

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

JUNIO DE 2018



ÍNDICE

ÍNDICE 1

HOJA DE APROBACIÓN	2
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	3
CAPÍTULO I. GENERALIDADES	5
1. INTRODUCCIÓN	5
2. USO Y ACTUALIZACIÓN.....	5
3. OBJETIVOS DEL MANUAL	6
4. BASE LEGAL	6
5. VIGENCIA	6
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
1.1. OBJETIVO DEL PROCESO	7
1.2. NORMAS GENERALES	7
1.3. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	8
1.3.1. Registrar empleadores y precesar planillas (OVISSS de oficio)	9
1.3.2. Anular planillas por parte de empleadores	15
1.3.3. Generar reemisión de planillas y recibos en OVISSS	18
1.3.4. Elaborar planilla complementaria	20
1.3.5. Devengar cotizaciones de los diferentes tipos de planillas en SAFISSS	24
1.3.6. Recibir, grabar, cerrar y anular ingresos	27
1.3.7. Liquidar cotizaciones en SAFISSS	29
1.3.8. Generar otorgamiento de derecho	32
1.3.9. Elaborar notas de abono patronal y órdenes de devolución	35
1.3.10. Registrar ingresos de cotizaciones de salud de pensionados y anualidades	45
1.3.11. Imprimir planillas y/o generar data	47
1.3.12. Brindar respuestas a requerimientos de información de instituciones públicas o personas privadas que no tengan restricciones de ley	51
1.3.13. Otorgar constancias de no cotizantes	55



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: Junio 2018

AUTORIZADO POR:

[Signature]
Lic. Rene A. González Elías
Subdirector Administrativo



[Signature]
Ing. Claudia Jennifer Molina Moreno
Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional



[Signature]
Licda. Nuria Z. Hernández Jiménez
Jefa de División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

REVISADO POR:

[Signature]
Lic. Hugo R. Márquez Cornejo
Jefe de Sección Control de Ingresos



[Signature]
Lic. Fredy Alexander Guevara
Jefe de Departamento Afiliación y Recaudación



[Signature]
Ing. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefa de Sección Desarrollo y Gestión de Procesos



[Signature]
Ing. Efraín E. Orantes Martínez
Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional



ELABORADO POR:

[Signature]
Ing. Williams Moto Díaz
Analista de Desarrollo Institucional



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	CARGO
Lic. José A. Cadenas	Jefe de Sección Control de Ingresos
René López Lara	Coordinador de Sección Control de ingresos
Matilde Alas de Serpas	Colaborador de Sección Control de ingresos
Benjamín Moreno Herrera	Colaborador de Sección Control de ingresos
Andrea de Vásquez	Colaborador de Sección Control de ingresos
Magdalena Benavides	Colaborador de Sección Control de ingresos

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo # CD-2003-05-0859	Departamento Desarrollo Institucional	Jefatura Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Mayo 2002	Enero 2003	Enero 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Lic. Xiomara Chicas de García	Ing. Guadalupe Chávez de Turcios	Ing. Jorge Elías Mancía	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Junio 2006	Diciembre 2006	Diciembre 2006	

MODIFICACIÓN: Actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Sección Control de Ingresos.

Licda. Gloria E. Alfaro	Ing. Williams Moto	Ing. Jorge Elías Mancía	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Mayo 2008	Enero 2009	Febrero 2009	

MODIFICACIÓN: Actualización general en todos los procedimientos del Manual de Normas y Procedimientos Control de Ingresos de la versión 1.0 considerando el aplicativo del Sistema SAFISSS en los pasos que se requiere, a excepción del procedimiento "Elaboración de Notas de Abono y Órdenes de Devolución" el cual pasará a formar parte de otro documento integrado con otras áreas por la relación que existe; además se incorpora un nuevo procedimiento que forma parte del Instructivo Aplicación del Decreto 100 al Régimen de Salud, que también sufre modificaciones y deja sin efecto el contemplado en dicho Instructivo.

Licda. Gloria E. Alfaro	Ing. Pedro Henríquez	Licda. Nuria Z. Hernández	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Junio 2011	Julio 2011	Julio 2011	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos, incorporando el procedimiento 9.0 "Elaboración de Notas de Abono y Órdenes de Devolución".

COD: MNP - A - 033	Versión: 5.0	Aprobación: Junio - 2018	Pág. 3 de 57
--------------------	--------------	--------------------------	--------------

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

Lic. José A. Cadenas	Lic. Ricardo Trujillo/ Ing. Williams Motto	Lcda. Nuria Z. Hernández	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Septiembre 2016	Noviembre 2017	Febrero 2018	

MODIFICACIÓN: Se actualizaron los procedimientos de acuerdo a OVISSS y SAFISSS; eliminando los procedimientos "Recepción, Grabación y Generación de Data para Impresión de Planillas", "Distribución de Planillas" y "Elaboración de Certificaciones de Derechos y Cotizaciones Provisionales, de Reposición y por Reemisión" e incorporando un nuevo procedimiento "Anulación de Planillas por parte de Empleadores".

Lic. René González	Ing. Williams Motto	Lic. René González	5.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Junio 2018	Junio 2018	Junio 2018	

MODIFICACIÓN: Se realizaron modificaciones de forma en el documento por observaciones recibidas de la Subdirección Administrativa.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS Mayo 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviarlos documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

4. BASE LEGAL

- **Ley y Reglamentos del Seguro Social.**
- **Reglamento Régimen especial de salud por los riesgos comunes y maternidad, para los trabajadores salvadoreños residentes en el exterior.**
- **Reglamento de Creación y Aplicación del Régimen Especial Temporal de Salud por Riesgos Comunes y de Maternidad, para los Marineros Mercantes Salvadoreños.**
- **Ley Disposiciones Generales de Presupuestos (en lo relativo al ISSS).**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
 - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
 - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art. 46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
 - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

5. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1. OBJETIVO DEL PROCESO

Registrar en los sistemas informáticos de control de ingresos y SAFISS, la información (los ingresos) que contiene la Planilla Mensual de Cotizaciones del Régimen de Salud; así como, registrar y controlar los ingresos que en concepto de cotizaciones se generan a través de éstas.

1.2. NORMAS GENERALES

1. Deberá darse cumplimiento al período de presentación de Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud; así como, al pago de cotizaciones, en función de lo regulado en el Art. 49 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social.
2. Las formas de presentación de las Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, podrán ser en forma manual o en forma mecanizada.
 - a) Se entenderá por Planilla Manual, aquella que se procesa digitando la información correspondiente cuando es trabajador de primera vez o modificando la información de trabajadores existentes, en la planilla elaborada por los empleadores, en plataforma OVISSS.
 - b) Se entenderá por Planilla Mecanizada, aquella que se procesa descargando en plataforma OVISSS, la información correspondiente de cada trabajador, en archivo txt, con estructura y formato previamente publicado en dicha plataforma.
3. El registro y control de los ingresos en concepto de Cotizaciones, estará centralizado en la Sección Control de Ingresos, Oficinas Administrativas Centrales.
4. Los lineamientos en cuanto a control y procesamiento de Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, serán generados por la Sección Control de Ingresos y dados a conocer por la misma a los usuarios internos y externos del ISSS.
5. Los empleadores podrán procesar Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, fuera del período hábil sin la aplicación de multas y recargos, siempre que la causa de su retraso haya sido por fuerza mayor o caso fortuito (Art. 49 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social), comprobadas



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

ante la Jefatura del Departamento de Afiliación y Recaudación o las Jefaturas de las Sucursales Administrativas al interior del país, y con la autorización de la Jefatura DARBE; así mismo, la Jefatura de la Sección Control de Ingresos y/o las Jefaturas de las Sucursales Administrativas al interior del país, podrán calificar si es procedente la inaplicabilidad de multas y recargos, cuando se compruebe de manera inmediata y con vista de la correspondiente documentación, que el empleador recibió con retraso la erogación de fondos de la Cartera de Estado respectiva, hasta treinta días hábiles posteriores a la fecha en que fueron depositados dichos fondos. En defecto de regulación específica en los manuales "Causales de Inaplicabilidad de algunas Multas y Recargos a Empleadores incorporados al Sistema de Pago de Planilla Pre elaborada con Facturación Directa", autorizado mediante Acuerdo D.G. N° 2004-05-0378 de fecha 27 de mayo de 2004 y del "Marco Normativo para la Devolución de Cotizaciones Pagadas en Exceso" autorizado en acuerdo D. G. N° 99 – 03 – 044 de fecha 03 de marzo de 1999; se aplicarán supletoriamente las normas contenidas en el presente manual.

1.3. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

1. Registrar empleadores y procesar planillas (OVISSS y de oficio).
2. Anular planillas por parte de empleadores.
3. Generar reemisión de planillas y recibos en OVISSS.
4. Elaborar planilla complementaria.
5. Devengar cotizaciones de los diferentes tipos de planillas en SAFISSS.
6. Recibir, grabar, cerrar y anular ingresos.
7. Liquidar cotizaciones en SAFISSS.
8. Generar otorgamiento de derecho.
9. Elaborar notas de abono patronal y órdenes de devolución.
10. Registrar ingresos de cotizaciones de salud de pensionados y anualidades.
11. Imprimir planillas y/o generar data.
12. Brindar respuestas a requerimientos de información de instituciones públicas o personas privadas que no tengan restricciones de ley.
13. Otorgar constancias de no cotizantes.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.1. Registrar empleadores y procesar planillas (OVISSS y de oficio)

1.3.1.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Registrar empleadores y procesar planillas (OVISSS y de oficio).
Objetivo	Registrar en OVISSS a todos los empleadores inscritos al ISSS, para contar con información actualizada y en línea; determinando así, el grado de solvencia de dichos empleadores y el derecho a los servicios de salud de los cotizantes y beneficiarios.
Alcance	Todos los empleadores inscritos.
Dueño / Líder	Jefe de Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Empleador - Colaborador de Sección - Coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleador no registrado. - Empleador activo. 	Registrar en plataforma OVISSS a empleador de nuevo ingreso o empleador activo.	<ul style="list-style-type: none"> - Empleador registrado de nuevo o activo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleador - Colaborador de Sección - Coordinador
	<ul style="list-style-type: none"> - Empleador registrado. 	Proporcionar inducción correspondiente según tipo de planillas a presentar.	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción de planillas de forma manual o mecanizada. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Empleador registrado. - Planilla manual o archivo electrónico. 	Digitalizar planilla por primera vez o cargar archivo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla con inconsistencias. - Planilla sin inconsistencias. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla con inconsistencias. 	Adicionar nuevo trabajador y/o modificar información en planilla o en archivo ".txt".	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla sin inconsistencias. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla sin inconsistencias. 	Explorar planilla y/o habilitar nueva carga.	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla recepcionada. - Planilla para reproceso. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla recepcionada. 	Aprobar planilla.	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla aprobada. 	

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N1: Entrevista al empleador. N2: Registro en OVISSS. N3: Explorar planilla y determinar tipo de inconsistencia. N4: Explorar archivo ".txt".
Documentos	D1: Boleta de registro de inscripción. D2: Formulario de planillas físicas. D3: Archivo digital de planillas (.txt).
Registros	R1: Boleta de registro de inscripción. R2: Planillas digitalizadas y recibos, aprobados y generadas. R3: Archivo digital de planillas (.txt) y recibos, aprobados y generadas.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Plataforma OVISSS, PC, impresora	Colaborador de Sección.
Plataforma OVISSS, PC, impresora	Coordinador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	
Coordinador de Sección Control de Ingresos.	

1.3.1.2. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Al momento de entrevistar al empleador, deberá guiársele realizándole las siguientes preguntas:
 - a) ¿Es primera vez que se registra o es reingreso?
 - b) En caso de ser reingreso ¿Cuánto tiempo tiene de no procesar planilla?, ¿Por qué no lo ha realizado?
 - c) ¿Tiene contraseña activa?
 - d) ¿Cuál es la fecha de sujeción?
 - e) ¿Lo registraron en Sección Aseguramiento?
 - f) ¿Le entregaron comprobante, el cual contiene la contraseña?
 - g) ¿Se registró por su cuenta?

El colaborador encargado de la entrevista, evaluará los resultados e informará al Jefe de Sección, para determinar si envía el trámite al Departamento de Inspección, Sección Aseguramiento o si atiende el caso en asesoría OVISSS.

2. El empleador de nuevo ingreso para registrarse en OVISSS deberá aceptar los términos y condiciones requeridos en la plataforma OVISSS y registrar la siguiente información:
 - a) Número patronal.
 - b) NIT.
 - c) Fecha de inscripción (solo aplica para nuevos empleadores).
 - d) Código CAPTCHA.
 - e) Dos números de recibos de ingreso de no más de un año de antigüedad (No aplica para empleador de nuevo ingreso).
 - f) Correo electrónico (personal o empresarial).
3. Cuando se explora una planilla en OVISSS, deberá revisarse las inconsistencias reflejadas en dicho sistema y corregir aquellas que no se modifican automáticamente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

4. Cuando se explora un archivo “.txt”, deberá verificarse que su estructura cumpla con los parámetros establecidos en el “Manual de planilla mecanizada” o realizar la corrección que refleja la inconsistencia.
5. Cuando el empleador encuentre dificultades al momento de presentar la planilla en OVISSS, éste podrá contactar a personal de la Sección Control de Ingresos, Sucursales Administrativas (Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután), Agencias y Sección Centro de Llamadas para asesoría remota.
6. Si el empleador no pudo procesar y/o pagar la planilla en período hábil, por causa de fuerza mayor¹ o caso fortuito², podrá solicitar a la Jefatura del Departamento de Afiliación y Recaudación, la inaplicabilidad o devolución a través de nota de abono de multas y recargos, mediante solicitud, adjuntando las pruebas pertinentes que sostengan su argumento³; dicha solicitud deberá contener:
 - a) Nombre y número patronal del empleador solicitante.
 - b) Período del cual se solicita la inaplicabilidad o devolución mediante nota de abono.
 - c) Explicación clara y concisa de los hechos.
 - d) Teléfono y dirección electrónica donde notificar respuesta.
7. Cuando las causas del incumplimiento de la presentación o pago en período hábil no constituyan fuerza mayor o caso fortuito, se denegará la inaplicabilidad o la devolución de las multas y recargos antes mencionados.
8. Las planillas de oficio, se procesarán a solicitud escrita firmada y sellada por el inspector responsable y su jefatura inmediata; anexando en físico planilla base, firmada y sellada por dicho inspector, remitiendo también la planilla base en formato electrónico.
9. El colaborador encargado recibirá la información descrita en numeral anterior y verificará la conformidad de lo solicitado en la nota con la planilla base adjunta; elaborará la planilla y la entregará al solicitante.

¹Acto irresistible del hombre que impide cumplir una obligación.

