

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DEL PROCESOS ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.

SUBPROCESOS: EJECUTAR SEGÚN INFORMES DE INSPECCIÓN Y ANULAR CONTRATOS

UNIDAD DE PENSIONES

Julio 2015



Contenido

HOJA DE FIRMAS	2
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO.....	3
HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	3
RCA 0 ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.	5
1. ÁRBOL DEL PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.	6
2. SUBPROCESOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.....	7
3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO EJECUTAR SEGÚN INFORMES DE INSPECCIÓN Y ANULAR CONTRATOS.	8
4. DÍAGRAMÁS Y DEFINICIONES DEL SUBPROCESO	9
RCA3 EJECUTAR SEGÚN INFORMES DE INSPECCIÓN.....	9
RCA4.1 ANULAR CONTRATOS	13

COPIA NO CONTROLADA



HOJA DE FIRMAS

Martes, 30 de julio de 2015.

DOCUMENTO APROBADO POR:

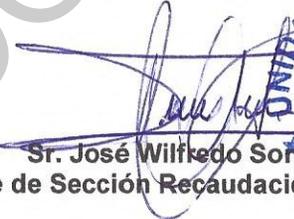

Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
Gerente General



DOCUMENTO REVISADO POR:


Licda. Jennie Elizabeth Montenegro González
Jefa de Departamento Gestión de Cotizaciones




Sr. José Wilfredo Sorto Medrano
Jefe de Sección Recaudación y Acreditación




Licda. Nazly Celina Flamenco de Del Cid
Coordinadora de Gestión de Calidad





PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

N°	Nombre	Dependencia	Puesto
1.	Pedro Henríquez	Departamento Gestión de Calidad - ISSS	Analista de Desarrollo
2.	Gabriel Ángel Peraza	Sección Recaudación y Acreditación	Coordinador de área
3.	Ricardo Ernesto Recinos	Sección Recaudación y Acreditación	Coordinador de área
4.	Godofredo Mejía Alfaro	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección
5.	Gabriela Patricia Farela	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección
6.	María Herminia Molina	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección
7.	Carmen Beatriz Morazán de López	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección
8.	Analín Beatriz Pérez	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección
9.	Balmore Muñoz Castro	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección
10.	Salvador Eduardo Ayala Campos	Sección Recaudación y Acreditación	Colaborador de Sección

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

Versión N°	Modificaciones	FUV
02	Versión 2: 1. Se realizó una revisión y actualización de todo el documento. 2. Se incorporó el proceso del NUP 3. Se hizo un rediseño general del Manual, uniendo a cada proceso su control, entrada y salida. 4. El personal que realiza las actividades se nombrara según el perfil de puestos	30 de julio 2015

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

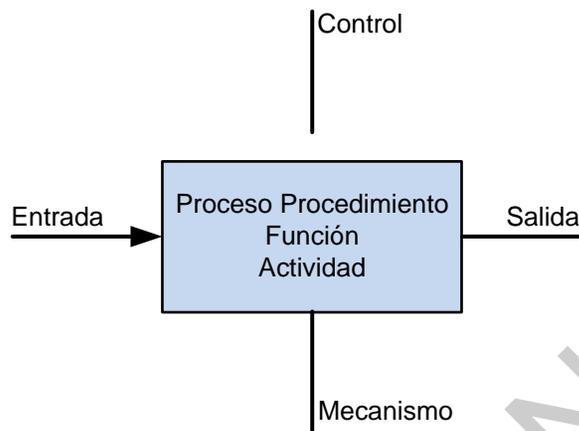
FUV: Fecha de Última Versión



INTRODUCCIÓN

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, y se basa en la **Gestión por Procesos**, que es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional y provee un medio completo y consistente para detallar funciones, actividades y operaciones de los principales procesos de una Institución y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

El Proceso Actualizar y verificar datos, generar planillas, acreditar documentación y procesar inconsistencias, se presenta a través de la utilización de una herramienta denominada **IDEFO**, la cual se compone de una serie jerárquica de diagramas que permiten, mediante niveles de detalle, describir las funciones especificadas en el nivel superior. En las vistas superiores del modelo la interacción entre las actividades representadas permite visualizar los procesos fundamentales que sustentan la organización. Los elementos gráficos utilizados para la construcción de los diagramas **IDEFO** son cuadros y flechas.



