



# ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS



**INSTITUTO DE  
SEGURIDAD SOCIAL DE  
FUERZAS ARMADAS**



## Tabla de contenido

Dictamen Favorable del Ministerio de Relaciones Laborales.....	4
Resolución del Consejo Directivo No. 13-07.03.....	5
CONSIDERANDOS.....	5
TÍTULO I .....	7
DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	7
Artículo 1.- Misión .....	7
Artículo 2.- Visión .....	7
Artículo 3.- Funciones Generales.....	7
Artículo 4.- Objetivos Estratégicos .....	8
TÍTULO II .....	8
COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO .....	8
Artículo 5.- Atribuciones y responsabilidades Comité de Gestión de Calidad del Servicio...8	
Artículo 6.- Conformación del Comité de Gestión de Calidad del Servicio.....	8
TÍTULO III .....	9
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.....	9
Artículo 7.- Estructura Organizacional por procesos .....	9
Artículo 8.- Procesos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas .....	9
1. Procesos Gobernantes .....	9
2. Procesos Habilitantes .....	9
3. Procesos agregadores de valor .....	10
4. Procesos Desconcentrados .....	11
TÍTULO IV .....	11
DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS .....	11
Artículo 9.- Representaciones gráficas .....	11
1. Cadena de Valor .....	11
2. Mapa de procesos .....	12
3. Organigrama Estructural.....	12
TÍTULO V .....	13
ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA.....	13
Artículo 10.- Estructura orgánica descriptiva.....	13



CAPÍTULO I.....	13
PROCESOS GOBERNANTES .....	13
Artículo 11.- Consejo Directivo.....	13-14
Artículo 12.- Dirección General .....	15
Artículo 13.- Comités y Comisiones del Consejo Directivo .....	15
Artículo 14.- Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Apelaciones .....	16
Artículo 15.- Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de inversiones .....	16
Artículo 16.- Atribuciones y responsabilidades del Comité de Auditoría .....	17
Artículo 17.- Atribuciones y responsabilidades del Comité de Riesgos.....	18
Artículo 18.- Juntas, Comités y Comisiones de la Dirección General .....	18
Artículo 19.- Atribuciones y Responsabilidades de la Junta de Calificación de Prestaciones .	19
Artículo 20.- Atribuciones y Responsabilidades de la Junta de Médicos.....	19
Artículo 21.- Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Crédito .....	19
CAPÍTULO II.....	20
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA .....	20
Artículo 22.- Gestión Prosecretaría del Consejo Directivo .....	20
Artículo 23.- Gestión Asesoría Técnica .....	21
Artículo 24.- Gestión de Auditoría Interna .....	21
Artículo 25.- Gestión de Asesoría Jurídica .....	22
Artículo 26.- Gestión Actuarial .....	23
Artículo 27.- Gestión de Riesgos .....	24
Artículo 28.- Gestión de Planificación.....	25
Artículo 29.- Gestión de Comunicación Social .....	26
CAPÍTULO III.....	26
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO .....	26
Artículo 30.- Gestión de apoyo para el Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas... 26	
Coordinación Administrativa - Financiera.....	26
Artículo 31.- Gestión Financiera.....	27
Artículo 32.- Gestión de Secretaría General .....	28
Artículo 33.- Gestión Talento Humano .....	29
Artículo 34.- Gestión Logística .....	29



Artículo 35.-	Gestión de Tecnología, Informática y Comunicaciones.....	30
Artículo 36.-	Gestión Coordinación de Agencias.....	30
	CAPÍTULO IV .....	31
	PROCESOS AGREGADORES DE VALOR .....	31
Artículo 37.-	Gestión Operativa de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas .....	31
	Subdirección General.....	31
Artículo 38.-	Gestión de Seguros Previsionales.....	31-32
Artículo 39.-	Gestión del Seguro de Salud .....	33
Artículo 40.-	Gestión de Control y Supervisión de Riesgos Laborales .....	34
Artículo 41.-	Gestión de Inversiones .....	35-36
Artículo 42.-	Gestión de Bienestar Social.....	37
Artículo 43.-	Gestión de Servicio al Cliente.....	38
	CAPÍTULO V .....	39
	PROCESOS DESCONCENTRADOS.....	39
Artículo 44.-	Gestión de Regionales .....	39
	1. Misión .....	39
	2. Atribuciones y responsabilidades.....	39
	3. Proceso Gobernante .....	39
	4. Procesos Habilitantes de Asesoría.....	40
	5. Procesos Habilitantes de Apoyo.....	41
	6. Procesos Agregadores de Valor.....	42-44
Artículo 45.-	Gestión de Agencias .....	45
	TÍTULO VI .....	45
	DE LAS DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS.....	45
	CAPÍTULO I .....	45
	DISPOSICIONES GENERALES.....	45
	CAPÍTULO II .....	46
	DISPOSICIONES TRANSITORIAS .....	46



**DICTAMEN FAVORABLE DEL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES AL ESTATUTO  
ORGÁNICO POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS  
ARMADAS**

**Dado en Quito, 19 de julio de 2013 mediante oficio No. 4110 MRL-FI-2013-EDT.**

El artículo 136 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público establece que, “... *los proyectos de estructuras institucionales y posicionales de las instituciones, entidades y organismos de la administración pública central, institucional y dependientes, serán sometidos al dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas y al Informe Favorable del Ministerio de Relaciones Laborales, que lo emitirá considerando la racionalidad y consistencia del Estado, y sobre la base de la Norma Técnica emitida para el efecto...*”

El Ministerio de Finanzas con Oficio No. MINFIN-DM-2013-0258, de 03 de junio de 2013, emite Dictamen Presupuestario Favorable al Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, cuya implementación administrativa será a partir de mayo del presente año.

En este sentido, el Ministerio de Relaciones Laborales analizó legal y técnicamente el Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, mismo que se encuentra acorde a los lineamientos determinados en la Norma Técnica de Diseño de Estatuto o Reglamentos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos, publicada en el Registro Oficial No. 251 de 17 de abril de 2006, por lo que, de conformidad a lo determinado en los artículos 51 de la Ley Orgánica del Servicio Público y 136 de su Reglamento General, emite **INFORME FAVORABLE** al Proyecto de Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el mismo que deberá ser remitido al Registro Oficial para su publicación.

Dr. José Francisco Vacas Dávila  
**MINISTRO DE RELACIONES LABORALES**

**RESOLUCIÓN No. 13-07.3****EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS  
ARMADAS****CONSIDERANDO:**

- Que, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) fue creado mediante la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, publicada en el Registro Oficial No.995 del 7 de Agosto de 1992, y sus reformas;
- Que, para su funcionamiento se crea el Reglamento Orgánico Funcional del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.209 del 11 de Junio de 1993;
- Que, el Art. 1 de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, establece que el ISSFA es un organismo autónomo con finalidad social, con personería jurídica, patrimonio propio, domiciliado en la ciudad de Quito;
- Que, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas es el organismo ejecutor de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, y su finalidad es proporcionar seguridad social al profesional militar, a sus dependientes y derechohabientes, a los aspirantes a Oficiales, aspirantes a Tropa y Conscriptos, mediante un sistema de prestaciones y servicios sociales;
- Que, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas requiere de una estructura organizacional alineada a la naturaleza y especialización de la misión consagrada en su base constitutiva, que contemple principios de organización y de gestión Institucional eficiente, eficaz y efectiva;
- Que, el Art. 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que las disposiciones emitidas en dicha Ley son de aplicación obligatoria en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende entre otras las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
- Que, de conformidad con lo que establece el Art. 136 del Reglamento a la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá dictamen favorable a los proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos de las Instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado, previo dictamen presupuestario del Ministerio de Economía y Finanzas;



Que, el Ministerio de Finanzas con Oficio No. MINFIN-DM-2013-0258 del 03 de junio de 2013, emite Dictamen Presupuestario Favorable al Proyecto de Estatuto Orgánico del Instituto.

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales con Oficio No. 4110 MRL-FI-2013-EDT del 19 de julio de 2013 emite DICTAMEN FAVORABLE al Proyecto de Estatuto Orgánico del Instituto;

Que, la Unidad de Planificación en coordinación con la UATH y las demás Unidades Institucionales, elaboraron y presentaron el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del ISSFA, el mismo que fue puesto a consideración del Consejo Directivo;

El Consejo Directivo del ISSFA, en uso de las facultades y atribuciones que le confiere la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en el Art. 7, literales g) y q);

**RESUELVE:**

Aprobar el ESTATUTO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS.



## TÍTULO I

### DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**Art. 1.- Misión Institucional.-** Proporcionar prestaciones económicas y sanitarias así como servicios sociales, con un sistema de gestión integrado, procesos ágiles y modernos, con talento humano competente y comprometido con los valores institucionales y con tecnología de última generación, para satisfacer las necesidades básicas del colectivo militar a fin de propiciar su buen vivir.

**Art. 2.- Visión Institucional.-** Alcanzar la sostenibilidad del régimen especial de seguridad social de Fuerzas Armadas y el otorgamiento de las prestaciones y servicios sociales con eficiencia, eficacia y calidez.