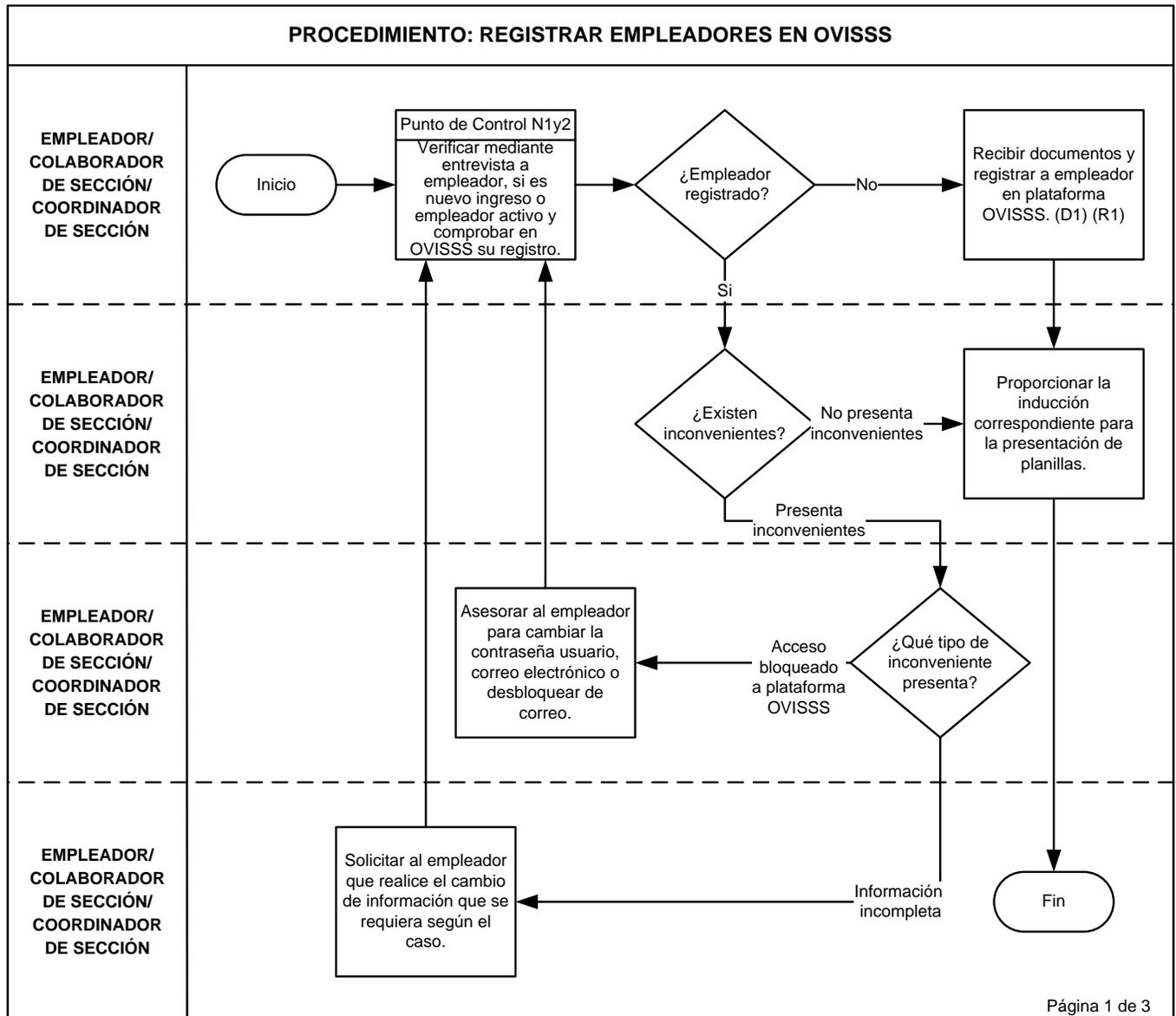
²Hechos imprevisibles de la naturaleza que impiden cumplir una obligación.

³Se advierte inexistencia de proceso sancionatorio para establecer multas y recargos, en el caso de las planillas de oficio.



1.3.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

A) Registro de empleadores en OVISSS

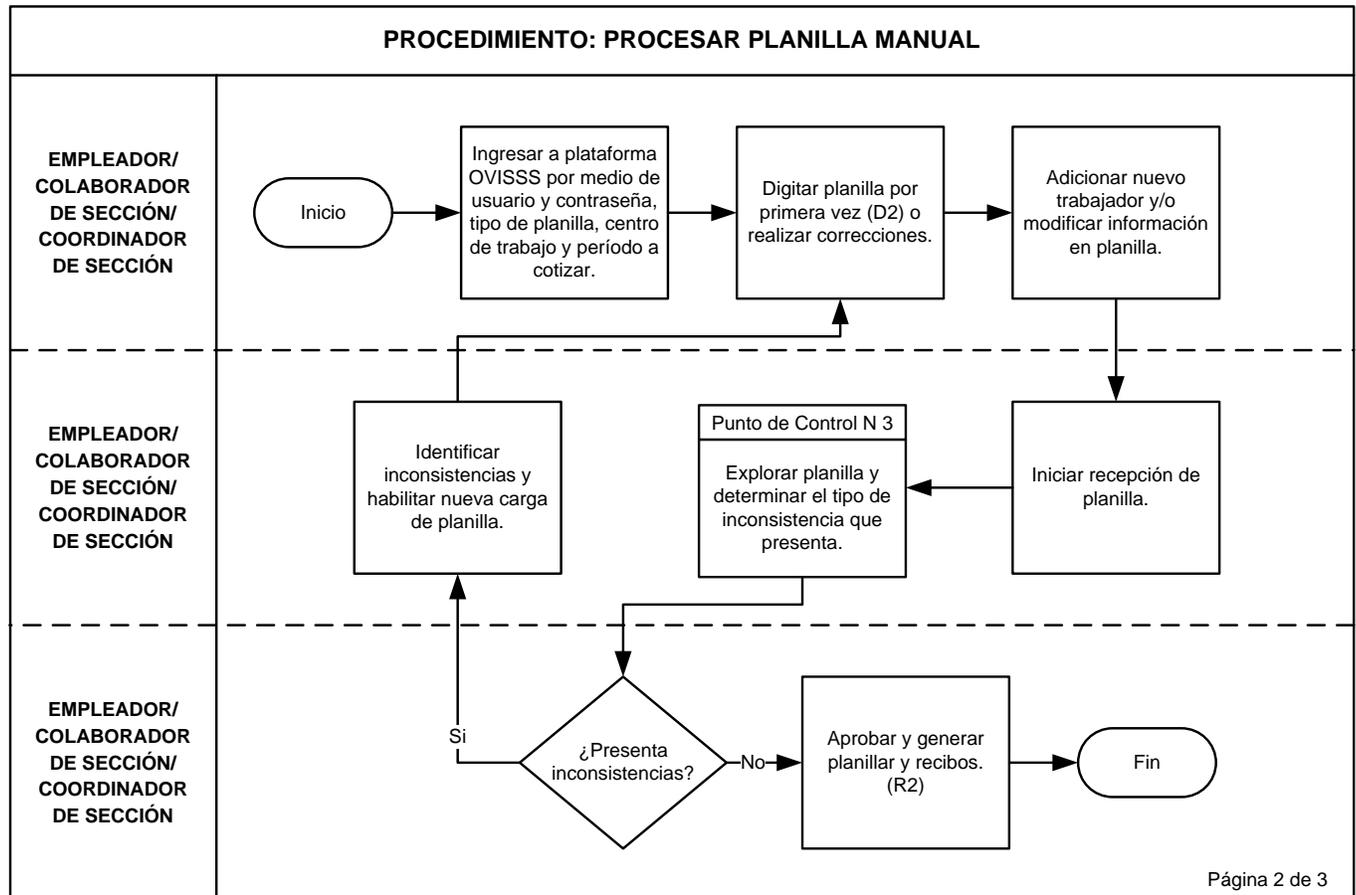




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

B) Procesar planilla manual



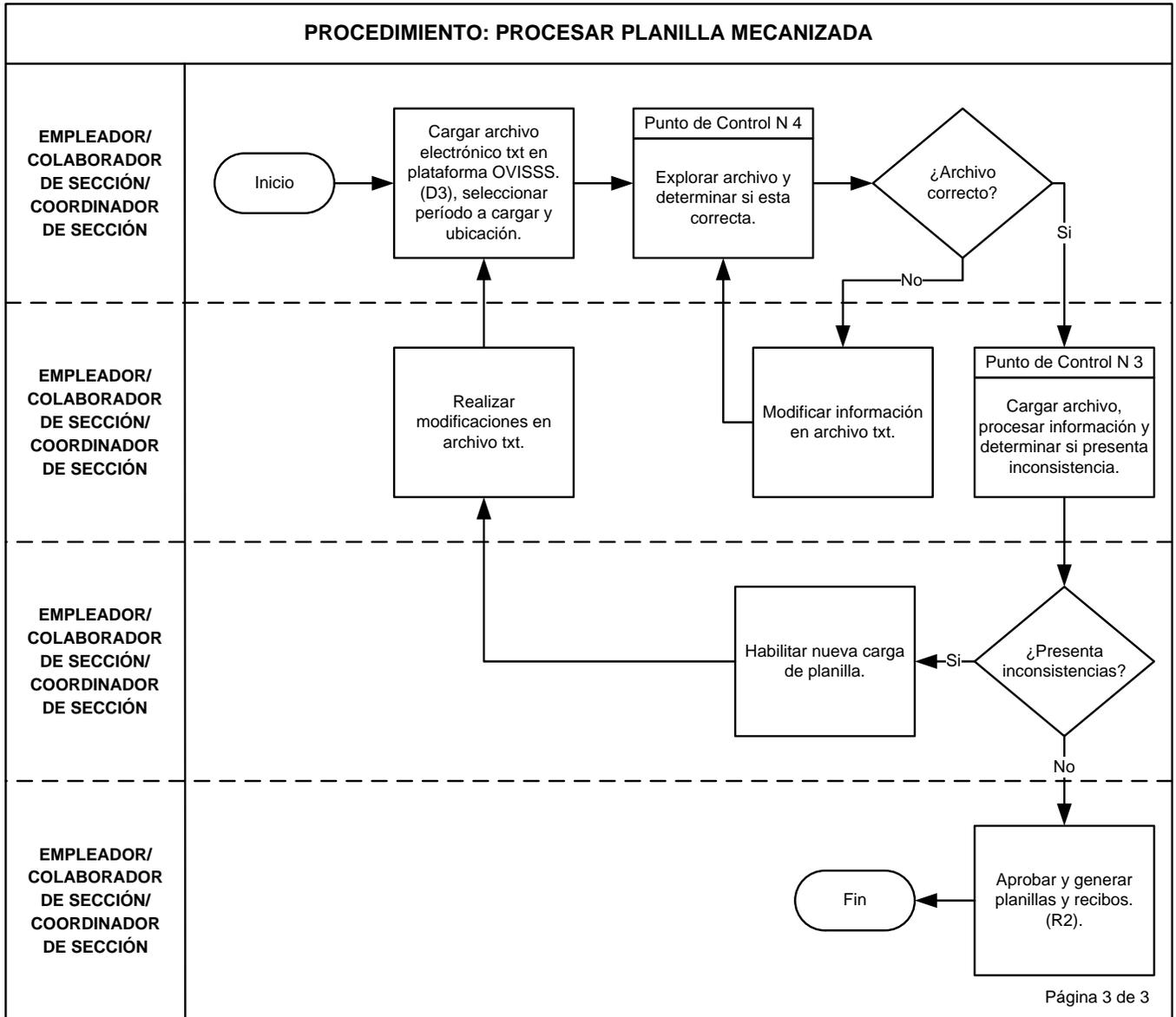
Página 2 de 3



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

C) Procesar planilla mecanizada



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.2. Anular planillas por parte de empleadores

1.3.2.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Anular planillas por parte de empleadores.
Objetivo	Permitir al empleador, anular la planilla de cotizaciones de salud más de una vez en un mismo mes, previa aprobación de la solicitud presentada al área correspondiente.
Alcance	Todos los empleadores inscritos.
Dueño / Líder	Jefe de Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Colaborador de Sección.	- Solicitud. - Documentos justificantes.	Recibir y verificar que los documentos justifiquen la solicitud realizada.	- Solicitud y documentos aprobados. - Solicitud y documentos rechazados.	- Empleador. - Jefe Depto. Recaudación y Afiliación/Jefe Sección Control de Ingresos.
- Jefe Depto. Recaudación y Afiliación/Jefe Sección Control de Ingresos.	- Solicitud y documentos aprobados.	Autorizar documentos aprobados.	- Documentos autorizados.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Solicitud y documentos autorizados.	Anular cotización en sistema MORE.	- Cotización anulada.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Cotización anulada.	Generar en sistema MORE, reporte de planillas anuladas no remitidas.	- Reporte de planillas anuladas.	- Depto. Recuperación Prejudicial. - Depto. de Inspección.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N2: Verificar documentación.
Documentos	D1: Solicitud escrita (Física o electrónica). D2: Documentos que justifiquen la solicitud realizada.
Registros	R1: Reporte mensual de planillas anuladas.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Sistema MORE, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Sistema MORE, PC, impresora.	Jefe de Sección/Jefe de Departamento.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	
Jefe de Sección Control de Ingresos/Jefe de Departamento Afiliación y Recaudación.	



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.2.2. Normas del procedimiento

