

# **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**Noviembre 2019**

**ÍNDICE**

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL .....	3
2.	HOJA DE APROBACIÓN .....	3
3.	MARCO LEGAL.....	4
4.	VIGENCIA.....	4
5.	FICHA DEL PROCESO .....	5
6.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO .....	11
7.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	14
7.1.	ASIGNAR CARTERA DE EMPLEADORES EN MORA (OFICINAS CENTRALES) .....	15
7.2.	ASIGNAR CARTERA DE EMPLEADORES EN MORA UNO A UNO (A DEMANDA EN OFICINAS CENTRALES) .....	17
7.3.	REALIZAR CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE EMPLEADORES EN MORA.....	19
7.4.	GESTIONAR COBRO ADMINISTRATIVO .....	21
7.5.	TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) DE PAGO CON Y SIN DISPENSA (PAGO ÚNICO O EN CUOTAS) .....	23
7.6.	GESTIONAR ABONO DE SALDOS EN MORA.....	29
7.7.	REALIZAR RECUPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE OTROS CONCEPTOS REGISTRADOS EN MORA...	31
7.8.	GENERAR CIERRE ADMINISTRATIVO DE EXPEDENTES EN MORA.....	35
7.9.	DOCUMENTAR Y ARCHIVAR EMPLEADORES NO UBICADO .....	37
7.10.	GENERAR SOLICITUDES DE FORMAS ESPECIALES DE PAGO (COMITÉ ANÁLISIS DE MORA) .....	39
7.11.	REALIZAR GESTIÓN PREJUDICIAL DE COBRO .....	41
7.12.	TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN DE PAGO CON Y SIN DISPENSA, PAGO ÚNICO O EN CUOTAS (COBRO PREJUDICIAL) .....	43
7.13.	GESTIONAR ABONO DE SALDOS EN MORA (COBRO PREJUDICIAL).....	49
7.14.	GESTIONAR CIERRE ADMINISTRATIVO PREJUDICIAL DE EXPEDIENTES EN MORA (IGUALES O MAYORES A \$1,000.00).....	51
7.15.	REASIGNACION DE EXPEDIENTE POR DEVOLUCION DE CIERRE ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y PREJUDICIAL.....	53
7.16.	ANULACION DE ASIGNACION (NUEVO PROCESO) .....	54
7.17.	DOCUMENTAR Y ARCHIVAR EMPLEADORES NO UBICADO (COBRO PREJUDICIAL) .....	55
7.18.	GENERAR SOLICITUDES DE FORMAS ESPECIALES DE PAGO (COBRO PREJUDICIAL) .....	57
	OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	59
7.19.	REALIZAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) .....	59
7.20.	REALIZAR ARCHIVO DE DOCUMENTOS .....	61
8.	ANEXO .....	62
9.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	63



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



### 1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	CARGO
Lcda. Xiomara Chicas de García	Jefe Departamento Recuperación Prejudicial
Olga Méndez Salgado	Gestor de Cobros
Licda. Karla Rebollo	Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora
Ing. Luis Interiano	Colaborador DARBE
Ricardo Estrada Alvarenga	Colaborador DARBE
<b>Manual elaborado por:</b>	
Lic. Ricardo Trujillo Segovia	Analista de Desarrollo Institucional

### 2. HOJA DE APROBACIÓN

 Lic. Jonnathan M. Salazar Serrano Subdirector Administrativo	 Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Autorizó</b>	<b>Oficializó</b>

 Licda. Renata Vásquez de Vásquez Jefe Departamento Gestión de Calidad Institucional	 Licda. Nuria Hernández Jefa de División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos
<b>Revisó</b>	<b>Revisó</b>



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

### **3. MARCO LEGAL**

#### **▪ NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**

##### **✓ CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

- Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
- Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
- Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5

##### **✓ CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Arts. 42, 43, 44, 45
- Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Arts. 46, 47
- Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Arts. 48 y 49

##### **✓ CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

- Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

#### **▪ CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO VIGENTE**

- ✓ Capítulo VII, Prestaciones Sociales, cláusulas 43, 48, 50, 53, 54 y 56

#### **▪ POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA MORA EN EL PAGO DE COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL PARA EL TRIENIO 2016-2018**

- ✓ Página 24, apartado "CASOS ESPECIALES (CE-S)
- ✓ Página 25 "RESOLUCIÓN DE CASOS Y CIRCUNSTANCIAS NO PREVISTAS"

### **4. VIGENCIA**

El presente documento entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## 5. FICHA DEL PROCESO

### FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

#### IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Nombre</b>	Recuperación Prejudicial
<b>Objetivo</b>	Gestionar y recuperar las cotizaciones obrero-patronales en mora, así como gestionar la recuperación por otros conceptos: arrendamientos, multas por incumplimiento de contratos, entre otros a nivel Nacional Desarrollar acciones administrativas prejudiciales en las cuales se gestione y se recupere la mora patronal una vez se haya agotado la fase de cobro administrativo
<b>Alcance</b>	Empleadores en mora y otros deudores
<b>Dueño / Propietario</b>	Jefe Departamento Recuperación Prejudicial y sucursales administrativas

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo de empleadores en mora sin gestor asignado</li> <li>- Empleadores en mora a asignar a distintos gestores y/o colaboradores</li> <li>- Listado de empleadores en mora pendiente de asignar a gestores</li> <li>- Empleadores asignados a gestor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar cartera de empleadores en mora (oficinas centrales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleadores en mora a asignados a distintos gestores.</li> <li>- Archivo de empleadores sin Gestor asignado</li> <li>- Asignación de acuerdo a categoría de la mora</li> <li>- Empleadores asignados a gestor</li> <li>- Cartera de empleadores asignada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> <li>- Gestores de Cobros</li> <li>- Colaboradores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de Inspección</li> <li>- Empleador</li> <li>- Colaborador DARBE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de inspección con identificación de saldo pendiente de pago</li> <li>- Consulta de Empleador</li> <li>- Empleador no asignado a Gestor</li> <li>- Empleador asignado a gestor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar cartera de empleadores en mora uno a uno (a demanda en oficinas centrales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleador sin Gestor asignado (sugerencia entrada)</li> <li>- Nombre del Gestor que tiene asignado al Empleador</li> <li>- Caso asignado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Colaborador Pre jurídico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema informático</li> <li>- Colaborador DARBE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera de empleadores en mora</li> <li>- Cartera de empleadores en mora descargada</li> <li>- Empleadores categorizados</li> <li>- Solicitud de visto bueno a Jefe de Departamento</li> <li>- Visto bueno o comentarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar clasificación de la cartera de empleadores en mora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera de empleadores en mora descargada</li> <li>- Empleadores categorizados y asignados</li> <li>- Solicitud de visto bueno y comentarios a Jefe de Departamento</li> <li>- Gestiones de cobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial</li> <li>- Colaboradores DARBE</li> </ul>



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Empleador y/o trabajador</li> <li>- Departamento de Inspección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera asignada</li> <li>- Caso nuevo asignado</li> <li>- Mora cargada en sistema por dependencias responsables</li> <li>- No capacidad de pago (empleador expresa su incapacidad de pago)</li> <li>- Comprobante de pago</li> <li>- Solicitud de abono de acuerdo a capacidad de pago</li> </ul>	<p>Gestionar cobro administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mora existente y cargada en sistema</li> <li>- Notas de cobro y otros (Norma 1)</li> <li>- Formulario cierre administrativo</li> <li>- Solicitud de abono de acuerdo a capacidad de pago</li> <li>- Solicitud de actualización de estado de cuenta</li> <li>- Negociación de Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO)</li> <li>- Documentación para cierre administrativo</li> <li>- Solicitud al Comité de Mora (Comité de Mora)</li> <li>- Mandamiento de pago</li> <li>- Reconocimiento de deuda y compromiso de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>-Control de Ingresos</li> <li>-Empleador</li> <li>-Comité de Mora</li> <li>-Sección Cajas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleador</li> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>- Secretaria de Departamento</li> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de cuenta</li> <li>- Mora verificada</li> <li>- Documentación de empleador y/o representante legal elaboración de Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO)</li> <li>- Documentación para concretar DRO</li> <li>- Acuerdo de mora establecida</li> </ul>	<p>Tramitar documento de reconocimiento de obligación (DRO) de pago con y sin dispensa (pago único o en cuotas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mora verificada</li> <li>- Documentación de empleador y/o representante legal</li> <li>- Tipo de DRO a asignar</li> <li>- Documentación para concretar arreglo de pago (y copia)</li> <li>- Copia de carta DRO</li> <li>- Cancelación de DRO</li> <li>- Gestiones por incumplimiento</li> <li>- Documentación para cierre administrativo</li> <li>- Acuerdo de Consejo Directivo con antecedentes</li> <li>- Listado de empleadores anexo a expedientes Mandamiento de ingreso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Empleador</li> <li>-Departamento Recuperación Prejudicial</li> <li>-DARBE</li> <li>-Consejo Directivo</li> <li>-Cajas</li> <li>-Control de Ingresos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleador</li> <li>- Gestor de Cobro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de abonos de acuerdo a capacidad de pago</li> <li>- Saldo de Mora patronal verificada</li> <li>- Monto establecido</li> <li>- Estado de cuenta asignado</li> <li>- Recibo de pago cancelado</li> </ul>	<p>Gestionar abonos de saldos en mora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saldo de Mora patronal verificada</li> <li>- Monto establecido</li> <li>- Mandamiento de pago</li> <li>- Estado de cuenta asignado</li> <li>- Monto registrado en sistema</li> <li>- Documentos para cierre administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobro</li> <li>-Empleador</li> <li>-Sección Cajas</li> <li>-Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sección Control de Costos</li> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Deudor/Áreas involucradas</li> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>- Deudor/Áreas involucradas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de cobro administrativos (facturación)</li> <li>- Documentos de cobro administrativos (facturación) asignados</li> <li>- Notificación de cobro</li> <li>- Número patronal</li> <li>- Notificación de cobro</li> <li>- Recibo del mes anterior</li> <li>- Aplicación de cobro administrativo</li> <li>- Mandamiento de pago</li> <li>- Recibo de ingreso</li> </ul>	<p>Realizar otras recuperaciones administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos de cobro administrativos (facturación) asignados</li> <li>- Notificación de cobro</li> <li>- Número patronal</li> <li>- Notificación de cobro</li> <li>- Recibo del mes anterior</li> <li>- Aplicación de cobro administrativo</li> <li>- Mandamiento de pago</li> <li>- Recibo de ingreso</li> <li>- Informe Consolidado Mensual de Pagos de Otras Recuperaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Deudor/Áreas involucradas</li> <li>-Colaborador DARBE</li> <li>-Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestor de Cobros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación para cierre administrativo</li> <li>- Caso seleccionado</li> </ul>	<p>Generar cierre administrativo de expedientes en mora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caso seleccionado</li> <li>- Formulario de cierre administrativo anexo a expediente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Colaborador Administrativa de Recuperación de Mora Patronal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información del empleador disponible para gestión de cobro</li> <li>- Caso de difícil o imposible recuperación</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado para visto bueno de jefatura</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado autorizado</li> </ul>	<p>Documentar y archivar empleadores no ubicado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de gestiones y clasifica el Caso de difícil o imposible recuperación</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado para visto bueno de jefatura</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado autorizado</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado resguardado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleador</li> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Comité de Análisis de Casos en Mora</li> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de forma especial de pago</li> <li>- Solicitud de forma especial de pago presentada</li> <li>- Información consolidada</li> <li>- Solicitud aprobada</li> <li>- Respuestas de solicitudes aprobadas</li> </ul>	<p>Generar Solicitudes de formas especiales de pago (Comité Análisis de Mora)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de forma especial de pago presentada</li> <li>- Información consolidada</li> <li>- Solicitud aprobada</li> <li>- Solicitud denegada</li> <li>- Respuestas de solicitudes aprobadas</li> <li>- Compromiso de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Comité de Análisis de Casos en Mora</li> <li>-Empleador</li> <li>-Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>- Empleador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente registrado y asignado</li> <li>- Expediente analizado</li> <li>- Convocatoria enviada</li> <li>- Empleador comparece</li> <li>- Empleador no comparece</li> <li>- Empleador informado</li> </ul>	<p>Realizar gestión prejudicial de cobro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente analizado</li> <li>- Convocatoria enviada</li> <li>- Empleador comparece</li> <li>- Empleador no comparece</li> <li>- Empleador informado</li> <li>- Documentación para cierre administrativo prejudicial</li> <li>- Solicitud de DRO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>-Empleador</li> <li>-Unidad Jurídica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleador</li> <li>- Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>- Secretaria de Departamento</li> <li>- Jefe Departamento recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO)</li> <li>- Mora verificada</li> <li>- Tipo de arreglo a asignar</li> <li>- Acuerdo de mora establecida</li> </ul>	<p>Tramitar documento de reconocimiento de obligación de pago con y sin dispensa, pago único o en cuotas (cobro prejudicial)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mora verificada</li> <li>- Estado de cuenta</li> <li>- Documentación de empleador y/o representante legal</li> <li>- Documentación de arreglo</li> <li>- Documentación para cierre administrativo prejudicial</li> <li>- Acuerdo de Consejo Directivo con antecedentes</li> <li>- Listado de empleadores anexo a expedientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>-Empleador</li> <li>-DARBE</li> <li>-Departamento Recuperación Prejudicial</li> <li>-Unidad Jurídica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleadores</li> <li>- Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de abonos de acuerdo a capacidad de pago</li> <li>- Mora patronal verificada</li> <li>- Carta compromiso</li> <li>- Cuotas establecidas</li> <li>- Estado de cuenta asignado</li> <li>- Recibo de pago cancelado</li> </ul>	<p>Gestionar abono de saldos en mora (cobro prejudicial)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mora patronal verificada</li> <li>- Cuotas establecidas</li> <li>- Mandamiento de pago</li> <li>- Estado de cuenta asignado</li> <li>- Monto registrado en sistema</li> <li>- Documentos para cierre administrativo prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>-Empleador</li> <li>-Sección Cajas</li> <li>-Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>- Gestor de Cobros</li> <li>- Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación para cierre administrativo prejudicial</li> <li>- Caso seleccionado</li> <li>- Formulario de cierre administrativo prejudicial anexo a expediente</li> </ul>	<p>Gestionar cierre administrativo de expedientes en mora (Igual o mayores a \$1,000.00)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caso seleccionado</li> <li>- Formulario de cierre administrativo prejudicial anexo a expediente</li> <li>- Expediente de cobro para archivo</li> <li>- Copias Gestiones de cobro</li> <li>- Listado de empleadores a ser procesados judicialmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> <li>-Departamento Recuperación Prejudicial</li> <li>-Unidad Jurídica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo Recuperación Mora Patronal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta que justifica la reasignación</li> </ul>	<p>Reasignación de expediente por devolución de cierre administrativo judicial y prejudicial (nuevo proceso)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador DARBE</li> </ul>