**Art. 3.- Funciones Generales:** Son funciones del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, las siguientes:

1. Administrar el talento humano y los recursos financieros necesarios para atender los requerimientos establecidos en la Ley y sus Reglamentos;
2. Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de los programas de Seguridad Social para los miembros de las Fuerzas Armadas;
3. Extender la cobertura y actualizar permanentemente el Sistema de Seguridad Social;
4. Coordinar sus propios planes con los programas de desarrollo nacional relacionados con la Seguridad Social;
5. Planificar y ejecutar programas de capacitación, bienestar, rehabilitación y recreación;
6. Financiar programas de atención médica, provisión de medicinas, vivienda, educación y otros;
7. Adquirir los bienes necesarios para la consecución de sus finalidades;
8. Ejecutar los planes de inversión de acuerdo a las disposiciones de la Ley y su Reglamento;
9. Celebrar contratos con personas naturales o jurídicas y convenios con organismos nacionales o internacionales para el cumplimiento de sus finalidades específicas;
10. Ejercer las acciones civiles o de cualquier índole por actos o contratos en razón de los cuales se afecte su patrimonio;
11. Obtener del Ministerio de Defensa Nacional y demás dependencias del Estado, así como del asegurado, el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas establecidas por Ley; y,
12. Las demás que se asignen por Ley.





**Art. 4.- Objetivos Estratégicos.-** Para el cumplimiento de su misión el ISSFA ha definido los siguientes Objetivos:

1. Incrementar la satisfacción de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que proporciona el ISSFA.
2. Incrementar la cobertura de los servicios y la gestión de las prestaciones.
3. Incrementar la sostenibilidad financiera del ISSFA.
4. Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos internos.
5. Incrementar la gestión del talento humano.

## TÍTULO II

### COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO.

**Art. 5.- Atribuciones y Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad del Servicio.-**

1. Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional;
2. Asesorar al Director/a General y orientar al resto de niveles;
3. Participar en trabajos de planificación;
4. Preparar informes, opiniones y proyectos de resoluciones; y,
5. Desempeñar las actividades que le fueren encomendadas por la autoridad competente, compatibles con su área de acción.

**Art. 6.- Conformación del Comité de Gestión de Calidad del Servicio.-**

Está compuesto por:

1. Director/a General o su delegado, quien lo presidirá;
2. Responsable del proceso de gestión estratégica;
3. Prosecretario/a del Consejo Directivo; y,
4. Los Responsables de los Procesos o Unidades Administrativas.



## TÍTULO III

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.

**Art. 7.- Estructura Organizacional por Procesos.-**El presente Estatuto tiende a promover el desarrollo y fortalecimiento del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), mediante la implantación de la Administración por Procesos como una herramienta de gestión de la entidad, en concordancia con las nuevas tendencias de organización acogidas por el Estado, que permitan agilizar los procedimientos administrativos y posibiliten el trabajo en equipo para lograr mayor productividad, optimizando los recursos institucionales, manteniendo una estructura que evite su crecimiento desordenado, asegure su evolución y dinamia de manera consistente y coherente a nivel nacional.

En este sentido, la estructura organizacional del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) se alinea con su misión, objetivos estratégicos y se sustenta en las Unidades Administrativas Internas, y las Unidades Desconcentradas con el enfoque de procesos productos y servicios.

**Art. 8.- Procesos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.-****1. Procesos Gobernantes:**

- 1.1. Emisión de políticas, resoluciones y normas del Consejo Directivo;  
Responsable: Consejo Directivo
- 1.2. Generación de políticas y disposiciones de la Dirección General;  
Responsable: Director/a General

**2. Procesos Habilitantes:****2.1. Habilitantes de Asesoría**

- 2.1.1. Gestión de Auditoría Interna.  
Responsable: Director/a de Auditoría Interna
- 2.1.2. Gestión de Asesoría Jurídica.  
Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica
- 2.1.3. Gestión de Prosecretaría.  
Responsable: Prosecretario/a del Consejo Directivo
- 2.1.4. Gestión de Riesgos  
Responsable: Director/a de Riesgos



2.1.5. Gestión Actuarial.

Responsable: Actuario/a

2.1.6. Gestión de Comunicación Social.

Responsable: Coordinador/a de Comunicación

2.1.7. Gestión de Planificación Estratégica Institucional;

Responsable: Coordinador/a de Planificación

## **6.2 Habilitantes de Apoyo:**

2.2.1. Gestión Coordinación General Administrativa – Financiera

Responsable: Coordinador/a Administrativo – Financiero

2.2.2. Gestión Financiera.

Responsable: Director/a Financiero

2.2.3. Gestión de Secretaria General.

Responsable: Secretario/a General

2.2.4. Gestión Administración Talento Humano.

Responsable: Coordinador/a de Gestión de Talento Humano

2.2.5. Gestión Logística.

Responsable: Coordinador/a de Logística

2.2.6. Gestión de Informática, Tecnología y Comunicaciones.

Responsable: Coordinador/a de Informática, tecnología y comunicaciones

## **3. Procesos Agregadores de Valor:**

3.1. Gestión Subdirección General

Responsable: Subdirector/a General

3.2. Gestión de Seguros Previsionales.

Responsable: Director/a de Seguros Previsionales

3.3. Gestión del Seguro de Salud.

Responsable: Director/a del Seguro de Salud

3.4. Gestión de Control y Supervisión de Riesgos Laborales

Responsable: Director/a de Riesgos Laborales



- 3.5. Gestión de Inversiones.  
Responsable: Director/a de Inversiones
- 3.6. Gestión de Bienestar Social.  
Responsable: Director/a de Bienestar Social
- 3.7. Gestión de Servicio al Cliente  
Responsable: Coordinador/a de Servicio al Cliente

**4. Procesos Desconcentrados:**

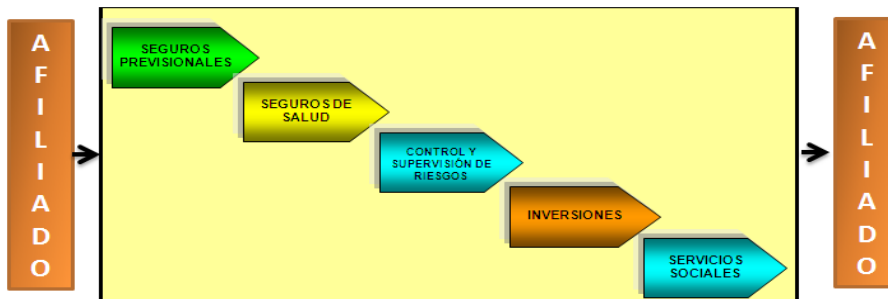
- 4.1. Gestión de Regionales  
Responsable: Director/a Regional
- 4.2. Gestión de Agencias  
Responsable: Coordinador/a Agencias

**TÍTULO IV**

**DE LAS REPRESENTACIONES GRÁFICAS**

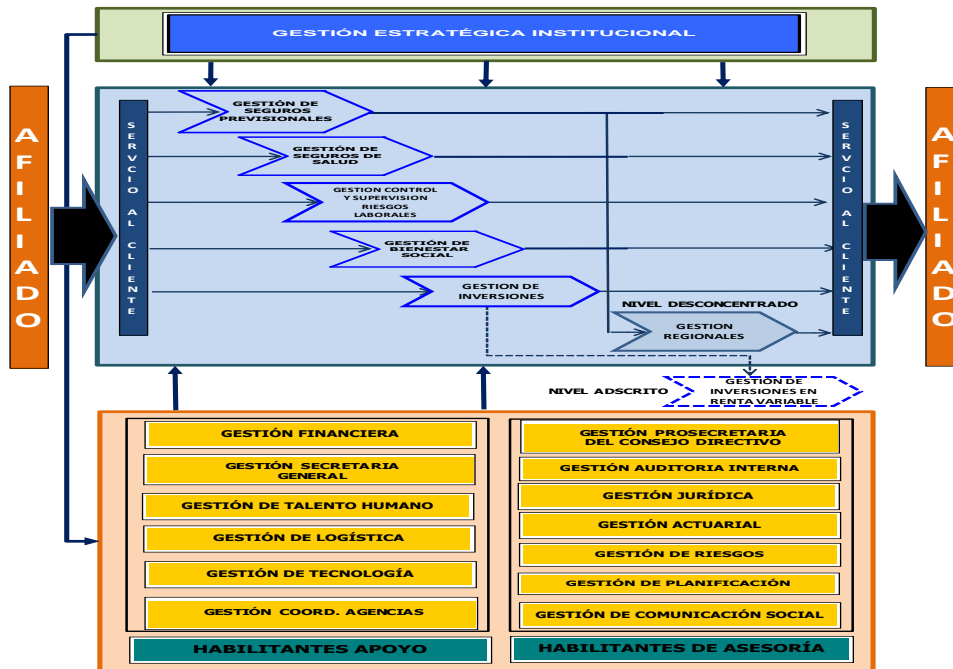
**Art. 9.-Representaciones gráficas.-** La estructura organizacional por procesos del ISSFA, se define de acuerdo a las siguientes representaciones gráficas:

**1. Cadena de Valor.-**

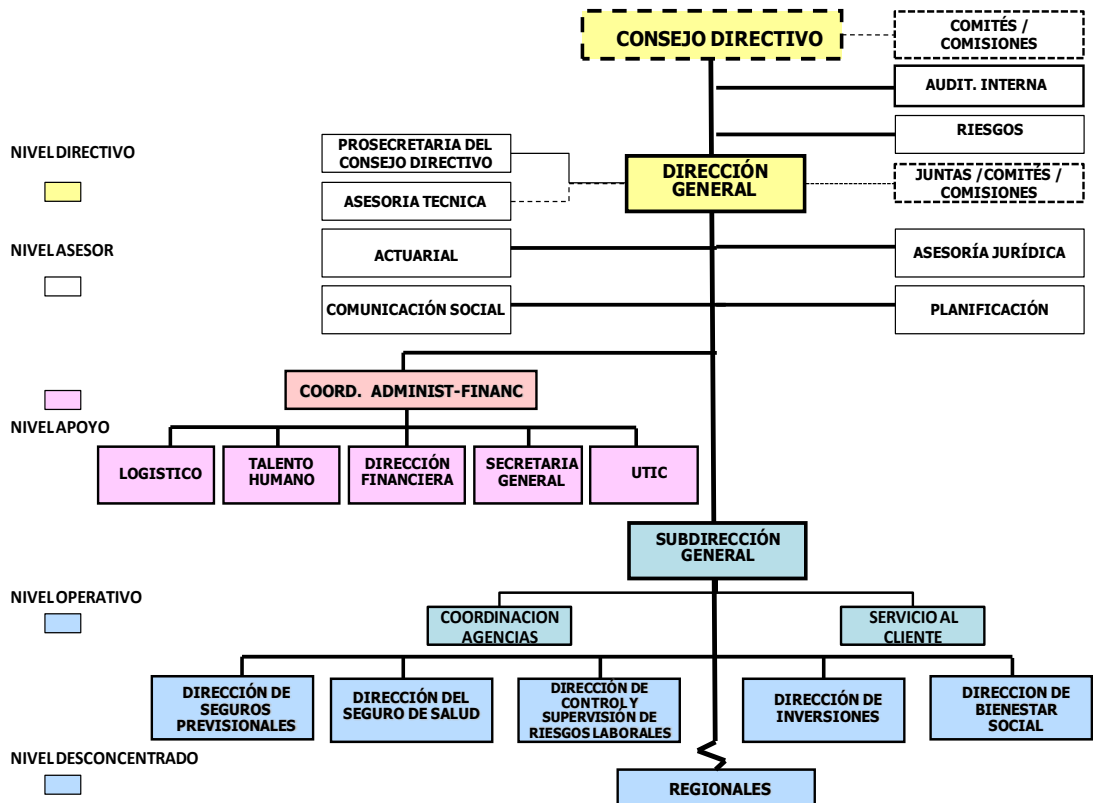




## 2. Mapa de Procesos.-

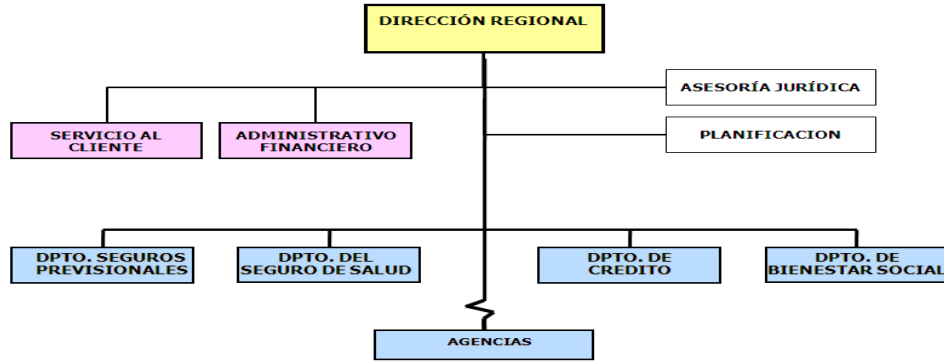


## 3. Organigrama Estructural.-





**Nivel Desconcentrado Regionales**



**TÍTULO V**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA**

**Art. 10.-** Para la descripción de los niveles definidos en la estructura del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, se establece los siguientes elementos:

1. **Nivel Directivo:** misión, integración o conformación, atribuciones y responsabilidades.
2. **Nivel Asesor, Apoyo, Operativo y Desconcentrado:** misión, atribuciones y responsabilidades, y productos.

**CAPÍTULO I**

**PROCESOS GOBERNANTES**

**EMISIÓN DE POLÍTICAS, RESOLUCIONES Y NORMAS**

**Art. 11.- Consejo Directivo.-** El Consejo Directivo se establece mediante la Ley de Seguridad Social de Las Fuerzas Armadas.

1. **Misión del Consejo Directivo.-** Establecer las políticas de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas e Institucional. Para su funcionamiento y demás acciones se regirá por lo dispuesto en su Reglamento Interno.



2. **Conformación del Consejo Directivo.-** El Consejo Directivo está conformado por los siguientes vocales:

- a. Ministro/a de Defensa Nacional, quien lo presidirá y tendrá voto dirimente;
- b. Jefe/a del Comando Conjunto;
- c. Comandantes Generales de Fuerza;
- d. Un/a representante por los oficiales en servicio pasivo; y,
- e. Un/a representante por el personal de tropa en servicio pasivo.

3. **Atribuciones y responsabilidades.-**

- a. Establecer las políticas generales para alcanzar los objetivos de la Institución;
- b. Cumplir y hacer cumplir la Ley y sus Reglamentos;
- c. Dictar las políticas de Seguridad Social Militar;
- d. Designar o remover al Director/a General;
- e. Designar, mediante concurso de merecimientos al Subdirector/a General y Directores/as;
- f. Controlar y evaluar las actividades administrativas y económicas del Instituto;
- g. Expedir o establecer políticas orientadas a ampliar la cobertura y extender los servicios sociales;
- h. Dictar normas que aseguren la solvencia, la eficiencia administrativa y económica del Instituto;
- i. Autorizar las operaciones económicas del ISSFA, mediante la aprobación del presupuesto hasta el 31 de Octubre de cada año inmediato anterior a su vigencia, así como aprobar sus planes de inversión;
- j. Presentar en los plazos establecidos, al Ministerio de Finanzas, los requerimientos para las asignaciones del ISSFA, que en virtud de la Ley le corresponde al Estado;
- k. Conocer y aprobar los estados financieros y balances actuariales;
- l. Aprobar las modificaciones presupuestarias en base a los informes presentados por el Director/a General;
- m. Integrar comisiones de trabajo;
- n. Resolver en última y definitiva instancia, las apelaciones de los asegurados sobre prestaciones y servicios;
- o. Vigilar la óptima utilización de los recursos económicos del ISSFA y controlar su asignación específica a los respectivos seguros para el cumplimiento de sus obligaciones;
- p. Proponer reformas a la Ley y su Reglamento General;
- q. Aprobar, reformar y expedir los reglamentos internos;
- r. Conformar comités y comisiones de acuerdo a las necesidades Institucionales; y,



- s. Cumplir las demás funciones que le fueren asignadas por Ley.

**Art. 12.- Dirección General.-** Conforme el artículo 8 de la Ley de Seguridad Social de Fuerzas Armadas el/ la Director/a General será un/a oficial general en servicio activo, durará en sus funciones dos años y no podrá ser reelegido.

1. **Misión:** Poner en ejecución las políticas emitidas por el Consejo Directivo y ejercer la administración del Instituto.

Responsable: Director/a General del ISSFA.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Representar legalmente al ISSFA, en todos los actos judiciales, extrajudiciales y contratos en los que intervenga el Instituto;
- b. Presentar al Consejo Directivo los balances, presupuestos, planes estratégicos y de inversión, informes de labores y programas de actividades del Instituto;
- c. Aprobar los planes Operativos Anuales derivados del Plan Estratégico Institucional;
- d. Evaluar permanentemente la suficiencia de recursos y financiamiento de las prestaciones;
- e. Presentar al Consejo Directivo, en los plazos establecidos, los balances actuariales de los diferentes seguros;
- f. Ejecutar las resoluciones del Consejo Directivo;
- g. Designar y remover a los empleados del ISSFA;
- h. Administrar los bienes del Instituto;
- i. Someter a decisión del Consejo Directivo todo aquello que sea de su competencia;
- j. Proponer al Consejo Directivo políticas de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas;
- k. Participar en las sesiones del Consejo Directivo en calidad de Secretario, con voz informativa y sin voto;
- l. Autorizar la ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios de conformidad con el Presupuesto, Leyes y Reglamentos vigentes para la Institución;
- m. Ejecutar las demás funciones y responsabilidades, compatibles con su cargo, que le sean asignadas por Ley, y, aquellas delegadas por el Consejo Directivo.

**Art. 13.- Comités y Comisiones del Consejo Directivo.-** Son órganos colegiados formalmente establecidos al interior del Instituto.





1. **Misión:** Analizar y resolver temas relacionados con los diferentes campos de la seguridad social, a través de la ejecución de reuniones periódicas que obedecen a un criterio ejecutivo plural. Los Comités y Comisiones del Consejo Directivo son los siguientes:
  - a. Comisión de Apelaciones;
  - b. Comisión de Inversiones;
  - c. Comité de Auditoría; y,
  - d. Comité de Riesgos.
2. **Conformación.-** La conformación de los Comités y Comisiones del Consejo Directivo, estará dada por la normativa interna correspondiente.

