar (si aplica) copia(s) de la documentación existente utilizada dentro de un proceso.
6. El Analista de Organización y Sistemas utilizará técnicas de observación, entrevista, entre otros durante todo el periodo elaboración/redacción de la información.
7. El Analista de Organización y Sistemas identificará cada proceso el cual puede estar conformado por uno o varias series de procedimientos, y estos a su vez por instructivos o tareas por desarrollar.

ETAPA DE REDACCIÓN

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas debe listar el/los documento(s) a desarrollar.
2. El Analista de Organización y Sistemas debe utilizar las diversas Formularios utilizados para la generación de documentos internos.
 - a) PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS (**FORM-TIC-019-2019**).
 - b) PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS (**FORM-TIC-020-2019**).
 - c) PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS (**FORM-TIC-021-2019**).
 - d) PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS (**FORM-TIC-022-2019**).



3. El Analista de Organización y Sistemas debe colocar la nomenclatura acorde a lo establecido en la Lista Maestra de Documentación LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS (**FORM-TIC-000-2017**).
4. El Analista de Organización y Sistemas hará uso de las herramientas necesarias para la redacción del documento(s).
5. El Analista de Organización y Sistemas redactará cada documento en un periodo aproximado de siete (7) días hábiles una vez finalizada la etapa de entrevistas.
6. El Analista de Organización y Sistemas mantendrá el documento en la Nube Institucional mediante la herramienta Office 365 durante toda la etapa de redacción y revisión.
7. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el documento(s) a los encargados del proceso para su revisión vía correo electrónico.

ETAPA DE REVISIÓN INICIAL

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. Los encargados del proceso recibirán para su revisión el/los documento(s) vía correo electrónico.
2. Los encargados del proceso recibirán el/los documento(s) para su revisión, el cual tiene un periodo aproximado de diez (10) días hábiles.

Nota: En caso de requerir mayor tiempo, esto debe ser informado vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas.

3. Los encargados del proceso deben realizar las correcciones, comentarios y/o sugerencias (si aplica) directo en el documento(s).

Nota: los cambios serán realizados utilizando la herramienta de *Word* denominada Control de Cambios.



4. Los encargados del proceso deben remitir vía correo electrónico el **visto bueno** del texto y/o los cambios realizados en el documento(s).

ETAPA DE CORRECCIÓN

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

Nota: aplica solo si el encargado del proceso remite los cambios del documento.

1. El Analista de Organización y Sistemas recibirá para su revisión y evaluación los cambios en el/los documento(s).
2. El Analista de Organización y Sistemas modificará cada documento remitido por el encargado del proceso en un periodo aproximado de tres (3) días hábiles.
3. El Analista de Organización y Sistemas almacenará el documento modificado en la Nube Institucional mediante la herramienta *Office 365*.
4. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el documento(s) modificado a los encargados del proceso para su revisión final vía correo electrónico.

ETAPA DE REVISIÓN FINAL

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. Los encargados del proceso recibirán el/los documento(s) modificados vía correo electrónico para su revisión final.
2. Los encargados del proceso recibirán el/los documento(s) para su revisión final, el cual tiene un periodo aproximado de cinco (5) días hábiles.

Nota: En caso de requerir mayor tiempo, esto debe ser informado vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas.



3. Los encargados del proceso deben revisar las correcciones, realizadas en el documento(s) final.

Nota: los cambios serán realizados utilizando la herramienta de *Word* denominada Control de Cambios.

4. Los encargados del proceso deben remitir vía correo electrónico el **visto bueno** del documento(s) final.

ETAPA DE AUDITORÍA

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el/los documento(s) revisado(s) por el/los encargados del proceso al Jefe de Auditoría Interna vía correo electrónico para su revisión.

2. El Jefe de Auditoría Interna recibirá el/los documento(s) para su revisión, el cual tiene un periodo aproximado de siete (7) días hábiles.

Nota: En caso de requerir mayor tiempo, esto debe ser informado vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas.

3. El Jefe de Auditoría Interna debe realizar las sugerencias directamente en el documento(s).

Nota: las sugerencias serán realizadas utilizando la herramienta de *Word* denominada Control de Cambios.

4. El Jefe de Auditoría Interna debe remitir el **visto bueno** y/o las sugerencias realizados sobre el documento(s) por medio de correo electrónico.



ETAPA DE AJUSTES POR AUDITORÍA

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

Nota: aplica solo si el Jefe de Auditoría remite sugerencias sobre el documento.

1. El Analista de Organización y Sistemas recibirá los cambios sugeridos en el/los documento(s) por parte del Jefe de Auditoría Interna.
2. El Analista de Organización y Sistemas modificará (si aplica) cada documento remitido por el Jefe de Auditoría Interna en un periodo aproximado de dos (2) días hábiles.
3. El Analista de Organización y Sistemas almacenará el documento modificado en la Nube Institucional mediante la herramienta Office 365.
4. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el documento(s) modificado al Jefe de Auditoría Interna para su revisión final y **visto bueno** vía correo electrónico.

ETAPA DE FIRMAS

Finalizada la revisión por parte de los encargados del proceso y el Jefe de Auditoría Interna, se procede con la aprobación del documento.

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas debe imprimir el documento final a colores.
2. El Analista de Organización y Sistemas debe solicitar las firmas en el siguiente orden:
 - a) Jefe del depto./oficina/unidad encargada del proceso.



Nota: se puede solicitar la firma del encargado y/o supervisor del proceso, si así lo requiere el Jefe inmediato.

- b) Jefe de la Oficina de Auditoría Interna.
- c) Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
- d) Autoridad Máxima de la Secretaría Ejecutiva.

El periodo de firmas para cada cargo se detalla a continuación:

Cargo	Periodo
Encargado y/o supervisor del proceso (si aplica) .	1 día hábil
Jefe del depto./oficina/unidad encargada del proceso.	1 día hábil
Jefe de la Oficina de Auditoría Interna.	1 día hábil
Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.	3 días hábiles
Autoridad Máxima de la Secretaría Ejecutiva.	5 días hábiles



REFERENCIAS:

POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PROC-TIC-010-2017 ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS

FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS

FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS

FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE
FORMULARIOS_PLANTILLAS

UNE-ISO 15489-1:2016 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ISO 30301:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS

ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



REGLAMENACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Firma]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Unidad de Informática	Julio 2022



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: INST-TIC-020-2019
	Fecha de Creación: septiembre 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0

OBJETIVO

Establecer las directrices para actualizar los documentos que conforman la estructura del SIACAP proporcionando una visión global basado en procesos basado en las normas **ISO 15489-1:2016** Gestión de Documentos, **ISO 30301:2019** Sistemas de Gestión para los Documentos y la **ISO 9001:2015** Sistemas de gestión de la calidad.

ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos, asesores y terceros que laboran para el SIACAP y requieran actualizar un documento.

GLOSARIO

- **Política:** Documento que contiene una serie de indicaciones de alto nivel basada en los estándares de mayor reconocimiento tales como ISO, con el fin de plasmar las intenciones generales y orientaciones en materia de regir el funcionamiento de la institución, área o proceso.
- **Procedimiento:** Documento que contiene como se ejecuta un proceso, este puede describir todo el proceso de principio a fin sin entrar en detalles. Cuando se describe en un documento en físico o digital se denomina procedimiento documentado.
- **Instructivo:** Documento que detalla una secuencia de actividades o tareas a realizar por una o varias personas. Estos describen cómo se realiza una tarea con pasos muy precisos, ejemplo: El manejo de un dispositivo. Trámites de compras. Instalar una aplicación. Entre otros.
- **Formulario:** Documento con campos establecidos que deben ser llenados al momento de efectuarse una actividad. Este documento puede ser físico o digital y facilita el flujo de información y el procesamiento de datos.



- **Nube Institucional (Office 365):** La nube de Internet es un nuevo modelo de uso de los equipos informáticos. Traslada los archivos y programas a un conjunto de servidores a los que accede a través de Internet. Office 365 en la nube permite acceder, crear o compartir documentos de Word, Excel, PowerPoint y otras aplicaciones en esos servidores.
- **ISO:** las siglas hacen referencia a "Organización Internacional de Normalización" ("*International Organization for Standardization*", en inglés). Es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.
- **Norma ISO 9001:2015** es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- **Norma ISO 30301:2019** Sistema de gestión para los documentos. Establece los criterios para la creación y gestión de documentos como parte integral de las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones.
- **UNE-ISO 15489-1:2016.** Información y documentación. Gestión de documentos (*Records management*).
- **Actualización:** es garantizar que todos los documentos referentes a un proceso estén al día y/o acorde a como se realiza/ejecuta actualmente.

ACTIVIDADES DETALLADAS DEL INSTRUCTIVO.

A continuación, se listan las directrices que deberán seguir los servidores públicos, asesores y terceros que laboran para el SIACAP y requieran actualizar un documento.



Todas las solicitudes deben ser remitidas al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática vía *HELPDESK* y/o correo electrónico.