El significado de los elementos gráficos utilizados, es el siguiente:

Actividad: se representa con un cuadro, indica una función, proceso o transformación.

Entrada: se representa con una flecha entrando por el lado izquierdo de la actividad, indica los materiales o informaciones que se transformarán en la actividad para obtener la salida.

Salida: se representa con una flecha saliendo del lado derecho de la actividad, indica los objetos o informaciones producidos por la ocurrencia de la actividad.

Control: se representa con una flecha entrando por la parte superior, indica las regulaciones que determinan si una actividad se realiza o no. Ej.: normas, guías, reglas, políticas, entre otros.

Mecanismo: se representa con una flecha entrando por la parte inferior, indica los recursos que ejecutan una actividad. Ej.: personas, maquinarias, entre otros (el personal que realiza las actividades se tomaron del perfil de puestos del manual de la UPISSS)

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar electrónico 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.

Además este manual cuenta con el registro de actualizaciones (documentación), que indica igualmente quiénes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación. Las revisiones a las que se ven sometidos los procesos por el propietario de los mismos y sus colaboradores, deben ser periódicas y sus resultados deben tenerse en cuenta en la formulación de la política y estrategia por parte de la Administración Superior.



RCA 0 ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.



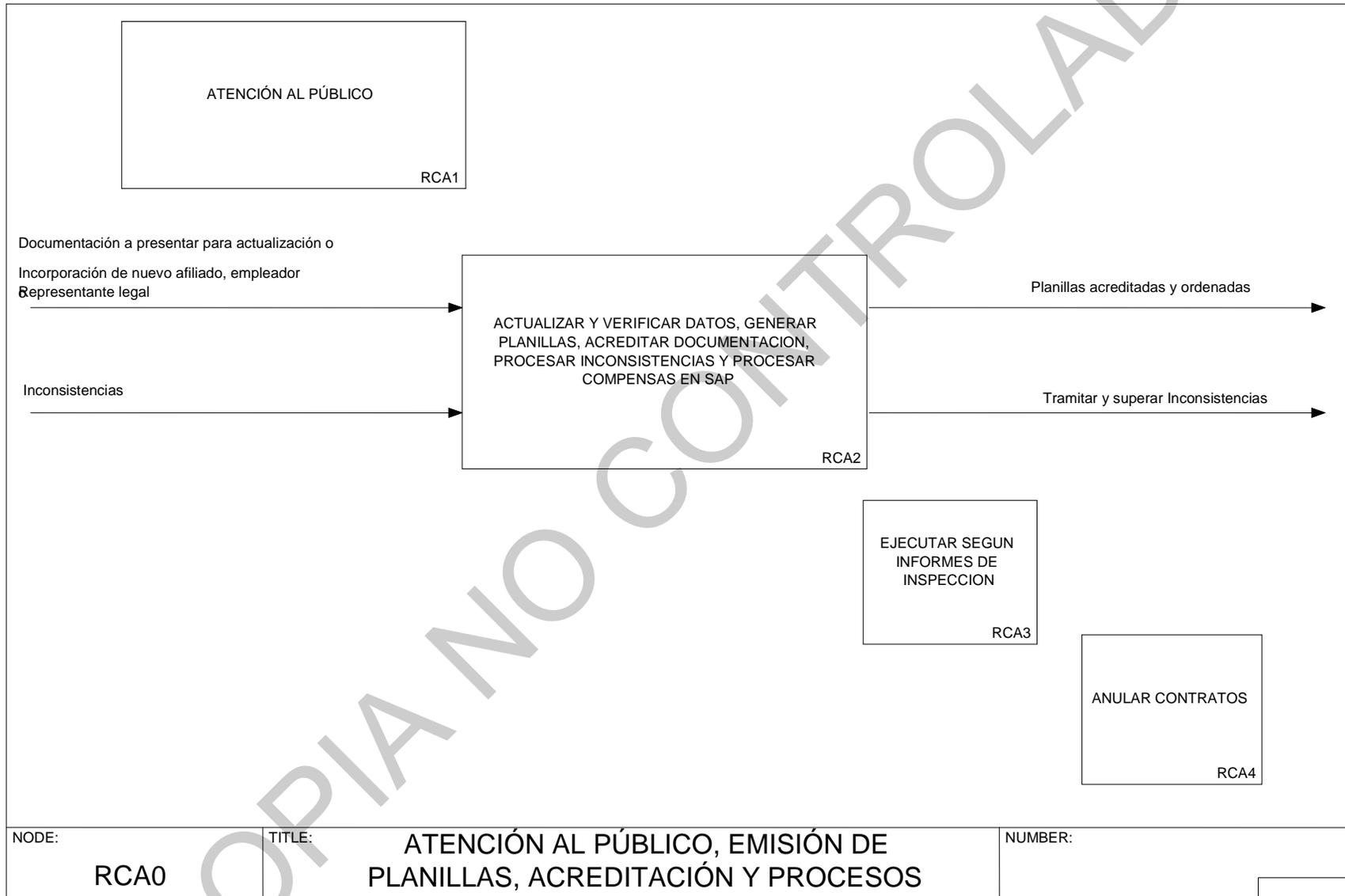


1. ÁRBOL DEL PROCESO ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.



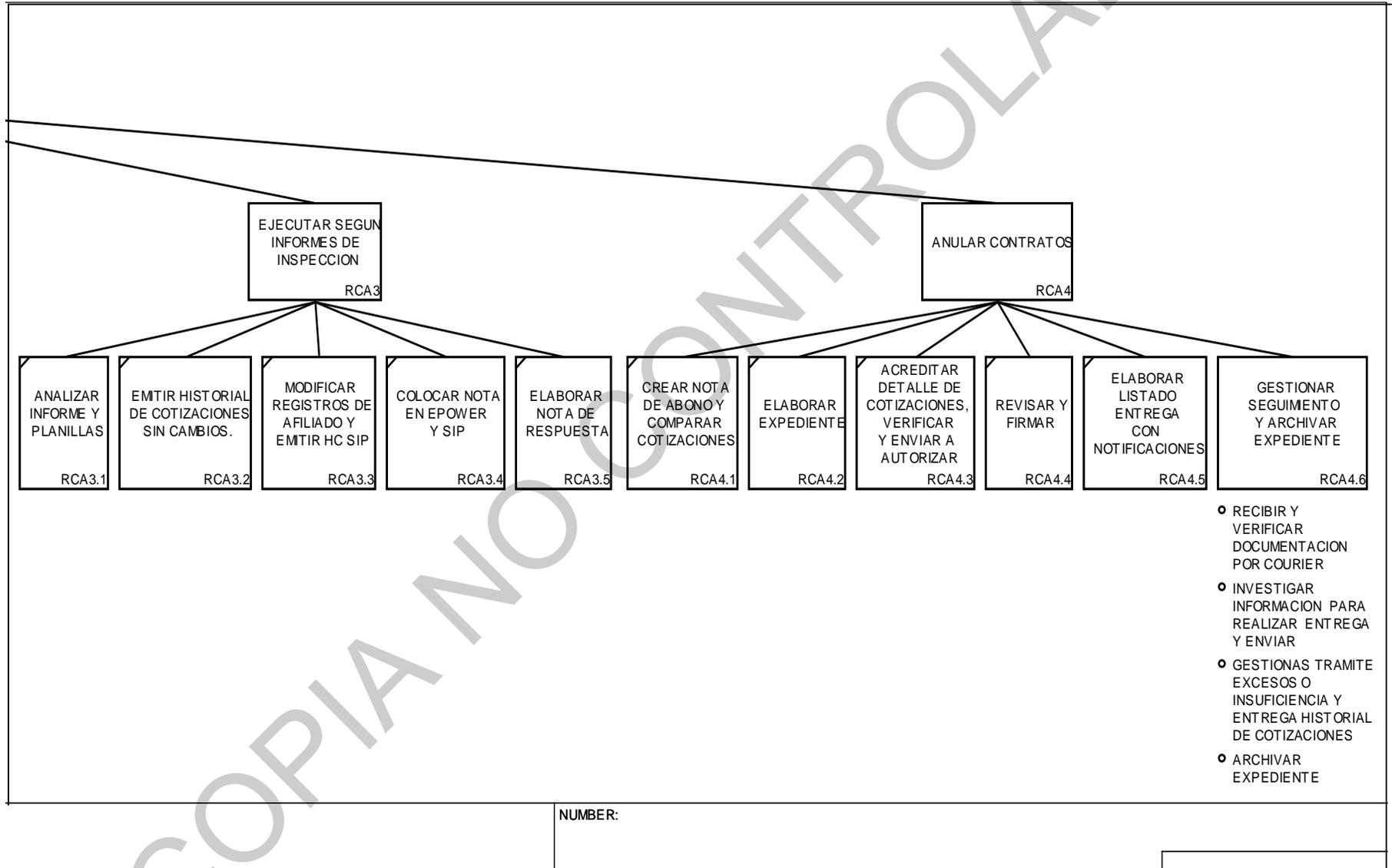


2. SUBPROCESOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, EMISIÓN DE PLANILLAS, ACREDITACIÓN Y PROCESOS COMPENSAS.