**Art. 14.- Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Apelaciones.-**

1. Conocer y recomendar al Consejo Directivo sobre todos los recursos de apelación que lleguen al mismo;
2. Emitir sus informes por escrito dentro de 15 días, o en el plazo que establezca la Ley según los casos, luego de haber recibido los asuntos correspondientes; informes que pasarán a conocimiento y resolución del Consejo Directivo;
3. Elaborar informes previo reunión de la Comisión y luego del estudio necesario y en mérito a los antecedentes que disponga, se discutirá el asunto hasta llegar a la conclusión final;
4. Retirar, ampliar o rectificar los informes si a ello diera lugar el conocimiento reciente de nuevos datos o elementos de juicio, lo cual será factible únicamente antes de que el Consejo Directivo conozca en sesión dicho informe;
5. Agotar todos los medios a su alcance con el fin de proporcionar al Consejo Directivo los mayores elementos de juicio y antecedentes suficientes que le guíen hacia una resolución legal y justa. Sin embargo, el informe quedará a criterio del Consejo Directivo aceptarlo o no en la resolución que emita;
6. Discutir en el Consejo Directivo el informe de la Comisión, salvo en los casos en los cuales no estuvieren presentes por los menos dos Miembros de dicha Comisión;
7. Considerar los informes suscritos por Miembros que han cesado en sus funciones y que aún no han sido considerados por el Consejo Directivo, únicamente como elementos de juicio para que quienes los reemplacen consideren y elaboren un nuevo informe que deberá tratarse en la próxima sesión; y,
8. Rechazar aquellos informes que dejen a criterio del Consejo Directivo la resolución a tomarse, pues, obligatoriamente deberán contener opinión favorable o desfavorable al asunto estudiado.

**Art. 15.- Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Inversiones.-**



1. Analizar y presentar al Consejo Directivo para su aprobación el Plan Anual de Inversiones;
2. Seleccionar y priorizar las inversiones en base a criterios de seguridad, rendimiento y liquidez de tales operaciones;
3. Evaluar periódicamente la ejecución del Plan de Inversiones; y,
4. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, de acuerdo con su ámbito, que le fueren asignadas por autoridad competente.

**Art. 16.- Atribuciones y Responsabilidades del Comité de Auditoría.-**

1. Conocer sobre el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, entendiéndose como controles internos, los controles operacionales y financieros establecidos, para dar transparencia a la gestión de la administración y buscar desalentar irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno de la entidad;
2. Coordinar las actividades entre los órganos integrantes del sistema de control interno para incrementar la eficiencia, eficacia y economía del control, evitando superposiciones o reiteración de acciones.
3. Asegurar la existencia de sistemas adecuados que garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna;
4. Conocer los planes anuales de auditoría interna y realizar el seguimiento de su cumplimiento;
5. Velar porque los auditores internos cuenten con los recursos necesarios para ejecutar sus labores;
6. Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de los auditores internos, de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Contraloría General del Estado, sobre las debilidades de control interno, así como las acciones correctivas implementadas por la Dirección General, tendientes a superar tales debilidades;
7. Emitir criterio respecto a los desacuerdos que puedan suscitarse entre la Dirección General y los auditores internos y que sean puestos en su conocimiento; solicitar las explicaciones necesarias para determinar la razonabilidad de los ajustes propuestos por los auditores; y, poner en conocimiento del Consejo Directivo;
8. Analizar e informar al Consejo Directivo, respecto de los cambios contables relevantes que afecten a la situación financiera del Instituto y de las empresas donde tenga mayoría accionaría;
9. Conocer y analizar conflictos de interés que pudieren contrariar principios de control interno e informar al Consejo Directivo;
10. Conocer los mecanismos de control interno implantados por la administración, para evitar operaciones con personas vinculadas y velar por la cancelación de los saldos pendientes de pagos anteriores;



11. Conocer acerca del cumplimiento de las políticas institucionales y de las disposiciones legales y normativas, que regulan las actividades del ISSFA;
12. Solicitar a través de la Dirección General, auditores (as) internos, Superintendencia de Bancos y Seguros y Contraloría General del Estado, revisiones específicas sobre situaciones que a criterio del comité sean necesarias; o que exija el Consejo Directivo;
13. Mantener comunicación periódica con los organismos de control, a fin de conocer sus inquietudes y problemas detectados en la supervisión; así como vigilar el grado de cumplimiento para su solución; y,
14. Conocer y analizar los informes de auditorías internas sobre normas ISO, en las diferentes áreas que el Instituto cuenta con esta acreditación, mientras los mantenga; verificar el establecimiento de las recomendaciones respecto de las observaciones encontradas, también conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de los auditores externos relacionados con las normas ISO, así como, las acciones correctivas implementadas por la Dirección General, tendientes a superar tales observaciones.

**Art. 17.- Atribuciones y Responsabilidades del Comité de Riesgos.-**

1. Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y, someterlos a la aprobación del Consejo Directivo;
2. Asegurarse de la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración de riesgos;
3. Informar oportunamente al Consejo Directivo respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento por parte del personal de la institución, de las estrategias, políticas, procesos y procedimientos fijados;
4. Proponer al Consejo Directivo la expedición de metodologías, procesos, manuales de funciones y procedimientos para la administración de riesgos;
5. Aprobar los sistemas de información gerencial, conocer los reportes de posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de límites fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, y adoptar las acciones correctivas según corresponda;
6. Analizar y aprobar los planes de contingencia;
7. Revisar y aprobar mensualmente las tasas de interés que regirán para las inversiones privadas del Instituto;
8. Evaluar las inversiones en nuevos tipos de instrumentos u operaciones; y,
9. Las demás que determine la Superintendencia de Bancos y seguros.

**Art. 18.- Juntas, Comités y Comisiones de la Dirección General.-** Son órganos colegiados formalmente establecidos al interior del Instituto.



1. **Misión:** Asesorar a la Dirección General en temas relacionados con la seguridad social, a través de la ejecución de reuniones periódicas que obedecen a un criterio ejecutivo plural. Las Juntas, Comités y Comisiones de la Dirección General son las siguientes:
  - a. Junta de Calificación de Prestaciones;
  - b. Junta de Médicos Militares; y,
  - c. Comisión de Crédito.
2. **Conformación:** La conformación de las Juntas, Comités y Comisiones de la Dirección General estará dada por la normativa interna correspondiente.

**Art. 19.- Atribuciones y Responsabilidades de la Junta de Calificación de Prestaciones.-**

1. Calificar con criterio de equidad y justicia el derecho a las prestaciones, en base a las pruebas legales o supletorias presentadas por los reclamantes;
2. Verificar que los Acuerdos se encuentren respaldados con la documentación habilitante;
3. Legalizar los Acuerdos relativos a las Prestaciones del Instituto;
4. Resolver las reclamaciones y apelaciones que presentaren los asegurados, derechohabientes y personas que se consideren con derecho a los beneficios a cargo del Instituto;
5. Resolver los casos de prescripción de derechos; y,
6. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, compatibles con su actividad, que le fueren asignadas por autoridad competente.

**Art. 20.- Atribuciones y Responsabilidades de la Junta de Médicos Militares.-**

1. Determinar el estado de discapacidad e invalidez del militar siniestrado y establecer fundamentadamente la relación que estos podrían tener con los actos del servicio en los casos en que fueren necesarios;
2. Determinar categórica y fundamentadamente los casos en que el militar deba ser separado del servicio activo, reubicado o indemnizado, en base al cuadro valorativo de incapacidades;
3. Presentar los informes médicos correspondientes, debidamente legalizados;
4. Elaborar y mantener actualizado permanentemente el cuadro valorativo de incapacidades; y,
5. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, compatibles con su actividad, que le fueren asignadas por autoridad competente.

**Art. 21.- Atribuciones y Responsabilidades de la Comisión de Crédito.-**



1. Resolver sobre las situaciones de los diferentes préstamos que entrega el ISSFA;
2. Designar peritos evaluadores;
3. Calificar y legalizar las solicitudes de los asegurados para las adjudicaciones;
4. Autorizar todo tipo de transacciones relacionadas con los préstamos; y,
5. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, de acuerdo con su ámbito, que le fueren asignadas por autoridad competente.

## CAPÍTULO II PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

### Art. 22.- Gestión Prosecretaría del Consejo Directivo.-

#### Prosecretaria del Consejo Directivo

1. **Misión:** Compendiar, redactar y formalizar las políticas, directrices, disposiciones y lineamientos emitidos por el Consejo Directivo que regulan la gestión del Sistema de Seguridad Social Militar; a la vez proporciona asesoría y apoyo al Nivel Directivo del ISSFA para el cumplimiento de sus funciones.

Responsable: Prosecretario/a del Consejo Directivo.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**
  - a. Participar en las sesiones del Consejo Directivo en calidad de Prosecretario, con voz informativa y sin voto;
  - b. Generar actas, resoluciones y demás documentos oficiales que plasmen las políticas, lineamientos y directrices del Consejo Directivo;
  - c. Brindar asesoría y asistencia técnica al Consejo Directivo, Dirección General, Subdirección General y Comisiones para la toma de decisiones;
  - d. Monitorear, supervisar y realizar el seguimiento de las resoluciones tomadas por el nivel directivo, así como de las recomendaciones formuladas por los organismos de control;
  - e. Participar en la elaboración de proyectos de reformas a Ley, reglamentos e instructivos internos del ISSFA;
  - f. Participar en el análisis y definición de recomendaciones sobre las apelaciones de los afiliados al Consejo Directivo;
  - g. Apoyar y participar con las diferentes comisiones designadas por el Consejo Directivo;
  - h. Administrar y custodiar la documentación calificada sobre resoluciones, proyectos y actas del Consejo Directivo; y,



- i. Preparar y supervisar la documentación a tratarse en las reuniones del Consejo Directivo del ISSFA y demás comisiones.

**3. Productos.-**

- a. Actas, resoluciones y documentos oficiales del Consejo Directivo;
- b. Asesoría y asistencia técnica al Nivel Directivo;
- c. Informes técnicos sobre la elaboración de proyectos o reformas a Leyes y Reglamentos;
- d. Informes de apelaciones al Consejo Directivo; e,
- e. Informes sobre requerimientos, reclamos, consultas de organismos externos, afiliados y personal del ISSFA.

