



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

ACREDITACION DE DERECHOS

	NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS
	DEPENDENCIA: DIVISI3N DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

Contenido

HOJA DE APROBACI3N	3
REGISTRO DE ACTUALIZACI3N DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. Introducci3n	6
2. Uso y Actualizaci3n	6
3. Objetivo del Manual	7
4. Base Legal	7
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	8
1. Descripci3n del Proceso	8
1.1 Objetivo del Proceso	8
1.2 Normas Generales	8
2. Procedimientos Incluidos	9
2.1 Emisi3n de Constancias de Doce Semanas	9
2.1.1 Normas del Procedimiento	9
2.1.2 Descripci3n del Procedimiento	11
2.1.3 Diagrama de Flujo	13
2.2 Emisi3n de Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).	14
2.2.1 Normas del Procedimiento	14
2.2.2 Descripci3n del Procedimiento	16
2.2.3 Diagrama de Flujo	18
2.3 Elaboraci3n y Entrega de Informe de Cuenta Individual	19
2.3.1 Normas del Procedimiento	19
2.3.2 Descripci3n del Procedimiento	21
2.3.3 Diagrama de Flujo	22
2.4 Archivo de Planillas de Cotizaci3n	23
2.4.1 Normas del Procedimiento	23
2.4.2 Descripci3n del Procedimiento	23
2.4.3 Diagrama de Flujo	24



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS



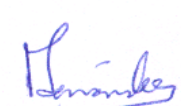
HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Junio 2010

AUTORIZADO POR:

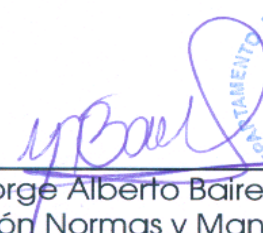

Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Departamento de Gestión de
Calidad Institucional



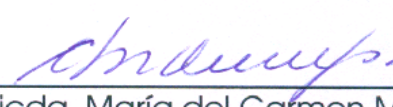

Licda. Nuria Zuleyma Hernández
Jefe de División de Aseguramiento,
Recaudación y Beneficios Económicos



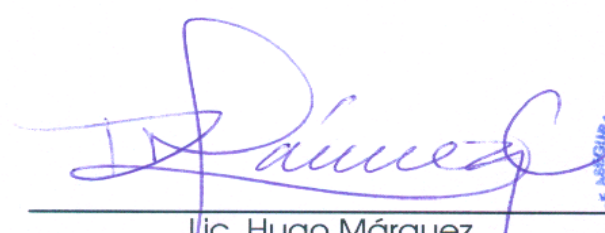
REVISADO POR:


Ing. Jorge Alberto Baires
Jefe Sección Normas y Manuales




Licda. María del Carmen Menjívar
Jefa Departamento
Beneficios Económicos




Lic. Hugo Márquez
Jefe Sección Acreditación de Derechos



ELABORADO POR:


Licda. Claudia Campos de Mayen
Analista de Desarrollo Institucional





NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 3.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo D.G. N° 2003-05-0859	Licda. Noemy de Alvarenga	Lic. Hugo Márquez
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Mayo – 2003	Fecha: Abril – 2004	Fecha: Abril – 2004

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Lic. Hugo Márquez	Ing. Williams Moto	Lic. Salvador Perdomo	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Junio – 2006	Fecha: Octubre – 2006	Fecha: Octubre – 2006	

MODIFICACIÓN: Actualización en todos los procedimientos del proceso Acreditación de Derechos.

Lic. Hugo Márquez	Ing. Williams Moto	Lic. Salvador Perdomo	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Marzo – 2008	Fecha: Junio – 2008	Fecha: Julio – 2008	

MODIFICACIÓN: Comprende la eliminación del procedimiento 2.0 “Recepción de Solicitudes de Informes de Cuenta Individual”, de la versión 1.0 y se incluye el levantamiento de dos nuevos procedimientos:

- 2.0 Grabación de Solicitudes de Cartas de Doce Semanas y Certificados de Cesantía.
- 5.0 Archivo de Planillas de Cotizaciones.

Además comprende modificaciones en las normativas y procedimientos siguientes:

- 1.0 Emisión de Constancias de 12 Semanas y Certificados de Cesantía.
- 3.0 Elaboración de Informes de Cuenta Individual.
- 4.0 Entrega de Informes de Cuenta Individual.



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS**

Lic. Hugo Márquez	Ing. Williams Moto	Lic. Salvador Perdomo	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Diciembre 2008	Fecha: Marzo 2009	Fecha: Mayo 2009	

MODIFICACIÓN: La actualización comprende la fusión de los procedimientos “Emisión de Constancias de 12 Semanas y Certificados de Cesantía”, “Grabación de Solicitudes de Cartas de Doce Semanas y Certificados de Cesantía”, “Elaboración de Informes de Cuenta Individual” y “Entrega de Informes de Cuenta Individual” correspondientes a la versión 2.0 del documento vigente; de los cuales se reflejarán dos procedimientos que son:

- 1.0 Emisión de Constancias de Doce Semanas y Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
- 2.0 Elaboración y Entrega de Informes de Cuenta Individual.

Como producto de la implementación de un programa informático para la emisión de dichos documentos.