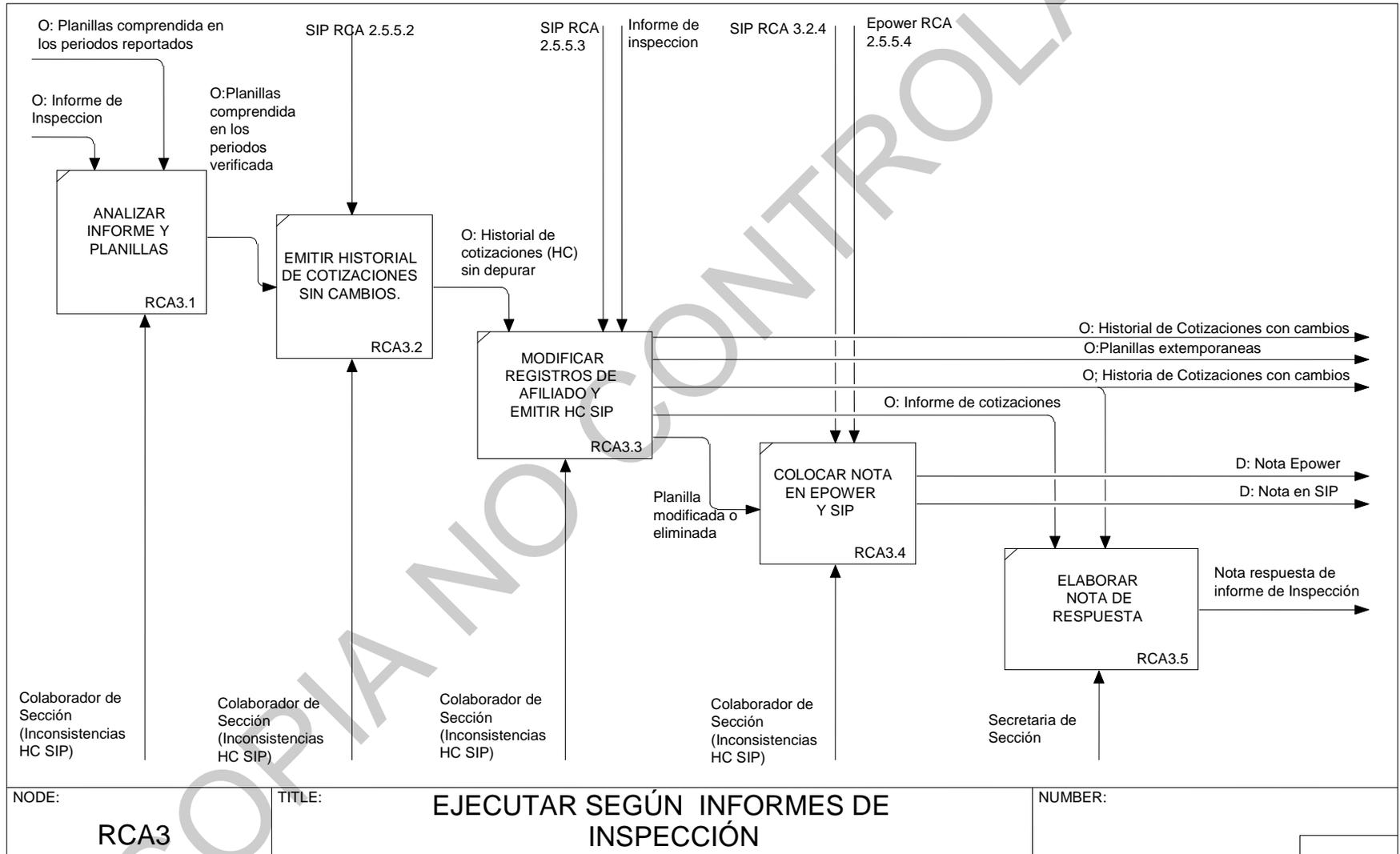
3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO EJECUTAR SEGÚN INFORMES DE INSPECCIÓN Y ANULAR CONTRATOS.





