



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS**

JULIO 2011

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CONTROL DE INGRESOS

Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: JULIO 2011

AUTORIZADO POR:



Lic. Nuria Zuleyma Hernández Jiménez
Jefa División Aseguramiento,
Recaudaciones Y Beneficios Económicos



Lic. Cecilia C. Rodas Zúñiga
Jefa Unidad de Planificación
y Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Licda. Gloria E. Alfaro
Jefe de Sección Control de Ingresos



Ing. Jorge E. Mancia
Jefe Depto. Administración de
Recaudaciones y Recuperación



Ing. Jorge A. Baires
Jefe Sección Normas y manuales

ELABORADO POR:



Ing. Pedro Henriquez
Analista de Desarrollo Institucional



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

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.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Licda. Gloria E. Alfaro	Ing. Pedro Henriquez	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 Ordenes de Devolución”.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN.....	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	3
1. Introducción	6
2. Uso y Actualización.....	6
3. Objetivo del Manual.....	7
4. Marco Legal	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	8
1. Descripción del Proceso	8
1.1 Objetivo del Proceso	8
1.2 Normas Generales	8
2. Procedimientos incluidos	10
2.1 Recepción, Grabación y Generación de Data para Impresión de Planillas.....	10
2.1.1 Normas Específicas	10
2.1.2 Descripción del Procedimiento.....	14
2.1.3 Diagrama de Flujo	19
2.2 Distribución de Planillas.....	22
2.2.1 Normas del Procedimiento	22
2.2.2 Descripción del Procedimiento	24
2.2.3 Diagrama de Flujo	25
2.3 Recepción y Grabación de Ingresos.....	26
2.3.1 Normas Específicas	26
2.3.2 Descripción del Procedimiento.....	26
2.3.3 Diagrama de Flujo	28
2.4 Reemisión de Planillas y Recibos.....	29
2.4.1 Normas Específicas	29
2.4.2 Descripción de Procedimiento	30
2.4.3 Diagrama de Flujo	31
2.5 Elaboración de Planilla Complementaria.....	32
2.5.1 Normas Específicas	32
2.5.2 Descripción del Procedimiento.....	33
2.5.3 Diagrama de Flujo	35
2.6 Elaboración de Planillas de Inspección	36
2.6.1 Normas Específicas	36
2.6.2 Descripción del Procedimiento.....	36
2.6.3 Diagrama de Flujo	38
2.7 Elaboración de Certificaciones de Derechos y Cotizaciones Provisionales, de Reposición y por Reemisión	39
2.7.1 Normas Específicas	39
2.7.2 Descripción del Procedimiento.....	41
2.7.3 Diagrama de Flujo	43
2.8 Captación de Ingresos por Cotización de Pensionados (AFP'S y SPP), Pensiones por Riesgos Profesionales y Cotización de "Afiliados" que Opten por la Devolución o Asignación por Invalidez, Viudez o Vejez en Seis Anualidades.	44
2.8.1 Normas Específicas	44
2.8.2 Descripción del Procedimiento.....	44
2.9 Elaboración de Notas de Abono y Órdenes de Devolución	47
2.9.2 Descripción del Procedimiento	53
2.9.3 Diagrama de Flujo	57



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – 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 Específicas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, de fecha Mayo 2008 en su Art. 52 "Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación"; 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 auditorías 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.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un acuerdo de Dirección General que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los Procesos actualizados a los tenedores del Manual, para ello existe un registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la creación del documento y quiénes participaron en la elaboración del mismo; además contará con otro apartado que muestra el registro de

**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

actualizaciones que indica igualmente quiénes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

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 ISSS Mayo 2008
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
Art. 102
- ✓ Acuerdo de Dirección General No. 2008-01-0026
Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Gestión de Calidad Institucional.
- ✓ Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social.



CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1 Objetivo del Proceso

Registrar en los Sistemas Informáticos de Control de Ingresos y SAFISSS, 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. A falta de presentación de Planillas Mensuales durante el período hábil establecido, el ISSS procederá a elaborar Planillas de oficio, tomando como base la información del mes anterior.
3. 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. La Planilla de oficio será generada por las Sección Control de Ingresos y áreas de Cotizaciones del ISSS hasta tres meses consecutivos, posteriormente se notificará al Departamento de Afiliación e Inspección en el caso de San Salvador y al área de Inspección de las Oficinas Administrativas del interior del País, para que investiguen la causa o razón por la cual el Patrono no ha presentado Planilla.
 - Se entenderá por planilla Manual, cuando el Patrono o su representante, presente los cambios en relación al mes anterior, mediante el formulario de Planilla Preelaborada para el Pago Mensual de Cotizaciones con Facturación Directa Régimen de Salud, en forma física.
 - Se entenderá por Planilla Mecanizada, cuando el Patrono o su representante, presente los cambios en relación al mes anterior, a través de un medio magnético, tal como: Diskette, CD, memoria USB, correo electrónico, etc. En este caso, deberá presentar, además del medio magnético, el resumen de la información contenida en éste y el formulario de Planilla preelaborada para el Pago Mensual de Cotizaciones con Facturación Directa Régimen de Salud.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

3. Las Dependencias Institucionales autorizadas para la recepción y procesamiento de Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud son:
 - Sección Control de Ingresos, Oficinas Administrativas San Salvador.
 - Área de Cotizaciones, Oficinas Administrativa Santa Ana.
 - Área de Cotizaciones, Oficinas Administrativa Sonsonate.
 - Área de Cotizaciones, Oficinas Administrativa Usulután.
 - Área de Cotizaciones, Oficinas Administrativa San Miguel.
4. La Sección Control de Ingresos y áreas de Cotizaciones, recepcionarán Planilla original para el procesamiento de los cambios y generación de la nueva Planilla, entregando copia celeste al Patrono con sello y fecha de recepción.
5. Con el objeto de agilizar la recepción y distribución de las Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales del presente manual), podrán apoyarse en los diferentes Centros de Atención (Unidades Médicas), a fin de facilitar a los Patronos dichos trámites en lugares cercanos a su domicilio.
6. El registro y control de los ingresos en concepto de Cotizaciones, estará centralizado en la Sección Control de Ingresos, Oficinas Administrativas Centrales.
7. Los lineamientos en cuanto a la recepción, 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 al ISSS.
8. Podrán aceptarse Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, fuera del período hábil y procesarse sin la debida sanción (multas y/o recargos) siempre que se de cumplimiento a lo regulado en el "Manual Causales de Inaplicabilidad de algunas Multas y Recargos a Patronos incorporados al Sistema de Pago de Planilla Preelaborada con Facturación Directa", autorizado mediante Acuerdo D.G. N° 2004-05-0378 de fecha 27 de mayo de 2004.
9. Cuando se recepcionen Planillas sin cambios y el Patrono manifieste olvido de haberlos reportado, y sea necesario efectuarlos, éste deberá realizarlo hasta que reciba la nueva Planilla, previa cancelación del costo por la reemisión o impresión de la misma.
10. Al finalizar el procesamiento de Planillas de cada período (tercera semana), se solicitará a la División de Informática la generación del archivo que contenga todos los Patronos y Trabajadores que han sido reportados en Planilla sin número de afiliación, el cual será remitido posteriormente a la Sección Aseguramiento para los fines correspondientes.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2. Procedimientos incluidos

- 1.0 Recepción, Grabación y Generación de Data para Planillas.
- 2.0 Distribución de Planillas.
- 3.0 Recepción, Grabación y Cierre de Ingresos.
- 4.0 Reemisión de Planillas y Recibos.
- 5.0 Elaboración de Planillas Complementarias.
- 6.0 Elaboración de Planillas de Inspección.
- 7.0 Elaboración de Certificaciones de Derechos y Cotizaciones Provisionales (CDC), por Reposición o Reemisión.
- 8.0 Captación de Ingresos por Cotización de Pensionados (AFP'S y SPP), Pensiones por Riesgos Profesionales y Cotización de "Afiliados" que Opten por la Devolución o Asignación por Invalidez, Viudez o Vejez en Seis Anualidades.
- 9.0 Elaboración de Notas de Abono y Órdenes de Devolución.

2.1 Recepción, Grabación y Generación de Data para Impresión de Planillas.

2.1.1 Normas Específicas

1. Al recepcionar Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, el Colaborador de Control de Ingresos ó Colaborador de Área de Cotizaciones en las Oficinas Administrativas del interior del País, deberá verificar que ésta corresponda al período que está recepcionando, si no corresponde estampará el sello "Recibido Planilla con Multa fuera de Período Hábil". Al mismo tiempo verificará si dicha Planilla contiene nombre, firma y sello del Patrono o su representante. En caso de que la Planilla presentada no esté completa deberá devolverla para cumplir con lo solicitado.
2. La Sección Control de Ingresos Oficinas Administrativas Central y Oficinas Administrativas del interior del País, recibirán y procesarán las solicitudes de elaboración de Planillas de los últimos seis periodos a la fecha solicitada, cuando las solicitudes sean anteriores al período mencionado, el Patrono deberá solicitarla al Departamento de Afiliación e Inspección o área de Inspección de las Sucursales Administrativas correspondientes.
3. Se recepcionarán Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud de forma Manual o Mecanizada, en las ventanillas habilitadas en las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual).
4. A toda Planilla Mensual de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, que se recepcione deberá estampársele sello de recepción y fecha, según sea el caso (período vigente o extemporáneo).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

5. Podrán recepcionarse en los Centros de Atención (Unidades Médicas), Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud Mecanizadas, en este caso se obviará la verificación previa del contenido recibido en el dispositivo magnético.
6. Los Centros de Atención (Unidades Médicas) que apoyan la recepción de Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud deberán enviarlas para su procesamiento, a la Dependencia Institucional autorizada que corresponda (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual) a más tardar el siguiente día hábil después de haberlas recepcionado, caso contrario será responsabilidad de la Dirección de dichos Centros de Atención si los Patronos incurren en el recargo por la emisión tardía de las Planillas.
7. El envío de Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, recepcionadas en los Centros de Atención (Unidades Médicas) deberá hacerse mediante Boletín en el cual quede constancia de su entrega a la Dependencia Institucional autorizada correspondiente (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual).
8. Se podrán recepcionar, únicamente en las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual), Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud de Período Adelantado (estrictamente del mes en curso), siendo éstas las que los Patronos presentan y cancelan dentro del mismo período de Cotización.
9. No podrán procesarse Planillas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud de Período Adelantado, si no se ha efectuado el proceso mensual de cierre de Planillas que se esté recepcionando, exceptuando los períodos de vacación o a demanda, los cuales serán autorizados por el Jefe de la Sección Control de Ingresos y/o Jefes de Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del ISSS del interior del País.
10. Toda Planilla Mensual de Cotización con Facturación Directa del Régimen de Salud recibida en forma Manual, deberá clasificarse en: con o sin cambio, canceladas y no canceladas u otros períodos.
11. Toda Planilla Mensual de Cotización con Facturación Directa del Régimen de Salud Manual o Mecanizada, ingresada al Sistema como cancelada, generará la emisión de las Certificaciones de Derechos y Cotizaciones. Para las Planillas recepcionadas como no canceladas, no deberá emitirse dicha Certificación.
12. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual) deberán remitir a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar las Planillas ingresadas como “no



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

canceladas", para efecto de actualización y custodia de las mismas en el expediente de mora patronal.

13. El Coordinador de Recepción de Sección Control de Ingresos y Encargado de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, serán los responsable de la custodia de los sellos de recepción de Planilla, así como también del control para la entrega y retiro de éstos. En el caso de las Unidades Médicas, será el Administrador de la Unidad o la persona que éste delegue, el responsable de la custodia y control de los sellos.
14. Al finalizar la jornada laboral del último día hábil de recepción de Planillas, el Coordinador de Recepción de Sección Control de Ingresos, Encargados de Cotizaciones de Oficinas Administrativas y delegados de Unidades Médicas, deberán retirar los sellos de recepción empleados durante el periodo hábil, dejando únicamente para recepción de Planillas el sello con la leyenda "Planilla con Multa Fuera del Periodo Hábil".
15. El Colaborador de Sección Control de Ingresos ó Encargado de Área de Cotizaciones de Oficinas Administrativas del interior del País, al momento de recepcionar Planillas Mecanizadas deberá verificar que el archivo contenido en el medio magnético presentado por el Patrono, contenga la información detallada en la hoja resumen antes de ser aceptada y cargada en la base de datos; caso contrario, se entregará hoja de observaciones señalando las inconsistencias detectadas, solicitando la revise, corrija y presente por medio magnético o electrónico en un período no mayor a 24 horas. La copia de hoja resumen se entregará previa recepción de las correcciones señaladas.
16. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado de Área de Cotizaciones de Oficinas Administrativas del interior del País, deberán grabar por lotes las Planillas Mensuales de Cotizaciones del Régimen de Salud. La numeración a emplear será de acuerdo al siguiente detalle:
 - a. De la 0001 a la 2000: Planillas manuales.
 - b. De la 2001 a la 3000: Planillas mecanizadas Sector Privado.
 - c. De la 3001 a la 4000: Planillas de Oficio.
 - d. De la 4001 a la 5000: Planillas mecanizadas Sector Gobierno.
 - e. De la 5001 a la 6000: Planillas de Período Adelantado.
 - f. De la 6001 en adelante: Planillas enviadas por el Departamento de Afiliación e Inspección, Sección Aseguramiento o Departamento de Beneficios Económicos.
17. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, deberán generar los archivos de Planillas Mensuales de Cotizaciones del Régimen de Salud, verificando la calidad de la misma, previo envío a través de correo Institucional, memoria USB o



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

FTP (según la circunstancia) a la empresa contratada para la impresión y empaquetado.

Los archivos generados para impresión, comprenden lo siguiente:

- Planilla Mensual de Cotización.
- Recibo de Ingreso.
- Certificación de Derechos y Cotizaciones.
- Viñetas.
- Acuses de Recibo.
- Listados de Control.

18. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, enviarán por medio de correo Institucional, archivos de viñetas a empresa contratada para la distribución de Planillas.
19. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, generará archivos de Recibos de Ingreso en el Sistema Control de Ingresos por Cotización de Planilla con Facturación Directa, verificando la calidad de los mismos, previo al envío por medio de correo Institucional a las Instituciones Bancarias.
20. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, previa solicitud de Patrono, podrá enviar por medio de correo Institucional, la información relacionadas con los documentos procesados (Planilla Mensual de Cotizaciones y Recibos de Ingreso).
21. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, tomando como referencia el número de Recibo de Ingreso, generará archivo para que a través de interfase sea registrado al Sistema SAFISS.
22. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, ejecutará diariamente o según demanda en Sistema SAFISS, el devengamiento de las Cotizaciones del Régimen Salud e INSAFORP, multas y recargos, si las hubiere.
23. El Colaborador de Sección Control de Ingresos o Encargado del Área de Cotizaciones de las Oficinas Administrativas del interior del País, generará diariamente un archivo de anulación de Recibos de Ingreso en el Sistema Control de Ingresos por Cotización de Planilla con Facturación Directa, el cual transferirá al Sistema SAFISS para la actualización de los registros.
24. La Empresa encargada para la Emisión y Empaquetado de documentos relacionados con el Sistema de Planillas Preelaboradas Mensuales de Cotizaciones



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

con Facturación Directa, dispondrá de 48 horas para la impresión, empaquetado y entrega de la documentación a las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual); caso contrario, deberán informar al Departamento Contratos y Proveedores, de la UACI, sobre el incumplimiento en los tiempos de entrega por parte de las empresas contratadas.