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Colaborador DARBE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado de Cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anulación de asignación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva asignación generada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora Patronal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador Administrativa de Recuperación de Mora</li> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Caso de difícil o imposible recuperación</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado para visto bueno de jefatura</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado autorizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar y archivar empleadores no ubicados (Cobro Prejudicial)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado para visto bueno de jefatura</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado autorizado</li> <li>- Dictamen administrativo de empleador no ubicado resguardado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora</li> <li>-Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleador</li> <li>- Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora Patronal</li> <li>- Comité de Análisis de Casos en Mora Prejudicial</li> <li>- Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de forma especial de pago</li> <li>-Solicitud de forma especial de pago presentada</li> <li>- Información consolidada</li> <li>-Solicitud aprobada</li> <li>-Respuestas de solicitudes aprobadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar solicitudes de formas especiales de pago (cobro prejudicial)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de forma especial de pago presentada</li> <li>- Información consolidada</li> <li>- Solicitud aprobada</li> <li>- Solicitud denegada</li> <li>- Respuestas de solicitudes aprobadas</li> <li>- Compromiso de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora Patronal</li> <li>-Comité de Análisis de Casos en Mora</li> <li>-Jefe Departamento Recuperación Prejudicial</li> <li>-Empleador</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestor de Cobro/Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora</li> <li>- Colaborador DARBE</li> <li>- Empleador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-DRO (original y copia)</li> <li>-DRO para análisis</li> <li>-DRO revisado y analizado</li> <li>-DRO cancelado</li> <li>-DRO no cancelado</li> <li>-DRO cancelado</li> <li>-DRO no cancelado</li> <li>-DRO cancelado</li> <li>-DRO no cancelado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar control y seguimiento de los Documentos de Reconocimiento de Obligación (DRO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DRO para análisis</li> <li>- DRO revisado y analizado</li> <li>- DRO cancelado</li> <li>- DRO no cancelado</li> <li>- Recibo cancelado</li> <li>- DRO no cancelado</li> <li>- DRO cancelado</li> <li>- DRO no cancelado</li> <li>- Esquema de factibilidad</li> <li>- DRO no cancelado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaborador DARBE</li> <li>-Empleador</li> <li>-Gestor de Cobros</li> <li>-Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora</li> </ul>

**CONTROL DEL PROCESO**

<b>Puntos de control</b>	<b>Procedimiento Asignar cartera de empleadores en mora (Oficinas Centrales) N4<sup>1</sup></b>
	<b>Procedimiento Asignar cartera de empleadores en mora uno a uno (a demanda) N. 1 y N. 2</b>
	<b>Procedimiento Tramitar documento de reconocimiento de obligación (DRO) de pago con y sin dispensa (Pago único o en cuotas) N. 5</b>
	<b>Procedimiento Tramitar documento de reconocimiento de obligación de pago con y sin dispensa, pago único o en cuotas (cobro prejudicial) N. 1 y N.4</b>

<sup>1</sup> La "N" en las fichas de procesos es una nomenclatura que indica que existe un punto de control en el procedimiento, es decir: controles, verificaciones, revisiones, inspecciones, ensayos o pruebas que se realizan a las entradas y a las salidas principales del proceso.

En el diagrama de flujo los puntos de control son representados por una o varias cajas para ilustrar que se hace referencia a una norma en particular, por ejemplo: "Nx", quiere decir que dentro del diagrama de flujo en la caja denominada "Punto de Control" se hace referencia a la Norma x del procedimiento descrito.

**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS****EVIDENCIAS DEL PROCESO**

<b>Registros</b>	<b>Procedimiento Asignar cartera de empleadores en mora (Oficinas Centrales)</b> 1) Archivo de empleadores
	<b>Procedimiento Realizar clasificación de la cartera de empleadores en mora</b> 1) Cartera de empleadores en mora descargada 2) Empleadores categorizados (mora histórica, mora intermedia y mora reciente)
	<b>Procedimiento Gestionar cobro administrativo</b> 1) Mandamiento de pago
	<b>Procedimiento Tramitar documento de reconocimiento de obligación (DRO) de pago con y sin dispensa (Pago único o en cuotas)</b> 1) Acuerdo de Consejo Directivo con antecedentes
	<b>Procedimiento Realizar otras recuperaciones administrativas</b> 1) Informe consolidado mensual de pagos de otras recuperaciones 2) Documentos de cobro administrativos
	<b>Procedimiento Generar cierre administrativo</b> 1) Formulario de cierre administrativo 2) Estado de cuenta 3) Hoja de Gestión (con sus anexos)
	<b>Procedimiento Generar solicitudes de formas especiales de pago (cartas a comité análisis de mora)</b> 1) Solicitud y opinión de forma especial de pago 2) Información consolidada 3) Compromiso de pago
	<b>Procedimiento Realizar gestión prejudicial de cobro</b> 1) Documentación para cierre administrativo prejudicial
	<b>Procedimiento Tramitar documento de reconocimiento de obligación de pago con y sin dispensa, pago único o en cuotas (cobro prejudicial)</b> 1) Acuerdo de Consejo Directivo con antecedentes 2) Mandamiento de pago
	<b>Procedimiento Gestionar abono a mora (cobro prejudicial)</b> 1) Solicitud de abonos de acuerdo a capacidad de pago 2) Carta compromiso 3) Estado de cuenta asignado 4) Documentos para cierre administrativo prejudicial 5) Mora patronal verificada 6) Cuotas establecidas 7) Mandamiento de pago 8) Monto registrado en sistema
	<b>Procedimiento Gestionar cierre administrativo prejudicial</b> 1) Formulario de cierre administrativo y prejudicial 2) Copias de gestiones de cobro 3) Listados de empleadores a ser procesados judicialmente 4) Expediente
	<b>Procedimiento Generar dictamen administrativo de empleador no ubicado (Cobro Prejudicial)</b> 1) Control administrativo de empleador no ubicado
	<b>Procedimiento Generar solicitudes de formas especiales de pago (cobro prejudicial)</b> 1) Solicitud de forma especial de pago 2) Información consolidada 3) Compromiso de pago
	<b>Procedimiento Realizar control y seguimiento de los Documentos de Reconocimiento de Obligación (DRO)</b> 1) Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO) (2) 2) Esquema de factibilidad (1) 3) Recibo cancelado (prima) 4) Estado de cuenta y análisis 5) Recibo de cancelado (última cuota cuando es PU o CE) 6) Declaración Jurada y pagaré



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

**Recursos y Tecnología**

<b>Tipo</b>	<b>Responsable</b>
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono, Plataforma OVISSS SAFISSS MH (base de consulta) MORE MAFI WEB de impacto Transporte	Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial Colaborador DARBE Gestor de Cobros Secretaría Motorista.

**Personas**

Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial
Colaborador DARBE
Gestor de Cobros
Secretaria /Motorista.

## 6. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. El Departamento Recuperación Prejudicial de la División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos (DARBE), es la dependencia Institucional responsable de gestionar la recuperación de:
  - a. Los saldos de las cuentas en mora de empleadores (cotizaciones, notas de cargo y multas y recargos), (según caso) por cotizaciones o cuotas de los regímenes especiales (SALEX, sector doméstico, TI, marino mercante, etc.);
  - b. Otros valores pendientes de pago, tales como: Multas de contratos, análisis químicos, simulación laboral, Fondo de Protección, UPISSS, deudas de trabajadores del Instituto por faltantes de inventario, prestación médica a beneficiarios (cuando aplique) y otros que sean registrados a nivel sistema.
2. El Departamento Jurídico de Procuración deberá ejecutar las acciones necesarias para recuperar los valores en mora, que le son trasladados por el Departamento de Recuperación Prejudicial para su cobro por la vía judicial.
3. Una vez iniciado el trámite legal de cobro, el Departamento Jurídico de Procuración informará al Departamento Recuperación Prejudicial y éste a su vez a las Sucursales Administrativas, sobre los avances que se tengan en relación a los casos demandados o denunciados. Estos informes deberán ser reportados en forma mensual; sin embargo, si existen arreglos de pago, éstos deberán ser informados en el momento oportuno.

**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

4. El Departamento Recuperación Prejudicial dispondrá de un Plan Anual de Recuperación de Mora por cada ejercicio fiscal y de Política de Prevención y Recuperación de la Mora, que serán la base para direccionar las acciones administrativas necesarias para recuperar los valores adeudados.
5. El Departamento Recuperación Prejudicial en coordinación con los Jefes de las Sucursales Administrativas, deberán elaborar la Política de Recuperación de Mora en el último trimestre del año en que venciere la política o plan anterior; para ser presentada al Consejo Directivo para su autorización
6. El Departamento Recuperación Prejudicial utilizará como insumos para la gestión de recuperación, los estados de cuentas registrados en el Sistema informático institucional y otras cuentas por cobrar cuya consistencia y fidelidad son responsabilidad de la dependencia que las devenga o registra en el sistema.
7. Todo lo descrito en la Política vigente de Prevención y Recuperación de Mora relacionado con las cotizaciones del sector empleador y trabajadores, será aplicado a nivel nacional; para tal efecto las funciones que realiza el Jefe del Departamento Recuperación Prejudicial serán realizadas por el Jefe de la Sucursal Administrativa según las jurisdicciones asignadas o zonas donde tenga competencia.
8. Una vez autorizada la Política de Prevención y Recuperación de Mora, la Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial, deberá brindar la capacitación al personal destacado como Gestor de Cobro (o los colaboradores delegados a dicha función) a nivel nacional, sobre cada uno de los componentes contemplados en la política autorizada y atender las consultas o dudas de casos concretos que se presenten.
9. La Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial en coordinación con los Jefes de las Sucursales Administrativas o cualquier otra área involucrada en el caso concreto, deberán desarrollar y poner en práctica las estrategias contenidas en la Política de Prevención y Recuperación de Mora.
10. Durante la ejecución de acciones para la recuperación de los saldos en mora, ningún Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo de Recuperación, dará información a persona ajena al empleador sin la debida autorización del representante legal o el patrono.
11. Cada expediente de gestión de cobro administrativo o prejudicial, deberá estar debidamente foliado, a fin de evitar la sustracción y/o pérdida de documentos, ésta actividad será responsabilidad del Gestor de Cobro o del Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora que tenga el caso asignado en su cartera de empleadores en

**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

mora. Para efectos de monitoreo en el cumplimiento de foliado de expedientes de cobro, el responsable de dicha verificación en las Oficinas Centrales será el Colaborador DARBE designado; y en las Sucursales Administrativas dicha función será responsabilidad de las Jefaturas o a quienes éstas deleguen. No deberá existir duplicidad de folios en el expediente.

12. Cada Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora, deberá conocer el manejo, control y custodia del expediente que en función a la cartera de empleadores en mora asignada tengan bajo su responsabilidad; en caso que éste sea reasignado, deberá ser trasladado con el detalle de la documentación contenida en cada expediente y el número de folios existentes. En los casos que se cuente con archivista, éste será también responsable del manejo, control, y custodia del expediente.
13. Cada Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora deberá cuidar que el pagaré suscrito por el empleador no sea perforado, doblado, manchado, testado, borrado o alterado; el cual debe estar siempre en forma integral y debidamente resguardado. La documentación que debe contener cada expediente en su inicio es: Estado de cuenta completo o resumido, pantalla impresa de las generales del patrono y del Representante Legal y Hoja de Gestión.
14. El Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora Patronal en las oficinas centrales, al momento de emitir el mandamiento de ingreso, deberá proporcionar una copia para ser entregada al Colaborador DARBE encargado del control de recuperación de mora patronal.
15. El Colaborador DARBE encargado del control de recuperación de mora patronal en las oficinas centrales deberá:
  - a. Al inicio de la jornada laboral solicitar copias de mandamientos de ingreso del día hábil anterior.
  - b. Confrontar cada mandamiento de ingreso con el informe de cajas y estado de cuenta en SAFISSS, según corresponda.
16. Una vez validados los pagos, el Colaborador DARBE encargado del control de recuperación de mora Patronal, deberá ingresar los datos de los pagos al informe de recuperación de mora.
17. Se elaborarán informes mensuales de recuperación de mora y de otras recuperaciones de la siguiente manera:
  - a. En las oficinas centrales los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

- b. En las Sucursales Administrativas los primeros 3 días hábiles de cada mes, deberán remitir informes de recuperación del mes anterior (por medio de correo electrónico), al Colaborador DARBE de oficina central.
18. El Colaborador DARBE de oficinas centrales deberá verificar y consolidar información de los montos recuperados (Oficinas Administrativas Centrales, Sucursales Administrativas, Otras Recuperaciones, Pagos Judiciales) y deberá emitir informe de recuperación de mora patronal.
  19. Con el fin de gestionar de forma preventiva el incremento de la mora patronal, el Colaborador DARBE deberá generar en el Sistema de información disponible (MORE), entre el quinto y el décimo día hábil de cada mes, el listado de planillas no canceladas. El listado corresponderá a los empleadores que no cancelaron la planilla vigente en el mes anterior.
  20. El Colaborador DARBE es responsable de clasificar cada uno de los casos, agrupándolo por Gestor y Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora Patronal a nivel nacional.
  21. Los casos sin Gestor Responsable, serán asignados en SAFISSS por la jefatura del Departamento, con apoyo del Colaborador DARBE de Recepción.
  22. Una vez asignados todos los casos, el Colaborador DARBE deberá elaborar informe final de planillas no canceladas y éste será remitido a todos los Gestores de Cobro y Colaboradores Administrativos de Recuperación de Mora a nivel nacional para su respectiva gestión.

## **7. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS**

### **COBRO ADMINISTRATIVO**

1. Asignar cartera de empleadores en mora (oficinas centrales)
2. Asignar cartera de empleadores en mora uno a uno (a demanda en oficinas centrales)
3. Realizar clasificación de la cartera de empleadores en mora
4. Gestionar cobro administrativo
5. Tramitar documento de reconocimiento de obligación (DRO) de pago con y sin dispensa (pago único o en cuotas)
6. Gestionar abono de saldos en mora
7. Realizar otras recuperaciones administrativas
8. Generar cierre administrativo de expedientes en mora
9. Documentar y archivar empleadores no ubicado
10. Generar Solicitudes de formas especiales de pago (Comité Análisis de Mora)





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

### **COBRO PREJUDICIAL (OFICINAS CENTRALES)**

11. Realizar gestión prejudicial de cobro
12. Tramitar documento de reconocimiento de obligación de pago con y sin dispensa, pago único o en cuotas (cobro prejudicial)
13. Gestionar abonos a mora (cobro prejudicial)
14. Gestionar cierre administrativo prejudicial de expedientes en mora (igual o mayores a \$1,000.00)
15. Generar Solicitudes de formas especiales de pago (cobro prejudicial) (CAM)

### **OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

16. Realizar control y seguimiento de los Documentos de Reconocimiento de Obligación (DRO)

### **COBRO ADMINISTRATIVO**

Se define como Cobro Administrativo a las gestiones realizadas para efectos de que los Empleadores cancelen los saldos en mora con la Institución, previo a que el caso se traslade a la etapa del cobro prejudicial o judicial, según corresponda.