4. DÍAGRAMAS Y DEFINICIONES DEL SUBPROCESO

RCA3 EJECUTAR SEGÚN INFORMES DE INSPECCIÓN.





Nombre	ANALIZAR INFORME Y PLANILLAS
Número	RCA3.1
Definición	Se verifica las planillas e informe de inspección, para ejecución del dictamen de los periodos identificados
Controles de la actividad "ANALIZAR INFORME Y PLANILLAS"	
Nombre	Definición
O: Informe de Inspección	Resultado de la investigación que realizo Inspección de la relación laboral entre afiliado y empleado, se continuara en la Secc. Acreditación
O: Planillas comprendida en los periodos reportados	Esta investigación es realizada en el sistema Epower y posteriormente se imprimen los archivos digitales y se ejecuta el dictamen en área de Acreditación
Salidas de la actividad "ANALIZAR INFORME Y PLANILLAS"	
Nombre	Definición
O:Planillas comprendida en los periodos verificada	

Nombre	EMITIR HISTORIAL DE COTIZACIONES SIN CAMBIOS.
Número	RCA3.2
Definición	Se emite el historial de cotizaciones sin cambios (si son periodos posteriores a mayo 1998)
Controles de la actividad "EMITIR HISTORIAL DE COTIZACIONES SIN CAMBIOS."	
Nombre	Definición
SIP RCA 2.5.5.2	
Entradas de la actividad "EMITIR HISTORIAL DE COTIZACIONES SIN CAMBIOS."	
Nombre	Definición
O:Planillas comprendida en los periodos verificada	
Salidas de la actividad "EMITIR HISTORIAL DE COTIZACIONES SIN CAMBIOS."	
Nombre	Definición
O: Historial de cotizaciones (HC) sin depurar	Este HC sin depurar se imprime antes de realizar los cambios en el sistema, ya que dichos cambios no quedan registrados en la bitácora del sistema SIP.



Nombre	MODIFICAR REGISTROS DE AFILIADO Y EMITIR HC SIP
Número	RCA3.3
Definición	De acuerdo al Informe de inspección se determina lo siguientes: 1. Que existe mora, por lo que se genera e imprimen las planillas, las cuales se remite a Secc. Cobranzas para que ejecute las acciones correspondientes; posteriormente las devuelven para su acreditación. 2. No existe relación entre el afiliado y empleador, para lo cual se emite la Historia de Cotizaciones sin cambios, luego se realiza las eliminaciones y/o modificaciones en SIP; se emite la historia de cotizaciones con cambios realizados y se elabora Informe de cotizaciones (EXCEL) Toda la documentación es trasladada al área de atención al público para efectos de la gestión de la devolución.
Controles de la actividad "MODIFICAR REGISTROS DE AFILIADO Y EMITIR HC SIP "	
Nombre	Definición
Informe de inspección	A solicitud de inspección desde 1969 hasta la fecha.
O: Historial de cotizaciones (HC) sin depurar	Este HC sin depurar se imprime antes de realizar los cambios en el sistema, ya que dichos cambios no quedan registrados en la bitácora del sistema SIP.
SIP RCA 2.5.5.3	
Salidas de la actividad "MODIFICAR REGISTROS DE AFILIADO Y EMITIR HC SIP "	
Nombre	Definición
O: Historial de Cotizaciones con cambios	
O: Informe de cotizaciones	
O: Planillas extemporáneas	
O; Historia de Cotizaciones con cambios	
Planilla modificada o eliminada	