**Art. 23.- Gestión Asesoría Técnica.-**

**Unidad de Asesoría Técnica**

1. **Misión:** Brindar información técnica y conocimientos especializados en materia de Seguridad Social y Gestión Empresarial a la Dirección General del ISSFA y demás organismos de la Institución, a través de medidas, criterios y propuestas técnicas.
2. **Productos.-**
  - a. Informes técnicos;
  - b. Presentaciones ejecutivas;
  - c. Discursos y conferencias, y;
  - d. Estudios y propuestas técnicas.

**Art. 24.- Gestión de Auditoría Interna.-**

**Dirección de Auditoría Interna**

1. **Misión:** Fortalecer el control interno económico, financiero y administrativo del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, a través de la realización de exámenes especiales y evaluaciones. Depende técnica y administrativamente de la Contraloría General del Estado.

Responsable: Director/a de Auditoría Interna

**2. Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Observar las disposiciones y ejercer las facultades señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en lo que fueren aplicables,



sin menoscabar la autonomía del Organismo; y, además las normas técnicas de auditoría generalmente aceptadas y más disposiciones internas;

- b. Examinar y evaluar la planificación, organización y dirección existentes en el ISSFA;
- c. Proporcionar asesoría técnica y administrativa, en los asuntos concernientes al ámbito de sus funciones;
- d. Verificar la propiedad, legalidad y veracidad de las transacciones, registros e informes;
- e. Examinar y evaluar el control interno existente;
- f. Examinar y evaluar la utilización del talento humano, materiales y financieros disponibles;
- g. Examinar y evaluar los resultados de la gestión cumplida con relación a los objetivos planteados;
- h. Vigilar que se apliquen las recomendaciones y acciones correctivas formuladas por la Auditoría; y,
- i. Las demás que legalmente le competen, conforme normas, reglamentos y disposiciones vigentes.

### 3. **Productos.-**

- a. Planes anuales de control;
- b. Informes de ejecución del plan anual de control;
- c. Auditorías de gestión;
- d. Exámenes especiales; e,
- e. Informes de observaciones y recomendaciones.

### **Art. 25.- Gestión de Asesoría Jurídica.-**

#### **Dirección de Asesoría Jurídica**

1. **Misión:** Asesorar en aspectos legales y ejercer el patrocinio y defensa de los intereses Institucionales.

Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica

#### 2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Asesorar, en materia jurídica, a Dirección General y orientar al resto de niveles;
- b. Realizar las funciones de procuración, así como, organizar y poner en funcionamiento el ejercicio de la jurisdicción coactiva;



- c. Compilar, analizar y mantener organizada y actualizada la legislación y jurisprudencia relacionada con las actividades del Instituto;
- d. Elaborar e instrumentar los contratos que celebre el ISSFA;
- e. Patrocinar la defensa de los juicios relacionados con el Instituto, así como, de los intereses institucionales en los procesos administrativos;
- f. Cumplir las demás funciones y responsabilidades compatibles con su actividad, que le fueren asignadas por autoridad competente; y,
- g. Recomendar las reformas legales y reglamentarias para el mejor desenvolvimiento de las actividades del Instituto.

**3. Productos.-**

- a. Demandas y juicios;
- b. Patrocinio judicial;
- c. Asesoramiento jurídico; e,
- d. Instrumentos jurídicos.

**Art. 26.- Gestión Actuarial.-**

**Unidad Actuarial**

1. **Misión:** Apoyar y asesorar sobre la posición financiera y sostenibilidad del sistema de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, con fundamento en bases demográficas, biométricas, económicas y financieras.

Responsable: Actuario/a.

**2. Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Realizar estudios de evaluación financiera y valuación actuarial permanentes sobre los ingresos, pensiones militares, prestaciones y servicios que concede el ISSFA;
- b. Preparar estudios técnicos e informes periódicos sobre la situación de los diferentes seguros y fondos con sus respectivas proyecciones;
- c. Actualizar permanentemente las bases biométricas, demográficas, económicas y financieras del régimen de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas;
- d. Asesorar al Nivel Directivo en la toma de decisiones referentes a activos y pasivos contingentes correspondientes a las pensiones militares, prestaciones y servicios; y,
- e. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, compatibles con su actividad, que le sean asignadas por autoridad competente.





**3. Productos.-**

- a. Proceso de liquidación de cálculo de aportes faltantes de miembros de Fuerzas Armadas;
- b. Reliquidación de aportes faltantes de personal militar en servicio activo de Fuerzas Armadas;
- c. Liquidaciones de reserva matemática por aportes faltantes del personal en servicio pasivo de Fuerzas Armadas;
- d. Estadística de los seguros previsionales y servicios;
- e. Estadística mensual de los servicios sociales (créditos);
- f. Generación de estadísticas demográficas, biométricas, económicas y financieras de la población militar de Fuerzas Armadas;
- g. Balances actuariales;
- h. Actualización de bases biométricas;
- i. Estudio de valuación actuarial;
- j. Situación financiera de los seguros y fondos a cargo del ISSFA; y,
- k. Anuario estadístico.

**Art. 27.- Gestión de Riesgos.-**

**Dirección de Riesgos**

1. **Misión:** Diseñar y controlar las estrategias, políticas, manuales, procesos y procedimientos para la administración de riesgos.

Responsable: Director/a de Riesgos.

**2. Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Diseñar y someter a aprobación del Comité de Riesgos las estrategias, políticas, manuales, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos;
- b. Mapa de Riesgos;
- c. Velar por el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo, niveles de autorización y disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las del Comité de Riesgos y de Inversiones;
- d. Calcular de manera permanente las exposiciones por tipo de riesgo de los portafolios de la Institución, y preparar las estrategias para minimizar los riesgos existentes y los respectivos planes de contingencia;
- e. Analizar y evaluar permanentemente el entorno económico y de la industria y sus efectos en la posición de riesgo de la Institución y alternativas de inversión;



- f. Controlar y evaluar permanentemente la exposición al riesgo de las inversiones en proyectos, renta variable y fideicomisos; y recomendar acciones que minimicen el riesgo;
- g. Evaluar y emitir el criterio técnico sobre nuevas alternativas de inversión;
- h. Diseñar e implantar un sistema de información efectivo sobre las posiciones de riesgo; y,
- i. Seguimiento directo de las inversiones de renta variable con participación mayoritaria del ISSFA.

**3. Productos.-**

- a. Manual de procesos y procedimientos de administración de riesgos;
- b. Matriz de indicadores de riesgo;
- c. Informes sobre exposición al riesgo de los portafolios del ISSFA;
- d. Informes de exposición al riesgo de las inversiones del ISSFA;
- e. Informes de exposición al riesgo en la gestión operativa del ISSFA;
- f. Planes de contingencia; y,
- g. Criterios técnicos de inversión.

**Art. 28.- Gestión de Planificación.-**

**Unidad de Planificación**

- 1. **Misión:** Estructurar, consolidar, ejecutar y evaluar la planificación estratégica y operativa; desarrollar y coordinar la ejecución de proyectos estratégicos; así como gestionar el mejoramiento de procesos y estructura orgánica.

**2. Productos.-**

- a. Plan estratégico institucional;
- b. Plan operativo anual;
- c. Informes de evaluación y seguimiento del plan estratégico y operativo;
- d. Informes sobre la viabilidad de las modificaciones a la planificación operativa y presupuesto;
- e. Informes técnicos sobre la viabilidad de planes, programas y proyectos para el mejoramiento institucional;
- f. Proyectos de desarrollo institucional;
- g. Tablero de control e indicadores de gestión;
- h. Informes técnicos para el desarrollo organizacional, administrativo y operativo de la Institución;
- i. Levantamiento y mejoramiento de procesos;
- j. Manual de procesos y procedimiento; y,
- k. Estatuto orgánico por procesos.



**Art. 29.- Gestión de Comunicación Social.-**

**Unidad de Comunicación Social**

1. **Misión:** Proporcionar información oportuna y confiable sobre las actividades que desarrolla la institución, manteniendo una comunicación efectiva entre el ISSFA y los diferentes públicos, a fin de fortalecer la imagen institucional a nivel nacional e internacional.
2. **Productos.-**
  - a. Plan de comunicación e imagen institucional;
  - b. Plan de coordinación, ejecución y evaluación de eventos internacionales en Seguridad Social;
  - c. Informativos institucionales;
  - d. Informes de ejecución del plan de comunicación e imagen institucional;
  - e. Productos comunicacionales (boletines, trípticos, folletos, anuarios, comunicaciones virtuales, sitios WEB, redes sociales, material impreso, de audio y video); y,
  - f. Eventos de protocolo y relaciones públicas.

**CAPÍTULO III  
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

**Art. 30.- Gestión de Apoyo para el Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas**

**Coordinación Administrativa – Financiera**

1. **Misión:** Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica del Instituto.

Responsable: Coordinador/a General Administrativo – Financiero.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos vigentes y las disposiciones emitidas por la Dirección General;
- b. Supervisar y coordinar la ejecución de las políticas, planes, programas, proyectos y actividades de los procesos habilitantes de apoyo del Instituto;
- c. Autorizar con su firma gastos para la gestión administrativa del Instituto, previa delegación escrita de la Dirección General; y,



- d. Cumplir las demás funciones y responsabilidades compatibles con su cargo, que le sean asignadas por autoridad competente.

**Art. 31.- Gestión Financiera.-**

**Dirección Financiera**

1. **Misión:** Gestionar los procesos de presupuesto, contabilidad y tesorería del Instituto, que permitan la utilización oportuna y eficiente de los recursos financieros disponibles para su gestión.

