



FICHA DE PROCESO

Apoyo

Código:

16,369-18

Fecha:

19/9/2025

SUB- PROCESO

**Área de Relaciones
Laborales y Bienestar del
Servidor Público**

Revisión:

OBJETIVO DEL PROCESO

Promover la Salud emocional, psicológica y física de los Colaboradores

LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público

RESPONSABLES DEL PROCESO

Psicólogos
Trabajadores Sociales

Secretaria

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)

PROVEEDOR

ENTRADA

ACTIVIDADES

SALIDA

CLIENTE

Oficina Institucional de Recursos Humano	Memorando, solicitando evaluación socioeconómica	Evaluación socioeconómica 1. Recibir memorándum de Oficina Institucional de Recursos Humanos 2. Asignar al Trabajador Social 3. El Trabajador Social realiza la entrevista y la visita domiciliaria con el fin de elaborar el informe socioeconómico.	Informe Socioeconómico	Gerencia y Subgerencia
Oficina Institucional de Recursos Humanos	Memorando, solicitando evaluación Psicológica	Evaluación Psicológica 1. Recibir memorando de Oficina Institucional de Recursos Humanos 2. Asignar al psicólogo 3. El Psicólogo realiza la entrevista con el fin de elaborar el informe psicológico	Informe Psicológico	Oficina Institucional de Recursos Humanos.



FICHA DE PROCESO

Apoyo

Código:

16,369-18

Fecha:

19/9/2025

SUB- PROCESO

Área de Relaciones
Laborales y Bienestar del
Servidor Público

Revisión:

Oficina Institucional de Recursos Humanos	Memorándum, llamada telefónica, Correo electrónico	Informe de atención de caso 1. Recibir memorándum de O.I.R.H. 2. Asignar al Trabajador Social 3. El Trabajador Social realiza la entrevista dependiendo del caso: • En el puesto laboral, • En el domicilio, • En el Hospital o comunidad. Con el fin de determinar el tipo de intervención que se llevará a cabo.	Informe de Atención de Caso	Oficina Institucional de Recursos Humanos.
Oficina Institucional de Recursos Humanos	Memorándum solicitando investigación/descargo	Informe de Investigación-Descargo 1. Recibir memorándum de O.I.R.H. 2. El Informe de investigación debe ser realizado por el jefe, un Trabajador Social o psicológico. 3. Remitir notificación al colaborador o los colaboradores implicados en el caso. 4. Posteriormente él o los colaboradores asisten al Área de Bienestar y Relaciones Laborales para realizar su descarga laboral. 5. Una vez se realiza la descarga laboral se procede a investigar.	Informe de Investigación Disciplinaria	Oficina Institucional de Recursos Humanos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerencia/Subgerencia	Memorando solicitando informe socioeconómico por donación	Recibe la Secretaria, el Jefe asigna a una Trabajadora Social para atender el caso y confeccionar el informe socioeconómico	Informe	Gerencia/Subgerencia

	FICHA DE PROCESO					
		Apoyo	Código:	16,369-18	Fecha:	19/9/2025
	SUB- PROCESO	Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	Revisión:			

Gerencia	Memorando de asignación de subsidio a ONG	Recibe la Secretaria, el Jefe asigna a una Trabajadora Social a realizar la visita a la ONG	Informe	Gerencia
----------	---	---	---------	----------

DOCUMENTOS APLICABLES			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Visitas Hospitalarias, carcelarias y domiciliarias	P-G.G.-O.I.R.H.- A.R.B.S.P.-01	Atención Psicológica	P-G.G - O.I.R.H.-A.R.L.S.P- 06
Programa de Salud Ocupacional	P-G.G.-O.I.R.H.- A.R.B.S.P.-02	Promoción de la salud mental	P-G.G - O.I.R.H.-A.R.L.S.P- 07
Actividades de días especiales, (Día de las Secretarias, Días de las Madres, Aniversario de la Zona Libre, Día del Niño, Convivio de Navidad)	P-G.G.-O.I.R.H.- A.R.B.S.P.-03	Evaluación del desempeño del colaborador	P-G.G - O.I.R.H.-A.R.L.S.P- 08
Brindar apoyo económico a los colaboradores de la institución.	P-G.G.-O.I.R.H.- A.R.B.S.P.-04		
Control de la O.N.G. subsidiados por la administración	P-G.G.-O.I.R.H.- A.R.B.S.P.-05		

	FICHA DE PROCESO					
		Apoyo	Código:	16,369-18	Fecha:	19/9/2025
SUB- PROCESO		Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	Revisión:			

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Seguimiento de Casos No	119-92	Autorización para entrega de cheque a Organizaciones No Gubernamentales	14,913-19
Informe Social	120-10	Solicitud para la Atención en el Programa de salud Ocupacional	14,916-15
Atención de Casos	128-10	Atención de Casos- Área de Psicología	14,917-21
Formulario de Cierre de Casos	150-07	Entrevista Psicológica	14,918-21
Formulario de Solicitud para la Atención en el Programa de Salud Ocupacional.	14,903-10	Ficha Social	14,919-23
Entrevista	14,910-13	Formulario de Programa de Rehabilitación	14,920-24
Formatos de Supervisión de O.N.G.	14,911-15	Formulario de Solicitud de Sangre para colaboradores y familiares	14,921-24
Informe de Población Beneficiada por el subsidio (SUB-04)	14,912-15		

	FICHA DE PROCESO					
		Apoyo	Código:	16,369-18	Fecha:	19/9/2025
	SUB- PROCESO	Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	Revisión:			

INDICADORES ESTABLECIDOS			
NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Falta de las pruebas psicológicas online	No contar con el programa de prueba psicológicas online, para el perfilamiento del personal	Tiempo	Falta de Presupuesto	1. Demora en la aplicación. 2. Aplicación de pruebas manuales que toman mucho más tiempo.	Informar mediante memorando 1 año y 6 meses antes de su vencimiento	1. Presentar Cotización del Servicio antes de la fecha de vencimiento 2. Incluir el costo de la prueba en el presupuesto	Jefe del Departamento Psicólogos

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Actividades de días especiales, Campaña interinstitucional, Jornadas de salud ocupacional, Ferias de Servicios.	Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	Correo electrónico, Memorando	Por evento	Todos los colaboradores

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Minsa, CSS, Gobernación de la provincia de Colón.	Cumplimiento de normativas y jornada de salud	A través de los programas de salud	Procedimiento del Manual de Calidad