Además se conservará como tercer procedimiento “Archivo de Planillas de Cotizaciones”.

Lic. Hugo Márquez	Licda. Claudia Campos de Mayén	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Junio 2010	Fecha: Septiembre 2010	Fecha: Enero 2011	

MODIFICACIÓN:

- Se separó el Procedimiento Emisión de Constancia de Doce semanas y Emisión de Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
- Se modificó el tiempo en que debe estar archivada la Solicitud de Constancia de Doce Semanas y Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) a un año calendario.
- Se llevó a cabo actualización de todos los procedimientos y normas.



CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS, Mayo 2008 en el Capitulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, Artículos del 48 al 51), Capitulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la Marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo 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 capacitación 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 Desarrollo Institucional; podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo de Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoria**, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas.



Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

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. Base Legal

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- Acuerdo de Dirección General No. 2008-01-0026 Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.
- Ley del Seguro Social Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social Art. 14 y 15 y 16
- Norma Para la Atención Médica a Trabajadores en Calidad de Cesantes del ISSS. Consideraciones Generales del Contenido Técnico de la Norma, numeral 2.
- Normas Técnicas de Control Interno Especificas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, de fecha Mayo 2008.
Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos
Art. 48.- Los Centros de Atención, Unidades y Divisiones del Área Administrativa del ISSS, se regirán por el cumplimiento de las funciones y procedimientos establecidos en los manuales de Organización y manuales de Normas y Procedimientos, respectivamente y además por toda la Normativa Legal Vigente, aplicable al correspondiente Centro de Atención, los que deberán ser actualizados periódicamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios. (Entiéndase por Centro de Atención del ISSS, los siguientes: Hospitales, Unidades Médicas, Clínicas Comunes y Clínicas Empresariales)



CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1 Objetivo del Proceso

Establecer una secuencia lógica para realizar una eficaz y eficiente emisión y entrega de Constancias de Doce Semanas y Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía), elaboración y entrega de Informes de Cuenta Individual y Archivo de Planillas de Cotizaciones de Salud.

1.2 Normas Generales

1. La Sección y áreas de Acreditación de Derechos de las Oficinas Central y Sucursales Administrativas del interior del País, tendrán la responsabilidad de cumplir con el desarrollo de los pasos secuenciales que se describen en el presente documento, cuando un solicitante gestione los servicios administrativos para prestaciones de salud que ofrece el ISSS.
2. Los empleados de la Sección y áreas de Acreditación de Derechos Oficinas Central y Sucursales Administrativas del interior del País, deberán brindar al solicitante la información requerida, que lo oriente en la obtención eficiente de los servicios administrativos solicitados.
3. Todo Asegurado o Afiliado, deberá reunir los requisitos establecidos por el ISSS, a efecto de recibir todos los beneficios a los que tiene derecho.
4. El o los Colaboradores de Sección de las áreas de Acreditación de Derechos Oficina Central y Sucursales Administrativas del interior del País serán los responsables de la emisión del certificado de cesantía y constancia de 12 semanas.
5. Es responsabilidad de los Jefes de las diferentes dependencias la autorización del certificado de cesantía y constancia de 12 semanas o en su defecto al o los Colaboradores de Sección de las áreas de Acreditación de Derechos Oficina Central y Sucursales Administrativas del interior del País.
6. La Jefatura de la Sección Acreditación de Derecho oficinas centrales y Jefes de Sucursales del interior del país, podrán autorizar todos aquellos trámites gestionados por el solicitante, cuando los responsables de autorizar no puedan o no este a su alcance solventar el tramite que se gestiona, siempre que reúna todos los requisitos establecidos.



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS**

7. En las Sucursales Administrativas del interior del País, el desarrollo de los procedimientos contemplados en el presente documento se realizará de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.

2. Procedimientos Incluidos

- 2.1. Emisión de Constancias de Doce Semanas.
- 2.2. Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
- 2.3. Elaboración y Entrega de Informes de Cuenta Individual.
- 2.4. Archivo de Planillas de Cotizaciones (originales). (No aplica en Sucursales Administrativas del interior del País).

2.1 Emisión de Constancias de Doce Semanas

2.1.1 Normas del Procedimiento

- 1. La Sección Acreditación de Derechos Oficina Central, Sucursales Administrativas del interior del País y sus delegados en Centros de Atención, serán las encargadas de extender las Constancia de Doce Semanas.
- 2. Todo solicitante que gestione la Constancia de Doce Semanas para atención por parto, deberá presentar la documentación que se detalla a continuación: (todos los documentos serán devueltos posterior a su revisión, a excepción de la constancia médica.)

