



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE COBROS



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Marzo 2014

AUTORIZADO POR:



Licda. Nuria Zuleyma Hernández
Jefe División Aseguramiento, Recaudación y
Beneficios Económicos



Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Unidad de Desarrollo
Institucional

REVISADO POR:



Lic. Cesar Donaldo Miranda
Jefe Departamento Administración
Recaudaciones y Recuperación



Lic. José Eduardo Jiménez
Jefe Sección Administración y
Gestión de Cobros

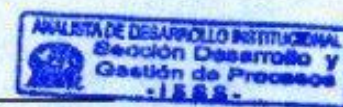


Inga. Alicia Beatriz Azucena
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de
Procesos



Por Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Departamento Gestión de
Calidad Institucional

ELABORADO POR:



Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 3.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Lcda. Gloria Alfaro	Lcda. Evelyn Lozano	Ing. Jorge Mancía
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Marzo 2005	Marzo 2005	Marzo 2005

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Lcda. Sabrina Rivas	Lic. Ricardo Trujillo	Lic. Carlos Argueta	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Octubre 2006	Octubre 2006	Noviembre 2006	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos de la Sección Gestión Cobros.

Lcda. Flor de María Barraza	Ricardo Trujillo	Lic. Carlos Argueta	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Octubre 2007	Mayo 2008	Mayo 2008	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos de la Sección Gestión Cobros

Lic. José Eduardo Jiménez	Licda. Josefina Torres	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Septiembre 2013	Marzo 2014	Marzo 2014	

MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos de la Sección Gestión Cobros. Se agregó el procedimiento denominado Otras Recuperaciones Administrativas.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN.....	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. INTRODUCCIÓN	5
2. USO Y ACTUALIZACIÓN	5
3. OBJETIVO DEL MANUAL.....	6
5. Vigencia del Documento	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	7
1.2 NORMAS GENERALES	7
1.3 PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	9
2. PROCESO GESTIÓN DE COBROS	9
2.1 PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CARTERA POR MORA PATRONAL.....	9
2.1.1 ASIGNACIÓN DE CARTERA GLOBAL	9
2.1.2 ASIGNACIÓN DE CARTERA UNO A UNO	13
2.1.3 ASIGNACIÓN DE CARTERA DE PATRONOS.....	15
2.2 PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MORA PATRONAL.....	17
2.2.1 COBRO POR MORA TOTAL	17
2.2.2 COBRO VÍA TRANSACCIÓN	22
2.2.3 REGISTRO Y CONTROL DE CONVENIOS DE PAGO CON EXONERACION	26
2.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONVENIOS DE PAGO POR MORA PATRONAL.....	30
2.4 PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE ACUERDO ANTE CONSEJO DIRECTIVO PARA LAS EXONERACIONES DE MULTAS Y RECARGOS	38
2.5 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE CUENTA.....	43
2.6 PROCEDIMIENTO COBRO CON APOYO DEL CALL CENTER	47
2.7 PROCEDIMIENTO CIERRE ADMINISTRATIVO Y PREPARACIÓN DE EXPEDIENTE JURÍDICO	52
2.8 PROCEDIMIENTO OTRAS RECUPERACIONES ADMINISTRATIVAS	57



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, mayo 2008); 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 hechas 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 auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de 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.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Posterior a las actualizaciones de la normativa, 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.

Este Departamento será responsable de enviar los documentos oficializados al Usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

El manual de normas y procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal 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.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto.

4. MARCO LEGAL

NTCIE Mayo 2008

- **Capítulo Preliminar**

Definición del Sistema de Control Interno
Artículo 2.

- **Capítulo III**

Actividades de Control

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

Art. 48 al 51

Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Artículo N° 102

- Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de Salud y Riesgos Profesionales
Artículo N° 49 Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social en lo que respecta al Sistema de Recaudación por medio de planilla preelaborada con facturación directa específicamente.

5. Vigencia del Documento

El presente documento entrará en vigencia a partir del mes de su divulgación.

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Consiste en la descripción y secuencia de las actividades que se realizan para la recuperación de la mora patronal, pagos por la vía judicial y otras recuperaciones administrativas, lo cual permite el desarrollo efectivo del proceso de la Administración y Gestión de Cobros.

1.2 NORMAS GENERALES

1. La Sección Administración y Gestión de Cobros es la dependencia Institucional que estará a cargo de recuperar los saldos de las cuentas en mora de patronos (cotizaciones y notas de cargo), multas y recargos por cotizaciones del Sector Doméstico y otros valores pendientes de pago tales como: Multas por incumplimiento de contratos, análisis químicos, suministro de bienes y/o servicios a la UPISSS, Fondo de Protección, empleados del ISSS, entre otros, que estén registrados en la Sección Administración de Cuentas por Cobrar, excepto los casos establecidos como FRAUDES.
2. El Departamento Jurídico de Procuración será el responsable de ejecutar las acciones necesarias hasta recuperar los valores en mora que le son trasladados para su recuperación por la vía judicial.

Una vez iniciado el trámite legal de cobro, el Departamento Jurídico de Procuración tendrá el compromiso de informar a la Sección Administración y Gestión de Cobros y al Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación y éste a su vez a las sucursales administrativas, sobre los avances que se tengan en relación a los casos demandados o denunciados. Estos informes deben de ser en forma mensual, pero si existen arreglos de pago, éstos deben ser informados en el momento oportuno.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

3. La Sección Administración y Gestión de Cobros dispondrá de un Plan Anual de Recuperación de Mora por cada ejercicio fiscal, el cual será la base para direccionar las acciones administrativas necesarias para recuperar los valores adeudados.
4. La Sección Administración y Gestión de Cobros en coordinación con los Directores de Sucursales Administrativas, deberán elaborar en el último trimestre de cada año, un Plan Anual de Recuperación de Mora, el cual será presentado a Consejo Directivo para su correspondiente autorización.
5. La Sección Administración y Gestión de Cobros utilizará como insumos para la gestión de recuperación, los Estados de Cuentas registrados en el Sistema de Cuenta Patronal.
6. Todo lo descrito en el Plan de Recuperación de Mora relacionado con las Cotizaciones del Sector Empleador y trabajadores, será aplicado en cualquier zona geográfica donde el ISSS, tenga Sucursales Administrativas, para tal efecto las funciones que realiza el Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros serán realizadas por el Director de la Sucursal Administrativa para las zonas donde tenga competencia.
7. Una vez autorizando el Plan de Recuperación de Mora, la Jefatura Sección Administración y Gestión de Cobros, deberá brindar la capacitación al personal destacado como Gestor de Cobro a nivel nacional, sobre cada una de las políticas contempladas en el Plan de Recuperación de Mora y atender la consulta de casos concretos que se presenten.
8. Si el Plan de Recuperación de Mora, contiene Estrategias de Recuperación, la Jefatura de Sección Administración y Gestión de Cobros en Coordinación con los Directores de Sucursales Administrativas o cualquier otra área involucrada en el caso concreto, deberá desarrollar las estrategias contenidas en dicho Plan.
9. En la ejecución de la recuperación de los saldos en mora, ningún Gestor de Cobro dará información a persona ajena al Patrono, solo a éste o a su representante legal debidamente acreditado; así mismo, sólo se conformarán expedientes de gestión de aquellos Patronos cuyos montos totales adeudados sean igual o superior a mil dólares (\$1,000.00).
10. Cada expediente de gestión de cobro administrativo o judicial, deberá estar debidamente foliado, evitando duplicidad de documentos, estas actividades serán de responsabilidad del Gestor de Cobro o del Colaborador Jurídico que tenga el caso asignado.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

11. Cada Gestor de Cobro o Colaborador Jurídico será el responsable sobre el manejo, control y custodia del expediente que en función a la cartera asignada tengan bajo su responsabilidad, en caso de que éste sea reasignado, deberán ser trasladados con el detalle de la documentación contenida en cada expediente y el número de folios existentes.
12. Cada Gestor de Cobro deberá de cuidar que el Pagaré suscrito por el patrono no sea inutilizado (perforado, doblado, manchado, testado, borrado, alterado, etc.), el cual debe estar siempre en forma integral y resguardado debidamente. La documentación mínima que debe contener cada expediente en su inicio es: a) para Patronos Ubicados, estado de cuenta completo, pantalla impresa con Información del Representante Legal y Hoja de Gestión.

1.3 PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

Los procedimientos incluidos dentro de este manual, serán de aplicabilidad tanto en Sección Administración y Gestión de Cobros como en las Sucursales Administrativas y se detallan de la manera siguiente:

1. Asignación de Cartera por Mora Patronal.
2. Cobro de Mora Patronal.
3. Control de Convenios de Pago por Mora Patronal.
4. Trámite de Acuerdo ante Consejo Directivo para las Exoneraciones de Multas y Recargos.
5. Solicitud de Actualización de Estado de Cuenta.
6. Cobro con apoyo del Call Center.
7. Cierre Administrativo y Preparación de Expediente Jurídico.

2. PROCESO GESTIÓN DE COBROS

2.1 PROCEDIMIENTO ASIGNACIÓN DE CARTERA POR MORA PATRONAL

2.1.1 ASIGNACIÓN DE CARTERA GLOBAL

2.1.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Todo patrono que presente mora en concepto de cotizaciones del Empleador y Trabajadores, podrá ser asignado a un Gestor de Cobro de acuerdo a la manera en que la Sección Administración y Gestión de Cobros conozca de la existencia de saldos pendientes de pago, de igual manera, se procederá en sucursales administrativas del ISSS a nivel nacional.
2. Cada Gestor de Cobro validará la cartera asignada, para su posterior gestión y recuperación.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

3. Para efecto de asignación de cartera de Patronos en mora, por proceso informático, a la División de Informática se le entregará por correo electrónico solo los números patronales y el código del Gestor de Cobro a quien se le ha asignado.
4. Al Gestor de Cobro se le entregará lo siguiente: Por correo electrónico la cartera asignada con todos los datos enunciados en el paso número 9 de éste procedimiento, y los números patronales a los que se hace referencia en el numeral anterior a efecto de validar que todos los casos asignados estén contemplados en el sistema.

2.1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros

1. Ingresa a SAFISSS en el campo del Reporte de Mora Patronal, el cual contiene un archivo de patronos en mora, según Sistema Cuenta Patronal, detallando la información requerida, como son:
 - Número Patronal
 - Nombre del Patrono
 - Valor adeudado en concepto de Cotizaciones y Notas de Cargo por: RS, IVM, FSV e Insaforp (todos los valores en US \$) por cada patrono.
 - Valor adeudado en concepto de Multas y Recargos por: RS, IVM, FSV e Insaforp (todos los valores en US \$) por cada patrono.
 - Total de Cotizaciones y Notas de Cargos por cada patrono en US\$ y total general.
 - Dirección del Patrono
 - Actividad Económica del Patrono
 - Teléfono del Patrono
 - Número de NIT del Patrono
 - Número de DUI del Patrono
 - Nombre del Representante Legal
 - Número de NIT del Representante Legal
 - Periodo inicial.
 - Periodo final

Todo lo anterior deberá estar separado por Departamento Geográfico y por periodos los cuales son: de 1954 a 1960, de 1961 a 1970, de 1971 a 1980, de 1981 a 1990, de 1991 al 2000 y del 2001 en adelante, de igual forma, deberán estar agrupadas por actividad económica y sector.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2. Valida la información del Reporte de Mora Patronal y posteriormente la envía a Colaborador de Sección Administración y Gestión de Cobros por medio electrónico.

Colaborador Administración y Gestión de Cobros

3. Recibe por medio electrónico archivo de Reporte de Mora Patronal, el cual deberá tener identificado lo siguiente: empresas usuarias de zonas francas (maquilas) así como Instituciones del Gobierno, Alcaldías, Construcción, Educación, Comercio al por menor y Seguridad, entre otras.
4. Identifica de las empresas clasificadas anteriormente las que no tienen Gestor de Cobro asignado, luego determina la mora en cuanto a Número de Patronos y montos adeudados, a fin de asignar al Gestor de Cobro correspondiente, tomando en consideración el monto de la mora.
5. Identifica dentro del archivo los Patronos que serán asignados por Gestor de Cobro (por número de empleado) y envía copia a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros.

Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros

6. Notifica a Gestor de Cobro la Cartera de Patronos en Mora asignada, adjuntando el archivo (Excel) que contiene el detalle de los patronos asignados (Número Patronal, Nombre del Patrono, Valor adeudado en concepto de cotizaciones y Notas de Cargo por: RS, IVM, FSV e Insaforp, Valor adeudado en concepto de Multas y Recargos por: RS, IVM, FSV e Insaforp, total de Cotizaciones y Notas de Cargos por cada patrono y total general, Periodo inicial y Periodo final). Al mismo tiempo entrega el respaldo vía electrónica de los casos asignados a cada uno de ellos.

Gestor de Cobro

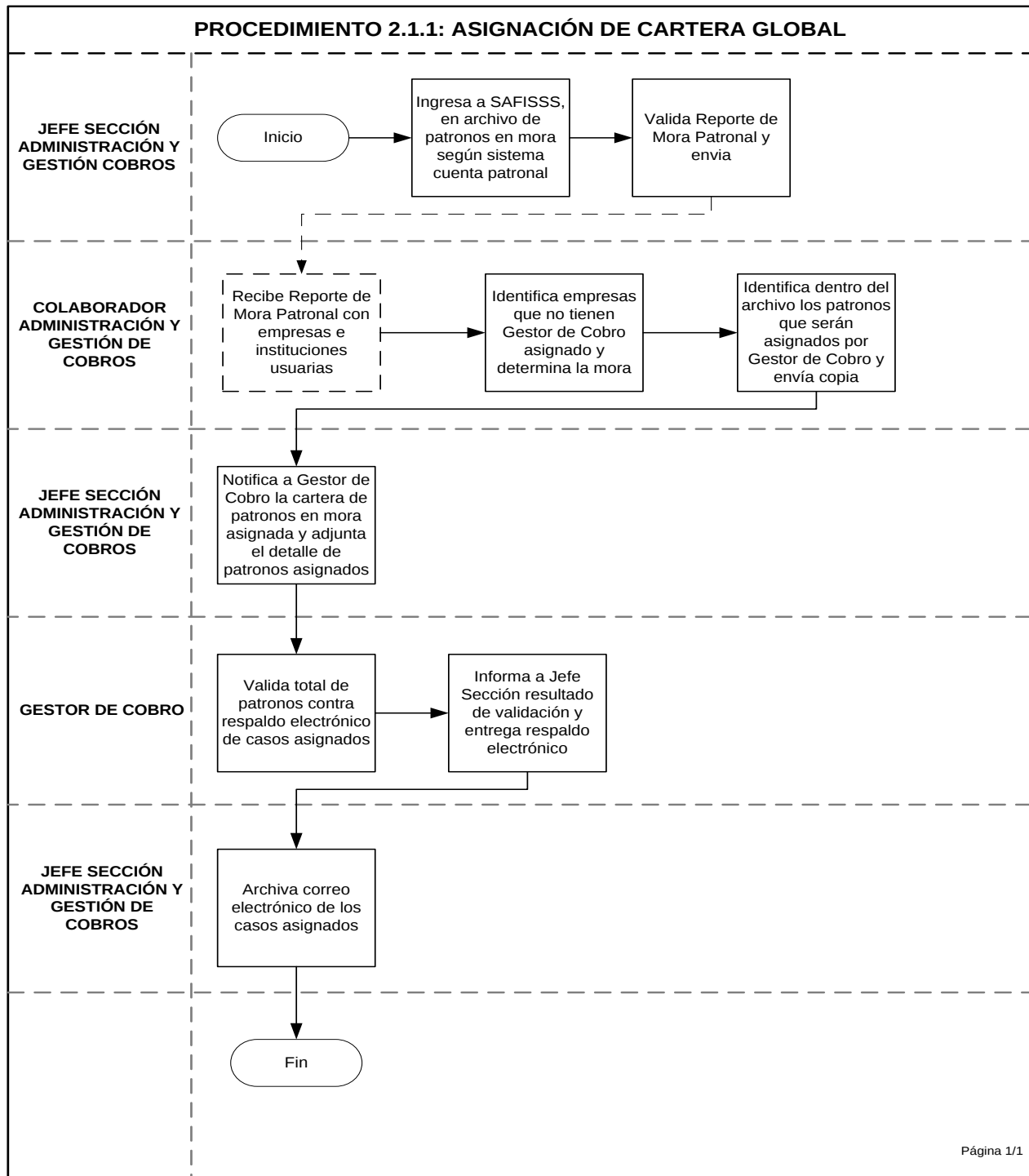
7. Valida el total de Patronos contenido en el archivo Excel contra respaldo electrónico de los casos asignados a cada uno de ellos.
8. Informa a Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros resultado de la validación efectuada y le entrega el respaldo electrónico correspondiente.

Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros

9. Archiva en fólder de palanca el respaldo (correo electrónico) de los casos asignados a cada uno de los Gestores de Cobros.



2.1.1.3 DIAGRAMA DE FLUJOS





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.1.2 ASIGNACIÓN DE CARTERA UNO A UNO

2.1.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Todo nuevo caso de patrono en mora que se presente deberá ser ingresado al Sistema Administración de Cartera y podrá ser asignado a un Gestor de Cobro de acuerdo a la forma en que la Sección Administración y Gestión de Cobros y sucursales administrativas conozca de la existencia de saldos pendientes de pago.
2. En caso de patronos en mora que se presentan Sección Administración y Gestión de Cobros y que carecen de informe de inspección, la Recepcionista de la Sección deberá asignar al Gestor de Cobro de conformidad a orden de llegada y asignación respectiva de cada caso en particular.

2.1.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Sección

1. Recibe copia de los informes de mora de inspección mediante el cual informan sobre la mora impuesta y pasa a Recepcionista.

Recepcionista

2. Verifica si el patrono está asignado en Sistema Administración de Cartera.
3. Si el patrono está asignado, anota nombre de Gestor de Cobro en el informe y traslada a Secretaría de Sección.

Secretaría de Sección

4. Verifica los casos asignados y traslada a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros para firma de recibido y posterior entrega a Gestor de Cobro.

Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros

5. Se dá por enterado de los casos asignados, margina documentación y delega a Recepcionista.

Recepcionista

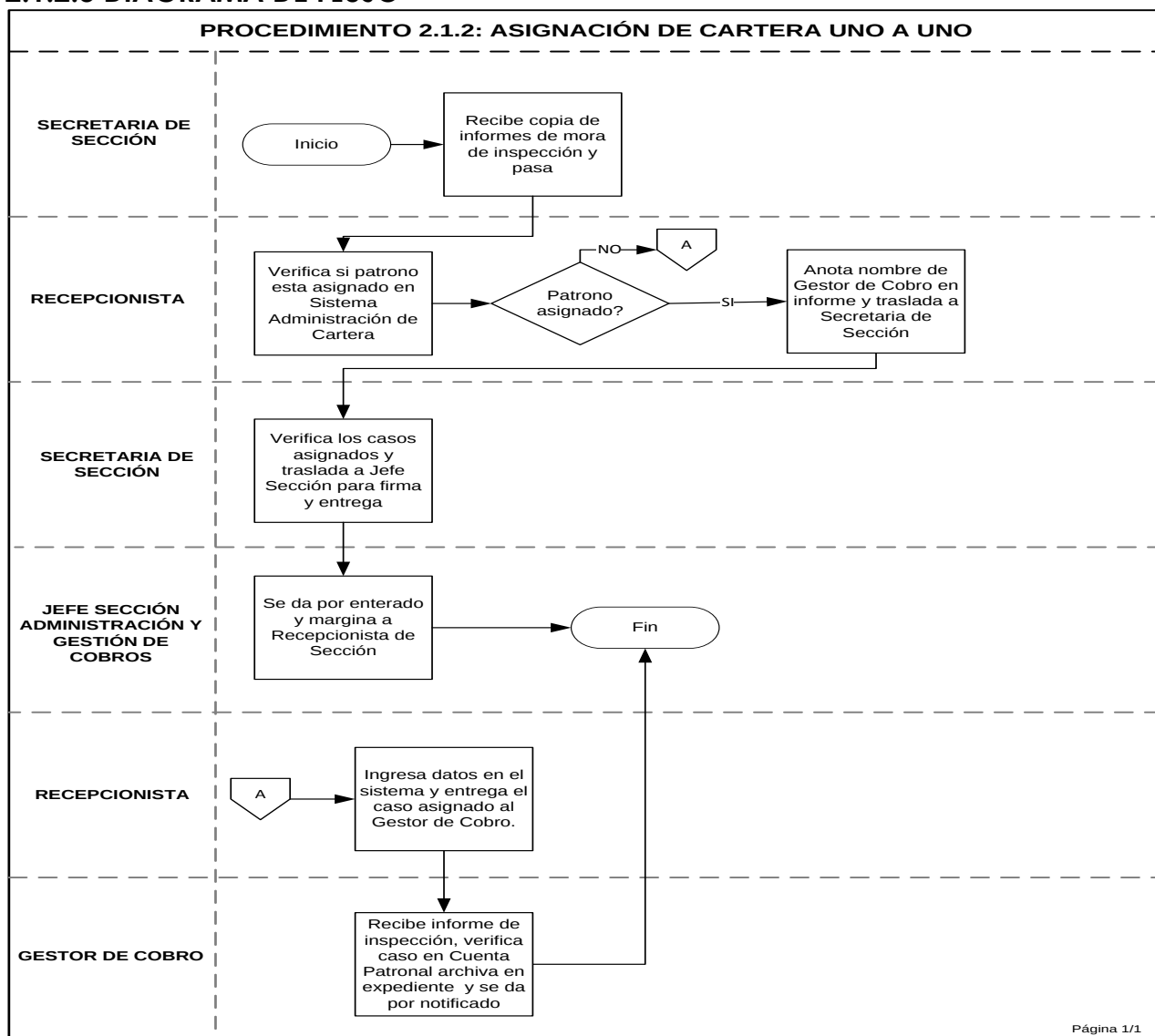
6. Si el patrono no está asignado, ingresa datos en el sistema y entrega el caso asignado al Gestor de Cobro.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Gestor de Cobro

- Recibe informe de inspección, verifica la asignación en el sistema cuenta patronal y archiva en expediente de gestión para su posterior trámite de recuperación y se da por notificado.

2.1.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.1.3 ASIGNACIÓN DE CARTERA DE PATRONOS

2.1.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Este procedimiento incluye los trámites de índole administrativo realizado por patronos involucrados, los cuales podrán ser gestionados ya sea en la Sección Administración y Gestión de Cobros o Gestión de Cobros de las Sucursales administrativas.
2. Este procedimiento será aplicado a los Patronos que se presenten a la Sección Administración y Gestión de Cobros y en las Sucursales Administrativas, en busca de alternativas de pago que le permita cancelar los saldos adeudados, éstos Patronos son los que aún no han sido gestionados por el Gestor de Cobro y que se presentan de forma voluntaria; los cuales podrán ser asignado al Gestor de Cobro que atienda al Patrono.

2.1.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Patrono

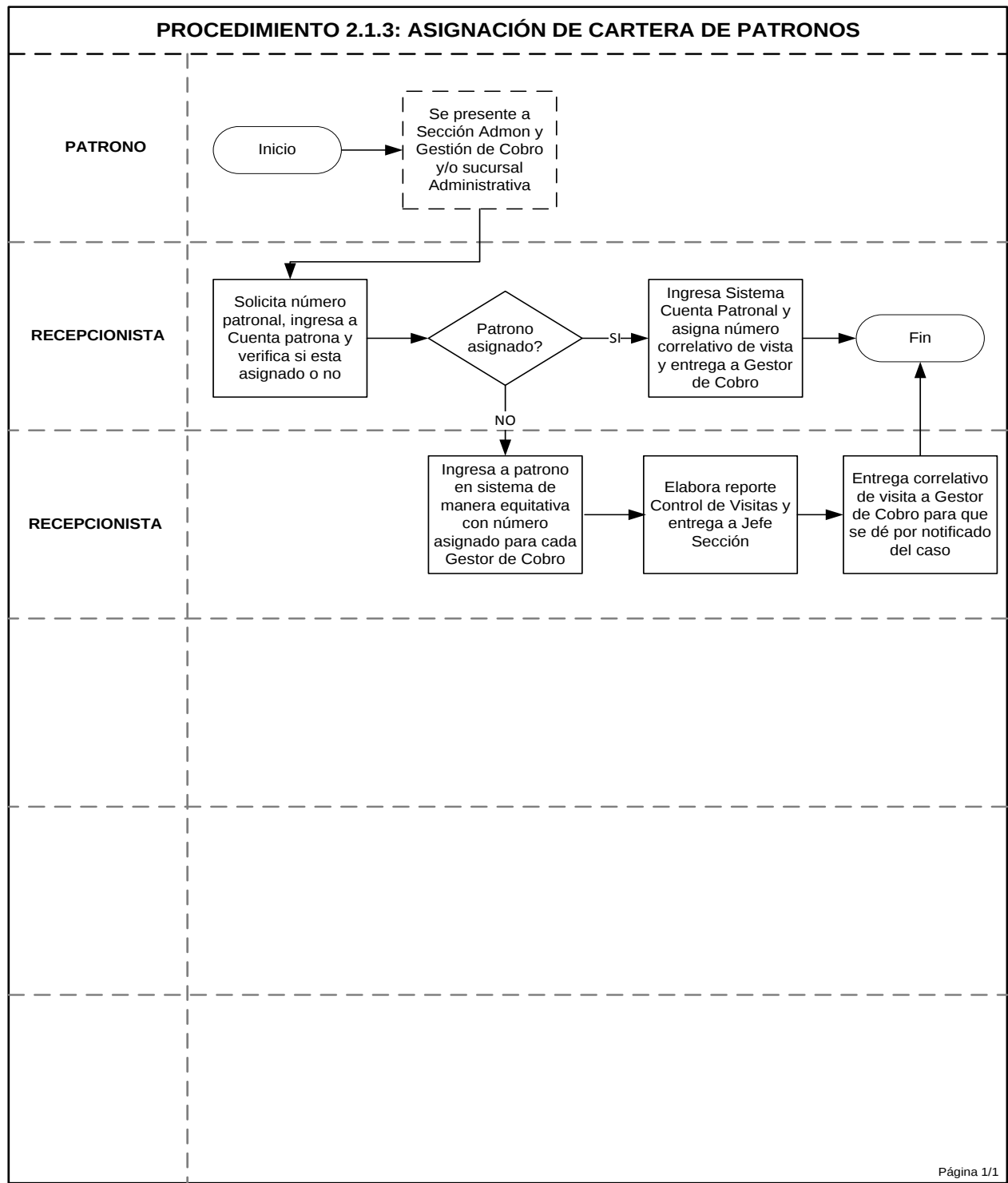
1. Se presenta a Sección Administración y Gestión de Cobros de la Oficina Central o Sucursal Administrativa del ISSS.

Recepcionista

2. Solicita número patronal, ingresa al Sistema Cuenta Patronal y verifica si esta asignado o no.
3. Si patrono está asignado a algún Gestor de Cobro, ingresa al Sistema Cuenta Patronal y asigna número correlativo de visita y entrega a Gestor de Cobro respectivo.
4. Si Patrono no está asignado, lo ingresa al sistema de manera equitativa con el número asignado para cada Gestor de Cobro, previa disponibilidad de éste.
5. Elabora reporte "control de visitas" y entrega Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro.
6. Entrega correlativo de visita a Gestor de Cobro para que se dé por notificado del caso.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.1.3.3 DIAGRAMA DE FLUJOS





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.2 PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MORA PATRONAL

2.2.1 COBRO POR MORA TOTAL

2.2.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La gestión de cobro administrativo realizada por el Gestor de Cobro podrá realizarse de diferentes maneras tales como: Cartas de cobro (máximo 3), Telegrama de cobro, llamadas telefónicas, Vía fax, correo electrónico, visitas de campo (domiciliares y/o centros de trabajo) y publicaciones.
2. Como producto de la gestión de cobros, el patrono podrá optar a la política de recuperación de mora denominada "Convenio de pago por el monto total de la mora" establecida en las políticas en vigencia.
3. El Gestor de Cobro llevará un control mensual de los convenios formalizados bajo la política "Convenio de pago por el monto total de la mora"; para tal efecto deberá utilizar en el Sistema de Cuenta Patronal el seguimiento a dicha gestión y emitir los respectivos reportes.
4. Para el seguimiento de los casos enviados al Call Center, se considerará \$ 500 el rango máximo como valor de mora de menor cuantía, aplicados a todas las gestiones administrativas en general y a los convenios de pagos incumplidos, para que se efectúe el cobro o recordatorio de fecha de pago. Se le proporcionará a Jefe de Call Center el reporte de patronos y los SCRIPTS correspondientes; éstos contendrán la información de cada patrono. El seguimiento de los resultados del Call Center será analizado conjuntamente con personal de ambas áreas (Call Center y Sección Administración y Gestión de Cobros). En el caso de las sucursales administrativas el Gestor de Cobro enviará el Informe de Visitas de Patrono a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro para realizar el Informe de Efectividad de Llamadas.

2.2.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Patrono

1. Se presenta a Sección Administración y Gestión de Cobros y sucursales administrativas a solventar su situación de mora.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Recepcionista

2. Verifica en Sistema Cuenta Patronal, el Gestor de Cobro asignado, y elabora correlativo de "control de visitas"
3. Traslada a patrono al Gestor de Cobro, entregando a éste el correlativo de visita.

Gestor de Cobro

4. Solicita documento de identificación al Patrono (número patronal).
5. Efectúa negociación del plazo dentro del cual se va a cancelar la deuda, como resultado de lo anterior, establece monto del pago inicial de acuerdo a las políticas en vigencia.
6. Ingresa en Sistema Cuenta Patronal información relacionada con el pago inicial y/o cotizaciones.
7. Remite a Patrono con Mandamiento de Pago a Sección Cajas a cancelar el pago inicial.

Patrono

8. Se presenta a Sección Cajas a cancelar el pago inicial.

Sección Cajas

9. Identifica a Patrono, procesa pago y extrae del impresor el recibo de ingreso por el monto del pago inicial, estampándole el sello de cancelado, posteriormente de haber recibido el valor correspondiente, entregándoselo a su vez al Patrono.

Patrono

10. Se presenta ante Gestor de Cobro¹ y entrega recibo cancelado.

Gestor de Cobro

11. Obtiene fotocopia de recibo cancelado y devuelve a Patrono el recibo original, además entrega Solicitud de Convenio de Pago y Pagaré debidamente completado.

¹ Gestor de Cobros, Completa formulario en sistema SOLICITUD DE CONVENIO DE PAGO y PAGARÉ mientras Patrono efectúa el pago inicial en Sección Cajas.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Patrono

12. Recibe solicitud de Convenio de Pago y Pagaré, lo revisa que este de acuerdo a lo negociado; si está conforme, suscribe ambos documentos y lo entrega a Gestor de Cobro, caso contrario solicita efectuar la modificación.

Gestor de Cobro

13. Recibe documentos suscritos por el Patrono, obtiene copia del Convenio y entrega a Patrono, posteriormente archiva documentación en el expediente de gestión.