25. Cuando una Planilla ingresa como “no cancelada” ó “nuevo ingreso”, se identificará con la leyenda “Atención Planilla No Cancelada” con la finalidad de no emitirle las “Certificaciones de Derechos y Cotizaciones”.
26. Cuando un Patrono presente Planillas y la información no está correcta, la persona encargada en recepcionar dichos documentos, deberá señalar las inconsistencias detectadas y devolver la documentación, solicitando una revisión, corrección para que sea presentada nuevamente en un período no mayor de 24 horas.

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de Recepción de Planillas)

1. Recibe (de Patrono o su representante) Planilla mensual de Cotizaciones con Facturación Directa Régimen de Salud y revisa si es Mecanizada o Manual (pasa a numeral 8).
2. Si es Planilla Mecanizada, verifica si la entrega es en forma física o medio magnético; en caso de forma física, revisa Planilla Mensual de Cotizaciones original (blanca) y copia (celeste), dos hojas impresas (con un resumen del archivo electrónico) y medio magnético (diskette, CD, memoria USB) o correo electrónico, con los cambios a reportar.
3. Si es medio magnético (CD, memoria USB o correo electrónico), traslada información a diskette, revisa contra hoja resumen impresa y verifica en Planilla ISSS. Si el Patrono presenta hoja resumen y medio magnético pero no Planilla Mensual de Cotizaciones del ISSS (física), revisa si el correlativo es nuevo (previo registro de este nuevo número correlativo de planilla en Sección Aseguramiento) y se identifica como tal.
4. Si la información no está correcta, señala inconsistencias detectadas y devuelve al interesado la documentación (Fin).
5. Si la información está correcta, sella Planilla original y copia, dos duplicados de hoja resumen y verifica que la Planilla ingrese como “no cancelada” ó “nuevo ingreso”, la identifica con la leyenda “Atención Planilla No Cancelada”, coloca diskette en sobre, anexa a Planilla original y un duplicado de hoja resumen (quedando lista



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

para ser procesada). Devuelve a Patrono copia de Planilla, duplicado de hoja resumen y diskette o CD de meses anteriores.

6. (Al finalizar el período hábil de recepción) clasifica y separa Planillas en: Gobierno y Empresa Privada, canceladas y no canceladas (formando un sólo lote); anota en cada una de ellas el número de lote asignado y registra datos en el Sistema (Control de Ingresos por Cotización de Planilla con Facturación Directa).
7. Revisa información de diskette contra hoja resumen impresa, verifica y corrige inconsistencias, transfiere al Sistema (Control de Ingresos por Cotización de Planilla con Facturación Directa) carga de Planilla, realiza control de calidad, valida información; si es correcta cierra Planilla, caso contrario revisa y corrige hasta cuadrar. Entrega Planillas físicas para archivo temporal a Colaborador (Encargado de Distribuir Documentos).
8. (viene de numeral 8) Si es Planilla Manual (con o sin cambios y de otros períodos, canceladas o no), verifica que sea de periodo actual, que contenga número de Afiliación de trabajadores reportados, firma y sello del Patrono ó nombre de la persona que la presenta, si está cancelada o no.
9. Si la Planilla está cancelada y no presenta sello de Institución Bancaria, verifica la cancelación en Recibo de Ingreso o en impresión de comprobante de pago al ISSS (anexo a original); si es por medio electrónico, estampa sello de recepción de Planilla (original y copia) entrega copia a Patrono y original a Colaborador (Encargado de Distribuir Documentos).
10. Si la planilla no esta cancelada, anexa a original una identificación con la leyenda "Atención Planilla No Cancelada" (con la finalidad de no emitir "Certificaciones de Derechos y Cotizaciones"), estampa sello de recepción en Planilla (original y copia), entrega copia a Patrono y original a Colaborador (Encargado de Distribuir Documentos).
11. Si la Planilla no es de período actual, estampa sello con la leyenda "Planilla con Multa Fuera de Periodo Hábil" y traslada a Colaborador (Encargado de Distribuir Documentos).

Colaborador (Encargado de Distribuir Documentos)

12. Retira de ventanilla las Planillas recepcionadas y las entrega a Colaborador (Encargado de Clasificar Planillas).

Colaborador (Encargado de Clasificar Planillas)

13. Recibe y clasifica Planillas (por período, canceladas o no, con cambio o sin cambio) agrupa en lotes de 10 (planillas) y las deposita en lugar asignado para su distribución y procesamiento.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

14. Recibe de los Centros de Atención (Unidades Médicas) Planillas mensuales de cotización mediante Bolefín de Remisión (original y copia), revisa, si presentan inconsistencia, anota observación en Bolefín correspondiente, si existen y devuelve copia, luego repite lo detallado en el paso anterior.

Coordinador

15. Extrae grupo de Planillas, asigna número de lote, anota en control de producción y distribuye Planillas a Colaboradores (en el siguiente orden: 1° Planillas canceladas con cambio o sin cambio, 2° Planilla no cancelada, 3° Planilla con multa y 4° Planilla de oficio); analiza las Planillas sin cambio previo a su entrega.

Colaborador (Encargado de Procesar Planillas)

16. (viene de numeral 15 y 28) Recibe lotes de Planillas (canceladas con ó sin cambio y no canceladas sin cambio), las recepciona en el Sistema, digita estatus correspondiente e información relacionada con el Patrono, verifica y corrige si hay errores.
17. Ingresa a opción "Grabación de Planillas", digita información relacionada con el Patrono, verifica contra información de Planilla, digita cambios en detalle de Planilla si los hubiere, verifica y posteriormente cierra Planilla (en el Sistema, quedando disponible para control de calidad).
18. Ingresa a opción "Control de Calidad", digita datos de identificación del Patrono, revisa y analiza, realiza cambios si los hubiere, caso contrario, cierra Planilla (queda disponible para la carga y generación de Data, por parte de Colaborador Encargado de Generar Data). Traslada Planillas físicas a un archivo temporal.

Colaborador (Encargado de Generar Data).

19. Ingresa al Sistema, actualiza base de datos (Control de Ingresos por Cotización de Planilla con Facturación Directa), selecciona programa Carga de Planillas, identifica Planillas que poseen estado dos, incorpora datos Estadísticos en control (proporcionado por el Sistema), enumera Recibos de Ingreso (según rangos proporcionados) y genera Data.
20. (Al finalizar el proceso), revisa, comprime archivos generados y enviados a:
 - a) A través de correo electrónico Institucional o memoria USB, a empresas contratadas para impresión y empaquetado de documentos: Planillas, Recibos de Ingreso, Certificaciones de Derechos y Cotizaciones, viñetas, acuse de recibo y listado de control.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- b) A través de correo electrónico Institucional a empresa contratada para la distribución de Planillas: archivo con las direcciones de los centros de trabajo de cada Patrono
 - c) A través de correo electrónico Institucional a Instituciones Bancarias, archivo relacionado con los Recibos de Ingreso.
21. Genera archivo en Sistema (Control de Ingresos por cotizaciones de Planillas con Facturación Directa, tomando como parámetro los números de Recibos de Ingreso de las emisiones realizadas), carga por medio de interfase y ejecuta en Sistema SAFISSS proceso de devengamiento de Cotizaciones del Régimen Salud; incluyendo las Cotizaciones de INSAFORP (si existieren).
22. Al inicio de la jornada laboral, genera archivo de Recibos anulados del día anterior en el Sistema (Control de Ingresos por Cotizaciones de Planillas con Facturación Directa) y actualiza en Sistema SAFISSS por medio de interfase los registros de los Recibos de Ingreso (para dejarlas sin efecto).

Coordinador

23. (Finalizado el periodo de procesamiento de la Planilla del periodo vigente), verifica y solicita a Colaborador (Encargado de Ingresos) la generación de archivo y reporte de Planillas no presentadas.

Colaborador (Encargado de Ingresos)

24. Genera e imprime archivo de Planillas no presentadas (periodo vigente con la siguiente información: número y nombre de Patrono, periodo y correlativo de Planilla, dirección y número de teléfono).
25. Envía a Call Center archivo generado por medio de correo electrónico y traslada a Coordinador el reporte impreso.

Coordinador

26. Recibe reporte impreso y entrega a Colaborador (Encargado de Análisis y Grabación)

Colaborador (Encargado de Análisis y Grabación)

27. Recibe reporte impreso, depura información contra el Sistema, identifica las Planillas (que ya fueron presentadas), las emitidas de oficio (por tercera vez y las de zona, para no ser emitidas), espera respuesta de Call Center, finaliza proceso de verificación y devuelve reporte depurado a Coordinador.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Coordinador

28. Recibe reporte depurado, determina las Planillas que deben emitirse de oficio y entrega a Colaborador (Encargado de Procesar de Planillas), reiniciando el proceso con el paso N° 16.
29. Solicita a Colaborador (Encargado de Ingresos) reporte impreso de Planillas con estatus no cancelada a la fecha.

Colaborador (Encargado de Ingresos)

30. Imprime reporte de Planillas y entrega a Colaborador (Encargado de depurar Planillas no Canceladas)

Colaborador (Encargado de Depurar Planillas no Canceladas)

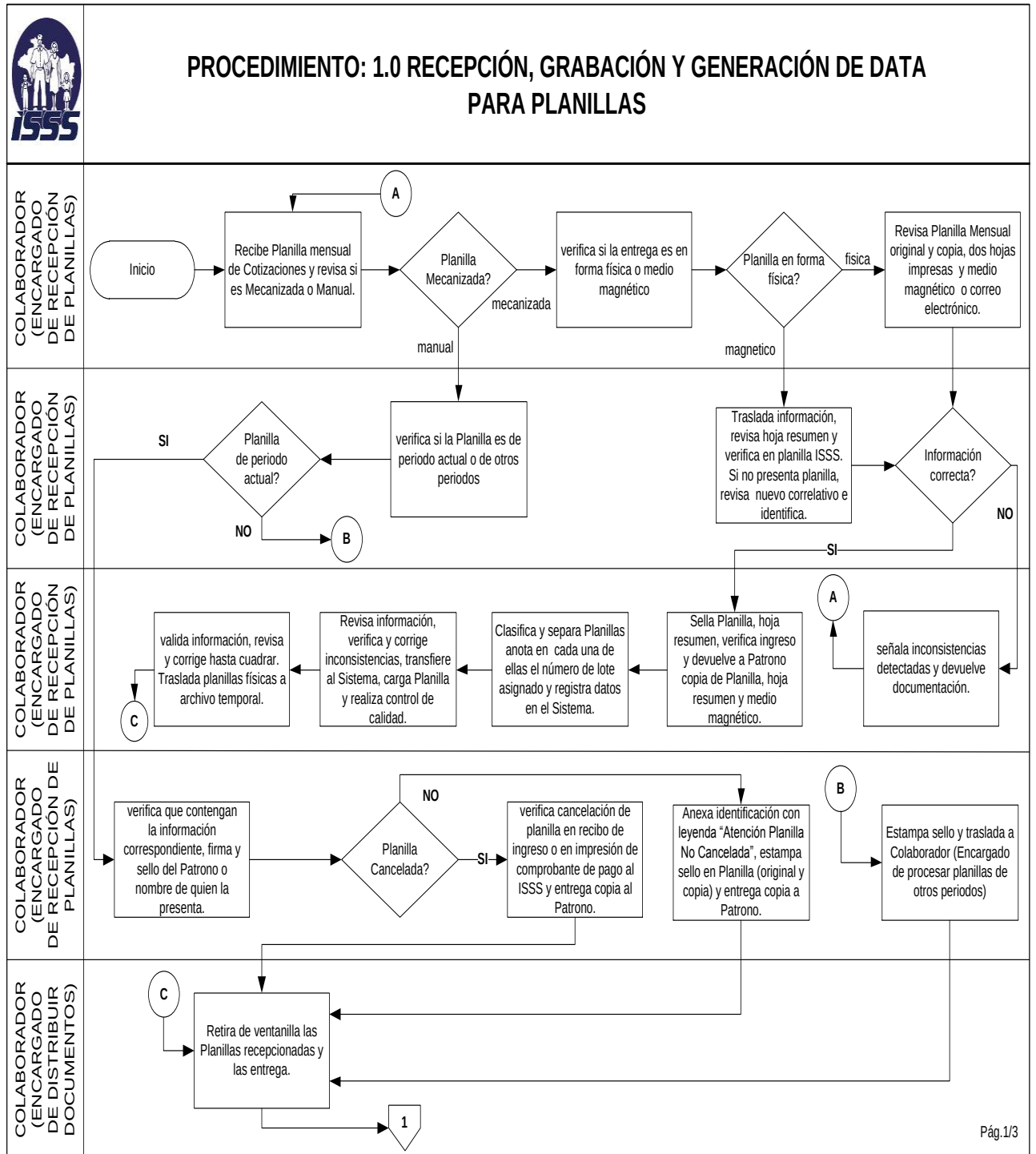
31. Recibe reporte y Planillas, ordenadas por zona y número Patronal, verifica cuales no han sido presentadas por el Patrono, imprime y anexa al reporte respectivo, elabora notas de remisión con firma y sello de Jefatura y las remite a la Sección Administración Cuentas por Cobrar.



NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE INGRESOS.

