



“Año de la Innovación y la Competitividad”

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA GENERAL DEL CNSS NO. 012-2019, QUE ACTUALIZA EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES DEL CNSS.

CONSIDERANDO 1: Que el Manual de Políticas y Procedimientos de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS, se aprobó mediante la Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 006-2014, de fecha 03 de septiembre del 2014, y el mismo tiene como finalidad, documentar el proceso protocolar que se debe llevar a cabo para el desarrollo de las actividades y eventos que realiza el Consejo Nacional de Seguridad Social, con el fin de plasmar las funciones de los involucrados y de este modo, hacer más eficientes dichos procesos.

CONSIDERANDO 2: Que el CNSS, mediante el citado Manual, crea un procedimiento ceremonial de los actos, eventos, conferencias, talleres y foros, así como, toda actividad que organice el Consejo Nacional de Seguridad Social, dentro y fuera de sus instalaciones, nacional e internacional, que estará dotado de la solemnidad correspondiente al prestigio e imagen institucional que le otorga la Ley 87-01, como órgano rector del SDSS.

CONSIDERANDO 3: Que el presente Manual, contiene una actualización de las Políticas y Procedimientos de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS, con el propósito de apoyar y aportar los elementos fundamentales a considerar en la institución para la organización y realización de ceremonias y eventos oficiales, siguiendo las directrices del Manual de Imagen Corporativa.

CONSIDERANDO 4: Que la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS se encuentra integrada por: El/la Encargada de Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales; Gestor de Protocolo; Camarera; Recepcionista y Auxiliar de Atención al Usuario.

CONSIDERANDO 5: Que, dentro de las Políticas Generales del presente Manual, se establece que, es responsabilidad del Director del Área, dar a conocer los manuales de procedimientos a todos los empleados bajo su dependencia, así como también, la de realizar la inducción al personal bajo su dependencia, en la que explicará sus funciones y responsabilidades, entre otros.

CONSIDERANDO 6: Que este Manual será revisado cada dos (02) años o siempre que surja la necesidad, para lo cual, la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de su

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión elaborará un calendario anual de actualización para cada Manual.

CONSIDERANDO 7: Que la Dirección Jurídica del CNSS, en cumplimiento al mandato establecido en el Art. 6 de la Resolución Administrativa de la GGCNSS. No. 015-2017 del 10/11/2017, sobre Políticas Generales para los Manuales de la Gerencia General del CNSS, analizó en el presente año 2019, la parte legal del Manual de Políticas y Procedimientos de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS y emitió el Informe correspondiente.

CONSIDERANDO 8: Que el artículo 26, literal b, de la Ley 87-01 especifica que la Gerencia General del CNSS tiene como función: "*Organizar, controlar y supervisar las dependencias técnicas y administrativas del CNSS*".

CONSIDERANDO 9: Que la Gerencia General del CNSS, tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento de todas las normas y reglamentaciones que en la materia aplica, a fin de garantizar, que todos los procesos sean transparentes y eficientes en pro del desarrollo del CNSS.

VISTOS: La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social; la Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional del Control Interno y de la Contraloría General de la República y sus normativas complementarias y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Por todo lo anteriormente expuesto, verificados los documentos que forman el expediente y en ejercicio de las atribuciones que me confiere el citado artículo 26 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Reglamento Interno del CNSS, dicto la siguiente Resolución Administrativa:

RESUELVE:

PRIMERO: Se aprueba la actualización del **Manual de Políticas y Procedimientos de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS**, que fue aprobado inicialmente mediante Resolución Administrativa de la Gerencia General del CNSS No. 006-2014, de fecha 03 de septiembre del 2014, anexo a la presente.

SEGUNDO: La presente Resolución Administrativa, deroga cualquier otra disposición que le sea contraria; la misma entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma y será comunicada a través de la **Dirección de Recursos Humanos** a todo el personal de la institución, así como, a las demás personas naturales o jurídicas que proceda.

DADO en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los seis (06) días del mes de septiembre del año dos mil diecinueve (2019).


Lic. Rafael Pérez Modesto
Gerente General del CNSS



RPM/AE/kv

Anexo: Manual actualizado.

Dirección Jurídica
Aprobación de Documentos
[Signature] 9/9/19

Aprobado.
[Signature]
04-09-2019

Manual de Políticas y Procedimientos

Sección Protocolo y Relaciones interinstitucionales

Ver. 2.0

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

Historial del Documento

Fecha	Autor	Versión	Razón de la Actualización
Septiembre 2014		1.0	Versión inicial
Septiembre 2014		1.1	Versión Aprobada por Res. Adm no.006-2014
Septiembre 2019		2.0	Versión revisada y actualizada según Res. Adm no.

Lista de Distribución

Nombre	Rol	Revisión/Comentarios
Gerente General	Aprobación	
Encargado	Responsable/Supervisión	
Personal CNSS	Conocimiento	

PREPARADO POR:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Departamento Desarrollo Institucional y Calidad Gestión

REVISADO POR:

Dirección de P&D

FECHA REVISIÓN:

SEPTIEMBRE 2019

SENSIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN:

BAJA

APROBADO POR:

GERENCIA GENERAL

VERSIÓN VIGENCIA A PARTIR DE:

SEPTIEMBRE 2014

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

Fecha actualización:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
POLÍTICAS GENERALES.....	5
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES	7
I. BRINDIS.....	8
II. EVENTOS	13
III. ACTIVIDADES INTERNAS	23
IV. JURAMENTACIÓN NUEVOS MIEMBROS	27
V. RECONOCIMIENTO A PASADOS MIEMBROS DEL CNSS	30
VI. REUNIONES COMISIONES CNSS	32
VIGENCIA	

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Revisión:

Fecha actualización:

Mayo 2019



INTRODUCCIÓN

DISPOSICIONES GENERALES

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:

Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019



INTRODUCCIÓN

El objetivo del siguiente manual es documentar el proceso protocolar que se lleva a cabo para el desarrollo de las actividades y eventos que realiza el Consejo Nacional de Seguridad Social, con el fin de plasmar las funciones de los involucrados y de este modo hacer más eficientes dichos procesos.

El ceremonial de los actos, eventos, conferencias, talleres, foros, así como toda actividad que organice el Consejo Nacional de Seguridad Social, dentro y fuera de sus instalaciones, nacional e internacional, estará dotado de la solemnidad correspondiente al prestigio e imagen institucional que le otorga la ley 87-01 como órgano rector del SDSS.

Por ello es fundamental disponer de esta herramienta que permitirá aportar y apoyar los elementos fundamentales a considerar en la institución para la organización y realización de ceremonias y eventos oficiales, siguiendo las directrices del Manual de Imagen Corporativa.

El Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales está integrada por:

- Encargada de Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales
- Gestor de Protocolo
- Camarera
- Recepcionista
- Auxiliar de Atención al Usuario

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:

Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019



POLÍTICAS GENERALES

1. Consulta y aclaración procedimientos:

- Es responsabilidad del Director del área, dar a conocer los manuales de procedimientos a todos los empleados bajo su dependencia. En caso de que el personal no disponga de medios electrónicos para tener acceso a los manuales de procedimientos el Director/Encargado deberá gestionar la disponibilidad de consulta permanente para cada empleado.
- Es responsabilidad del supervisor inmediato realizar una inducción al personal bajo su dependencia, en el que explicará sus funciones y responsabilidades en el área. Este taller debe realizarse cada vez que el manual sea actualizado y cumplir con el registro de las evidencias correspondientes.
- Es responsabilidad de cada empleado leer y aprender los procedimientos de su área y conocer los procedimientos de áreas relacionadas.
- En caso de que el empleado no comprenda, tenga cualquier duda o necesite aclaración sobre la forma de aplicar o realizar los procedimientos deberá, antes de realizar una acción, consultar con su supervisor directo y de esta forma prevenir errores o juicios equivocados en la aplicación de los mismos.
- El empleado podrá presentar a su supervisor inmediato a través del formulario correspondiente, las recomendaciones de mejora de procesos que entienda de lugar para un mejor desarrollo de sus funciones. De igual forma a través de los buzones institucionales podrá recomendar mejora a los procesos de cualquier área de la institución.
- La institución pone a disposición de todos los empleados, los manuales a través del intranet y el internet.