Asegurada	Beneficiaria	Pensionada o Beneficiaria de Pensionado
- Tarjeta de Afiliación - Certificado de Derechos y Cotizaciones (vigente) - Referencia Médica del ISSS (Hoja de Evolución y Referencia extendida por medico del ISSS) con fecha probable de parto.	- Tarjeta de Beneficiaria. - Última Certificación de Derechos y Cotizaciones (Desprendible vigente). - Referencia Médica del ISSS (Hoja de Evolución y Referencia	- Tarjeta de Pensionada y/o Beneficiaria de Pensionado. - Referencia Médica del ISSS (Hoja de Evolución y Referencia extendida por medico del ISSS) con fecha probable de parto. (Si es referencia médica

**NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS**

Asegurada	Beneficiaria	Pensionada o Beneficiaria de Pensionado
(Si es referencia médica de Institución pública presentara fotocopia de tarjeta de control. Si es Médico particular entregará constancia médica con fecha probable de parto, ultrasonografía o fotocopia de plantares.)	extendida por medico del ISSS) con fecha probable de parto. (Si es referencia médica Institución pública presentara fotocopia tarjeta de control. Si es Médico particular entregará constancia médica con fecha probable de parto, ultrasonografía o fotocopia de plantares.)	de Institución pública presentará fotocopia de tarjeta de control. Si es Médico particular entregará constancia médica con fecha probable de parto, ultrasonografía o fotocopia de plantares.)

3. Para emitir Carta de Doce Semana a las Pensionadas y Beneficiarias de Pensionado del ISSS, INPEP o AFP que tengan derecho, se deberá tomar en cuenta lo estipulado en la ley de Pensiones vigente. Para las pensionadas por riesgo profesional del ISSS se deberá comprobar, a través de informe de inspección, que el embarazo es producto del que le genere el derecho a la pensión.
4. Para que la Sección de Acreditación de Derechos Oficina Central y Sucursales Administrativas del interior del País, puedan extender la Constancia de Doce Semanas al Derechohabiente, éste tiene que haber cotizado tres meses calendario en el transcurso de los doce meses calendario anterior a la fecha del parto (Art. 14 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social).
5. El Colaborador de Sección podrá comprobar derecho, utilizando Sistemas Informáticos Institucionales que permita consultar cotizaciones de los trabajadores. En el caso que la información reflejada en el sistema no este completa y de acuerdo al caso, se le entregará hoja de constancia de día y salario para que sea completada por el patrono con firma y sello.
6. Si una Asegurada, da a luz en un centro asistencial privado o público y requiere la Constancia de Doce Semanas para el trámite de incapacidad,



deberá presentar la Constancia de Nacimiento del recién nacido o en su defecto fotocopia de los plantares correspondientes, además de los documentos mencionados en este procedimiento.

7. Toda solicitud de Constancia de Doce Semanas, deberá ser firmada por el solicitante, como referencia que fue solicitada, procesada y entregada.
8. Toda Solicitud de Constancias de Doce Semanas, será emitida por el colaborador y archivada por un periodo de un año calendario después de emitido el documento solicitado.
9. El Colaborador de Sección/Sucursal llevará el Control manual de los casos denegados sin derecho, a través de reporte diario.

2.1.2 Descripción del Procedimiento

Solicitante

1. Presenta documentación requerida a Colaborador de Sección/ Sucursal.

Colaborador de Sección/ Sucursal

2. Recibe documentación y revisa.
3. Si la documentación no esta completa, devuelve la documentación y explica los motivos por los que la solicitud no procede (FIN).
4. Si la documentación esta completa, verifica en el sistema las cotizaciones del asegurado.
5. Si no tiene derecho, explica los motivos por los que la solicitud no procede, entrega constancia de día y salario para ser completada por el patrono (si aplica) y anota en el registro diario de solicitudes denegadas (FIN).
6. Si tiene derecho, ingresa al modulo Acreditación de Derechos y registra la información requerida de acuerdo a la prestación solicitada.
7. Graba la información en el sistema e imprime solicitud de constancia de derecho a prestaciones médicas por maternidad.
8. Revisa, sella y gestiona autorización de Constancia de Doce Semanas.



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS**

9. Pide firma de recibido al solicitante en la solicitud impresa.
10. Entrega al solicitante, la Constancia de Doce Semanas.
11. Entrega al final de la jornada todas las solicitudes al encargado de llevar control de calidad.