ACTUALIZACIÓN

1. El jefe y/o encargado del proceso identifica la necesidad de la actualización de un documento con base en el proceso que realiza su departamento/unidad /oficina.
2. El servidor público remite vía *HELPDESK* o correo electrónico la solicitud al Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática con copia al Jefe de la Unidad de Informática el requerimiento de actualización de la documentación, y debe indicar la nomenclatura del mismo.
3. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe revisar las solicitudes y programar una reunión con el encargado del proceso y el jefe del departamento/unidad/oficina durante los primeros siete (7) días hábiles después de recibida la solicitud.
4. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática posterior a la reunión debe definir el cronograma de trabajo acorde a la criticidad del proceso.
5. El Analista de Organización y Sistemas de la Unidad de Informática debe remitir el cronograma de trabajo al Jefe de la Unidad de Informática.
6. El Analista de Organización y Sistemas debe iniciar la programación de trabajo, las cuales tienen como mínimo las siguientes etapas:
 - a) **Etapa de entrevistas:** con el/los encargados del procedimiento y el jefe.
 - b) **Etapa de Actualización del texto del documento:** por el Analista de Organización y Sistemas.
 - c) **Etapa de Revisión Inicial:** por el/los encargados del procedimiento y el jefe.



- d) **Etapa de Corrección:** por el Analista de Organización y Sistemas (si aplica)
- e) **Etapa de Revisión final:** por el/los encargados del procedimiento y el jefe.
- f) **Etapa de Auditoría:** por el jefe de Auditoría Interna.
- g) **Etapa de Ajustes por Auditoría:** por el Analista de Organización y Sistemas.
- h) **Etapa de Firmas:** Encargado del Procedimiento, Jefe de la unidad/departamento/oficina del Procedimiento, Jefe de Auditoría Interna, Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos y el/la Secretario Ejecutivo.

Acorde a la criticidad del proceso el Analista de Organización y Sistemas iniciará el proceso de actualización de la documentación.

ETAPA DE ENTREVISTAS

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas debe iniciar la programación de entrevistas con el/los encargados del procedimiento.
2. Todas las entrevistas serán programadas mediante correo electrónico y las mismas tendrán una duración no menor a 1 hora.
3. El Analista de Organización y Sistemas programará las entrevistas que sean necesarias para la actualización de la documentación.
4. El Analista de Organización y Sistemas debe llevar apuntes de lo conversado durante la(s) entrevista, estos pueden ser manual o en un equipo electrónico.
5. El Analista de Organización y Sistemas puede solicitar (si aplica) copia(s) de la documentación utilizada dentro de un proceso.



6. El Analista de Organización y Sistemas utilizará técnicas de observación, entrevista, entre otros durante todo el periodo actualización de información.
7. El Analista de Organización y Sistemas identificará cada proceso el cual puede estar asociado con uno o varios documentos existentes (procedimientos, instructivos, formularios, etc.), los cuales serán revisados y determinar si requieren ser actualizados.

ETAPA DE ACTUALIZACIÓN

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas debe listar el/los documento(s) para actualizar.
2. El Analista de Organización y Sistemas debe identificar si otros documentos se encuentran asociados al proceso, acorde a lo establecido en la Lista Maestra de Documentación LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS (**FORM-TIC-000-2017**).
3. El Analista de Organización y Sistemas debe actualizar los datos en las siguientes columnas en el formato establecido de la Lista Maestra de Documentación LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS (**FORM-TIC-000-2017**).
 - Núm. De Versión
 - Fecha ult. Versión
4. El Analista de Organización y Sistemas debe modificar el encabezado del documento que se estará actualizando en los siguientes campos:
 - Fecha actualización
 - Versión
 - Próxima Revisión



5. El Analista de Organización y Sistemas hará uso de las herramientas necesarias para la actualización del documento(s).

Nota: La codificación de los números de versiones se realiza acorde a las modificaciones efectuadas en el documento, basados en la siguiente información:

- a) Para modificaciones del proceso, entiéndase, cambios en la forma de trabajo, pasos, formularios, sistematización, entre otros, el código de la versión cambia de número entero actual al siguiente número entero en secuencia.

Ejemplo. 1.0 pasara a ser 2.0

- b) Para modificación y/o actualización solo por revisión anual, que no conlleva cambios en los procesos o forma de trabajo, el código de la versión cambia de número decimal actual al siguiente número decimal en secuencia.

Ejemplo. 1.0 pasara a ser 1.1

6. El Analista de Organización y Sistemas actualizará cada documento en un periodo aproximado de tres (3) días hábiles una vez finalizada la etapa de entrevistas.
7. El Analista de Organización y Sistemas mantendrá el documento en la Nube Institucional mediante la herramienta Office 365 durante toda la etapa de actualización.
8. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el documento(s) a los encargados del proceso para su revisión vía correo electrónico.

ETAPA DE REVISIÓN INICIAL

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. Los encargados del proceso recibirán para su revisión el/los documento(s) actualizados vía correo electrónico.



2. Los encargados del proceso revisarán el/los documento(s) en un periodo aproximado de dos (2) días hábiles.

Nota: En caso de requerir mayor tiempo, esto debe ser informado vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas.

3. Los encargados del proceso deben verificar las actualizaciones realizadas, en caso, de haber comentarios y/o sugerencias las mismas se deben realizar directo en el documento(s).

Nota: los cambios serán realizados utilizando la herramienta de *Word* denominada Control de Cambios.

4. Los encargados del proceso deben remitir vía correo electrónico el **visto bueno** de las actualizaciones en el documento(s).

ETAPA DE CORRECCIÓN

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

Nota: aplica solo si el encargado del proceso remite los cambios del documento.

1. El Analista de Organización y Sistemas recibirá para su revisión y evaluación los cambios en el/los documento(s).
2. El Analista de Organización y Sistemas actualizará cada documento remitido por el encargado del proceso en un periodo aproximado de un (1) día hábil.
3. El Analista de Organización y Sistemas almacenará el documento actualizado en la Nube Institucional mediante la herramienta *Office 365*.
4. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el documento(s) actualizado a los encargados del proceso para su revisión final vía correo electrónico.



ETAPA DE REVISIÓN FINAL

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. Los encargados del proceso recibirán el/los documento(s) actualizados vía correo electrónico para su revisión final.
2. Los encargados del proceso recibirán el/los documento(s) para su revisión final, el cual tiene un periodo de un (1) día hábil.

Nota: En caso de requerir mayor tiempo, esto debe ser informado vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas.

3. Los encargados del proceso deben revisar las actualizaciones, realizadas en el documento(s) final.

Nota: las actualizaciones serán realizadas utilizando la herramienta de *Word* denominada Control de Cambios.

4. Los encargados del proceso deben remitir vía correo electrónico el **visto bueno** del documento(s) final.

ETAPA DE AUDITORÍA

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el/los documento(s) revisado(s) por el/los encargados del proceso al Jefe de Auditoría Interna vía correo electrónico para su revisión.
2. El Jefe de Auditoría Interna recibirá el/los documento(s) para su revisión, el cual tiene un periodo de dos (2) días hábiles.

Nota: En caso de requerir mayor tiempo, esto debe ser informado vía correo electrónico al Analista de Organización y Sistemas.

3. El Jefe de Auditoría Interna debe realizar las sugerencias (si aplica) directamente en el documento(s).

Nota: las sugerencias serán realizadas utilizando la herramienta de *Word* denominada Control de Cambios.



4. El Jefe de Auditoría Interna debe remitir el **visto bueno** y/o las sugerencias realizados sobre el documento(s) por medio de correo electrónico.

ETAPA DE AJUSTES POR AUDITORÍA

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

Nota: aplica solo si el Jefe de Auditoría remite sugerencias sobre el documento.

1. El Analista de Organización y Sistemas recibirá los cambios sugeridos en el/los documento(s) por parte del Jefe de Auditoría Interna.
2. El Analista de Organización y Sistemas actualizará (si aplica) cada documento remitido por el Jefe de Auditoría Interna en un periodo de un (1) día hábil.
3. El Analista de Organización y Sistemas almacenará el documento actualizado en la Nube Institucional mediante la herramienta *Office 365*.
4. El Analista de Organización y Sistemas remitirá el documento(s) actualizado al Jefe de Auditoría Interna para su revisión final y **visto bueno** vía correo electrónico.

ETAPA DE FIRMAS

Finalizada la revisión por parte de los encargados del proceso y el Jefe de Auditoría Interna, se procede con la aprobación del documento actualizado.

A continuación, se listan las tareas a realizar durante esta etapa:

1. El Analista de Organización y Sistemas debe imprimir el documento actualizado final a colores.



2. El Analista de Organización y Sistemas debe solicitar las firmas en el siguiente orden:

a) Jefe del depto./oficina/unidad encargada del proceso.

Nota: se puede solicitar la firma del encargado y/o supervisor del proceso, si así lo requiere el Jefe inmediato.

b) Jefe de la Oficina de Auditoría Interna.

c) Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

d) Autoridad Máxima de la Secretaría Ejecutiva.