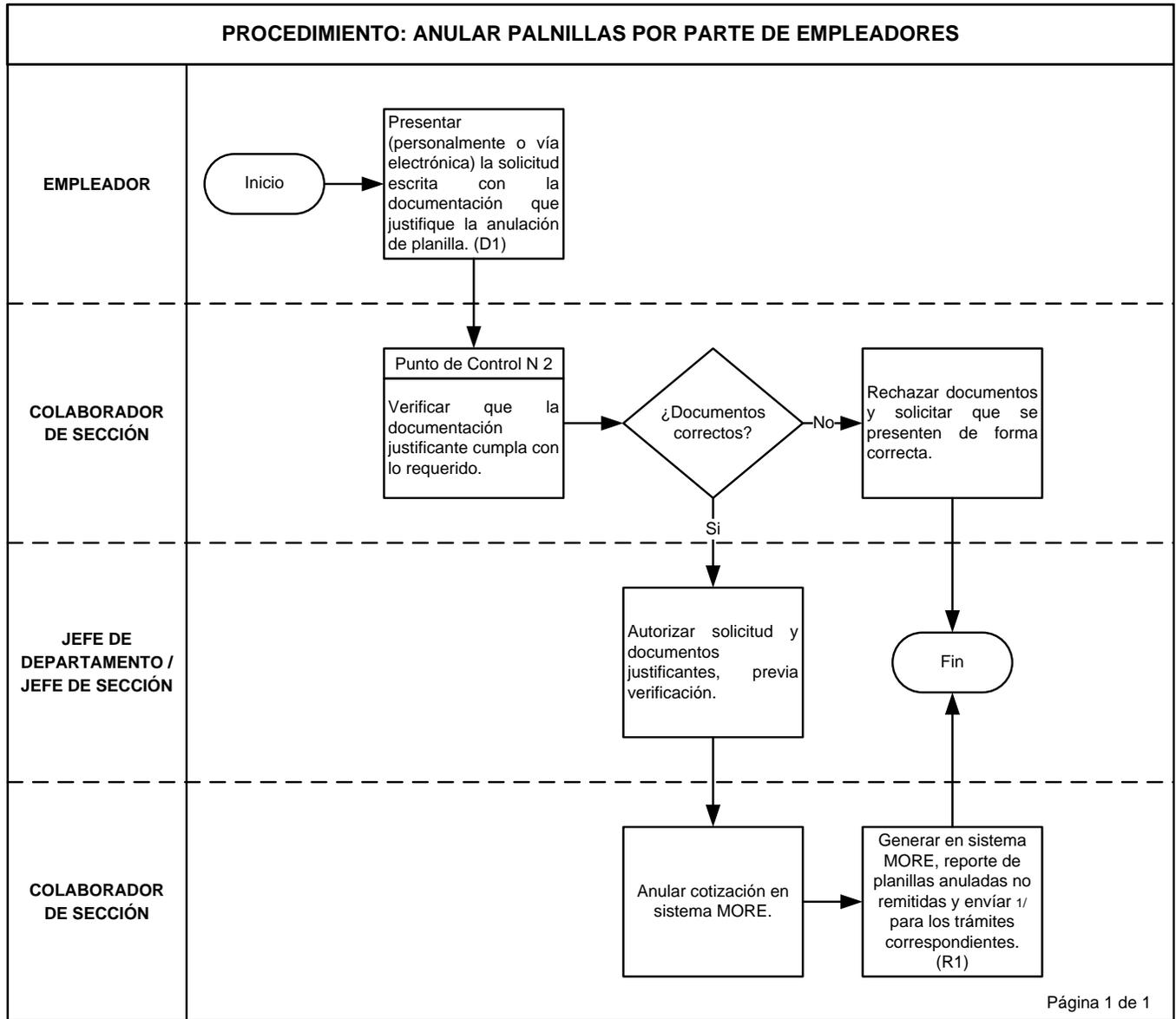
1. Una vez finalizado el mes en que fueron procesadas las planillas, los empleadores no podrán anularlas en OVISSS; no obstante, durante ese mismo mes podrán anularla una sola vez. De igual manera no se podrán anular planillas que fueron procesadas con anterioridad al mes vigente.
2. Cuando un empleador necesite anular más de una vez la planilla procesada dentro del mismo período que la presentó, deberá interponer solicitud escrita (presencial o electrónica) ante la Sección Control de Ingresos o Sucursales Administrativas en el interior del país, en la cual exponga la causa por la que necesita anular nuevamente la planilla; consignando además, el nombre, número patronal, período a anular, dirección electrónica y número telefónico para recibir notificaciones; adjuntando la documentación respectiva, que compruebe la razón expuesta en la solicitud por la que se desea realizar dicha anulación.
3. Una vez autorizada la solicitud de anulación de planilla por las jefaturas de Sección Control de Ingresos o Sucursales Administrativas, el colaborador encargado, anulará la cotización en sistema MORE, y consecuentemente se habilitará al solicitante la elaboración de nueva planilla en sistema OVISSS.
4. Las planillas anuladas, se podrán procesar sin multas, en los casos siguientes:
 - a) Cuando el empleador hace correcciones dentro del período hábil (primeros cinco días).
 - b) Cuando el empleador haga correcciones después del período hábil y no varía el monto de cotización con el reportado inicialmente o cuando dicho monto disminuye.
5. Las planillas anuladas, se procesarán con multa, las cuales afectarán únicamente los valores omitidos (Art. 49 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social), en los siguientes casos:
 - a) Por adición de trabajador o trabajadores que no fueron incorporados en el período hábil (primeros cinco días).
 - b) Cuando incrementa el valor de la cotización, debido a aumento de salarios inicialmente reportados, por pagos adicionales, pagos de vacaciones, entre otros.
 - c) Cuando la planilla haya sido presentada fuera del período hábil.
6. El colaborador encargado, elaborará un reporte mensual de todas las planillas anuladas que no fueron reemitidas nuevamente y los enviará por medio electrónico a los Departamentos de Recuperación Prejudicial y de Inspección, para su verificación y trámite correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO



Página 1 de 1

1/: Envía a los Departamentos de Recuperación Prejudicial y de Inspección.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.3. Generar reemisión de planillas y recibos en OVISSS

1.3.3.1 Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Generar reemisión de planillas y recibos en OVISSS.
Objetivo	Anular planillas y recibos de ingreso con inconsistencias, de forma manual o mecanizada, para generar la reemisión de las mismas con una nueva carga, con las modificaciones necesarias.
Alcance	Planillas y recibos con inconsistencias de forma manual o mecanizada.
Dueño / Líder	Jefe de Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Colaborador de Sección - Coordinador de Sección - Empleador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla procesada con errores. - Recibo generado con errores. 	Anula planillas y recibos en OVISSS.	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas anuladas. - Recibos anulados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborador de Sección - Coordinador de Sección - Empleador.
	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas anuladas - Recibos anulados 	Habilita nueva carga de planillas.	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla cargada en OVISSS. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla cargada en OVISSS. 	Modifica información en planillas.	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas con información corregida. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas con información corregida. 	Realiza recepción de planillas	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas recepcionadas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas recepcionadas. 	Realiza exploración de planillas y determina si están correctas o presentan errores.	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas con errores o inconsistencias varias. - Recibos con errores. - Planillas aprobadas. - Recibos generados. 	

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N3: Explorar planillas y determinar inconsistencias.
Documentos	D1: Planilla procesada con errores. D2: Recibo generado con errores.
Registros	R1: Planillas aprobadas y generadas. R2: Recibos generados.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Plataforma OVISSS, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Plataforma OVISSS, PC, impresora.	Coordinador de Sección.

Personas

Colaborador de Sección Control de Ingresos.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

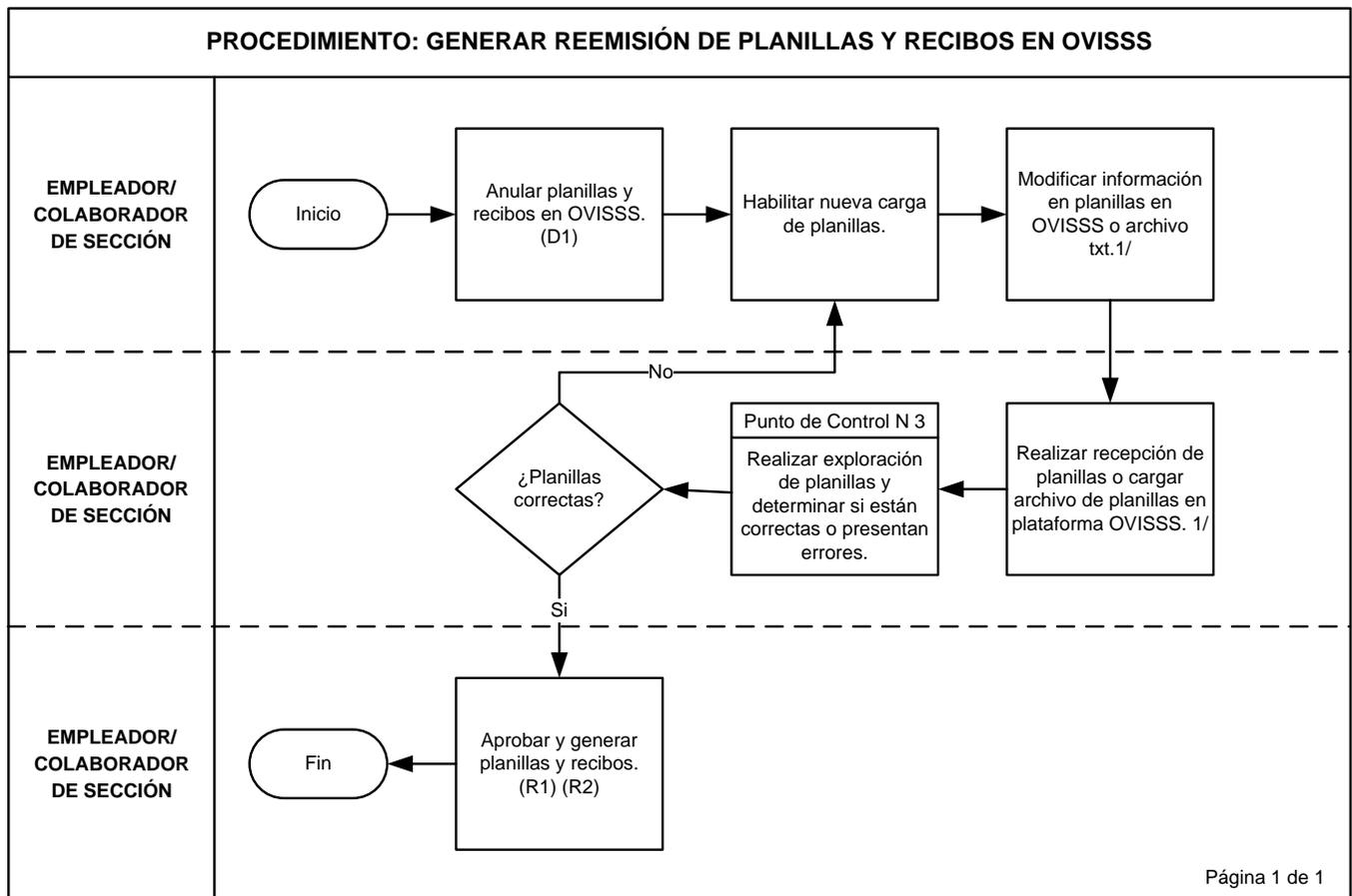
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Coordinador de Sección Control de Ingresos.

1.3.3.2 Normas del procedimiento

1. El empleador podrá modificar planillas y recibos generados por el sistema, a través de una reemisión de planilla; si la reemisión no es realizada dentro del período hábil de recepción, la planilla generada reflejará la multa respectiva.
2. La reemisión de planilla se podrá realizar siempre y cuando la planilla no esté cancelada.
3. Cuando se explora una planilla en OVISSS, deberá revisarse las inconsistencias reflejadas en dicho sistema y corregir aquellas que no se modifican automáticamente.

1.3.3.3 Diagrama de flujo



1/ La modificación de planillas en archivo txt y la carga del mismo en la OVISSS, se realizará cuando sea planilla mecanizada.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.4. Elaborar planilla complementaria

1.3.4.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Elaborar planilla complementaria.
Objetivo	Tener la opción de presentar un complemento de la planilla, en caso de no haber tomado en cuenta uno o más datos obligatorios en dicha planilla.
Alcance	Empleadores e Instituciones Públicas.
Dueño / Líder	Jefe de Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Colaborador de Sección.	- Solicitud. - Documentación de respaldo. - Planilla.	Analizar solicitud y documentación para determinar si aplican multas y recargos a planilla.	- Solicitud. - Documentación de respaldo. - Planilla analizada.	- Colaborador de Sección. - Archivo de sección.
- Colaborador de Sección.	- Planilla analizada.	Digitar datos, o cargar información e imprimir planillas y recibos de ingreso.	- Planillas procesadas. - Planillas y recibos anulados. - Planilla y recibos impresos.	- Empleador. - Departamento de Inspección.
- Colaborador de Sección.	- Planillas procesadas. - Planillas y recibos anulados. - Planilla y recibos impresos.	Generar reportes de planillas y recibos anulados y planillas complementarias.	- Reporte de planillas y recibos de complementos (diarios y mensuales).	- Colaborador de Sección.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N5: Analizar planilla. N6: Determinar multas y recargos.
Documentos	D1: Solicitud de planilla complementaria. D2: Planilla primaria cancelada del mes correspondiente. D3: Planilla Complementaria elaborada por el empleador. D4: Original y copia de contrato de trabajo, nombramiento oficial o boleta de pago del trabajador del cual solicita la planilla complementaria. D5: Original y copia de sentencia judicial que reincorpora a trabajador destituido o despedido, en su caso. D6: Copia de erogación de fondos de parte de cartera de Estado correspondiente, en su caso. D7: Cualquier documentación que compruebe fuerza mayor o caso fortuito, en su caso. D8: Cuando se trate de incorporar a trabajadores incapacitados total o parcialmente, además de todo lo anterior, deberá presentar fotocopia de incapacidad
Registros	R1: Planillas procesadas. R2: Planillas y recibos impresos. R3: Planillas y recibos anulados.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
MORE/SAFISSS/OVISSS, PC/, impresora.	Colaborador de Sección.
MORE/SAFISSS/OVISSS, PC/, impresora.	Coordinador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	
Coordinador de Sección Control de Ingresos.	

1.3.4.2. Normas del procedimiento

1. El empleador del sector privado podrá solicitar elaboración de planillas complementarias, cuando en la planilla primaria vigente ya cancelada o pagada anticipadamente, ha omitido reportar a uno o varios trabajadores activos (de nueva o antigua contratación), trabajadores incapacitados, trabajadores con estatus de no relación laboral o los haya reportado con nombre o número de afiliación distinto; no reportó salarios y días completos; por omitir reportar o reportar de forma incompleta el pago de vacaciones, aumentos salariales, horas extraordinarias, comisiones, bonificaciones, gratificaciones afectas, entre otros; cuando fueron reportados salarios y días incompletos a un trabajador incapacitado o fallecido; por pagos retroactivos a trabajadores incorporados por sentencia judicial, horas extras, aumentos salariales y promociones internas, en los dos últimos casos, podrán ser solicitadas, inclusive, por voluntad manifiesta del empleador de beneficiar a sus trabajadores; cuando se ha reportado salario de trabajador en un mes que no corresponde. En el caso del sector público, podrá solicitar planillas complementarias por las mismas causas antes descritas, aunque la planilla primaria no esté cancelada.
2. La planilla complementaria tiene como base, la planilla primaria de cotizaciones y no es procedente para modificar únicamente los días de una planilla primaria.
3. Las planillas complementarias deberán ser generadas por: La Sección Control de Ingresos, a solicitud de los empleadores, Agencias, Sucursales Administrativas en el interior del país y a solicitud de los inspectores y los empleadores; cuando éstos han dejado de reportar en forma total o parcial a uno o más trabajadores en los dos años anteriores al período vigente; excepto cuando se trate de planillas complementarias generadas por pagos retroactivos a trabajadores incorporados por sentencia judicial o error del empleador en el número de afiliación de alguno de sus empleados, en dichos casos podrá ampliarse a más de los dos años anteriormente referidos. Además se procesarán planillas complementarias a solicitud de los inspectores.

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

4. La documentación que deberá presentar el empleador para la elaboración de la Planilla Complementaria cuando ha dejado de reportar en forma total a uno o más trabajadores, será la siguiente:
 - a) Solicitud de planilla complementaria firmada y sellada por responsable patronal, detallando: Nombre del empleador, número patronal, período y razón detallada por la cual la solicita.
 - b) Planilla primaria debidamente cancelada del mes correspondiente.
 - c) Planilla complementaria elaborada por el empleador, con la información del mes correspondiente al que han dejado de cotizar al ISSS, con la misma estructura de la planilla de OVISSS, en medio magnético e impreso.
 - d) Original y copia de contrato de trabajo, nombramiento oficial o boleta de pago del trabajador del cual solicita la planilla complementaria.
 - e) Original y copia de sentencia judicial que reincorpora a trabajador destituido o despedido, en su caso.
 - f) Copia de erogación de fondos de parte de Cartera de Estado correspondiente, en su caso.
 - g) Cualquier documentación que compruebe fuerza mayor o caso fortuito, en su caso.
 - h) Cuando se trate de incorporar a trabajadores incapacitados total o parcialmente, además de todo lo anterior, deberá presentar fotocopia de incapacidad.

5. Cuando la solicitud de las planillas complementarias obedezca a error atribuible a los empleadores, se aplicarán multas y recargos; cuando obedezca a fuerza mayor o caso fortuito comprobables, no se aplicarán multas y recargos.