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

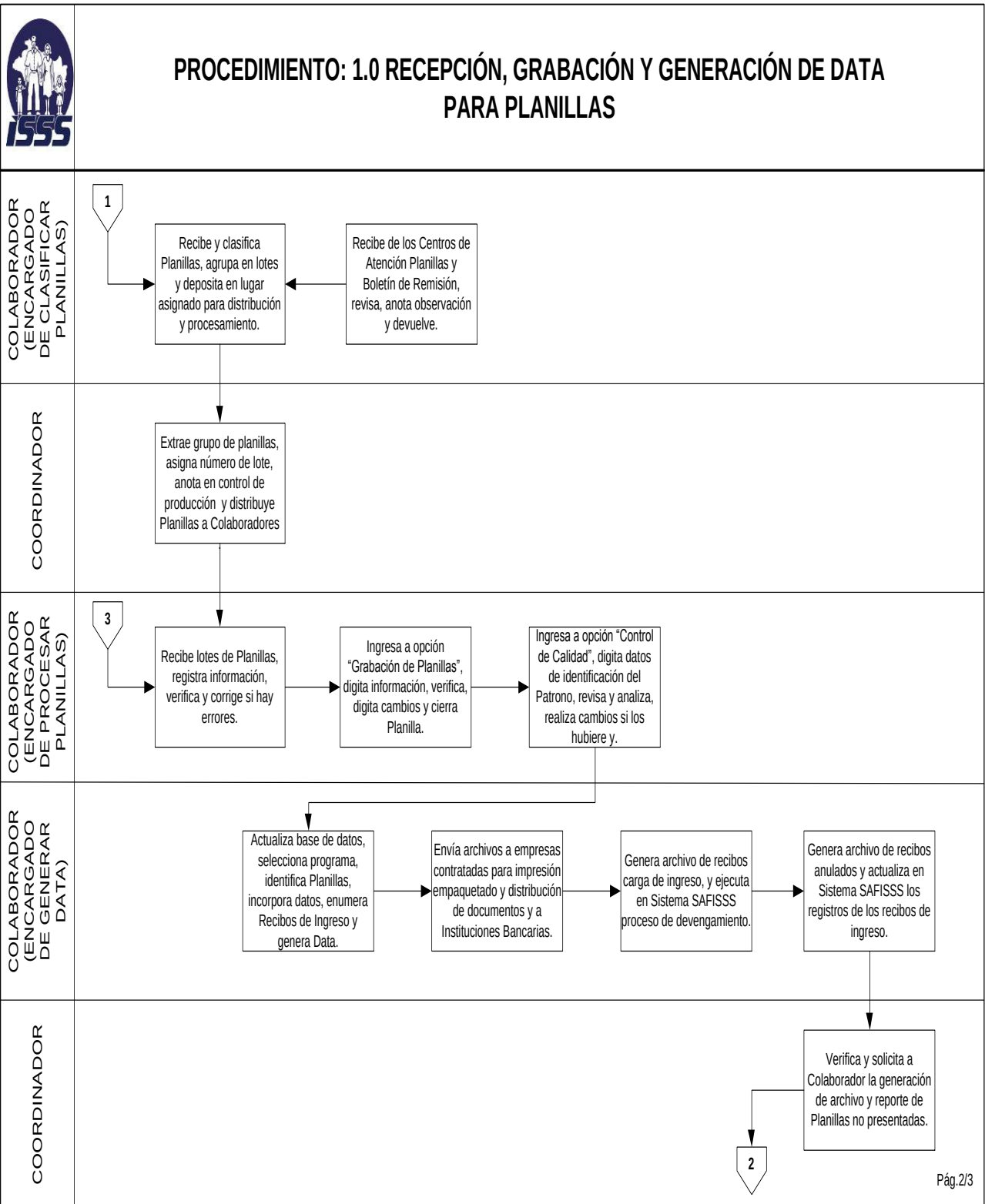
2.1.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación



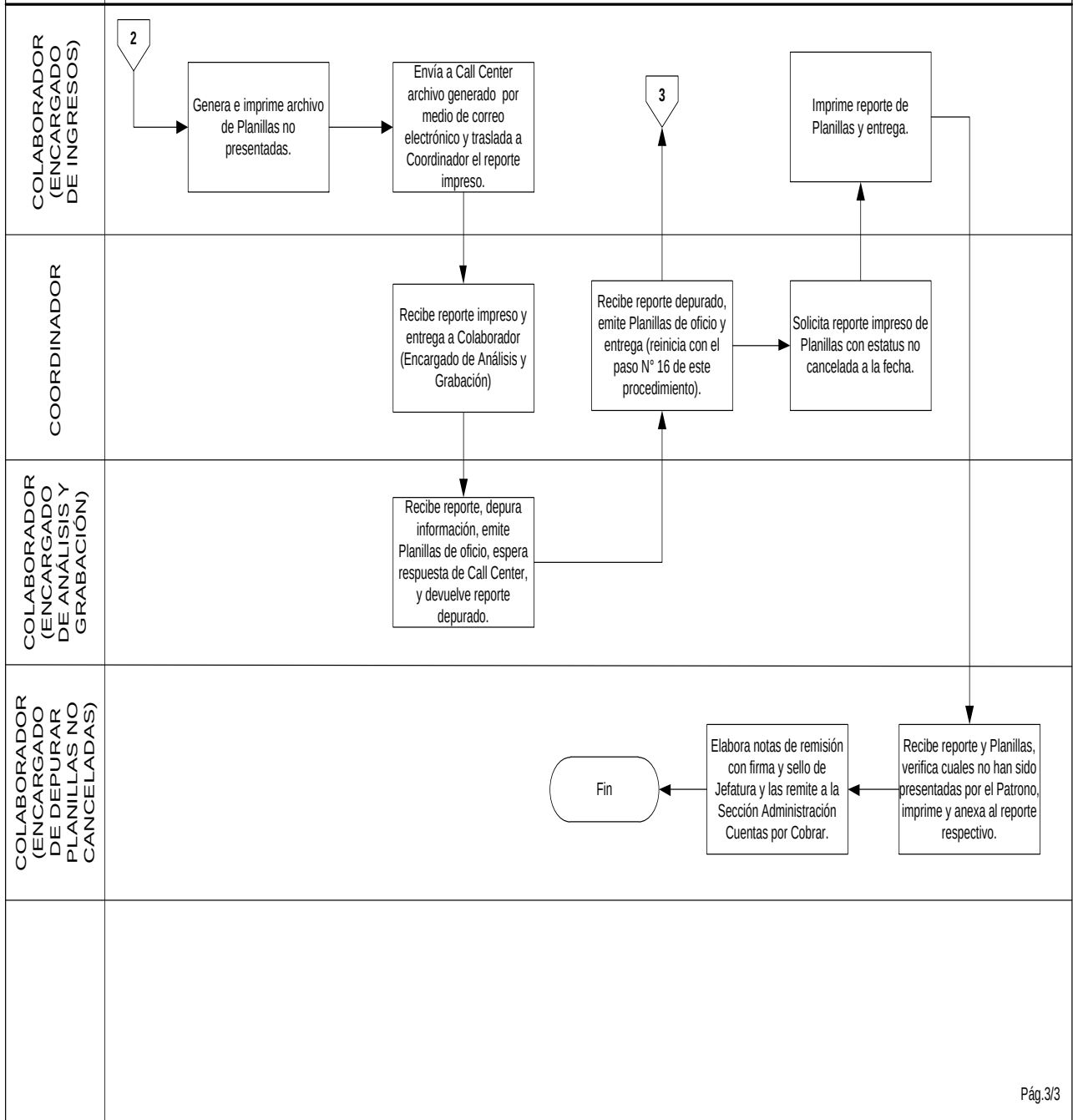


**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación



**PROCEDIMIENTO: 1.0 RECEPCIÓN, GRABACIÓN Y GENERACIÓN DE DATA
PARA PLANILLAS**





**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.2 Distribución de Planillas

2.2.1 Normas del Procedimiento

1. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual) serán las responsables de recibir de la empresa contratada las cajas con las planillas (debidamente empaquetadas en bolsas plásticas), recibo de ingreso y Certificaciones de Derechos y Cotizaciones; y en su exterior, Viñeta y Acuse de Recibido). Además, deberán revisar, clasificar y agrupar las Planillas Mensuales de Cotizaciones del Régimen de Salud de la siguiente forma:
 - a) R: retención
 - b) √ (cheque): distribución a través de Empresa contratada.
 - c) Z: zona por Centro de Atención (Unidad Médica),
 - d) P: periférico (únicamente para Sucursales Administrativas)
 - e) DISSS: Planillas que se entregan directamente a Patronos (empresas de más de 400 trabajadores) realizado por personal de Sección Control de Ingresos.
 - f) OM: otros motivos (descentralizada, retención eventual o a demanda).
2. La modalidad de distribución de Planillas Mensuales de Cotizaciones del Régimen de Salud a los Patronos, podrán ser las siguientes:
 - a) A través de servicios de Distribución de Correspondencia Privada.
 - b) A través de los Centros de Atención (Unidades Médicas) para ser entregadas a los Patronos.
 - c) Por personal de la Sección Control de Ingresos, a las empresas que reportan más de 400 trabajadores.
 - d) A través de las ventanillas del ISSS en aquellos casos que serán retenidas por el Colaborador de Control de Ingresos (o Colaborador del Área de Cotizaciones Oficinas Administrativas), previa autorización del Patrono.
3. La Empresa Contratada para la Distribución de Correspondencia, deberá efectuar la entrega de Planillas Mensuales de Cotizaciones del Régimen de Salud a los Patronos en un plazo máximo de 72 horas y efectuar la devolución de aquellas que no fueron entregadas, a la Dependencia Institucional en un lapso no mayor a 24 horas.
4. Finalizadas las 72 horas a que se hace referencia en el paso anterior, la empresa encargada de distribución de éstas, deberá presentar en un período no mayor a 24 horas, inicialmente un archivo de las entregas realizadas y posteriormente los acuses de recibido o comprobantes de entrega.
5. Si la Empresa Distribuidora Contratada incumple su entrega y el Patrono incurre en algún recargo, éste será descontado en la factura, previa investigación realizada por la empresa contratada a solicitud del ISSS.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

6. Salvo casos especiales, la Sección Control de Ingresos y las Áreas de Cotización de las Oficinas Administrativas del interior del País, podrán realizar emisiones locales de los documentos relacionados con el Sistema de Planillas Preelaboradas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa, con el fin de que la entrega se realice en el tiempo programado.
7. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual), deberán enviar las Planillas Mensuales de Cotizaciones del Régimen de Salud a los Centros de Atención (Unidades Médicas), a más tardar el día veintidós de cada mes.
8. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente Manual), deberán gestionar por sus propios medios, la localización de Patronos a los que no le fueron entregadas las planillas por la Empresa Distribuidora de Correspondencia para que se presenten a retirarlas y que puedan cancelarlas en el tiempo hábil establecido.
9. Los Centros de Atención (Unidades Médicas) que apoyan la recepción y distribución de Planillas, deberán ubicar a los Patronos según sus áreas de influencia, antes del último día hábil de pago, con el fin de no hacerlos incurrir en recargos.
10. Las Planillas que no hayan sido entregadas a los Patronos en los Centros de Atención (Unidades Médicas), deberá ser enviadas, quince días después de haber finalizado el período normal de pago a la Dependencia Institucional responsable de su procesamiento, para su posterior envío a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar.
11. Toda entrega de documentación relacionada con el Sistema de Planillas Preelaboradas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa, de las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente Manual), hacia los Centros de Atención (Unidades Médicas) y viceversa, deberá hacerse mediante Boletín de Remisión o Reporte impreso en el cual quede constancia de su recepción.
12. Para efecto de consulta o atención de reclamos relacionados con el Sistema de Planillas Preelaboradas Mensuales de Cotizaciones con Facturación Directa, deberá contarse con un archivo de las Notas de Remisión de documentos recibidos de los Centros de Atención (Unidades Médicas) y de las Empresas Contratadas, los cuales serán ordenados por orden cronológico, a fin de facilitar su ubicación.
13. Toda planilla que no sea retirada por el Patrono dentro del período hábil de pago, deberá ser archivada temporalmente y la que no sea retirada 30 días después, será enviada a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar.



2.2.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de Recepción de Planillas Impresas)

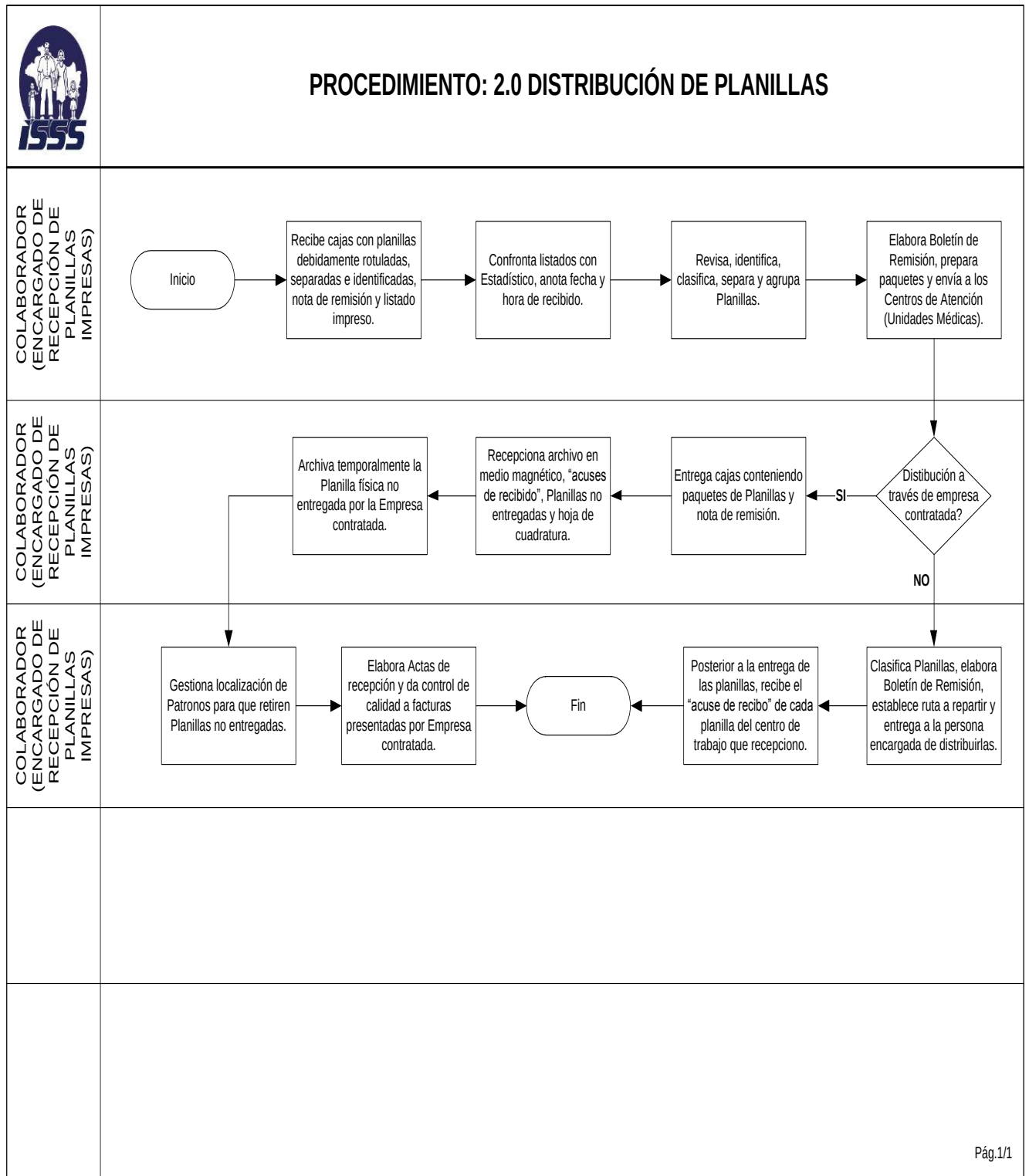
1. Recibe (de empresa contratada para la Impresión y Empaquetado) cajas con Planillas rotuladas, separadas e identificadas, nota de remisión, números de lotes de impresión, cantidad detallada de cada documento impreso e impresión de listado para su respectiva identificación y clasificación.
2. Confronta listados con Estadístico de la Data (que se le ha entregado a la Empresa), anota fecha y hora de recibido.
3. Revisa, identifica, clasifica, separa y agrupa Planillas (con la ayuda de otro Colaborador).
4. Elabora Boletín de Remisión (que contiene número patronal, correlativo de planilla y período), prepara paquetes (con un máximo de 10 Kg. de peso cada uno) y envía a los Centros de Atención (Unidades Médicas) a través de Empresa contratada para la Distribución de Correspondencia o Personal del ICSS (pasa a numeral 10)
5. Si la distribución de Planillas es a través de Empresa contratada, entrega cajas conteniendo paquetes de Planillas, nota de remisión detallando fecha de entrega, números de lotes impresos, cantidad de planillas, cantidad de paquetes y la fecha en que debe realizar la devolución.
6. Recepciona (de la Empresa Contratada para Distribución), archivo en medio magnético (conteniendo el detalle de lo entregado, para consultar fechas y nombres de quien recibió planillas), "acuses de recibido" (que ampara los documentos entregados), Planillas no entregadas, hoja de cuadratura (por cada entrega).
7. Archiva temporalmente la Planilla física no entregada por la Empresa contratada para Distribución de Correspondencia.
8. Gestiona localización de Patronos para que retiren Planillas no entregadas.
9. Elabora Actas de recepción (al final del proceso) y da control de calidad a facturas presentadas por Empresa contratada.
10. Si la distribución de Planillas es a través del personal del Instituto, Clasifica Planillas, elabora Boletín de Remisión (original y copia), establece la ruta a repartir (según la ubicación geográfica del Patrono) y entrega a la persona encargada de distribuirlos.
11. Posterior a la entrega de las planillas, recibe el "acuse de recibo" de cada planilla con firma, nombre y sello del encargado del centro de trabajo que recepciona. (fin)



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

2.2.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.3 Recepción y Grabación de Ingresos

2.3.1 Normas Específicas

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 ó 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 efecto de control y consultas.