El periodo de firmas para cada cargo se detalla a continuación:

Cargo	Periodo
Encargado y/o supervisor del proceso (si aplica) .	1 día laboral
Jefe del depto./oficina/unidad encargada del proceso.	1 día laboral
Jefe de la Oficina de Auditoría Interna.	1 día laboral
Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.	2 días laborales
Autoridad Máxima de la Secretaría Ejecutiva.	3 días laborales



REFERENCIAS

POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PROC-TIC-010-2017 ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS

FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS

FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS

FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS

UNE-ISO 15489-1:2016 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ISO 30301:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS

ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Signature]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	Revisión y Actualización Anual 2022.	Analista de Organización y Sistemas	Unidad de Informática	Julio 2022





DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

Yo _____ con C.I.P. _____ con cargo de _____ (Consultor, Auditor, Administrador, Otro) de _____ en las oficinas del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP).

DECLARO:

1. Que en virtud de los servicios de _____ que presto al SIACAP, se requiere acceso a la infraestructura de redes y comunicaciones para llevar a cabo mi actividad durante el término de _____.
2. Que como usuario de los recursos informáticos he leído y acepto la Política de Uso de la Internet del SIACAP (**POL-TIC-001-2017**) y me comprometo a su cumplimiento y a cualquier otra medida y/o normativa que se requiera.
3. Que me comprometo a utilizar estos recursos para el uso exclusivo de las labores propias de la gestión del servicio ofrecido al SIACAP.
4. Que autorizo a la Unidad de Informática a realizar las acciones u operaciones técnicas necesarias con los recursos informáticos utilizados por el abajo firmante para garantizar la seguridad y el uso responsable de éstos.
5. Que asumiré económicamente cualquier daño que ocasione en la infraestructura tecnológica del SIACAP.
6. Que conozco y me comprometo a respetar y ser responsable de cumplir la Política de Seguridad Informática del SIACAP (**POL-TIC-003-2017**) y en particular con especial atención en las obligaciones que de la misma se derivan para el firmante en lo relativo a:
 - Medidas de seguridad para la protección de los equipos conectados a la red.
 - Aceptar los controles establecidos por el SIACAP en los equipos conectados a la red.
 - Comunicación inmediata de cualquier incidente relacionado con la seguridad de los equipos.

Usuario _____ Fecha _____

Departamento/Oficina/Unidad Encargada _____



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS DE RECURSOS INFORMÁTICOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: FORM-TIC-004-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 1.0

FORM-TIC-004-2017
Versión 1.0



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

Yo _____ con C.I.P. _____ con cargo de _____ (Consultor, Auditor, Administrador, Otro) de _____ en las oficinas del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP).

DECLARO:

1. Que en virtud de los servicios de _____ que presto al SIACAP, se requiere acceso a la infraestructura de redes y comunicaciones para llevar a cabo mi actividad durante el termino de _____.
2. Que como usuario de los recursos informáticos he leído y acepto la Política de Uso de la Internet del SIACAP (**POL-TIC-001 -2017**) y me comprometo a su cumplimiento y a cualquier otra medida y/o normativa que se requiera.
3. Que me comprometo a utilizar estos recursos para el uso exclusivo de las labores propias de la gestión del servicio ofrecido al SIACAP.
4. Que autorizo a la Unidad de Informática a realizar las acciones u operaciones técnicas necesarias con los recursos informáticos utilizados por el abajo firmante para garantizar la seguridad y el uso responsable de éstos.
5. Que asumiré económicamente cualquier daño que ocasione en la infraestructura tecnológica del SIACAP.
6. Que conozco y me comprometo a respetar y ser responsable de cumplir la Política de Seguridad Informática del SIACAP (**POL-TIC-003-2017**) y en particular con especial atención en las obligaciones que de la misma se derivan para el firmante en lo relativo a:
 - Medidas de seguridad para la protección de los equipos conectados a la red.
 - Aceptar los controles establecidos por el SIACAP en los equipos conectados a la red.
 - Comunicación inmediata de cualquier incidente relacionado con la seguridad de los equipos.

Usuario _____ Fecha _____

Departamento/Oficina/Unidad Encargada _____



REFERENCIAS

POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET

POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA

PROC-TIC-003-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

PROC-TIC-005-2017 ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS

REGLAMENTACIÓN

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Unidad de Informática.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>REMEJIA</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Firma]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS DE RECURSOS INFORMÁTICOS			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-004-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: mayo 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022. Se agrego la sección de REFERENCIAS.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Mayo 2022</i>



INFORMACIÓN TÉCNICA – NUEVO INGRESO

INFORMACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO/SERVICIO PROFESIONAL:

Nombre: _____

Usuario: _____

Clave 1^{er} ingreso: _____

Correo Institucional: _____

Clave del correo: _____

Teléfono directo: _____

Extensión: _____

Código para llamadas: _____

No. de Tarjeta de Acceso: _____

ENTREGADO POR: _____
Nombre y firma - Unidad de Informática

Fecha: _____

RECIBIDO POR: _____
Nombre y firma del nuevo servidor público

Fecha: _____



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORMACIÓN TÉCNICA - NUEVO INGRESO		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: FORM-TIC-008-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0



FORM-TIC-008-2017
Versión 1.0

INFORMACIÓN TÉCNICA – NUEVO INGRESO

INFORMACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO/SERVICIO PROFESIONAL:

Nombre: _____

Usuario: _____

Clave 1^{er} ingreso: _____

Correo Institucional: _____

Clave del correo: _____

Teléfono directo: _____

Extensión: _____

Código para llamadas: _____

No. de Tarjeta de Acceso: _____

ENTREGADO POR: _____

Nombre y firma - Unidad de Informática

Fecha: _____

RECIBIDO POR: _____

Nombre y firma del nuevo servidor público

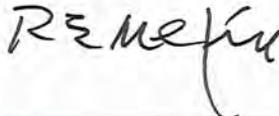
Fecha: _____



REGLAMENTACIÓN

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Unidad de Informática.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INFORMACIÓN TÉCNICA - NUEVO INGRESO			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-008-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INVENTARIO INFORMÁTICA			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-014-2018	
	Fecha de Creación: enero 2018	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023



FORM-TIC-014-2018
Versión 1.0

INVENTARIO DE INFORMÁTICA



REFERENCIA:

PROC-TIC-013-2017 CONTROL DE INVENTARIO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

PROC-TIC-018-2017 ACTUALIZAR LA SEGURIDAD EN SISTEMAS OPERATIVOS

PROC-TIC-019-2017 POLÍTICAS DE GRUPO DEL SERVIDOR DE DOMINIO

REGLAMENTACIÓN

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Unidad de Informática.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Firma]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	INVENTARIO INFORMÁTICA			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-014-2018	
	Fecha de Creación: enero 2018	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

INFORME DE RECIBO CONFORME - UNIDAD DE INFORMÁTICA

Fecha: _____

Descripción de lo solicitado:

Nombre del proveedor: _____

No. de O.C: _____

Número del Acto Público: _____

No. de Contrato: _____

B/. _____

Periodo de realización: _____

Estado de la requisición: _____

A. Objetivo:

B. Alcance:



INFORME DE RECIBO CONFORME - UNIDAD DE INFORMÁTICA

C. Justificación:

D. Descripción del bien o servicio recibido:

E. Resultados:

*N/A=No Aplica

HARIAN A. BERROCAL G.
Jefe de la Unidad de Informática



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORME DE RECIBO CONFORME DE INFORMÁTICA		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: FORM-TIC-015-2017	
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 3.0



FORM-TIC-015-2017
Versión 3.0

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

INFORME DE RECIBO CONFORME - UNIDAD DE INFORMÁTICA

Fecha: _____

Descripción de lo solicitado:

Nombre del proveedor: _____

No. de O.C.: _____

Número del Acto Público: _____

No. de Contrato: _____

B/. _____

Periodo de realización: _____

Estado de la requisición: _____

A. Objetivo:

B. Alcance:





INFORME DE RECIBO CONFORME - UNIDAD DE INFORMÁTICA

C. Justificación:

D. Descripción del bien o servicio recibido:

E. Resultados:

HARIAN A. BERROCAL G.
Jefe de la Unidad de Informática

*N/A=No Aplica



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	INFORME DE RECIBO CONFORME DE INFORMÁTICA		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-015-2017
	Fecha de Creación: enero 2017	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 3.0

REGLAMENTACIÓN

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Unidad de Informática.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>RE Mejía</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Signature]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Creación de Formulario.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Enero 2017</i>
2.0	<i>Actualización de plantilla del documento.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Marzo 2019</i>
3.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



REGLAMENTACIÓN

El presente formulario deberá ser completado en cumplimiento a lo solicitado por la Unidad de Informática.