2. Reporte de Inconvenientes con sus funciones

- En caso de que el personal detecte inconvenientes relacionados con sus funciones, deberá notificar a su superior de forma escrita dichos inconvenientes. Es responsabilidad del supervisor analizar la situación y buscar la solución más favorable; y reportar los ajustes al Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión en caso de que amerite actualización el manual de procedimiento.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

Fecha actualización:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

- En caso de que el supervisor no pueda o no quiera solucionar la situación, el empleado podrá a través de los medios previstos en la institución (Buzón de Sugerencias, Dirección de RRHH) reportar los inconvenientes presentados con sus funciones.

3. Actualización

- Este manual será revisado cada dos (2) años o siempre que surja la necesidad. La Unidad de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, elaborara un calendario de actualización para cada manual.
- La Dirección Jurídica verificará cada dos (2) años el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes de los Manuales de Políticas y Procedimientos; al momento de su actualización o cuando surjan leyes o regulaciones que modifiquen los mismos.
- Es responsabilidad de las diferentes unidades reportar a la Dirección de Planificación y Desarrollo los cambios o mejoras implementados en los procedimientos que no estén registrados en el manual para proceder a su actualización.

Este procedimiento será revisado y auditado periódicamente por la Sección de Revisión y Análisis; unidad responsable del monitoreo y evaluación del cumplimiento de los procedimientos y el control interno. En caso de detectar cualquier inconsistencia o incumplimiento, será reportado al supervisor del área para su corrección o actualización en caso de ser necesario.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Revisión:

Fecha actualización:

Mayo 2019



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES



Nombre del documento:

Fecha actualización:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

I. BRINDIS

CÓDIGO: GG-SPRI-01

1. Propósito: Definir de manera detallada el proceso de selección y coordinación de los brindis a realizarse en las diferentes actividades del CNSS.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Notificación de la reunión o actividad.

2.2 Término o Fin: Al finalizar la reunión o actividad.

3. Responsable:

Encargada de Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS

4. Referencia Normativa:

N/A

5. Políticas de Operación:

Es responsabilidad del camarero(a) recibir las compras para los brindis de las sesiones, reuniones y actividades especiales. Este deberá confirmar que se encuentran cada uno de los artículos que estén en la factura original. A la vez, deberá requerir a la Sección de Almacén y Suministro todo el material gastable necesario para realizar el trabajo. El Encargado(a) de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales deberá supervisar todas las solicitudes realizadas.

Las solicitudes de pago se realizan a través de la Dirección Administrativa con la factura de pago original anexa y es responsabilidad del Encargado(a) de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales tramitar dicha solicitud.

En los casos en que el camarero (a) o conserje del 7mo. piso no se encuentre, por motivos de vacaciones, licencia o permisos, la conserje del 6to. piso realizará las compras para el brindis.

En los eventos realizados en hoteles, es responsabilidad del Encargado (a) de Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales coordinar la hora y el momento de los brindis, según las instrucciones del Gerente General del CNSS y la agenda aprobada, así como la cantidad de participantes planificado.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Compra y preparación brindis	Unidad Organizadora	Remitir correo notificando evento o actividad
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Verificar inventario de Comestibles Cocina 7mo. piso.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Presentar al Gerente General y a la Dirección Administrativa las opciones de brindis a ofrecer
	Gerente General	Aprobar brindis
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Enviar a Director(a) Administrativa el brindis aprobado especificando las cantidades.
	Director(a) Administrativo(a)	Validar y gestionar proceso de compras.
	División de Compras y Contrataciones	Elaborar la orden de pedido y remitir a la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Entregar orden de pedido a la Camarera / Conserje
	Conserje 7mo. Piso	Realizar la compra, acompañada del chofer designado
	Conserje 7mo. Piso	Remitir factura al Encargado Sección de Almacén y Suministro
	Encargado Sección de Almacén y Suministro	Recibe la factura la registra en el portal de compras y luego entrega a la Auxiliar Administrativa para proceso de pago
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Dar instrucciones a la conserje para la preparación del brindis.
	Conserje	Preparar brindis.
	Camarero	Ofrecer el brindis.
Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Supervisar proceso de preparación y ofrecimiento del brindis.	

Unidad:

Revisión:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales



Nombre del documento:

Fecha actualización:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

2. Brindis para reuniones que se extiendan de horario o imprevistas	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Coordinar con la Directora (a) Administrativa las opciones de almuerzo
	Director (a) Administrativo	Coordinar brindis y realizar solicitud al proveedor seleccionado
	Director (a) Administrativo	Gestionar un chofer y/o apoyo para ir a recoger el pedido.
	Chofer	Recoger el pedido y entregar la factura original a la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Tramitar factura para pago

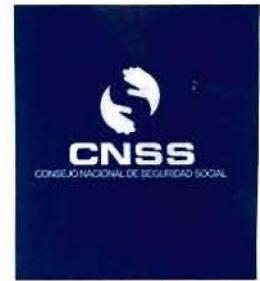
7. Documentos/Registros

Documentos	Código
Formato oficio solicitud de pago	

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



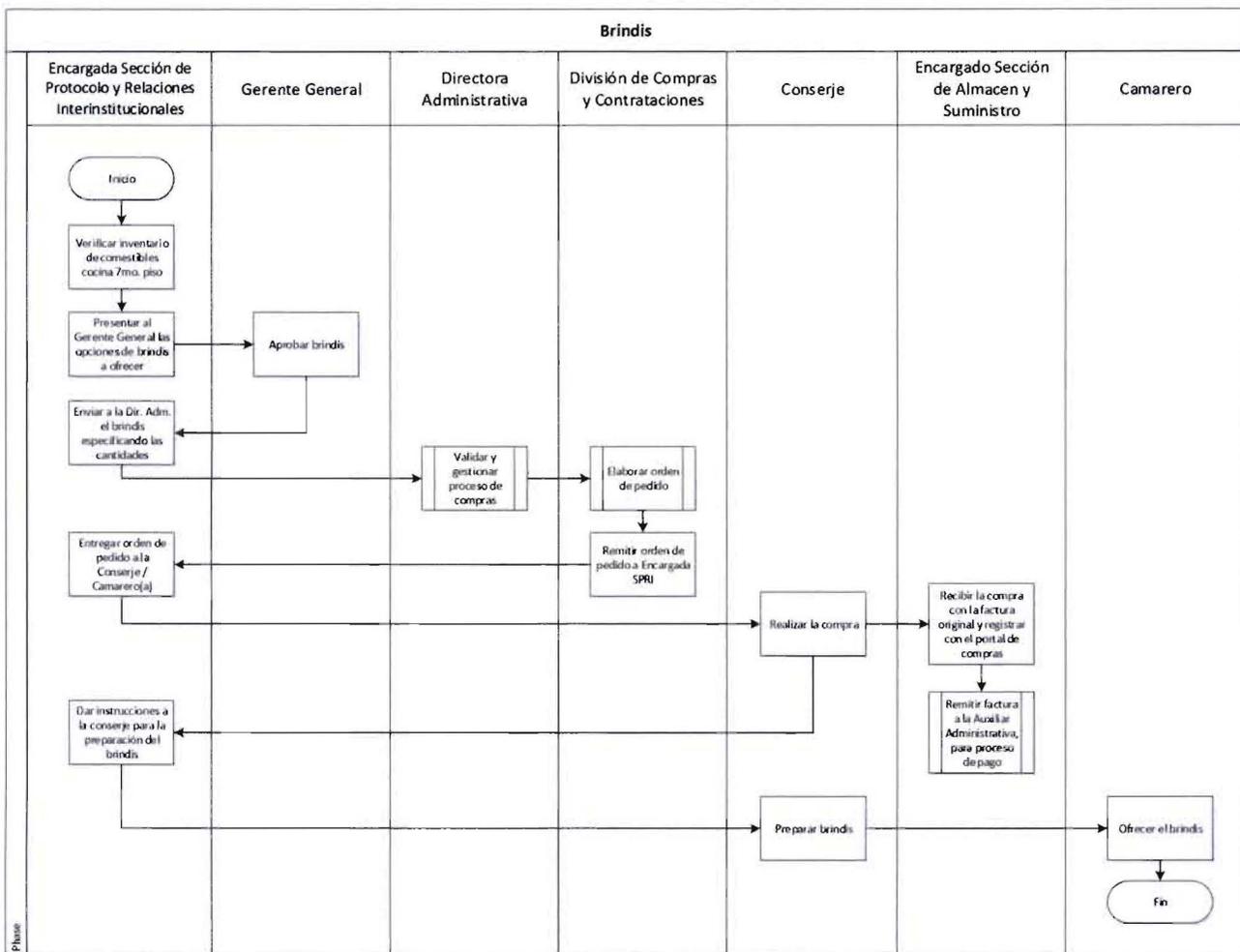
Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