Encargado designado para Control de Calidad

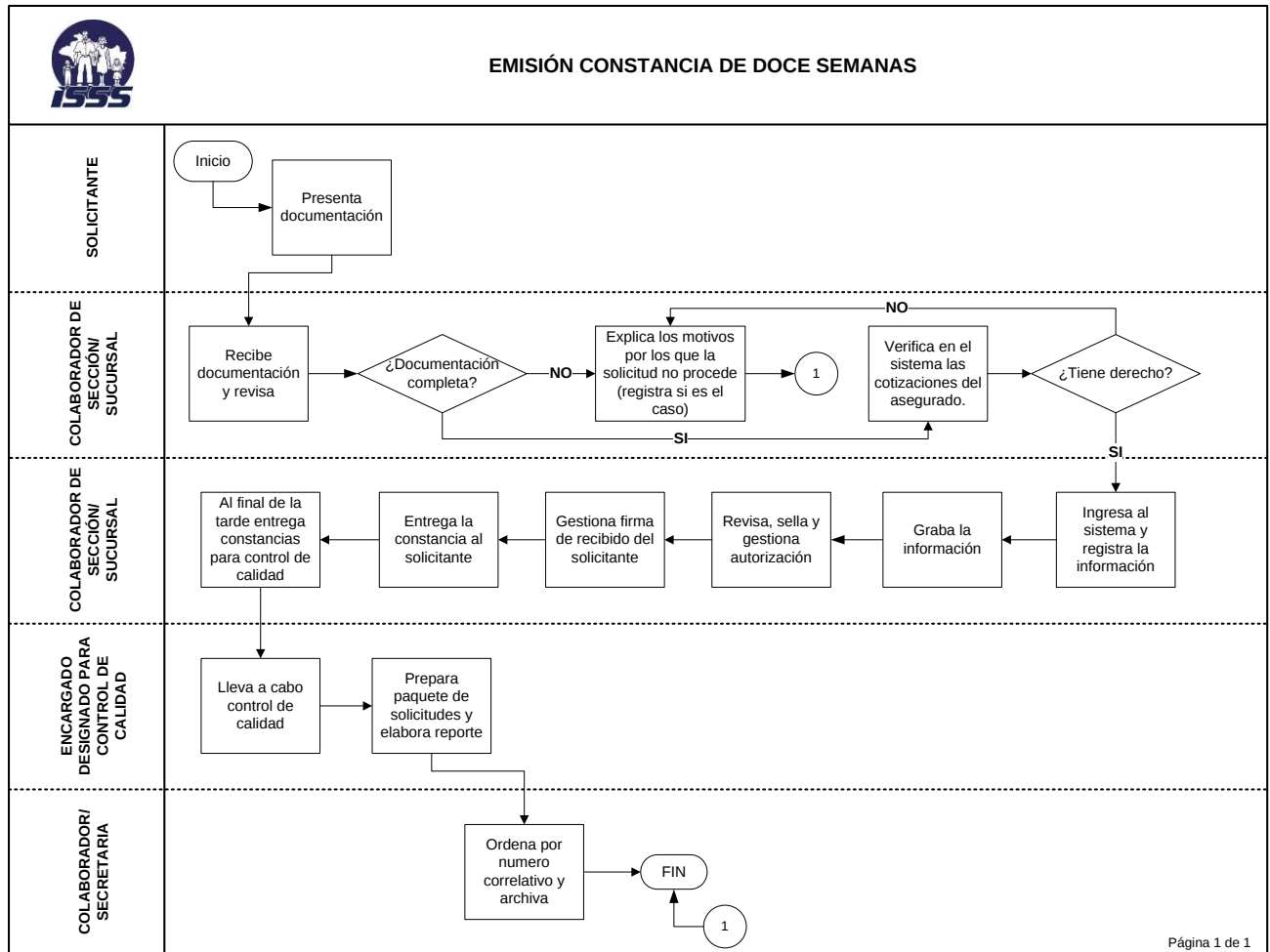
12. Lleva a cabo control de calidad en cada una de las Solicitudes de Constancia de Doce Semanas.
13. Prepara paquete de solicitudes de Constancias de Doce Semanas, elabora reporte y entrega a Colaborador o Secretaria para archivo.

Colaborador o Secretaria

14. Ordena por numero correlativo de afiliación (últimos 4 dígitos) y archiva por fecha las solicitudes de Constancia de Doce Semanas con sus respectivos anexos.

	NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS
	DEPENDENCIA: DIVISI3N DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

2.1.3 Diagrama de Flujo





NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: : DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

2.2 Emisión de Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).

2.2.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Acreditación de Derechos Oficina Central y Sucursales Administrativas del interior del País, serán las encargadas de extender los Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
2. El Colaborador de Sección Acreditación de Derechos Oficinas Central y Sucursales Administrativas del interior del País, emite y gestiona autorización de Certificados de Citas Subsecuentes, gestionados por el solicitante, siempre y cuando estos reúnan las exigencias establecidas.
3. Toda Solicitud de Certificados de Cesantía, será archivada por un periodo de un año calendario después de emitido el documento solicitado.
4. Todo solicitante que gestione el Certificado de Cita Subsecuente (Certificado de Cesantía), deberá presentar la documentación que se detalla a continuación:
 - Tarjeta de Afiliación del Asegurado.
 - Última Certificación de Derechos y Cotizaciones (No indispensable).
 - Cita Médica.
 - Solicitud de Atención Médica para Trabajadores Cesantes (# Safiss: 130201405), emitida en el Centro de Atención del ISSS, donde lleva sus controles médicos por especialidad.
5. La Sección Acreditación de Derechos Oficinas Central y Sucursales Administrativas del interior del País podrán otorgar un nuevo certificado de cesantía por ausencia de médicos, siempre que el solicitante presente una contraseña o nueva cita.
6. Para extender el Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía), el Asegurado deberá acreditar por lo menos dos meses asegurados, en los cuatro meses calendario anteriores a la fecha de la primera solicitud de servicios (Art. 14 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social), y haber iniciado el control por la misma enfermedad, previo a quedar cesante (Numeral 2 Consideraciones Generales del Contenido Técnico de la Norma para la Atención Médica a Trabajadores en Calidad de Cesantes del ISSS).

COD: MNPA 20110100002



Hernández

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



F.

Cecilia Rodas Zúñiga
Licda. Cecilia Rodas Zúñiga
Jefa Unidad de Planificación
y Desarrollo Institucional.