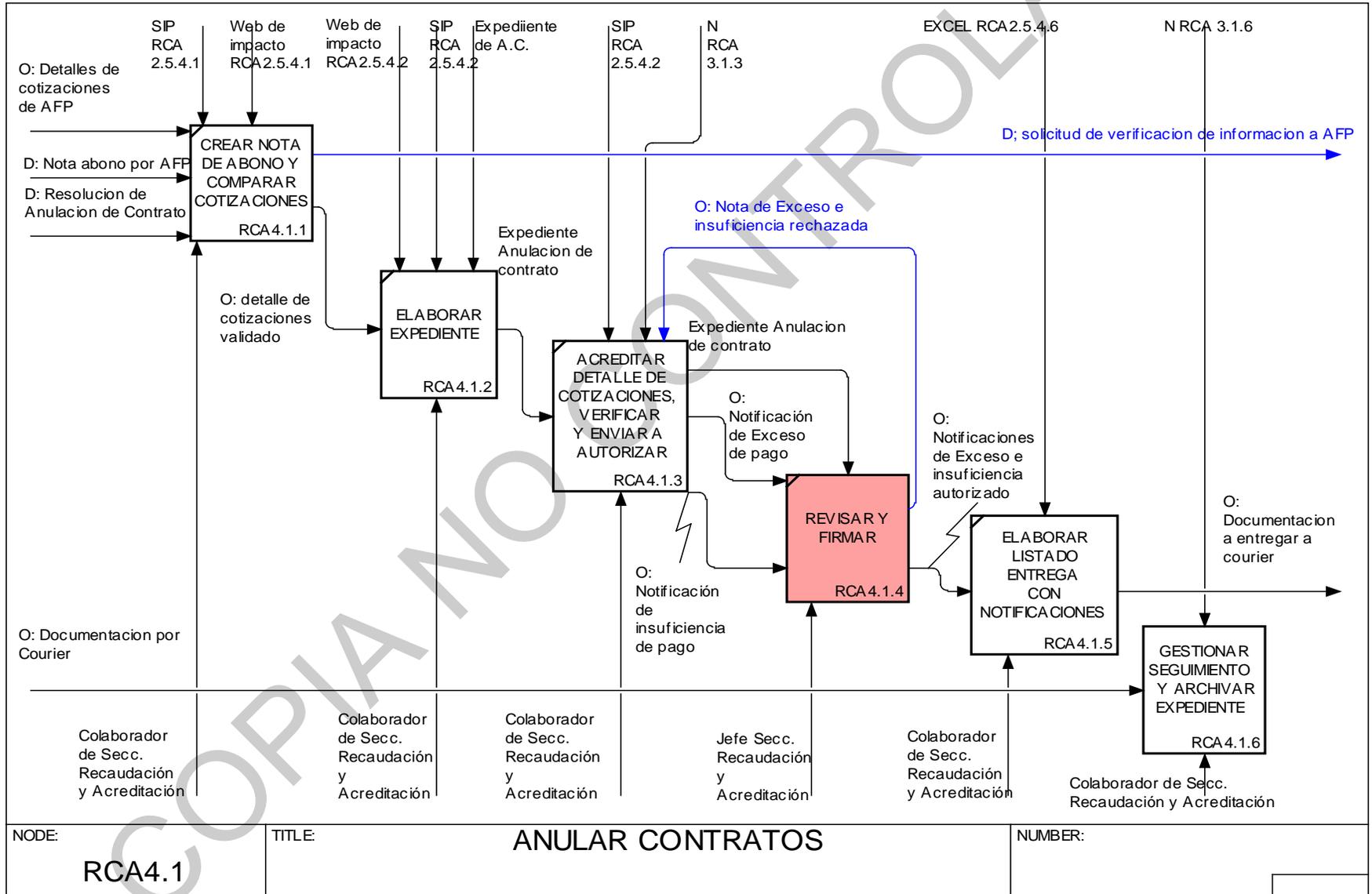


Nombre	COLOCAR NOTA EN EPOWER Y SIP
Número	RCA3.4
Definición	Se elabora nota que se agregara en la imagen archivada en el sistema epower que justifique los cambios de la planilla o la eliminación. En bitácora del sistema Integrado de Planillas (SIP), también se coloca nota de justificación de cambios.
Controles de la actividad "COLOCAR NOTA EN EPOWER Y SIP"	
Nombre	Definición
Epower RCA 2.5.5.4	
SIP RCA 3.2.4	
Entradas de la actividad "COLOCAR NOTA EN EPOWER Y SIP"	
Nombre	Definición
Planilla modificada o eliminada	
Salidas de la actividad "COLOCAR NOTA EN EPOWER Y SIP"	
Nombre	Definición
D: Nota en SIP	Se elabora nota y se coloca en sistema SIP la justificación del cambio o la eliminación.
D: Nota Epower	Se elabora nota y se coloca en la imagen digital de planilla que justifique el cambio o la elimine