Responsable: Director/a Financiero.

**2. Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Planificar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades financieras;
- b. Elaborar la proforma presupuestaria de acuerdo al Plan Operativo establecido;
- c. Realizar el registro cronológico y sistemático de todas las operaciones económicas;
- d. Mantener el control de los inventarios de activos fijos y bienes inmuebles;
- e. Elaborar y presentar los estados financieros y los resúmenes en las fechas establecidas;
- f. Ejecutar en forma oportuna las transacciones para el pago de las diferentes prestaciones y servicios que otorga el ISSFA;
- g. Ejecutar la gestión de cobranzas;
- h. Administrar los ingresos y egresos financieros del Instituto, y;
- i. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

**3. Productos.-**

**Gestión de Presupuesto:**

- a. Proforma presupuestaria;
- b. Reformas presupuestarias;
- c. Informes de evaluación presupuestaria;
- d. Certificaciones presupuestarias; y,
- e. Cédulas presupuestarias.

**Gestión de Contabilidad:**

- a. Registros contables;



- b. Informes financieros;
- c. Estados financieros; y,
- d. Conciliaciones bancarias.

**Gestión de Tesorería:**

- a. Plan anual de caja;
- b. Plan periódico de caja;
- c. Registro y custodia de títulos valores;
- d. Retenciones y declaraciones tributarias;
- e. Pagos y transferencias; y,
- f. Cobros de valores adeudados.

**Art. 32.- Gestión de Secretaría General.-**

**Secretaría General**

1. **Misión:** Administrar el sistema de gestión documental, certificación de documentos y archivo del ISSFA, mediante herramientas administrativas y tecnológicas efectivas para facilitar y agilizar la gestión de los trámites del Instituto.

Responsable: Secretario/a General.

2. **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a. Efectuar la recepción, análisis, clasificación y despacho de las comunicaciones internas y externas, desde y hacia la institución;
- b. Clasificar y codificar los documentos recibidos desde y hacia la Dirección General de acuerdo al origen, asunto o tema;
- c. Certificar y dar fe de los actos administrativos en los que interviene el Director/a General;
- d. Mantener en custodia los documentos oficiales, de acuerdo a las normas de seguridad e integridad;
- e. Organizar y administrar el sistema de gestión documental y archivo del ISSFA, bajo parámetros de seguridad, oportunidad y eficiencia en la custodia y manejo de la información; y,
- f. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

3. **Productos.-**

- a. Inventario de tipos documentales por series documentales;



- b. Actas de préstamos de documentos;
- c. Inventario de préstamos de documentos;
- d. Inventario de archivos digitalizados;
- e. Actas de traslado de documentos entre niveles de archivo;
- f. Actas de eliminación de documentos:
- g. Instructivos de tipos documentales;
- h. Manual de gestión documental;
- i. Informes de actualización del sistema de gestión documental;
- j. Oficios e informes sobre trámite de documentos internos y externos;
- k. Certificados de documentos; y,
- l. Hojas de rutas de documentos.

**Art. 33.- Gestión Talento Humano.-**

**Unidad de Administración del Talento Humano**

1. **Misión:** Administrar eficientemente el talento humano de la Institución, en base a la normativa legal vigente y a los lineamientos establecidos por el Nivel Directivo de la Institución.
2. **Productos.-**

**Gestión del Talento Humano:**

- a. Plan de talento humano;
- b. Selección de personal;
- c. Plan de capacitación;
- d. Evaluación de desempeño;
- e. Movimientos de personal;
- f. Reglamentos internos de personal;
- g. Contratos de personal;
- h. Programas de prevención de accidentes y/o enfermedades profesionales;
- y,
- i. Supresión de puestos.

**Art. 34.- Gestión Logística.-**

**Unidad de Logística**

1. **Misión:** Administrar eficientemente la logística de la Institución, en base a la normativa legal vigente y a los lineamientos establecidos por el Nivel Directivo de la Institución.



**2. Productos.-**

- a. Plan de transportes;
- b. Plan anual de compras;
- c. Compras públicas;
- d. Plan de mantenimiento de bienes;
- e. Inventario de materiales y suministros; e,
- f. Inventario de activos fijos.

**Art. 35.- Gestión de Tecnología, Informática y Comunicaciones.-**

**Unidad de Tecnología, Informática y Comunicaciones**

1. **Misión:** Administrar y mantener los sistemas informáticos del ISSFA, apoyados en medios tecnológicos de última generación, coadyuvando a la generación de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

**2. Productos:**

- a. Plan informático;
- b. Proyectos tecnológicos;
- c. Informes de ejecución del plan informático;
- d. Informes técnicos;
- e. Plan de mantenimiento de hardware y software;
- f. Auditorías informáticas;
- g. Informes de auditoría informática;
- h. Administración de la página WEB; y,
- i. Manuales técnicos y de usuario.

**Art. 36.- Gestión Coordinación de Agencias.-**

**Unidad de Coordinación de Agencias**

1. **Misión:** Monitorear y controlar la gestión y funcionamiento de las Agencias del ISSFA a nivel nacional, apoyando el trámite y solución oportuna de sus necesidades para una adecuada atención del afiliado en provincias.

**2. Productos.-**

- a. Requisitos de prestaciones y servicios actualizados;
- b. Plan de visitas;
- c. Reporte de prestaciones y servicios;
- d. Reporte de medición de satisfacción del afiliado;



- e. Registros de gestión administrativa;
- f. Informes de actividades; y,
- g. Plan de mejoramiento de Agencias.

**CAPÍTULO IV  
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**Art. 37.- Gestión Operativa de la Seguridad Social de las Fuerzas Armadas**

**Subdirección General**

1. **Misión:** Apoyar a la Dirección General en la administración de la gestión operativa (prestaciones y servicios) del Instituto.

Responsable: Subdirector/a General del ISSFA.

2. **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a. Reemplazar al Director/a General en su ausencia y ejercer las funciones que en forma expresa lo delegue;
- b. Cumplir y hacer cumplir las leyes y reglamentos vigentes y las disposiciones emitidas por la Dirección General;
- c. Supervisar y coordinar la aplicación de las políticas, planes, programas, proyectos y actividades de los procesos agregadores de valor y desconcentrados del Instituto;
- d. Autorizar con su firma gastos e inversiones para la gestión de los procesos agregadores de valor y desconcentrados, previa delegación escrita de la Dirección General; y,
- e. Cumplir las demás funciones y responsabilidades compatibles con su cargo, que le sean asignadas por autoridad competente.

**Art. 38.- Gestión de Seguros Previsionales.-**

**Dirección de Seguros Previsionales**

1. **Misión:** Administrar la concesión de todas las prestaciones económicas a los afiliados, dependientes y derechohabientes conforme a derecho.

Responsable: Director/a de Seguros Previsionales.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**





- a. Planificar, organizar, ejecutar y evaluar el sistema de prestaciones;
- b. Realizar la afiliación del personal militar al ISSFA;
- c. Administrar la información de los afiliados del ISSFA, sus dependientes y derechohabientes;
- d. Llevar el registro y control de las aportaciones individuales de los cotizantes;
- e. Ejecutar y evaluar las actividades relativas al trámite y concesión de las prestaciones;
- f. Sugerir políticas conducentes al mejoramiento de las prestaciones;
- g. Conferir liquidaciones para el trámite de prestaciones;
- h. Administrar los seguros de retiro, invalidez, muerte, cesantía, mortuoria, vida, accidentes profesionales y fondos de reserva; y,
- i. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

### 3. Productos.-

#### **Gestión de Afiliación:**

- a. Afiliación;
- b. Supervivencias;
- c. Actualización de datos de afiliados;
- d. Redistribución de pensión (acrecimientos);
- e. Redistribución de pensión (coparticipaciones); y,
- f. Cargas de aportes.

#### **Gestión de Cotización:**

- a. Retiro de activos;
- b. Retiro de pasivos;
- c. Certificación de aportes;
- d. Liquidación de oficio;
- e. Devolución de fondos de reserva;
- f. Cálculo de diferencia de aportes;
- g. Traspaso de fondos de reserva a crédito y pensiones;
- h. Rehabilitación de pensiones a derechohabientes;
- i. Portabilidad; y,
- j. Abonos a crédito.

#### **Gestión de Prestaciones:**

- a. Seguro de retiro, invalidez y muerte;
- b. Seguro de cesantía;



- c. Seguro de mortuoria;
- d. Seguro de vida;
- e. Seguro de accidentes profesionales;
- f. Fondo de reserva;
- g. Indemnización global;
- h. Rehabilitación de derechos;
- i. Rol de pensiones generadas;
- j. Liquidación de pensiones atrasadas;
- k. Carga de información masiva por descuentos a terceros; y,
- l. Carga de información por retenciones judiciales.

### **Art. 39.- Gestión del Seguro de Salud.-**

#### **Dirección del Seguro de Salud**

1. **Misión:** Administrar eficientemente el seguro de enfermedad y maternidad, para garantizar la entrega equitativa, oportuna y efectiva de los beneficios a los que tienen derecho el afiliado y su familia, a fin de coadyuvar a la solución de sus necesidades de salud.