Página 14 de 24

Fecha de
modificación
8/08/ 2011



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: : DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

7. Las trabajadoras cesantes que inicien sus controles prenatales, ya estando cesantes, se les otorgara el derecho hasta la atención del parto y a los controles, siempre y cuando reúnan el derecho establecido en el Art. 14 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.
8. El Asegurado cesante, tendrá derecho a las prestaciones de Salud por una misma enfermedad por un período de 26 semanas, pudiendo extenderse hasta 52 semanas según criterio médico (Art. 15 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social). Es necesario tomar en cuenta que al momento de emitir el Certificado de Cita Subsecuente, el personal de recepción (Colaborador de Sección) verificará la fecha de vencimiento del derecho, para informarle al paciente sobre la caducidad del derecho a las prestaciones de Salud en el ISSS y continuar sus controles en las Unidades Médicas u Hospitales del Ministerio de Salud Pública. Si el derechohabiente estuvo incapacitado hasta por 52 semanas, no tendrá derecho a la cesantía.
9. En casos de patologías excepcionales, en que el médico tratante remita al paciente a otra especialidad debido a lo delicado de su enfermedad, se anexará Referencia Médica para que reciba el nuevo tratamiento correspondiente a esta especialidad.
10. A la solicitud de Atención médica para trabajadores cesantes, Constancia ó Memorando de Trabajo Social del Centro de Atención del ISSS autorizada, se le anexará el informe general de trabajador cesante, además del último certificado patronal entregado por la empresa (no indispensable).
11. Para tramitar la renovación del Certificado de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía), él solicitante debe presentar el Certificado de Cita Subsecuente de la consulta anterior y la nueva cita médica vigente.
12. En los casos que las cotizaciones que le otorgan el derecho no han sido registradas en el Sistema, el Colaborador de Sección establecerá el derecho en base a la última cotización cancelada que refleje en los Sistemas Informáticos de la Institución y se actualizara la fecha de cesantía en el próximo requerimiento de la prestación.

COD: MNPA 20110100002



F.
Licda. Nuria Zuleyma Hernández
Jefa División de Aseguramiento, Recaudación
y Beneficios Económicos



F.
Licda. Cecilia Rodas Zúñiga
Jefa Unidad de Planificación
y Desarrollo Institucional.

Página 15 de 24

Fecha de
modificación
8/08/ 2011



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: : DIVISI3N DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

13. El Colaborador de Secci3n/Sucursal llevar3 el Control manual de los casos denegados sin derecho, a trav3s de reporte diario.

2.2.2 Descripci3n del Procedimiento

Solicitante

1. Presenta documentaci3n a Colaborador de Secci3n.

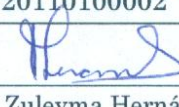
Colaborador de Secci3n/ Sucursal

2. Recibe documentaci3n y revisa.
3. Si la documentaci3n no esta completa, devuelve la documentaci3n y explica los motivos por los que la solicitud no procede (FIN).
4. Si la documentaci3n esta completa, verifica en el sistema las cotizaciones del asegurado.
5. Si no tiene derecho, explica los motivos por los que la solicitud no procede y anota en el registro diario de solicitudes denegadas (FIN).
6. Si tiene derecho, ingresa al modulo Acreditaci3n de Derechos, digita y registra la informaci3n requerida, especificando la clase de cesant3a, d3a de consulta, inicio de cesant3a, nombre de especialidad.
7. Graba la informaci3n del solicitante en el sistema para generar certificado v3lido para retiro de medicamentos y emergencias relacionadas a la especialidad o enfermedad patol3gica, imprime Informe General de Trabajador cesante y el certificado
8. Anexa constancia m3dica y/o solicitud de atenci3n m3dica para trabajador cesante a Informe General de Trabajador Cesante impreso, como documento probatorio.
9. Revisa, sella y gestiona autorizaci3n en el certificado de Cesant3a.
10. Gestiona con el solicitante la firma de recibido en el Informe General de Trabajador Cesante impreso.
11. Entrega al solicitante los certificados uno para la consulta y otro para el retiro de medicamento y casos de emergencias relacionadas a la especialidad que consulta.

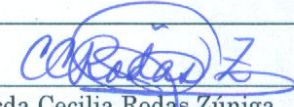
COD: MNPA 20110100002

P3gina 16 de 24



F. 
Licda. Nuria Zuleyma Hern3ndez
Jefa Divisi3n de Aseguramiento, Recaudaci3n
y Beneficios Econ3micos



F. 
Licda. Cecilia Rodas Z3niga
Jefa Unidad de Planificaci3n
y Desarrollo Institucional.

Fecha de
modificaci3n
8/08/ 2011



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: : DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

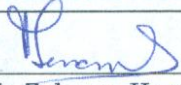
12. Entrega al final de la jornada todas las solicitudes: Solicitud de Atención Médica para Trabajadores Cesantes e Informe General de Trabajador Cesante a Encargado de Control de Calidad.

Encargado delegado para Control de Calidad

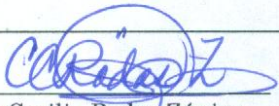
13. Lleva a cabo control de calidad.
14. Prepara paquete de solicitudes de cesantía de trabajadores cesantes de 1ª vez y Subsecuentes: Solicitud de Atención Médica para Trabajadores Cesantes e Informe General de Trabajador Cesante .
15. Ordena, elabora reporte y archiva. (En caso de las Sucursales lo remite a Colaborador de Sección para archivo).