Nombre	ELABORAR NOTA DE RESPUESTA
Número	RCA3.5
Definición	La secretaria de Secc. Recaudaciones y Recaudación envía nota de respuesta de la solicitud de ejecución por Dpto. Inspección y al área que solicito el informe de Inspección.
Controles de la actividad "ELABORAR NOTA DE RESPUESTA"	
Nombre	Definición
O: Informe de cotizaciones	
O; Historia de Cotizaciones con cambios	
Salidas de la actividad "ELABORAR NOTA DE RESPUESTA"	
Nombre	Definición
Nota respuesta de informe de Inspección	Posteriormente por parte del afiliado deberá actualizar sus registros en el Historial de Cotizaciones y el Historial Laboral



RCA4.1 ANULAR CONTRATOS





Nombre	CREAR NOTA DE ABONO Y COMPARAR COTIZACIONES
Número	RCA4.1.1
Definición	La nota de abono por AFP se ingresa al sistema (SIP) para crear su número de nota de abono en sistema y se compara el detalle de las cotizaciones que es enviada por las AFP con las cotizaciones reportadas al ISSS (WEB de impacto) si existe errores se envía por correo electrónico informando que las cotizaciones no coinciden con base de datos de salud (WEB DE IMPACTO), explicando el motivo para que sean superadas
Controles de la actividad "CREAR NOTA DE ABONO Y COMPARAR COTIZACIONES"	
Nombre	Definición
SIP RCA 2.5.4.1	
Web de impacto RCA2.5.4.1	
Entradas de la actividad "CREAR NOTA DE ABONO Y COMPARAR COTIZACIONES"	
Nombre	Definición
D: Nota abono por AFP	
D: Resolución de Anulación de Contrato	Es enviada por las AFPs
O: Detalles de cotizaciones de AFP	
Salidas de la actividad "CREAR NOTA DE ABONO Y COMPARAR COTIZACIONES"	
Nombre	Definición
D; solicitud de verificación de información a AFP	Por medio de correo electrónico se envía solicitud de verificación de la información por no coincidir el detalle de cotizaciones con la base del ISSS (Web de impacto)
O: detalle de cotizaciones validado	



ELABORAR EXPEDIENTE	
Nombre	ELABORAR EXPEDIENTE
Número	RCA4.1.2
Definición	Se conforma el expediente
Controles de la actividad "ELABORAR EXPEDIENTE"	
Nombre	Definición
Expediente de A.C.	El Expediente lo compone: Resolución de anulación de contrato Nota de abono por AFP Detalle de cotizaciones Además se valida los datos de afiliado y empleador.(Web de impacto) se valida que el afiliado y empleador este registrado en el SIP (verificar el estado del afiliado, afiliado al SPP o SAP)
SIP RCA 2.5.4.2	
Web de impacto RCA2.5.4.2	
Entradas de la actividad "ELABORAR EXPEDIENTE"	
Nombre	Definición
O: detalle de cotizaciones validado	
Salidas de la actividad "ELABORAR EXPEDIENTE"	
Nombre	Definición
Expediente Anulación de contrato	Se conforma el expediente con la siguiente Documentación: Resolución de anulación de contrato Nota de abono por AFP Detalle de cotizaciones Además se valida los datos de afiliado y empleador.(Web de impacto) se valida que el afiliado y empleador este registrado en el SIP (verificar el estado del afiliado, afiliado al SPP o SAP)