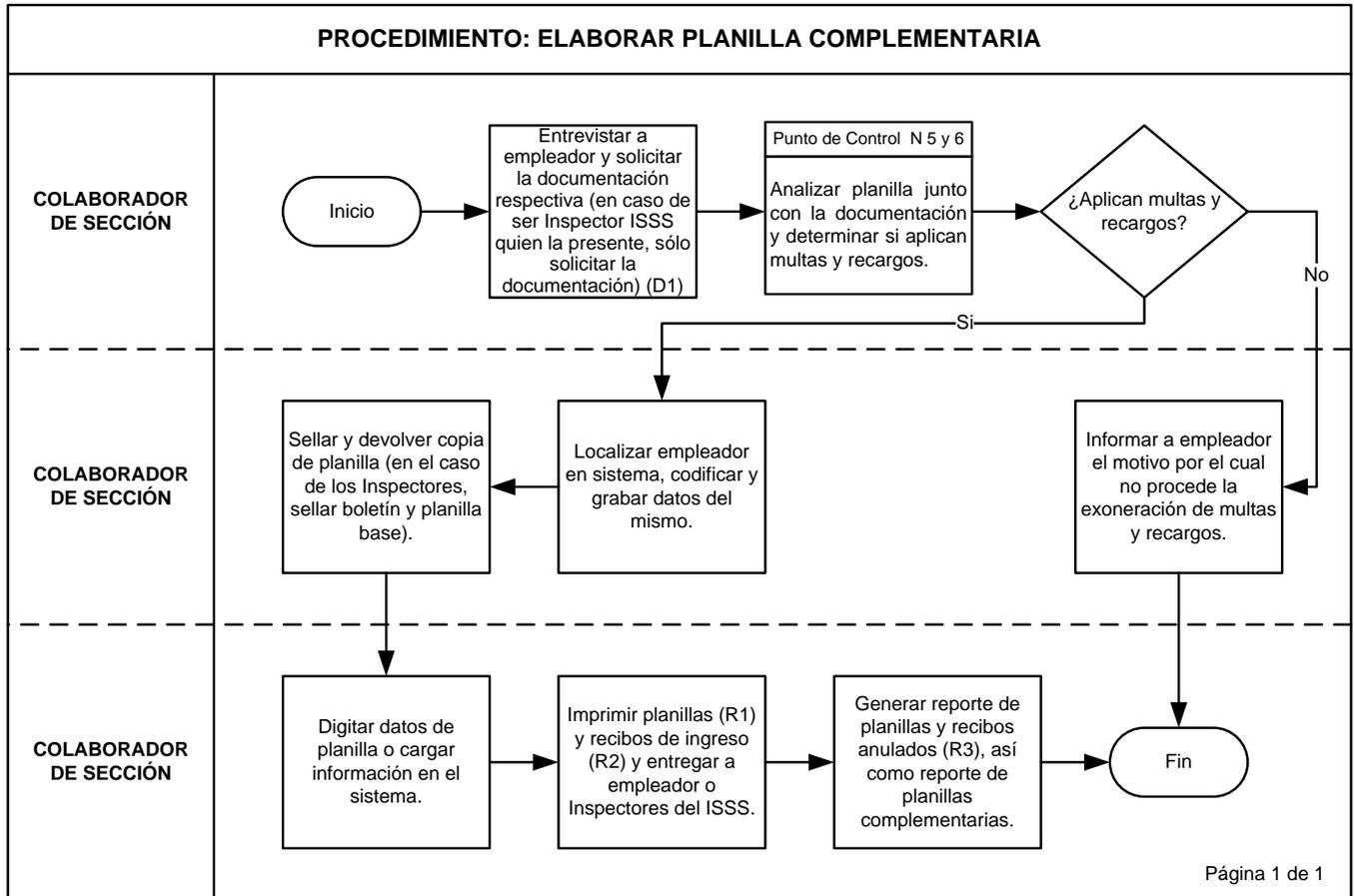
6. Los empleadores podrán solicitar la inaplicabilidad de multas y recargos en planillas complementarias, hasta treinta días hábiles posteriores a la fecha en que recibieron el documento de erogación de fondos de la Cartera de Estado respectiva, siempre y cuando se compruebe con la documentación correspondiente, que su retardo obedeció a fuerza mayor o caso fortuito, o cuando se comprueben ambas causas en las circunstancias establecidas en el numeral 1 inmediato anterior; para el pago de estas planillas el empleador tendrá un plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que le fueron entregadas, vencido dicho plazo, se hará efectivo el recargo que corresponda.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.4.3. Diagrama de flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.5. Devengar cotizaciones de los diferentes tipos de planillas en SAFISS

1.3.5.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Devengar cotizaciones de los diferentes tipos de planillas en SAFISS.
Objetivo	Devengar las cotizaciones de planillas facturadas canceladas y facturadas no pagadas en el período correspondiente.
Alcance	Planillas canceladas y no canceladas.
Dueño / Líder	Jefe de Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Colaborador de Sección.	- Cotizaciones.	Ejecutar devengamiento en SAFISS y extraer cotizaciones facturadas.	- Devengamiento ejecutado. - Cotizaciones canceladas. - Cotizaciones no canceladas.	- Colaborador de Sección.
	- Cotizaciones no canceladas en período vigente.	Aplicar recargos a cotizaciones canceladas no facturadas en el período correspondiente.	- Cotizaciones no facturadas con recargo aplicado.	
	- Cotizaciones no facturadas con recargo aplicado.	Someter a transacción en SAFISS los números de recibos anulados en sistema MORE y anular recibos.	- Cotizaciones no facturadas, devengadas.	
	- Cotizaciones devengadas de período vigente o no vigente.	Elaborar informe mensual de cotizaciones facturadas en SAFISS.	- Original y copia de Informe mensual de cotizaciones.	

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N/A
Documentos	D1: Cotizaciones facturadas.
Registros	R1: Recibos anulados. R2: Informe mensual de cotizaciones.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
SAFISS, MORE, Excel, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.5.2. Normas del procedimiento

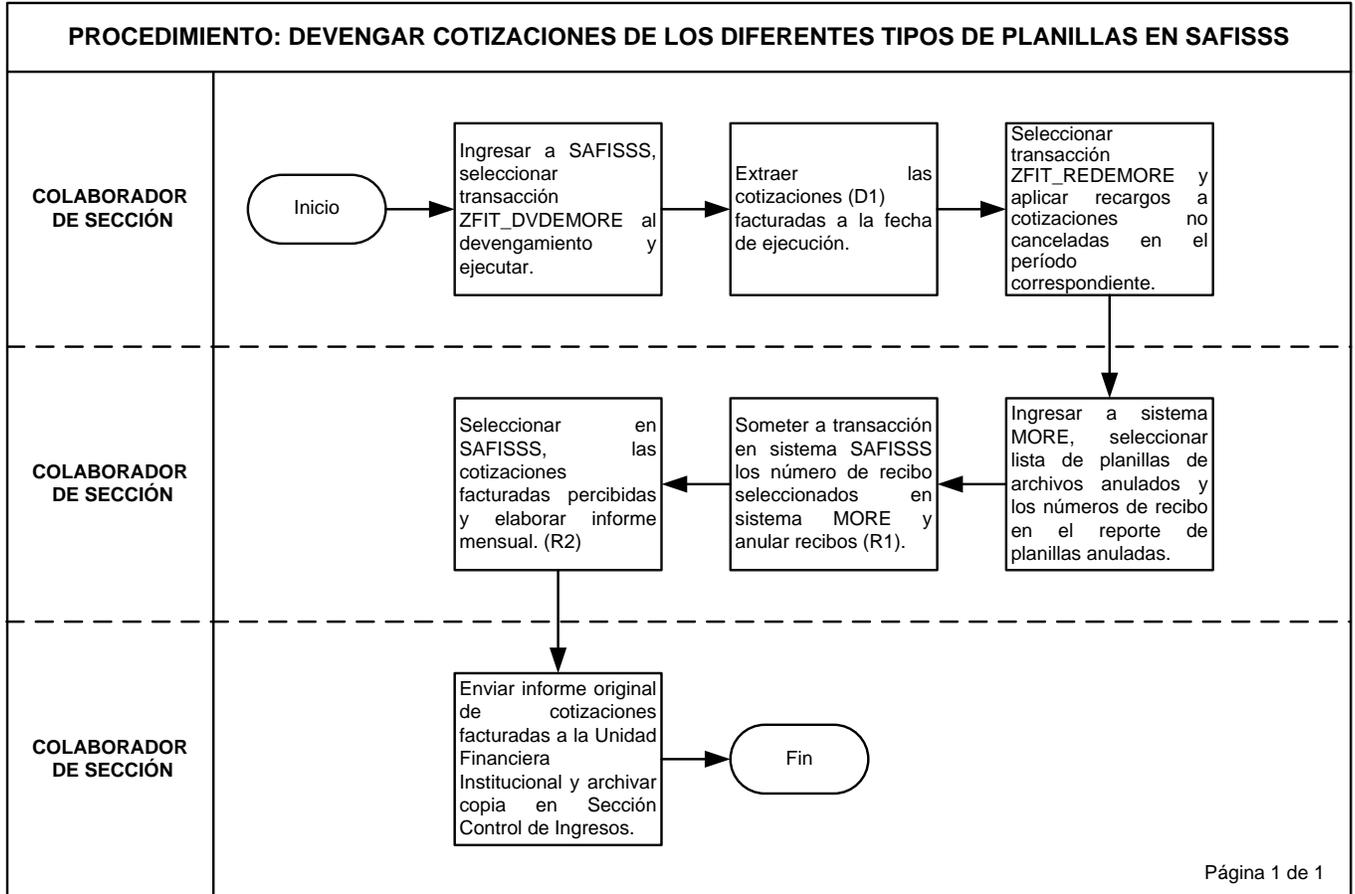
1. Los devengamientos de cotizaciones obrero patronales, se realizarán de forma permanente y posterior a la presentación de la planilla.
2. El devengamiento de recargos se aplicará con los porcentajes establecidos en el Art. 49 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social.
3. Los devengamientos de los recargos de las planillas complementarias y de inspección, se realizarán de forma periódica y permanente y se aplicarán a todos aquellos empleadores que no cumplieron con las fechas establecidas de presentación y pago de planillas.
4. Los devengamientos de recargos de facturación directa, por varios períodos, se realizarán de forma periódica y permanente.
5. Los devengamientos de recargos de facturación directa, de período vencido inmediato anterior, se realizarán mensualmente.
6. Este procedimiento deberá realizarse únicamente en las oficinas centrales.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.5.3. Diagrama de flujo



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.6. Recibir, grabar, cerrar y anular ingresos

1.3.6.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Recibir, grabar, cerrar y anular ingresos en MORE.
Objetivo	Registrar pago de cotizaciones.
Alcance	Bancos, empleadores, instituciones públicas.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Colaborador de Sección.	- Notas de abono bancarias con número de lote asignado.	Asignar número de lote a nota de abono bancaria.	- Notas de abono bancarias con número de lote asignado.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Notas de abono bancarias con número de lote asignado.	Registrar pago de cotizaciones de salud en sistema MORE.	- Pago de cotizaciones de salud registrados.	- Empleador. - Departamento de Inspección.
- Colaborador de Sección.	- Pago de cotizaciones de salud registrados.	Generar cierre de notas de abono bancario y generar reportes mensuales.	- Notas de abono cerradas. - Reportes mensuales.	- Colaborador de Sección.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N/A
Documentos	D1: Notas de abono bancarias.
Registros	R1: Pago de cotizaciones de salud registrados. R2: Cierre de notas de abono. R3: Reporte mensual.

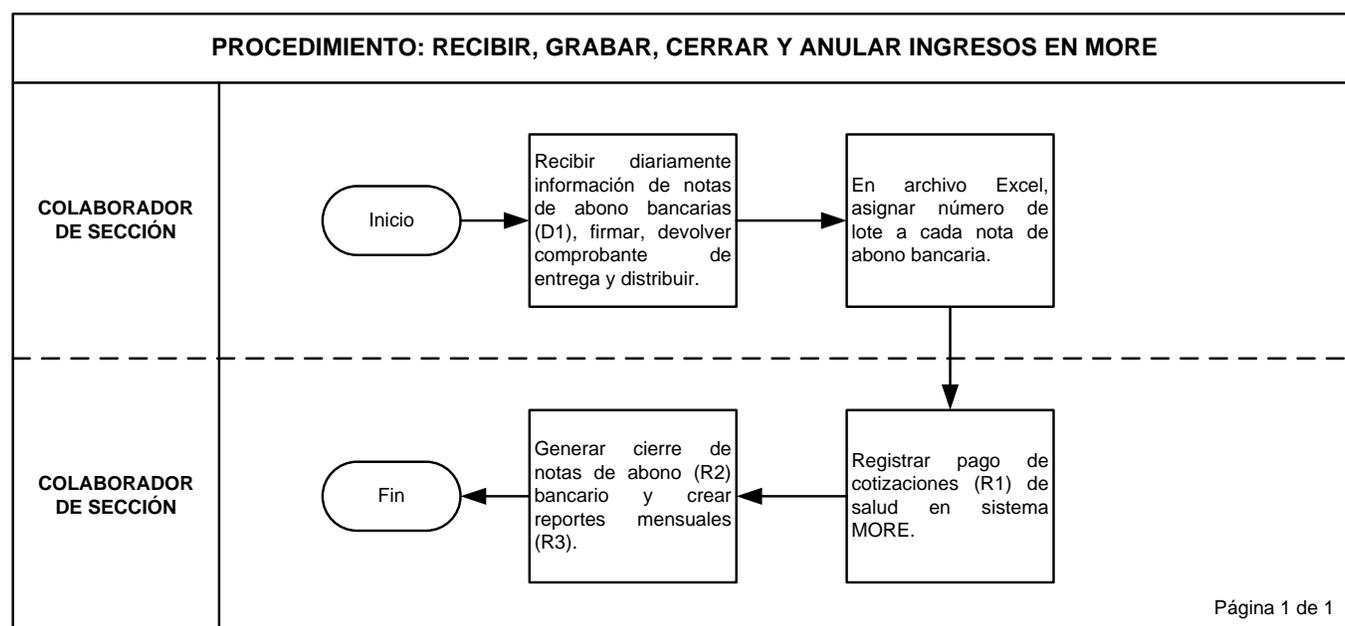
RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
MORE, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.6.2. Normas del procedimiento

1. La Sección Control de Ingresos recibirá de las instituciones bancarias, la documentación física (recibo de ingreso y nota de abono bancaria) y/o electrónica, que compruebe los pagos recibidos en concepto de cotizaciones.
2. Todo recibo de ingreso, que corresponda a pago realizado en las ventanillas del Banco, deberá contener sello de cancelado o posteado; cuando la Institución Bancaria registre el pago en forma electrónica (Internet), deberá enviar vía correo electrónico el archivo anticipadamente a la documentación física correspondiente o poner a disposición del ISSS esta misma información para que pueda ser accesada a través de multi-cash.
3. El registro y control de los ingresos por cotizaciones obrero-patronales, estará centralizado en la Sección Control de Ingresos.
4. Diariamente, el colaborador de Sección Control de Ingresos, reportará al coordinador de recepción, las diferencias encontradas entre las notas de abono y los recibos de ingreso, para que se efectúen las gestiones de corrección de la operación con la Institución Bancaria.
5. El reporte de ingresos, los recibos de ingreso y el archivo electrónico, deberán ser archivados en orden cronológico, para efectos de control y consultas.