COD: MNPA 20110100002



F. 
Licda. Nuria Zuleyma Hernández
Jefa División de Aseguramiento, Recaudación
y Beneficios Económicos



F. 
Licda. Cecilia Rodas Zúniga
Jefa Unidad de Planificación
y Desarrollo Institucional.

Página 17 de 24

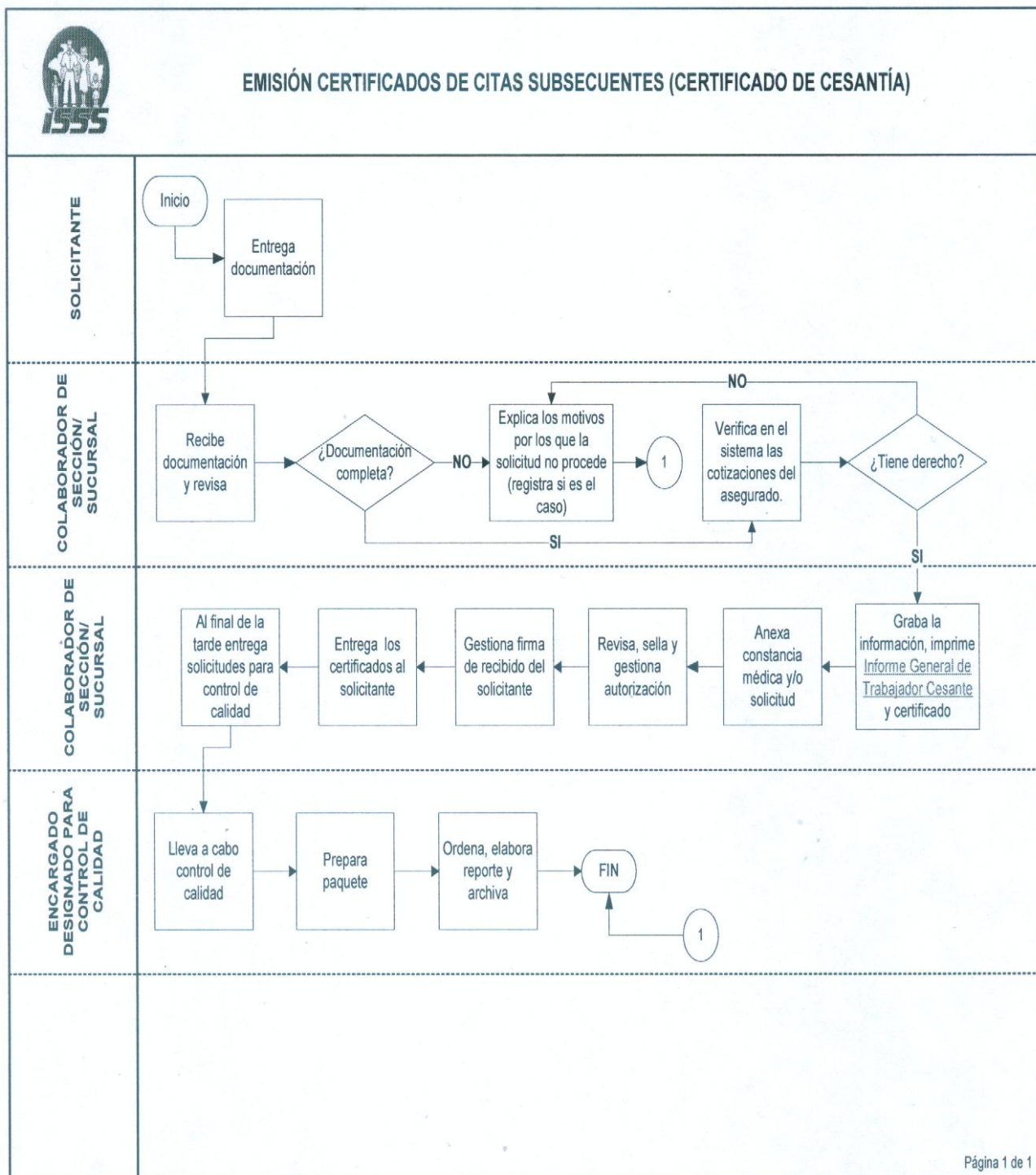
Fecha de
modificación
8/08/ 2011



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

DEPENDENCIA: : DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

2.2.3 Diagrama de Flujo



Página 1 de 1

COD: MNPA 20110100002

Página 18 de 24



F.
Licda. Nuria Zuleyma Hernández
Jefa División de Aseguramiento, Recaudación
y Beneficios Económicos



F.
Licda. Cecilia Rodas Zuniga
Jefa Unidad de Planificación
y Desarrollo Institucional.

Fecha de
modificación
8/08/ 2011



2.3 Elaboración y Entrega de Informe de Cuenta Individual

2.3.1 Normas del Procedimiento

1. Toda solicitud de Informe de Cuenta Individual, deberá tramitarse en Sección Control de Ingresos, a excepción de las solicitudes de Instituciones Públicas, las cuales serán tramitadas directamente a través de la Unidad de Secretaria General del ICSS, para luego ser remitidas a esta Dependencia (No aplica para Sucursales del interior del país.). Este trámite debe ser personal o con poder especifico para trámites del ICSS.
2. Todo informe de cuenta individual es elaborado por los Colaboradores de la Sección Acreditación de Derecho Oficinas Central, firmados por el Jefe de la Sección y autorizados por Jefe de Departamento de Beneficios Económicos. En las Sucursales Administrativas del interior del país son elaborados y firmados por Los Colaboradores de Acreditación de Derecho y autorizados por los Jefes de Sucursal.
3. La Sección Acreditación de Derechos, será la encargada de recibir todas las solicitudes de Informes de Cuenta Individual de Cotizaciones de Salud procedentes de la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos, las cuales deberá revisar, analizar, elaborar informe y entregarlos al solicitante. En las Sucursales Administrativas son recibidas directamente por la Secretaria de Dirección cuando sea una solicitud de Institución Publica, y directamente por el Colaborador cuando sea solicitada por la persona interesada.
4. Toda solicitud que requiera complementar cotizaciones de años antes del 2,000 serán entregadas a Colaborador de Sección asignado para completar las cotizaciones faltantes.
5. El Colaborador de Sección se encargara de localizar las Cotizaciones en el sistema automatizado, planilla física de Cotización ó página Web del ICSS, indispensables para elaborar el Informe de Cuenta Individual.
6. Previo a la remisión del Informe de Cuenta Individual al Jefe del Departamento Beneficios Económicos o Jefe de Sucursal; el Jefe de Sección Acreditación de



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS

**DEPENDENCIA: DIVISI3N DE ASEGURAMIENTO,
RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS**

Derechos o Colaborador de Secci3n, deber1 hacer un an1lisis y revisi3n definitiva de la documentaci3n.