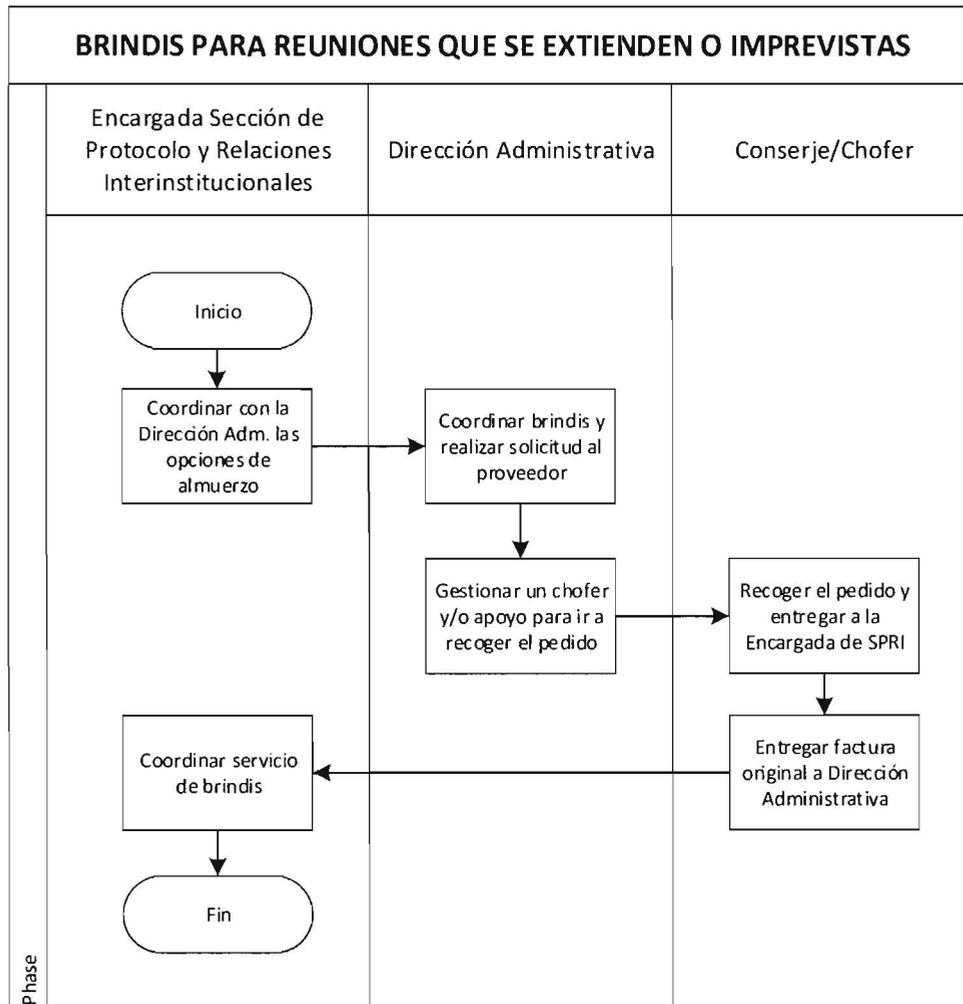
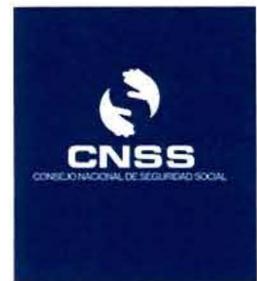
Mayo 2019

8. Diagrama de flujo



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019



Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

II. EVENTOS

Código: GG-SPRI-02

1. Propósito: Establecer las responsabilidades de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales en los eventos que realiza el CNSS.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Aprobación del Gerente General para realizar la Actividad.

2.2 Término o Fin: Al finalizar la Actividad.

3. Responsable:

- Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS.
- Comité de trabajo.

4. Referencia Normativa:

N/A

5. Políticas de Operación:

Para el desarrollo de eventos de gran envergadura, el Gerente General forma un comité de Trabajo, integrado por las diferentes áreas actuantes en el proceso de desarrollo de los eventos. Este comité se activa para planificar, organizar y ejecutar las actividades y eventos institucionales, acorde con los lineamientos del Gerente General.

La Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales forma parte de dicho comité. Es responsable de la conducción de la parte protocolar del evento y cuenta con un Equipo de Apoyo designado para brindar soporte en la preparación del evento, así como la confirmación y atenciones a invitados de la actividad.

La Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales en conjunto con la Directora de Recursos Humanos seleccionará el personal de apoyo, para las actividades y eventos del CNSS. Este equipo estará conformado por cinco (5) empleadas de diferentes áreas de trabajo del CNSS.

La Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales preparará el listado inicial de invitados para el evento, sometiéndolo a revisión y aprobación del Gerente General para lo que contará con la "Matriz de Invitados a las Actividades del CNSS" donde se encuentran:



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

- Los presentes Miembros del CNSS
- Pasados miembros y funcionarios del CNSS
- Las entidades del SDSS con sus funcionarios y servidores
- Actores del SDSS
- Funcionarios Gubernamentales
- Organismos Internacionales
- Organizaciones, Asociaciones, Fundaciones
- Cuerpo Diplomático y Consular acreditado en el país
- Representantes de la Sociedad Civil y ONGs
- Autoridades eclesiásticas
- Líderes empresariales y sindicales
- Demás relacionados al Sistema Dominicano de Seguridad

La Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales y la Dirección de Comunicaciones, serán responsables de la actualización de la matriz de invitados, de donde se seleccionarán las personalidades a ser invitadas a los eventos del CNSS, siendo la lista de invitados de cada evento adecuada a la naturaleza y características del mismo, pudiendo incrementarse o disminuirse según sea necesario.

Las invitaciones contendrán el logo del CNSS y en ocasiones especiales el Escudo Nacional, así como cualquier logo, lema u orientación especial al evento, previa autorización del Gerente General.

El Equipo de Apoyo se encargará de la preparación de las invitaciones. Esto incluye:

- Entrar las invitaciones en los sobres.
- Elaboración e impresión de las etiquetas, según lista de invitados aprobada.
- Colocar etiquetas a los sobres según corresponda.
- Organizar las invitaciones en grupos por tipos de organismos o direcciones.
- Elaboración de acuses de recibo.

Es responsabilidad de la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Institucionales la supervisión del proceso de preparación y envío de las invitaciones.

En el caso de invitados internacionales, el área que requiere la presencia de dicho invitado deberá remitir a la Directora Administrativa:

- Nombre completo de los invitados.
- Lugar de procedencia.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

- Institución a la que pertenece o representan.
- Viáticos a pagar.
- Solicitud de pasaje aéreo con fecha de llegada y fecha de salida.
- Solicitud de reserva de hotel especificando el tiempo. (en caso de que la actividad se fuera a realizar en un hotel, se debe de tratar reservar alojamiento en el mismo hotel)

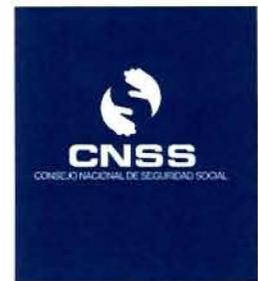
La Directora Administrativa gestionará en combinación con la Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales el recibimiento de los invitados en el aeropuerto.

El área que requirió la presencia del invitado, elaborará junto con la Directora Administrativa, la agenda de los asistentes durante su estadía en el país, coordinando el transporte y los horarios de reuniones, charlas, conferencias, almuerzos, cenas, etc. En el caso de entrevista con medios de prensa se coordinará con la Dirección de Comunicaciones.

La Encargado(a) de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales, realiza la Maestría de Ceremonia. Según los lineamientos establecidos por el Gerente General.