2.3.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de Recepción de Documentos Bancarios)

1. Recibe (del Sistema Bancario) recibos de ingreso cancelados, Notas de Abono (en forma física y electrónica) y Bolefín de Remisión; verifica documentación, estampa sello de Sección, firma y devuelve copia de Bolefín de Remisión.
2. Estampa sello en Notas de Abono recibidas y escribe el código de la Institución Bancaria en cada una de ellas.
3. Separa los documentos identificándolos en: pagos normales, electrónicos y por Internet, verifica que la cantidad de Recibos de Ingresos coincida con lo reportado en Nota de Abono (manual) y traslada a Colaborador (codificador de notas de abono).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Colaborador (Codificador de Notas de Abono)

4. Diariamente, efectúa cuadratura de Notas de Abono Bancarias vrs. recibos de ingreso, posteriormente genera archivo de interfase para cargar al Sistema SAFISS.

Colaborador (Encargado de Digitar)

5. (recibe de proceso 4 y proceso 11) Diariamente realiza proceso de compensación y liquidación en Sistema SAFISS de los ingresos captados en el Sistema Bancario.
6. Registra la información de los recibos de Ingreso (digita número de recibo o por medio de lector óptico), verifica número patronal, período de Cotización, correlativo de Planilla y monto pagado, obtiene (finalmente) Nota de Abono cerrada y cuadrada. Luego genera archivo de interfase para Sistema SAFISS.
7. Realiza proceso de compensación y liquidación a partir del archivo interfase, generado en el numeral anterior.
8. Verifica que los recibos contenidos en archivos interfase, haya realizado el proceso de compensación; caso contrario, determina las acciones a seguir para lograr la compensación completa. (fin).

Colaborador (Encargado de Administrar Archivos Electrónicos)

9. (Inicio) Recibe de las Instituciones Bancarias la información en forma electrónica o por Internet, transfiere el archivo electrónico al Sistema de Control de Ingresos, cuadra y valida la información, asigna número de lote (iniciando desde el 5001 y diferenciándolo del pago normal), cuadra, cierra Nota de Abono y traslada a Colaborador (Codificador de Nota de Abono).

Colaborador (Codificador de Nota de Abono)

10. Recibe documentación física y registra en hoja Excel: número de nota de abono, nombre de Institución Bancaria, monto y fecha de cancelación e informa a Coordinador.

Coordinador

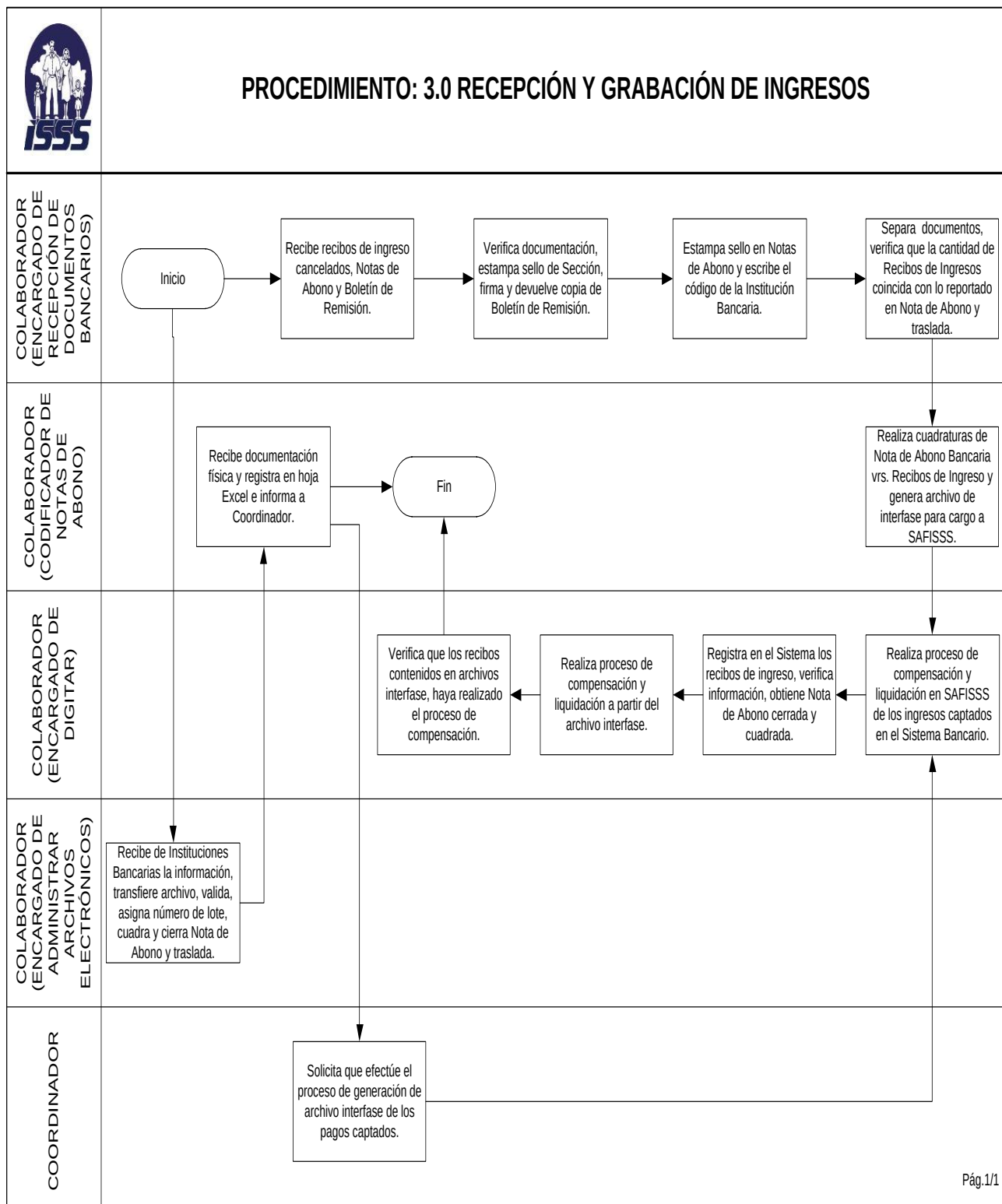
11. Solicita a Colaborador (Encargado de Digitar) que efectúe el proceso de generación de archivo interfase de los pagos captados (pasa a numera 5)



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.3.3 Diagrama de Flujo



Pág.1/1



2.4 Reemisión de Planillas y Recibos

2.4.1 Normas Específicas

1. La Reemisión de una Planilla y/o Recibo procederá cuando: la Planilla Mensual Preelaborada de Cotizaciones con Facturación Directa del Régimen de Salud, correspondiente al período vigente, no haya sido cancelada, tenga modificación y se encuentre dentro del período de pago vigente.
2. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual), podrán reemitir Planillas y Recibos a todos los Patronos que coticen al Régimen de Salud, previa investigación y cancelación del costo de reemisión correspondiente.

La reemisión de Planillas y/o recibos, deberá hacerse únicamente en la Dependencia donde se emitió la Planilla y/o recibo original.

3. Las causas que podrán originar una reemisión de Planillas y Recibos, pueden ser las siguientes:
 - a) Por omisión total/parcial de trabajadores incapacitados.
 - b) Por retiro de trabajadores que no laboran para la empresa.
 - c) Por error en el número de afiliación del trabajador, reportado por el Patrono.
 - d) Por omisión total o parcial de días y/o salarios.
 - e) Por omisión total o parcial de horas extras.
 - f) Por omisión total o parcial de bonificaciones.
 - g) Por omisión total o parcial del porcentaje de pago de vacaciones.
 - h) Por omisión de códigos de observación.

No se podrá reemitir Planillas y/o Recibos a solicitud del Patrono, las cuales hayan sido presentadas por el Depto. de Afiliación e Inspección.

4. La documentación que deberá presentar el Patrono, para reemitir una Planilla por omisión total o parcial de trabajadores incapacitados, será la siguiente:
 - a) Planilla Preelaborada.
 - b) Recibo de Ingreso no cancelado.
 - c) Fotocopia de incapacidades.
5. La documentación que deberá presentar el Patrono para reemitir una Planilla, por error en el número de afiliación del trabajador, será la siguiente:
 - a) Planilla Preelaborada adicionando el número de afiliación correcto del o los trabajadores.
 - b) Recibo de Ingreso no cancelado.
 - c) Certificación de Derechos y Cotizaciones del trabajador que esta reportado erróneamente.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

6. La documentación que deberá presentar el Patrono para reemitir una Planilla por omisión total o parcial de días y/o salarios, horas extras, bonificaciones, porcentaje de pago de vacaciones o por omisión de códigos de observación, será la siguiente:

- a) Planilla Preelaborada.
- b) Recibo de Ingreso no cancelado.

Por cambio u omisión en número de días, salarios y horas remuneradas, quedará a criterio del Jefe o Coordinador de la Sección Control de Ingresos y Jefes de Área de Cotizaciones Oficinas Administrativas del interior del País, solicitar el informe de inspección al Departamento de Afiliación e Inspección del ICSS o Área de Inspección de las Oficinas Administrativas del Interior del País.

7. La documentación que deberá presentar el Patrono para reemitir una Planilla, por retiro de trabajadores, será la siguiente:

- a) Planilla Preelaborada adicionando el código 6 al o los trabajadores que ya no laboran para la empresa.
- b) Recibo de Ingreso no cancelado
- c) Certificación de Derechos y Cotizaciones del o los trabajadores retirados.

2.4.2 Descripción de Procedimiento

Patrono

1. Solicita reemisión de Planilla(s) y/o recibo(s).

Colaborador

- 2. Entrevista a Patrono y según la causa, solicita la documentación requerida.
- 3. Confronta Planilla presentada por el Patrono contra Planilla emitida, a fin de determinar si la causa es imputable al Patrono o al ICSS.
- 4. Si la causa es imputable al Patrono, elabora mandamiento de pago (original y copia), entrega original a Patrono (para que cancele el costo de reemisión del documento en Sección Cajas o Colecturías del ICSS) y copia al Coordinador; caso contrario, (pasa a numeral 6).
- 5. Verificar el pago de reemisión, según el Recibo de Ingreso cancelado (original) por el Patrono.
- 6. (recibe de numeral 4 y 5) Anula número de Recibo de Ingreso por Cotizaciones, modifica, remite documentos y entrega a Patrono anexando original del Recibo de Ingreso cancelado (por reemisión).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

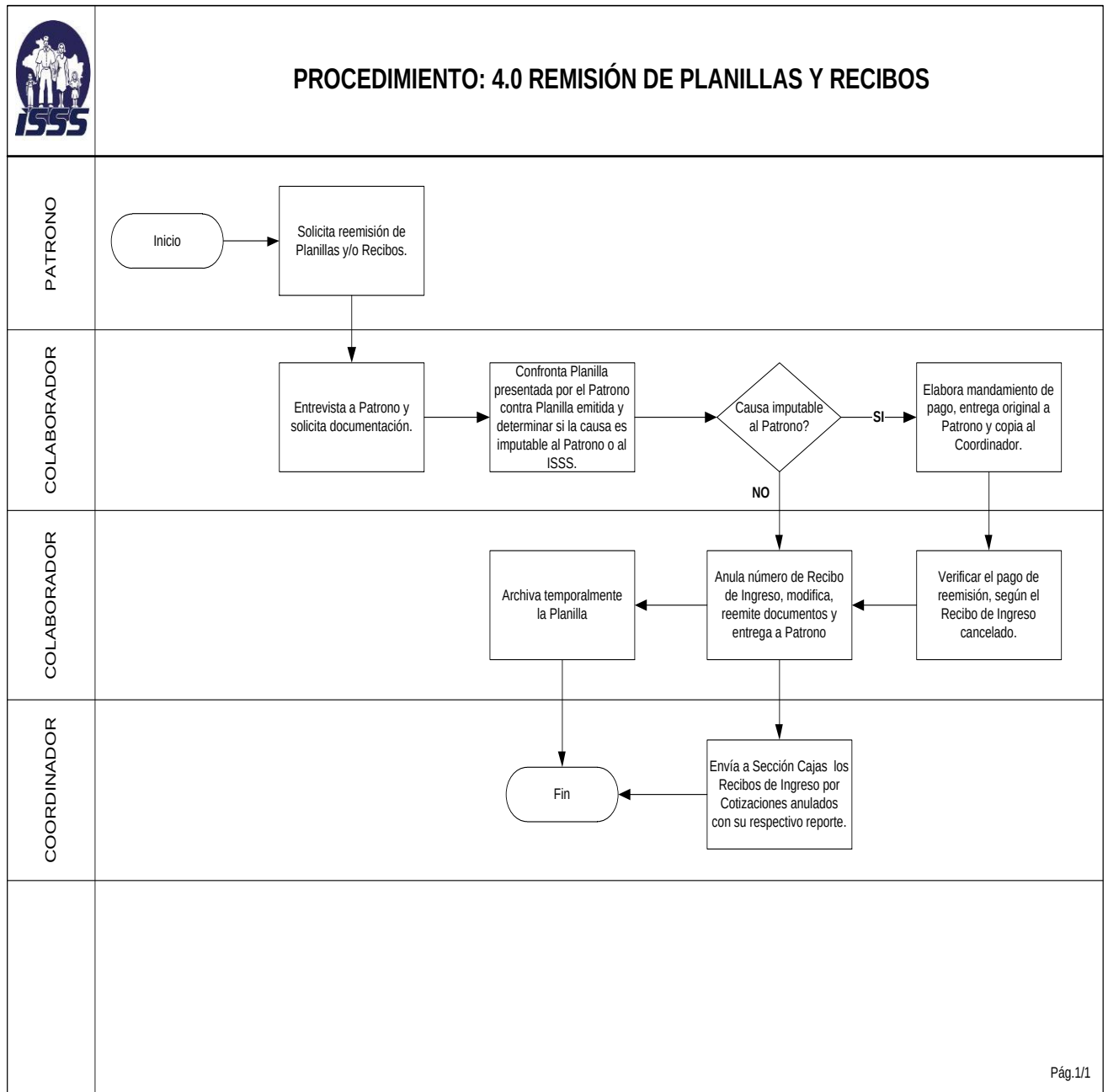
Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

7. Archiva temporalmente la Planilla.

Coordinador

8. Recibe copia de mandamiento de pago; al final del mes, envía a Sección Cajas del Departamento de Tesorería, los Recibos de Ingreso por Cotizaciones (originales) anulados con su respectivo reporte.