7. Solo en aquellos casos que el nombre del Patrono no aparezca en la base de datos de Afiliados, ser1 el solicitante qui3n proporcione la informaci3n requerida para la b1squeda de cotizaciones.
8. El manuscrito original del Informe de Cuenta Individual, quedar1 archivado en la Secci3n Acreditaci3n de Derechos, junto a la solicitud que presento el interesado y el recibo de pago.
9. La digitaci3n del Informe de Cuenta Individual definitivo, ser1 responsabilidad de la Secretaria de la Secci3n Acreditaci3n de Derechos y en su ausencia, de un Colaborador de la misma Secci3n. En las sucursales administrativas el encargado de digitar es el Colaborador.
10. Ser1 responsabilidad de la Secretaria o Colaborador de Secci3n, llevar el Control de Entrega de Informe de Cuenta Individual dejando como comprobante de ello la firma de recibido en un libro de control interno o en la misma solicitud que queda archivada.
11. Las 1reas de Acreditaci3n de Derechos, de las Sucursales Administrativas del interior del Pa1s, tendr1n la responsabilidad de elaborar y entregar los informes de Cotizaciones del a1o 2000 a la fecha, que hayan sido solicitadas por los Asegurados; Sin embargo, aquellas cotizaciones correspondientes a un periodo antes del a1o 2000 ser1n elaboradas por la Secci3n Acreditaci3n de Derechos Oficina Central para su elaboraci3n y posteriormente ser1n remitidas a la Dependencia Administrativa solicitante para ser entregadas a la persona interesada.
12. Toda informaci3n utilizada (Solicitudes y manuscritos) para la emisi3n de los Informes de Cuenta Individual, permanecer1 archivada por un periodo no mayor a un a1o, despu3s de emitido el documento solicitado.



2.3.2 Descripci3n del Procedimiento

Secretaria de Secci3n o Colaborador de Sucursal

1. Recibe y revisa Solicitudes de Informe de Cuenta Individual.
2. Si est3n completas las Cotizaciones, continua paso 8.
3. Si no est3n completas, traslada al Colaborador de Secci3n para su respectivo complemento a trav3s de rollos de planillas microfilmadas o archivo f3sico (no aplica para sucursales, ya que las remiten para San Salvador).

Colaborador de Secci3n/ Sucursal

4. Recibe de Secretaria de Secci3n, las Solicitudes de Informe de Cuenta Individual.
5. Analiza la informaci3n de las Solicitudes de Informe de Cuenta Individual.
6. Imprime Cuenta Individual mecanizada y complementa las Cotizaciones de acuerdo a los vac3os que 3sta presenta.
7. Entrega a Secretaria de Secci3n 3 Colaborador para su respectiva digitaci3n.

Secretaria de Secci3n o Colaborador de Sucursal

8. Digita Informe de Cuenta Individual.
9. Elabora Informe de Cuenta Individual digitado, imprime y entrega al Jefe de Secci3n o Jefe de Sucursal para revisi3n y firma.

Jefe de Secci3n o Jefe de Sucursal

10. Recibe, analiza y firma Informe de Cuenta individual. Si es en Oficinas centrales, devuelve a Secretaria, si es en sucursal entrega a Colaborador de Secci3n y pasa a numeral 12.

Secretaria de Secci3n

11. Elabora bolet3n de Remisi3n de las Cuentas Individuales, ya firmadas por el jefe de secci3n, y gestiona con la Jefatura del Departamento de Beneficios Econ3micos, el visto bueno.