Responsable: Director/a del Seguro de Salud.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Planificar, organizar, ejecutar y evaluar las actividades relacionadas con la administración y concesión del seguro de enfermedad y maternidad;
- b. Realizar auditorías médicas y calificar a las unidades de salud para la prestación de los servicios médicos;
- c. Sugerir políticas conducentes al mejoramiento del seguro de enfermedad y maternidad;
- d. Liquidar las prestaciones médicas proporcionadas por las unidades de salud calificadas;
- e. Realizar el control normativo del seguro de enfermedad y maternidad;
- f. Coordinar con las áreas de Sanidad de las Fuerzas Armadas para la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de programas, campañas y proyectos de salud;
- g. Mantener contacto con organismos de salud nacionales e internacionales que permitan obtener apoyo y/o asistencia en todos los campos de la salud; y,
- h. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

3. **Productos.-**



**Gestión de Prestaciones de Salud Hospitalarias:**

- a. Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias en las unidades de la Red;
- b. Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias por derivación;
- c. Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias por libre elección y segunda opinión;
- d. Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias para la habilitación y rehabilitación; y,
- e. Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias de salud integrales.

**Gestión de Prestaciones de Salud no Hospitalarias:**

- a. Provisión continua de medicamentos e insumos;
- b. Provisión de ayudas técnicas;
- c. Provisión de oxígeno domiciliario;
- d. Almacenaje y distribución; y,
- e. Entregas de medicamentos e insumos al afiliado.

**Gestión de Promoción, Prevención y Fomento de la Salud**

- a. Prestaciones de fomento de la salud; y
- b. Prestaciones paliativas.

**Gestión de Economía de la Salud:**

- a. Estudios financieros y estadísticas para la salud; y,
- b. Liquidaciones financieras para la salud.

**Art. 40.- Gestión de Control y Supervisión de Riesgos Laborales.-**

**Dirección de Control y Supervisión de Riesgos Laborales**

1. **Misión:** Controlar y supervisar la implementación del Sistema Integrado de Seguridad, Salud y Ambiente de Fuerzas Armadas, para velar por la protección de los afiliados respecto a accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y daños al ambiente laboral.

Responsable: Director/a de Riesgos Laborales.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**



- a. Proponer políticas, estrategias y programas de promoción, aseguramiento y prevención de los riesgos laborales;
- b. Efectuar un seguimiento a los programas de prevención y ejecución de acciones de reparación de los daños derivados de accidentes y enfermedades, profesionales o de trabajo en Fuerzas Armadas;
- c. Proponer estrategias de ampliación de los programas de prevención de riesgos laborales;
- d. Dictar normas y criterios técnicos para la gestión administrativa, técnica y procedimientos operativos de la gestión de riesgos laborales en Fuerzas Armadas;
- e. Formar parte de los Comités Técnicos para la prevención de riesgos y el peritaje médico;
- f. Generación de programas de investigación en riesgos laborales en Fuerzas Armadas;
- g. Evaluar el impacto de los programas de prevención de accidentes y enfermedades, profesionales o de trabajo en Fuerzas Armadas; y,
- h. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

### 3. **Productos.-**

- a. Plan anual de control y supervisión de riesgos laborales en Fuerzas Armadas;
- b. Plan de Acciones correctivas preventivas y mejora;
- c. Informe de auditorías de control y supervisión;
- d. Informes de no conformidades e inobservancias;
- e. Informes de impacto en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales o de trabajo;
- f. Procedimientos de control y supervisión;
- g. Indicadores de medición;
- h. Manual de control y supervisión de Riesgos Laborales en Fuerzas Armadas;
- i. Programas de promoción, aseguramiento y prevención de Riesgos Laborales, y;
- j. Normas e informes técnicos para la gestión administrativa, técnica y operativa de la gestión de Riesgos Laborales.

### **Art. 41.- Gestión de Inversiones.-**

#### **Dirección de Inversiones**



1. **Misión:** Realizar inversiones financieras, no financieras y privadas, para fortalecer el sistema financiero del ISSFA, apoyando de esta forma la sostenibilidad de la Seguridad Social de Fuerzas Armadas.

Responsable: Director/a de Inversiones.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Administrar las actividades relacionadas con las inversiones financieras, no financieras y privadas;
- b. Observar la normativa vigente y las políticas emitidas para la gestión de las inversiones;
- c. Administrar el portafolio global de las inversiones y la cartera de crédito, observando principios de liquidez, seguridad y rentabilidad;
- d. Desarrollar estudios, propuestas y proyectos de inversión y someterlos a aprobación por los órganos competentes;
- e. Administrar y gestionar técnicamente las inversiones en bienes inmuebles;
- f. Aplicar acciones conducentes a la optimización de las inversiones; y,
- g. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

3. **Productos.-**

**Gestión de Créditos:**

- a. Créditos quirografarios; y,
- b. Créditos hipotecarios.

**Gestión de Inversiones Financieras:**

- a. Plan de inversiones;
- b. Inversiones financieras;
- c. Proyectos de inversión;
- d. Informes de autorización para la inversión en el Sistema Financiero;
- e. Liquidación en la Bolsa de Valores;
- f. Ejecución de las operaciones en el sistema de inversiones;
- g. Liquidación de las inversiones; e,
- h. Informes de conciliación del portafolio de inversiones.

**Gestión Inmobiliaria:**

- a. Catastro de Bienes Inmuebles;
- b. Plan de desarrollo y optimización de los bienes inmuebles institucionales;



- c. Proyectos para la optimización del inventario de bienes inmuebles y mejora de sus rendimientos; e,
- d. Informes sobre el desarrollo y rendimiento de las inversiones en bienes inmuebles;

**Gestión de Inversiones en Renta Variable:**

- a. Plan de desarrollo, optimización y supervisión de inversiones de renta variable;
- b. Proyectos para la optimización del portafolio de inversiones de renta variable y mejora de sus utilidades; e,
- c. Informes de evaluación y seguimiento a la gestión de las inversiones en renta variable.

**Art. 42.- Gestión de Bienestar Social.-**

**Dirección de Bienestar Social**

1. **Misión:** Administrar los servicios sociales y los programas de desarrollo humano impulsados por el ISSFA hacia sus afiliados, priorizando a los sectores de mayor vulnerabilidad de Fuerzas Armadas.

Responsable: Director/a de Bienestar Social.

2. **Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Planificar, organizar, ejecutar y evaluar el sistema de servicios sociales;
- b. Coordinar los planes institucionales con los programas de desarrollo nacional en el campo de servicios sociales;
- c. Planificar y ejecutar programas y proyectos de capacitación, bienestar, rehabilitación y recreación, en coordinación con las áreas de Bienestar Social, del Ministerio de Defensa Nacional, Comando Conjunto y Comandos Generales de Fuerza; y,
- d. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

3. **Productos:**

**Investigación y Gestión Social:**

- a. Investigación social;
- b. Investigación de casos;
- c. Supervivencias a domicilio;



- d. Guía de investigación social;
- e. Informes de investigación social;
- f. Informes de investigación poblacional;
- g. Reporte de resultados de investigación poblacional;
- h. Formato para registro de supervivencias;
- i. Formato legalizado de poder de cobro de pensión;
- j. Formato legalizado de generación de crédito;
- k. Informe social para provisión de órtesis y prótesis.

**Gestión de Servicios Sociales:**

- a. Proyectos y programas sociales;
- b. Informes sociales;
- c. Terapia familiar;
- d. Mediación de conflictos; y,
- e. Asistencia social.

**Gestión de Funerarias:**

- a. Servicios funerarios;
- b. Tarifario para servicios exequiales; y,
- c. Convenios de provisión de servicios funerarios externos.

**Art. 43.- Gestión de Servicio al Cliente.-**

**Unidad de Servicio al Cliente**

1. **Misión:** Brindar atención personalizada al afiliado para el trámite de las prestaciones y servicios que brinda el ISSFA, así como asesorar, orientar e informar sobre estos beneficios, coadyuvando a una óptima imagen institucional.
2. **Productos:**
  - a. Trámite de documentos;
  - b. Atención en ventanillas;
  - c. Atención telefónica;
  - d. Asesoramiento e información al cliente;
  - e. Informes referentes a la atención al cliente;
  - f. Información sobre prestaciones y servicios;
  - g. Actualización de datos de afiliados;
  - h. Trámites para la concesión de las prestaciones y servicios; y,
  - i. Entrega de medicinas a pacientes crónicos.



**CAPÍTULO V  
PROCESOS DESCONCENTRADOS**

**Art. 44.- Gestión de Regionales.-**

**1. Misión:** Ejecutar procesos y actividades de manera desconcentrada para el otorgamiento de las prestaciones y servicios en la Regional.

**2. Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Ejecutar procesos y actividades desconcentradas para el otorgamiento de las prestaciones y servicios en la regional;
- b. Realizar el control, supervisión y evaluación de las agencias a su cargo;
- c. Receptar, revisar y tramitar la documentación que entregan los afiliados para la concesión de las prestaciones y servicios;
- d. Constituirse en un centro de información para el afiliado, sobre las prestaciones y servicios que otorga el ISSFA y los trámites necesarios para su obtención;
- e. Facilitar la entrega de confidentiales y certificados a los afiliados de provincias;
- f. Apoyar la realización de investigaciones socio-económicas de los afiliados;
- g. Facilitar la coordinación de eventos como conferencias, seminarios, charlas, eventos sociales, recreativos y otros a realizarse desde la matriz;
- h. Velar por el control y cuidado de los activos pertenecientes a la Institución; y,
- i. Mantener excelente relación con otras instituciones afines al Instituto y colaborar con las actividades de comunicación y difusión de las prestaciones y servicios a nivel nacional.

**3. Proceso Gobernante.-**

**3.1 Dirección de la Regional**

**3.1.1. Misión:** Dirigir la ejecución de procesos y actividades desconcentradas para el otorgamiento de las prestaciones y servicios.

Responsable: Director/a de la Regional.