El incumplimiento en el uso adecuado del presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	<i>RE Mejía</i>

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Firma]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	FORMATO BITACORA DE PRUEBAS DE RESTAURACIÓN			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-018-2019	
	Fecha de Creación: enero 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 1.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE POLÍTICAS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-019-2019
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 2.0

REFERENCIAS

POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PROC-TIC-010-2017 ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

INST-TIC-018-2019 REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

INST-TIC-019-2019 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

INST-TIC-020-2019 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

INST-TIC-021-2019 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>R E Mejía</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>[Handwritten Signature]</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE POLÍTICAS			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-019-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



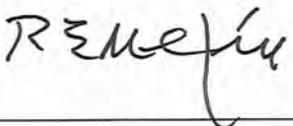
	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-020-2019
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0

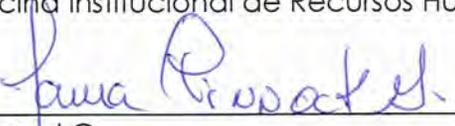
REFERENCIAS:

- POL-TIC-010-2019** GESTIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-018-2019** REDACCIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-019-2019** MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-020-2019** ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-021-2019** ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN:

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-020-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE INSTRUCTIVOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: FORM-TIC-021-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0

REFERENCIAS

POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PROC-TIC-010-2017 ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS

FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS

FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS

FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS

FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS

UNE-ISO 15489-1:2016 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ISO 30301:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN PARA LOS DOCUMENTOS

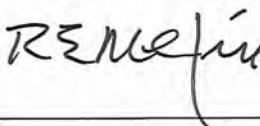
ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE INSTRUCTIVOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: FORM-TIC-021-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE INSTRUCTIVOS			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-021-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS		
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE FORMULARIOS		
	UNIDAD DE INFORMÁTICA	CÓDIGO: FORM-TIC-022-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0

REFERENCIAS

- POL-TIC-010-2019** GESTIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-018-2019** REDACCIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-019-2019** MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-020-2019** ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
- INST-TIC-021-2019** ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

REGLAMENTACIÓN

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>RE Mejía</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock M.</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>Harian A. Berrocal G.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	PLANTILLA PARA DOCUMENTACIÓN DE FORMULARIOS			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-022-2019	
	Fecha de Creación: agosto 2019	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión: 2.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	REVISIÓN DE ACCESOS DE USUARIO			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-023-2020	
	Fecha de Creación: febrero 2020	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2023



FORM-TIC-023-2020
Versión 2.0

SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

UNIDAD DE INFORMÁTICA

REVISIÓN DE ACCESOS DE USUARIO

Responsable:	
Fecha de revisión:	
Fecha de culminación:	
Nombre de la Plataforma:	
Motivo de la Revisión:	
Resultado:	



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	REVISIÓN DE ACCESOS DE USUARIO			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-023-2020	
	Fecha de Creación: febrero 2020	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2023

REFERENCIAS

POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA

REGLAMENTACIÓN

La Unidad de Informática es la encargada de la revisión periódica de los accesos a las plataformas que se utilizan en la institución con la finalidad de controlar quién tiene permisos para acceder a la información, como, cuando y con qué finalidad.

El incumplimiento a lo establecido en el presente documento conllevará a la aplicación de lo establecido en el Reglamento Interno de la institución.

APROBADO:	
Nombre	Rolando E. Mejía M.
Puesto	Secretario Ejecutivo <i>R. Mejía</i>
Firma	

REVISADO:	
Nombre	Laura Pinnock
Puesto	Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos
Firma	<i>Laura Pinnock</i>
Nombre	Harian A. Berrocal G.
Puesto	Jefe de la Unidad de Informática
Firma	<i>Harian A. Berrocal G.</i>
Nombre	Auditor Interno
Puesto	Jefe de la Oficina de Auditoría Interna
Firma	MEMO SIACAP-SE-139-2020



	SISTEMA DE AHORRO Y CAPITALIZACIÓN DE PENSIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
	REVISIÓN DE ACCESOS DE USUARIO			
	UNIDAD DE INFORMÁTICA		CÓDIGO: FORM-TIC-023-2020	
	Fecha de Creación: febrero 2020	Fecha de Actualización: julio 2022	Versión 2.0	Próxima Revisión: 2023

Historial de Cambios

Versión	Breve descripción del cambio realizado:	Cambio elaborado por:	Cambio aprobado por:	Fecha:
1.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2021</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Jefe de la Unidad de Informática</i>	<i>Agosto 2021</i>
2.0	<i>Revisión y Actualización Anual 2022.</i>	<i>Analista de Organización y Sistemas</i>	<i>Unidad de Informática</i>	<i>Julio 2022</i>





ANEXOS

República de Panamá

2017



Panamá, 12 de junio de 2017
SIACAP-SE-003-2017

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ELIZABETH M. DE PUY F.
Secretaria Ejecutiva

ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Formularios e Instructivos del SIACAP

El presente tiene como propósito informar que a partir de la fecha se implementarán en el SIACAP las siguientes políticas, procedimientos, formularios e instructivos, los mismos están ubicados en las siguientes carpetas: Z:\POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y Z:\FORMULARIOS - Plantillas (SIACAP)

POLÍTICAS
UNIDAD DE INFORMÁTICA
POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET
POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO
POL-TIC-004-2017 ACTIVACIÓN E INHABILITACIÓN DE ACCESOS

PROCEDIMIENTOS
PRESTACIONES Y ATENCIÓN AL AFILIADO
PROC-PAA-001-2017 RECIBO Y ENTREGA DE NOTAS SIACAP
SECRETARÍA EJECUTIVA
PROC-SE-001-2017 INICIALIZACIÓN, ENVÍO Y RECIBO DE NOTAS
UNIDAD DE INFORMÁTICA
PROC-TIC-002-2017 SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICO (Computadora Personal)
PROC-TIC-003-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS
PROC-TIC-004-2017 PERMISO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS EXTERNOS
PROC-TIC-005-2017 ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS
PROC-TIC-006-2017 MODIFICACIÓN A CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

Jan 15/6/17

15/6/17

12/6/2017

12-6-17

15/6/17

15/6/17

15/6/17

15/6/17

15/6/2017

15/6/2017

15/06/2017

30/6/2017

15/06/17

Edo 15/6/17

Miguel Port 15-6-2017



15/6/2017

RDD 06/12/17

12/6/17

15-6-2017

15/6/17

15/6/2017



PROC-TIC-007-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

PROC-TIC-008-2017 SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA

FORMULARIOS - PLANTILLAS

SECRETARÍA EJECUTIVA

CIRCULAR - Plantilla PROC-SE-001-2017

MEMO - Plantilla PROC-SE-001-2017

NOTA - Plantilla PROC-SE-001-2017

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

FORM-ADM-001-2017 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

FORM-ADM-002-2017 SOLICITUD DE MATERIALES DESPACHO DE ALMACÉN

FORM-ADM-003-2017 FORMULARIO DE VIÁTICO Y TRANSPORTE

FORM-ADM-004-2017 RECIBIDO CONFORME

OFICINA INTERINSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

FORM-RRHH-001-2017 FORMULARIO DE ACCIÓN DE PERSONAL

FORM-RRHH-002-2017 PERMISOS PARA SALIDAS

FORM-RRHH-003-2017 REGISTRO DE COMPENSACIÓN DE JORNADA EXTRAORDINARIA

FORM-RRHH-004-2017 REGISTRO DE JORNADA EXTRAORDINARIA

UNIDAD DE INFORMÁTICA

FORM-TIC-001-2017 SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL

FORM-TIC-002-2017 SOLICITUD DE EQUIPO INFORMÁTICO (Computadora Personal)

FORM-TIC-003-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS

FORM-TIC-004-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

FORM-TIC-005-2017 SOLICITUD DE ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS

FORM-TIC-006-2017 SOLICITUD PERMISO PARA USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS EXTERNOS

FORM-TIC-007-2017 SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA

FORM-TIC-008-2017 INFORMACIÓN TÉCNICA - NUEVO INGRESO

FORM-TIC-009-2017 SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO - INTERNO

FORM-TIC-010-2017 ACTIVACIÓN E INHABILITACIÓN DE ACCESOS

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

laa

Edri Rojas
30/6/17

Diana Sánchez P.
15/6/2017

Rui
20/8/2017

Juan
24/12/17



7/9/2017

Panamá, 04 de septiembre de 2017
SIACAP-SE-006-2017

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ELIZABETH M. DE PUY F.
Secretaría Ejecutiva



*medina
6-9-17 11:03 a.m*

09/06/17

6/9/17

ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Formularios e Instructivos del SIACAP

El presente tiene como propósito informar que a partir de la fecha se implementarán en el SIACAP las siguientes políticas, procedimientos, formularios e instructivos, los mismos están ubicados en las siguientes carpetas: Z:\POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y en la carpeta Z:\FORMULARIOS - Plantillas (SIACAP)

POLÍTICAS	
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS	
POL-RRPP-002-2017 PUBLICACIONES Y COMUNICACIONES SIACAP	
PROCEDIMIENTOS	
UNIDAD DE INFORMÁTICA	
PROC-TIC-009-2017 EQ.INFORMÁTICOS, CORREO INST, DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS	
PROC-TIC-001-2017 CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS	
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS	
PROC-RRPP-010-2017 GENERACIÓN PUBLICACIONES Y COMUNI. SIACAP	
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	
PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES	
FORMULARIOS - PLANTILLAS	
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	
FORM-ADM-005-2017 VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO	
FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE TRANSPORTE_VEHÍCULO INSTITUCIONAL	

M... 7/9/17
[Signature]

6/9/2017

6/9/17 10:32 a.m.

6/9/17 10:29 a.m.

6/9/17 10:18

6/9/17

6/9/2017

6/9/17 11:07 a.m.