1.3.6.3. Diagrama de flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.7. Liquidar cotizaciones en SAFISSS

1.3.7.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Liquidar cotizaciones en SAFISSS.
Objetivo	Registrar pago de cotizaciones en SAFISSS.
Alcance	Bancos, empleadores, instituciones públicas.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Bancos. - Empleador	- Archivos multi-cash. - Notas de abono. - Recibos de pago de cotizaciones en salud. - Archivos de texto.	Verificar cuentas bancarias cargadas (archivos multi- cash).	- Cuentas bancarias verificadas. - Notas de abono. - Recibos de pago de cotizaciones en salud. - Archivos de texto.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Cuentas bancarias verificadas.	Verifica compensación automática.	- Cuentas bancarias compensadas.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Cuentas bancarias compensadas.	Verifica el saldo conciliado de cuentas bancarias al cierre del período en SAFISSS.	- Cuentas bancarias conciliadas al cierre del período.	- Colaborador de Sección. - Área Conciliación Bancaria.
- Colaborador de Sección. - Sección Conciliación Bancaria.	- Cuentas bancarias conciliadas al cierre del período.	Realiza conciliación de facturación y anulación en sistemas OVISSS – SAFISSS.	- Facturación conciliada y anulada.	- Colaborador de Sección. - Coordinador de Sección.
- Colaborador de Sección. - Coordinador de Sección	- Facturación conciliada y anulada	Elabora informe del cierre contable de ingresos y nota de valores pendientes de contabilizar.	- Informe de cierre contable. - Nota de valores pendientes de contabilizar.	- Coordinador de Sección. - Jefe UFI.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N 1: Verificar carga de archivos multi-cash. N 2: Verificar compensación automática.
Documentos	D1: Archivos multi-cash. D2: 1) Notas de abono patronales. 2) Notas de abono bancarias. 3) Recibos de pago de cotizaciones 4) Archivos de texto (.txt)
Registros	R1: Informe mensual de ingresos. R2: Nota de valores pendientes de contabilizar.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

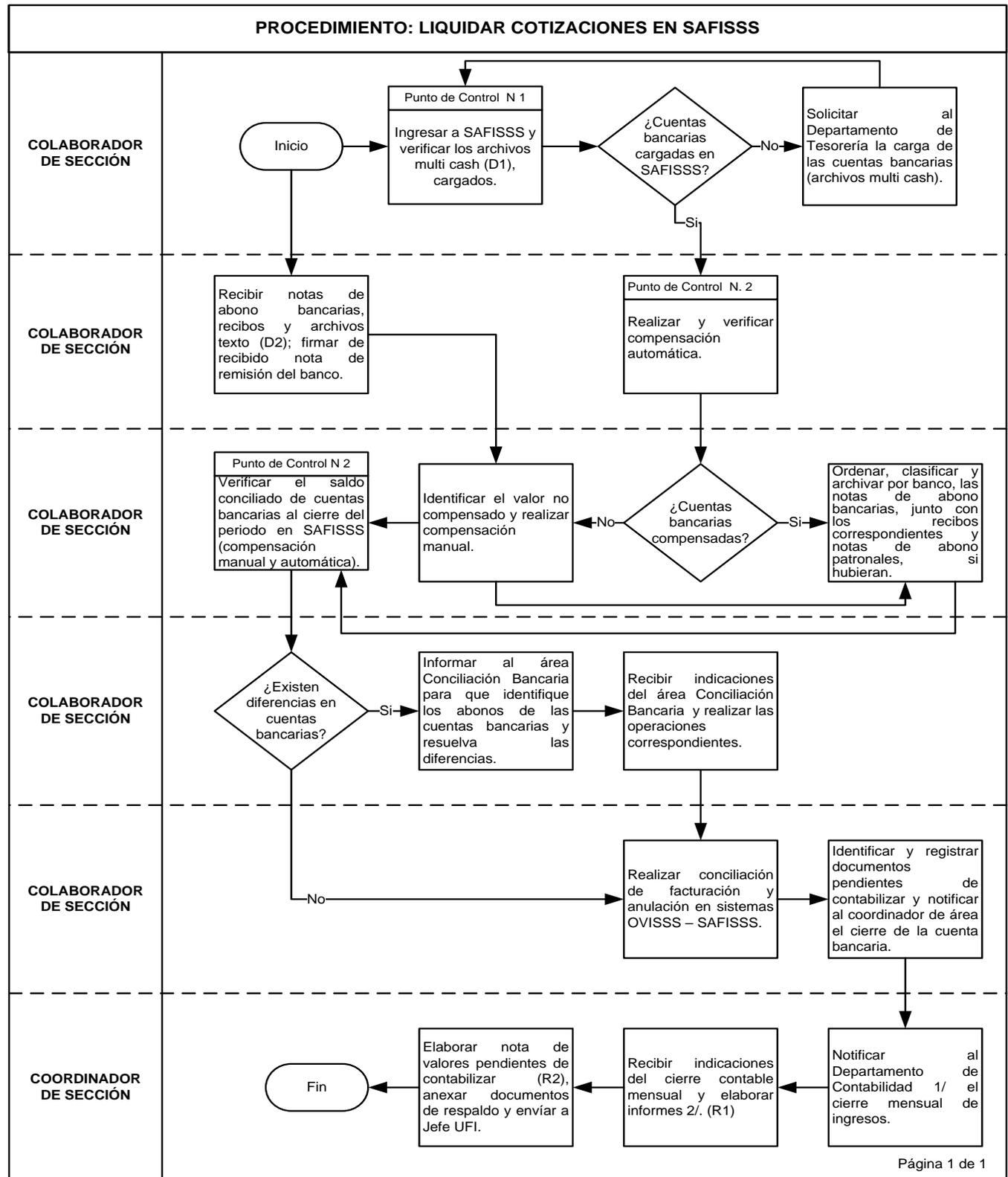
RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
SAFISSS, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	

1.3.7.2. Normas del procedimiento

1. Al verificar que los archivos multi-cash se encuentren cargados a SAFISSS, deberá cumplirse que la cuenta del banco esté asociada al deudor en la fecha correspondiente.
2. Al realizar la compensación automática de los archivos multi-cash (número de referencia, monto, fecha y banco), deberá cumplirse que la información contenida en la cuenta del cliente en SAFISSS sea igual a los elementos de los archivos multi-cash proporcionados por el Banco, debiendo generar un valor cero en la cuenta del banco; caso contrario, verificará que el recibo no se compensó automáticamente, para realizar las correcciones necesarias. Si aún persistiera la inconsistencia, deberá esperarse los documentos físicos (nota de abono bancaria y recibos) para finalizar dicha operación.
3. Al recibir las notas de abono en físico, deberá verificarse que el número de recibos corresponda en cantidad y en monto con la documentación que se detalla y adjunta a dichas notas de abono.
4. Al realizar la compensación de pagos, deberá verificarse que el saldo de la cuenta bancaria asignada al colaborador, quede con saldo cero.



1.3.7.3. Diagrama de flujo



1/ : Comprende las secciones de: Contabilidad Institucional, Cajas, Análisis Financiero.

2/ : Facturado y percibido del mes, índice de morosidad, fondo de inversión,

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.8. Generar otorgamiento de derecho

1.3.8.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Generar otorgamiento de derecho.
Objetivo	Otorgar derechos de salud provisionales a instituciones públicas, que habiendo contratado empleados, no les es posible pagar las cotizaciones del ISSS, debido a retraso en el desembolso de los fondos para el pago de sus salarios.
Alcance	Instituciones públicas.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Instituciones públicas.	- Documentación probatoria. - Solicitud de habilitación de derechos de salud.	Verificar documentación probatoria, solicitud de habilitación de derechos en salud e inconsistencias corregidas.	- Solicitud de habilitación de derechos de salud aprobada. - Documentación probatoria.	- Coordinador de Sección. - Colaborador de Sección.
- Coordinador de Sección - Colaborador de Sección	- Solicitud de habilitación de derechos de salud aprobada.	Otorgar derecho.	- Derecho otorgado.	- Coordinador de Sección - Colaborador de Sección
- Coordinador de Sección - Colaborador de Sección	- Recibo de pago de cotizaciones de salud cancelado	Otorgar derecho a planillas canceladas a las cuales el sistema no generó el derecho.	- Derecho otorgado.	- Coordinador de Sección - Colaborador de Sección

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N1: Verificar documentación. N2: Verificar inconsistencias corregidas.
Documentos	D1: Documentación probatoria. D2: Solicitud de habilitación de derechos de salud.
Registros	R1: Derecho provisional otorgado.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
MORE, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.8.2. Normas del procedimiento

1. Se otorgarán derechos de salud provisionales a instituciones públicas, que habiendo contratado empleados, no les es posible pagar las cotizaciones del ISSS, debido a retraso en el desembolso de los fondos para el pago de sus salarios.
2. En caso que el sistema no genere derecho, se deberá solicitar en original y copia, la documentación siguiente:
 - a) Solicitud del empleador firmada y sellada, que contenga lo siguiente: Nombre de la empresa o institución, número patronal, nombre y número de afiliación del asegurado, fecha de inicio de labores y motivo por el cual se solicita el otorgamiento de derecho.
 - b) Contrato individual de trabajo.
 - c) Último recibo de planilla cancelado.
 - d) Planilla donde esté reportado el asegurado (no aplica para trabajador de nuevo ingreso y empleados públicos que no les hayan cancelado las cotizaciones por atraso en el pago de salarios).
3. En caso de haber reportado a trabajadores incapacitados o no incapacitados erróneamente con código 6 de retiro de la empresa o institución pública, se les solicitará en original y copia la documentación siguiente:
 - a) Solicitud del empleador firmada y sellada, que contenga lo siguiente: Nombre de la empresa o institución, número patronal, nombre y número de afiliación del asegurado, fecha de inicio de labores y motivo por el cual se solicita el otorgamiento de derecho.
 - b) Último recibo de planilla cancelado.
 - c) Incapacidad otorgada por el ISSS (no aplica a trabajadores no incapacitados).
 - d) Planilla complementaria donde fue reportado el trabajado.

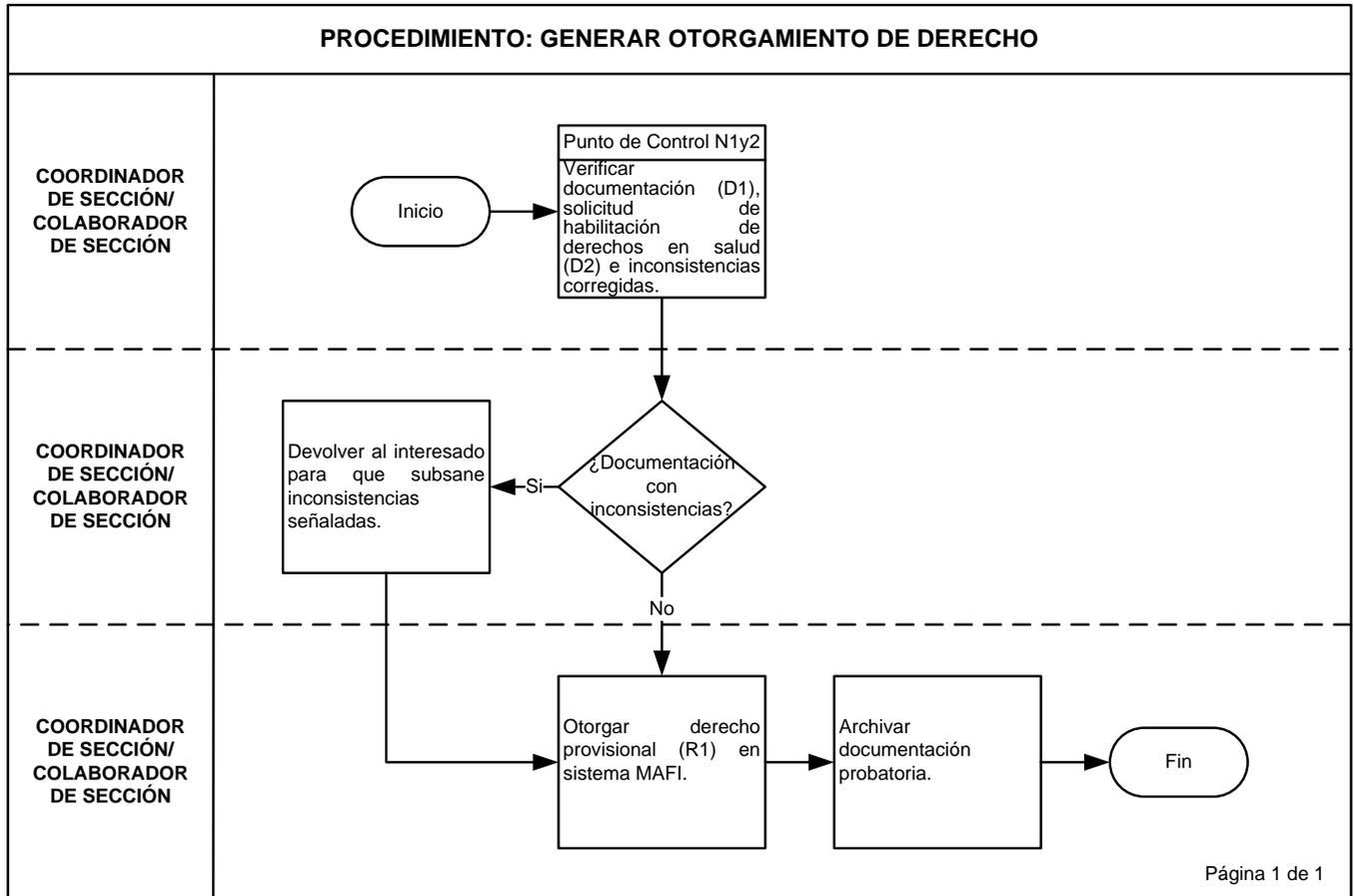
Los numerales 2 y 3, aplicarán según el caso que se presente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.8.3. Diagrama de flujo





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.9. Elaborar notas de abono patronal y órdenes de devolución

1.3.9.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Elaborar notas de abono patronal y órdenes de devolución.
Objetivo	Generar devolución de cotizaciones de pago en exceso, pagos indebidos o notas de abono patronales.
Alcance	Instituciones públicas.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Empleador.	- Planilla y recibo cancelado. - Solicitud de nota de abono patronal. - Solicitud de devolución.	Solicitar a Sección Control de Ingresos, devolución de cotizaciones de pago en exceso, pagos indebidos o notas de abono patronales.	- Solicitud de nota de abono patronal. - Solicitud de devolución de cotizaciones verificada.	- Encargado de devolución de pago.
- Encargado de devolución de pago.	- Solicitud de nota de abono patronal verificada. - Solicitud de devolución de cotizaciones verificada.	Registrar información en sistema, emite nota de abono, orden en efectivo de devolución y reporte de notas de abono.	- Nota de abono impresa y firmadas. - Orden de devolución impresa avalada.	- Encargado de devolución de pago.
- Encargado de devolución de pago.	- Nota de abono impresa y firmadas. - Orden de devolución impresa avalada.	Aprobar, entregar y devengar notas de abono patronales u orden de devolución.	- Nota de abono a empleador. - Orden en efectivo de cotizaciones pagadas en exceso.	- Empleador

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N3: Identificar causa de devolución. N7: Determinar tipo de devolución.
Documentos	D1: Solicitud de órdenes en efectivo de cotizaciones pagadas en exceso. D2: Requisitos. D3: Solicitud de nota de abono patronal.
Registros	R1: Orden en efectivo de cotizaciones pagadas en exceso. R2: Reporte de notas de abono Patronal. R3: Nota de abono patronal. R4: Libro de control. R5: Archivo con información de reporte de notas de abono.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
MORE, SAFISSS, NATURAL, PC, impresora.	Colaborador de Sección (encargado de devolución de pago).
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	

1.3.9.2. Normas del procedimiento

Relativas a notas de abono patronales

1. El empleador de cualquier régimen, podrá solicitar devolución de notas de abono de cotizaciones pagadas en exceso en el término de dos años atrás, a partir de la fecha de solicitud.
2. Toda nota de abono patronal de cotizaciones, tendrá vigencia de un año, contado a partir de la fecha de su elaboración.
3. Las causas por las cuales se genera una devolución de nota de abono patronal, son las siguientes:
 - a) Por retiro o renuncia de un trabajador.
 - b) Por pagar cotizaciones totales o parciales de un trabajador, estando éste incapacitado.
 - c) Por reportar un salario mayor que el devengado por el trabajador.
 - d) Por pagar dos veces la planilla de cotizaciones.
 - e) Por pagar cotizaciones de trabajador, estando éste, con licencia sin goce de salario.
 - f) Por reportar dos veces a un mismo trabajador y diferente correlativo de planilla.
 - g) Por pagar cotización de trabajador, estando fallecido.
 - h) Por pagar cotización a uno o más trabajadores a quienes posteriormente se les determinó no existencia de relación laboral (Previa verificación que no hayan recibido servicios de salud).
 - i) Por pagar cotización de trabajador, omitiendo código 6 con el cual se identifica el retiro del trabajador de la empresa (este literal aplica en devoluciones en efectivo).
 - j) Por pago indebido de multa y recargo.
 - k) Por pagar cotización de trabajador o empleador pensionado.
 - l) Por pagar cotización a trabajador, reportado con nombre o número de afiliación erróneo.
 - m) Por pago adelantado, cuando acontezcan, renuncia, fallecimiento, suspensión o despido, en estos casos se devolverán los períodos desde que el trabajador cesó sus labores hasta el último período pagado por adelantado.