Patrono

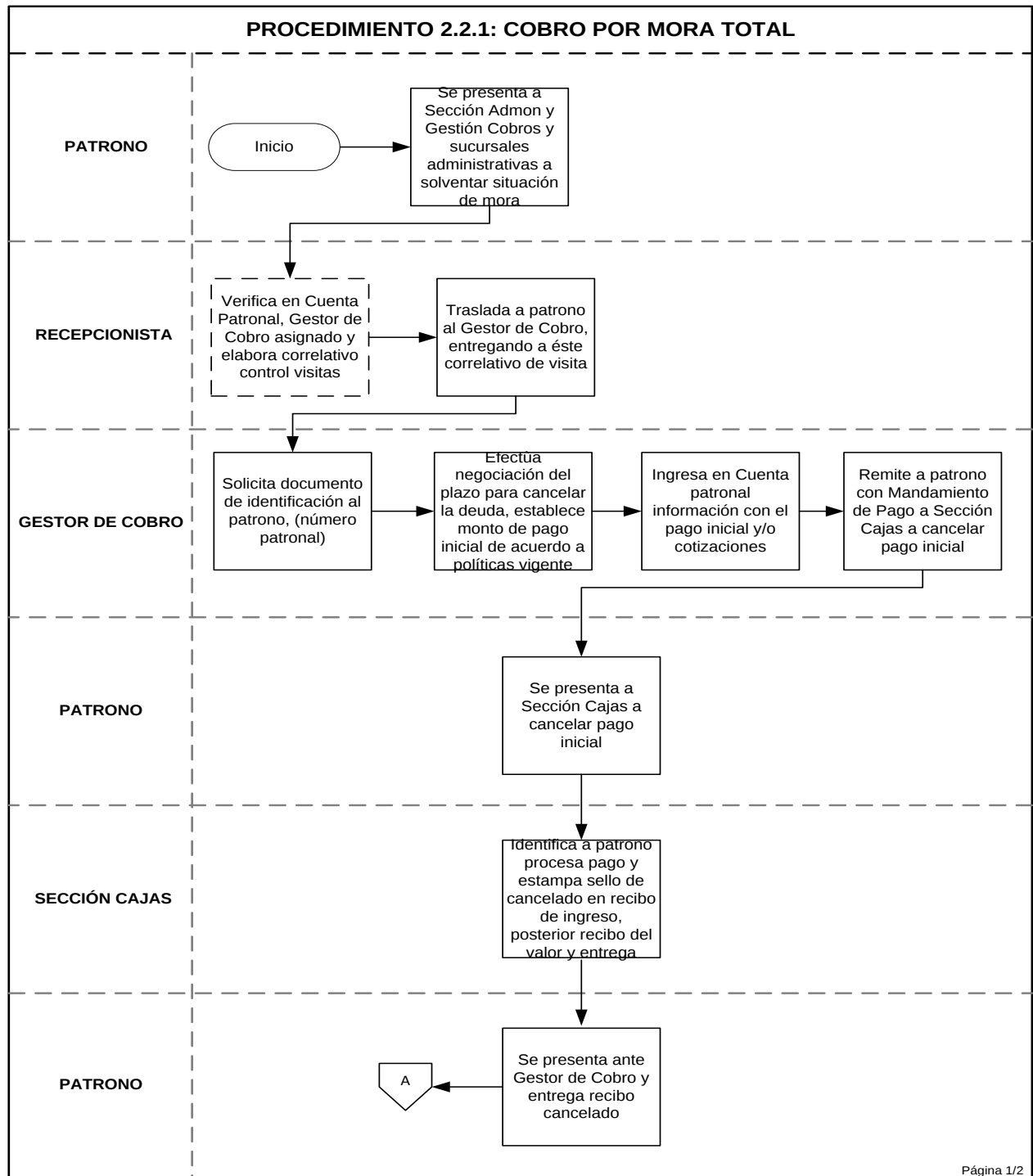
14. Recibe copia de Solicitud de Convenio de Pago.

Gestor de Cobro

15. Monitorea mensualmente el cumplimiento de los convenios existentes hasta concluir con los pagos del convenio suscrito, ya sea obteniendo la recuperación total de la mora ó efectuando el cierre administrativo de dicho convenio, previo al traslado a cobro judicial en caso de incumplimiento en los pagos.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

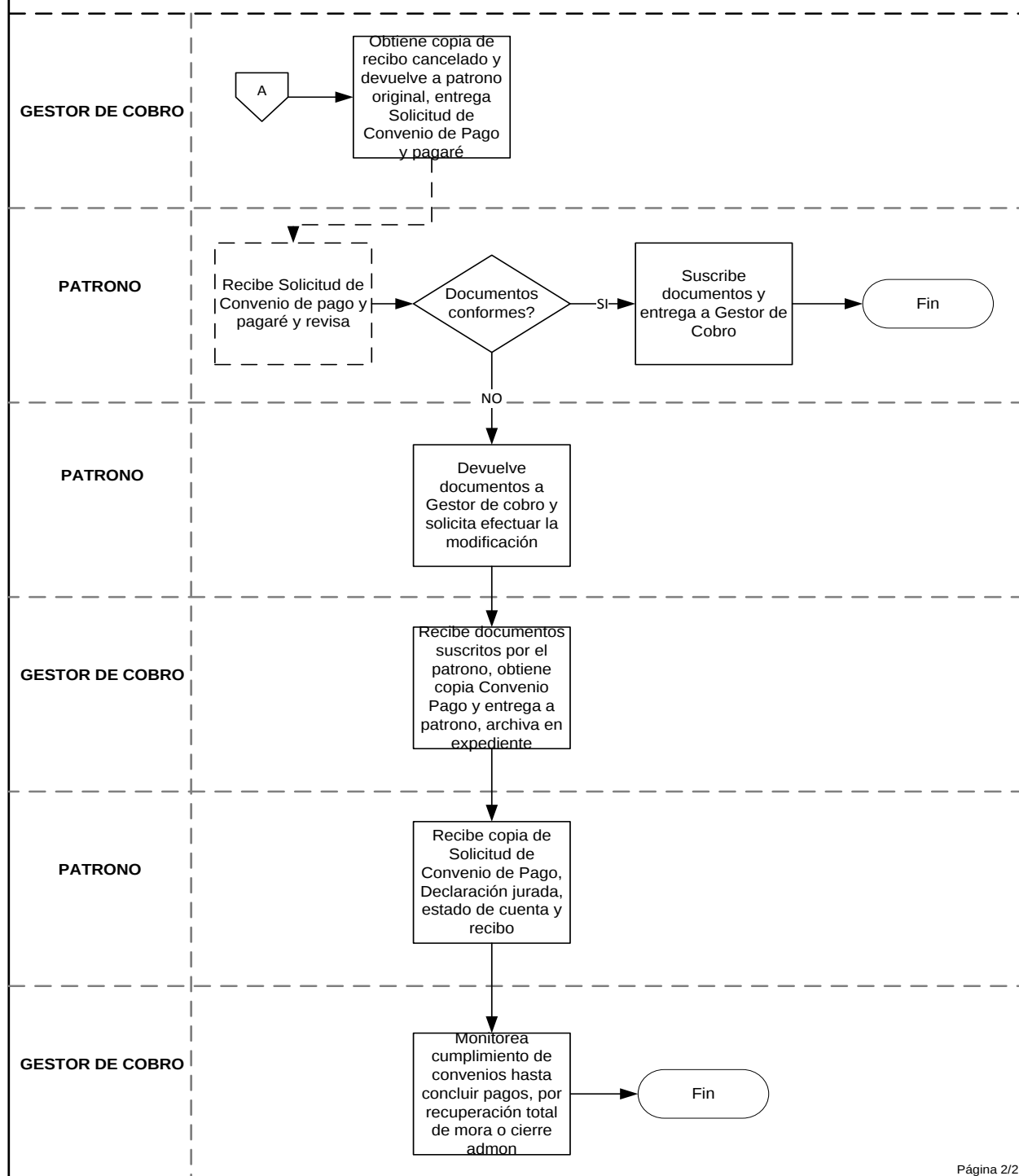
2.2.1.3 DIAGRAMA DE FLUJOS



Página 1/2



PROCEDIMIENTO 2.3: COBRO POR MORA TOTAL



Página 2/2



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.2.2 COBRO VÍA TRANSACCIÓN

2.2.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Todo Patrono que opte por el Convenio de Pago con exoneración de multas y recargos deberá cumplir con lo siguiente: no haber gozado de exoneración según la Política de Recuperación de Mora aprobada por el Consejo Directivo del año vigente.
2. En la Solicitud de convenio de pago se deberá detallar: Períodos en mora y correlativos de Planilla; en el caso que fueran muchos períodos ó correlativos, el estado de cuenta siempre formará parte integrante del convenio. El convenio deberá ser firmado por el patrono o representante legal debidamente acreditado.
3. Es responsabilidad del Gestor de Cobro firmar, sellar y detallar el monto a cancelar y monto a exonerar en el estado de cuenta.
4. En casos de pagos únicos realizados por el Patrono el Colaborador de Sección Administración y Gestión de Cobros, será responsable de revisar y elaborar la Hoja de Factibilidad y el Esquema de Transacciones, el cual será presentado para aprobación del Consejo Directivo.
5. En los casos de convenio con transacción de las sucursales administrativas, el Gestor de Cobro será el responsable directo, de enviar la documentación completa a Jefatura Administración Gestión de Cobro (Oficinas Administrativas).

2.2.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Patrono

1. Se presenta a Sección Administración y Gestión de Cobros y sucursales administrativas, para solventar la mora patronal existente.

Recepcionista

2. Verifica en Sistema Administración de Cartera, el Gestor de Cobro asignado a dicho patrono.
3. Elabora correlativo "control de visitas".
4. Traslada Patrono a Gestor de Cobro y entrega a éste el correlativo de control de visita.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Gestor de Cobro

5. Informa a patrono de la mora existente, luego dá a conocer las Políticas de Recuperación vigentes.
6. Consulta a Patrono si ha gozado de exoneración de multas y recargos anteriormente ó de acuerdo a Plan de Recuperación de Mora vigente, luego constata en Sistema de Cuenta Patronal para verificar lo expuesto por el Patrono; si ha gozado previamente de exoneración de multas y recargos, deberá optar por otra forma de pago (ver Procedimiento COBRO POR MORA TOTAL); asimismo verifica y pregunta al Patrono si presta algún bien o servicio al ISSS.
7. Verifica Estado de Cuenta, determina monto total de cotizaciones y por separado determina el monto total de multas y recargos, luego efectúa negociación de plazo y monto de cuota a cancelar.
8. Una vez acordado monto y plazo para el pago de la mora, solicita a Patrono documentos legales y obtiene fotocopia, según lo establece formulario denominado: Solicitud Convenio de Pago con exoneración de Multas y Recargos, tanto para persona natural como jurídica, ya sea por pago único o por cuotas.
9. Ingresa en Sistema Cuenta Patronal información relacionada con el pago inicial.
10. Remite a Patrono con Mandamiento de Pago a Sección Cajas a cancelar el pago inicial.

Patrono

11. Se presenta a Sección Cajas a cancelar el pago inicial.

Sección caja

12. Identifica a Patrono, procesa el pago y extrae del impresor el recibo de ingreso por el monto del pago inicial, estampándole el sello de cancelado posteriormente de haber recibido el valor correspondiente, entregándoselo a su vez al Patrono.

Patrono

13. Se presenta ante Gestor de Cobro² y entrega recibo cancelado.

Gestor de Cobro

14. Obtiene 3 fotocopias de recibo cancelado y le devuelve al Patrono el recibo original, además le entrega Solicitud de Convenio de Pago, Calendario de Fecha de Pagos

² Gestor de Cobros, Completa formulario en el sistema SOLICITUD DE CONVENIO DE PAGO, DECLARACIÓN JURADA y PAGARÉ mientras Patrono efectúa el pago inicial en Sección Cajas.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

(en caso que el pago realizado por el patrono fuera en cuotas), Declaración Jurada y Pagaré debidamente completado.

Patrono

15. Recibe solicitud de Convenio de Pago, Declaración Jurada, Calendario de Fecha de Pagos (en caso que el pago realizado por el patrono fuera en cuotas) y Pagaré, lo revisa que éste de acuerdo a lo negociado.
16. Si los documentos están conforme suscribe ambos documentos y los entrega a Gestor de Cobro,
17. Si los documentos no están conformes solicita efectuar la modificación.

Gestor de Cobro

18. Recibe documentos suscritos por el Patrono, obtiene una fotocopia del Convenio de Pago conformando dos juegos de documentos, uno llevará Convenio de Pago original, copia de recibo y Estado de Cuenta original; el segundo llevará copia de Convenio de Pago, Declaración Jurada y Estado de Cuenta.
19. Entrega a Patrono juegos que contienen: original de Convenio de Pago, Declaración Jurada, original de Estado de Cuenta, y fotocopia de recibo, y otro fotocopia de Convenio de Pago y Estado de Cuenta.

Patrono/Gestor de Cobros (Sucursales Administrativas)

20. Recibe los juegos de documentos descritos en el numeral anterior y los presenta a Unidad de Secretaría General, quien a su vez remite a División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.

División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

21. Recibe documentos de convenio de la Unidad de Secretaria para registro correspondiente y remite a Secretaria de Sección Administración y Gestión de Cobros.

Secretaria de Sección

22. Recibe documentos de convenio de pago, firma y sella de recibido, posteriormente remite a Colaborador Gestión de Cobros.

Colaborador Gestión de Cobro

23. Recibe convenio de pago (pago único y/o cuotas).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

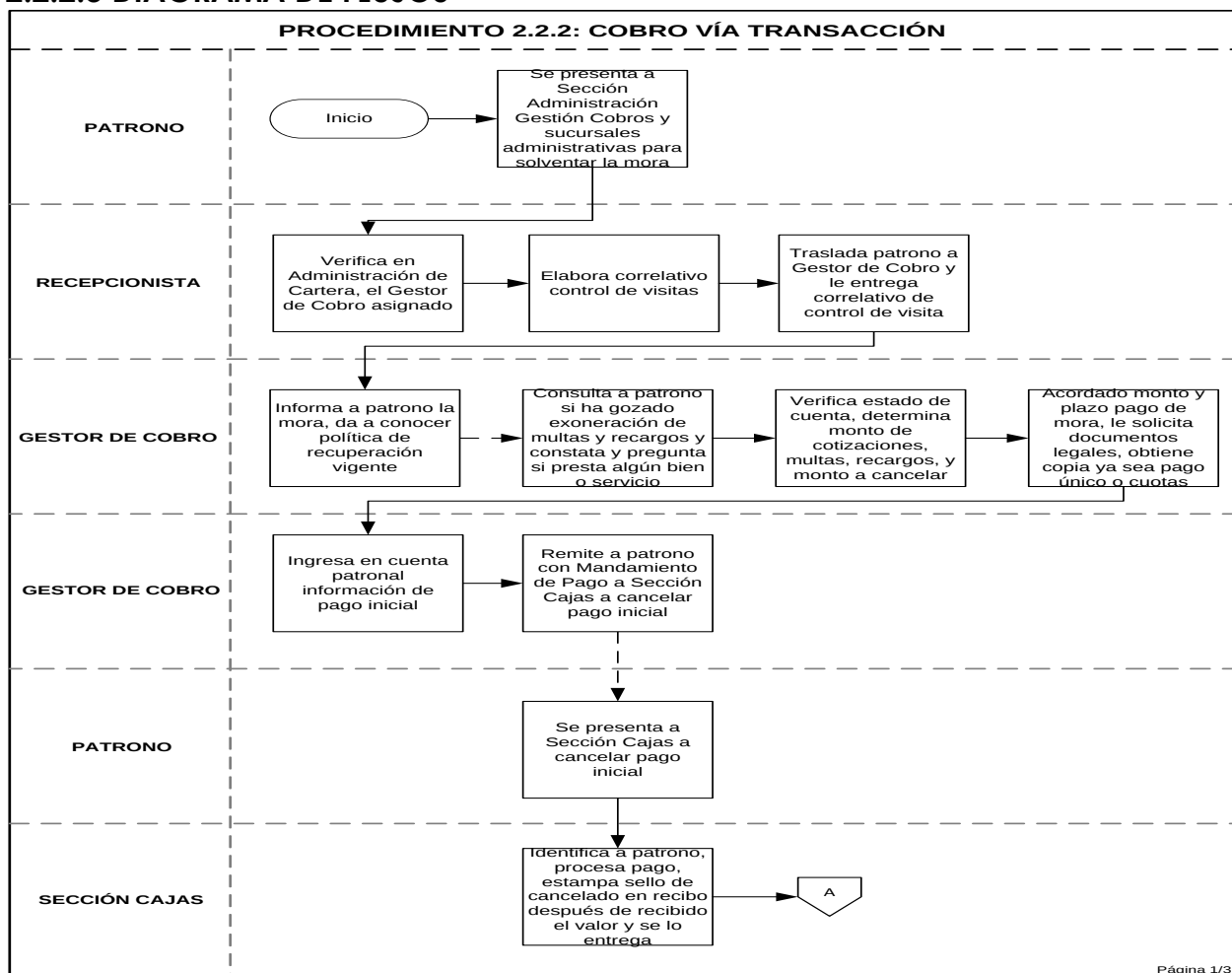
24. Corroborar información detallada en el convenio.