#### **7.1. ASIGNAR CARTERA DE EMPLEADORES EN MORA (OFICINAS CENTRALES)**

##### **7.1.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

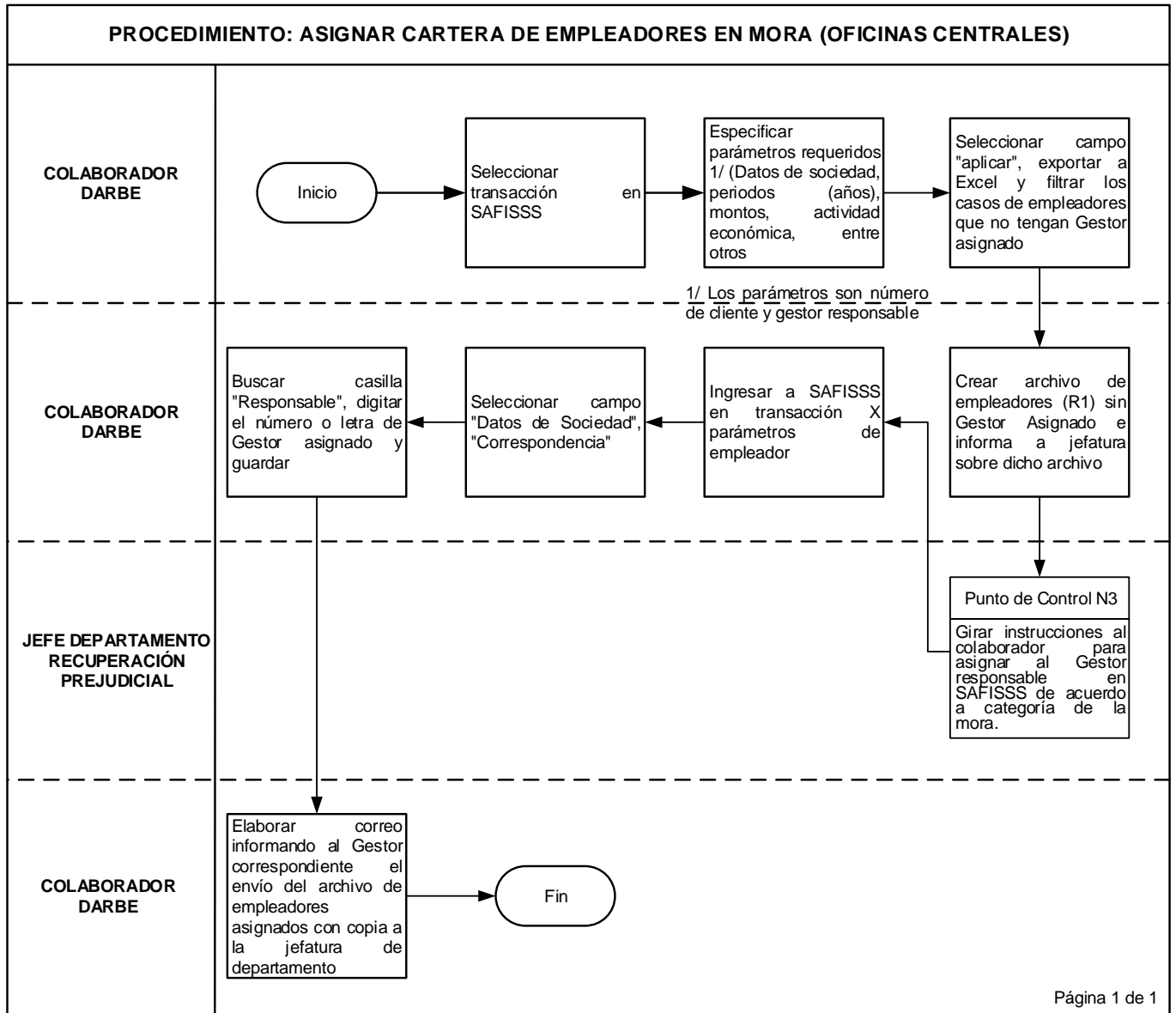
1. Todo empleador que presente saldos pendientes de pago (mora), será asignado a nivel nacional a un Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función), de acuerdo a los saldos pendientes de pago registrados en el sistema informático y que se visualicen en el sistema informático.
2. El Jefe del Departamento Recuperación Prejudicial y el colaborador DARBE asignará los casos de acuerdo a las categorías siguientes: Mora histórica, mora intermedia, mora reciente, cartera de gobierno, municipalidades y otros.
3. Cada Gestor de Cobro (o Colaborador designado a esa función), validará que los casos asignados cuenten con la información requerida, para poder generar una efectiva gestión y recuperación de la mora.



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**7.1.2. DIAGRAMA DE FLUJO**





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

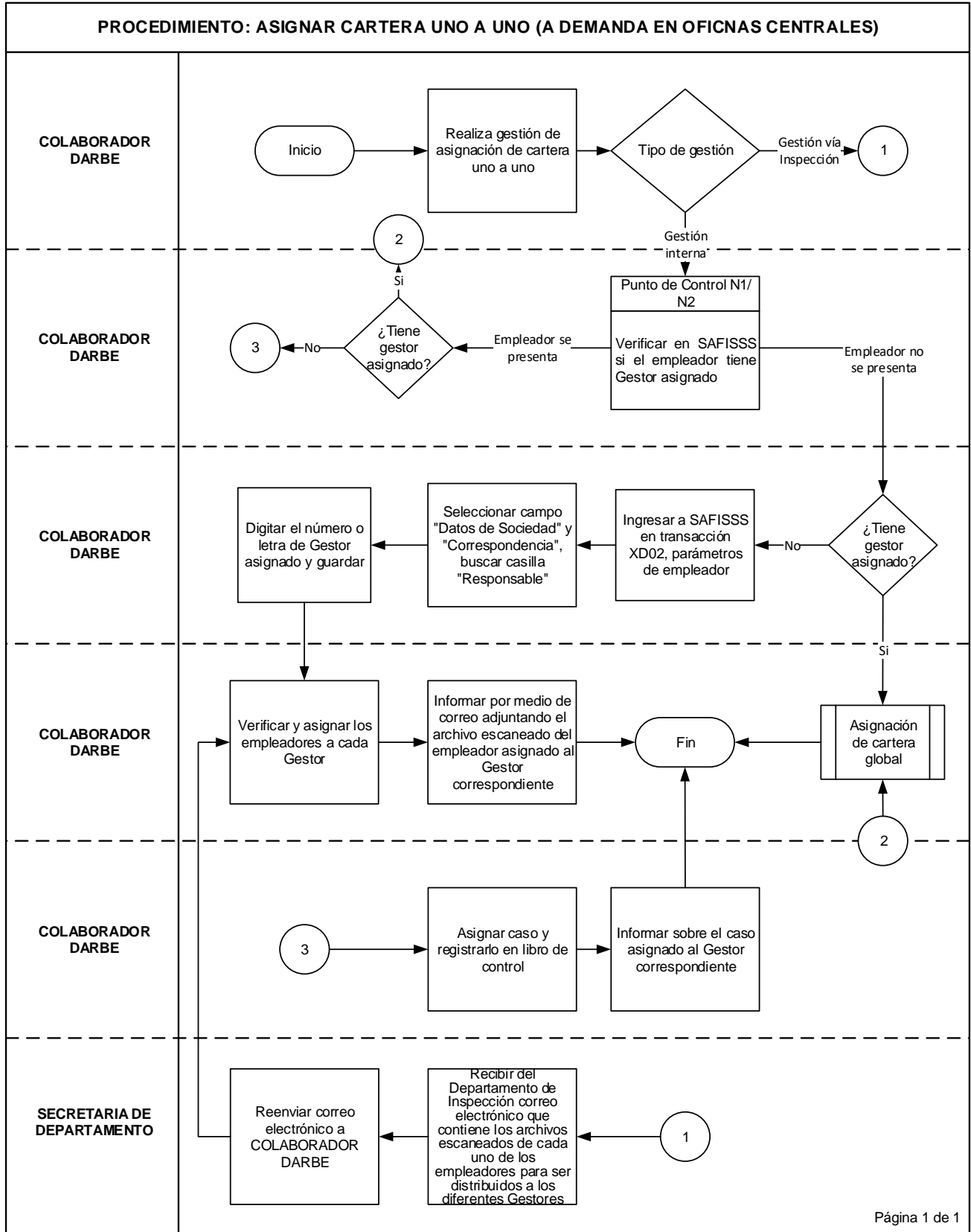
## **7.2. ASIGNAR CARTERA DE EMPLEADORES EN MORA UNO A UNO (A DEMANDA EN OFICINAS CENTRALES)**

### **7.2.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se entenderá por asignación de cartera de empleadores en mora uno a uno (a demanda), a los nuevos casos de empleadores en mora que no han sido asignados y por ende es necesario distribuirlos según el orden de llegada al Gestor de Cobro que corresponda.
2. Todos los nuevos casos de empleadores en mora que se presenten (a las oficinas centrales o sucursales), serán asignados a un Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función).
3. Para el caso de empleadores con notificación de mora de inspección que se presenten al Departamento Recuperación Prejudicial luego de ser cargado en SAFISSS el Colaborador DARBE de Oficinas Centrales deberá asignar al Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función) de conformidad a orden de llegada y asignación respectiva de cada caso en particular, respetando el orden que se lleve en el sistema.
4. Para el/o los casos de empleadores que se presenten a Sucursales Administrativas con notificación de mora de inspección, el gestor o colaborador, deberá solicitar por medio de correo electrónico a jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial con copia al Colaborador DARBE de Oficinas Centrales la asignación del Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función).
5. En las Oficinas Administrativas Centrales y Sucursales Administrativas, una vez cancelada la mora en la instancia prejudicial o judicial, el expediente se devolverá al Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función); dicho expediente será debidamente foliado para efectos de iniciar una nueva gestión si aplica.



7.2.2. DIAGRAMA DE FLUJO





### **7.3. REALIZAR CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE EMPLEADORES EN MORA**

#### **7.3.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

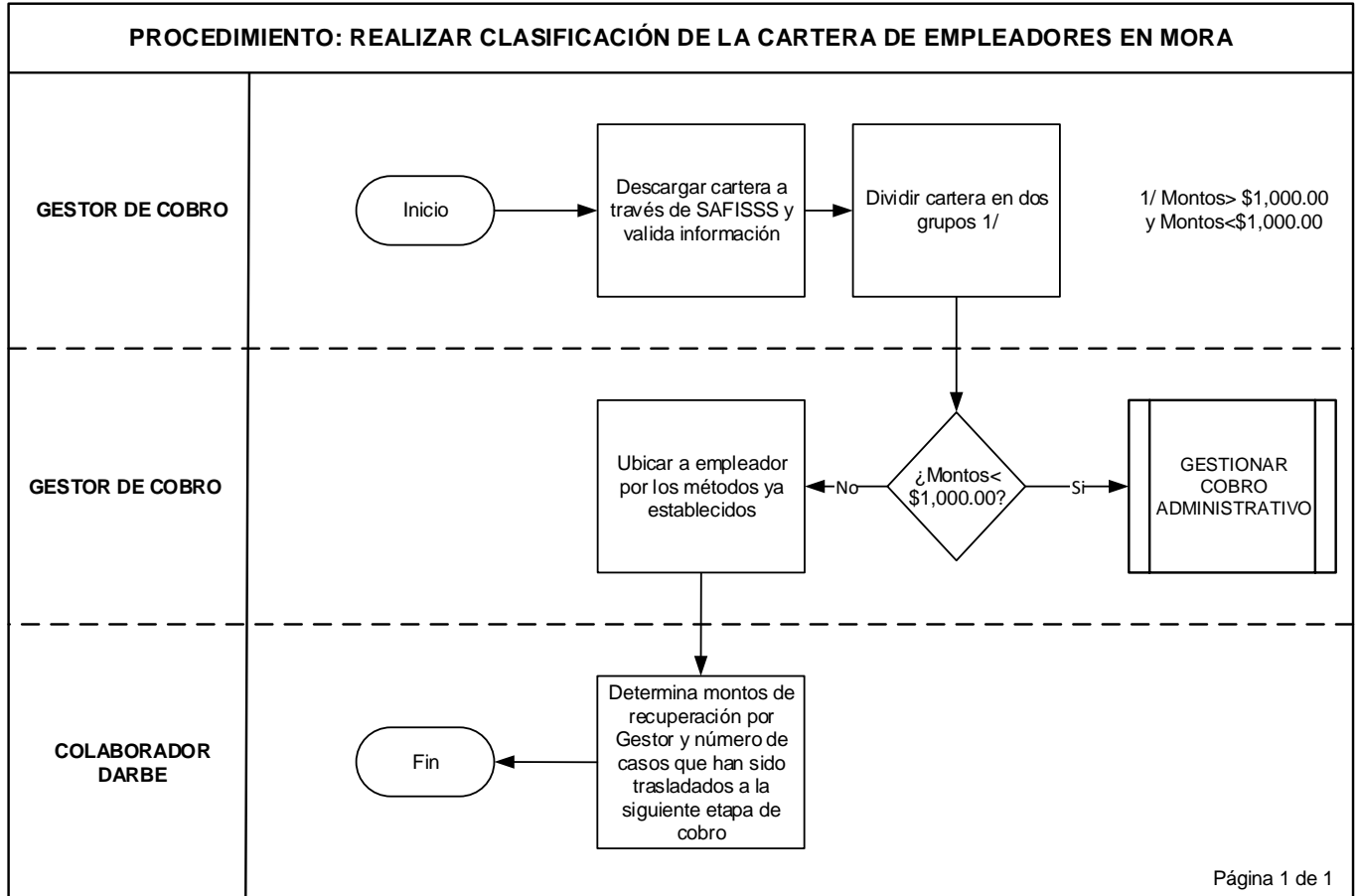
1. Mensualmente el gestor de cobro descargará su cartera a través de SAFISSS en el **REPORTE CONTROL DE CARTERA POR GESTOR** y verificará la información que contiene dicho reporte.
2. Una vez descargada la cartera, el gestor de Cobros deberá clasificarla en dos grupos:
  - a) Montos mayores a los mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1,000.00)
  - b) Montos menores a los mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1,000.00)
3. Para los casos que los montos sean mayores a mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1,000.00), el Gestor de Cobros deberá documentar en expediente físico y utilizar las herramientas de cobro siguientes: llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, cartas y realizar visita al empleador.
4. En los casos que los montos sean menores a mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1,000.00), el Gestor de Cobros podrá utilizar las herramientas de cobro siguientes: llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, cartas o realizar visita al empleador. Estos casos se documentarán en archivo de palanca con los siguientes: hoja de gestión, generales del patrono, resumen del estado de cuenta y demás gestiones realizadas si las hubiere
5. Para efectos estadísticos y de clasificación de cartera, mensualmente la Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial solicitará que se determinen los montos de recuperación por gestor y el número de casos que han sido trasladados a la siguiente etapa del proceso.