Nombre	ACREDITAR DETALLE DE COTIZACIONES, VERIFICAR Y ENVÍAR A AUTORIZAR
Número	RCA4.1.3
Definición	Se acredita el detalle de cotizaciones que fue enviado por las AFPs por la Anulación del Contrato, posterior a la acreditación se generan las Insuficiencias o Excesos. Después de elaborar notificaciones se envía al jefe de Sección Recaudación y Acreditación para ser autorizada y posteriormente ser enviada por medio de Courier al afiliado y esta puede ser: -Exceso, en la cual el afiliado se presentara a la UPISSS para realizar el trámite de devolución. -Insuficiencia, el afiliado se presentara a una institución bancaria para realizar el pago y posteriormente a la UPISSS a retirar la Historia de Cotizaciones actualizada.
Controles de la actividad "ACREDITAR DETALLE DE COTIZACIONES, VERIFICAR Y ENVÍAR A AUTORIZAR"	
Nombre	Definición
N RCA 3.1.3	Se verifica las acreditaciones realizadas con el detalle de cotizaciones con las AFPs
O: Nota de Exceso e insuficiencia rechazada	
SIP RCA 2.5.4.2	
Entradas de la actividad "ACREDITAR DETALLE DE COTIZACIONES, VERIFICAR Y ENVIAR A AUTORIZAR"	
Nombre	Definición
Expediente Anulación de contrato	Se conforma el expediente con la siguiente Documentación: Resolución de anulación de contrato Nota de abono por AFP Detalle de cotizaciones Además se valida los datos de afiliado y empleador.(Web de impacto) se valida que el afiliado y empleador esté registrado en el SIP (verificar el estado del afiliado, afiliado al SPP o SAP)
Salidas de la actividad "ACREDITAR DETALLE DE COTIZACIONES, VERIFICAR Y ENVIAR A AUTORIZAR"	
Nombre	Definición
Expediente Anulación de contrato	Se conforma el expediente con la siguiente Documentación: Resolución de anulación de contrato Nota de abono por AFP Detalle de cotizaciones Además se valida los datos de afiliado y empleador.(Web de impacto) se valida que el afiliado y empleador esté registrado en el SIP (verificar el estado del afiliado, afiliado al SPP o SAP)



O: Notificación de Exceso de pago

O: Notificación de insuficiencia de pago

Nombre	REVISAR Y FIRMAR
Número	RCA4.1.4
Definición	El jefe de Sección Recaudación y Acreditación revisa las insuficiencias o excesos generados contra el expediente, posteriormente a la revisión lo autoriza firmando y sellando.
Controles de la actividad "REVISAR Y FIRMAR"	
Nombre	Definición
Expediente Anulación de contrato	Se conforma el expediente con la siguiente documentación: Resolución de anulación de contrato Nota de abono por AFP Detalle de cotizaciones Además se valida los datos de afiliado y empleador.(Web de impacto) se valida que el afiliado y empleador este registrado en el SIP (verificar el estado del afiliado, afiliado al SPP o SAP)
Entradas de la actividad "REVISAR Y FIRMAR"	
Nombre	Definición
O: Notificación de Exceso de pago	
O: Notificación de insuficiencia de pago	
Salidas de la actividad "REVISAR Y FIRMAR"	
Nombre	Definición
O: Nota de Exceso e insuficiencia rechazada	
O: Notificaciones de Exceso e insuficiencia autorizado	



Nombre	ELABORAR LISTADO ENTREGA CON NOTIFICACIONES
Número	RCA4.1.5
Definición	Se elabora el listado de entrega de notificaciones de excesos o insuficiencias (original y copia) que se enviara al afiliado o empleador por medio del servicio de correspondencia.
Controles de la actividad "ELABORAR LISTADO ENTREGA CON NOTIFICACIONES "	
Nombre	Definición
EXCEL RCA2.5.4.6	
Entradas de la actividad "ELABORAR LISTADO ENTREGA CON NOTIFICACIONES "	
Nombre	Definición
O: Notificaciones de Exceso e insuficiencia autorizado	
Salidas de la actividad "ELABORAR LISTADO ENTREGA CON NOTIFICACIONES "	
Nombre	Definición
O: Documentación a entregar a courier	Se entrega al Courier la siguiente Documentación: 1. Notificaciones de excesos (original y copia) 2. Notificaciones de insuficiencia para entrega (original y copia) 3. Lista de entrega a Courier

Nombre	GESTIONAR SEGUIMIENTO Y ARCHIVAR EXPEDIENTE
Número	RCA4.1.6
Definición	Se realiza el seguimiento de las entregas realizadas por el Courier y se archiva la documentación
Controles de la actividad "GESTIONAR SEGUIMIENTO Y ARCHIVAR EXPEDIENTE"	
Nombre	Definición
N RCA 3.1.6	Se actualiza el listado de entrega de notificaciones efectivas y no efectivas colocando fecha de notificación (este informe es en EXCEL)
Entradas de la actividad "GESTIONAR SEGUIMIENTO Y ARCHIVAR EXPEDIENTE"	
Nombre	Definición
O: Documentación por Courier	Documentación a entregar por Courier: 1. Lista de entrega por Courier (Efectivas y no efectivas) 2. Copia de notificación con firma de entregada y notificaciones no entregadas (original y copia)



COPIA NO CONTROLADA