25. Asigna número correlativo al convenio (pago único y/o cuotas).

26. Registra datos en sistema informático en el aplicativo de inventario de convenio.

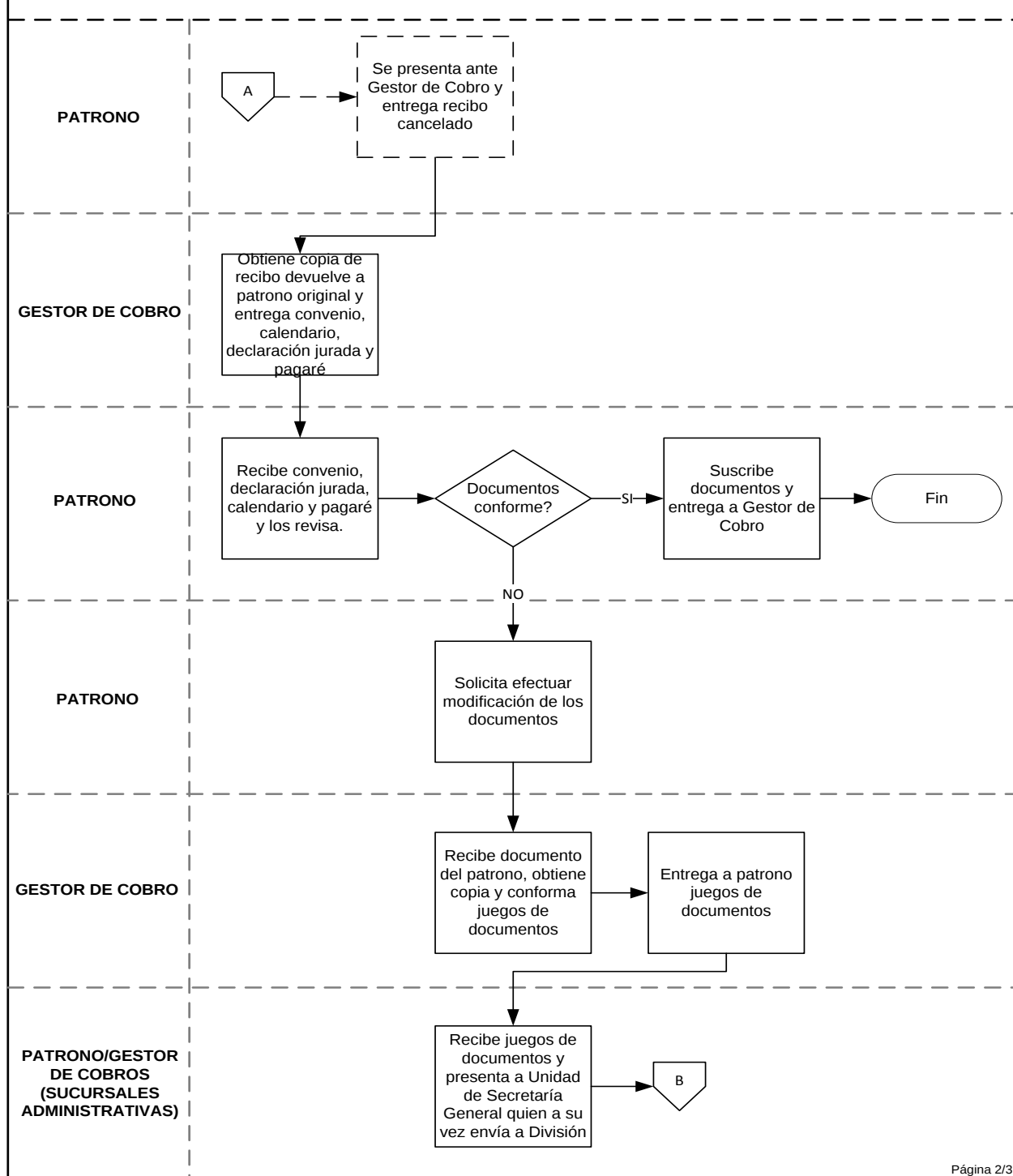
27. Archiva manualmente documentos (convenio original) en orden correlativo (según fecha de vencimiento de convenio).

2.2.2.3 DIAGRAMA DE FLUJOS





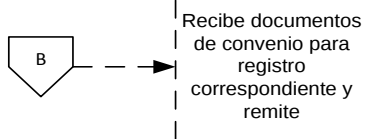
PROCEDIMIENTO 2.2.2: COBRO VÍA TRANSACCIÓN



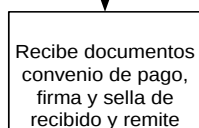


PROCEDIMIENTO 2.2.2: COBRO VÍA TRANSACCIÓN

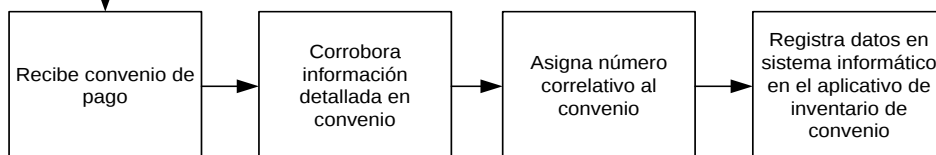
**DIVISIÓN
ASEGURAMIENTO,
RECAUDACIÓN Y
BENEFICIOS
ECONÓMICOS**



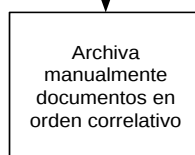
**SECRETARIA DE
SECCIÓN**



**COLABORADOR
GESTIÓN DE
COBRO**



**COLABORADOR
GESTIÓN DE
COBRO**



Fin



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.2.3 REGISTRO Y CONTROL DE CONVENIOS DE PAGO CON EXONERACION

2.2.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Para los Convenios de Pago cuya modalidad sea a través de pago único, el Gestor de Cobro deberá ingresar al Sistema Control de Convenios los datos siguientes: Asignación correlativa de convenio y fecha de inicio de convenio.
2. Existirá un archivo por pagos únicos y un archivo de Convenios de Pago por cuotas.

2.2.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaria Sección Administración y Gestión de Cobros/Gestor de Cobros (Sucursales Administrativas)

1. Recibe el juego presentado a Secretaría General que contiene original de solicitud de Convenio de Pago, original de Estado de Cuenta y fotocopia de recibo cancelado y traslada a Colaborador Sección Administración y Gestión de Cobro responsable de las transacciones.

Colaborador de Sección (encargado de transacciones)

2. Revisa uno a uno los Convenios de Pago verificando que cuadren los valores por los cuales se suscribió el convenio (pago único o por cuotas).
3. Asigna correlativo a Convenio de Pago por orden de llegada.
4. Ingresa en sistema informático los datos respectivos (ver norma 1 de este procedimiento).
5. Adjunta a Convenio de Pago el formulario de factibilidad de la transacción y la traslada a Gestor de Cobro.

Gestor de Cobro

6. Firma la factibilidad y devuelve a Colaborador de Sección (Encargado de transacciones)

Colaborador de Sección (Encargado de las Transacciones)

7. Entrega la factibilidad de transacción a Jefe de Sección para obtener el visto bueno.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación
--	---

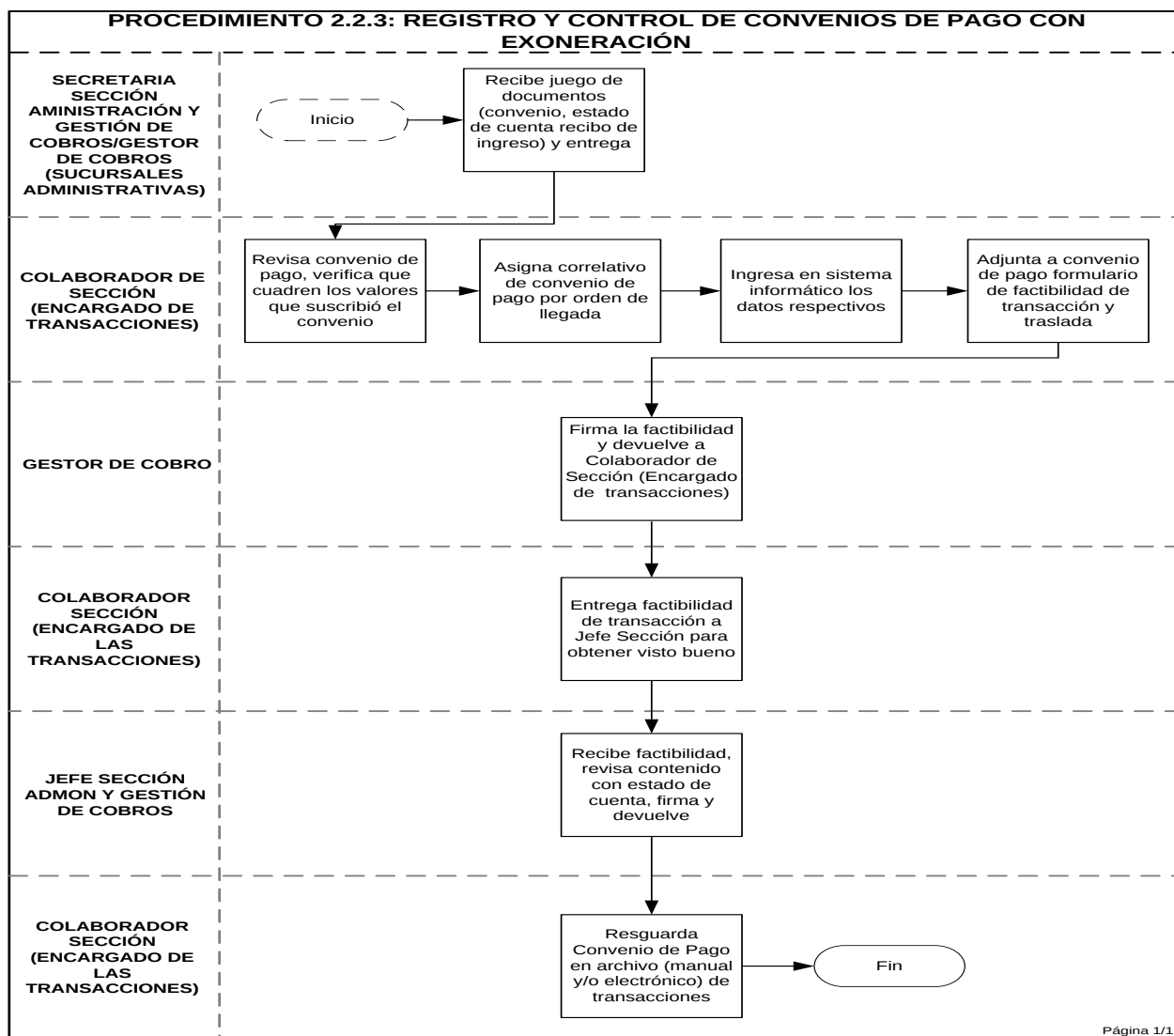
Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros

8. Recibe original y copia de factibilidad, revisa contenido del mismo con Estado de Cuenta y firma de Visto Bueno, devolviéndolos al Colaborador de Sección (Encargado de las Transacciones).

Colaborador de Sección (Encargado de Transacciones)

9. Resguarda Convenio de Pago en archivo (manual y/o electrónico) de transacciones.

2.2.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE CONVENIOS DE PAGO POR MORA PATRONAL

2.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El control de **Convenios con Exoneración**, deberá contener la información siguiente:
 - a. Número por orden correlativo
 - b. Número(s) patronal(es)
 - c. Nombre patronal
 - d. Tipo de exoneración: pago único ó pagos por cuotas
 - e. Número correlativo de convenio
 - f. Períodos y correlativos de planillas en mora
 - g. Fecha y hora de emisión de Estado de Cuenta detallando así: (DD/MM/AA) y (HH/MM/SS)
 - h. Fecha de recepción en Secretaría
 - i. Fecha de inicio de convenio detallando -día-mes-año (DD/MM/AA)
 - j. Fecha de finalización de convenio detallando -día-mes-año (DD/MM/AA)
 - k. Monto total de la mora negociada (Estado de Cuenta)
 - l. Monto total a cancelar (cotización y notas de cargo)
 - m. Monto total a exonerar (multas y recargos)
 - n. Monto del pago inicial (prima)
 - o. Número de cuotas negociadas
 - p. Forma de pago de cuotas negociadas (mensuales y con bienes inmuebles)
 - q. Condición de pago de cuotas: Prima, cuotas fijas, escalonadas.
 - r. Valor de cada cuota
 - s. Fechas de pago de cada cuota detallando -día-mes-año (DD/MM/AA)
 - t. Número de Cuotas pendientes de pagos
 - u. Monto total pendiente de pago
 - v. Número de Cuotas incumplidas
 - w. Monto de cuotas incumplidas
 - x. Número de Cuotas canceladas
 - y. Monto total cancelado (prima más cuotas)
 - z. Status de convenio (sin firma, firmado, incumplido, vencido y cancelado).
 - aa. Nombre del representante legal
 - ab. Nombre del contacto para pagos
 - ac. Número telefónico del patrono (celular y/o número de teléfono fijo)
 - ad. Correo electrónico de empresa o representante legal
 - ae. Fecha de cierre de cobro administrativo día-mes-año (DD/MM/AA)
 - af. Fecha de última cuota a cancelar, día-mes-año (DD/MM/AA)
 - ag. Indicación si es convenio renegociado estableciendo la palabra (SI/NO)
 - ah. Aviso de convenio cancelado totalmente día-mes-año (DD/MM/AA)



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2. Como resultado del control anterior se generarán una serie de informes de producción, seguimiento y de cumplimiento de pago de todos los convenios con exoneración.
3. El informe de producción deberá contener lo siguiente:
 - a. Encabezado del Informe
 - b. Número por orden correlativo
 - c. Nombre Patronal
 - d. Número(s) Patronal(es)
 - e. Total de mora según Estado de Cuenta
 - f. Monto a cancelar de una sola vez
 - g. Monto a cancelar por cuotas
 - h. Monto total del Convenio de Pago por cuotas
 - i. Monto del pago inicial
 - j. Monto de cada cuota
 - k. Número de cuotas negociadas
 - l. Cantidad total a exonerar
 - m. Fecha de inicio de Convenio detallando –día-mes-año (DD/MM/AA)
 - n. Fecha de finalización de Convenio detallando –día-mes-año (DD/MM/AA)
 - o. Totales generales de:
 - Monto total de la mora negociada (estado de cuenta)
 - Monto total a cancelar (cotización y notas de cargo)
 - Monto total a exonerar (multas y recargos)
 - Monto total a cancelar de una vez (pago único)
 - Monto de prima
 - p. Fecha de cierre de cobro administrativo día-mes-año (DD/MM/AA)
 - q. Fecha última de cuota a cancelar, día-mes-año (DD/MM/AA)
 - r. Aviso de convenio cancelado totalmente día-mes-año (DD/MM/AA)
 - s. Aviso de convenio incumplido por dos cuotas, indicando día-mes-año (DD/MM/AA) de la segunda cuota que quedo en mora.
4. El informe mensual de seguimiento de pago por cuotas de los Convenios con exoneración deberá contener lo siguiente:
 - a. Número por orden correlativo
 - b. Número(s) patronal(es)
 - c. Nombre patronal
 - d. Fecha de inicio de Convenio detallando –día-mes-año (DD/MM/AA)
 - e. Fecha de finalización de Convenio detallando –día-mes-año (DD/MM/AA)
 - f. Monto total de la mora negociada
 - g. Monto total a cancelar (cotización y notas de cargo)
 - h. Monto total a exonerar (multas y recargos)
 - i. Número de cuotas negociadas
 - j. Valor de cada cuota
 - k. Fechas de pago de cada cuota detallando –día-mes-año (DD/MM/AA)