2.4.3 Diagrama de Flujo





2.5 Elaboración de Planilla Complementaria

2.5.1 Normas Específicas

1. Toda Planilla Complementaria deberá ser generada por Inspectores del ISSS o Patronos, cuando éstos han dejado de reportar en forma total o parcial a uno o más trabajadores, correspondiente a períodos anteriores al que está recepcionando o período vigente cuando la Planilla ha sido cancelada.
2. Las Planillas Complementarias podrán ser presentadas únicamente en las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual), por cualquier Patrono que cotice al Régimen de Salud o por los Inspectores del ISSS.
3. La Planilla Complementaria deberá ser presentada en el formulario Planillas Preelaboradas para el Pago Mensual de Cotizaciones con Facturación Directa o en medio magnético, con su respectivo reporte impreso o una Planilla Base presentada por un Inspector del ISSS.
4. Las causas que dan origen a la emisión de una Planilla Complementaria podrán ser las siguientes:
 - a) Por omisión total de uno o más trabajadores.
 - b) Por omisión de días y/o salarios (horas extras, vacaciones y/o pagos adicionales).
 - c) Para el sector Gobierno, por la demora en las autorizaciones de: pagos retroactivos de salarios, promociones, horas extras, etc.
5. La documentación que deberá presentar el Patrono para la elaboración de la Planilla Complementaria cuando ha dejado de reportar en forma total a uno o más trabajadores, será la siguiente:
 - a) Planilla Preelaborada Mensual de Cotizaciones, debidamente cancelada, con nombre, firma y sello del Patrono.
 - b) Planilla Complementaria elaborada por el Patrono, con la información del mes correspondiente al que han dejado de Cotizar al ISSS en el formulario de facturación directa y/o medio magnético con su respectivo reporte impreso.
 - c) Fotocopia de Contrato de Trabajo u otro documento que lo sustituya.
6. La documentación que deberá presentar el Patrono para la elaboración de la Planilla Complementaria por omisión de número de días y/o salarios (horas extras, vacaciones y/o pagos adicionales) en forma parcial, será la siguiente:



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- Si es por incapacidad del trabajador:
 - a) Planilla Complementaria elaborada por el Patrono, con la información del mes correspondiente al que han dejado de Cotizar al ISSS, en el formulario de facturación directa y/o medio magnético con su respectivo reporte impreso.
 - b) Fotocopia del Certificado de Incapacidad Temporal y Planilla de salarios del mes en que se está reportando.
 - Si es por número de días y/o Salarios:
 - a) Planilla Preelaborada Mensual de Cotizaciones, debidamente cancelada, con nombre, firma y sello del Patrono.
 - b) Planilla Complementaria elaborada por el Patrono, con la información del mes correspondiente al que han dejado de Cotizar al ISSS, en el formulario de facturación directa y/o medio magnético con su respectivo reporte impreso.
7. La documentación que deberá presentar el Sector Gobierno en la elaboración de Planilla Complementaria para ser exonerado de multa y recargo será la siguiente:
- a) Planilla Preelaborada Mensual de Cotizaciones, debidamente cancelada, con nombre, firma y sello del Patrono.
 - b) Fotocopia de Acuerdos y/o Resolución.
 - c) Fotocopia de Contrato de Trabajo.
 - d) Comprobantes de Pago de Salarios al Trabajador.
 - e) Erogación o depósito de las cuentas de la Institución que solicitó.
8. Aquellos casos que posterior a un análisis resultaren imputables al Patrono y que den origen a la emisión de una Planilla Complementaria, deberán aplicarse las multas y/o recargos de acuerdo al Art. 49 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social.

2.5.2 Descripción del Procedimiento

Patrono/Inspectores del ISSS

1. Presenta a Colaborador la Planilla Complementaria, elaborada en forma manual o mecanizada (La Planilla Complementaria presentada por los Inspectores del ISSS podrá ser entregada en medio magnético acompañado del Boletín y Planilla Base con nombre, firma y sello del inspector responsable y visto bueno de Jefatura de inspección).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Colaborador (Encargado de elaborar planilla complementaria)

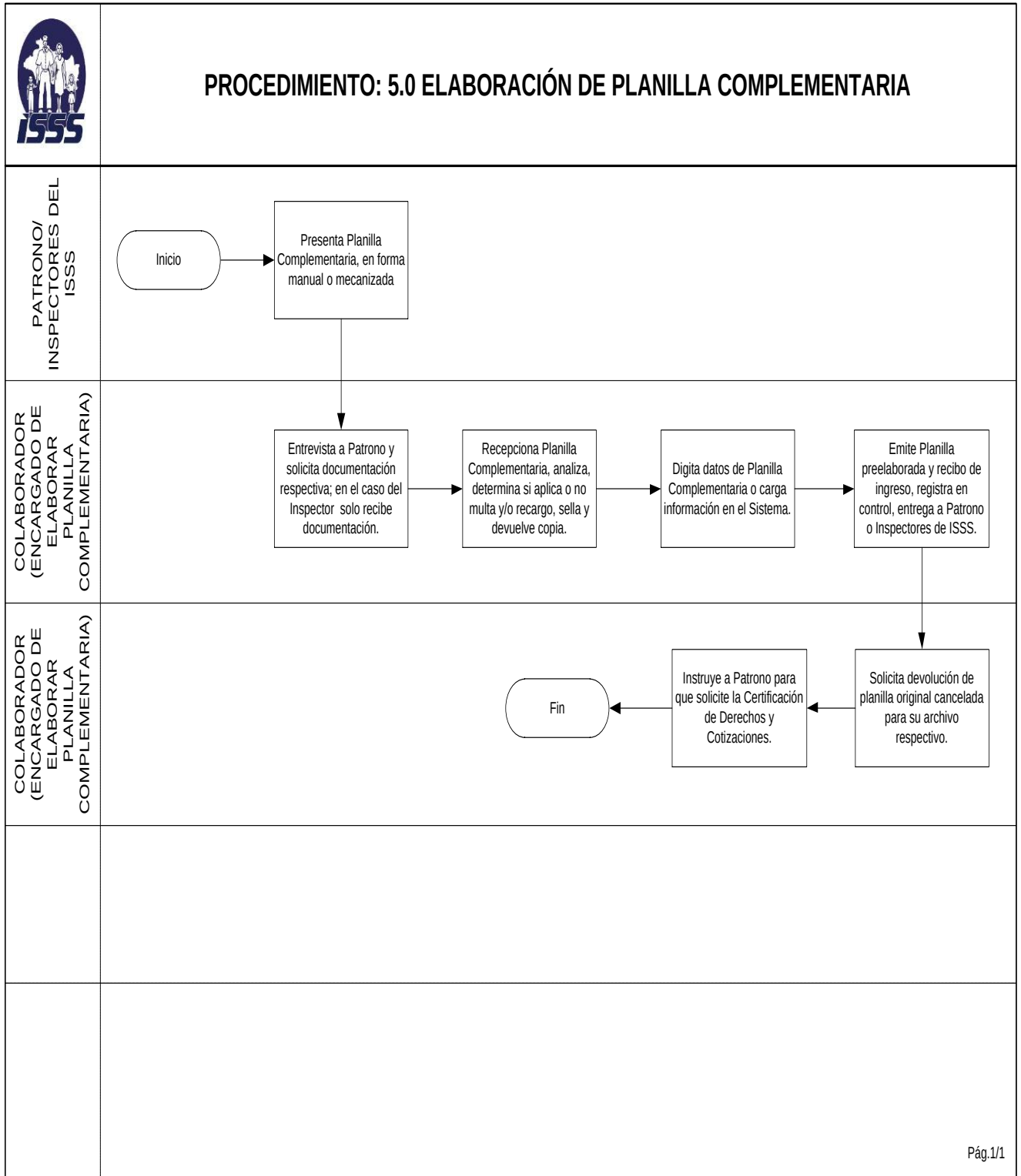
2. Entrevista a Patrono para identificar la causa y solicita documentación respectiva; en el caso del Inspector solo recibe documentación.
3. Recepciona Planilla Complementaria, analiza documentación, determina si aplica o no multa y/o recargo, sella y devuelve copia celeste a Patrono. Para el caso de los Inspectores del ISSS, sella Boletín y Planilla Base.
4. Digita los datos de la Planilla Complementaria, si ha sido presentada en forma manual o la carga en el Sistema, si ha sido presentada en medio magnético.
5. Emite Planilla preelaborada y recibo de ingreso, registra en control, entrega a Patrono o Inspectores de ISSS (para su cancelación posterior), solicita devolución de planilla original cancelada para su archivo respectivo.
6. Instruye a Patrono que al cancelar las Cotizaciones derivadas de la Planilla complementaria puede solicitar la Certificación de Derechos y Cotizaciones.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

2.5.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.6 Elaboración de Planillas de Inspección

2.6.1 Normas Específicas

1. Podrán elaborarse las Planillas de Inspección en la 1ª, 2ª y 3ª Sección del Departamento de Afiliación e Inspección.
2. Las Planillas Base presentadas por los Inspectores del ISSS, deberán ser firmadas por el Inspector que realizó la visita y con visto bueno del Jefe de la Dependencia a la que pertenece.
3. Las Planillas de Inspección solicitadas por los Inspectores de las Secciones de Inspección de las Oficinas Administrativas del interior del País, deberán ser elaboradas directamente por el Área de Cotizaciones de esas Oficinas.
4. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual), deberán proceder a la elaboración de una Planilla de Inspección en un plazo no mayor a dos días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la Planilla Base.
5. No se emitirá Recibos de Ingreso por las Planillas complementarias y de Inspección que sean procesadas, salvo que estos sean solicitados por los Gestores de cobro existentes a nivel Institucional.
6. La documentación necesaria para la elaboración de una Planilla de Inspección será la siguiente:
 - a) Planilla Base elaborada por el Inspector del ISSS, en medio manual o magnético.
 - b) Bolefín de reemisión con el detalle de períodos a procesar.

2.6.2 Descripción del Procedimiento

Inspector del ISSS

1. Presenta a Colaborador de la Dependencia Institucional autorizada (que le corresponda) la Planilla Base impresa o medio magnético, anexa Bolefín de Remisión (original y copia).

Colaborador (Encargado de Elaborar Planilla de Inspección)

2. Recibe Planilla Base y confronta con Bolefín de Remisión, si la información no está completa, la devuelve con sus observaciones.
3. Si la información está completa, firma Bolefín de Remisión y devuelve copia y archiva original.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

4. Agrupa Planillas Base en: Mora Total, Parcial o Complementaria; las Planillas Base de Mora Complementaria las entrega a Colaborador (Encargado de Planilla complementaria (pasa a numeral 10)
5. Si es Mora Total o Parcial, recepciona cada Planilla Base en el Sistema Control de Ingresos, donde asigna número de lote y correlativo, graba Planilla Base verificando si lleva o no INSAFORP y cierra Planilla. En caso de ser presentada en medio magnético, recepciona Planilla en el Sistema, carga archivo y verifica información (en grabación, selecciona control de calidad) y cierra Planilla (quedando lista para generar).
6. Realiza control de calidad y verifica que la información que ha sido grabada esté de acuerdo con la Planilla Base; vuelve a verificar si ha sido cargado INSAFORP y cierra Planilla.
7. Imprime Planilla de Inspección por Mora Total o Parcial.
8. Separa Planilla de Mora Total o Parcial por Patrono y anexa su correspondiente Planilla Base.
9. Confronta Planilla Base contra Planilla de Mora Total o Parcial impresa y entrega a Inspector o mensajero. (fin)

Colaborador (Encargado de planilla complementaria).

10. (recibe de numeral 4) Si es Mora Complementaria, graba cada Planilla en el Sistema Control de Ingresos, cierra Planilla, asigna número de recibo e imprime Planilla y entrega a Colaborador (Encargada de elaborar Planilla Mora de Inspección).