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Lugar en que se realizará el evento	Gerente General	Aprobar realización de actividad
	Gerente General	Formar Comité de Trabajo
	Comité de Trabajo	Proponer opciones de lugar para realizar el evento según las especificaciones y necesidades del mismo y el presupuesto
	Comité de Trabajo	Mostrar las mejores opciones al Gerente General para su selección y aprobación
	Gerente General CNSS	Seleccionar el lugar
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Remitir la solicitud a la Directora Administrativa vía correo electrónico para cotizar y gestionar la reservación del lugar seleccionado, indicando las especificaciones en cuanto a cantidad de personas, fecha, hora, brindis, necesidad de audiovisuales, etc. previa coordinación comité.
	Directora Administrativa	Remitir requerimiento a la División de Compras y Contrataciones con las instrucciones de lugar



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

	División de Compras y Contrataciones	Cotizar y realizar el presupuesto de compras según la regulación vigente
2. Lista de invitados	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Seleccionar listado preliminar de invitados a la actividad, de la Matriz de Invitados a las Actividades del CNSS
	Auxiliar Administrativa II,	Imprimir los invitados indicados por la Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales.
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Entregar a la Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales, en el formato debido, el listado preliminar de invitados a la actividad
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Presentar al GG el listado preliminar de invitados a la actividad, para su revisión y aprobación
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Indicar los cambios y/o actualizaciones a realizar al listado de invitados en conjunto con la Dirección de Comunicaciones
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Realizar listado de invitados con los cambios y/o actualizaciones indicadas
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Colocar listado de invitados en una carpeta en el folder común, para uso de todos los involucrados en la preparación de la actividad
3. Invitaciones	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Redactar el texto de la invitación, seleccionar opciones de modelo a utilizar y remitirlos al Gerente General para su aprobación
	Gerente General	Aprobar texto, modelo, etc., y autorizar cantidades a imprimir
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Remitir invitación aprobada por el GG al Departamento Administrativo, con las especificaciones de modelo, tamaño, color, cantidad.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Solicitar la compra de los sobres en que se enviarán las invitaciones y los materiales de empaque, stickers de logo para el cierre de sobres, fundas plásticas, etc.
	División de Compras y Contrataciones	Realizar las compras autorizadas según normativa vigente

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

4. Preparación de las Invitaciones	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Indicar al Equipo de Apoyo las especificaciones para el proceso de preparación de las invitaciones
	Equipo de Apoyo	Imprimir etiqueta, cartas, etc. con nombres de invitados
	Equipo de Apoyo	Preparar invitaciones (pegar etiquetas en sobres, entrar invitación, colocar en funda plástica y pegar etiquetas etc)
	Equipo de Apoyo	Entregar Auxiliar de Correspondencia
5. Envío de las Invitaciones	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Indicar a la Auxiliar de Correspondencia de Servicios Generales las invitaciones que tengan prioridad de entrega.
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Elaborar los acuses de recibo de las invitaciones
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Preparar las rutas de los mensajeros
	Mensajeros	Entregar las invitaciones o solicitar firma de Acuse de Recibo
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Recibir los acuses de recibo
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Registrar las invitaciones que han sido entregadas en la lista de invitados
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Entregar reporte a la Encargada de Protocolo de estatus de entrega
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Solicitar al Depto. de Informática el envío masivo de las invitaciones vía correo electrónico desde el correo institucional, proporcionándole a los mismos copia de la invitación o modelo de carta de invitación a remitir (de ser necesario)
	Auxiliar Administrativa II, de Servicios Generales	Remitir al Depto. de Informática las direcciones de correos electrónicos de los invitados a quienes se les enviarán por email (de ser necesario)
6. Confirmación de Asistencia	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Dividir el listado de invitados cotejado con las entregas realizadas entre el equipo de apoyo
	Equipo de apoyo	Realizar las confirmaciones de asistencia vía telefónica, marcando en el listado las confirmaciones realizadas



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Supervisar el proceso de confirmación e informar al Gerente General la cantidad de personas confirmadas, de forma periódica hasta el día anterior a la actividad
7. Programa	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Redactar el texto del programa, según las indicaciones del Gerente General y remitir al Equipo de Apoyo con las debidas especificaciones
	Equipo de apoyo	Elaborar el programa e imprimir cantidad indicada
	Equipo de apoyo	Cortar y doblar los programas (de ser necesario)
8. Preparación Salón	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Disponer colocación de las sillas, mesa de honor, bajante, área de prensa, etc.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Indicar al equipo de apoyo los asientos de los invitados y las asignaciones especiales de los mismos, así como los integrantes de la mesa de honor.
	Equipo de Apoyo	Elaborar e imprimir los nombres de la mesa principal, organizar y señalar los asientos
	Equipo de Apoyo	Organizar asientos, banderas, bajantes, mesa de recibo, etc. según indicaciones de la Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales
9. Recibimiento de los invitados	Equipo de Apoyo	Recibir, registrar a los invitados y a acompañarlos a sus asientos
	Equipo de Apoyo	Entregar programas y materiales a ser utilizados
10. Desarrollo de la actividad	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Realizar la Maestría de Ceremonia
	Equipo de Apoyo	Brindar soporte protocolar durante el desarrollo del evento
11. Final de la Actividad	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Despedir cordialmente a los invitados
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales/ Equipo de Apoyo	Recoger programas, materiales, banderolas, bajantes, etc.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

7. Documentos/Registros

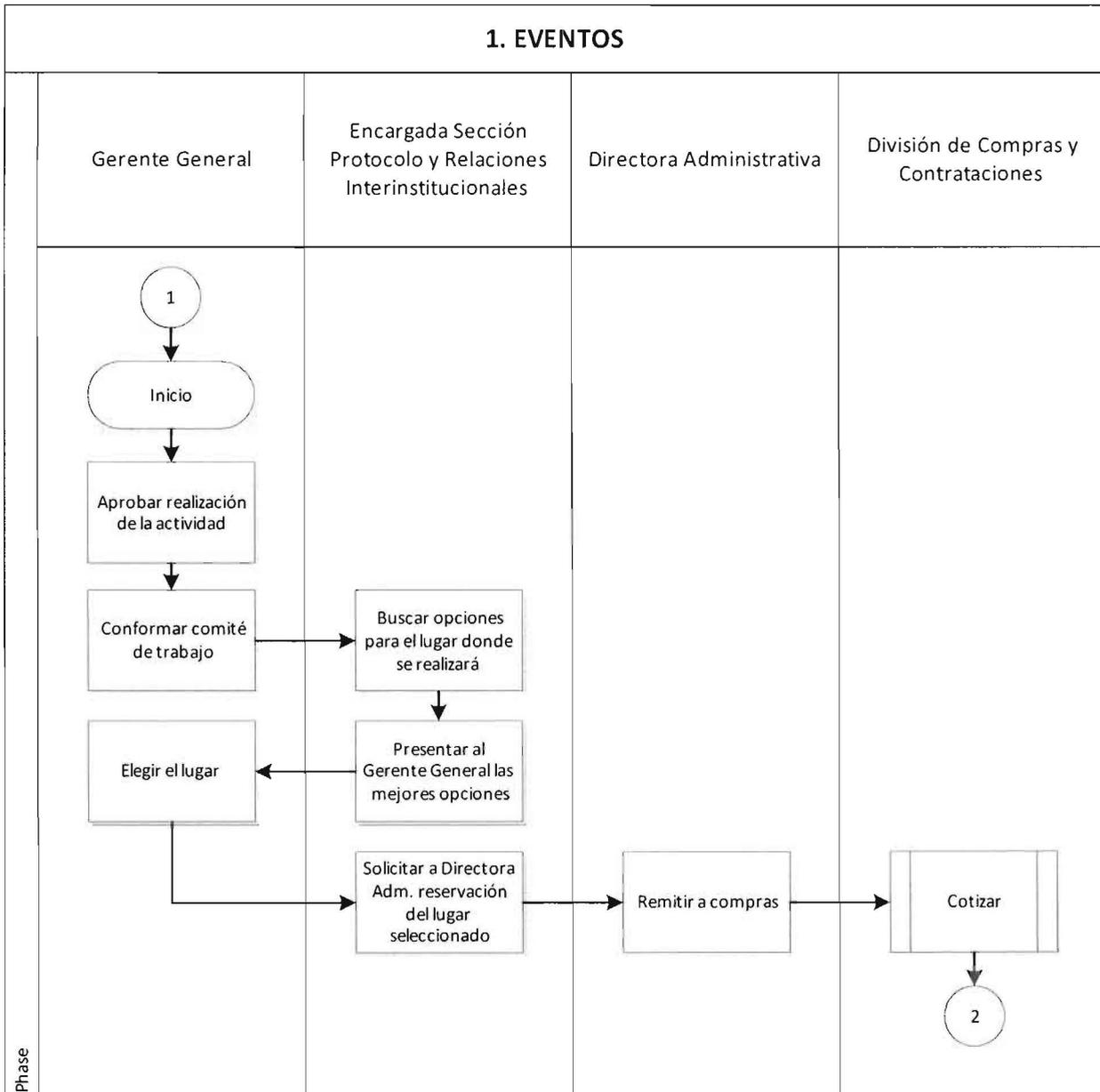
Documentos	Código
Matriz de Invitados a las Actividades del CNSS	
Registro de Acuses de Recibo	
Matriz de Confirmaciones de Asistencia	
Registro de Asistencia de Invitados	