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.3.2. DIAGRAMA DE FLUJO







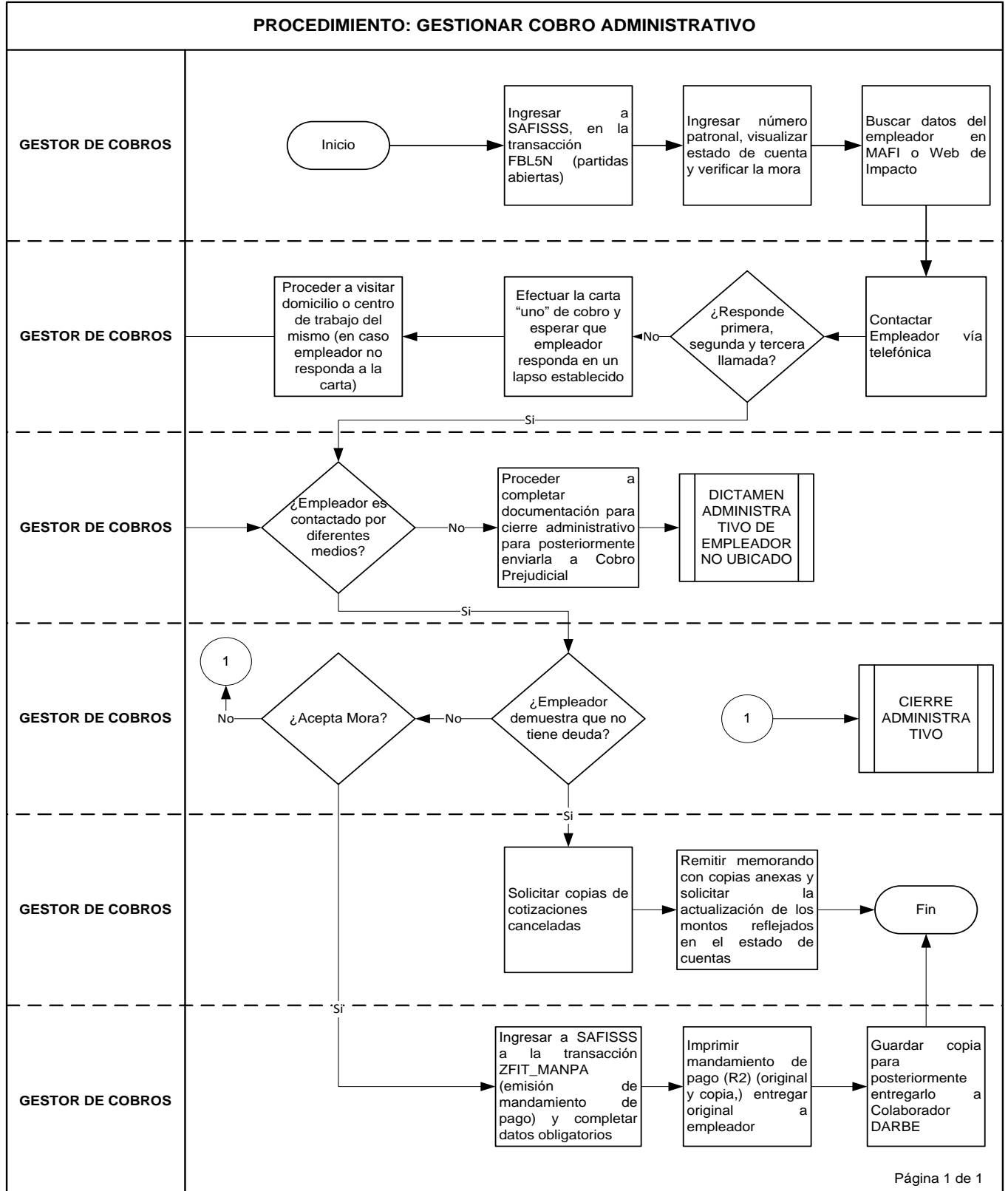
## **7.4. GESTIONAR COBRO ADMINISTRATIVO**

### **7.4.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Para ejecutar el Cobro Administrativo el Gestor (o colaborador designado a esa función) podrá realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, envío de cartas de cobro y visitas de campo (domiciliares y/o centros de trabajo). Transcurrido un plazo máximo de siete (7) meses después de la última gestión efectiva de cobro sin que se evidencie una intención real de pago por parte del empleador (abonos, suscripción de convenio o pago total), el caso deberá trasladarse a la siguiente etapa del proceso (Cobro Prejudicial). En el caso de las Sucursales Administrativas, el caso deberá trasladarse a cobro Judicial
2. Como producto de la gestión de cobros, el empleador podrá cancelar la totalidad de saldos en mora, realizar abonos u optar por alguno de los planes de pago previstos en la política vigente
3. El Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función) deberá actualizar permanentemente el sistema en función de las gestiones que realice con cada Empleador, tanto en la transacción "monitor de soporte de ventas (**REPORTE CONTROL DE CARTERA POR GESTOR** en SAFISS)", como en el expediente físico de gestión.
4. El Gestor de Cobro (o colaborador designado a esa función) deberá dar seguimiento a la cartera de empleadores en mora asignada descargando mensualmente la cartera asignada a través de SAFISS. Para lo cual deberá dejar evidencia del tipo de gestión realizada según estado del trámite de cobro, en bitácora de llamadas, notificaciones (correo o carta) o visita a los empleadores asignados.
5. El Gestor de Cobro o Colaborador DARBE asignado, llevará un control mensual de los convenios formalizados bajo los distintos planes de pago establecidos en las políticas vigentes; para tal efecto deberá darle seguimiento a dicha gestión a través de la transacción "crear visita, modificar contacto y monitor de soporte de ventas", con los cuales podrán emitir los reportes que le solicite la jefatura del Departamento de Recuperación Prejudicial y jefes de Sucursales Administrativas según corresponda.
6. Cuando el empleador exprese haber cancelado la totalidad o parte de los saldos contenidos en el sistema, el Gestor o responsable del caso solicitará cuando aún se visualice el registro de mora en el estado de cuenta a la Sección Control de Ingresos la verificación, actualización y certificación de los pagos y notificar a Sección Administración de Cuentas por Cobrar, para la actualización de la documentación física de los expedientes en mora.



**7.4.2. DIAGRAMA DE FLUJO**





## **7.5. TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) DE PAGO CON Y SIN DISPENSA (PAGO ÚNICO O EN CUOTAS)**

### **7.5.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Deberá mantenerse o generarse un control de los compromisos de pago con dispensa que se vayan suscribiendo, por lo que se podrá auxiliar de la información que brinde el Sistema.
2. Todo Empleador que opte por los compromisos de pago con dispensa de multas y recargos deberá cumplir las condiciones establecidas en la Política Prevención y Recuperación de Mora vigente, cuya verificación es responsabilidad del Gestor de Cobro o Colaborador DARBE asignado.
3. Para efectos de acreditar el normal desarrollo del proceso de elaboración del convenio, el Gestor de Cobro o Colaborador DARBE asignado, deberá incorporar en el expediente la documentación respectiva: Recibo de pago (prima cuota inicial y última cuota de cancelación) de Documento de Reconocimiento de Obligación-DRO), estado de cuenta actualizado, declaración jurada, pagaré, reporte de fechas de pago (calendario de pago), copias de DUI y NIT de la persona que suscribe, escritura de constitución, modificaciones (si existen), y credencial de representante legal (personas jurídicas), y poder (personas naturales), cuando el dueño o propietario no suscriba el convenio (DRO).
4. El Colaborador DARBE, designado por la Jefatura de Departamento de Recuperación Prejudicial y las Jefaturas de las Sucursales Administrativas, deberán dejar constancia por escrito de las acciones de supervisión siguientes:
  - a. Realizar el control de calidad para verificar que la información detallada en la norma anterior haya sido incorporada y debidamente revisada.
  - b. Monitorear que en lo relativo al cálculo de primas, cuotas y plazos otorgados en los convenios suscritos, se ha cumplido con las condiciones establecidas en la Política vigente.
5. La dispensa no procederá en el caso que el empleador sea proveedor o suministrante activo de obras, bienes y servicios del ISSS.
6. En la Solicitud de Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO) se deberá detallar: Períodos en mora y correlativos de Planilla; el estado de cuenta siempre formará parte integral del DRO. El compromiso de pago deberá ser firmado por el empleador, representante legal o apoderados; todos debidamente acreditados, quienes colocaran el sello de la sociedad en los casos que aplique, sin embargo el sello de la sociedad no será un requisito indispensable para la formalización del DRO.

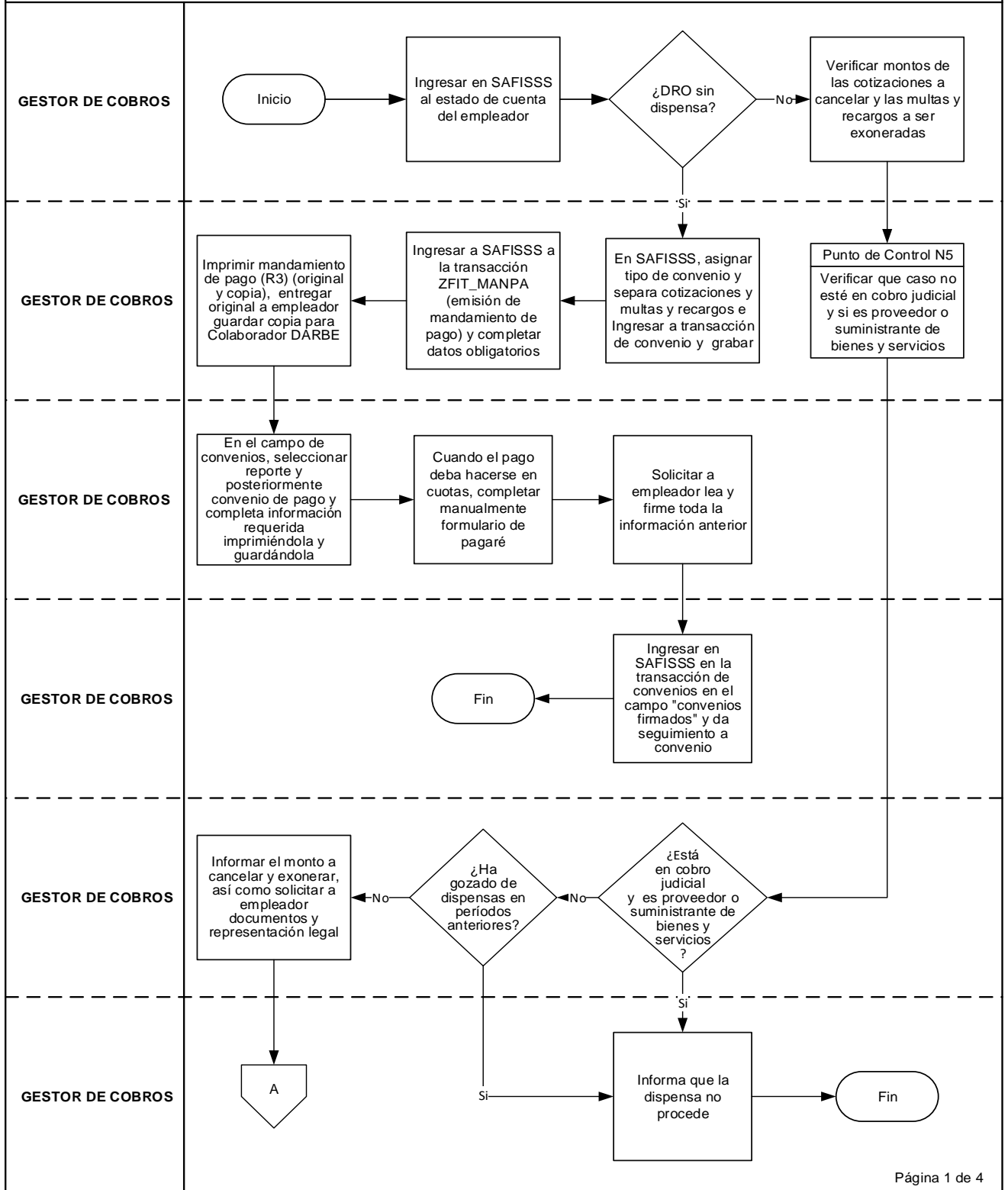
**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL****DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

7. Es responsabilidad del Gestor de Cobro o Colaborador DARBE, firmar, sellar y detallar el monto a cancelar, monto a dispensar y periodos a cancelar (inicial y final) en el estado de cuenta y/u hoja de análisis.
8. El Departamento Recuperación Prejudicial, deberá presentar de forma mensual, ante Consejo Directivo la totalidad de los Documentos de Reconocimientos de Obligación con dispensa que hayan sido cumplidos durante el mes anterior a la presentación, a fin de obtener la autorización de dispensa de multas y recargos
9. Por cada solicitud de compromiso de pago con dispensa, el Gestor de Cobro o Colaborador DARBE responsable deberá revisar y elaborar un esquema de transacción (carta) y factibilidad de la misma y anexar copia del recibo de última cuota cancelada y enviar a colaborador del departamento recuperación prejudicial, para que emita hoja de factibilidad (aplica sucursales administrativas y este departamento).
10. En los casos de compromiso de pago con transacción de las Sucursales Administrativas, el Gestor de Cobro o Colaborador DARBE deberá verificar que los Documentos de Reconocimiento de Obligación se ajusten a las condiciones establecidas en la Política Institucional de Prevención y Recuperación de Mora y enviar la documentación completa debidamente firmada por éstos y por los Jefes de Sucursales.
11. El Colaborador DARBE de oficinas centrales encargado de transacción, preparará el detalle de los pagos cumplidos, al finalizar los primeros cinco días hábiles del mes.
12. El Acuerdo de Consejo Directivo que dispensa las multas y recargos, se remitirá a la Sección Control de Ingresos para la actualización de los saldos de multas y recargos correspondiente