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

4. Por la causal de retiro y/o renuncia de un trabajador, el empleador, representante legal o trabajador delegado por empleador; deberá presentar la documentación siguiente:
- Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - Fotocopia de renuncia o liquidación, acuerdo o resolución, que comprueben la finalización de la relación laboral.
 - Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.

En caso de no existir renuncia ni liquidación, deberá especificarse en la solicitud y presentar constancia declarando dicha inexistencia.

5. La documentación que deberá presentar el empleador, representante legal o trabajador delegado por el empleador; por declarar a un trabajador regular siendo incapacitado, será la siguiente:
- Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - Copia rosada y fotocopia de incapacidad del trabajador.
 - Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
6. Cuando el empleador reporte a un trabajador con un salario mayor que el devengado, deberá presentar la siguiente documentación:
- Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - Fotocopia de planilla de pago de salarios de la empresa y/o recibo de pago de salario percibido por el interesado.
 - Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
7. La documentación que deberá presentar el empleador, representante legal o trabajador delegado por el empleador; por doble pago de planilla de cotización, será la siguiente:
- Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
8. La documentación que deberá presentar el empleador, representante legal o trabajador delegado por el empleador; por licencia sin goce de salario de un trabajador, será la siguiente:

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
 - c) Nota, acuerdo y/o resolución mediante el cual se concede la licencia sin goce de salario al trabajador.
9. La documentación que deberá presentar el empleador, representante legal o trabajador delegado por el empleador; por duplicidad de un trabajador en planilla, será la siguiente:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses (inclusive si son de diferentes correlativos) que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
10. La documentación que deberá presentar el empleador, representante legal o trabajador delegado por el empleador; por defunción de un trabajador, será la siguiente:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
 - c) Partida de defunción del trabajador.
11. La documentación que deberá presentar el empleador, representante legal o trabajador delegado por el empleador; por mal uso de la aplicación del código 6, será la siguiente:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
 - c) Dependiendo del motivo de la devolución se solicitará documentación probatoria, mencionada en los numerales anteriores.
12. Cuando se emita informe de inspección en el cual se determine la inexistencia de relación laboral del empleador con uno o más trabajadores; requiriéndose los siguientes documentos:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de planilla donde aparece el trabajador o los trabajadores, del mes o meses que se está solicitando la devolución, con su respectivo recibo cancelado.
 - c) Notificación de inexistencia de relación laboral otorgada por el Departamento de Inspección.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- d) Informe de inspección de inexistencia de relación laboral.
- e) Constancia de prestaciones médicas o de subsidios, correspondiente al período del cual se ha solicitado la devolución. Dicha constancia, será solicitada por el encargado de devoluciones.

Devoluciones de órdenes en efectivo:

- 13. El reintegro de las devoluciones en efectivo al trabajador independiente, procederá únicamente cuando éste se encuentre solvente con el ISSS.
- 14. Al trabajador independiente se le devolverá el 3% del excedente del máximo cotizable vigente del Régimen Salud, cuando cotice en su propia empresa y además con otro empleador o esté pensionado por sobrevivencia.
- 15. Al trabajador independiente se le devolverá el 10.5% del excedente del máximo cotizable vigente del Régimen Salud, en los siguientes casos:
 - a) Cuando es reportado en diferentes números patronales inscritos bajo su nombre.
 - b) Cuando es reportado en diferentes correlativos de planilla.
 - c) Cuando es reportado en su propia empresa y además es pensionado por vejez o invalidez común.
- 16. Cuando el trabajador independiente cotice en su propia empresa y además con otro empleador; con diferentes números patronales inscritos bajo su nombre o en varios correlativos de planillas; deberá presentar la documentación siguiente:
 - a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia ampliada al 150% del DUI y NIT.
- 17. Podrán solicitar orden de devolución en efectivo, los empleadores (AFP) que coticen a pensionados ya fallecidos; el porcentaje a devolver será del 7.8% del excedente del máximo cotizado de salud.
- 18. Los trabajadores activos serán sujetos de devolución de órdenes en efectivo, en los siguientes casos:
 - a) Cuando laboren para dos o más empleadores en el mismo período y que la suma de sus cotizaciones sobrepasen el máximo cotizable de salud vigente, el porcentaje a devolver corresponderá al 3% del monto cotizado en exceso.
 - b) Cuando además de ser trabajador activo, es beneficiario de pensión por viudez y que la suma de sus cotizaciones sobrepasan el máximo cotizable de salud vigente, el porcentaje a devolver corresponderá al 3% del monto cotizado en exceso.

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

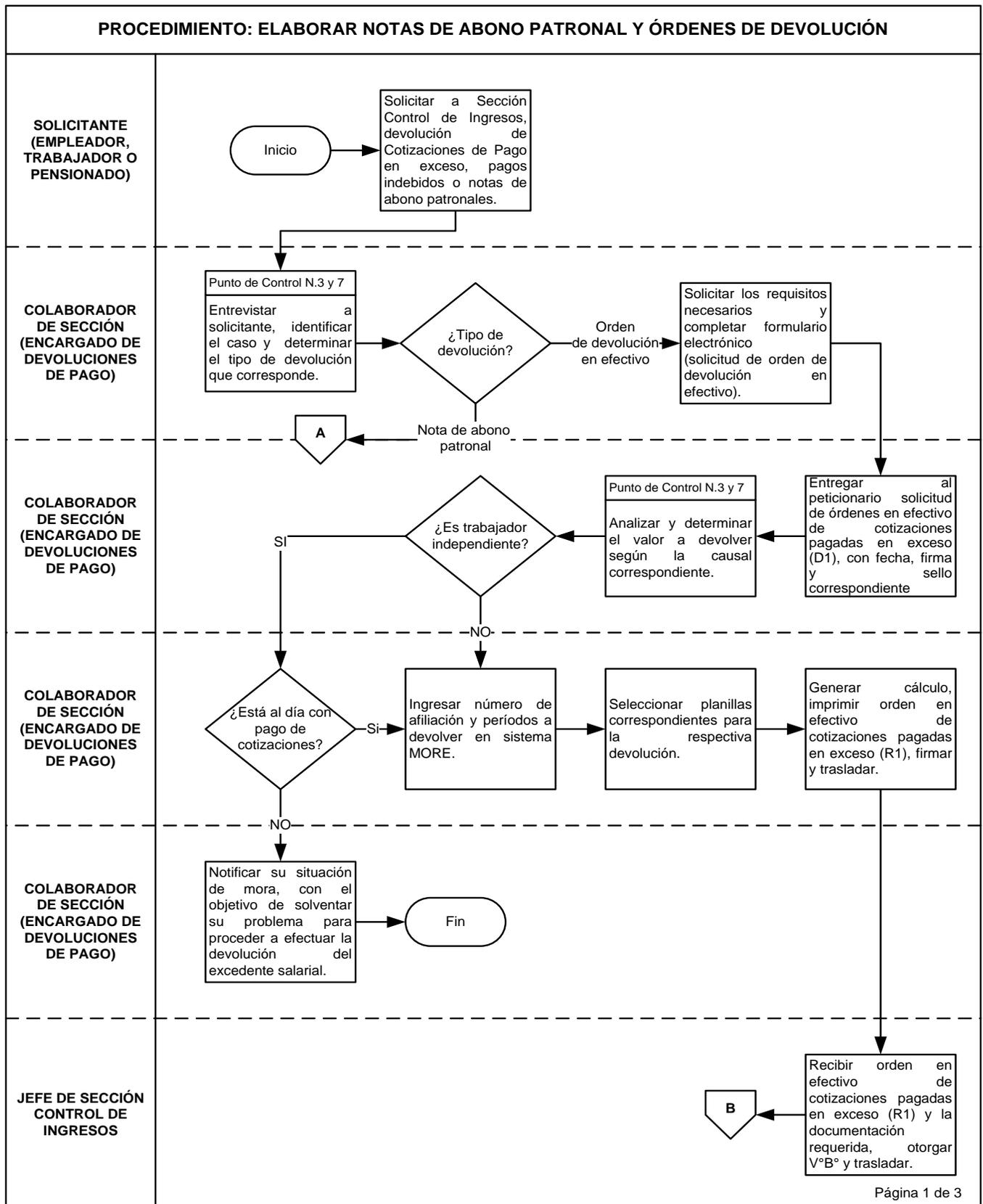
- c) Cuando además de trabajador activo, es beneficiario de pensión por sobrevivencia y que la suma de sus cotizaciones sobrepasen el máximo cotizable de salud vigente, el porcentaje a devolver corresponderá al 3% del monto cotizado en exceso.
 - d) Cuando además de trabajador activo, recibe el beneficio temporal de pensión por riesgos profesionales (Art. 55 de la Ley del Seguro Social), y que la suma de sus cotizaciones sobrepasen el máximo cotizable para salud vigente, el porcentaje a devolver corresponderá al 3% del monto cotizado en exceso.
 - e) Cuando además de trabajador activo, es pensionado por vejez o invalidez común, en el ISSS, INPEP o AFP, en atención al Art. 214 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, el porcentaje a devolver corresponderá al 3% del monto cotizado como trabajador activo, hasta el máximo del techo cotizable vigente para salud.
 - f) Cuando además de trabajador activo es pensionado re afiliado del IPSFA, en atención al Art. 1 parte final del "Reglamento para la Aplicación del Régimen Especial de Salud a los Pensionados del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada no Cubiertos por su Régimen General", que establece que el régimen especial para estos pensionados y sus beneficiarios se aplicará en las mismas condiciones que el resto de pensionados del régimen general; al haber cotizado de su pensión y de su salario, se devolverá el 3% del monto cotizado como trabajador, hasta el máximo del techo cotizable vigente para salud.
 - g) Pensionado con más de una pensión por ISSS, INPEP o AFP, y que la suma de sus cotizaciones sobrepasan el máximo cotizable de salud vigente (\$685.71), el porcentaje a devolver corresponderá al 7.80% del monto cotizado en exceso.
 - h) Cuando el empleador reporta erradamente en planilla a un trabajador con licencia sin goce de salario, el porcentaje a devolver será del 10.5%, previa verificación de servicios de salud y subsidios.
19. Para los trabajadores que laboran en más de una empresa, aplicará la devolución del porcentaje de cotización únicamente del aporte laboral siempre que los salarios devengados sobrepasen el tope salarial máximo cotizable vigente.
20. La documentación que se deberá presentar para emitir una devolución de cotizaciones a través de Orden de Devolución en Efectivo para un trabajador que labora en más de una empresa, siempre y cuando exceda del salario máximo cotizable vigente, será la siguiente:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de DUI y NIT (legibles y ampliados al 150%).
21. La documentación que se deberá presentar para emitir una devolución a través de Orden de Devolución en Efectivo para un trabajador independiente que labora en su empresa y para otra(s) empresa(s), será la siguiente:

**NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Fotocopia de DUI y NIT (legibles y ampliados al 150%).
22. El trabajador activo, que sea beneficiario de pensión por viudez o sobrevivencia y que al sumar el monto de su pensión con el salario devengado, sobrepase el máximo cotizable vigente, podrá solicitar una Orden de Devolución en Efectivo, presentando la documentación siguiente:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Constancia de pensionado detallada por períodos de retención del 7.8% ó 10.5% (dependiendo de la Institución que lo ha pensionado).
 - c) Fotocopia de DUI y NIT (legibles y ampliados al 150%).
23. Para los trabajadores que laboran en más de una empresa y reciben beneficio de pensión por viudez o sobrevivencia, aplicará la devolución del porcentaje de cotización laboral (3%).
24. La documentación que se deberá presentar para emitir devolución de cotizaciones a través de Orden de Devolución en Efectivo para pensionado: UPISSS-INPEP, UPISSS-AFP, UPISSS-IPSFA, INPEP-AFP, AFP-IPSFA, e INPEP-IPSFA, entre otros pensionados con doble pensión, que al sumarlas sobrepasen el máximo cotizable vigente, será la siguiente:
- a) Formulario de solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b) Constancia de pensionado de ambas instituciones.
 - c) Fotocopia de DUI y NIT (legibles y ampliados al 150%).
25. Podrán solicitar orden de devolución en efectivo, los trabajadores activos o empleadores a quienes el Departamento de Inspección o áreas de inspección en las sucursales administrativas, les deniegue su inscripción, siempre que la causa de negación no sea fraude y que no hayan hecho uso de las prestaciones médicas y/o económicas del ISSS. De haber hecho uso de las mencionadas prestaciones, la devolución se hará restando el costo de las mismas. De no haber hecho uso de las prestaciones de salud, se devolverá el 10.5%, más multas y recargos si hubieren.
26. Las notas de abono patronales u órdenes de devolución en efectivo, podrán ser anuladas por las siguientes razones:
- a) Por deterioro.
 - b) Por no ser retiradas por el interesado en el plazo de Ley (caducidad).