6/9/2017

6/9/17

6/9/2017

6/9/17

6/9/17

6/9/17

6/9/17

6/9/17

6/9/17



INSTRUCTIVOS
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS
INST-RRPP-002-2017 PROMO_DIST DE PUB Y COMMUNI SIACAP

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

1/aa
Milla 6/9/2017
6/9/2017



6/9/2017
6/9/2017
6/9/2017
6/9/17

6/9/17
6/9/17

[Signature]

6/9/17
10:18
6/9/2017

6/9/17
6/9/17
10:36 a.m.

6/9/17
10:29

6/9/17

6-9-17

6/9/17

6/9/17
6/9/17

12-9-17

6/9/2017

6/9/17

6-9-17 11:03 a.m.

6-9-17
11:07 a.m.

6/9/2017

Felipe
31-8-2018



E. Ascar
31/8/18

[Signature]
30/8/18

Panamá, 29 de agosto de 2018
SIACAP-SE-004-2018

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ELIZABETH M. DE PUY F.
Secretaria Ejecutiva



[Signature]
30-8-18

ASUNTO: Implementación y/o actualización de Políticas, Procedimientos, Formularios e Instructivos del SIACAP

El presente tiene como propósito informar la implementación y/o actualización de las siguientes políticas, procedimientos, formularios e instructivos, los mismos están ubicados en las siguientes carpetas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y en la carpeta FORMULARIOS - Plantillas (SIACAP)

#	DOCUMENTO	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET	Informática
2	POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO	Informática
3	POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA	Informática
4	POL-TIC-004-2017 ACTIVACIÓN E INHABILITACIÓN DE ACCESOS	Informática
5	POL-TIC-005-2017 RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	Informática
6	POL-TIC-006-2017 SEGURIDAD CENTRO DE DATOS	Informática
7	POL-TIC-007-2017 ADMINISTRAR CAMBIOS TECNOLÓGICOS	Informática
8	POL-RRPP-002-2017 PUBLICACIONES Y COMUNICACIONES SIACAP	Relaciones Públicas
9	PROC-TIC-001-2017 CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS	Informática
10	PROC-TIC-002-2017 SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICO (Computadora Personal)	Informática
11	PROC-TIC-003-2017 - DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	Informática
12	PROC-TIC-004-2017 PERMISO PARA EQUIPOS TECNOLÓGICOS EXTERNOS	Informática
13	PROC-TIC-005-2017 ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS	Informática
14	PROC-TIC-006-2017 MODIFICACIÓN A CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO	Informática
15	PROC-TIC-007-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS	Informática
16	PROC-TIC-008-2017 SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA	Informática
17	PROC-TIC-009-2017 EQ. INFORMÁTICOS, CORREO INST, DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS	Informática

[Handwritten notes on the left margin, including dates like 3/10/2018, 30/8/18, 30/8/18, and names like Leon, Vanessa, and others.]

[Handwritten notes on the right margin, including dates like 4/9/18, 31/8/2018, 30/8/2018, 30/8/18, and names like Vanessa, and others.]

Feller
31-8-2018



SAZAYAR
31/8/18

Quero
30-8-18

[Signature]
30/8/18

Quero
30-8-18
2:24P.M.

18	PROC-TIC-010-2017 ELABORAR Y CONTROLAR DOCUMENTOS	Informática
19	PROC-TIC-012-2017 ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS - HELPDESK	Informática
20	PROC-TIC-013-2017 CONTROL DE INVENTARIO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Informática
21	PROC-TIC-015-2017 SOLICITUDES DE REPORTES DE LA BASE DATOS	Informática
22	PROC-TIC-016-2017 REVISIÓN DE INCONSISTENCIAS DE LA BASE DE DATOS	Informática
23	PROC-TIC-018-2017 ACTUALIZAR LA SEGURIDAD EN SISTEMAS OPERATIVOS	Informática
24	PROC-TIC-019-2017 POLÍTICAS DE GRUPO DEL SERVIDOR DE DOMINIO	Informática
25	PROC-TIC-020-2017 ADQUISICIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS	Informática
26	PROC-TIC-022-2017 SOLICITUD DE APOYO A INFORMÁTICA	Informática
27	PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES	Administración
28	PROC-PAA-001-2017v1.0 RECEPCIÓN DE NOTAS, MEMORANDO Y CIRCULARES	Prestaciones y Atención al Afiliado
29	PROC-RRPP-010-2017 GENERACIÓN PUBLICACIONES Y COMUNI. SIACAP	Relaciones Públicas
30	PROC-SE-001-2017v1.0 NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES	Secretaría Ejecutiva
31	FORM-TIC-001-2017 SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL	Informática
32	FORM-TIC-002-2017 SOLICITUD DE EQUIPO INFORMÁTICO (Computadora Personal)	Informática
33	FORM-TIC-003-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS	Informática
34	FORM-TIC-004-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	Informática
35	FORM-TIC-005-2017 SOLICITUD DE ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS	Informática
36	FORM-TIC-006-2017 SOLICITUD PERMISO PARA USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS EXTERNOS	Informática
37	FORM-TIC-007-2017 SOLICITUD DE TARJETA MAGNÉTICA	Informática
38	FORM-TIC-008-2017 INFORMACIÓN TÉCNICA - NUEVO INGRESO	Informática
39	FORM-TIC-009-2017 SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO - INTERNO	Informática
40	FORM-TIC-010-2017 ACTIVACIÓN E INHABILITACIÓN DE ACCESOS	Informática
41	FORM-TIC-011-2017 INFORMACIÓN TÉCNICA - ACCESO WIFI	Informática
42	FORM-TIC-015-2017 - RECIBIDO CONFORME DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	Informática
43	FORM-ADM-001-2017 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS	Administración
44	FORM-ADM-002-2018 DESPACHO DE ALMACÉN	Administración
45	FORM-ADM-004-2017 RECIBIDO CONFORME	Administración
46	FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE TRANSPORTE_VEHÍCULO INSTITUCIONAL	Administración
47	FORM-RRHH-001-2017 FORMULARIO DE ACCIÓN DE PERSONAL	Recursos Humanos
48	FORM-RRHH-002-2017 PERMISOS PARA SALIDAS	Recursos Humanos

[Signature]
31/8/2018

[Signature]
30/8/18

[Signature]
30/8/18

[Signature]
30/8/18

[Signature]
30/8/18

[Signature]
30/8/18

[Signature]
31/8/18

[Signature]

[Signature]
31/8/2018

[Signature]
31/8/2018

[Signature]
30/8/2018
2:30PM

[Signature]
31/8/18

[Signature]
30/8/18

[Signature]
31/8/2018

[Signature]
31/8/2018
30/8/2018



SA [signature]
31/8/18

[signature]
30/8/18
30-8-18
2:24P.M.

- 49 FORM-RRHH-003-2017 REGISTRO DE COMPENSACIÓN DE JORNADA EXTRAORDINARIA
- 50 FORM-RRHH-004-2017 REGISTRO DE JORNADA EXTRAORDINARIA
- 51 FORM-RRHH-005-2018 SOLICITUD DE CAPACITACIÓN
- 52 INST-TIC-013-2017 REPORTE-SOLICITUDES HELP DESK
- 53 INST-RRPP-002-2017 PROMO_DIST DE PUB Y COMMUNI SIACAP

Recursos Humanos
 Recursos Humanos
 Recursos Humanos
 Informática
 Relaciones Públicas

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

[signature]
30/8/18

[signature]
laa

[signature]

[signature]
#19/2018

[signature]
30-8-18

[signature]
30/8/18

[signature]
19-9-18

[signature]
30/8/18

[signature]
31-8-2018

[signature]
30/8/2018
2:24P.M.

[signature]
30/8/18

[signature]
31-8-2018

[signature]
30/8/18

[signature]
30/8/2018

[signature]

[signature]
30/8/18

[signature]
30/8/18

[signature]
30/8/18

[signature]
30/8/18

[signature]
30/8/18

[signature]
30/8/18



Panamá, 31 de enero de 2019
SIACAP-SE-033-2019

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ELIZABETH M. DE PUY F.
Secretaria Ejecutiva



ASUNTO: Implementación y/o actualización de Políticas, Procedimientos, Formularios e Instructivos del SIACAP

El presente tiene como propósito informar la implementación y/o actualización de las siguientes políticas, procedimientos, formularios e instructivos, los mismos están ubicados en: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y en la carpeta FORMULARIOS - Plantillas (SIACAP):

#	DOCUMENTO	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	FORM-ADM-001-2018 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS	Administración
2	FORM-ADM-002-2018 SOLICITUD DE MATERIALES DESPACHO DE ALMACEN	Administración
3	FORM-ADM-003-2018 FORMULARIO y DETALLE DE VIÁTICO	Administración
4	FORM-ADM-004-2018 RECIBIDO CONFORME	Administración
5	FORM-ADM-005-2018 VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL VEHÍCULO	Administración
6	FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE TRANSPORTE_VEHÍCULO INSTITUCIONAL	Administración
7	FORM-ADM-008-2018 INFORME DE COMBUSTIBLE	Administración
8	FORM-ADM-009-2018 INFORME PARA DEVOLUCIÓN DE SOLICITUDES	Administración
9	PROC-ADM-002-2018 SOLICITUD DE VIÁTICOS	Administración
10	FORM-RRHH-006-2018 - NOTIFICACIÓN DE REINCORPORACIÓN	Recursos Humanos
11	POL-TIC-008-2018 PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES	Informática
12	PROC-TIC-023-2018 PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES	Informática
13	INST-TIC-004-2018 - PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS	Informática