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- l. Cuotas pendientes negociadas
 - m. Monto total pendiente de pago
 - n. Número de cuotas incumplidas
 - o. Monto de cuotas incumplidas
 - p. Nombre del representante legal
 - q. Nombre del contacto para pagos (contador, Administrador, etc)
 - r. Número telefónico de patrono (celular y/o número telefónico fijo)
 - s. Fecha de cierre de cobro administrativo –día-mes-año (DD/MM/AA)
 - t. Fecha última de cuota a cancelar día-mes-año (DD/MM/AA)
 - u. Aviso de Convenio cancelado totalmente día-mes-año (DD/MM/AA)
5. El informe de cumplimiento mensual de los Convenios cancelados con exoneración para tramitar Acuerdo de Consejo Directivo deberá contener la siguiente información:
- a. Encabezado del informe
 - b. Número por orden correlativo
 - c. Nombre Patronal
 - d. Número(s) patronal(es)
 - e. Total de mora según Estado de Cuenta
 - f. Cantidad a cancelar de una sola vez (pagos únicos)
 - g. Cantidad total a cancelar si es por cuotas, si éste es el caso se tendrá las subcolumnas siguientes:
 - Pago inicial (valor de prima)
 - Cantidad total cancelada por cuotas
 - Número de cuotas
 - Monto de cada cuota
 - h. Cantidad a exonerar en cada caso
 - i. Fecha de emisión de Estado de Cuenta.
 - j. Totales generales de:
 - Cantidad total de Estado de Cuenta (mora objeto del convenio)
 - Cantidad total cancelada de una sola vez (pagos únicos)
 - Cantidad total cancelada por cuotas
 - Cantidad total pagada inicialmente (valor de prima)
 - Cantidad total de valor de cuotas
 - Cantidad total a exonerar sub-totalizando por pagos únicos y por cuotas
 - Relación porcentual del monto total de Estado de Cuenta con la cantidad total cancelada de una vez por pagos únicos
 - Relación porcentual del monto total de Estado de Cuenta con la cantidad total cancelada por cuotas
 - Total de casos cancelados por pagos únicos
 - Total de casos cancelados por cuotas
 - Fecha de última cuota a cancelar día-mes-año (DD/MM/AA)
 - Aviso de convenio cancelado totalmente día-mes-año (DD/MM/AA)



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

6. Los Convenios sin exoneración generarán una serie de informes de producción, seguimiento y de cumplimiento de pago, de todos los convenios sin exoneración.
7. El control de Convenios sin exoneración deberá contener la información siguiente:
 - a. Número por orden correlativo.
 - b. Tipo de arreglo: Convenio sin exoneración, Convenio renegociado sin exoneración, y/o abono a mora
 - c. Períodos y correlativos de planillas en mora
 - d. Fecha y hora de emisión de Estado de Cuenta detallando así (DD/MM/AA) HH/MM/SS)
 - e. Monto de la prima
 - f. Forma de pago (cuotas negociadas: mensuales o con bienes inmuebles)
 - g. Tipo de cuotas (Prima, cuotas fijas, escalonadas)
 - h. Número de Cuotas incumplidas
 - i. Monto total cancelado (prima más cuotas)
 - j. Status de convenio (sin firma, firmado, incumplido, vencido y cancelados)
8. El informe mensual de producción deberá contener la siguiente información:
 - a. Encabezado del informe.
 - b. Número correlativo ordenado por mes de celebrado el convenio
 - c. Número(s) patronal(es)
 - d. Nombre patronal
 - e. Total de mora según estado de cuenta
 - f. Monto total del convenio de pago por cuotas
 - g. Monto del pago inicial
 - h. Monto de cada cuota
 - i. Número de cuotas negociadas
 - j. Fecha de inicio de convenio detallando día-mes-año (DD/M/AA)
 - k. Fecha de finalización de convenio detallando día-mes-año (DD/MM/AA)
 - l. Totales generales de:
 - Monto total de la mora a cancelar (estado de cuenta)
 - Monto de prima
 - Número de cuotas negociadas
 - Monto total de cuotas negociadas.
 - m. Fecha de cierre de cobro administrativo día-mes-año (DD/MM/AA)
 - n. Fecha de última cuota a cancelar día-mes-año (DD/MM/AA)
 - o. Aviso de Convenio cancelado totalmente día-mes-año (DD/MM/AA)
9. El control de Convenios sin exoneración que será utilizado por el Call Center, deberá contener la información siguiente:
 - a. Número(s) patronal(es)
 - b. Nombre patronal



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- c. Fecha de inicio de Convenio detallando día-mes-hora (DD/MM/AA)
 - d. Fecha de Finalización de Convenio detallando día-mes-hora (DD/MM/AA)
 - e. Monto total de la mora negociada (Estado de Cuenta)
 - f. Número de cuotas negociadas
 - g. Valor de cada cuota
 - h. Fechas de pago de cada cuota detallando día-mes-año (DD/MM/AA)
 - i. Cuotas pendientes negociadas
 - j. Monto total pendiente de pago
 - k. Monto de cuotas incumplidas
 - l. Número de cuotas canceladas
 - m. Nombre del representante legal
 - n. Nombre de contactos para pagos (contador, Administrador, etc)
 - o. Número telefónico de patrono (celular y/o teléfono fijo).
 - p. Fecha de cierre de cobro administrativo día-mes-año (DD/MM/AA)
 - q. Fecha de última cuota a cancelar día-mes-año (DD/MM/AA)
 - r. Aviso de Convenio cancelado totalmente día-mes-año (DD/MM/AA)
10. El Gestor de Cobro deberá actualizar permanentemente el sistema en función de las gestiones que realice con cada Patrono, tanto en el Sistema Administración de Cartera como en el expediente de gestión.
11. El Gestor de Cobro deberá dar seguimiento a la cartera de patronos en mora asignada.
12. Cuando un convenio de pago presente 2 o más cuotas incumplidas, el registro Administración de Cartera, el Gestor de Cobro asignado deberá generar un Aviso de Cobro por el incumplimiento, para que éste sea enlazado al correo electrónico del Patrono o bien para que se imprima y se le haga llegar al Patrono (en el caso que éste no tenga correo electrónico). Asimismo el sistema deberá emitir un aviso cuando el Convenio se cancele en su totalidad.
13. El Gestor de Cobro podrá emitir, en caso requerido, un reporte del Sistema en Excel, actualizado de todos los Convenios de pago, con el monto acumulado de lo cancelado y el saldo pendiente a cancelar; éste deberá incluir lo siguiente:
- a. Fecha de inicio de Convenio detallando día-mes-año (DD/M/AA)
 - b. Fecha de finalización de Convenio detallando día-mes-año (DD/MM/AA)
 - c. Monto total de la mora negociada a cancelar (estado de cuenta)
 - d. Monto total a cancelar (cotización y notas de cargo)
 - e. Monto total a exonerar (multas y recargos, cuando aplique)
 - f. Monto de prima
 - g. Número de cuotas negociadas
 - h. Forma de pago: (cuotas negociadas: mensuales o con bienes inmuebles)
 - i. Condición de cuotas (Prima, cuotas fijas, escalonadas).
 - j. Valor de cada cuota



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- k. Fechas de pago de cada cuota detallando día-mes-año (DD/MM/AA)
- l. Cuotas pendientes de pago.
- m. Monto total pendiente de pago
- n. Número de Cuotas incumplidas
- o. Monto de cuotas incumplidas
- p. Número de cuotas canceladas
- q. Monto total cancelado (prima más cuotas)

2.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestor de Cobro

1. Verifica en Sistema que los pagos se hayan realizado en la fecha pactada en el Convenio.
2. Efectúa recordatorios telefónicos al patrono (mínimo tres en caso que el Patrono no se presente en la fecha pactada).
3. Si aún con los recordatorios telefónicos el Patrono no realiza los pagos, envía aviso de incumplimiento.
4. Si Patrono se presenta a cancelar cuotas pendientes a Sección Administración y Gestión de Cobros, verifica monto de la cuota e ingresa información al Sistema Administración de Cartera, relacionada con el pago del Patrono.
5. Solicita a Patrono cancelar cuota en Sección Cajas, previa emisión de Mandamiento de Pago.

Patrono

6. Se presenta a la Sección Cajas a cancelar cuota.

Sección caja

7. Identifica a Patrono, procesa el pago y extrae del impresor el recibo de ingreso por el monto de la cuota, estampándole el sello de cancelado posteriormente de haber recibido el valor correspondiente, entregándoselo a su vez al Patrono.

Patrono

8. Se presenta ante el Gestor de Cobro y entrega recibo cancelado

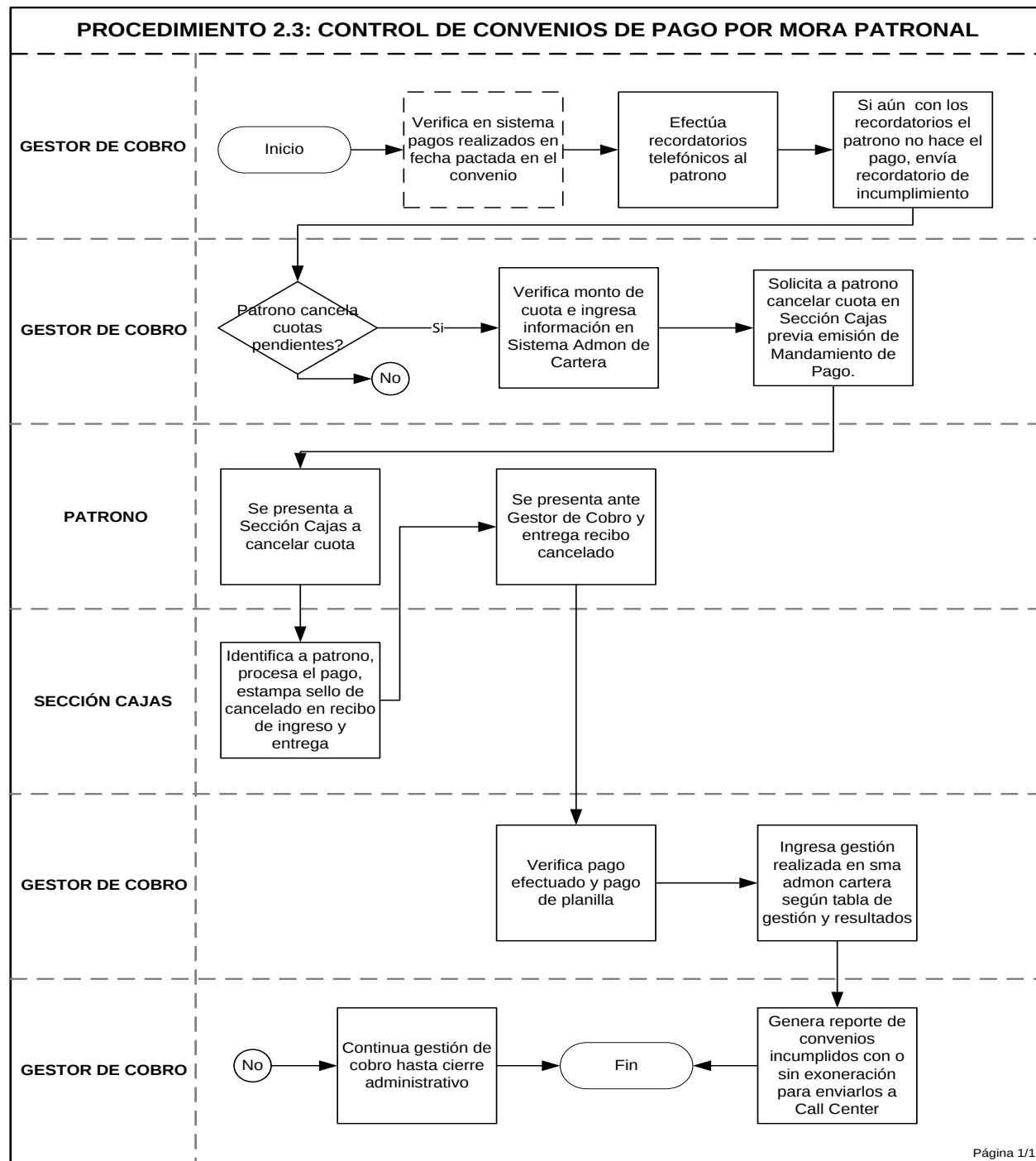
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Gestor de Cobro

9. Verifica pago efectuado y pago de planilla en vigencia, (exclusivo para convenios de pago celebrado entre el ISSS y el patrono, como resultado de una mora patronal).
10. Ingresa la gestión realizada en el Sistema de Administración de Cartera de conformidad a la tabla de gestión y resultados.
11. Genera al cierre del mes, un reporte en Excel que contenga los Convenios incumplidos con o sin exoneración para enviarlos al Call Center (ver procedimiento cobro con apoyo del Call Center).
12. Si el patrono no se presenta a cancelar cuotas pendientes, continúa con la gestión de cobro hasta el cierre administrativo (ver procedimiento cierre administrativo y preparación de expediente jurídico).



2.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.4 PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE ACUERDO ANTE CONSEJO DIRECTIVO PARA LAS EXONERACIONES DE MULTAS Y RECARGOS

2.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Colaborador de Gestión de Cobro encargado de transacción deberá realizar corte de los convenios cumplidos cada último de mes.
2. La documentación que será generada para realizar el trámite del Proyecto de Acuerdo ante el Consejo Directivo son: a) Proyecto de Acuerdo para aprobación de solicitudes de exoneración, b) Listado resumen de transacción, c) Esquema de transacción (anexa a solicitud presentada por el Patrono), d) Presentación de las solicitudes de transacción, e) Informe Ejecutivo, f) Cartas (Director General y Secretario General), G) Memorando para el Asesor del Director General.
3. El listado resumen de transacción deberá contener: Número correlativo de la transacción, Número patronal, Nombre de Patrono, Número de carta, fecha de la Unidad de Secretaria General (fecha en que recibe el convenio), cotizaciones, multas y recargos a exonerar, tipo de transacción, monto de prima, número de cuotas, valor cuotas, fecha de inicio y fecha de finalización de convenio, periodo inicial y final de la mora, total estado de cuenta y total general de: Cotizaciones, multas y recargos, prima, valor cuotas, y total estado de cuenta. Detallando la fecha de emisión del listado y la identificación del informe de conformidad a la Política de que se trate. Este listado deberá ser firmado por la Jefatura de Sección Administración y Gestión de Cobros.
4. El esquema de transacción y factibilidad por cada solicitud, deberá contener lo siguiente; Nombre y Número Patronal, número de cliente, número de referencia o asignación, forma de pago, número del Acuerdo con el cual se aprobó la política que se aplica; Resumen de transacción que contenga: conceptos, valores a cancelar y a exonerar, los totales, la fecha de emisión de Estado de Cuenta, fecha de carta, nombre y firma de la Jefatura de Sección Administración y Gestión de Cobros.
5. El proyecto de Acuerdo para aprobación de solicitudes de exoneración, debe contener: a) Breve descripción del punto, b) Considerandos, c) Sugerencias del Proyecto de Resolución, y d) Las personas a convocar para efectuar la presentación del punto.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Colaborador de Sección

1. Verifica en el Sistema Cuenta Patronal los Patronos que han cumplido con los Convenios de Pago correspondiente al período a informar.
2. Genera el esquema de transacción y factibilidad (por cada Patrono), efectúa cuadratura de los valores pagados contra los valores detallados en la Solicitud de Convenio de Pago firmado.
3. Estampa sello de cancelado y fecha de cancelación en el convenio original
4. Incorpora número de Acuerdo de Consejo Directivo y genera listado resumen de transacción en función a los Patronos que cumplieron los Convenios de Pago, de acuerdo a las Políticas vigentes para ese período (Este paso se ejecutará de acuerdo a los convenios cumplidos y las políticas en las cuales fueron formalizados los convenios de pago).
5. Extrae de Archivo de transacciones, las solicitudes de Convenio de Pago con exoneración de multas y recargos (original) presentada a Secretaria General, y adjunta los esquemas de transacción, genera listado resumen de transacciones y conforma expediente ordenándolo en función del listado resumen de transacción.
6. Elabora Proyecto de Acuerdo para aprobación de solicitudes de exoneración y Presentación.
7. Traslada expediente de transacciones, Proyecto de Acuerdo y presentación a Jefe de Sección, para revisión.

Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros

8. Revisa que todas las transacciones estén de conformidad al listado resumen, firma cada uno de los esquemas de transacción y el listado resumen; además, revisa el Proyecto de Acuerdo y contenido de la presentación.
9. Si hay observaciones en los documentos devuelve a Colaborador de Sección encargado de transacciones para su corrección.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

10. Si no hay observaciones en los documentos, envía a Jefe de Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación, la documentación siguiente: a) Proyecto de Acuerdo, b) Presentación impresa y por correo electrónico, c) Listado resumen de transacción; todo ello con nota de remisión a la jefatura de la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicas.

Jefe Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación.

11. Recibe documentación y presentación descrita anteriormente, revisa y entrega a Secretaria para remisión a Jefatura de la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicas.

Jefe División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

12. Revisa documentación y presentación, firma el proyecto de acuerdo y presentación impresa, envía a Subdirección Administrativa para aprobación y éste la hace llegar a Consejo Directivo.

Consejo Directivo

13. Da por recibido la documentación y autoriza las solicitudes de exoneración de multas y recargos de patronos que han cumplido con el pago del 100% de las cotizaciones en mora.

Unidad de Secretaría General

14. Elabora Acuerdo de Consejo Directivo aprobando las solicitudes de transacciones y la remite con copia de antecedentes, a la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicas.

Jefe División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

15. Traslada Acuerdo y copia de antecedentes a Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación.

Jefe Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

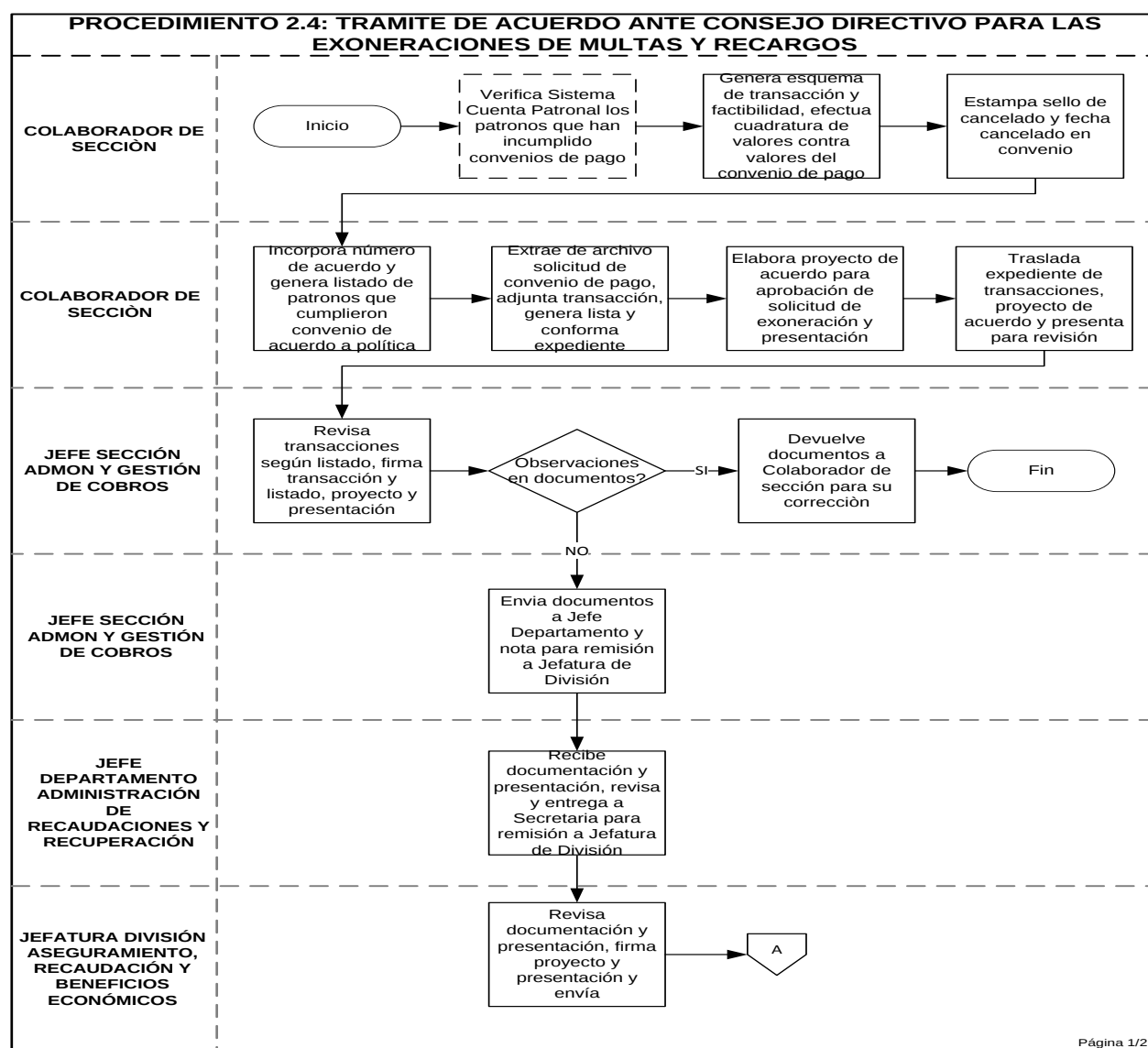
16. Margina Acuerdo de Consejo Directivo y copia de antecedentes a Sección Administración y Gestión de Cobros.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Jefe Sección Administración Gestión de Cobros

17. Envía Acuerdo de Consejo Directivo y expedientes conteniendo solicitudes originales de transacción a Sección Administración de Cuentas por Cobrar para que sean aplicadas a los Estados de Cuenta de los Patronos que cumplieron con los convenios de pago aprobados.

2.4.3 DIAGRAMA DE FLUJO

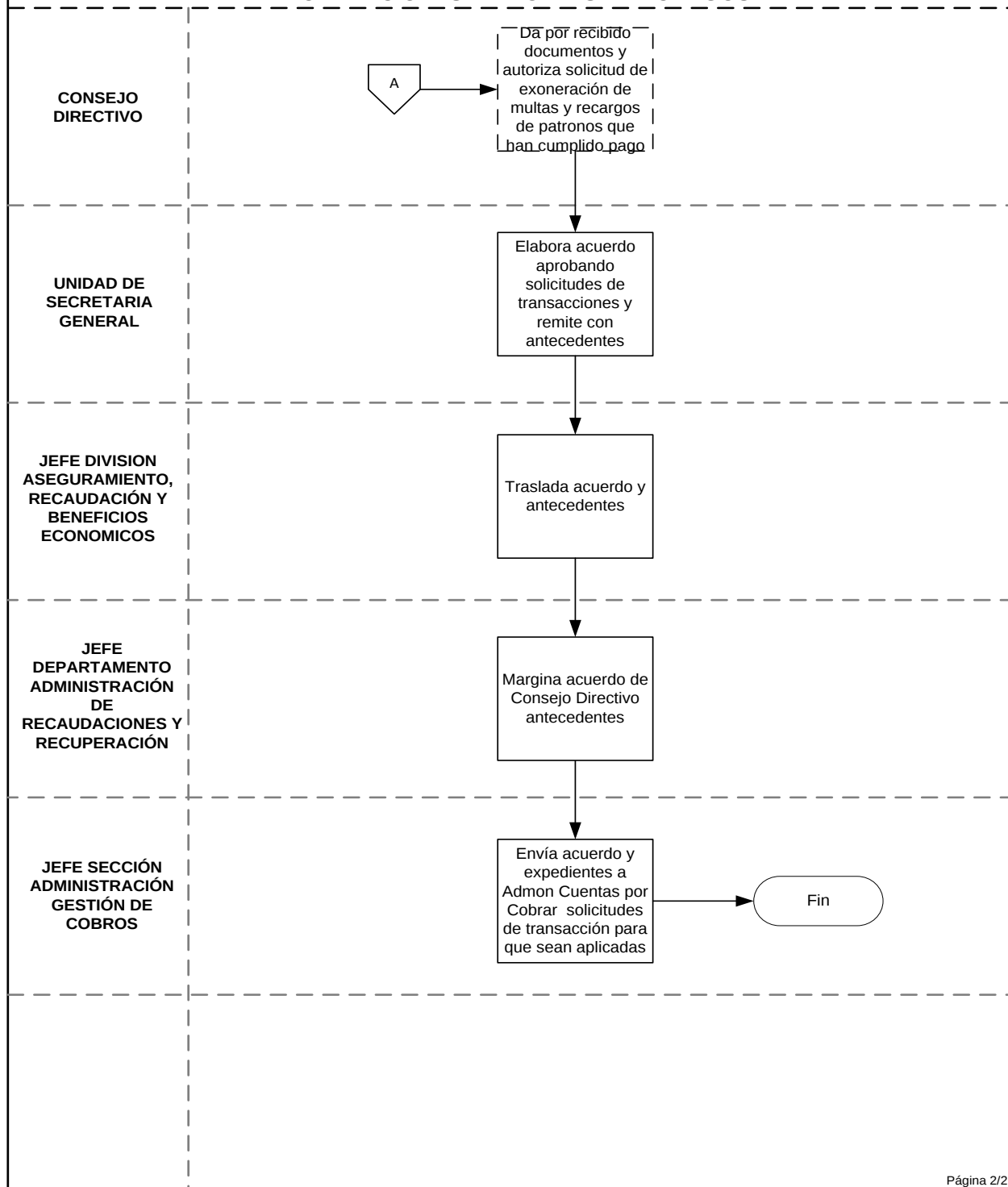




NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

**PROCEDIMIENTO 2.4: TRAMITE DE ACUERDO ANTE CONSEJO DIRECTIVO PARA LAS
EXONERACIONES DE MULTAS Y RECARGOS**





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.5 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE CUENTA

2.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Todo patrono que demuestre con evidencia física en original y copia de pagos realizados y no aplicados en el Sistema Cuenta Patronal, deberá ser tramitado su descargo, previa verificación a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar ó en su defecto en la Sección Control de Ingresos, de igual manera se procederá en sucursales administrativas.
2. Cuando el patrono presente pruebas de los pagos realizados y que estén detallados en el Estado de Cuenta como Mora, el Gestor de Cobro deberá consultar el Sistema de Control de Ingresos y si éste está registrado como cancelado, deberá imprimir pantalla de consulta, la cual contendrá, entre otros: Número de nota de abono bancaria, fecha de pago, banco y monto cancelado. Esto aplica solo cuando los períodos en mora correspondan del año 2000 a la fecha.
3. Si el pago no aplicado corresponde a un período anterior al año 2000, sólo se deberá anexar copia de planilla ó recibo con una leyenda donde conste que el Gestor de Cobro ha confrontado la copia de recibo de pago cancelado, con el original, además de un memorando solicitando actualización de Estado de Cuenta a Sección Administración de Cuentas por Cobrar.
4. El Gestor de Cobro dará seguimiento a los casos enviados para actualización en el Sistema Cuenta Patronal.

2.5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestor de Cobro

1. Informa a patrono sobre la mora reflejada en el Sistema de Cuenta Patronal, ya sea por medio: telefónico, escrito, publicación, en persona, visita domiciliar, etc.

Patrono

2. Se presenta a Sección Administración y Gestión Cobros con documentos probatorios de pago relacionado con la mora informada.

Gestor de Cobro

3. Si la documentación no corresponde a los períodos detallados en el Estado de Cuenta, regresa documentación a patrono.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

4. Si la documentación corresponde a los períodos detallados en el Estado de Cuenta, obtiene fotocopia de ésta y firma de recibido.
5. Verifica en el Sistema Cuenta Patronal (módulo 27 que corresponde a Control de Ingresos) que aparezca reflejado el pago que respalda la documentación presentada por el patrono.
6. Imprime del Sistema Cuenta Patronal el Estado de Cuenta y la pantalla de consulta del módulo que corresponde a Control de Ingresos (en caso que no aparezca reflejado el pago que respalda la documentación del patrono).
7. Completa Memorando (formulario "actualización de estado de cuenta (AE/CXC, **anexo 3**)" anexándole la pantalla de consulta y demás documentos, entregándolo a Secretaria de Sección.

Secretaria de Sección

8. Recibe Memorando, formulario completo y documentación anexa, y lo entrega a Jefe de Sección.

Jefe Sección Administración y Gestión Cobros

9. Recibe Memorando completo y documentación anexa, revisa, firma y entrega, a Secretaria de Sección.

Secretaria de Sección

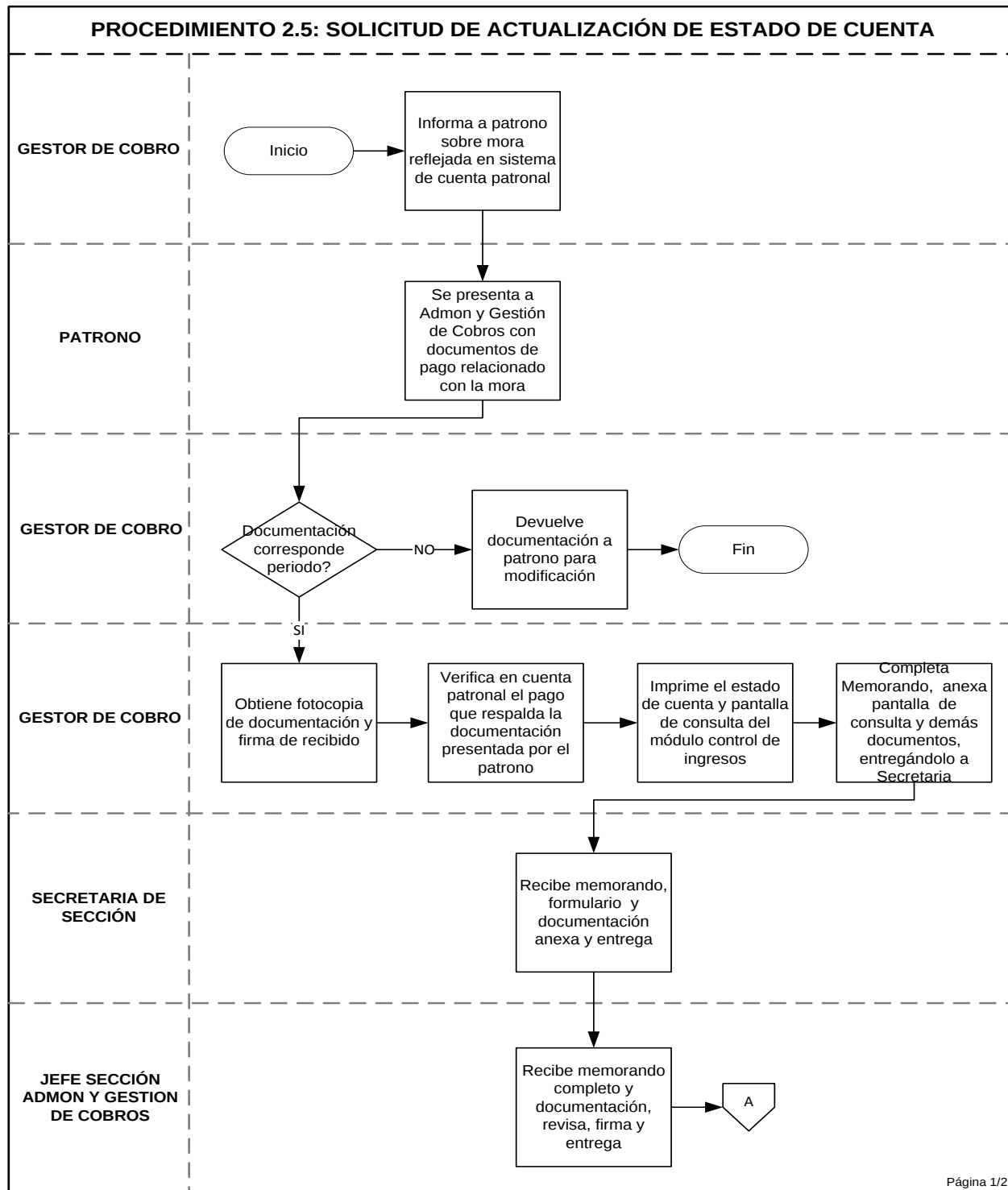
10. Recibe Memorando firmado y demás documentos anexos, estampa sello de Sección y luego envía original y copia a Sección Administración de Cuentas por Cobrar, recibíéndole en la copia, la cual será entregada al Gestor de Cobro.