Colaborador (Encargada de elaborar planilla de Inspección)

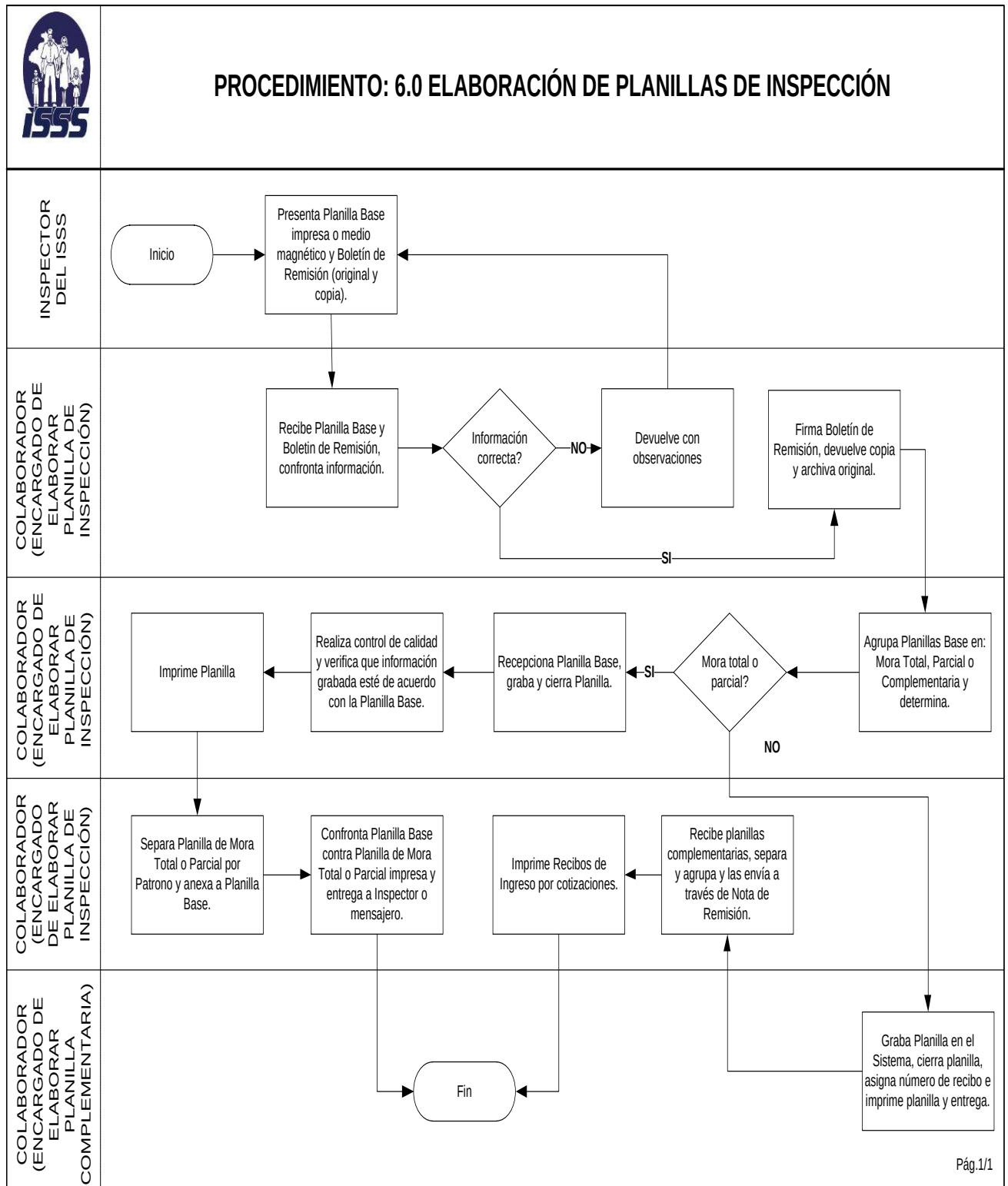
11. Recibe Planillas complementarias por mora de inspección, separa y agrupa de acuerdo a las Dependencias que las solicitan y las envía a través de Nota de Remisión.
12. Imprime Recibos de Ingreso por Cotizaciones (según la necesidad que presente la Sección Administración y Gestión de Cobros) (fin).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.6.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

2.7 Elaboración de Certificaciones de Derechos y Cotizaciones Provisionales, de Reposición y por Reemisión

2.7.1 Normas Específicas

1. Toda Certificación de Derechos y Cotizaciones será emitido por las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual) a los Asegurados activos, dándoles derecho a obtener las prestaciones médicas, hospitalarias y/o pecuniarias que brinda el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
2. Las Dependencias Institucionales autorizadas (descritas en el numeral 3 de las Normas Generales contenidas en el presente manual) no podrán emitir una Certificación de Derechos y Cotizaciones si un trabajador activo no posee un número de afiliación.
3. Procederá la emisión de una Certificación de Derechos y Cotizaciones Provisional en las siguientes circunstancias:
 - a) Cuando el trabajador es de nuevo ingreso en una empresa y aparece reportado en Planilla con su número de afiliación.
 - b) Por omisión de un trabajador incapacitado (cuando la incapacidad sea por mes completo), previa recepción de incapacidad y nota aclaratoria por parte del Patrono.
 - c) Por causas imputables a la Empresa contratada para la Impresión y Empaquetado de Documentos del Sistema de facturación.
 - d) Cuando un trabajador sea de nuevo ingreso y aún no se haya presentado la planilla mensual de cotización, previa entrega de contrato de trabajo.
4. La documentación necesaria para solicitar una Certificación de Derechos y Cotizaciones Provisional por omisión de un trabajador incapacitado, será la siguiente:
 - a) Nota de compromiso firmada y sellada por el Patrono, en donde declare reportar al trabajador en las Planillas subsiguientes, si a la fecha de solicitud no ha recibido la Planilla; caso contrario presentará la Planilla con cambio subsiguiente donde reportan al incapacitado.
 - b) Fotocopia de Incapacidad del trabajador.
 - c) Fotocopia de Recibo de Ingreso cancelado con sello legible de la Institución Bancaria o comprobante de pago, cuando en la Planilla no tenga estampado el sello de cancelado.
5. Procederá la Reposición de una Certificación de Derechos y Cotizaciones cuando el trabajador o el Patrono haya extraviado o deteriorado dicho documento, previo a la cancelación del costo de reposición.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

6. Se considerará como reposición de una Certificación de Derechos y Cotizaciones cuando a solicitud del Asegurado y a juicio del Coordinador de la Sección Control de Ingresos o Jefes de Áreas de Cotizaciones Sucursales Administrativas proceda su emisión, verificando en el Sistema de Control de Ingresos que en la información del mes que se esté recepcionando se reporte al trabajador en estatus de activo, haya sido cancelada su Cotización, así como también la verificación de su relación laboral actual con el Patrono y previo la cancelación del costo de reposición.
7. No procederá la reposición de una Certificación de Derechos y Cotizaciones cuando un Asegurado presente un estatus de cesantía laboral.
8. Todas las Planillas que ingresen canceladas durante el periodo hábil de recepción, se les emitirá Certificación de Derecho y Cotización en forma automática y aquellas recepcionadas como no canceladas, no se les emitirá.
9. Procederá la emisión de una Certificación de Derechos y Cotizaciones cuando el Patrono haya cancelado su cotización de forma extemporánea del periodo anterior, entregándole las Certificaciones correspondientes a ese periodo.
10. Procederá la emisión de una Certificación de Derechos y Cotizaciones cuando ésta haya sido extraviada o deteriorada en el período actual, ya sea por el Patrono o por la Empresa Distribuidora de Correspondencia.
11. La documentación necesaria para solicitar una Certificación de Derechos y Cotizaciones Provisional cuando el trabajador es de nuevo ingreso en una empresa, previo la obtención de su número de afiliación, serán las siguientes:
 - a) Solicitud completa, firmada y sellada por el Patrono.
 - b) Fotocopia de Contrato de Trabajo (únicamente para trabajador de primera vez).
 - c) Fotocopia de recibo de Ingreso cancelado con sello legible de la Institución Bancaria o comprobante de pago, cuando en la Planilla no tenga estampado el sello de cancelado.
12. La documentación necesaria para solicitar una Certificación de Derechos y Cotizaciones Provisional por omisión de un trabajador a causa de error en el Sistema Informático, serán las siguientes:
 - a) Solicitud completa, firmada y sellada por el Patrono.
 - b) Fotocopia de Recibo de Ingreso cancelado con sello legible de la Institución Bancaria o comprobante de pago, cuando en la Planilla no tenga estampado el sello de cancelado.
 - c) Planilla complementaria cancelada.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

13. La documentación necesaria para solicitar una Certificación de Derechos y Cotizaciones Provisional por causas imputables a la Empresa contratada para la Impresión y Empaquetado, será la siguiente:
 - a) Solicitud del Patrono, manifestando las razones de la emisión del ó los Certificaciones de Derechos y Cotizaciones provisionales del trabajador, verificando en el Sistema la cancelación de la Planilla del mes anterior.
14. La documentación necesaria para solicitar una Certificación de Derechos y Cotizaciones por reposición serán las siguientes:
 - a) Fotocopia de última Planilla cancelada (del periodo anterior) donde aparece reportado el Trabajador.
 - b) Fotocopia del último Recibo de Ingreso cancelado con sello legible de la Institución Bancaria y/o comprobantes de pago, cuando en la Planilla no tenga estampado el sello de cancelado.
 - c) Carta de la Empresa solicitando reposición de las Certificación de Derechos y Cotizaciones del trabajador.

2.7.2 Descripción del Procedimiento

Solicitante (Patrono o Trabajador)

1. Solicita a Colaborador la emisión de Certificación de Derechos y Cotizaciones provisional o reposición, según el caso.

Colaborador

2. Entrevista a Patrono o trabajador para identificar el caso, determina si se trata de una Certificación de Derechos y Cotizaciones provisional o reposición, solicita la documentación requerida y entrega formulario correspondiente para que lo complete con la información del Patrono y la cancelación del costo correspondiente si es reposición.

Solicitante (Patrono o Trabajador)

3. Completa solicitud y presenta con sus anexos al Colaborador.

Colaborador

4. Recibe solicitud completa con sus respectivos anexos, revisa y confronta.
5. Digita información necesaria, imprime Certificación de Derechos y Cotizaciones, entrega a solicitante y archiva documentación requerida.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Coordinador/Jefe Área de Inspección

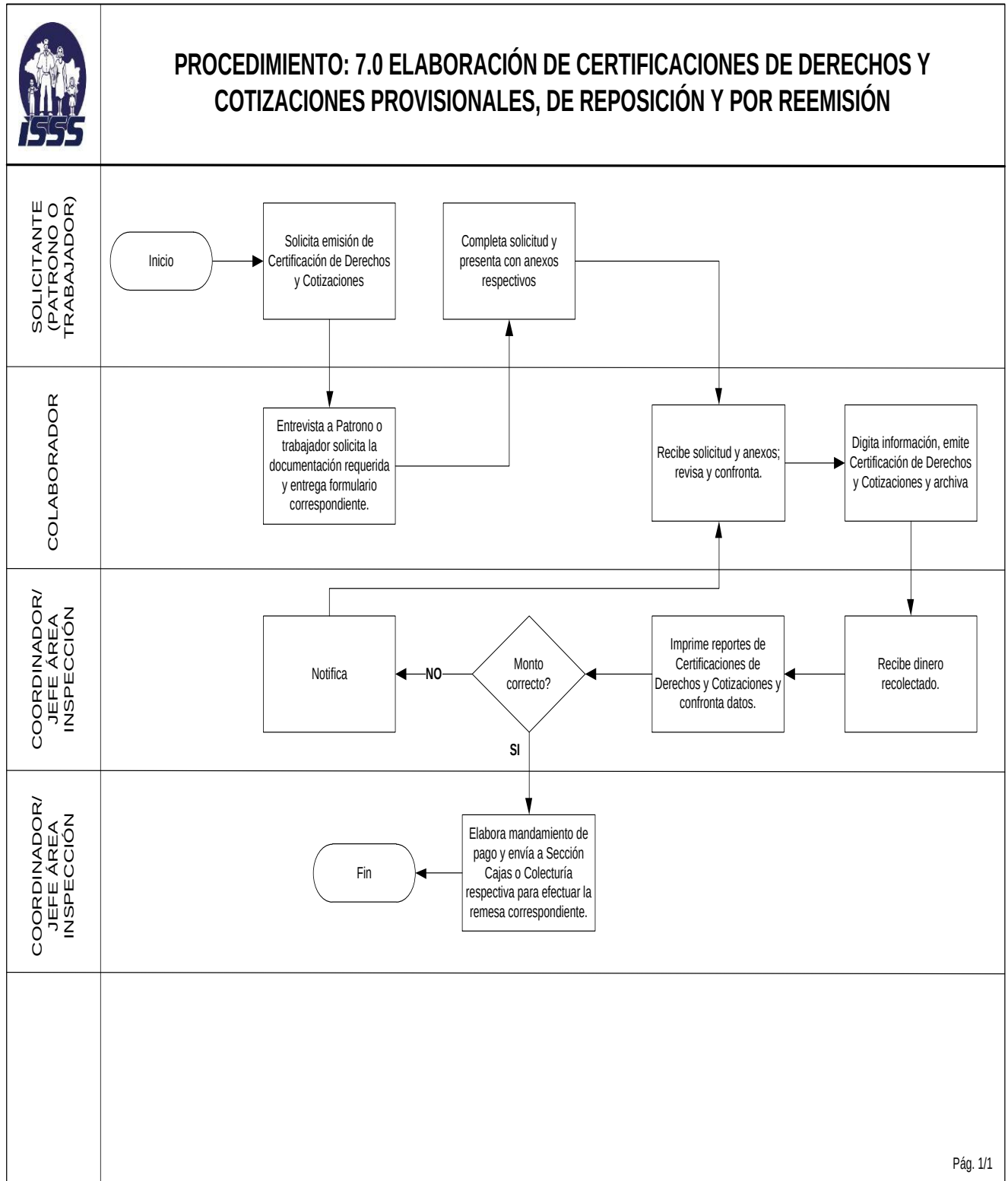
6. Recibe dinero recolectado por Colaborador.
7. Imprime Reportes Diarios de Certificaciones de Derechos y Cotizaciones Provisionales y Reposición, confronta datos con el monto de dinero recolectado y determina si es correcto o no.
8. Si el dato no es correcto respecto a la cantidad de dinero, notifica a Colaborador (pasa a numeral 4).
9. Si el dato es correcto respecto a la cantidad de dinero, elabora mandamiento de pago y lo envía a la Sección Cajas o Colecturía del ICSS para efectuar la respectiva remesa.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.7.3 Diagrama de Flujo





2.8 Captación de Ingresos por Cotización de Pensionados (AFP'S y SPP), Pensiones por Riesgos Profesionales y Cotización de "Afiliados" que Opten por la Devolución o Asignación por Invalidez, Viudez o Vejez en Seis Anualidades.

2.8.1 Normas Específicas

1. La Sección Control de Ingresos, será la encargada del control administrativo de los pagos efectuados en concepto de Cotizaciones de pensionados (AFP'S, SPP y Pensiones por Riesgos Profesionales); así como del pago de Cotizaciones de "Afiliados" que opten por la Devolución o Asignación en seis anualidades.
2. Cuando el pago de las Cotizaciones de pensionados o el pago en seis anualidades se realice vía transferencia Bancaria, Sección Control de Ingresos remitirá a Sección Cajas hoja resumen, copia de remesa o copia de nota de abono y copia de Recibo de Ingreso enviados por AFP's o SPP, dejando fotocopia de estos documentos para el control respectivo en la Sección.
3. Cuando el pago se realice en Sección Cajas, ésta remitirá a la Sección Control de Ingresos copia de remesa, fotocopia de recibo de ingreso cancelado emitido por SAFISSS y planillas conteniendo el detalle de los pensionados reportados.
4. Sección Cajas será la responsable del registro y contabilización en el SAFISSS de los ingresos percibidos en concepto de Cotización de pensionados y pago por anualidades.