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,
/aa

Diana Arce P
4/2/2019

Cecilia
4/2/19

M/S
4/2/19

4/2/2019

4/2/2019

4/2/19

4-2-2019

4/2/2019

Elizabeth M. de Puy F.
4/2/2019

[Signature]
4/2/2019

[Signature]
7/13/2019

[Signature]
4/2/19

[Signature]
04/02/19

[Signature]
2/2/19

[Signature]
4/2/2019

[Signature]
4/2/2019

[Signature]
4/2/2019

[Signature]
4/2/19

[Signature]
4/2/19

[Signature]
04/01/2019

[Signature]
4/1/19

[Signature]
4/2/19

[Signature]
4-2-19

[Signature]
4/2/19

[Signature]
4/2/19



Panamá, 27 de febrero de 2019
SIACAP-SE-060-2019

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: MANUEL A. LEÓN M.
Secretario Ejecutivo - Encargado



10.13 AM
17-5-19
Guest

ASUNTO: Implementación y/o actualización de Políticas, Procedimientos, Formularios e Instructivos del SIACAP

El presente tiene como propósito informar la implementación y/o actualización de las siguientes políticas, procedimientos, formularios e instructivos, los mismos están ubicados en: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y en la carpeta FORMULARIOS - Plantillas (SIACAP):

#	DOCUMENTO	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	PROC-SUP-001-2018 CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC	Supervisión
2	INST-SUP-001-2018 - GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC	Supervisión
3	FORM-SUP-003-2018 FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO	Supervisión
4	FORM-SUP-004-2018 – FORMATO DE VISTO BUENO SECRETARÍA EJECUTIVA	Supervisión

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

aa

M/L
7/3/19

Abel...
7/3/19

...
7/3/19

Nadia...
19/3/19

...
7/2/19

...
19/3/2019

...
7/3/19

...
7/3/19

...
7/3/2019

...
07/07/2019

...
7/3/2019

...
7/3/2019

...
11/3/19

...
3/7/2019

...
7/3/2019

...
7/3/19

...
7/3/19

...
19-3-19

Patricia Rodriguez
7/3/2019

...
7/3/2019

...
07/03/2019

...
07/03/2019

...
7/3/2019

...
7/3/2019

...
19/03/19



Overland
28/6/19
[Signature] 17/5/19
[Signature] 17/5/2019

Panamá, 07 de mayo de 2019
SIACAP-SE-120-2019

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

[Signature]
DE: ELIZABETH M. DE PUY F.
Secretaría Ejecutiva

[Signature] 17/5/2019
[Signature] 7/5/2019
[Signature] 10:13 AM 7-5-19
[Signature] 17/5/2019
[Signature] 17/5/2019

ASUNTO: Implementación y/o actualización de Políticas, Procedimientos, Formularios e Instructivos del SIACAP

[Signature] 12/5/19
[Signature] 14/5/19

[Signature] 17/05/2019

[Signature] 17/05/2019
[Signature] 17/5/19

[Signature] 17/5/19

[Signature] 17/05/19

[Signature] 17/05/19

El presente tiene como propósito informar la implementación y/o actualización de las siguientes políticas, procedimientos, formularios e instructivos, los mismos están ubicados en: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y en la carpeta FORMULARIOS - Plantillas (SIACAP):

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL	N/A	Asesoría Legal
2	INST-LEGAL-001-2018 - DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	N/A	Asesoría Legal
3	INST-LEGAL-002-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	N/A	Asesoría Legal
4	INST-LEGAL-003-2019 - ELABORACIÓN DE UNA RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA_ADMIN	N/A	Asesoría Legal
5	INST-LEGAL-004-2019 - GUÍA DE ELABORACIÓN DE UNA RESOLUCION DE PROC_SANCIONADOR	N/A	Asesoría Legal
6	FORM-LEGAL-001-2018 PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)	N/A	Asesoría Legal
7	FORM-LEGAL-002-2019 - RESOLUCIÓN DEL CODA	N/A	Asesoría Legal
8	FORM-LEGAL-003-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA_ADMINISTRATIVA	N/A	Asesoría Legal
9	FORM-LEGAL-004-2019 - PLANTILLA RESOLUCIÓN PROCESO SANCIONADOR	N/A	Asesoría Legal
10	FORM-LEGAL-005-2019 PLANTILLA LISTADO DE CONTROL DE RESOLUCIONES	N/A	Asesoría Legal

[Signature] 17/5/2019
[Signature] 17/5/19
[Signature] 17-5-2019
[Signature] 17-5/19
[Signature] 17/05/19

[Signature] 17/5/2019
9:04 AM

[Signature] 17/5/19

[Signature] 17/5/19

[Signature] 17-5-19
[Signature] 17/05/19



11	FORM-LEGAL-006-2019 PLANTILLA - LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA (firma)	N/A	Asesoría Legal
12	FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE INVESTIGACIONES_Proc.SANCIONADOR	N/A	Secretaría Ejecutiva
13	PROC-PAA-002-2018 TRAMITE DE LAS PRESTACIONES DE LOS AFILIADOS	1.0	Prestaciones y Atención al Afiliado
14	INST-PAA-001-2018 PAGO DE LOS BENEFICIOS DE LOS AFILIADOS	1.0	Prestaciones y Atención al Afiliado
15	FORM-RRHH-009-2019 CONTROL INTERNO DE CONTRATOS PARA CAPACITACIÓN DE RRHH	N/A	Recursos Humanos
16	FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN	N/A	Recursos Humanos
17	PROC-ADM-002-2018 SOLICITUD DE VIÁTICOS	1.1	Administración
18	FORM-ADM-003-2018 SOLICITUD DE VIATICOS	1.1	Administración
19	INST-TIC-005-2018 - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP	4.0	Informática

[Handwritten signature]
17/05/19

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

[Handwritten signature]
Rupl. 17/05/2019
17-5-19

[Handwritten signature]
17-5-19

[Handwritten signature]
17/05/2019
17/5/19

[Handwritten signature]
17/05/2019
17/05/19

[Handwritten signature]
17/5/19

[Handwritten signature]
17/5/2019

[Handwritten signature]
Medina
17-5-19

[Handwritten signature]
17/5/19

[Handwritten signature]
17/5/19

[Handwritten signature]
17-5-2019

[Handwritten signature]
17/5/2019
17/5/19
17/5/19

[Handwritten signature]
17/5/19

[Handwritten signature]
17-5-19



Panamá, 11 de agosto de 2020
SIACAP-SE-139-2020

MEMORANDO:

PARA: HARIAN A. BERROCAL G.
Unidad de Informática / SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo / SIACAP



ASUNTO: Modificación del modelo de firmas para Aprobación de la documentación del SIACAP en materia de Procesos Internos.

Se autoriza la omisión temporal de la **Firma del Auditor Interno** para la Revisión y Aprobación de los documentos generados por la Unidad de Informática en materia de Procesos del SIACAP, por la necesidad de confección, modificación y/o actualización de los mismos y falta de la figura actualmente en la Institución.

En el momento que la Institución cuente con el Auditor Interno, se reestablecerá de manera automática la firma del mismo en estos documentos, así como la función de revisión que asegure un lenguaje sencillo, comprensible y evite la subjetividad en la aplicación de las normas.

Atentamente,

c.c. Analista de Organización y Sistemas



Panamá, 11 de agosto de 2020
SIACAP-TIC-012-2020

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas y Procedimientos referentes a la Higiene y Salud para la Prevención ante el COVID-19 del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles a todo el personal en la carpeta denominada: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP.

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	POL-SE-001-2020 HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19	N/A	Secretaría Ejecutiva
2	PROC-SE-002-2020 PRESERVAR LA HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19.	N/A	Secretaría Ejecutiva

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 03 de marzo de 2021
SIACAP-TIC-003-2021

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

R E Mejía
DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo

ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en la carpeta denominada: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP.