Gestor de Cobro

11. Archiva fotocopia de Memorando, y documentos anexos en orden correlativo y por cada expediente de patrono.



2.5.3 DIAGRAMA DE FLUJOS





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

PROCEDIMIENTO 2.5: SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE CUENTA

**SECRETARIA
SECCIÓN**

A

Recibe memorando
firmado y
documentos,
estampa sello,
envía a Admon
Ctas por Cobrar y a
Gestor de Cobros

**GESTOR DE
COBROS**

Archiva copia de
meorando y
documentos anexos
por cada
expediente de
patrono

Fin

Página 2/2



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.6 PROCEDIMIENTO COBRO CON APOYO DEL CALL CENTER

2.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Call Center apoyará en la Gestión de Cobro a nivel nacional de todos aquellos casos que no poseen arreglos de pago y su monto sea hasta de \$500.00 (menor cuantía), convenios de pago incumplidos y recordatorio de fecha de pago a los Patronos que han formalizado arreglo de pago.
2. El Colaborador de la Sección Administración y Gestión de Cobro será el responsable de generar el archivo electrónico según sea el caso, haciéndolo llegar y recibiendo los resultados obtenidos de las gestiones realizadas por el Call Center.
3. Los Archivos electrónicos generados como de menor cuantía e incumplimiento de pago deberán de contener la información siguiente: Número patronal, nombre del patrono, monto total adeudado, Número telefónico y dirección del patrono, además de una columna de observaciones.
4. Todo reporte de convenios incumplidos, vencidos, recordatorio de pago de cuotas, deberán contener la siguiente información: Número patronal, nombre del patrono, monto total adeudado, Número telefónico, dirección del patrono, Número de cuotas incumplidas y el monto al que ascienden dichas cuotas.
5. La gestión que realiza el Call Center deberá ser apoyada con Script (mensaje de cobro emitido para el patrono dependiendo del tipo de cobro) elaborado para tal efecto.
6. El Colaborador de la Sección Administración y Gestión de Cobro será el responsable de elaborar Informe de Gestión de Cobro por vía Call Center, el cual es autorizado por el Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro y Jefe División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos.
7. Será responsabilidad de la Recepcionista entrevistar al Patrono para determinar notificación de gestión de cobro a través "Call Center", en caso de ser afirmativa la respuesta, esta asigna el caso en sistema y entrega a Gestor de Cobro, caso contrario asigna en sistema por orden de gestor para ser atendido.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro

1. Ingresa al Sistema Cuenta Patronal, selecciona el tipo de gestión de mora y genera el Reporte de Mora Patronal, el cual se descompone por montos y periodos de la deuda, los casos de menor cuantía (se envían a Call Center), actividad económica activa y zona geográfica de influencia.
2. Realiza control de calidad a cada archivo electrónico generado y agrega una columna para controlar los pagos que se reciban con el apoyo del Call Center.
3. Revisa que el Script que se enviará a Call Center por cada archivo electrónico corresponda con la gestión a realizar.
4. Envía Script y archivo electrónico a través de correo Institucional al Call Center y se notifica a Gestor de Cobro de Sección Administración y Gestión de Cobros y Sucursales Administrativas.

Call Center

5. Revisa contenido del archivo electrónico recibido y el Script enviado por el Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros, posteriormente realiza la labor encomendada, informando diariamente y/o semanal, según la complejidad de los archivos electrónicos. Los resultados obtenidos serán remitidos a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros y Gestor de Cobros.

Patrono

6. Se presenta a Sección Administración y Gestión de Cobros y/o Sucursales Administrativas para verificar la deuda (retirar el estado de cuenta el cual incluye el monto adeudado para ser cancelado y/o presentar documentos probatorios de pago).

Gestor de Cobro

7. Atiende al patrono, verifica en sistema el status del patrono e indica los montos y periodos en mora.
8. Elabora Reporte semanal de gestiones y resultados de mora patronal realizado.

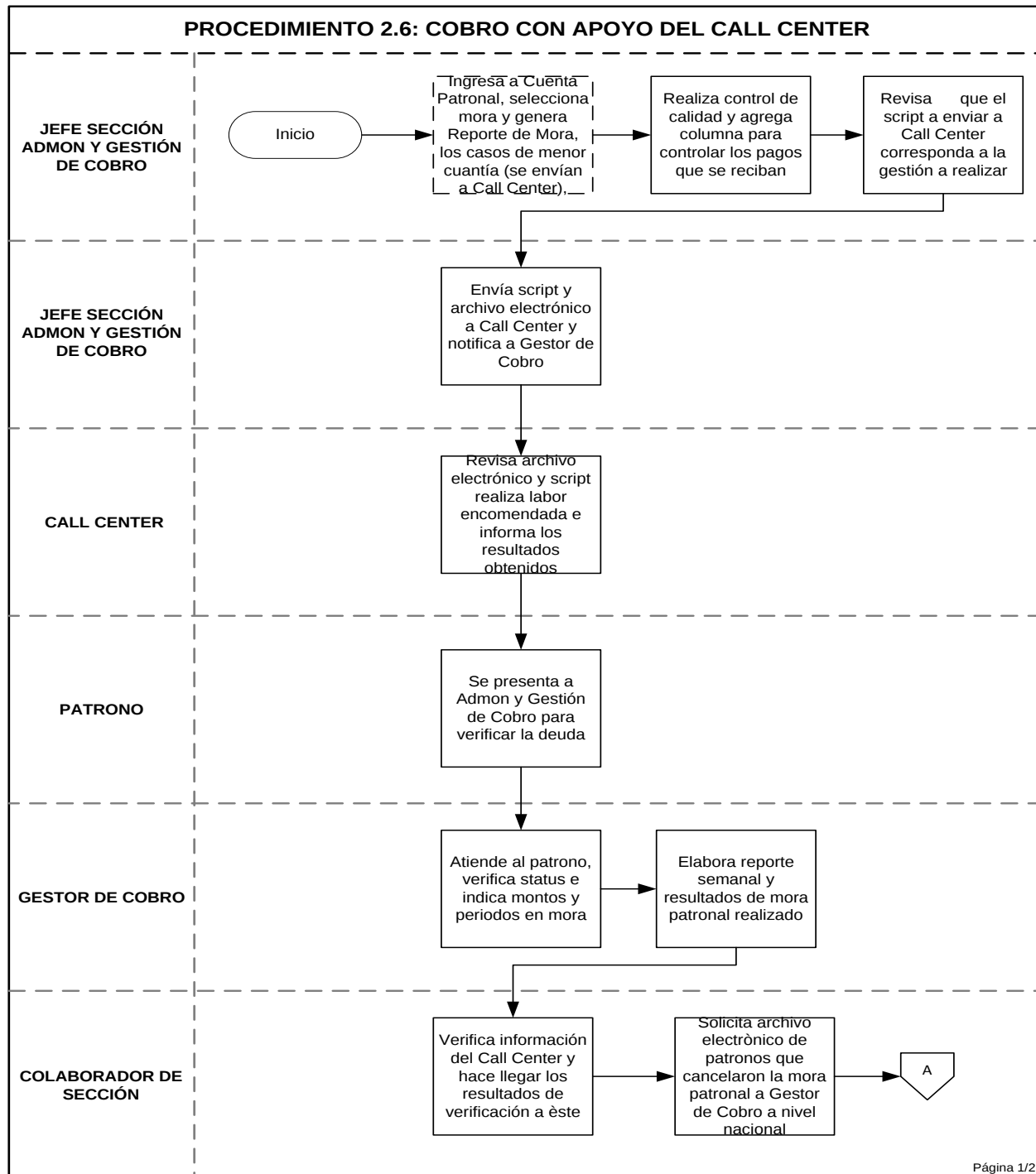
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Colaborador de Sección

9. Verifica la información facilitada por el Call Center en función a la gestión realizada; al mismo tiempo, hace llegar los resultados de la verificación a éste.
10. Solicita archivo electrónico de patronos que cancelaron la mora patronal a Gestores de Cobros a nivel nacional.
11. Integra archivo electrónico de mora patronal.
12. Elabora Informe de Gestión de Cobro de Mora Patronal Vía Call Center.
13. Envía (a fin de mes) por medio de correo electrónico al Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros el informe de gestión de los resultados de recuperación de mora mensual y el reporte de los pagos recibidos con el apoyo de Call Center.



2.6.3 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

PROCEDIMIENTO 2.6: COBRO CON APOYO DEL CALL CENTER

COLABORADOR DE
SECCIÓN

A

Integra archivo
electrónico de mora
patronal

Elabora Informe de
Gestión de Cobro
de Mora Patronal
Via Call Center

COLABORADOR DE
SECCIÓN

Envía al Jefe
Admon y Gestión
de Cobros el
informe de
recuperación de
mora y el reporte de
los pagos recibidos

Fin

Página 2/2



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.7 PROCEDIMIENTO CIERRE ADMINISTRATIVO Y PREPARACIÓN DE EXPEDIENTE JURÍDICO

2.7.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Se entenderá por Cierre Administrativo el proceso que realiza el Gestor de Cobro a nivel nacional después de haber agotado las gestiones de cobro administrativas (llamadas telefónicas, notificaciones de Cobro por escrito, publicaciones, a través de medios de comunicación escritas, visita domiciliar a patrono, entre otros) sin obtener resultados positivos.
2. El Cierre Administrativo podrá realizarse por las siguientes causas: a) por resistencia del Patrono al pago de la Mora, b) Por requerimiento de la Fiscalía General de la República y c) Por cierre inminente de operaciones del Centro de Trabajo.
3. Como resultado del Cierre Administrativo se remite a la Unidad Jurídica, dependencia responsable de establecer la vía de cobro de la mora patronal. Las cuales podrá ser: a) la Presentación de Demanda de Juicio Ejecutivo Civil ante los Juzgados correspondientes (mora impuesta por el Departamento de Inspección y/o mora no contemplada en la modificativa del Art. 245 del Código Penal) y b) la Presentación de la denuncia ante la Fiscalía General de la República,
4. La conformación del expediente patronal deberá contener: a) Hoja de datos generales del representante legal, firmada por el Gestor de Cobro y Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobro, donde conste el nombre, número Patronal, periodo en mora, correlativo de planilla de cotizaciones de facturación directa o en su defecto correlativo de inspección (mora impuesta por el Departamento de Inspección), dirección del patrono, dirección del representante legal y número telefónico del centro de trabajo, entre otros, b) Fotocopias de las cartas de cobro realizadas al patrono debidamente firmadas por Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobro y Gestor de Cobro, c) Fotocopia simple de las "Hojas de Gestión" contenidas en el expediente respectivo; d) Fotocopia del Aviso de Inscripción Patronal, e) Periodos a cobrar (incluidos en el Estado de Cuenta actualizado al cierre administrativo); f) Estado de Cuenta de la mora a denunciar, g) Acta de Visita domiciliar realizada al patrono.
5. La Conformación del expediente del Cierre Administrativo será responsabilidad de la Sección Administración y Gestión Cobros; sin embargo, cuando se trate de Patrono cuya responsabilidad de recuperación corresponda a las Sucursales Administrativas, éstas harán llegar la siguiente documentación: a) Hoja de datos generales del representante legal, firmada por el Gestor de Cobro, En las Sucursales Administrativas será el Director de la misma quien firme el Cierre Administrativo y Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobro, en el caso de remisión de documentos a Unidad



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Jurídica (oficinas centrales administrativas), donde conste el nombre y número Patronal, dirección y número telefónico del centro de trabajo, entre otros, b) Fotocopias de las cartas de cobro realizadas al patrono debidamente firmadas por Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobro y Gestor de Cobro, c) Fotocopia simple de las "Hojas de Gestión" contenidas en el expediente respectivo; d) Fotocopia del Aviso de Inscripción Patronal, e) Periodos a cobrar; f) Estado de Cuenta de la mora a denunciar, g) Acta de Visita domiciliar realizada al patrono.

6. Todo caso Cerrado Administrativamente y su respectivo expediente que sea enviado al Cobro por la Vía Judicial, quedará bajo la custodia y resguardo confidencial en el archivo de la Sección Administración y Gestión de Cobros. En caso que el expediente sea requerido por autoridades superiores y/o Unidad Jurídica para consulta o préstamo deberá coordinarse con el Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros, a fin de que, previa a la presentación de la demanda o denuncia, el Apoderado del ISSS se documente sobre el caso.
7. Una vez iniciado el trámite de cobro por la Vía Judicial, la Unidad Jurídica será responsable de remitir mensualmente, informe consolidado de los casos que tienen bajo su responsabilidad a la Sección Administración y Gestión de Cobros; así como, a la División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos, debiendo identificarse por el tipo de Acción Legal interpuesta.
8. La Unidad Jurídica será responsable de remitir las actas Administrativas o Judiciales oportunamente a la Sección Administración y Gestión de Cobros donde conste la Conciliación o Arreglo de Pago efectuado con el Patrono ante la Fiscalía General de la República o Juzgados correspondientes, donde se detalle las condiciones de pago acordada.
9. Por su parte la Sección Administración y Gestión de Cobros deberá informar oportunamente a la Unidad Jurídica todo incumplimiento de compromiso de pago relacionado con el numeral anterior, a fin de que se siga las acciones correspondientes; de igual forma, comunicará sobre los pagos efectuados por el Patrono.
10. Una vez judicializado y conciliado el caso será la Unidad Jurídica (Colaborador Jurídico) la dependencia responsable de realizar los cobros patronales por el valor total de la deuda incluyendo otros regímenes.
11. Será atribución del Gestor de Cobro (Encargado de otras recuperaciones) informar mensualmente a Unidad Jurídica de todos los pagos que se han recibido y que están en proceso de cobro judicial.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.7.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Gestor de Cobro

1. Informa a Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros sobre los casos que serán Cerrados Administrativamente y entrega expedientes a Secretaria.

Secretaria de Sección

2. Revisa información que conforma expediente y pasa a Jefe Sección Administración y Gestión Cobros.

Jefe de Sección Administración y Gestión Cobros

3. Revisa y analiza conjuntamente con el Gestor de Cobro el expediente de gestión relacionado con el caso.
4. Determina si el caso será enviado a Cobro por la Vía Judicial, dando las instrucciones respectivas en forma verbal.

Gestor de Cobro

5. De acuerdo con Instrucciones recibidas procede a: Registrar en Sistema Administración de Cartera, las opciones por las cuales esta efectuando el Cierre Administrativo, imprime "Hoja de traslado de casos a Cobro Judicial " y solicita Visto bueno del Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros.

Secretaria de Sección

6. Recibe Cierre Administrativo de caso de cobro por la vía judicial, realiza control de calidad y devuelve a Gestor de Cobros para firma.

Gestor de Cobros

7. Firma Cierre Administrativo para cobro por vía judicial y devuelve a Secretaria.

Secretaria de Sección

8. Recibe y envía caso de Cierre Administrativo de cobro por vía judicial a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Jefe de Sección Administración y Gestión de Cobros

9. Firma de visto bueno el caso de Cierre Administrativo de cobro por vía judicial y entrega a Secretaria.

Secretaria de Sección

10. Realiza fotocopiado de caso de Cierre Administrativo de cobro por vía judicial.
11. Elabora de nota de remisión de todos los casos de Cierre Administrativo de cobro por vía judicial, adjunta original y copia de todos los cierres administrativos y envía a Unidad Jurídica, quien firmará de recibido y devuelve nota de remisión de los casos y copia de cada uno de los cierres administrativo a Secretaria.
12. Recibe de Unidad Jurídica nota de remisión firmada y copia de cada uno de los casos remitidos.
13. Gestiona copia de nota de remisión y la entrega a Recepcionista.

Recepcionista

14. Recibe copia de nota de remisión e ingresa en SAFISSS las iniciales JR (caso de patrono que esta en proceso de cobro judicial) y devuelve a Secretaria de Sección.