2.8.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Codificador de Notas de Abono)

1. Recibe de:
 - a) Banco: Planillas, copia de remesa o nota de abono en concepto de pago por Cotizaciones de los "Afiliados" que están pensionados.
 - b) AFP's, SPP: archivo vía correo electrónico.
 - c) Sección Cajas: Planillas de pensionados (AFP's, SPP) y Pensiones por Riesgos Profesionales, recibo emitido por SAFISSS y copia de nota de abono.
2. Desglosa documentación recibida y archiva temporalmente en espera de ser enviada a Sección Administración de Imágenes Digitales.
3. Registra en hoja de Excel nombre de AFP's y SPP, Pensiones de Riesgos Profesionales, código y número de cuenta Bancaria, monto de la Cotización, número de pensionados, número de Planillas y fecha de nota de abono.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

4. Obtiene fotocopia de nota de abono Bancaria y Recibo, envía copia de estos documentos y resumen a Sección Cajas.

Sección Cajas

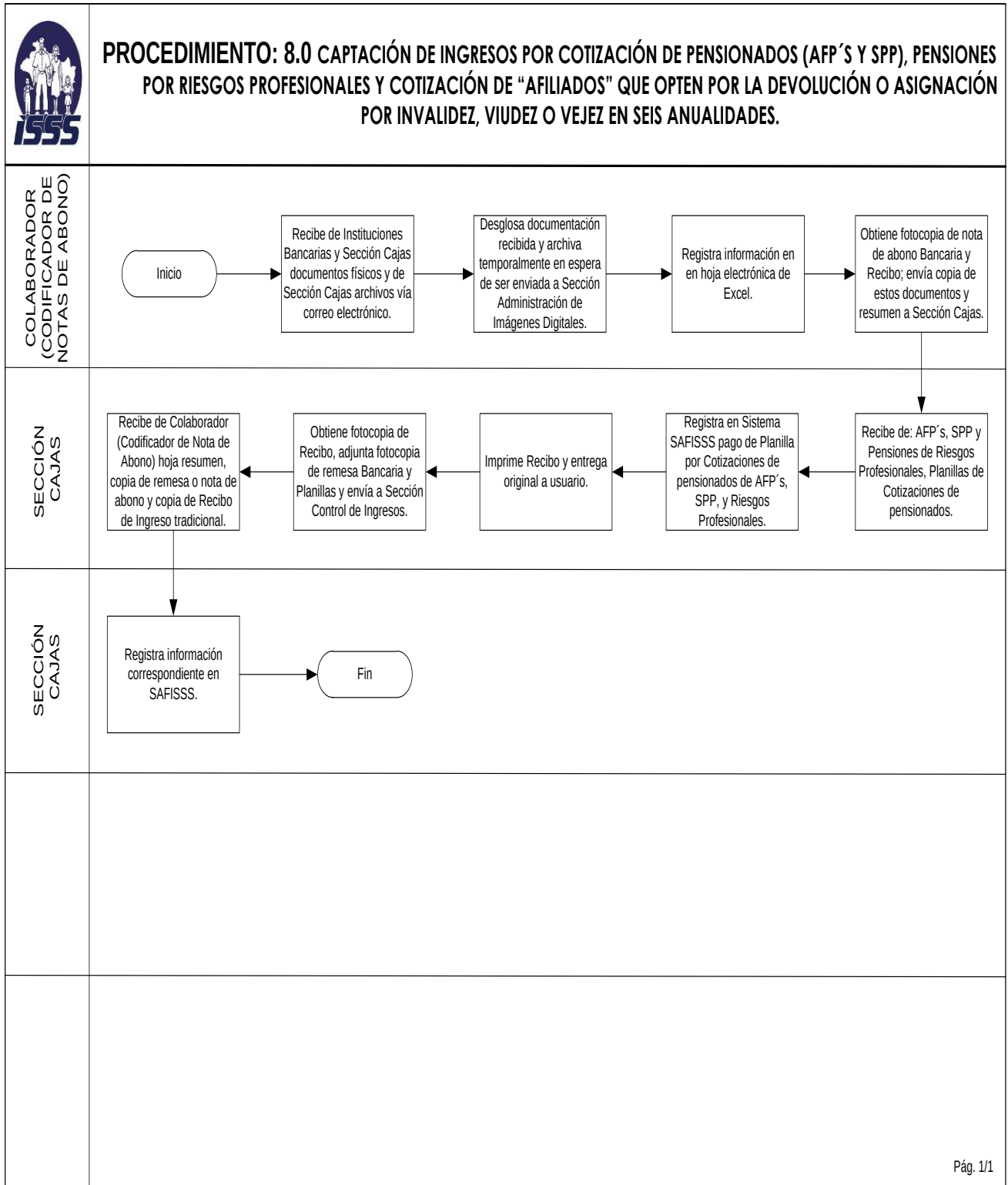
5. Recibe de: AFP's, SPP y Pensiones de Riesgos Profesionales, Planillas de Cotizaciones de pensionados.
6. Registra en SAFISSS pago de Planilla por Cotizaciones de pensionados de AFP's, SPP, y Riesgos Profesionales.
7. Imprime Recibo y entrega original a usuario, obtiene fotocopia de éste, adjunta fotocopia de remesa Bancaria y Planillas recibidas, y envía a Sección Control de Ingresos.
8. Recibe de Colaborador (Codificador de Nota de Abono) hoja resumen, copia de remesa o nota de abono y copia de Recibo de Ingreso tradicional, realizando el registro correspondiente en SAFISSS (fin).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.8.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.9 Elaboración de Notas de Abono y Órdenes de Devolución

2.9.1 Normas Específicas del Procedimiento

1. La Sección Control de Ingresos realizará devoluciones de cotizaciones en los casos siguientes:
 - a. A través de Nota de Abono Patronales cuando las cotizaciones han sido pagadas en exceso o en forma indebida (incapacitado, con licencia sin goce de sueldo, etc.)
 - b. A través de una Orden de Devolución en Efectivo, cuando el trabajador labora para dos o más empresas.
2. Para tramitar una devolución de cotizaciones, deberá completarse el formulario "Solicitud de Devolución de Cotizaciones Pagadas en Exceso" y deberá acompañarse de la documentación probatoria de acuerdo a la causa que lo origine.
3. Se entenderá por Nota de Abono Patronal al documento emitido por el ICSS, que ampara una devolución que el patrono haya cancelado por cotizaciones en exceso o en forma indebida.
4. Serán sujetos de devolución de cotizaciones a través de una Nota de Abono Patronal todos los Patronos, incorporados al Régimen de Salud del ICSS.
5. La Nota de Abono Patronal que ampare una devolución de cotizaciones deberá comprender tanto el aporte patronal como el aporte del trabajador.
6. No se podrán tramitar por ningún motivo, solicitudes de devolución de cotizaciones, cuando estas presenten documentación probatoria incompleta o con señales de alteración.
7. La Sección Control de Ingresos deberá entregar las notas de abono a los patronos siempre y cuando comprueben la cancelación del o los periodos por lo que solicite la devolución.
8. Siempre que se entregue la Nota de Abono Patronal de devolución de cotizaciones indebidas, deberá sellarse el documento probatorio (original celeste) con la leyenda "Nota de Abono Entregada" a efecto de evitar que posteriormente soliciten una nueva devolución por el mismo concepto.
9. La Orden de Devolución de Cotizaciones procederá en los casos de los Trabajadores o Pensionados por vejez, sobrevivencia o invalidez común según Decreto N° 599 y que sobrepasen el máximo cotizable de salud vigente.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

10. De conformidad al Art. 37 de las Disposiciones de Presupuesto Específicas para el ISSS, "las cantidades pagadas en exceso en concepto de cotizaciones prescribirán a favor del Instituto, en el término de dos años", para lo cual se tomara en cuenta a partir de la fecha de la solicitud.
11. La validez de la Nota de Abono Patronal en concepto de devolución de cotizaciones pagadas en exceso, será de un año, contado a partir de la fecha de elaboración.
12. La Nota de Abono Patronal que entregue la Sección Control de Ingresos a los Patronos por el concepto de cotizaciones pagadas en exceso o en forma indebida, será exclusivamente para cancelar cotizaciones del Régimen de Salud y deberá hacerse efectiva en Sección Cajas y las colecturías del ISSS en las Oficinas Administrativas de Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután, previa autorización de la Sección Gestión de Cobros.
13. Cuando el monto de la devolución que se aplique al Patrono supere el monto de la cotización mensual, la Sección Control de Ingresos emitirá dos o más Notas de Abono, una por el valor a cancelar en concepto de cotización y las subsiguientes por la diferencia para futuras operaciones.
14. Toda documentación que se adjunte para solicitar una devolución de cotizaciones pagadas en exceso o en forma indebida, deberá ser en original y fotocopia para efecto de verificación, siempre se devolverá el original y se trabajará con las fotocopias.
15. Los Patronos podrán solicitar devolución de cotizaciones pagadas indebidamente y en exceso por las siguientes causas:
 - a. Por retiro y/o renuncia de un trabajador.
 - b. Por declarar a un trabajador regular siendo incapacitado.
 - c. Por reportar un salario mayor que el devengado por el trabajador
 - d. Por doble pago de planilla de cotización
 - e. Por licencia sin goce de salario de el trabajador
 - f. Por duplicidad de un trabajador en planilla
 - g. Por defunción de trabajadores.
 - h. Por mal uso de los códigos de observación.
 - i. Por denegatoria por parte del Departamento de Inspección, en la Inscripción laboral o Patronal.
16. La documentación que deberá presentar el Patrono por retiro y/o renuncia de un trabajador, será la siguiente:
 - a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b. Fotocopia de renuncia o liquidación, Acuerdo o Resolución donde se aprueba la finalización laboral.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- c. Certificación de derechos y cotizaciones (original) correspondiente al trabajador y al mes que solicita la devolución. Excepcionalmente se solicitara a Sección Costos investigue y establezca si trabajador ha obtenido prestaciones de salud o económicas durante el periodo solicitado.
- d. Fotocopia recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.

En caso de no existir renuncia ni liquidación, deberá especificarse en la solicitud y presentar constancia de lo expresado.

- 17. La documentación que deberá presentar el Patrono por declarar a un trabajador regular siendo incapacitado, será la siguiente:
 - a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b. Copia rosada y fotocopia de incapacidad del trabajador
 - c. Fotocopia de recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
- 18. Cuando un Patrono reporte a un trabajador con un salario mayor que el devengado, deberá presentar la siguiente documentación:
 - a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b. Fotocopia de planilla de pago de salarios de la empresa y/o recibo de pago de salario percibido por el interesado.
 - c. Fotocopia recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
- 19. La documentación que deberá presentar el Patrono por doble pago de planilla de cotización, será la siguiente:
 - a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo.
 - b. Fotocopias de los recibos de pagos cancelados o comprobantes de pagos y de planillas donde aparece el o los trabajadores del mes o meses que se está solicitando la devolución
- 20. La documentación que deberá presentar el Patrono por licencia sin goce de salario de un trabajador, será la siguiente:
 - a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo
 - b. Fotocopia recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
 - c. Nota, Acuerdo y/o Resolución mediante el cual se concede la licencia sin goce de salario al trabajador.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- d. Certificación de derechos y cotizaciones original, del trabajador con licencia. Excepcionalmente se solicitara a Sección Costos investigue y establezca si trabajador ha obtenido prestaciones de salud o económicas durante el periodo solicitado.
21. La documentación que deberá presentar el Patrono 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. Fotocopias de los recibos de pagos cancelados o comprobantes de pagos y de planillas donde aparece el o los trabajadores del mes o meses que se está solicitando la devolución.
 - c. Certificación de derechos y cotizaciones originales del o los trabajadores duplicados.
22. La documentación que deberá presentar el Patrono 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 recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
 - c. Partida de defunción del trabajador.
 - d. Certificación de derechos y cotizaciones del o los trabajadores duplicados.
23. La documentación que deberá presentar el Patrono por mal uso de los códigos de observación, será la siguiente:
- a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo
 - b. Fotocopia de recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
 - c. Dependiendo del motivo de la devolución se le solicita documentación probatoria, mencionada en los numerales anteriores.
24. Denegatoria por parte del Departamento de Inspección, en la Inscripción laboral o Patronal.
- a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo
 - b. Fotocopia de recibo de pago cancelado o comprobante de pago y de planilla donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
 - c. Certificación de derechos y cotizaciones del o los trabajadores duplicados
 - d. Notificación de inexistencia de relación laboral otorgada por Departamento de Inspección.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

25. La devolución de cotizaciones pagadas en exceso del máximo cotizable vigente del Régimen Salud al Trabajador Independiente, procederá en los siguientes casos:
- Cuando el trabajador independiente labora en una empresa afiliada al Régimen de Salud del IVSS y además cotiza en su negocio.
 - Cuando el trabajador independiente haya fallecido.
 - Cuando es reportado en diferentes números Patronales.
 - Cuando es reportado en diferentes correlativos de planilla
26. La documentación que deberá presentar el Trabajador Independiente cuando labora en una empresa afiliada al Régimen de Salud del IVSS y además cotiza en su negocio, será la siguiente:
- Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo
 - Fotocopias recibos de pagos cancelados o comprobantes de pagos y de planillas donde aparece el trabajador del mes o meses que se está solicitando la devolución.
27. Serán sujetos de devolución de cotizaciones a través de Ordenes de Devolución Efectivo, los trabajadores reportados en planilla durante el mismo periodo y sobrepasan el salario máximo cotizable de Salud vigente en los siguientes casos:
- Los Trabajadores que laboran para más de una empresa. (3% del monto Cotizado en exceso).
 - Los Trabajadores Independientes que laboran en su empresa y para otra(s) empresa(s). (3% del monto Cotizado en exceso).
 - Cuando es pensionado por viudez y es trabajador activo. (3% del monto Cotizado en exceso).
 - Cuando es pensionado y trabajador activo. (3% del monto Cotizado en exceso).
 - Pensionado (IVSS-INPEP) con doble pensión. (7.80% de las cotizaciones pagadas en exceso)
28. Para los Trabajadores que laboran para 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.
29. Para el Trabajador Independiente que haya cotizado bajo el mismo número patronal con correlativos de planilla diferente, aplicará el porcentaje devolución de cotización tanto del aporte laboral como del aporte patronal, siempre y cuando exceda del tope salarial máximo cotizable vigente.
30. La documentación que se deberá presentar para proceder a emitir una devolución de cotizaciones a través de Orden de Devolución en Efectivo para un Trabajador que labora para más de una empresa, siempre y cuando exceda del tope salarial máximo cotizable vigente, será la siguiente:
- Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

- b. Fotocopia de NIT, DUI y Tarjeta de Afiliación del ISSS.
31. La documentación que se deberá presentar para proceder a 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:
- a. Formulario de Solicitud de devolución de cotizaciones, con los datos requeridos en el mismo
 - b. Fotocopia de NIT, DUI y Tarjeta de Afiliación al ISSS
32. La documentación que deberá presentar para proceder a emitir una devolución de cotizaciones a través de Orden de Devolución en Efectivo para Pensionado por viudez o sobrevivencia y es Trabajador Activo, que al sumar el monto de pensión y el salario devengado sobrepasen el tope salarial 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 retención del 7.8% (dependiendo de la Institución que lo ha pensionado)
 - c. Fotocopia de NIT, DUI y Tarjeta de Afiliación al ISSS
33. Para los Trabajadores que laboran para más de una empresa y están Pensionados por viudez o sobrevivencia aplicará la devolución del porcentaje de cotización laboral.
34. La documentación que se deberá presentar para proceder a emitir una devolución de cotizaciones a través de Orden de Devolución en Efectivo para Pensionado (ISSS-INPEP), (ISSS-AFP), (INPEP-AFP) con doble pensión, que al sumarlas sobrepasa el tope salarial 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 NIT, DUI y Tarjeta de Afiliación al ISSS
35. Una nota de abono podrá ser anulada por las siguientes razones:
- a. Por mala digitación.
 - b. Por error de impresión.
 - c. Por deterioro.
 - d. Por no retiro de parte del interesado.
36. A los patronos pasivos que no tengan deudas pendientes con el Instituto se les tramitara devolución en efectivo.
37. Se elabora mensualmente una conciliación de las Notas de Abono Patronales emitidas durante el mes y se archiva documentación correspondiente.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.9.2 Descripción del Procedimiento

Solicitante (Patrono, Trabajador o Pensionado)

1. Solicita a Sección Control de Ingresos, devolución de Cotizaciones de Pago en exceso o indebidos.

Encargado de Devoluciones de Pago

2. Entrevista a Patrono, Trabajador o Pensionado para identificar el caso, determina si se trata de Nota de Abono Patronal u Orden de Devolución en Efectivo, comunica a solicitante los requisitos necesarios y le entrega el formulario de solicitud correspondiente para que lo complete.