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	PROC-SE-002-2020 PRESERVAR LA HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19	2.0	Secretaría Ejecutiva
2	FORM-TIC-023-2020 - REVISIÓN DE ACCESOS	N/A	Informática
3	POL-TIC-006-2017 SEGURIDAD DEL CENTRO DE DATOS	1.0	Informática
4	FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS	N/A	Informática
5	FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS	N/A	Informática
6	FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS	N/A	Informática
7	FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS	N/A	Informática
8	FORM-RRHH-016-2020 INFORME DE TELETRABAJO(firma)	N/A	Recursos Humanos
9	INST-RRHH-006-2020 INSTRUCTIVO INFORME DE TELETRABAJO	N/A	Recursos Humanos

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

aa
/aa



Panamá, 05 de julio de 2021
SIACAP-TIC-008-2021

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP Y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	PROC-ADM-001-2016 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES	1.0	Departamento de Administración
2	INST-ADM-005-2021 GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES	0.0	Departamento de Administración
3	FORM-ADM-006-2017 SOLICITUD DE VEHÍCULO INSTITUCIONAL	1.0	Departamento de Administración
4	INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE VEHICULO INSTITUCIONAL	0.0	Departamento de Administración
5	FORM-ADM-011-2018 SALVOCONDUCTO	0.0	Departamento de Administración
6	INST-ADM-003-2021 GUIA PARA SALVOCONDUCTO	0.0	Departamento de Administración
7	FORM-RRHH-017-2021 REQUERIMIENTO DE PERSONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
8	FORM-RRHH-018-2021 - FORMULARIO DE ENTREVISTA - RRHH	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
9	FORM-RRHH-019-2021 - FORMULARIO DE ENTREVISTA - TECNICA	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
10	FORM-ADM-002-2018 DESPACHO DE ALMACÉN	2.0	Departamento de Administración

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 16 de agosto de 2021
SIACAP-TIC-009-2021

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

R E Mejía
DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP Y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	POL-TIC-002-2017 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO	2.0	Unidad de Informática
2	INST-TIC-005-2018 - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP_Julio2021	5.0	Unidad de Informática
3	POL-TIC-008-2018 PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES	1.0	Unidad de Informática
4	PROC-TIC-023-2018 PLAN CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN DESASTRES	3.0	Unidad de Informática
5	INST-TIC-002-2018 - PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS	3.0	Unidad de Informática
6	INST-TIC-004-2018 - PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS	3.0	Unidad de Informática
7	FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
8	FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

Panamá, 08 de septiembre de 2021
SIACAP-TIC-010-2021

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: *Remejía*
ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	FORM-ADM-003-2019 FORMULARIO DE VIÁTICO Y TRANSPORTE	1.1	Departamento de Administración
2	INST-SE-003-2021 GUÍA PARA COORDINAR REUNIONES DEL CODA	0.0	Secretaría Ejecutiva
3	PROC-SE-003-2021 REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	0.0	Secretaría Ejecutiva
4	PROC-RRPP-010-2017 GENERACIÓN PUB Y_O COM DE LA INST.	1.0	Oficina de Relaciones Públicas
5	POL-RRPP-001-2017 COMUNICACIÓN GRUPO CHAT	1.0	Oficina de Relaciones Públicas
6	FORM-SUP-001-2018 – CONTROL INTERNO DE SOLICITUDES DE REVISIÓN PUC	1.0	Departamento de Supervisión de las Entidad Registradora Pagadora y las Entidades Administradoras de Inversión
7	FORM-SUP-002-2018 – FORMATO DE SOLICITUD DE REVISIÓN PUC	1.0	Departamento de Supervisión de las Entidad Registradora Pagadora y las Entidades Administradoras de Inversión
8	FORM-SUP-003-2018 – FORMATO DE DOC DE ACEPTACIÓN_RECHAZO	1.0	Departamento de Supervisión de las Entidad Registradora Pagadora y las Entidades Administradoras de Inversión
9	FORM-SUP-004-2018 – FORMATO DE VISTO BUENO_SECRETARÍA_EJECUTIVA	2.0	Departamento de Supervisión de las Entidad Registradora Pagadora y las Entidades Administradoras de Inversión
10	INST-SUP-001-2018 - GUÍA PARA EL CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC	1.0	Departamento de Supervisión de las Entidad Registradora Pagadora y las Entidades Administradoras de Inversión
11	PROC-SUP-001-2018 CONTROL DE CAMBIOS PARA EL PUC	1.0	Departamento de Supervisión de las Entidad Registradora Pagadora y las Entidades Administradoras de Inversión

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

Remejía
/aa



Panamá, 14 de septiembre de 2021
SIACAP-TIC-011-2021

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

R E Mejía
DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	FORM-TIC-015-2017 RECIBIDO CONFORME UNIDAD DE INFORMÁTICA	2.0	Unidad de Informática
2	FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS	1.0	Unidad de Informática
3	FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS	1.0	Unidad de Informática
4	FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS	1.0	Unidad de Informática
5	FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS	1.0	Unidad de Informática
6	FORM-TIC-023-2020 - REVISIÓN DE ACCESOS	1.0	Unidad de Informática
7	FORM-RRHH-006-2018 NOTIFICACIÓN DE REINCORPORACIÓN	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
8	FORM-RRHH-012-2019 AUTORIZACIÓN DESCUENTO VOLUNTARIO	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
9	POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
10	PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

Ida



Panamá, 17 de septiembre de 2021
SIACAP-TIC-012-2021

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	PROC-RRHH-002-2021 MANEJO DE TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
2	INST-RRHH-007-2021 GUÍA PARA TRAMITE DE CONTRATACIONES DE PERSONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
3	INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
4	INST-RRHH-005-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
5	POL-RRPP-002-2017 PUBLICACIONES Y_O COMUNICACIONES DE LA INST.	1.0	Oficina de Relaciones Públicas
6	INST-RRPP-002-2017 MANUAL DE IDENTIDAD DEL SIACAP	1.0	Oficina de Relaciones Públicas

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 25 de enero de 2022
SIACAP-TIC-001-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

R E Mejía
DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	INST-LEGAL-002-2019 GUÍA PARA ELABORAR RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	1.0	Oficina de Asesoría Legal
2	FORM-LEGAL-002-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN DEL CODA	1.0	Oficina de Asesoría Legal
3	FORM-LEGAL-005-2019 PLANTILLA - LISTADO DE CONTROL DE RESOLUCIONES	1.0	Oficina de Asesoría Legal
4	INST-LEGAL-004-2019 - GUÍA DE ELABORACIÓN DE UNA RESOLUCION DE PROC_SANCIONADOR	1.0	Oficina de Asesoría Legal
5	FORM-LEGAL-004-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN PROCESO SANCIONADOR	1.0	Oficina de Asesoría Legal
6	FORM-LEGAL-003-2019 PLANTILLA - RESOLUCIÓN SECRETARÍA EJECUTIVA_ADMINISTRATIVA	1.0	Oficina de Asesoría Legal
7	PROC-LEGAL-001-2019 ELABORACIÓN DE RESOLUCIONES POR ASESORÍA LEGAL	1.0	Oficina de Asesoría Legal
8	INST-LEGAL-003-2019 - GUÍA DE LABORACIÓN DE UNA RESOLUCIÓN SE_ADMIN	1.0	Oficina de Asesoría Legal
9	FORM-LEGAL-001-2018 PLANTILLA - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)	1.0	Oficina de Asesoría Legal
10	INST-LEGAL-001-2018 - DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	1.0	Oficina de Asesoría Legal
11	POL-TIC-004-2017 CREACIÓN USUARIOS APLICACIONES	1.0	Unidad de Informática



#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
12	POL-TIC-003-2017 SEGURIDAD INFORMÁTICA	1.0	Unidad de Informática
13	POL-TIC-007-2017 ADMINISTRAR CAMBIOS TECNOLÓGICOS	1.0	Unidad de Informática
14	POL-TIC-005-2017 RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	1.0	Unidad de Informática
15	POL-TIC-001-2017 USO DEL INTERNET	1.0	Unidad de Informática

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 27 de enero de 2022
SIACAP-TIC-002-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: **Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP**

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	PROC-ADM-001-2017 PARA EL CONTROL DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES	2.0	Departamento de Administración
2	INST-ADM-005-2021 GUIA PARA SOLICITUD, USO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES	1.0	Departamento de Administración
3	INST-ADM-004-2021 GUIA COMPLETAR SOLICITUD DE VEHICULO INSTITUCIONAL	1.0	Departamento de Administración
4	INST-ADM-003-2021 GUIA PARA GENERAR EL SALVOCONDUCTO DIGITAL	1.0	Departamento de Administración
5	PROC-SE-002-2020 PRESERVAR LA HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19	3.0	Secretaría Ejecutiva
6	INST-SE-002-2020 MANEJO DE CASOS POSITIVOS Y_O CONTACTOS DIRECTOS DE COVID-19	2.0	Secretaría Ejecutiva
7	POL-SE-001-2020 HIGIENE Y SALUD PARA LA PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19	1.0	Secretaría Ejecutiva

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 22 de marzo de 2022
SIACAP-TIC-003-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	POL-RRHH-001-2019 CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
2	FORM-SE-006-2019 PLANTILLA - LISTADO DE CONTROL RESOLUCIONES DEL CODA	1.0	Secretaría Ejecutiva
3	INST-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS IGUAL O SUP A MIL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
4	INST-RRHH-003-2019 CAPACITACIONES POR MONTOS INFERIOR A MIL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
5	FORM-RRHH-013-2019 NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
6	FORM-RRHH-014-2019 PLAN DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 12 de abril de 2022
SIACAP-TIC-004-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, los cuales se encuentran disponibles en las carpetas denominadas: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP y FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP).