1.3.9.3. Diagrama de flujo

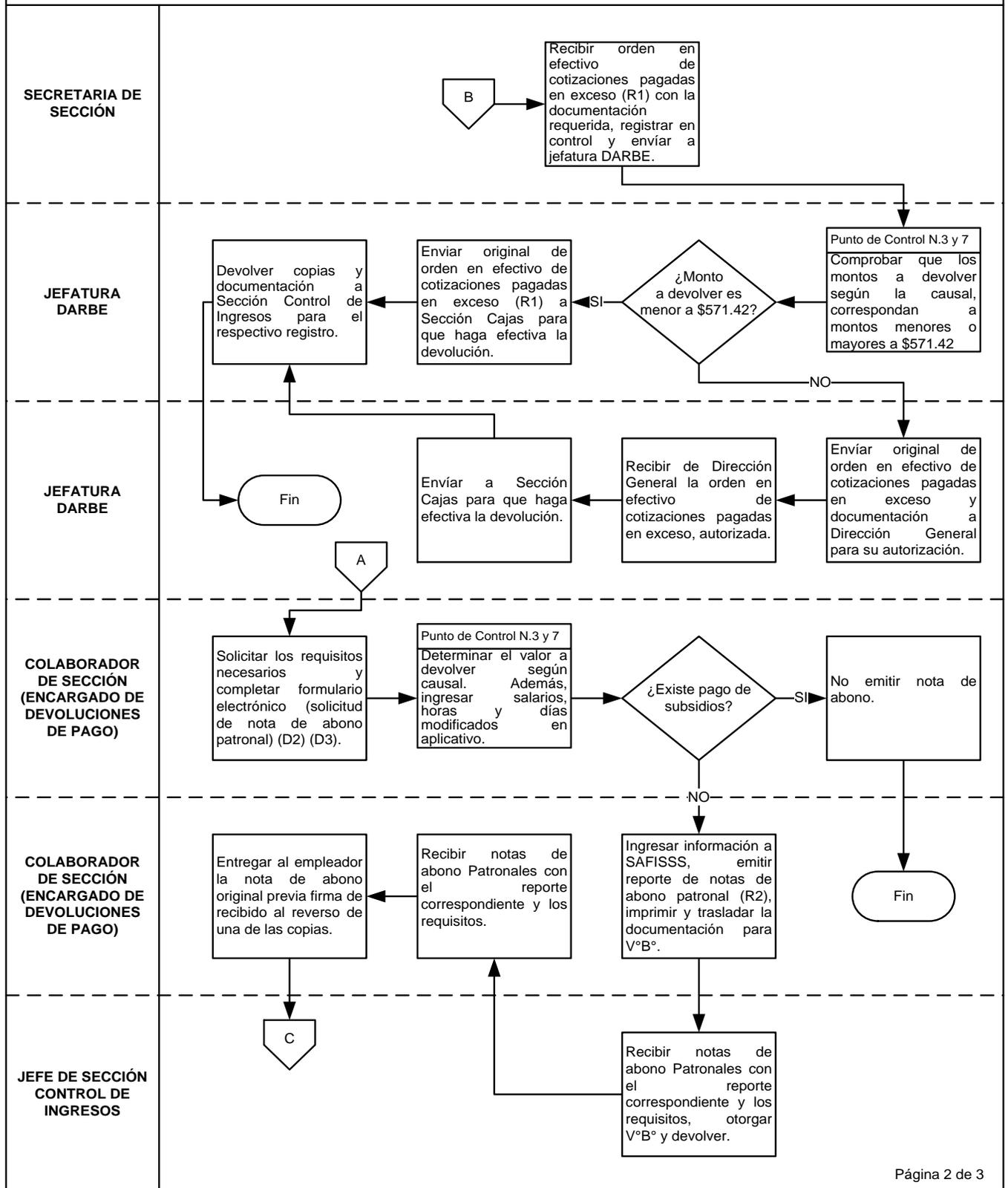




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: ELABORAR NOTAS DE ABONO PATRONAL Y ÓRDENES DE DEVOLUCIÓN



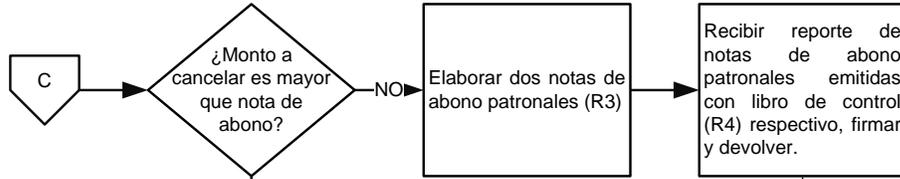


NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

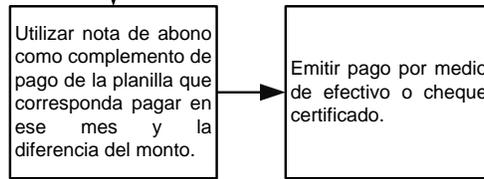
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: ELABORAR NOTAS DE ABONO PATRONAL Y ÓRDENES DE DEVOLUCIÓN

COLABORADOR DE SECCIÓN (ENCARGADO DE DEVOLUCIONES DE PAGO)



COLABORADOR DE SECCIÓN (ENCARGADO DE DEVOLUCIONES DE PAGO)



COLABORADOR DE SECCIÓN (ENCARGADO DE DEVOLUCIONES DE PAGO)



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.10. Registrar ingresos de cotizaciones de salud de pensionados y anualidades

1.3.10.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Registrar ingresos de cotizaciones de salud de pensionados y anualidades.
Objetivo	Realizar el control administrativo de los pagos efectuados en concepto de Cotizaciones de pensionados (UPISS, AFP, INPEP, IPSFA y riesgos profesionales ISSS); así como del pago de Cotizaciones de "Afiliados" que opten por la Devolución o Asignación en seis anualidades.
Alcance	Instituciones previsionales.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones previsionales. - Sección Cajas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla. - Notas de abono bancarias. - Recibo cancelado con planillas y remesa anexa. 	Recibir planillas de UPISS, AFP, INPEP e IPSFA y elaborar mandamiento de pago.	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas verificadas. - Notas de abono bancarias. - Mandamiento de pago con planillas anexas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborador de Sección.
<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de devolución de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planillas. - Nota de abono bancarias. - Archivo magnético (AFP). 	Elaborar informe mensual de lo percibido en concepto de pensión e informes estadísticos.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe AFP. - Informe mensual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleador. - Depto. Actuariado y Estadística. - Sección Cajas.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N/A
Documentos	D1: Planillas de UPISS, AFP, INPEP, IPSFA y de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelios. D2: Mandamiento de pago. D3: Notas de abono bancarias. D4: Recibo cancelado. D5: Remesa bancaria con planillas.
Registros	R1: Informes mensual de lo percibido en concepto de pensión. R2: Informe estadístico de AFP Confía.

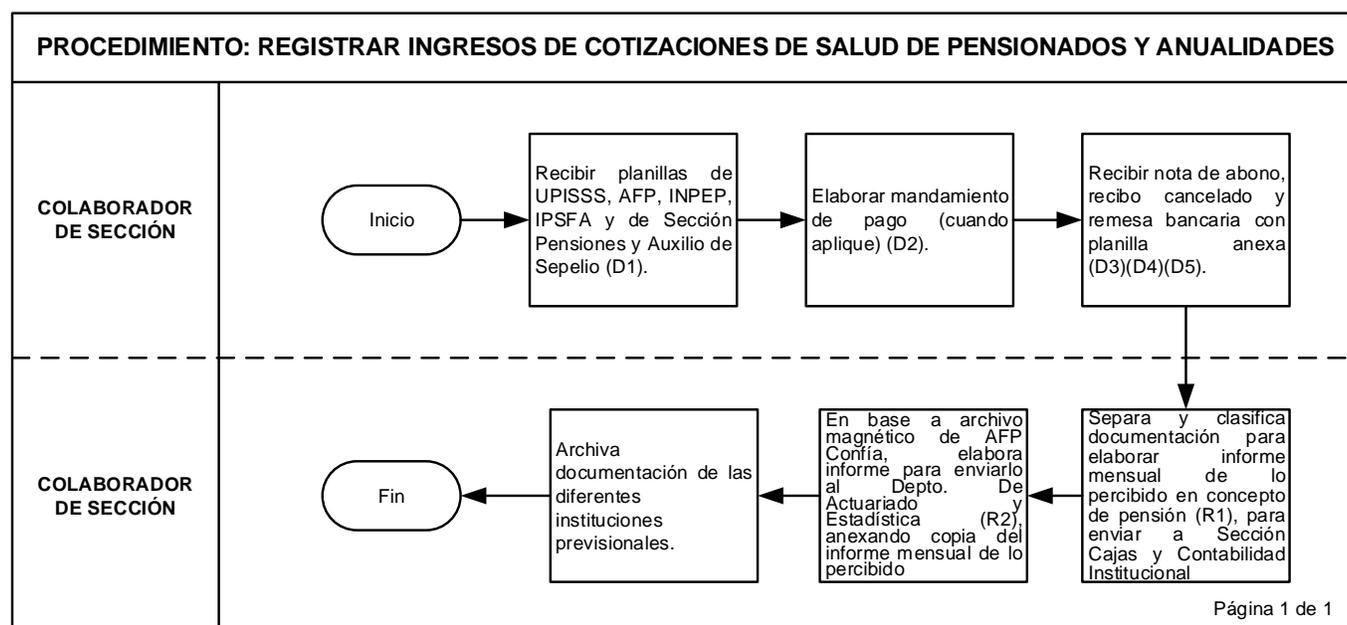
RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Excel, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.10.2. Normas del procedimiento

1. La Sección Control de Ingresos, recibirá documentación de los pagos efectuados en concepto de cotizaciones de pensionados y de anualidades (UPISSS, AFP, INPEP, IPSFA y Sección Pensiones y Auxilios de Sepelio).
2. Cuando el pago de las cotizaciones de pensionados se realice vía transferencia Bancaria, la Sección Control de Ingresos remitirá a Sección Cajas nota de abono bancaria y anexos recibidos mensualmente, dejando copias de dicha documentación.
3. La Sección Control de Ingresos recibirá de la Sección Cajas copias de remesa y recibo de ingreso cancelado (emitido por SAFISSS) y planillas conteniendo el detalle de los pensionados reportados.

1.3.10.3. Diagrama de flujo



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.11. Imprimir planillas y/o generar data

1.3.11.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Imprimir planillas y/o generar data.
Objetivo	Imprimir planillas y/o genera data a solicitud de Empleadores o Instituciones Públicas.
Alcance	Empleadores, Instituciones Públicas.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Instituciones públicas. - Empleadores. - Dependencias ISSS.	- Requerimiento a través de D. G. - Requerimiento de áreas internas ISSS	Recibir requerimiento y analizarlo.	- Requerimiento analizado.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Requerimiento analizado.	Verificar existencia de planillas y registrar información en cuadro Excel.	- Requerimiento ubicado. - Planilla no existente. - Información registrada.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Información registrada.	Determinar costo de trámite y costo por impresión de planilla según haya sido solicitado.	- Mandamiento de pago.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Recibo cancelado. - Información registrada.	Imprimir planilla y/o generar data y elaborar nota de respuesta.	- Planilla impresa. - Data generada. - Nota de respuesta.	- Empleador.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	N3: Verificar requerimientos.
Documentos	D1: Requerimiento de Dirección General o Dependencias ISSS.
Registros	R1: 1) Planilla impresa. 2) Data generada. 3) Informe de pago. R2: Nota de respuesta.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
OVISSS, MORE, Web Institucional, NATURAL, EXCEL, PC/Impresora	Colaborador de Sección.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES		
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS		
OVISSS, MORE, Web Institucional, NATURAL, EXCEL, PC/Impresora	Jefe de Sección.		
OVISSS, MORE, Web Institucional, NATURAL, EXCEL, PC/Impresora	Jefe de Departamento.		
Personas			
Colaborador de Sección Control de Ingresos.			
Jefe de Sección Control de Ingresos.			
Jefe de Departamento Afiliación y Recaudación.			

1.3.11.2. Normas del procedimiento

1. Se podrá proporcionar respuestas a los requerimientos solicitados por personas naturales o jurídicas, sean éstas públicas o privadas, siempre y cuando tengan facultad legal para ello y no existan restricciones de Ley.
2. Los requisitos para solicitar la impresión de planillas y/o generación de data, serán los siguientes:
 - a) Presentar solicitud de información en Secretaría General, dirigida al Director General del ISSS.
 - b) La solicitud debe contener lo siguiente: Nombre de la persona natural o jurídica y pública o privada de quien se requiere la información; número patronal, NIT, DUI y cualquier otro dato que ayude a individualizar al investigado; período del cual se requiere la información y las razones que motivan la solicitud.
 - c) Las solicitudes deben contener firma y sello de autoridad o persona responsable.
3. Una vez recibida la solicitud, se verificará lo siguiente:
 - a) Que lo solicitado sea competencia de esta sección.
 - b) Que la información esté disponible en el sistema.
 - c) Que la entrega de lo solicitado no esté restringido por Ley.
4. Para entregar respuestas, se deberá solicitar DUI o documento de identidad que corresponda, copia de la solicitud firmada y sellada por Secretaría General y en su caso la autorización del interesado.
5. A los empleadores privados se les cobrará el trámite y/o la impresión de planillas.
6. Cuando se soliciten planillas que resultaren inexistentes en los sistemas informáticos o archivos de la Institución, únicamente se cancelará el trámite realizado.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

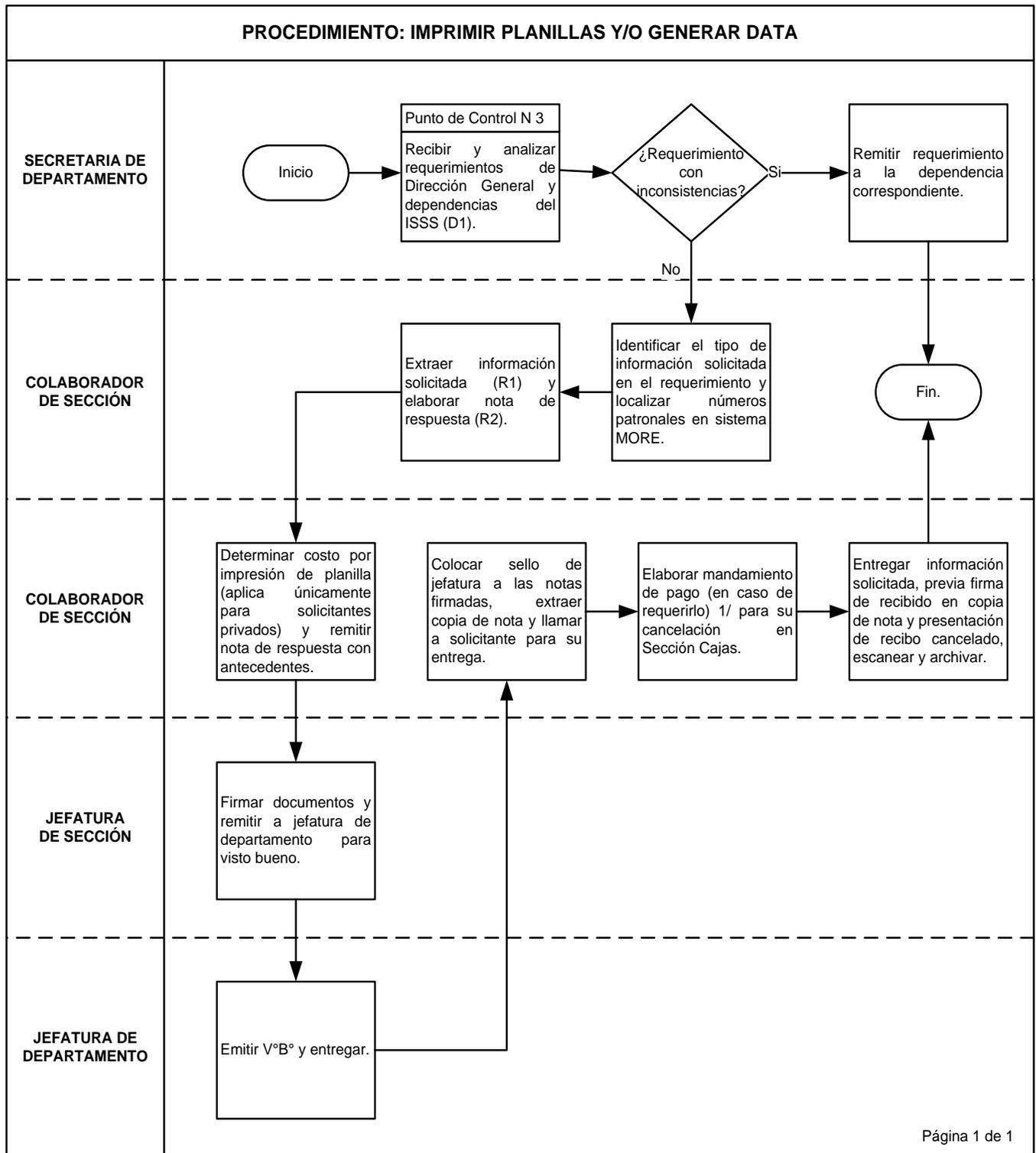
7. A las instituciones públicas no se les cobrará el trámite y la impresión de planillas, cuando lo requerido esté dentro del marco de sus funciones institucionales. No así en casos como el extravío o deterioro de planillas de sus propios empleados.
8. Cuando los requerimientos de información sean por medio de archivos digitales, únicamente se cancelará el trámite.
9. Los requerimientos gestionados por la Oficina de Información y Respuesta de este Instituto, no tendrán ningún costo.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.11.3. Diagrama de flujo