Secretaria de Sección

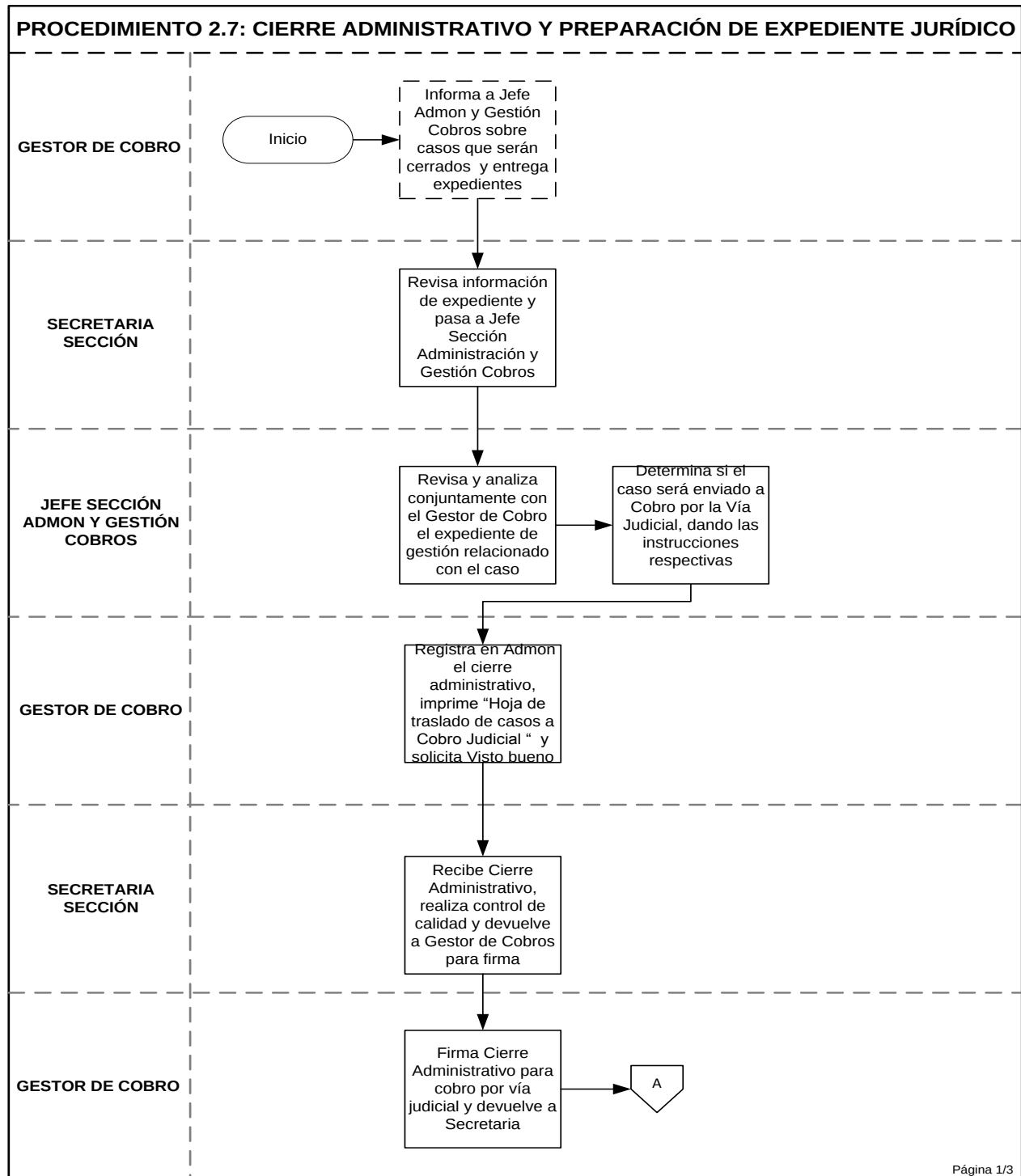
15. Entrega a Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones administrativas) copia de nota de remisión firmada y copia de cada uno de los cierres administrativos, expediente patronal. (si son patronos asignados en cartera de gestores de San Salvador, si fuesen de sucursales solamente el cierre administrativo)

Gestor de Cobro (Encargado de otras recuperaciones administrativas)

16. Identifica con código CJ todos los periodos de planilla que el patrono tiene en mora y que están incluidos en el cierre administrativo.
17. Integra y anexa cada hoja de cierre administrativo en expediente de cobro judicial.
18. Actualiza el inventario del control de todos los casos que se encuentran en proceso judicial.
19. Archiva, custodia y resguarda el Expediente de Cobro Administrativo.

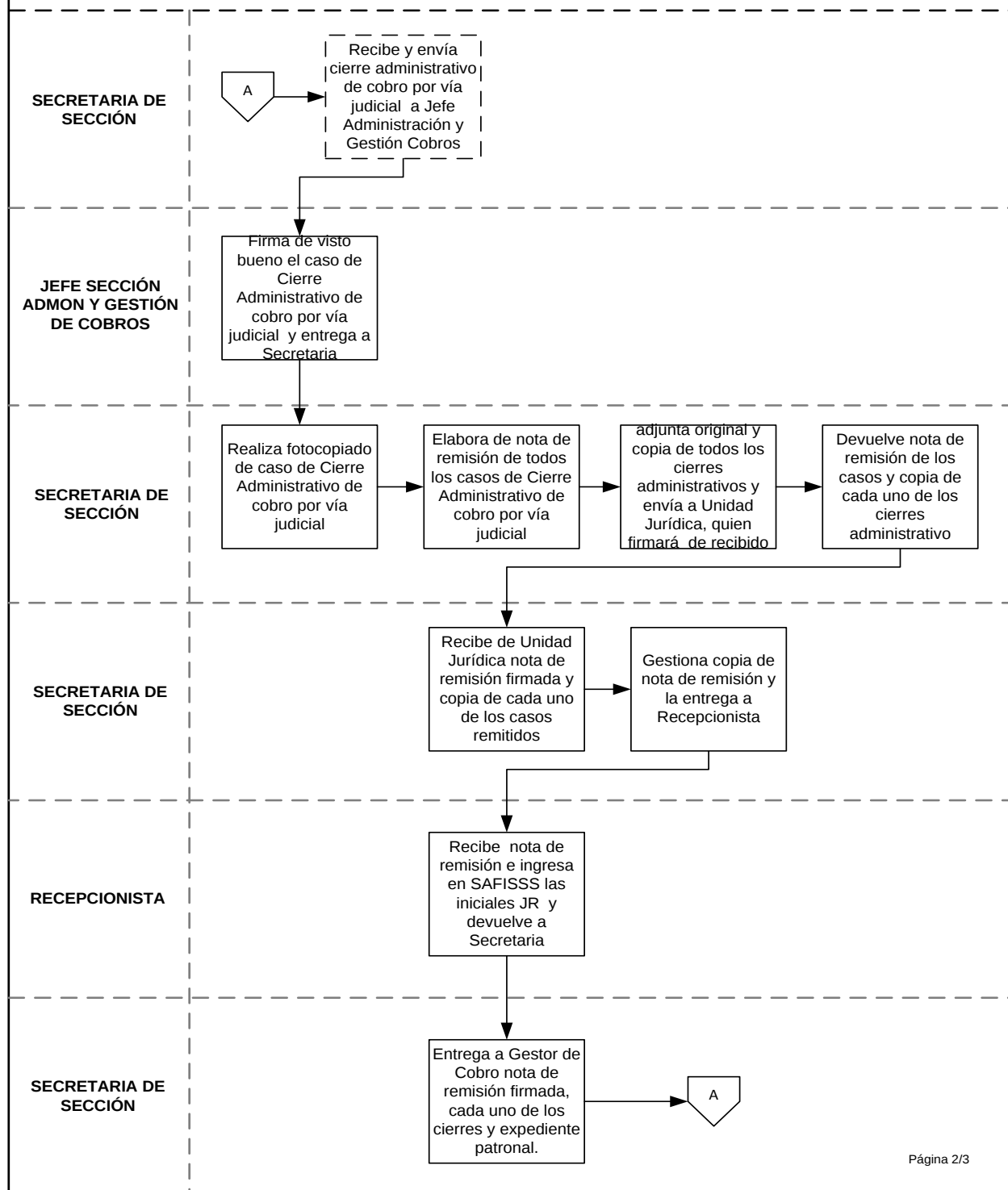
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos Administración y Gestión de Cobros
	DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

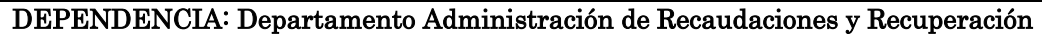
2.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO 2.7: CIERRE ADMINISTRATIVO Y PREPARACIÓN DE EXPEDIENTE JURÍDICO







NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.8 PROCEDIMIENTO OTRAS RECUPERACIONES ADMINISTRATIVAS

2.8.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Se entenderá por Otras Recuperaciones Administrativas, los cobros siguientes: Faltantes de Activo Fijo e Inventario, Pago por Simulación Laboral o Fraudes Laborales, Análisis Químicos de Calidad, Multas por Incumplimiento de Contrato, Arrendamiento de cafeterías, kioscos y maquinas dispensadoras de bebidas (café, gaseosas, chocolates, jugos, sopas, entre otros) y alimentos (boquitas, galletas, pan dulce, entre otros), pagos por procesos judiciales, Seguros Institucionales (robos, hurtos, incendios, entre otros), cobros para el Fondo de Protección de los trabajadores del ISSS (alquiler de local, agua, etc), Servicios médicos a beneficiarios de empleados, Efectividad de garantía por incumplimiento de contrato, Suministro a la Unidad de Pensiones (vigilancia externa, imprenta, etc).
2. El Gestor de Cobro será responsable de elaborar un expediente de cobro administrativo por cada uno de los arrendamientos, UPISSS, Fondo de Protección, análisis de calidad y aporte del estado al régimen de salud.
3. Todo expediente de cobro administrativo deberá estar debidamente foleado y archivado en forma numérica.
4. Se emitirán como máximo tres notificaciones de cobro administrativo a los involucrados, las cuales podrán ser realizadas en forma escrita y/o verbal.
5. Los casos de multa por incumplimiento de contrato, efectividad de garantía, servicios médicos a beneficiarios de empleado serán atendidos por la Recepcionista de Sección, quien remitirá a Gestor de Cobros responsable para los trámites respectivos.
6. El primer día hábil de cada mes el Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones Administrativas), deberá enviar Informe de pago otras recuperaciones correspondientes al mes anterior a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro.
7. El jefe Sección Administración y Gestión de Cobro será responsable de Consolidado el Informe de Recuperación de Mora Patrona y remitirlo a División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.8.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Sección

1. Recibe documentos de cobro administrativos (Facturación) de la Sección Control de Costos.
2. Revisa, registra y envía documentos de cobro administrativo a Jefe Sección Administración y Gestión de Cobros.

Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro

3. Recibe y margina documentos de cobro administrativo a Gestor de Cobro.

Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones Administrativas)

4. Conformar un expediente de cobro administrativos
5. Elaborar notificación de cobro y envía a dependencias involucradas (UPISSS, Fondo de Protección, arrendatarios y empleados del ISSS).
6. Recibe copia de notificación de cobro
7. Archiva notificación de cobro en expediente de cobro administrativo respectivo.

Patrono

8. Se presenta a cancelar cobro administrativo con Recepcionista de Sección.

Recepcionista

9. Solicita número patronal, notificación de cobro administrativo y/o recibo de ingreso de mes anterior.
10. Consulta en sistema la aplicación de cobro administrativo.
11. Remite a Patrono con Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones Administrativas).

Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones Administrativas)

12. Verifica en el sistema el número patronal, elabora mandamiento de pago y lo entrega al patrono para que efectúe el pago en Sección Cajas.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: Manual de Normas y Procedimientos
Administración y Gestión de Cobros

DEPENDENCIA: Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

13. Gira instrucciones a Patrono para que retorne con Recibo de Ingresos emitido por Sección Cajas.

Patrono

14. Se presenta nuevamente a Sección Administración y Gestión de Cobros.

Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones Administrativas)

15. Verifica que ha sido emitido correctamente el Recibo de Ingreso.

16. Si el Recibo de Ingreso esta incorrecto, Indica a patrono regresar a Sección para modificación del mismo.

17. Si el Recibo de Ingreso esta correcto, anota en copia de mandamiento de pago el número de recibo de ingreso y número de registro contable.

18. Archiva mandamiento de pago en expediente correspondiente según fecha de ingreso de la documentación.

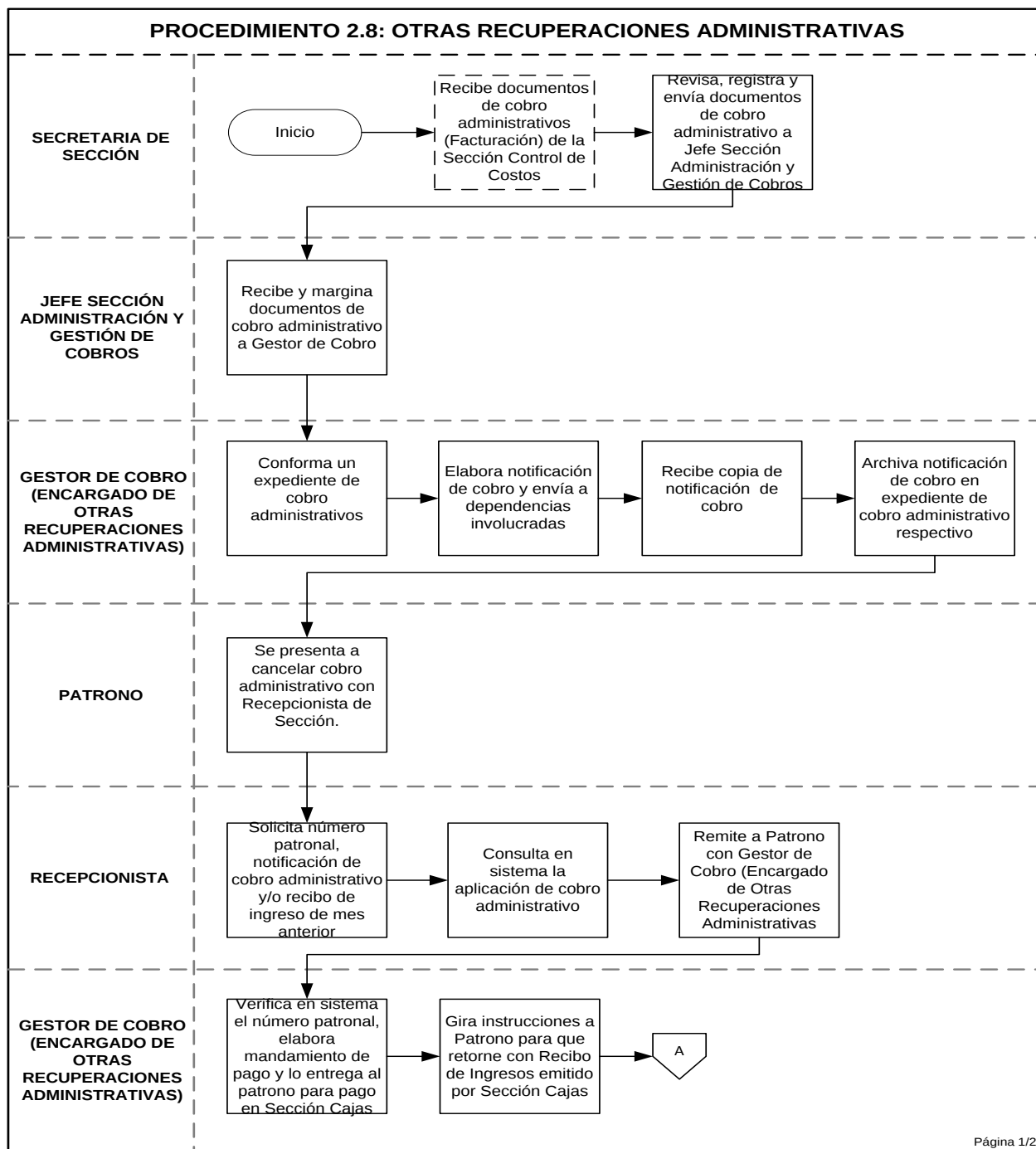
19. Elabora y remite el Informe Mensual de Pagos de Otras Recuperaciones a Jefe Sección Sección Administración y Gestión de Cobro.

Jefe Sección Administración y Gestión de Cobro

20. Remite informe Consolidado Mensual de Pagos de Otras Recuperaciones a Jefe División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.



2.8.3 DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO 2.8: OTRAS RECUPERACIONES ADMINISTRATIVAS