**3.1.2. Atribuciones y Responsabilidades.-**

- a. Representar al Director/a General y al Instituto en los actos administrativos, Judiciales y Sociales de su jurisdicción;
- b. Cumplir y hacer cumplir las normas, disposiciones y políticas emanadas desde la matriz;





- c. Dirigir, coordinar y controlar los procesos y actividades desconcentrados desde la matriz en la regional; y,
- d. Cumplir las demás funciones y responsabilidades, que en su campo, le fueren asignadas por ley o autoridad competente.

#### **4. Procesos Habilitantes de Asesoría.**

##### **4.1 Gestión de Asesoría Jurídica**

###### **Unidad de Asesoría Jurídica**

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes al asesoramiento jurídico, el patrocinio y defensa de los intereses institucionales en el campo legal
- b. **Productos.-**
  - 1) Demandas y juicios;
  - 2) Patrocinio judicial;
  - 3) Asesoramiento jurídico; e,
  - 4) Instrumentos jurídicos.

##### **4.2 Gestión de Planificación**

###### **Unidad de Planificación**

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes a ejecutar y evaluar la planificación operativa y al apoyo en temas relacionados a procesos y estructura orgánica.
- b. **Productos.-**
  - 1) Plan operativo anual de la regional;
  - 2) Informes de evaluación y seguimiento del plan operativo de la regional;
  - 3) Informes de solicitud de modificaciones a la planificación operativa y presupuesto de la regional;
  - 4) Informes técnicos sobre la viabilidad de proyectos para el mejoramiento de la regional;
  - 5) Levantamiento y mejoramiento de procesos conforme lineamientos de la matriz; y,
  - 6) Tablero de control de la regional e indicadores de gestión.

##### **4.3 Gestión de Comunicación Social**



## Unidad de Comunicación Social

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes a proporcionar información oportuna y confiable sobre las actividades que desarrolla la institución, manteniendo una comunicación efectiva entre la regional y los diferentes públicos, a fin de fortalecer la imagen institucional.
- b. **Productos.-**
  - 1) Informativos institucionales;
  - 2) Productos comunicacionales (boletines, trípticos, folletos, anuarios, material impreso, de audio y video); y,
  - 3) Eventos de protocolo y relaciones públicas.

## 5. Procesos Habilitantes de Apoyo.

### 5.1 Gestión Administrativa – Financiera

#### Departamento Administrativo – Financiero

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes a la administración de los recursos humanos, materiales, financieros, gestión documental y gestión tecnológica.
- b. **Productos.-**

#### Gestión del Talento Humano:

- 1) Selección de personal;
- 2) Plan de capacitación;
- 3) Evaluación de desempeño;
- 4) Movimientos de personal; y,
- 5) Contratos de personal.

#### Gestión Logística:

- 1) Plan de transportes;
- 2) Plan anual de compras;
- 3) Compras públicas;
- 4) Plan de mantenimiento de bienes;
- 5) Inventario de materiales y suministros; e,
- 6) Inventario de activos fijos.



**Gestión de Documentación y Archivo:**

- 1) Inventario de tipos documentales por series documentales;
- 2) Actas de préstamos de documentos;
- 3) Inventario de préstamos de documentos;
- 4) Actas de traslado de documentos entre niveles de archivo;
- 5) Actas de eliminación de documentos;
- 6) Informes de actualización del sistema de gestión documental; y,
- 7) Oficios e informes sobre trámite de documentos internos y externos.

**Gestión Informática:**

- 1) Informes técnicos;
- 2) Informes de ejecución del plan informático;
- 3) Informes sobre mantenimiento de hardware y software; y,
- 4) Manuales técnicos de usuario.

**Gestión de Presupuesto:**

- 1) Proforma presupuestaria de la regional;
- 2) Solicitud de reformas presupuestarias; e,
- 3) Informes de evaluación presupuestaria.

**Gestión de Contabilidad:**

- 1) Registros contables;
- 2) Informes financieros;
- 3) Estados financieros de la regional; y,
- 4) Conciliaciones bancarias.

**Gestión de Tesorería:**

- 1) Plan periódico de caja;
- 2) Registro y custodia de títulos valores; y,
- 3) Retenciones y declaraciones tributarias.

**6. Procesos Agregadores de Valores.-**

**6.1 Gestión de Seguros Previsionales**

**Departamento de Seguros Previsionales**



- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, referentes a la concesión de las prestaciones económicas a los afiliados, sus dependientes y derechohabientes conforme a derecho.
- b. **Productos.-**
- 1) Supervivencias;
  - 2) Actualización de datos;
  - 3) Redistribución de pensión (acrecimientos);
  - 4) Redistribución de pensión (coparticipaciones);
  - 5) Carga de información por retenciones judiciales;
  - 6) Trámites de cesantías;
  - 7) Rehabilitación de pensiones;
  - 8) Suspensión de derechos; y,
  - 9) Trámites de mortuoria.

## 6.2 Gestión de Seguro de Salud

### Departamento del Seguro de Salud

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, referentes a la concesión de las prestaciones de salud a los afiliados conforme a derecho
- b. **Productos.-**
- 1) Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias en las unidades de la red;
  - 2) Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias por derivación;
  - 3) Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias por libre elección y segunda opinión;
  - 4) Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias para la habilitación y rehabilitación;
  - 5) Control técnico médico de las prestaciones hospitalarias de salud integrales;
  - 6) Provisión continua de medicamentos e insumos;
  - 7) Provisión de ayudas técnicas;
  - 8) Provisión de oxígeno domiciliario;
  - 9) Almacenaje y distribución;
  - 10) Entregas de medicamentos e insumos al afiliado;
  - 11) Prestaciones de fomento de la salud;
  - 12) Prestaciones paliativas;
  - 13) Estudios financieros para la salud; y,



- 14) Liquidaciones financieras para la salud.

### 6.3 Gestión de Bienestar Social

#### Departamento de Bienestar Social

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada algunos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes a la entrega de servicios sociales y programas de desarrollo humano, priorizando a los sectores de mayor vulnerabilidad de Fuerzas Armadas.
- b. **Productos.-**
- 1) Investigación social;
  - 2) Investigación de casos;
  - 3) Supervivencias a domicilio;
  - 4) Informes de investigación social;
  - 5) Formato para registro de supervivencias;
  - 6) Informe social para provisión de órtesis y prótesis;
  - 7) Proyectos y programas sociales;
  - 8) Informes sociales;
  - 9) Asistencia social;
  - 10) Convenios de provisión de servicios sociales; y,
  - 11) Asesoramiento técnico a grupos vulnerables.

### 6.4 Gestión de Crédito

#### Departamento de Crédito

- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada algunos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes a la concesión de los préstamos que otorga el ISSFA a sus afiliados.
- b. **Productos.-**
- 1) Créditos quirografarios;
  - 2) Trámites de créditos hipotecarios; y,
  - 3) Certificaciones.

### 6.5 Gestión de Servicio al Cliente

#### Unidad de Servicio al Cliente



- a. **Misión:** Desarrollar de manera desconcentrada ciertos procesos y actividades de la matriz en la regional, concernientes a la atención al afiliado del ISSFA.
- b. **Productos.-**
  - 1) Trámite de documentos;
  - 2) Atención en ventanillas;
  - 3) Atención telefónica;
  - 4) Asesoramiento e información al cliente;
  - 5) Informes referentes a la atención al cliente;
  - 6) Información sobre prestaciones y servicios;
  - 7) Actualización de datos de afiliados;
  - 8) Trámites para la concesión de las prestaciones y servicios; y,
  - 9) Entrega de medicinas a pacientes crónicos.

**Art. 45.- Gestión de Agencias.-**

1. **Misión:** Ejecutar actividades de manera desconcentrada para el otorgamiento de las prestaciones y servicios que entrega el ISSFA a sus afiliados en provincias.
2. **Productos.-**
  - a. Informes referentes a la gestión de la agencia;
  - b. Revisión de costos y tarifas de los servicios médicos;
  - c. Información sobre prestaciones y servicios;
  - d. Atención telefónica;
  - e. Actualización de datos de afiliados;
  - f. Trámites para la concesión de las prestaciones y servicios;
  - g. Investigación de casos; y,
  - h. Entrega de medicinas a pacientes crónicos.

**TITULO VI**

**DE LAS DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera:** A partir de la aprobación de la presente Resolución, cada organismo del ISSFA debe cumplir con los productos y servicios establecidos en el presente Estatuto,



para lo cual la Dirección General, dispondrá las acciones administrativas correspondientes.

**Segunda:** En todo lo que no estuviere previsto en el presente Estatuto Orgánico por Procesos, se aplicará las disposiciones legales que corresponda.

**Tercera:** La Dirección General del ISSFA podrá ajustar, incorporar o eliminar productos o servicios de acuerdo a los requerimientos Institucionales.

**Cuarta:** Deróguense todas las disposiciones que contravengan al presente Estatuto Orgánico por Procesos.

**Quinta:** Actualícese toda normativa interna que tenga relación con el presente Estatuto Orgánico por Procesos.

## CAPÍTULO II DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Única:** Para la implementación y funcionamiento del presente Estatuto Orgánico por Procesos, se deberá considerar dentro del presupuesto el correspondiente financiamiento, que permita cumplir con los objetivos y el portafolio de productos y servicios para el desarrollo de la gestión institucional.

El presente Estatuto Orgánico por Procesos entrará en vigencia a partir de su **Dictamen Favorable** emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Edwin R. Freire C.  
General de Brigada  
**DIRECTOR GENERAL DEL ISSFA**