### 7.5.2. DIAGRAMA DE FLUJO

#### PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) DE PAGO CON Y SIN DISPENSA (PAGO ÚNICO O EN CUOTAS)

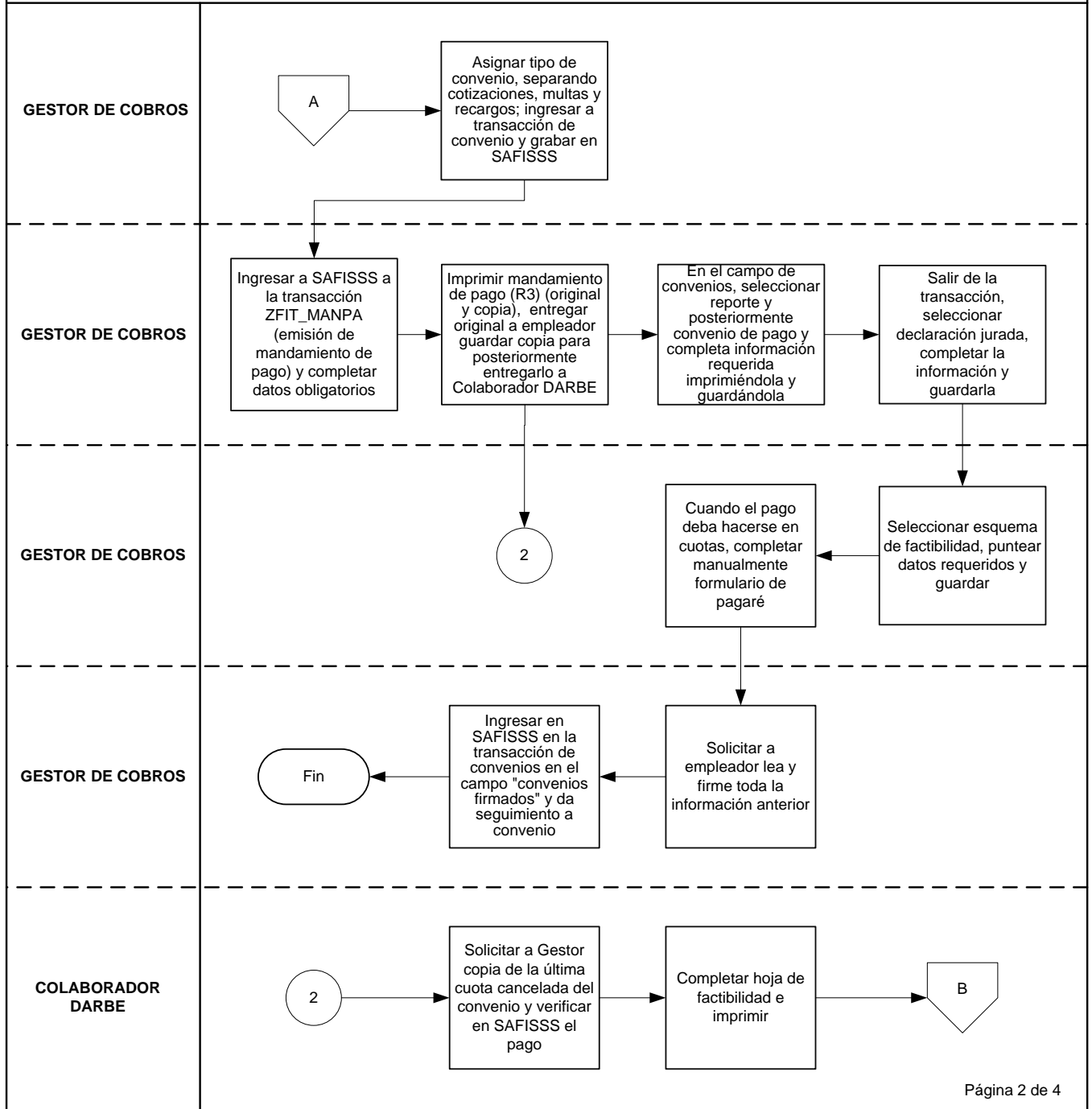




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) DE PAGO CON Y SIN DISPENSA (PAGO ÚNICO O EN CUOTAS)**



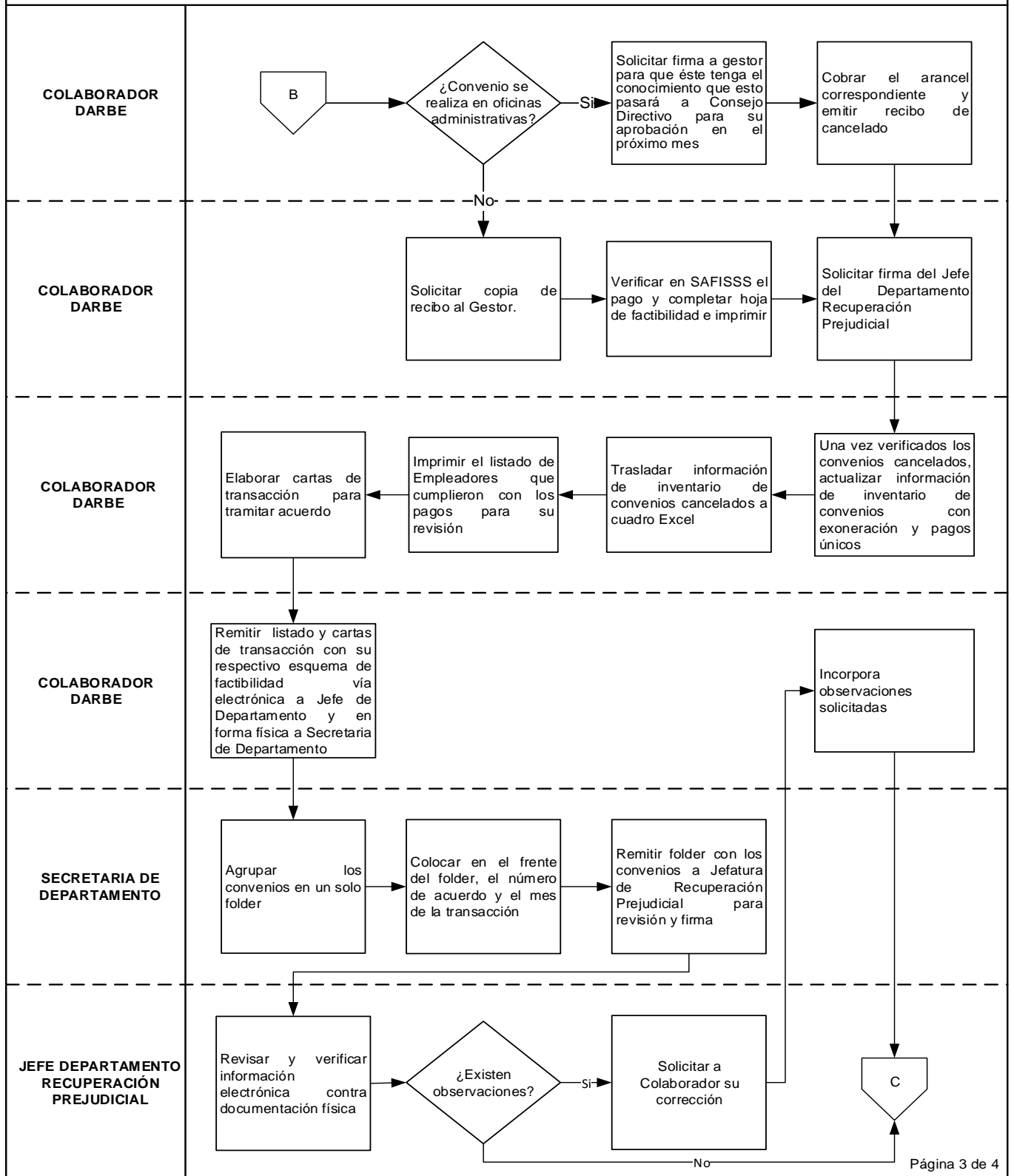




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) DE PAGO CON Y SIN DISPENSA (PAGO ÚNICO O EN CUOTAS)**

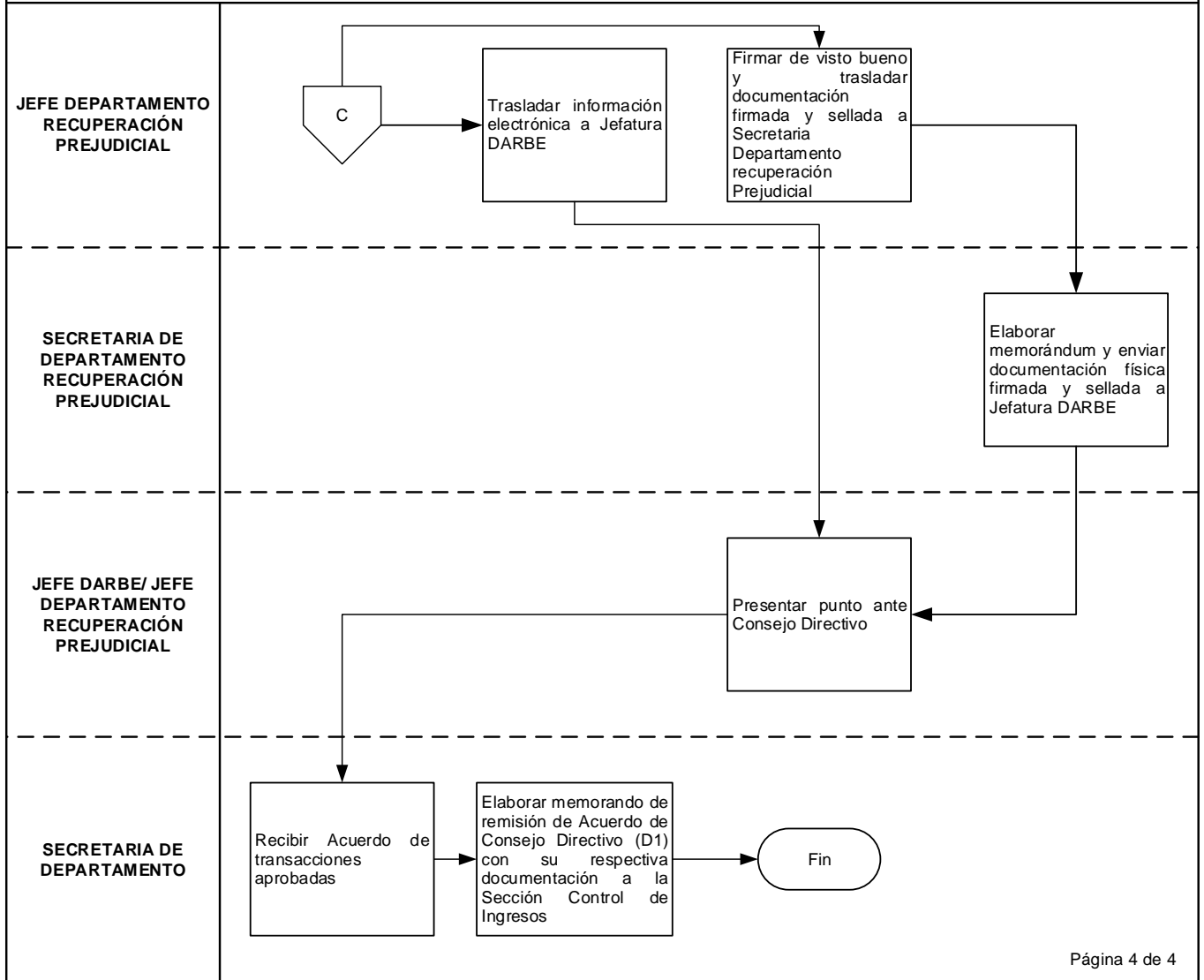




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO) DE PAGO CON Y SIN DISPENSA (PAGO ÚNICO O EN CUOTAS)**





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **7.6. GESTIONAR ABONO DE SALDOS EN MORA**

### **7.6.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

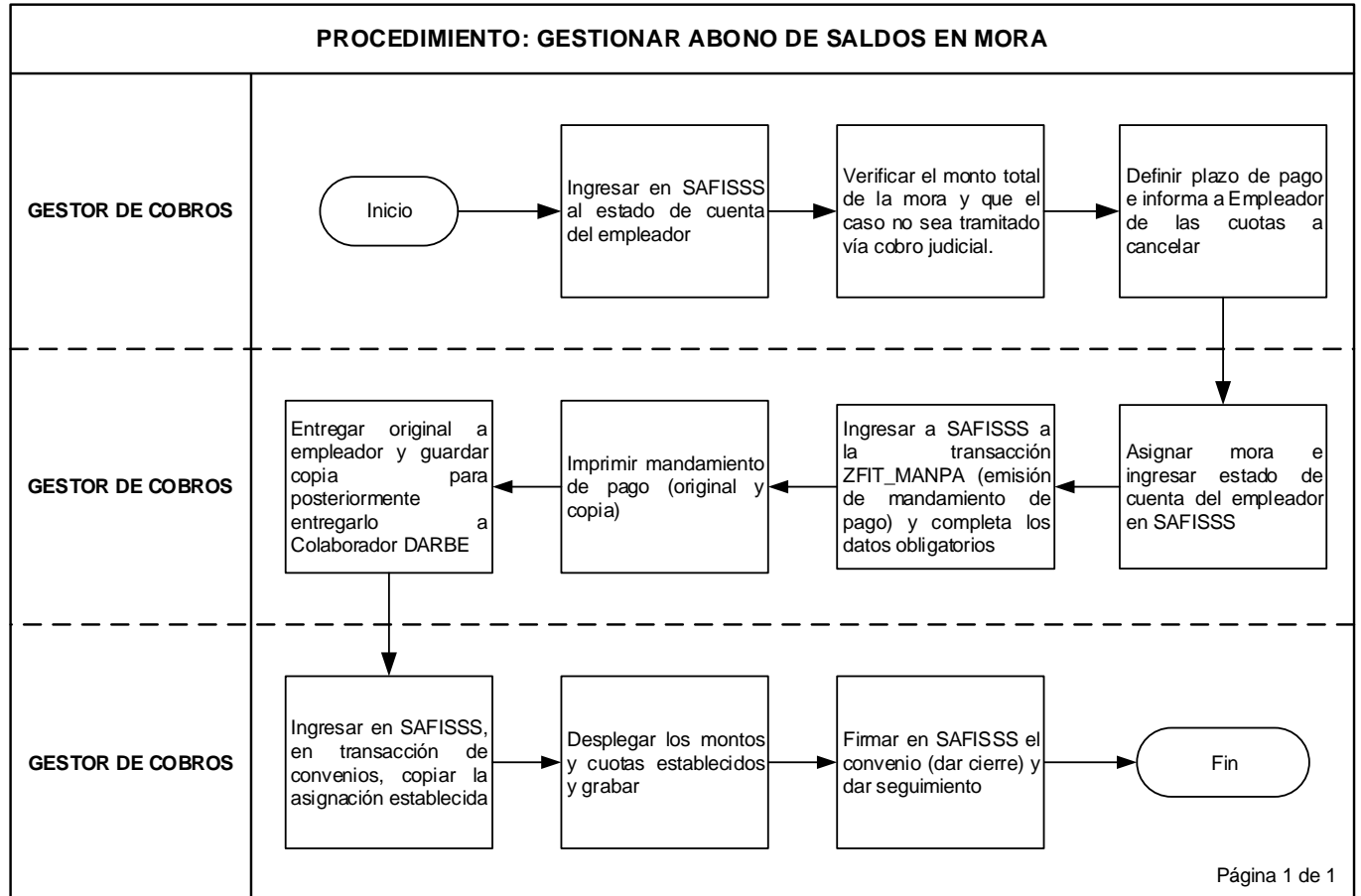
1. Los abonos a saldos en mora corresponderán a aquellos pagos continuos que el empleador haya programado realizar para cancelar el monto total del saldo adeudado, de acuerdo a su capacidad de pago.
2. Cuando el empleador solicite realizar pagos en concepto de abono al saldo en mora se recibirá; debiendo hacer constar en la hoja de gestión anexa al expediente las razones que motivaron dicha aceptación (recepción de abono).
3. Estos abonos deberán ser continuos y sucesivos, y se aplicarán al período que el sistema establece por defecto (periodos más antiguos).
4. Si el empleador dejaré de hacer abonos mensuales durante dos meses consecutivos evidenciando su desinterés en solventar su deuda con el Instituto, deberá hacerse el cierre administrativo y remitir inmediatamente el caso a la siguiente etapa del proceso de cobro
5. Este procedimiento no aplicará para la cotización vigente ni la última cotización vencida; incluyendo planillas emitidas por Depto. De Inspección (la cotización vigente y anterior a la vigente).