8. Diagramas de flujo



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

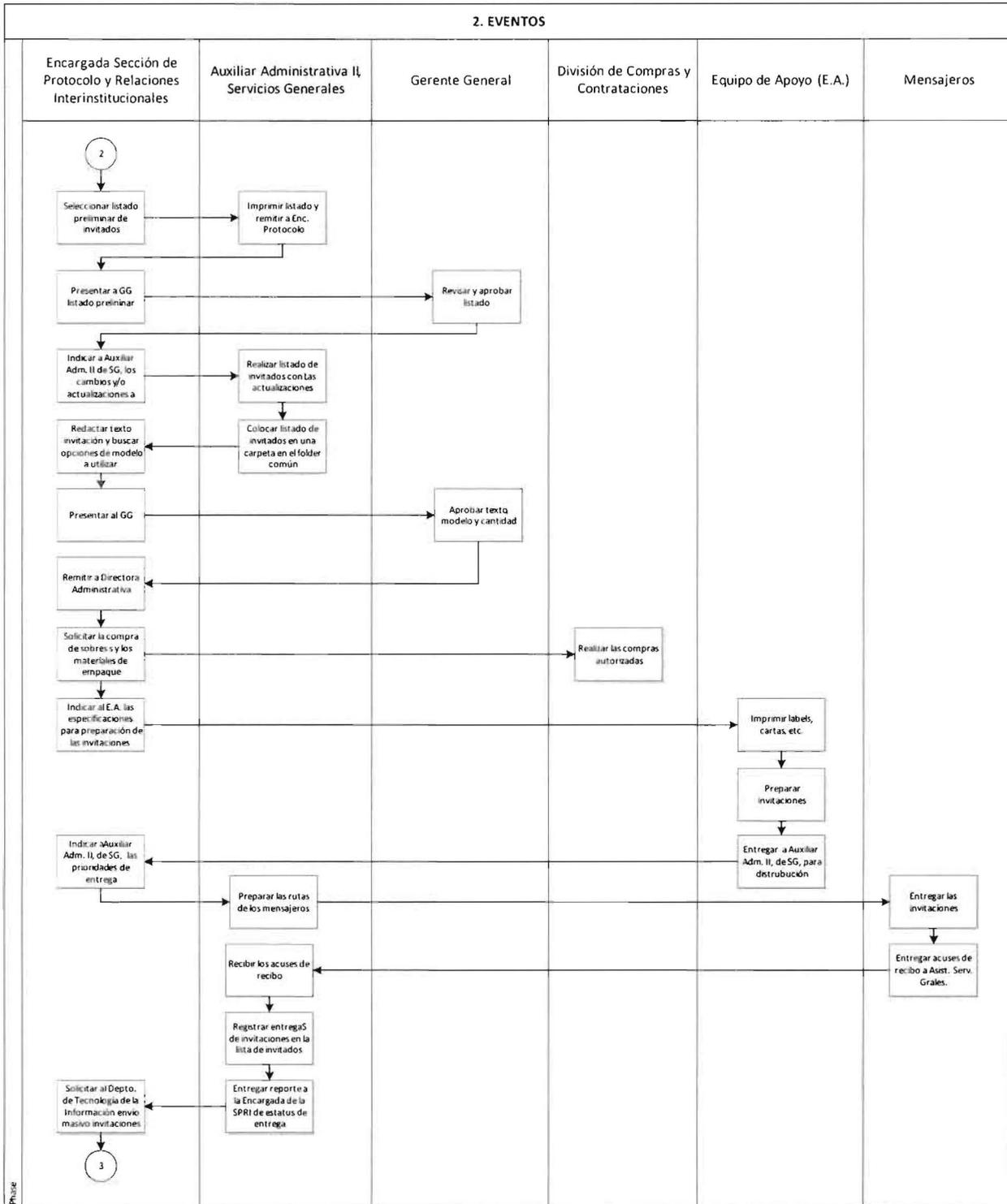
Mayo 2019





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

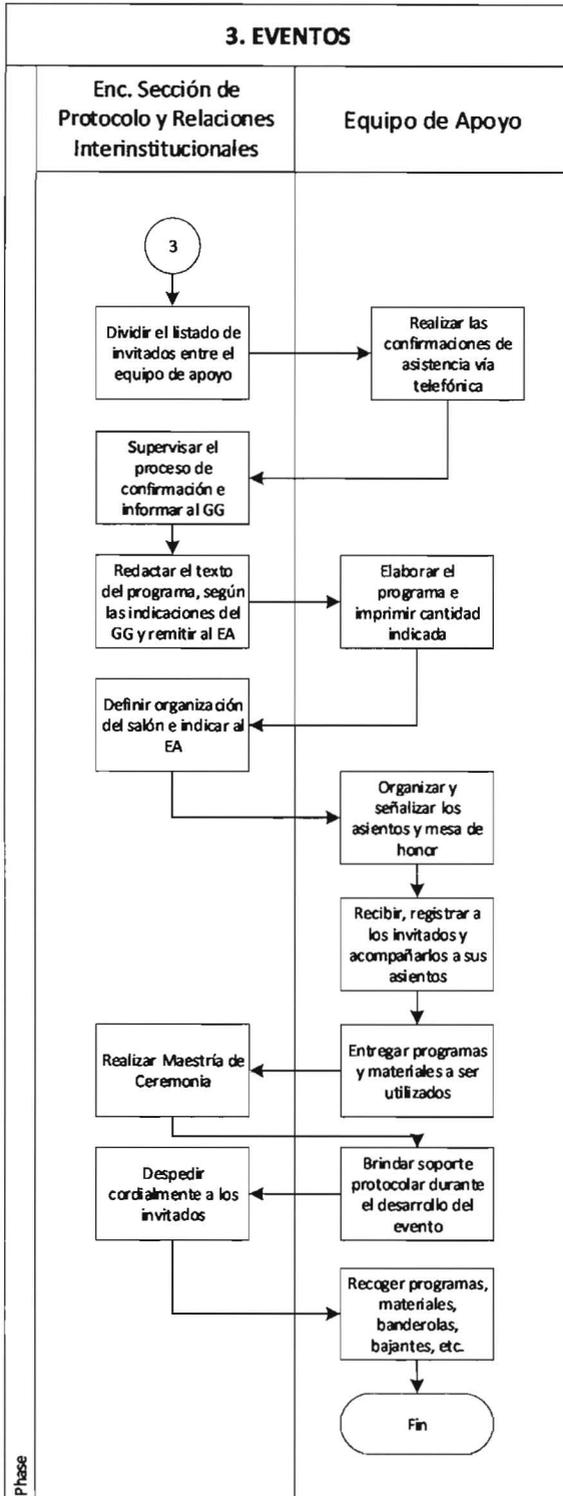
Mayo 2019





**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

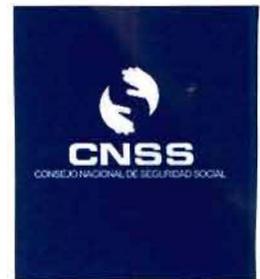
Mayo 2019



Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

III. ACTIVIDADES INTERNAS

Código: GG- SPRI-03

1. Propósito: Establecer las responsabilidades de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales en las actividades internas que realiza el CNSS.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Cuando se recibe el mandato para la realización de la actividad.

2.2 Término o Fin: Al despedir a los asistentes.

3. Responsable:

Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS.

4. Referencia Normativa:

N/A

5. Políticas de Operación:

- En los casos en que el Gerente General o el Subgerente General esperen visitas especiales en la institución, sus respectivas asistentes enviarán un correo electrónico a la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales, informándole sobre la visita y especificará el día, la hora y el salón u oficina donde será recibido. La Encargada de Protocolo solicitará vía correo electrónico al Encargado de Servicios Generales reservar los parqueos necesarios para dichas visitas. Esta será responsable de recibir y guiar a las visitas al salón u oficina que corresponda recibirles. La Encargada de Protocolo instruirá al camarero de la Gerencia General a ofrecerles un brindis y las debidas atenciones de lugar.
- La Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales será responsable de gestionar la compra y entrega de los obsequios navideños y presentes por motivo de cumpleaños o aniversarios institucionales, envío de presentes por condolencias y demás regalos que se ameriten hacer a empleados, consejeros y relacionados al sistema, bajo instrucciones de la Gerencia General, para lo cual seguirá el siguiente procedimiento:
 - Gestionar las mejores opciones según lo que amerite la ocasión, con sus respectivas cotizaciones.
 - Presentar al Gerente General para su aprobación.
 - Luego de aprobado, proceder a la compra, gestionando factura original a nombre del CNSS.