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	FORM-RRHH-010-2019 FORMATO INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
2	INST-RRHH-002-2019 GUIA PARA INFORME DE CAPACITACIÓN RECIBIDA	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
3	PROC-RRHH-001-2019 CAPACITACIONES DEL PERSONAL	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
4	FORM-RRHH-007-2019 CONTRATO PARA CAPACITACIÓN	2.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
5	POL-SE-002-2022 LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	0.0	Secretaría Ejecutiva

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 11 de mayo de 2022
SIACAP-TIC-006-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, estos se encuentran disponibles en las dos (2) carpetas denominadas: *POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP* y *FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP)*.

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	PROC-ADM-006-2022 PAGO DE PLANILLA Y DESCUENTOS COMERCIALES POR TESORERÍA	0.0	Departamento de Administración
2	PROC-ADM-007-2022 REGISTRO CONTABLE DE PLANILLAS Y DESCUENTOS COMERCIALES	0.0	Departamento de Administración
3	PROC-ADM-008-2022 BLOQUEO PARTIDA PARA PAGO DE PLANILLAS Y DESC.COMERCIALES	0.0	Departamento de Administración
4	FORM-RRHH-015-2022 PLANTILLA PARA PAGO DE PLANILLAS_G.REP Y DESC. COMERCIALES	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
5	PROC-TIC-006-2017 CREA_MOD_INHAB_ELIM_CORREO_ELECTR	1.0	Unidad de Informática
4	PROC-TIC-005-2017 ACCESO INFORMÁTICO A EXTERNOS	1.0	Unidad de Informática
5	PROC-TIC-003-2017 - DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE REC INFORMÁTICOS	1.0	Unidad de Informática
6	PROC-TIC-002-2017 SOLICITUD DE EQUIPOS INFORMÁTICO	2.0	Unidad de Informática
7	PROC-TIC-001-2017 CREACIÓN Y RESGUARDO DE CONTRASEÑAS	2.0	Unidad de Informática
8	FORM-ADM-018-2022 INFORMACIÓN DE PLANILLA PARA ADMINISTRACIÓN	0.0	Departamento de Administración
9	INST-SE-001-2019 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	1.0	Secretaría Ejecutiva
10	FORM-SE-002-2019 FORMATO PARA INICIO DE PROC_SANCIONADOR	1.0	Secretaría Ejecutiva
11	PROC-SUP-003-2016 SUPERVISIÓN DEL INFORME MENSUAL DE CONTRALORÍA	3.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora



#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
12	INST-SUP-002-2022 GUIA PARA EL ANALISIS DEL REPORTE MENSUAL DE CONTRALORÍA	0.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
13	PROC-SUP-005-2016 SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL APORTES EXTRAORDINARIOS	3.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
14	INST-SUP-004-2022 GUIA PARA EL ANALISIS MENSUAL DEL REPORTE DE APORTES EXTRAORDINARIOS	0.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
15	INST-SUP-003-2022 GUIA PARA EL ANALISIS MENSUAL DEL REPORTE DE APORTES Y REZAGOS ERP	0.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
16	INST-SUP-005-2022 GUIA PARA EL ANALISIS MENSUAL DEL REPORTE DE MOROSIDAD	0.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
17	PROC-SUP-006-2016 SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE MOROSIDAD	3.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
18	PROC-SUP-004-2016 SUPERVISIÓN DEL REPORTE MENSUAL APORTES Y REZAGOS ERP	3.0	Departamento de Supervisión de las Entidades de Administradoras de Inversiones y la Registradora Pagadora
19	FORM-RRHH-005-2018 SOLICITUD DE RECURSOS HUMANOS	2.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
20	FORM-RRHH-001-2018 FORMULARIO DE ACCIÓN DE PERSONAL	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
21	PROC-RRHH-003-2022 CONFECCIÓN DE PLANILLAS, G.REP Y DESC. COMERCIALES	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos

Es importante conocer y utilizar los documentos **oficiales** de la institución con el objetivo de evitar el uso de documentación desactualizada y de esta manera incurrir en faltas administrativas por incumplimiento al debido proceso.

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 01 de junio de 2022
SIACAP-TIC-007-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

R E Mejía

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, estos se encuentran disponibles en las dos (2) carpetas denominadas: *POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP* y *FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP)*.

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	POL-TIC-010-2019 GESTIÓN DE DOCUMENTOS	1.0	Unidad de Informática
2	FORM-TIC-004-2017 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USUARIO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	1.0	Unidad de Informática

Es importante conocer y utilizar los documentos **oficiales** de la institución con el objetivo de evitar el uso de documentación desactualizada y de esta manera incurrir en faltas administrativas por incumplimiento al debido proceso.

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,

/aa



Panamá, 01 de agosto de 2022
SIACAP-TIC-008-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: 
ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo



ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, estos se encuentran disponibles en las dos (2) carpetas denominadas: *POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP* y *FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP)*.

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFCINA/UNIDAD
1	FORM-RRHH-002-2019 FORMULARIO PARA TARDANZAS	1.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
2	INST-PAA-009-2022 GUÍA PARA RECEPCIÓN DE NOTA, MEMOS Y CIRCULARES	0.0	Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado
3	PROC-PAA-001-2017 RECEPCIÓN DE NOTAS, MEMOS, CIRCULARES	2.0	Departamento de Prestaciones y Atención al Afiliado
4	INST-SE-004-2022 GUÍA PARA REDACCION DE NOTAS, MEMOS Y CIRCULARES	0.0	Secretaría Ejecutiva
5	PROC-SE-001-2017 NOMENCLATURA DE NOTAS, MEMOS O CIRCULARES	2.0	Secretaría Ejecutiva
6	INST-TIC-004-2018 - PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS	4.0	Unidad de Informática
7	INST-TIC-005-2018 - ÁRBOL DE LLAMADAS SIACAP (julio2022)	6.0	Unidad de Informática
8	INST-TIC-002-2018 - PLAN DE COMUNICACIÓN EN CRISIS	4.0	Unidad de Informática
9	FORM-TIC-021-2019 PLANTILLA PARA DOC DE INSTRUCTIVOS	2.0	Unidad de Informática
10	FORM-TIC-022-2019 PLANTILLA PARA DOC DE FORMULARIOS_PLANTILLAS	2.0	Unidad de Informática
11	FORM-TIC-019-2019 PLANTILLA PARA DOC DE POLÍTICAS	2.0	Unidad de Informática
12	FORM-TIC-020-2019 PLANTILLA PARA DOC DE PROCEDIMIENTOS	2.0	Unidad de Informática
13	FORM-TIC-018-2019 FORMATO BITACORA DE PRUEBAS DE RESTAURACIÓN	1.0	Unidad de Informática
14	FORM-TIC-023-2020 - REVISIÓN DE ACCESOS	2.0	Unidad de Informática



#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
15	FORM-TIC-014-2017 - INVENTARIO INFORMÁTICA	1.0	Unidad de Informática
16	FORM-TIC-015-2017 RECIBIDO CONFORME UNIDAD DE INFORMÁTICA	3.0	Unidad de Informática
17	FORM-TIC-008-2017 INFORMACIÓN TÉCNICA - NUEVO INGRESO	1.0	Unidad de Informática
18	PROC-TIC-007-2017 SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS	1.0	Unidad de Informática
19	INST-TIC-007-2022 GUÍA PARA SOLICITUD DE ACCESO A APLICACIONES Y CARPETAS	0.0	Unidad de Informática
20	INST-TIC-020-2019 ACT_DE_DOCUMENTOS	1.0	Unidad de Informática
21	INST-TIC-018-2019 REDACCIÓN_DE_DOCUMENTOS	1.0	Unidad de Informática
22	INST-TIC-013-2017 REPORTE SOLICITUDES HELPDESK	1.0	Unidad de Informática

Es importante conocer y utilizar los documentos **oficiales** de la institución con el objetivo de evitar el uso de documentación desactualizada y de esta manera incurrir en faltas administrativas por incumplimiento al debido proceso.

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,



Panamá, 16 de agosto de 2022
SIACAP-TIC-010-2022

MEMORANDO:

PARA: TODO EL PERSONAL DEL SIACAP

DE: ROLANDO E. MEJÍA M.
Secretario Ejecutivo

ASUNTO: Implementación de Políticas, Procedimientos, Instructivos y Formularios del SIACAP

La presente tiene como propósito informar la implementación inmediata de los documentos listados a continuación, estos se encuentran disponibles en las dos (2) carpetas denominadas: *POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SIACAP* y *FORMULARIOS - PLANTILLAS (SIACAP)*.

#	DOCUMENTO	Versión	DEPARTAMENTO/OFICINA/UNIDAD
1	POL-RRHH-002-2022 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
2	FORM-RRHH-020-2022 FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0.0	Oficina Institucional de Recursos Humanos
3	FORM-ADM-019-2022 INFORME DE MISIÓN REALIZADA Y RELACIÓN DE GASTOS	0.0	Departamento de Administración
4	FORM-ADM-020-2022 COMPROBANTE DE PAGO POR HOSPEDAJE	0.0	Departamento de Administración

Es importante conocer y utilizar los documentos **oficiales** de la institución con el objetivo de evitar el uso de documentación desactualizada y de esta manera incurrir en faltas administrativas por incumplimiento al debido proceso.

Esta instrucción es de fiel cumplimiento.

Atentamente,