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.6.2. DIAGRAMA DE FLUJO





## **7.7. REALIZAR RECUPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE OTROS CONCEPTOS REGISTRADOS EN MORA**

### **7.7.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se entenderá por otras Recuperaciones Administrativas, los cobros siguientes: Faltantes de activo fijo e inventario, pago por simulación laboral o fraudes laborales, análisis químicos de calidad, multas por incumplimiento de contrato, arrendamiento de cafeterías, quioscos y cajeros, seguros institucionales (robos, hurtos, incendios, entre otros), cobros para el Fondo de Protección de los trabajadores del ISSS (alquiler de local, agua, etc.), servicios médicos a beneficiarios de empleados, Suministros a la Unidad de Pensiones (vigilancia externa, imprenta, etc.), aportes del Estado al Régimen de Salud, entre otros.
2. Cada una de las áreas responsables de generar este tipo de cuentas en el sistema, deberá comunicar al Departamento Recuperación Prejudicial sobre ello y remitirle el documento en que se informe y describa el concepto de las cuentas respectivas, debiendo incluir la información para ubicar a los deudores (al menos teléfono o dirección).
3. El Gestor de Cobro deberá elaborar **un expediente de cobro administrativo** por cada uno de los arrendamientos, UPISSS, Fondo de Protección, análisis de calidad, aporte del Estado al Régimen de Salud, entre otros; Estos se archivarán en folder de palanca.
4. Todo expediente de cobro administrativo deberá estar debidamente foliado y archivado en orden correlativo.
5. Se emitirán como máximo dos notificaciones de cobro administrativo a los involucrados, las cuales podrán ser realizadas por llamadas telefónicas, correo electrónico (evidenciando la gestión) o cartas, inclusive visitas al centro de trabajo o domiciliarias. Transcurridos 3 meses y sin haber recibido respuesta, o al negarse a realizar el pago, el caso deberá cerrarse y remitirse inmediatamente al cobro prejudicial.
6. Los casos de multa por incumplimiento de contrato, efectividad de garantías, pago de seguros y fianzas, simulaciones y fraudes laborales, servicios médicos, u otros que requieran acciones, procedimientos o requerimientos previos que deban ser realizados por otras dependencias como UACI, Departamento de Gestión de Servicios Administrativos, representantes o apoderados institucionales, Departamentos Jurídicos de Procuración o de Personal, en sede judicial o administrativa, no podrán ser gestionados por el Departamento Recuperación Prejudicial, hasta que exista una comunicación y solicitud expresa de parte del área responsable de tales gestiones. Para estos casos, la función del Departamento Recuperación Prejudicial se limitará a la recepción de dicha solicitud, en los términos establecidos por el área responsable de la gestión judicial o administrativa previa



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

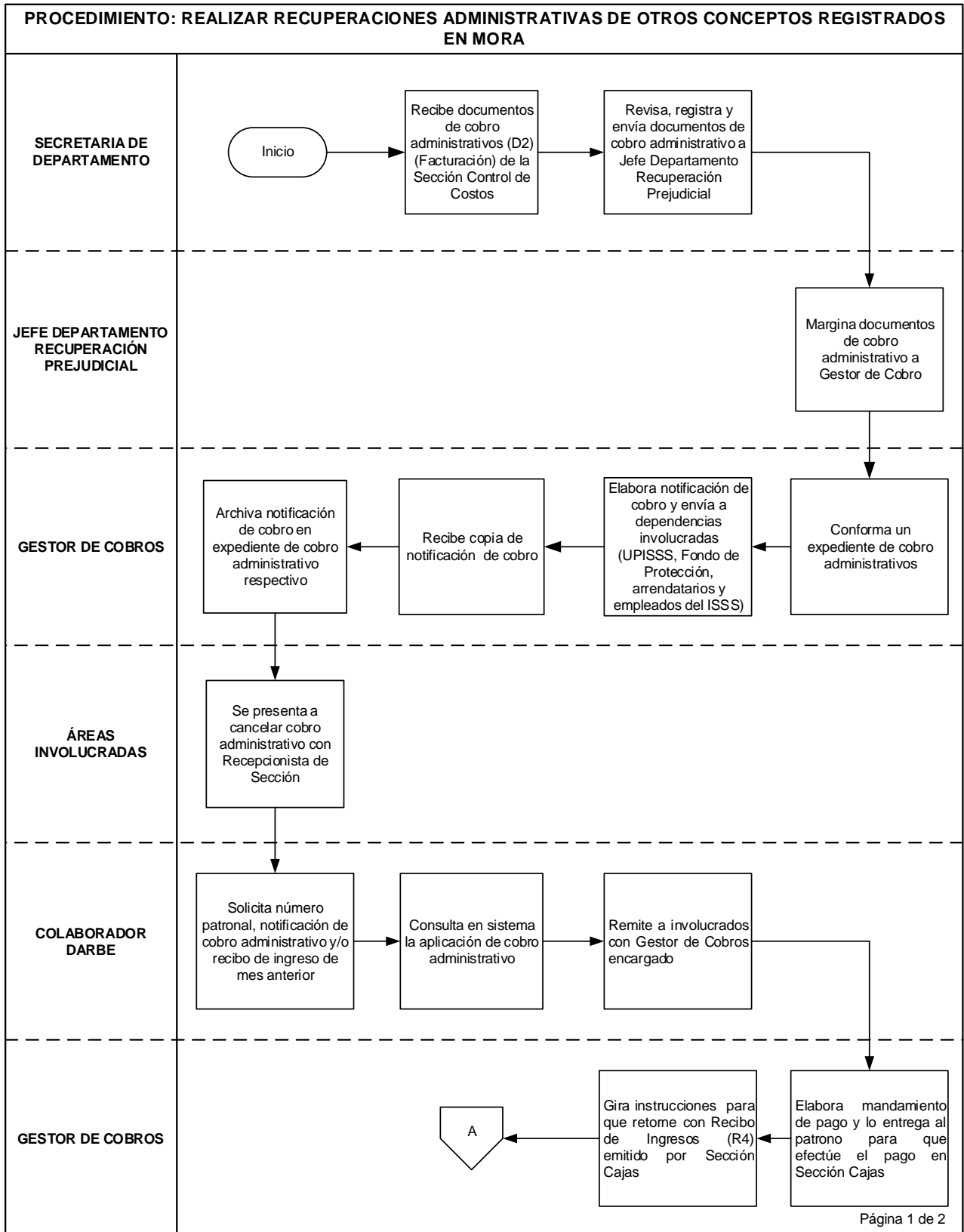
**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

7. En los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el Gestor de Cobro (Encargado de Otras Recuperaciones Administrativas) deberá enviar Informe de pago referente a otras recuperaciones correspondientes al mes anterior, con copia a la jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial y a Colaborador DARBE responsable de su consolidación.
  
8. El Colaborador DARBE deberá consolidar el Informe de recuperación de mora patronal y remitirlo a Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial para su remisión a la Jefatura DARBE, quien a su vez efectúa la revisión de dicha información para ser trasladada a la Subdirección Administrativa





**7.7.2. DIAGRAMA DE FLUJO**

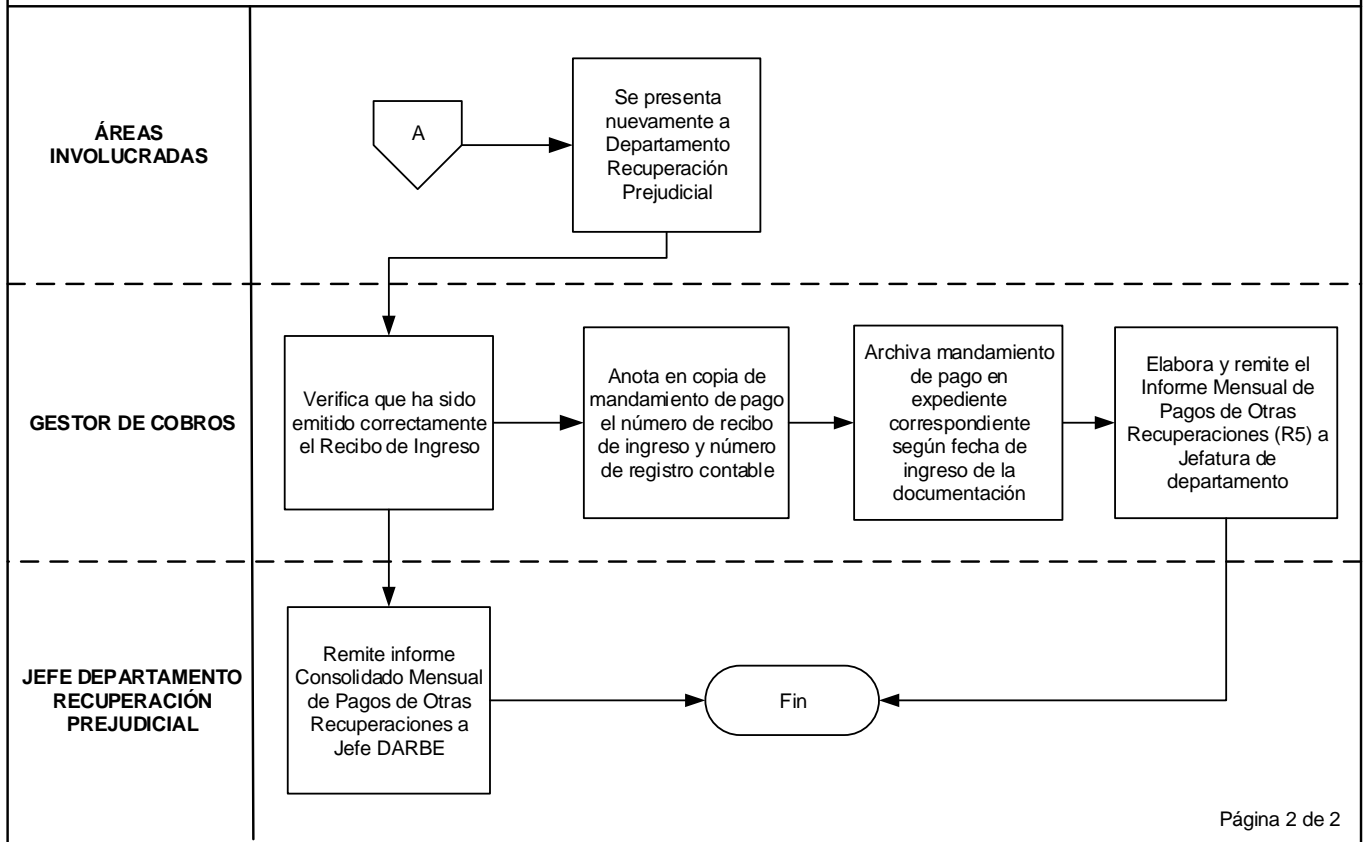




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: REALIZAR RECUPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE OTROS CONCEPTOS REGISTRADOS EN MORA CONT.**





## **7.8. GENERAR CIERRE ADMINISTRATIVO DE EXPEDENTES EN MORA**

### **7.8.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

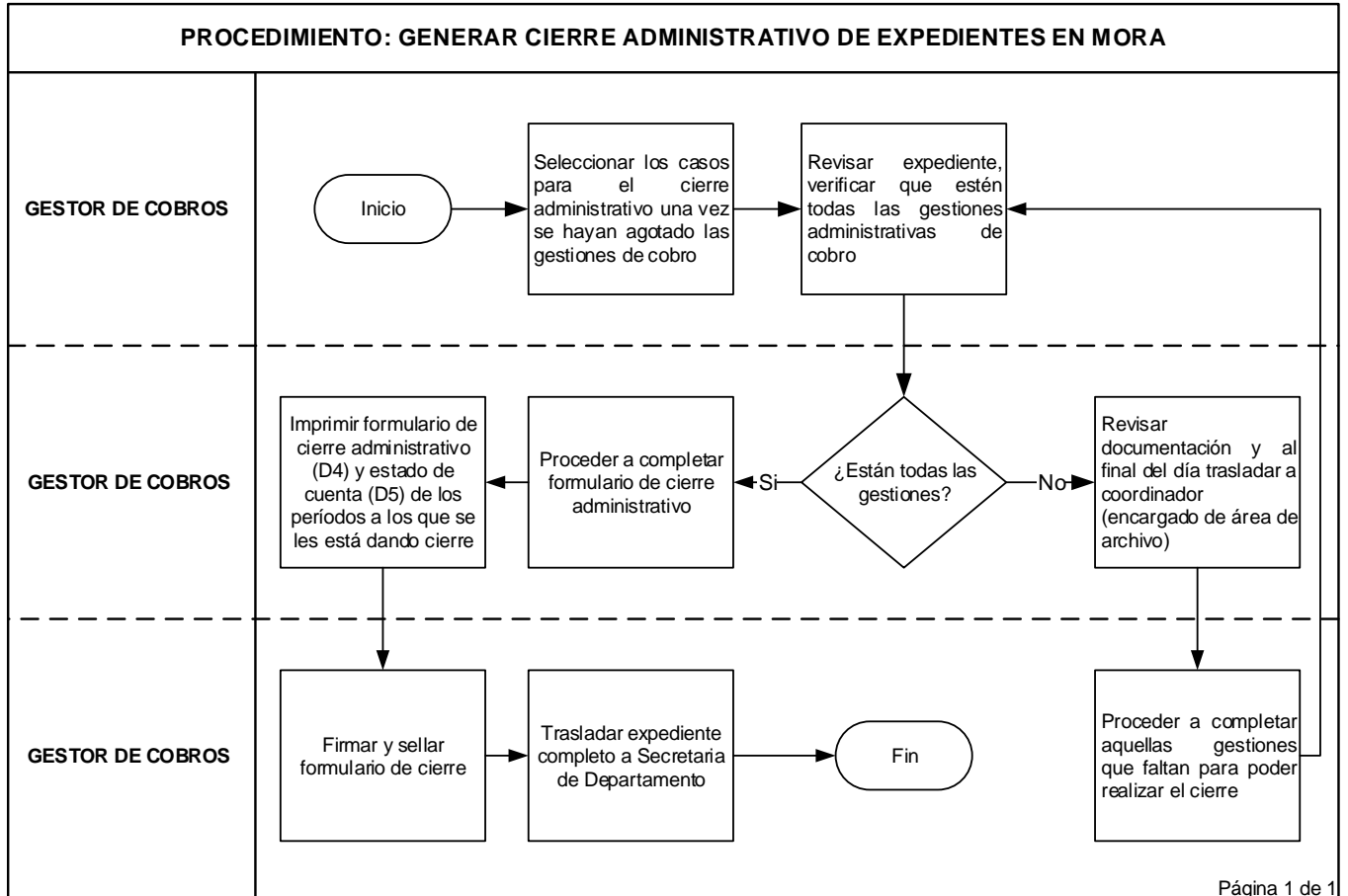
1. El Cierre Administrativo podrá realizarse por las siguientes causas: a) por resistencia del empleador al pago de la Mora; b) Incumplimiento de compromiso de pago; c) Por requerimiento de la Fiscalía General de la República, d) Por cierre inminente de operaciones del Centro de Trabajo, e) entre otros.
2. La conformación del expediente del Cierre Administrativo será realizado por el Departamento Recuperación Prejudicial, a través de los Gestores de Cobro o Colaborador DARBE asignado; sin embargo, cuando se trate de un Empleador cuya responsabilidad de recuperación corresponda a las Sucursales Administrativas, éstas harán llegar la siguiente documentación:
  - a) Hoja de datos generales, estado de cuentas y control de visitas del empleador donde conste el nombre, número Patronal, periodo en mora, correlativo de planilla de cotizaciones o en su defecto correlativo de inspección (mora impuesta por el Departamento de Inspección), dirección del empleador, dirección del representante legal y números telefónicos de contacto, entre otros;
  - b) Estado de cuentas base y,
  - c) Hoja de gestión
  - d) Fotocopias de las cartas de cobro realizadas al empleador;
  - e) Acta de Visita domiciliar realizada al patrono.
3. En las Sucursales Administrativas será el Jefe de la misma quien firme el Cierre Administrativo junto con el Gestor de Cobro o Colaborador DARBE asignado.
4. En las dependencias en que exista personal destinado a la realización de la gestión de recuperación administrativa, (sucursales), éstos serán los responsables de preparar el cierre administrativo previo a agotar las gestiones de recuperaciones de saldos en mora que será remitido al Departamento Jurídico de Procuración.