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

- Tramitar la solicitud de pago a través de un oficio con el formulario vigente dirigido al Sección de Contabilidad, con la factura de pago original anexa.
- Gestionar con la Dirección Administrativa, la entrega de los obsequios.

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Coordinación de la actividad	Encargado del área involucrada	Enviar correo electrónico a la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales, especificando los que formalizan la autorización detalles de la actividad, con previa autorización del Gerente General.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales/ Encargada de área involucrada	Gestionar lugar.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales/ Encargada de área involucrada	Seleccionar brindis a ofrecer según la naturaleza de la actividad. (Ver Proceso Brindis)
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Colaborar con la elaboración del listado de participantes.-
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales/ Equipo de Apoyo Protocolar	Colaborar con la gestión de elaboración y envío de invitaciones, en casos de invitados externos, así como en el proceso de confirmaciones de asistencia.
2. Desarrollo de la actividad	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Ambientar el lugar donde se desarrollará la actividad.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales/ Equipo de Apoyo Protocolar	Recibir a los invitados, de ser necesario.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Fungir como maestra de ceremonia en las actividades que lo ameriten.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Despedir a los invitados.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

7. Documentos/Registros

Documentos	Código
Registro de Acuses de Recibo	
Registro de Confirmaciones de Asistencia	
Registro de Asistencia de Invitados	

8. Diagrama de flujo

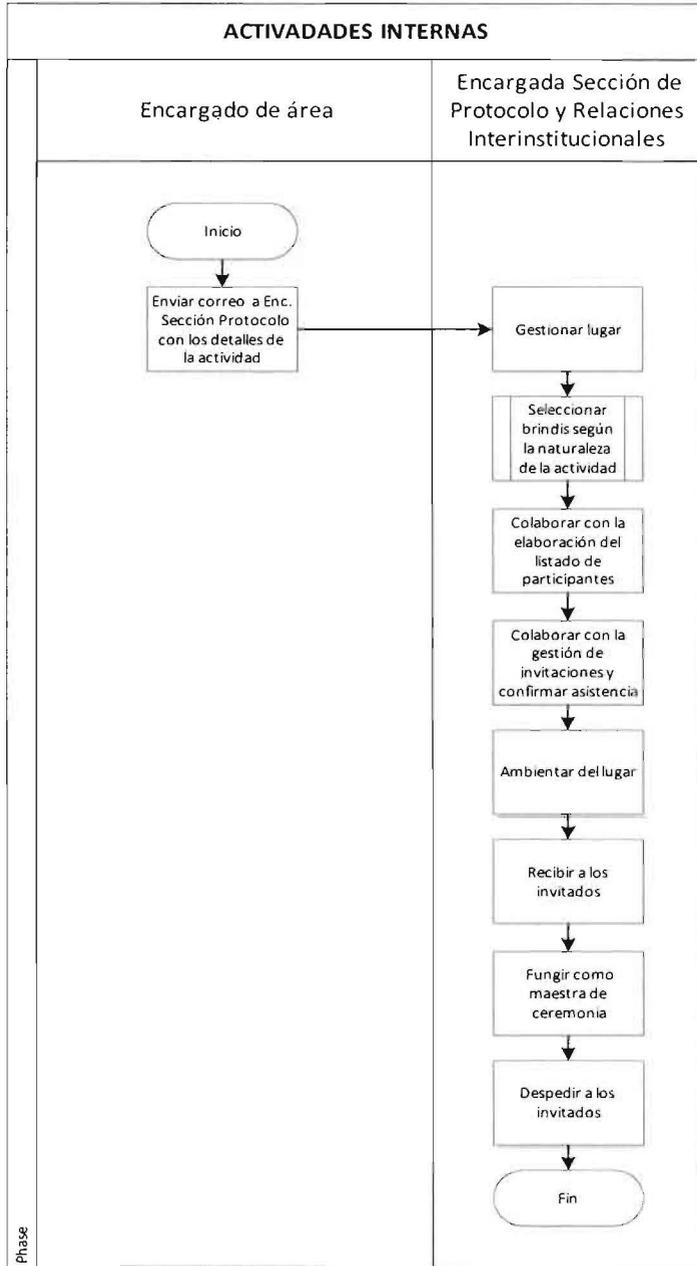


Nombre del documento:

Fecha actualización:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Mayo 2019



Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

IV. JURAMENTACIÓN NUEVOS MIEMBROS

Código: GG-SPRI-04

1. Propósito: Establecer las responsabilidades de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales en el proceso de juramentación de los nuevos miembros del CNSS.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Con la preparación del Salón de reuniones del CNSS.

2.2 Término o Fin: Al despedir a los asistentes.

3. Responsable:

Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS

4. Referencia Normativa:

N/A

5. Políticas de Operación:

Para la correcta ambientación del salón de reuniones, la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales se encargará de posicionar las banderolas del CNSS en los lugares adecuados y supervisará la correcta limpieza del salón.

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Preparación salón	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Ambientar el salón de reuniones del CNSS.
2. Recibimiento invitados	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Recibir a los invitados y brindar las atenciones de lugar.
3. Coordinar Fotógrafo	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Solicita a la Directora de Comunicaciones la presencia del fotógrafo en dicho acto.
4. Pin institucional	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Gestionar el pin institucional con la Encargada de la Sección de Secretaria del CNSS

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:

Nombre del documento:

Fecha actualización:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019



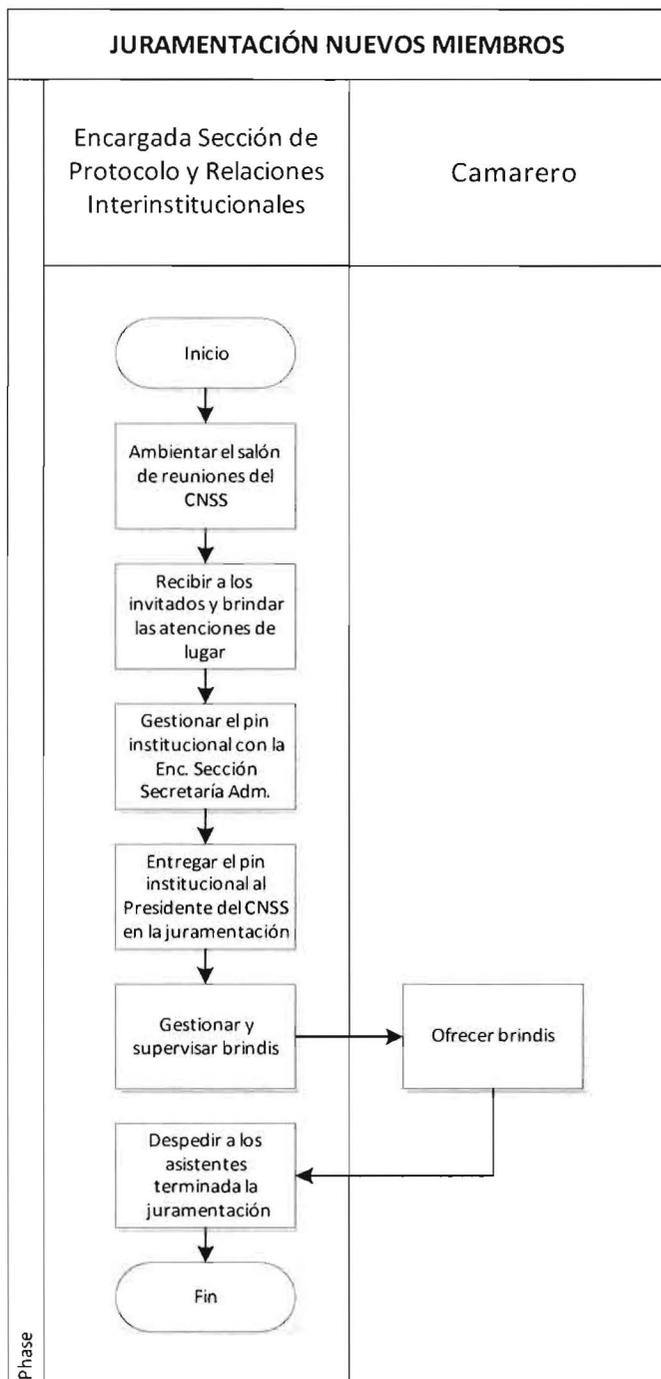
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Entregar el pin institucional al Presidente del CNSS al momento de la juramentación.
5. Brindis	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Gestionar y supervisar brindis.
	Camarero	Ofrecer brindis.
6. Despedida	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Despedir a los asistentes terminada la juramentación.