Solicitante (Patrono, Trabajador o Pensionado)

3. Recibe y Completa formulario de Solicitud y la presenta con anexos a Encargado de Devoluciones de Pago.

Encargado de Devoluciones de Pago

4. Recibe formulario de Solicitud completa en original y copia, más documentación requerida, revisa, confronta con original y registra para su control.
5. Devuelve con firma y sello la copia de Solicitud recibida, anotando la fecha de recepción.
6. Analiza documentación para determinar la devolución a través de nota de abono Patronal (pasa a Numeral 7) u Orden de Pago en Efectivo (pasa a numeral 21).
7. Si la devolución corresponde a nota de abono Patronal, analiza, realiza cálculo manual y determina el valor a devolver.
8. Ingresa salarios, horas y días modificados en aplicativo, con el objetivo de ser consultado por otras áreas y visualicen el dato correcto, para el otorgamiento de otras prestaciones.
9. Si existe pagos de subsidios por los periodos solicitados no se emite nota de abono (fin).
10. Si no existe ningún pago de subsidios, Ingresa en el Sistema Control de Ingresos, la información requerida e imprime reporte de notas de abono Patronal y lo traslada junto con la documentación a Colaborador para el respectivo control de calidad.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Colaborador

11. Recibe reporte de notas de abono Patronal y documentación, confronta y analiza el monto calculado a devolver, si esta correcta, avala impresión de nota de abono; caso contrario especifica observaciones en el reporte de notas de abono y luego devuelve junto con la documentación al Encargado de Devolución de Pago.

Encargado de Devoluciones de Pago

12. Recibe reporte de notas de abono Patronal y documentación; si el reporte de notas de abono contiene observaciones efectúa correcciones en el Sistema y genera nuevamente la impresión del reporte (realizando nuevamente el paso anterior) (pasa a 11), caso contrario imprime nota de abono (original y tres copias) en formulario pre numerado, firma y sella.
13. Traslada la documentación completa a Jefatura de Sección para su V°B°.

Jefe de Sección

14. Recibe reporte de notas de abono Patronales, documentación y notas de abono Patronales (original y tres copias) impresas, verifica y otorga su V°B° y devuelve al Encargado de Devoluciones de Pago.

Encargado de Devoluciones de Pago

15. Recibe reporte de notas de abono Patronales, documentación y notas de abono Patronales (original y tres copias) impresas, verificando si éstas reflejan el V°B° de Jefe de Sección, y entrega al patrono la nota de abono original previa firma de recibido al reverso de una de las copias; si el monto a cancelar es mayor que la nota de abono, cancelará en efectivo o cheque certificado la diferencia reflejada; se le informa al patrono que se presente a Sección Administración y Gestión de Cobros. Cuando la notas de abono es igual al valor de la cotización a cancelar, informa a patrono que se presente a Cajas Colectoras del ISSS.
16. Imprime reportes de notas de abono emitidas, registra en libro de control, entregando a Colaborador (Encargado de Devengamiento) para su respectivo registro.
17. Ingresa en Sistema Control de Ingresos por cotizaciones de planillas con Facturación Directa fecha de entrega de nota de abono a patrono y archiva documentación.



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

Colaborador (Encargado de Devengamiento)

18. Recibe de Encargado de Devoluciones de Pago, el reporte de notas de abono Patronales emitidas con libro de control respectivo, firma y devuelve.
19. Genera archivo con la información recibida del reporte de notas de abono Patronales (que servirá de insumo para el devengamiento de notas de abono Patronales en SAFISSS).
20. Ejecuta en Sistema SAFISSS proceso de devengamiento de notas de abono, quedando registradas en dicho sistema (Fin).

Encargado de Devoluciones de Pago

21. (viene de numeral 11) Si la devolución corresponde a orden de Devolución en Efectivo, analiza información, obtiene del sistema los datos de salarios por las diferentes empresas que laboral, ingresa datos en hoja electrónica, efectuando cálculos y estableciendo montos a devolver e imprime listado.
22. Si el solicitante es Patrono Independiente, se verifica en sistema SAFISSS, si esta al día en el pago de cotizaciones, caso contrario se notifica su situación de mora, con el objetivo de que solviente su problema para proceder a efectuar la devolución del excedente salarial (fin).
23. Digita información en Sistema Control de Ingresos por cotizaciones de planillas con Facturación Directa e imprime Orden de Devolución en Efectivo en original y dos copias, debidamente firmada como encargado de la devolución, trasladándolo con la documentación correspondiente a Colaborador.

Colaborador

24. Recibe Orden de Devolución en Efectivo en original y dos copias y documentación requerida, realiza control de calidad y determina si hay o no inconsistencias.
25. Si encuentra inconsistencias, detalla observaciones y devuelve a Encargado de Devolución de Pago para su respectiva corrección (pasa a numeral 26). Caso contrario imprime rubrica de "OK" y traslada a Jefe de Sección (pasa a numeral 27).

Encargado de Devoluciones de Pago

26. Recibe Orden de Devolución en Efectivo y documentación completa con observaciones, efectúa correcciones en el Sistema y genera nuevamente la impresión del reporte (realizando nuevamente el paso anterior).



**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

Jefe de Sección

27. Recibe Orden de Devolución en Efectivo en original y dos copias y documentación requerida, emite Visto Bueno y traslada a Secretaria de Sección.

Secretaria de Sección

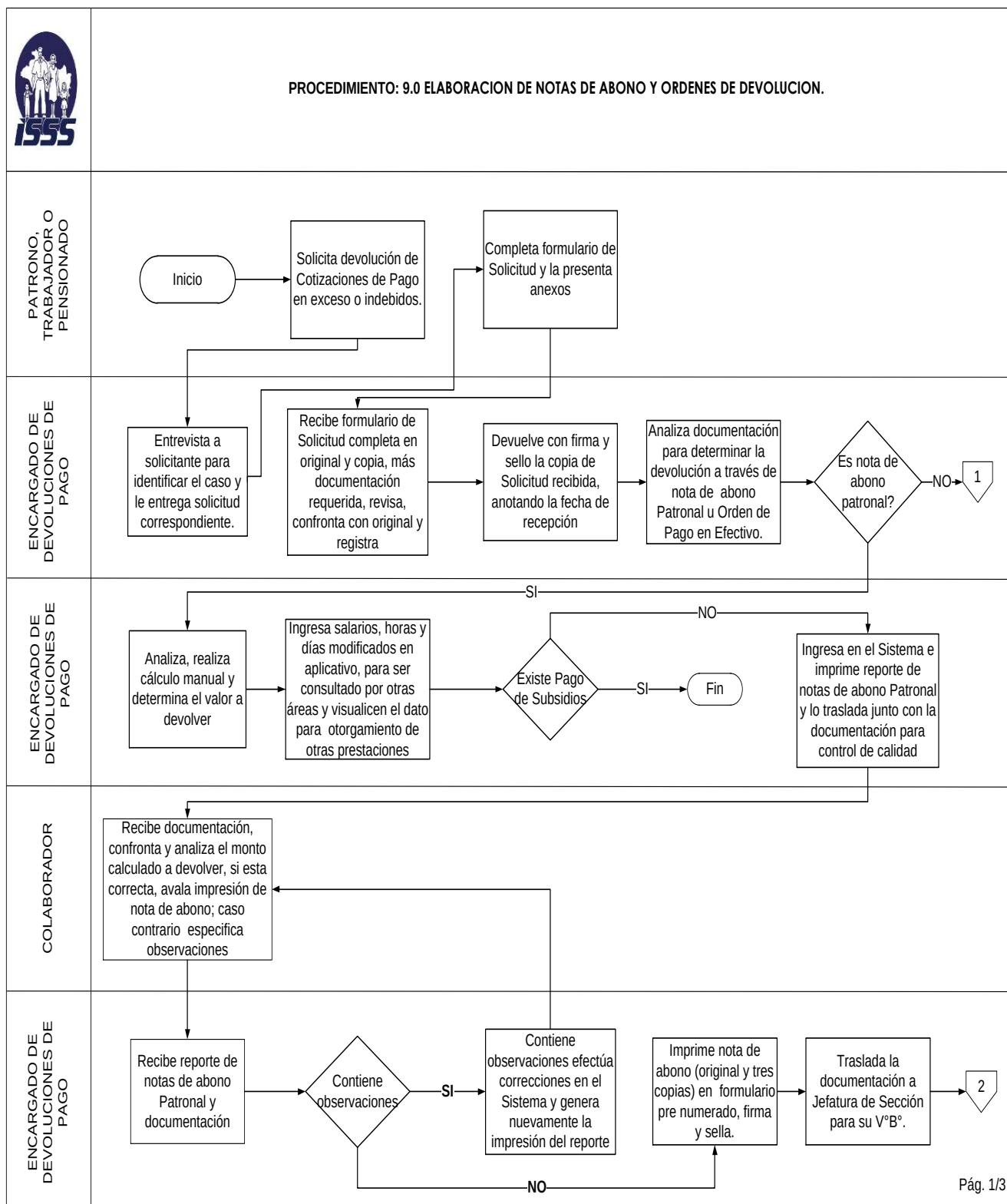
28. Recibe Orden de Devolución en efectivo en original y dos copias y documentación requerida con firma de visto bueno, separa original y copia y sella, elabora Boletín de envío y remite a Jefatura de Sección Subsidios para su autorización.



NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE INGRESOS.

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación

2.9.3 Diagrama de Flujo



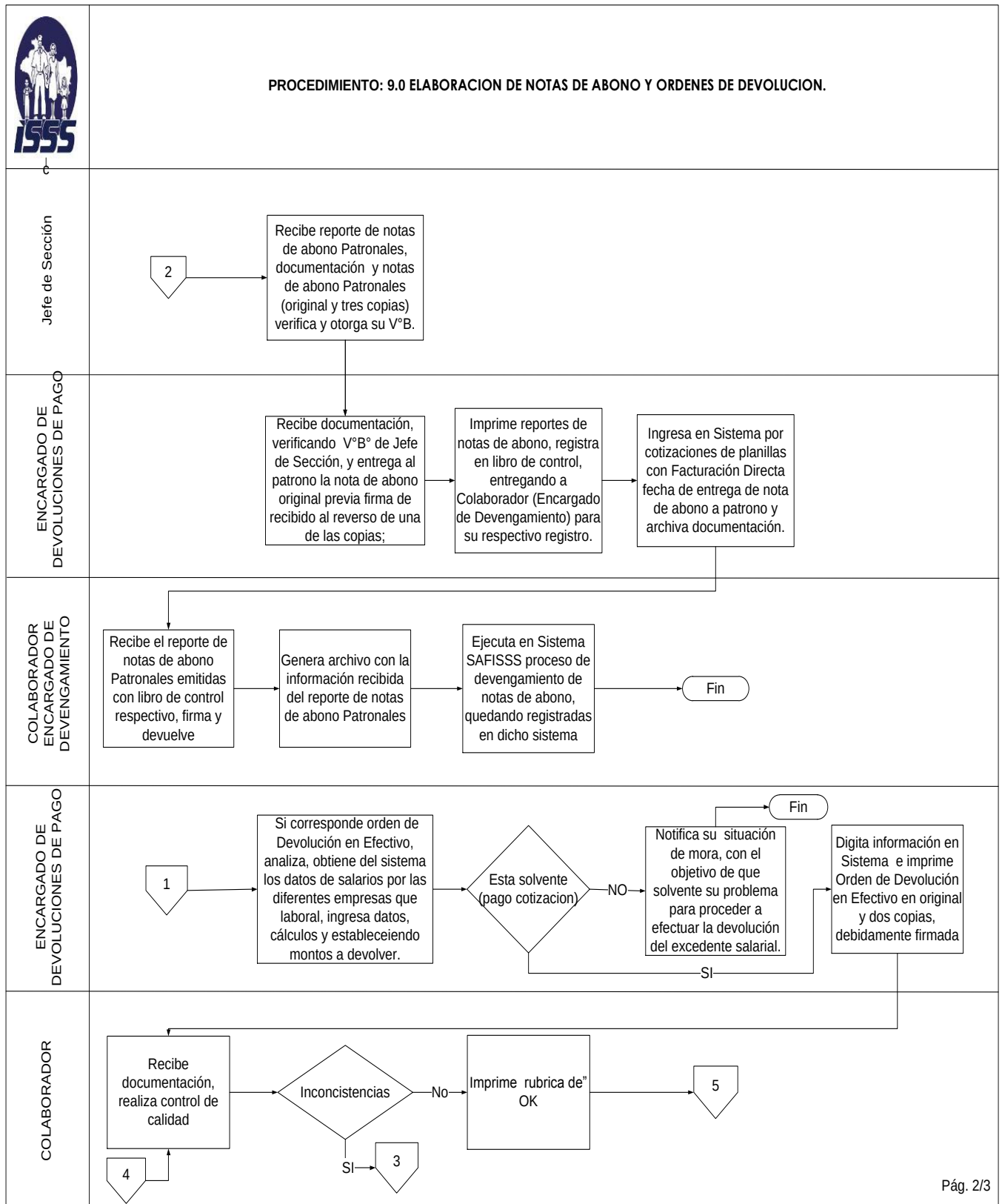


NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTROL DE INGRESOS.

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de Recaudaciones y Recuperación



PROCEDIMIENTO: 9.0 ELABORACION DE NOTAS DE ABONO Y ORDENES DE DEVOLUCION.





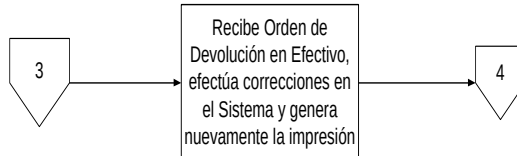
**NOMBRE DEL PROCESO: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DE INGRESOS.**

Dependencia: Sección Control de Ingresos – Departamento Administración de
Recaudaciones y Recuperación

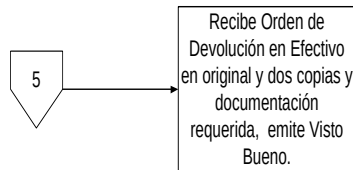


PROCEDIMIENTO: 9.0 ELABORACION DE NOTAS DE ABONO Y ORDENES DE DEVOLUCION.

ENCARGADO DE
DEVOLUCIONES DE
PAGO



JEFE DE SECCIÓN



SECRETARIA DE
SECCION