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.8.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **7.9. DOCUMENTAR Y ARCHIVAR EMPLEADORES NO UBICADO**

### **7.9.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

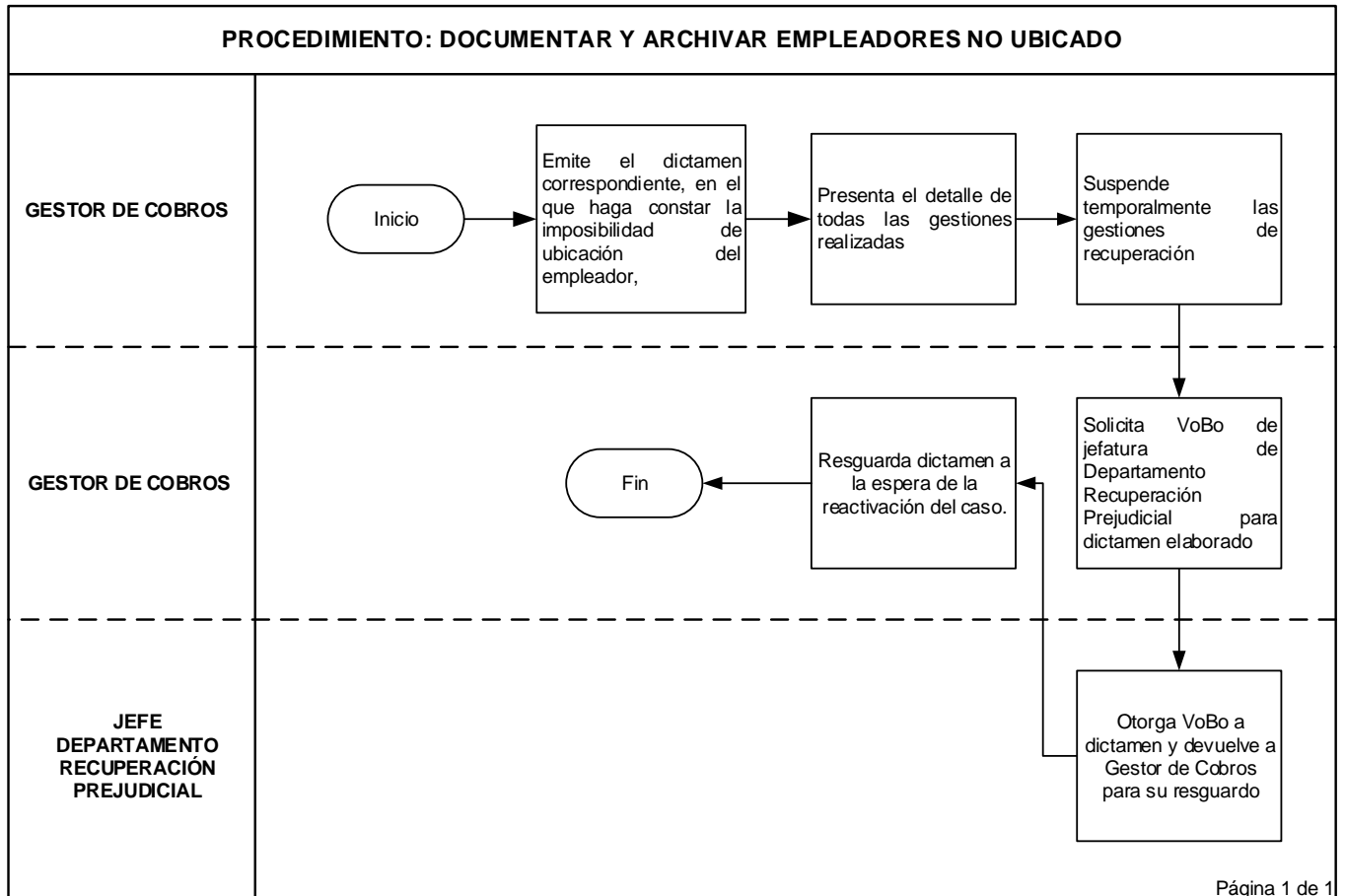
1. Se clasificará como “no ubicado” al empleador que a pesar de haber realizado todas las gestiones de cobro con los medios disponibles al alcance del Gestor de Cobro o Colaborador DARBE, no se hubiere localizado.
2. Luego de agotadas todas las acciones pertinentes a la gestión administrativa de cobro, el Gestor o Colaborador DARBE responsable del caso, deberá realizar lo correspondiente en la hoja de gestión, archivando dicho caso en folder de palanca.
3. Las gestiones de recuperación de saldos en mora podrán reactivarse por parte del Gestor de Cobro o Colaborador DARBE, al disponer de nuevos elementos que permitan la efectiva ubicación de dicho empleador o con una periodicidad que no excederá de seis meses



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.9.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **7.10. GENERAR SOLICITUDES DE FORMAS ESPECIALES DE PAGO (COMITÉ ANÁLISIS DE MORA)**

### **7.10.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

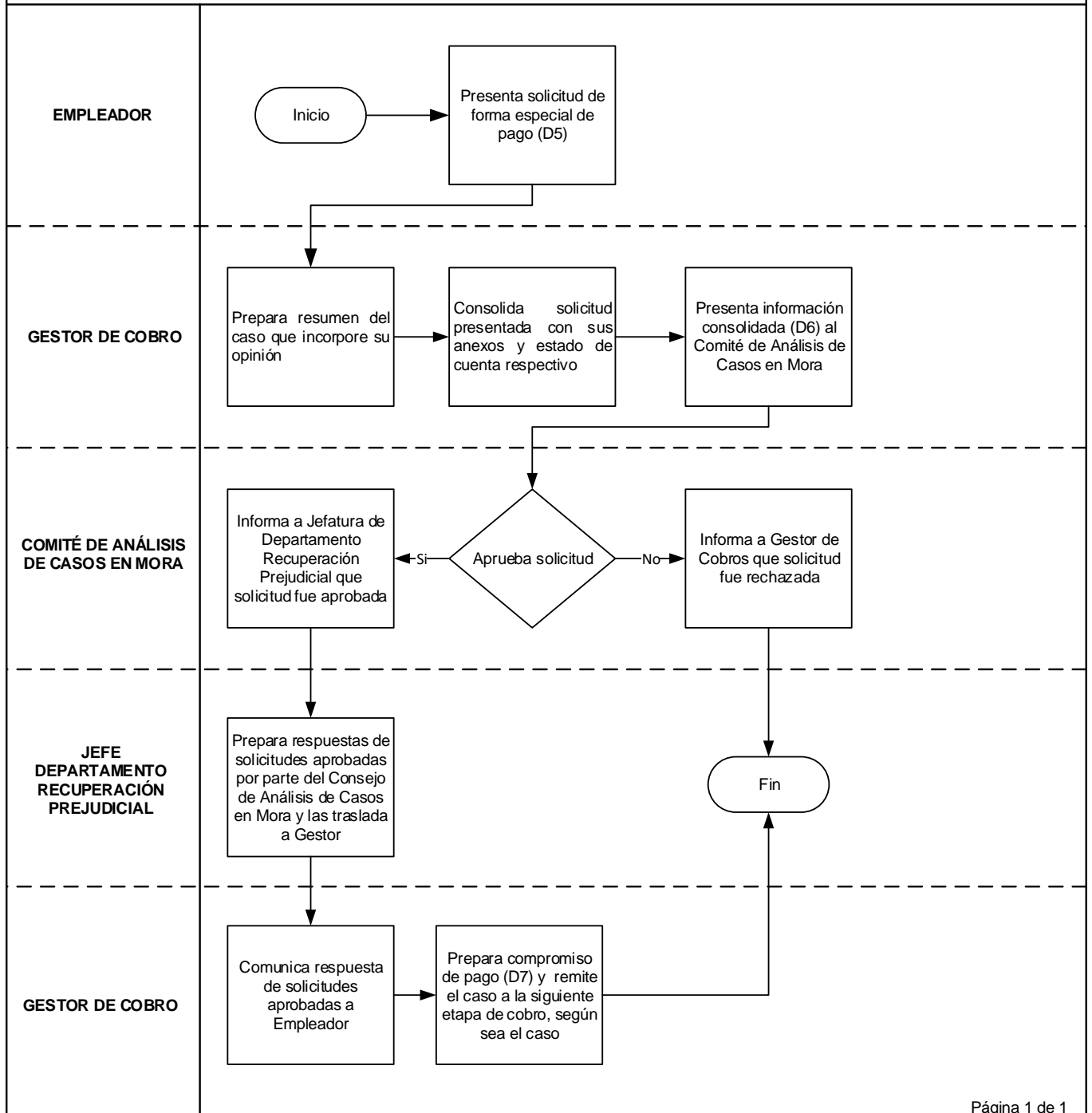
1. De acuerdo a lo previsto por la Política Institucional de Prevención y Recuperación de Mora, podrán autorizarse planes de pago especiales, distintos a los definidos de manera expresa por este mismo instrumento. La Política vigente contempla la posibilidad de que todos estos casos puedan ser conocidos y autorizados por un Comité de Análisis de Casos en Mora.
2. El tiempo de respuesta del Comité de Análisis de Casos en Mora posteriores a su resolución será de quince (15) días hábiles. Dicho comité deberá reunirse dos veces de forma mensual, siempre que existan casos de análisis.





7.10.2. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: GENERAR SOLICITUDES DE FORMAS ESPECIALES DE PAGO (COMITÉ ANÁLISIS DE MORA)





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **COBRO PREJUDICIAL (OFICINAS CENTRALES)**

Se define como Cobro Prejudicial las gestiones realizadas para que los Empleadores cancelen los saldos en mora con la Institución, luego de haber agotado las gestiones de cobro administrativo y previo a que el caso se traslade a la etapa del cobro judicial.

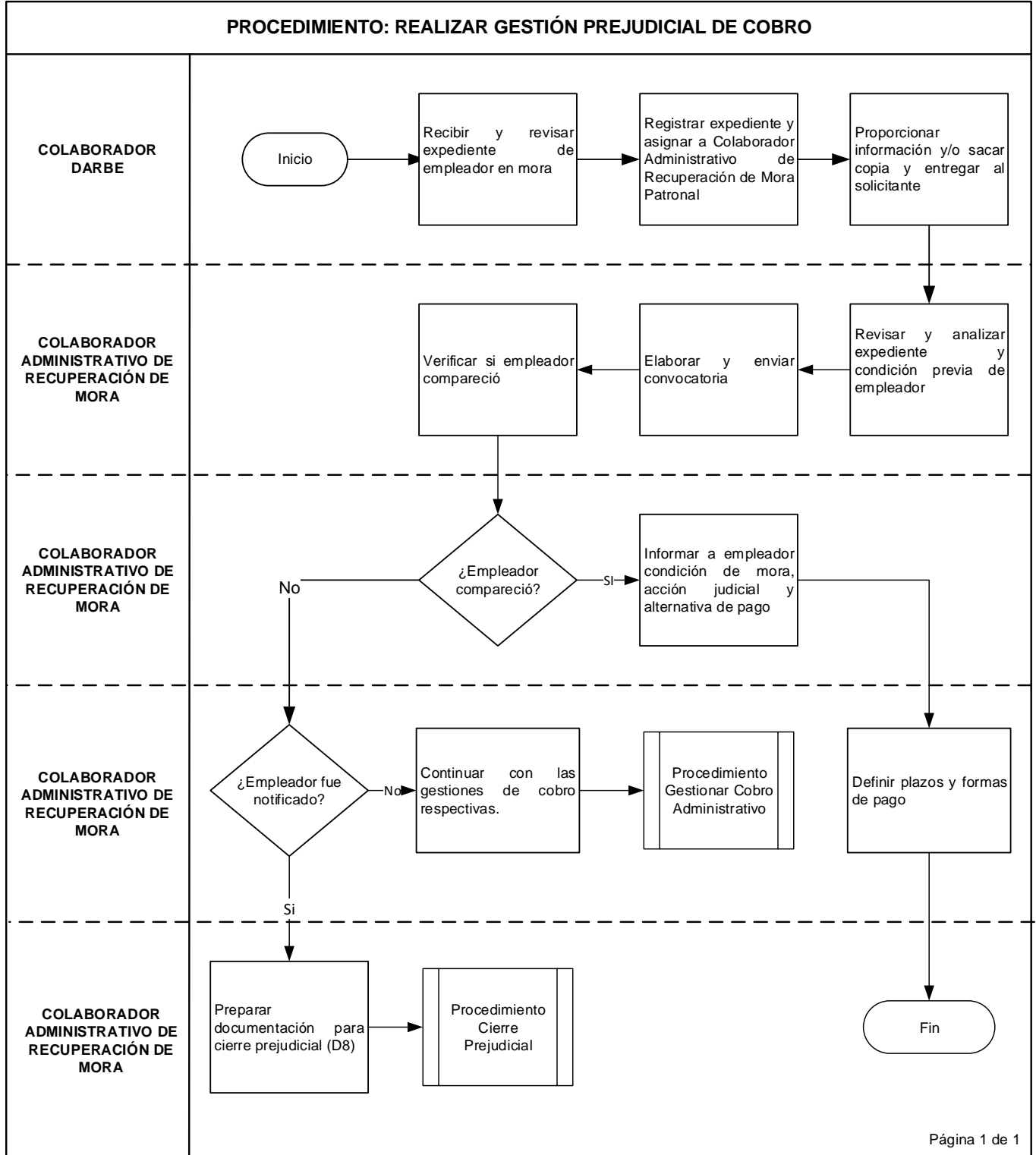
### **7.11. REALIZAR GESTIÓN PREJUDICIAL DE COBRO**

#### **7.11.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. En los casos que llegan a la gestión prejudicial de cobro, los empleadores deberán estar ubicados y contar con las gestiones administrativas de cobro con al menos dos realizadas de manera efectiva, por lo que el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora deberá concentrarse en notificar el próximo inicio de las acciones correspondientes y convocar al empleador para informarle el estado de morosidad y explicarle de forma rigurosa las consecuencias legales de no solventar dicha deuda. (sólo aplica en Oficinas Centrales)
2. Una vez notificado el empleador y se presenta a la convocatoria realizada, se le entregará el plan de pago y la fecha a suscribir el respectivo DRO, si acaso no hiciera el pago total de lo adeudado. Si el empleador con estatus de incumplido o vencido en la etapa administrativa, podrá optar a un nuevo plan de pago, según lo aplicable en la política vigente, si no se presenta en la fecha indicada se realizará el procedimiento de cierre administrativo y el caso se remitirá a la Unidad Jurídica para el cobro judicial.
3. En caso que en la presente etapa no fue efectiva la notificación de cobro prejudicial por no ubicar al empleador y realizadas las gestiones pertinentes, se realizará el procedimiento de empleador no ubicado.
4. Transcurrido un plazo máximo de 90 días calendario después de haber recibido el caso, sin que se evidencie una intención real de pago por parte del empleador (abonos, suscripción de DRO o pago total), deberá hacerse el cierre administrativo, adjuntado la evidencia de las gestiones realizadas.