1/ El mandamiento de pago se elaborará en caso que la planilla sea certificada en físico y que sea requerida por solicitante privado.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.12. Brindar respuestas a requerimientos de información de instituciones públicas o personas privadas que no tengan restricciones de ley

1.3.12.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Brindar respuestas a requerimientos de información de instituciones públicas o personas privadas que no tengan restricciones de ley.
Objetivo	Proporcionar información de los asegurados a las personas naturales o jurídicas, sean éstas públicas o privadas, siempre y cuando tengan facultad legal para ello.
Alcance	Empleadores, Instituciones Públicas.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Instituciones públicas. - Empleadores.	- Oficio.	Recibir oficios, identificar y localizar información.	- Número de afiliación localizado.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Número de afiliación localizado.	Documentar información localizada.	- Antecedentes impresos.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Antecedentes impresos.	Elaborar nota de respuesta.	- Nota de respuesta con antecedentes anexos.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Nota de respuesta con antecedentes anexos.	Realizar control de calidad de nota de respuesta.	- Nota de respuesta con antecedentes anexos sin errores.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Nota de respuesta con antecedentes anexos sin errores.	Remitir respuestas a solicitantes.	- Nota de respuesta original entregada vía mensajería.	- Instituciones públicas. - Empleador.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N2: Control de calidad a notas de respuesta.
Documentos	D1: Oficio.
Registros	R1: Nota de respuesta de oficio original entregada.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
MAFI, Web Institucional, EXCEL, PC, impresora.	Colaborador de Sección.
EXCEL, PC, impresora.	Secretaría de Sección.
EXCEL, PC, impresora.	Secretaría de Departamento.
MAFI, Web Institucional, EXCEL, PC, impresora.	Jefe de Sección.
MAFI, Web Institucional, EXCEL, PC, impresora.	Jefe de Departamento.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Personas
Colaborador de Sección Control de Ingresos.
Secretaría de Sección Control de Ingresos.
Secretaría de Departamento Afiliación y Recaudación.
Jefe de Sección Control de Ingresos.

1.3.12.2. Normas del procedimiento

1. Se podrá proporcionar información de los asegurados a las personas naturales o jurídicas, sean éstas públicas o privadas, siempre y cuando tengan facultad legal para ello.
2. Al realizar el control de calidad de las notas de respuesta, se deberán cumplir los siguientes criterios:
 - a) Verificación ortográfica.
 - b) Verificación de números de oficio, referencia, autoridad solicitante y fecha.
 - c) Congruencia entre la información solicitada y la información emitida.
 - d) Apego a la Ley de Acceso a la Información Pública y sus reglamentos.
3. Para entregar respuestas, se deberá solicitar DUI o documento de identidad que corresponda, copia de la solicitud firmada y sellada por Secretaría General y en su caso la autorización del interesado.
4. No se cobrará el trámite de respuesta.
5. Corresponde a la Sección Control de Ingresos, responder sobre los estados de cotizaciones y ubicación de centros de trabajo de los asegurados.
6. La entrega de respuestas por medio de mensajero institucional, aplicará únicamente para el área metropolitana de San Salvador, exceptuando zonas que pudieran poner en riesgo la integridad física del mensajero.
7. Los requerimientos se atenderán de acuerdo a la jurisdicción territorial de la Institución solicitante en las oficinas de la Sección Control de Ingresos y en las Oficinas de Cotizaciones y Aseguramiento de las Sucursales Administrativas, según la siguiente distribución:
 - a) Oficinas Administrativas de San Salvador: Atenderá los requerimientos de los departamentos de Cabañas, Cuscatlán, La Libertad, Chalatenango y San Salvador.
 - b) Sucursal Administrativa de Usulután: Atenderá los requerimientos de los departamentos de La Paz, San Vicente y Usulután.
 - c) Sucursal Administrativa de San Miguel: Atenderá los requerimientos de los departamentos de San Miguel, Morazán y La Unión.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

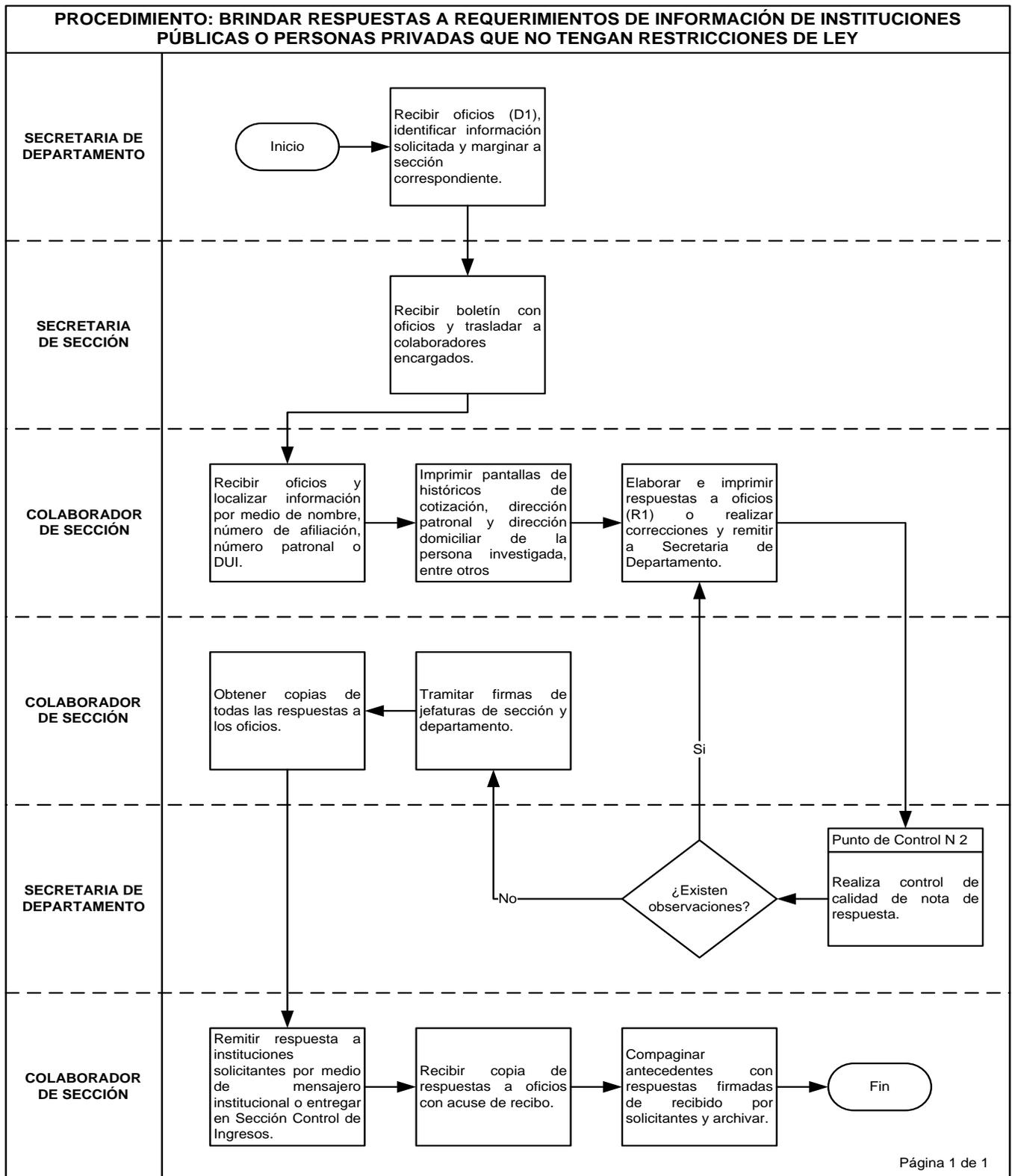
- d) Sucursal Administrativa de Santa Ana: Atenderá los requerimientos del departamento de Santa Ana y parte del departamento de Ahuachapán según se acuerde internamente con la Sucursal de Sonsonate, tomando como base la cercanía de los municipios a cada Sucursal.
- e) Sucursal Administrativa de Sonsonate: Atenderá los requerimientos del departamento de Sonsonate y parte del departamento de Ahuachapán según se acuerde internamente con la Sucursal de Santa Ana, tomando como base la cercanía de los municipios a cada Sucursal.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.12.3. Diagrama de flujo



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.13. Otorgar constancias de no cotizantes

1.3.13.1. Ficha del procedimiento

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Otorgar constancias de no cotizantes.
Objetivo	Proporcionar documento que haga constar que el solicitante no está reportado en planilla de otro empleador; o no está reportado en las planillas de ningún empleador, un mes posterior a la última fecha de presentación de planillas.
Alcance	No cotizantes.
Dueño / Líder	Jefe Sección Control de Ingresos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario/Cliente
- Solicitante.	- Documentos (original y copia). - Solicitud de constancia.	Completar solicitud de constancia.	- Solicitud completa.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Solicitud completa.	Investigar en sistema la condición del solicitante.	- Condición investigada.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Solicitud completa. - Condición investigada.	Elaborar mandamiento de pago.	- Mandamiento de pago.	- Colaborador de Sección.
- Colaborador de Sección.	- Recibo cancelado.	Elaborar constancia.	- Constancia elaborada y entregada.	- Colaborador de Sección.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	N2: Verificar en sistema estado de cotizante.
Documentos	D1: Solicitud de constancia. D2: Copia de DUI o Poder. D3: Mandamiento de pago.
Registros	R1: Constancia de no cotizante.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Web Institucional, PC, impresora.	Colaborador de Sección
Web Institucional, PC, impresora.	Secretaría de Sección.
Personas	
Colaborador de Sección Control de Ingresos.	
Secretaría de Sección Control de Ingresos.	

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.13.2. Normas del procedimiento

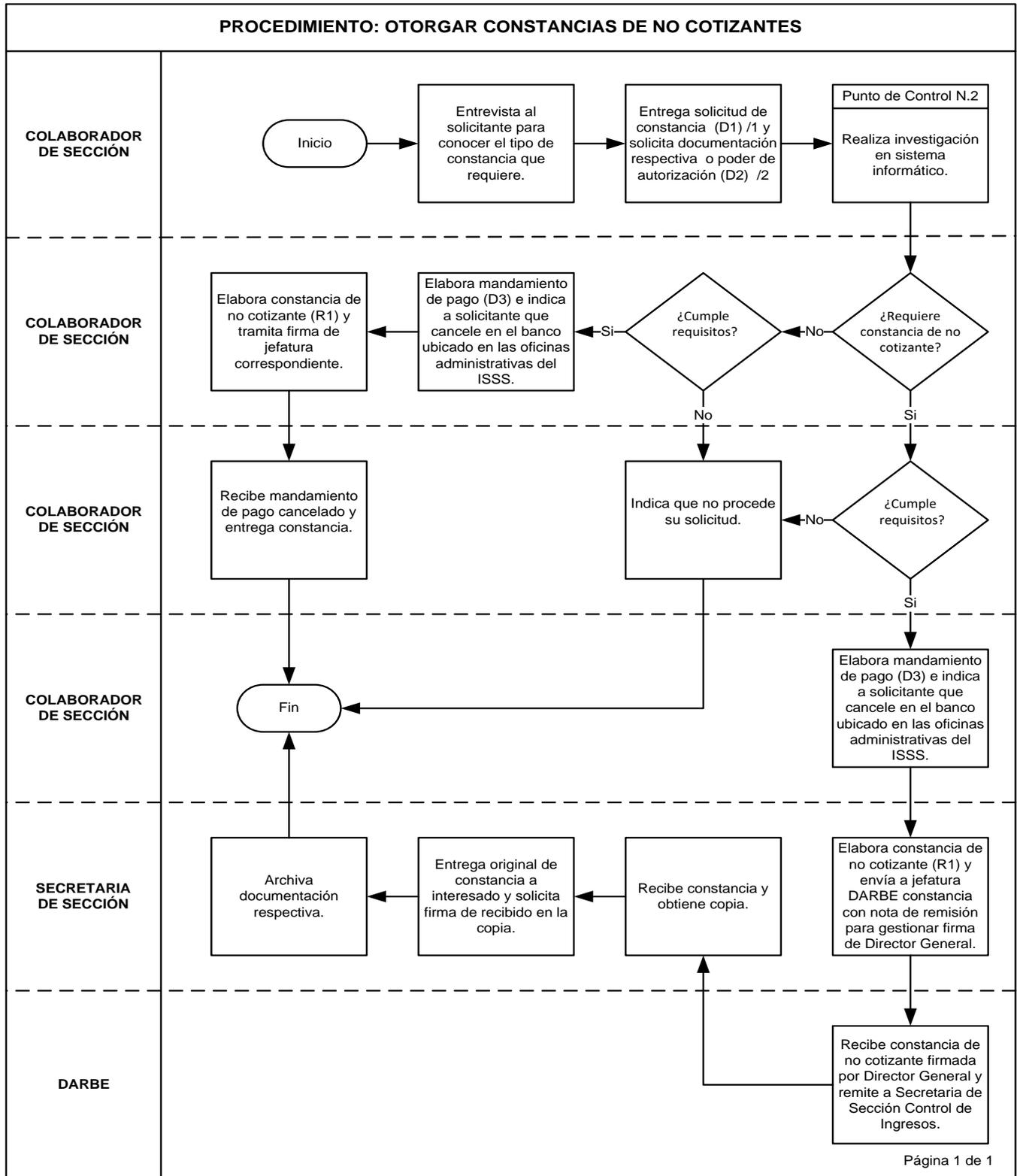
1. La documentación que deberá presentar el solicitante para requerir la constancia de no cotizante es la siguiente: Copia de DUI y/o poder (si el solicitante es persona distinta del interesado). Solicitud por escrito, copia de DUI del interesado y poder (si el solicitante es persona distinta del interesado), si es para ser presentada en el extranjero; en caso no portar el DUI, podrá presentar copia de "comprobante de registro de afiliación".
2. Para ser considerado no cotizante, deberá haber en el sistema una planilla que incluya al solicitante con código 6 (de salida) y no estar reportado en las planillas de ningún empleador, un mes posterior a la última fecha de presentación de planillas.
3. Las constancias de no cotizante que serán presentadas en el exterior, serán autorizadas por el Director General del ISSS.
4. El costo de la constancia de no cotizante, será de dos dólares con diez centavos (US\$ 2.10) según Acuerdo D.G. N° 2009-09-0438.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE INGRESOS POR COTIZACIONES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

1.3.13.3. Diagrama de flujo



1/ : Para ser presentada al Hospital Militar, Bienestar Magisterial o en el exterior.

2/ Solicita un poder, en caso de no realizar el trámite personalmente.