7. Documentos/Registros

Documentos	Código



8. Diagrama de flujo





**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

V. RECONOCIMIENTO A PASADOS MIEMBROS DEL CNSS

Código: GG-SPRI-05

1. Propósito: Establecer las acciones a realizar por la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales para el proceso de reconocimiento a pasados miembros del CNSS.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Con la preparación del Salón de reuniones del CNSS.

2.2 Término o Fin: Al despedir a los asistentes

3. Responsable:

Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS

4. Referencia Normativa:

N/A

5. Políticas de Operación:

N/A

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Gestión de las placas de reconocimiento	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Buscar las mejores opciones con sus respectivas cotizaciones y presentar al Gerente General para su aprobación.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Redactar texto de las placas y someter para aprobación del Gerente General.
	Gerente General	Aprobar modelo y texto de las placas.
	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Remitir modelo y texto de la placa aprobados a la Directora Administrativa.
	Directora Administrativa	Gestionar proceso de compra.
2. Desarrollo de la actividad	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Llevar a cabo el Proceso: Eventos del CNSS.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:

Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

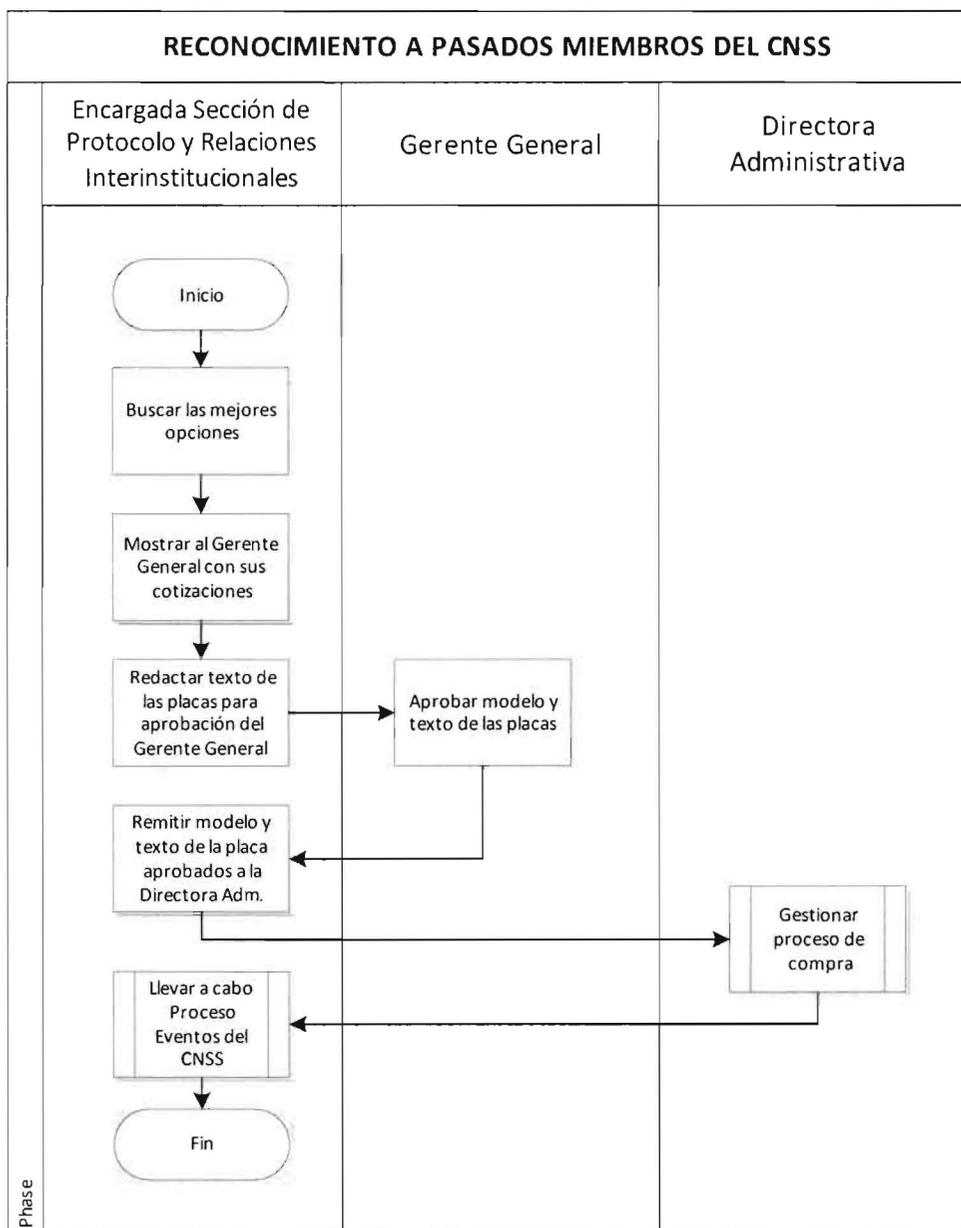
Mayo 2019



7. Documentos/Registros

Documentos	Código

8. Diagrama de flujo





**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

VI. REUNIONES COMISIONES CNSS

Código: GG- SPRI-06

1. Propósito: Establecer las responsabilidades de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales en la preparación y desarrollo de las reuniones de las Comisiones del CNSS.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Recibimiento de los invitados.

2.2 Término o Fin: Despedida de los invitados.

3. Responsable:

Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS

4. Referencia Normativa:

N/A

5. Políticas de Operación:

Cuando el CNSS instruye a conformar una comisión de trabajo o asigna un tema a una comisión permanente o una comisión especial ya existente, la Auxiliar Administrativa que se encarga de convocar dichas comisiones remitirá copia de la invitación a la reunión, vía correo electrónico, a la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales. La Auxiliar Administrativa especificará en dicho correo la hora de inicio y fin de la reunión, la asistencia de invitados especiales y si incluye almuerzo y/o coffee break.

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Recibimiento de los invitados	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Recibir a los miembros de la comisión e invitados y brindar las atenciones de lugar.
2. Brindis	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Instruir al Camarero del CNSS acerca del brindis a ofrecer en la reunión.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Fecha actualización:

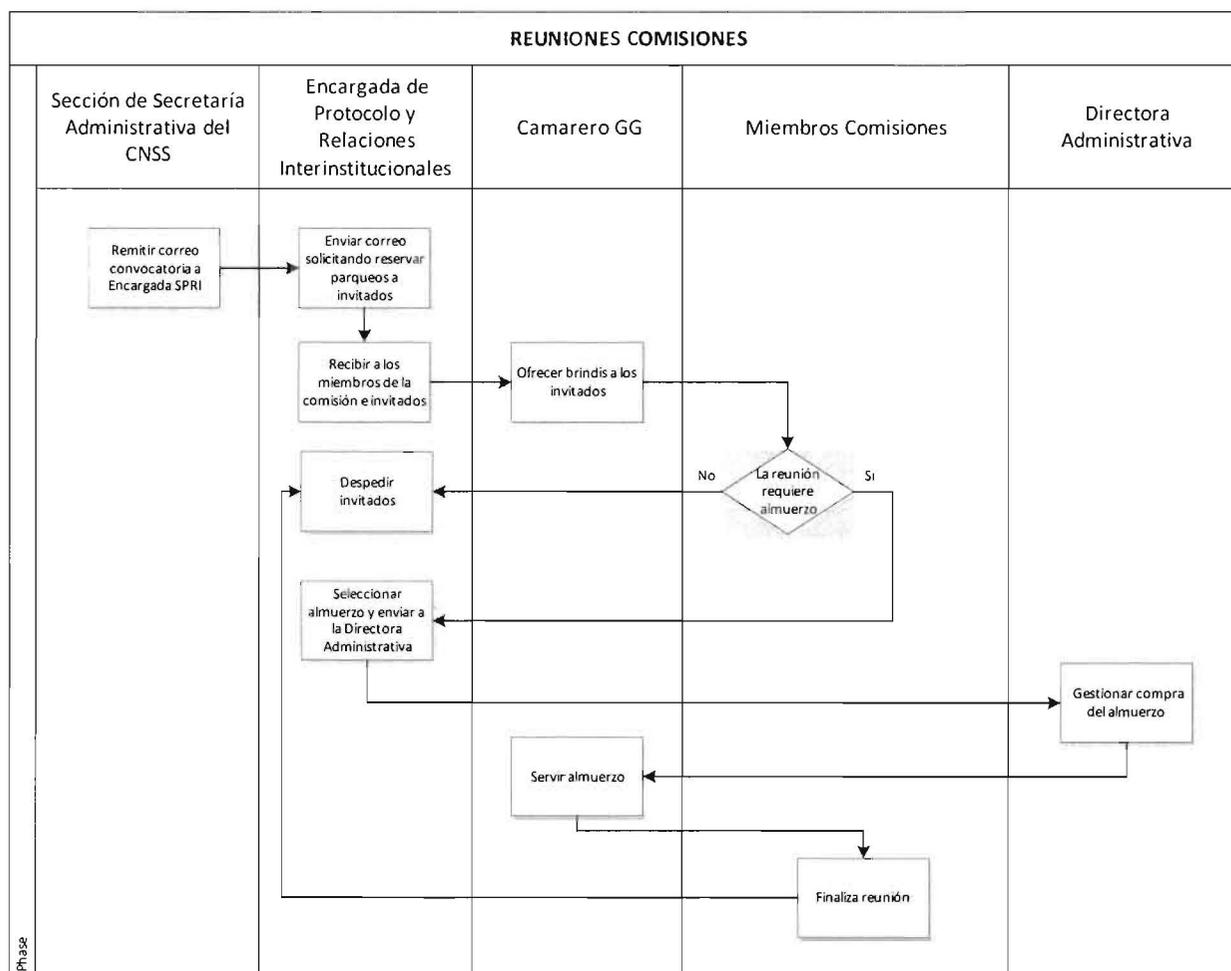
Mayo 2019

	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Llevar a cabo el acápite 2, del punto 6, del Proceso de Brindis, en los casos en que las reuniones de las Comisiones se extiendan de horario.
3. Despedida invitados	Encargada Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales	Despedir a los asistentes a las reuniones de las Comisiones.

7. Documentos/Registros

Documentos	Código

8. Diagrama de flujo



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

VII. RECEPCION DE INVITADOS Y VISITANTES A LA TORRE**Código: GG- SPRI-07**

1. Propósito: Establecer el procedimiento a realizar al momento de recibir invitados y visitantes a la Torre.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Cuando la Auxiliar de atención al usuario recibe al visitante.

2.2 Término o Fin: Entrega de identificación al visitante.

3. Responsable:

- Recepcionista
- Auxiliar Atención al Usuario
- Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales del CNSS

4. Referencia Normativa:

a. N/A

5. Políticas de Operación:

Las recepcionistas y auxiliar de atención al usuario del CNSS están a cargo de la recepción de invitados y visitantes a la torre. Es su responsabilidad el recibir adecuadamente a los invitados y ofrecer un trato amable y cortés a todos los visitantes.

Es responsabilidad de la Encargada de la Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales dar a conocer a las recepcionistas a través de un listado con fotos a los miembros del CNSS, así como a los altos funcionarios del SDSS o de otras instituciones. En los casos de los invitados especiales la misma debe notificar sobre el día y hora en que será recibido dicho invitado.

Todas las personas que visitan la Torre deben pasar por la recepción del primer nivel donde se encuentra la Auxiliar de atención al usuario quien no podrá dejar pasar a ningún visitante sin ser anunciado previamente y posterior registro y entrega del carnet de visitantes.

Unidad:

Sección de Protocolo y Relaciones Interinstitucionales

Revisión:



Nombre del documento:

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Fecha actualización:

Mayo 2019

6. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Recepción Invitados	Auxiliar de Atención al Usuario	Atender visitante, registrar los visitantes en la matriz y preguntar : entidad que visita y persona que visita.
	Auxiliar de Atención al Usuario	Notifica en la Recepción del piso donde se dirige el visitante o área correspondiente la llegada del mismo.
	Recepcionista piso / área correspondiente	Revisa agenda e informa a la Auxiliar de atención al usuario como proceder.
2. Visitante puede pasar	Auxiliar de Atención al Usuario	Solicita identificación al visitante
	Visitante	Entrega identificación
	Auxiliar de Atención al Usuario	Entrega pase de visitante y le indica donde debe dirigirse
	Auxiliar de Atención al Usuario	Realiza registro del visitante en la matriz de Visitantes
	Recepcionista piso / área correspondiente	Recibe al invitado y notifica al área correspondiente la llegada del mismo, en caso de ser necesario hace pasar al invitado a la sala de espera o salón correspondiente
	Visitante	Participa en reunión, actividad, etc.
	Recepcionista piso / área correspondiente	Despide visitante
	Visitante	Entrega pase de visitante y dice su apellido a Auxiliar de Atención al usuario para que entreguen identificación.
	Auxiliar de Atención al Usuario	Recibe pase de visitante y entrega identificación al visitante.
3. Visitante no puede pasar	Auxiliar de Atención al Usuario	Informar al visitante según instrucciones de área o recepcionista.

7. Documentos/Registros

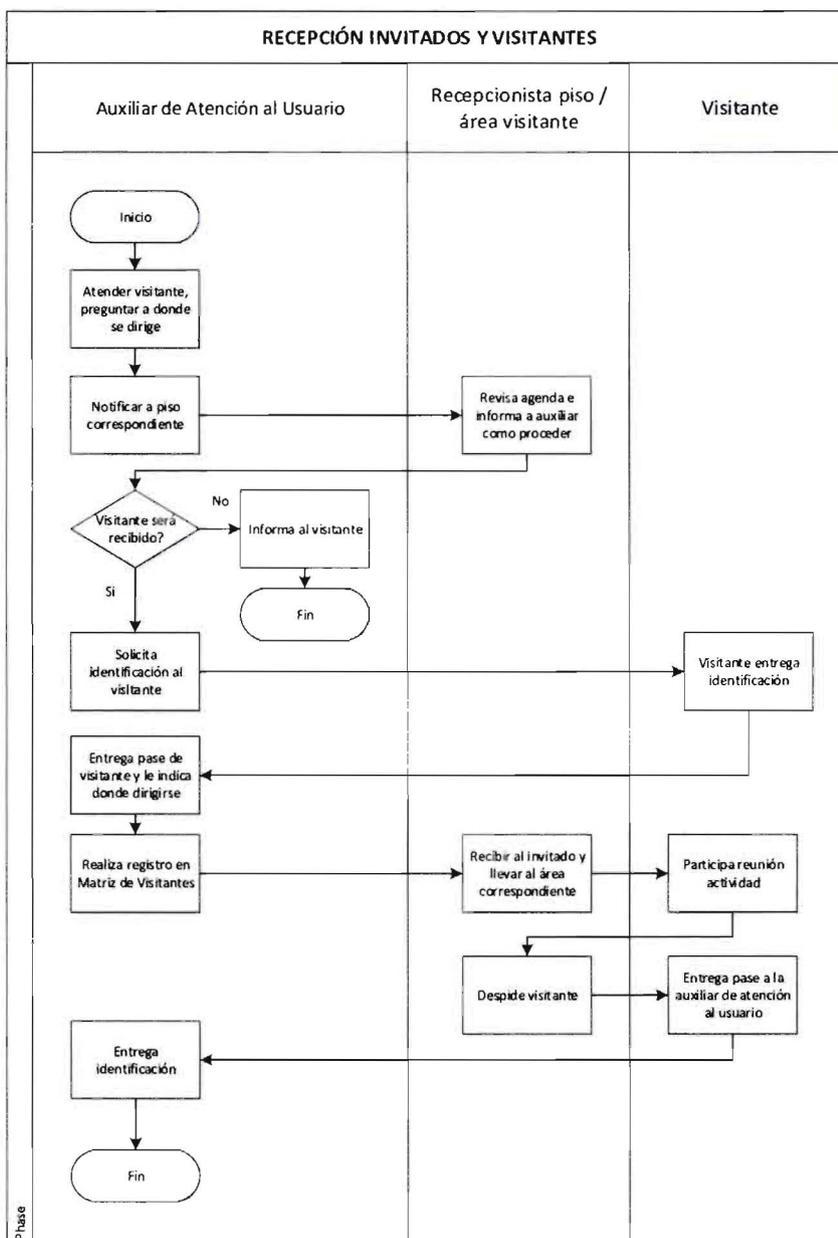
Documentos	Código
Matriz registro de visitantes	



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECCIÓN
PROTOCOLO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

Mayo 2019

8. Diagrama de flujo



VIGENCIA

Este manual entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación mediante acto administrativo emitido por el Gerente General del CNSS y deroga cualquier otra que le sea contraria en todo o en parte.