Secretaria de Secci3n o Colaborador de Sucursal

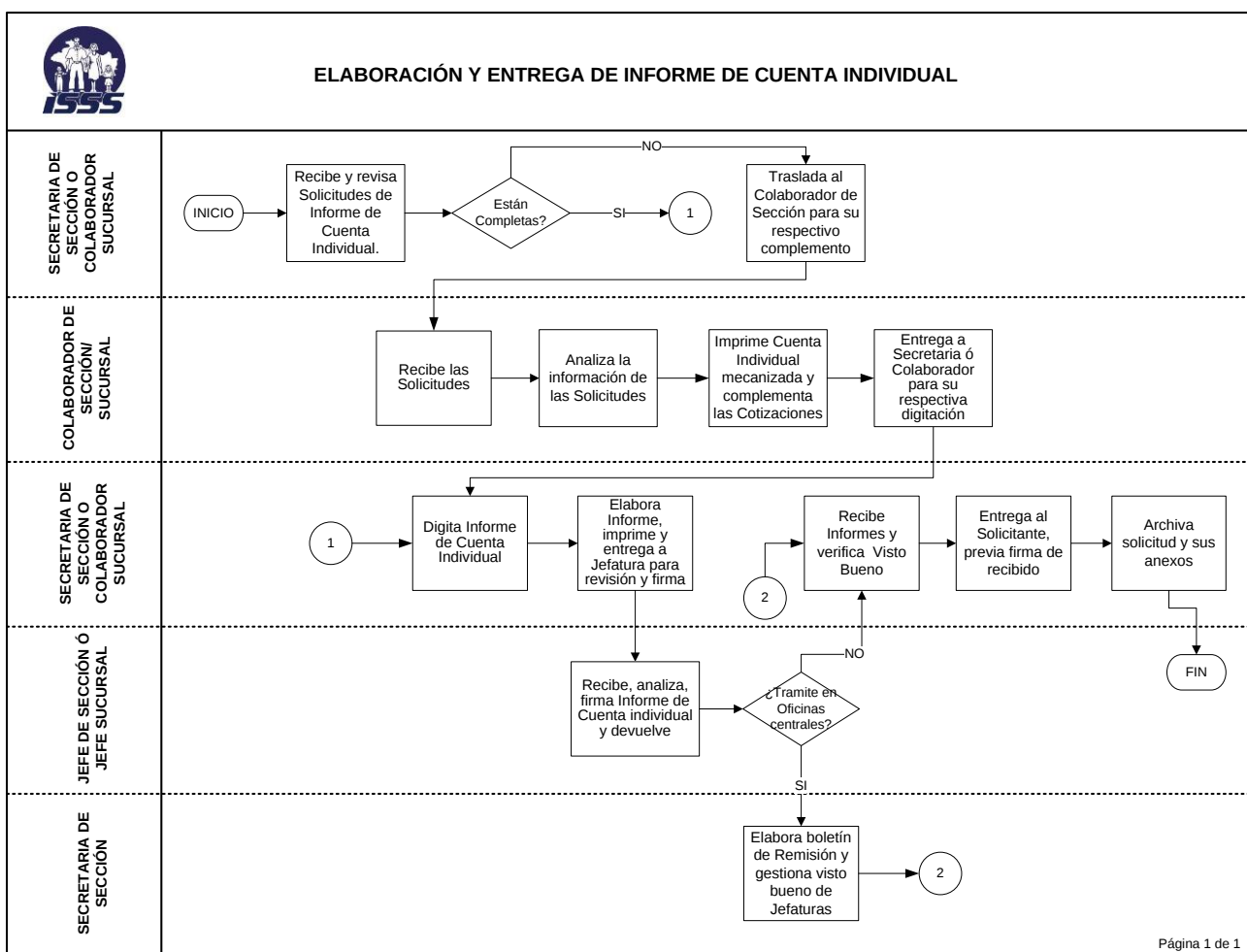
12. Recibe Informes de Cuenta Individual y verifica Visto Bueno.

	NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

13. Entrega al Solicitante, previa firma de recibido.

14. Archiva solicitud y sus anexos.

2.3.3 Diagrama de Flujo





2.4 Archivo de Planillas de Cotización

2.4.1 Normas del Procedimiento

1. La Sección Acreditación de Derechos, será la encargada de administrar, archivar y custodiar las planillas originales de Cotizaciones de Salud.
2. El Colaborador de Sección, será el responsable de mantener de forma ordenada y limpia, los fólder archivados con planillas originales de Cotizaciones.
3. El Colaborador de Sección, será el responsable de realizar el control interno de producción, cuando las planillas originales de Cotizaciones se encuentren archivadas en fólder.

2.4.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador de Sección

1. Recibe de Sección Imágenes Digitales, los bloques de planillas originales de Cotizaciones de Salud.
2. Selecciona los bloques de planillas originales de Cotizaciones correspondientes a un año determinado.
3. Clasifica planillas originales de Cotizaciones, de acuerdo a cada zona del País (una zona por cada Departamento); además por décadas y por año de inscripción según el número patronal.
4. Ordena las planillas originales de Cotizaciones en forma ascendente (de menor a mayor).
5. Archiva las planillas originales de Cotizaciones en fólder (de palanca), manteniendo un orden lógico de numeración.
6. Realiza conteo de planillas originales de Cotizaciones archivadas y rotula fólderes.

	NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITACION DE DERECHOS
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y BENEFICIOS ECONOMICOS

2.4.3 Diagrama de Flujo