7.11.2. DIAGRAMA DE FLUJO





## **7.12. TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN DE PAGO CON Y SIN DISPENSA, PAGO ÚNICO O EN CUOTAS (COBRO PREJUDICIAL)**

### **7.12.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. El Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora Patronal deberá mantener un control de los compromisos de pago con dispensa que se vayan suscribiendo, utilizando la información que brinda el Sistema.
2. Todo Empleador que opte por los compromisos de pago con dispensa de multas y recargos deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Política de Prevención y Recuperación de Mora vigente, cuya verificación es responsabilidad del Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora asignado.
3. Para efectos de acreditar el normal desarrollo del proceso de elaboración del DRO, el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora asignado, deberá incorporar en el expediente la documentación necesaria siguiente: recibo de pago (cuota inicial y última cuota de cancelación de DRO), estado de cuenta actualizado, declaración jurada, pagaré, reporte de fechas de pago (calendario de pago), copias de DUI y NIT de la persona que suscribe, escritura de constitución de sociedad, modificaciones (cuando aplica), credencial de representante legal (personas jurídicas), poder (personas naturales y jurídicas), cuando el dueño o propietario designe a un tercero para suscribir el DRO y copia de recibo de Agua o Energía Eléctrica del empleador o representante legal; estos podrán omitirse por disposiciones legales vigentes (LPA, entre otros).
4. La dispensa de multas y recargos no procederá en el caso que el empleador sea proveedor o suministrante activo de obras, bienes y servicios del ISSS
5. En la Solicitud de Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO) se deberá detallar: Períodos en mora y correlativos de planilla; el estado de cuenta siempre formará parte integral del DRO. El compromiso de pago deberá ser firmado por el empleador o representante legal debidamente acreditado.
6. Es responsabilidad del Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora, firmar, sellar y detallar el monto a cancelar, monto a dispensar y períodos a cancelar (inicial y final) en el estado de cuenta.
7. El Departamento Recuperación Prejudicial, deberá presentar de forma mensual, ante Consejo Directivo la totalidad de los DRO con dispensa que hayan sido cumplidos durante el mes anterior a la presentación, a fin de obtener la dispensa de multas y recargos.
8. Por cada Documento de Reconocimiento de Obligación (DRO), el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora responsable, deberá verificar los datos grabados en SAFISSS para que el Colaborador DARBE complete la información del esquema de transacción y factibilidad, , el cual se genera en el sistema. El Colaborador Administrativo De Recuperación De Mora Remite copia del recibo de última cuota cancelada al colaborador DARBE del Departamento Recuperación Prejudicial, quien



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

emite hoja de factibilidad para firma del Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora. (aplica sucursales administrativas y este departamento).

9. El Colaborador DARBE de oficinas centrales encargado de transacción, preparará el detalle de los pagos cumplidos, al finalizar los primeros cinco días hábiles del mes
10. El Acuerdo de Consejo Directivo que dispensa las multas y recargos, se remitirá a la Sección Control de Ingresos para la actualización de los saldos de multas y recargos correspondientes.
11. El Gestor de Cobros responsable (sucursales administrativas) o Colaborador DARBE asignado al seguimiento de compromisos de pago, deberá generar reportes mensuales sobre tales compromisos, informando sobre el seguimiento, cumplimiento y estatus de todos aquellos que se encuentren en ejecución durante el período reportado.
12. La normativa y procedimientos antes descritos serán aplicados a los compromisos de pago sin dispensa, a excepción de lo relativo a la dispensa de multas y recargos.

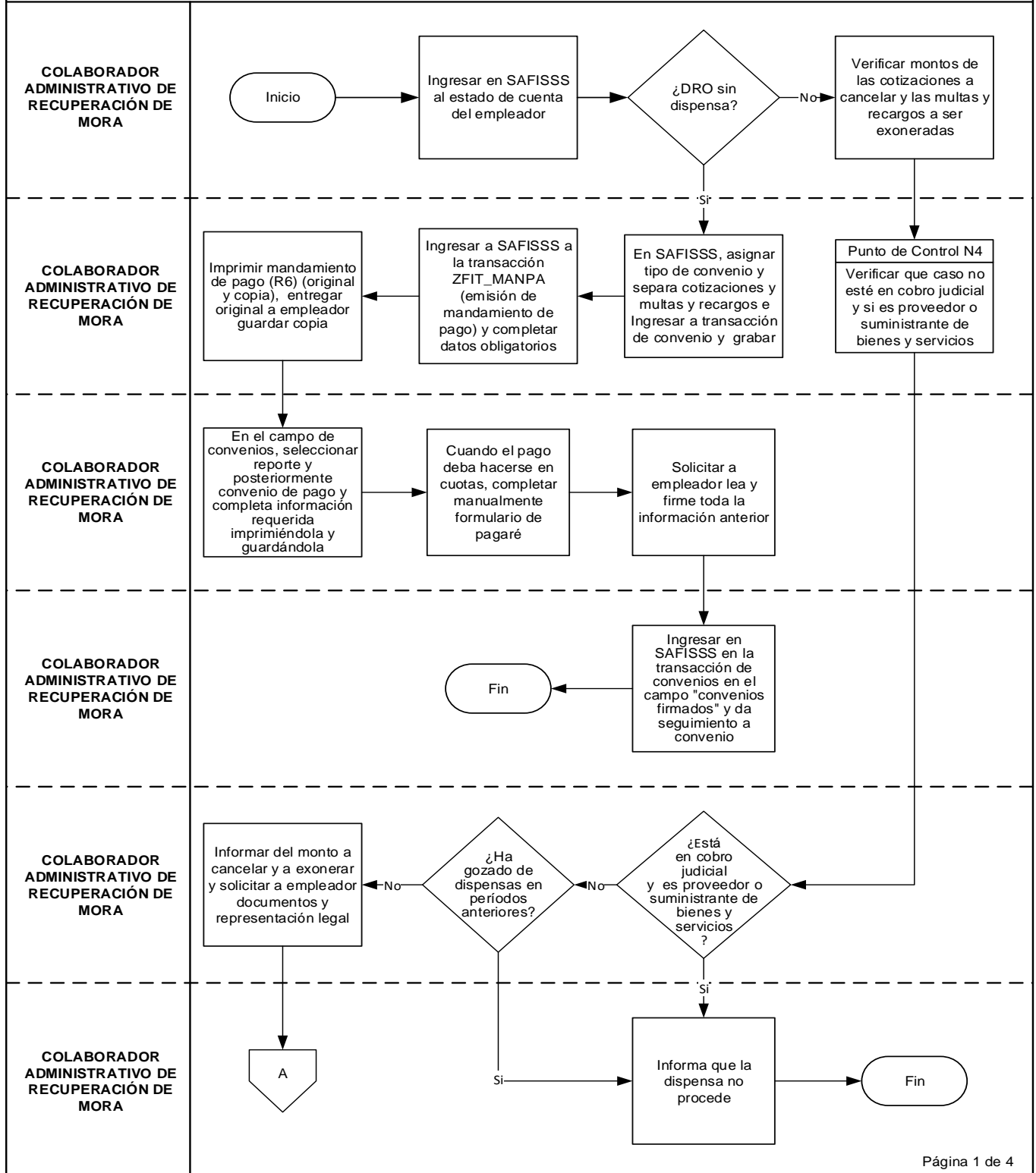


**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**7.12.2. DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN DE PAGO CON Y SIN DISPENSA, PAGO ÚNICO O EN CUOTAS (COBRO PREJUDICIAL)**

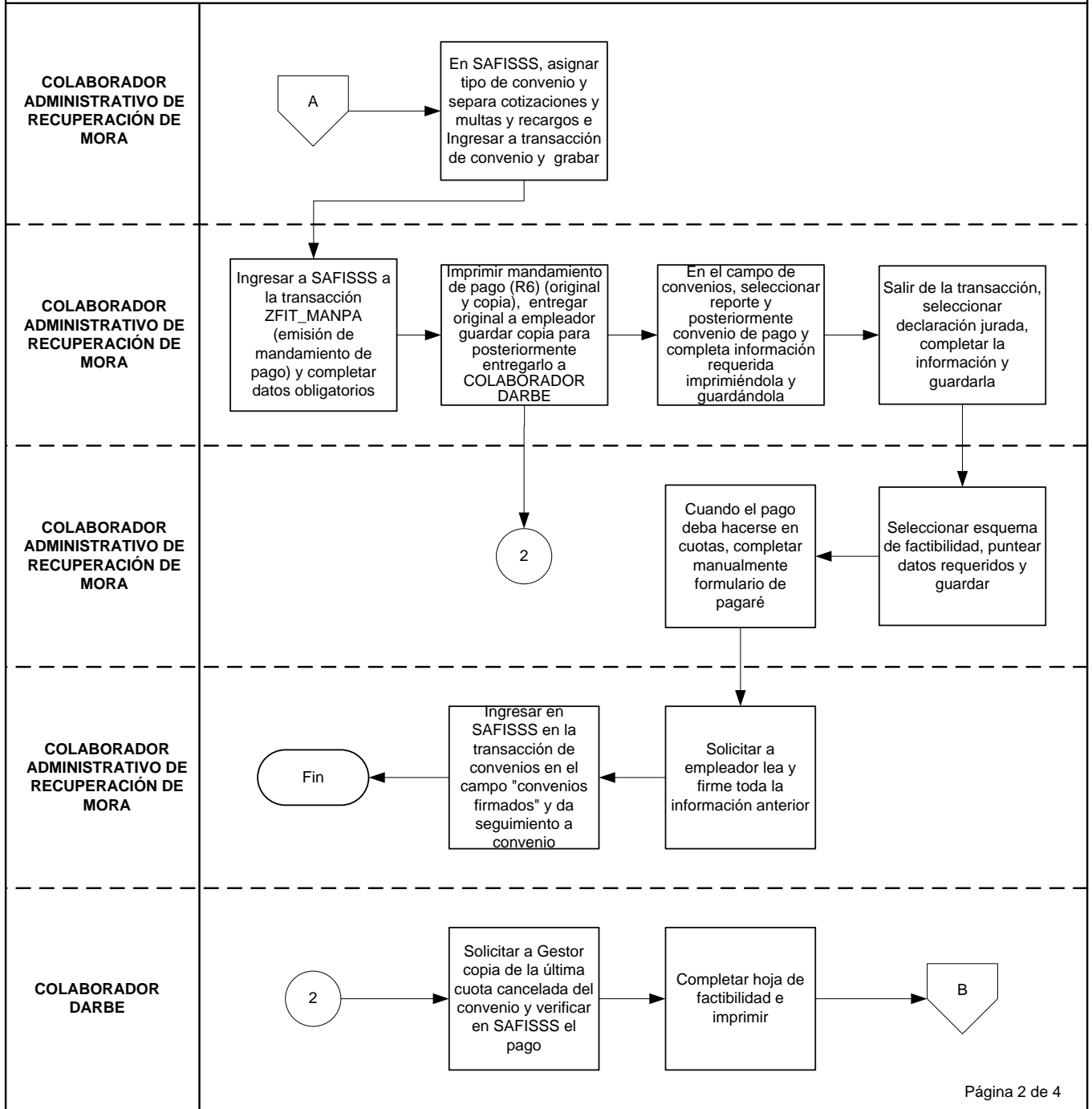




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN DE PAGO CON Y SIN DISPENSA, PAGO ÚNICO O EN CUOTAS (COBRO PREJUDICIAL)**



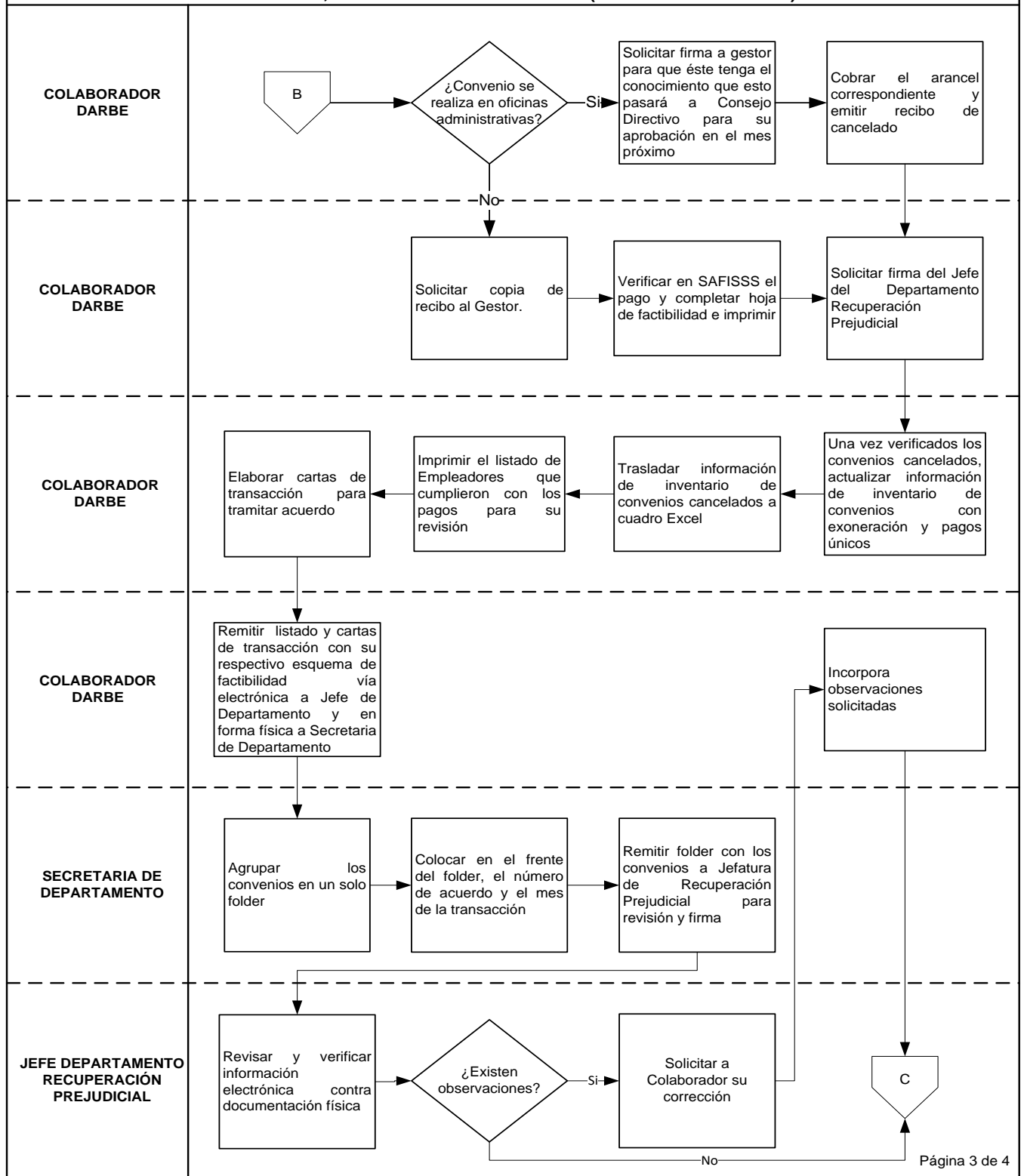




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN DE PAGO CON Y SIN DISPENSA, PAGO ÚNICO O EN CUOTAS (COBRO PREJUDICIAL)**

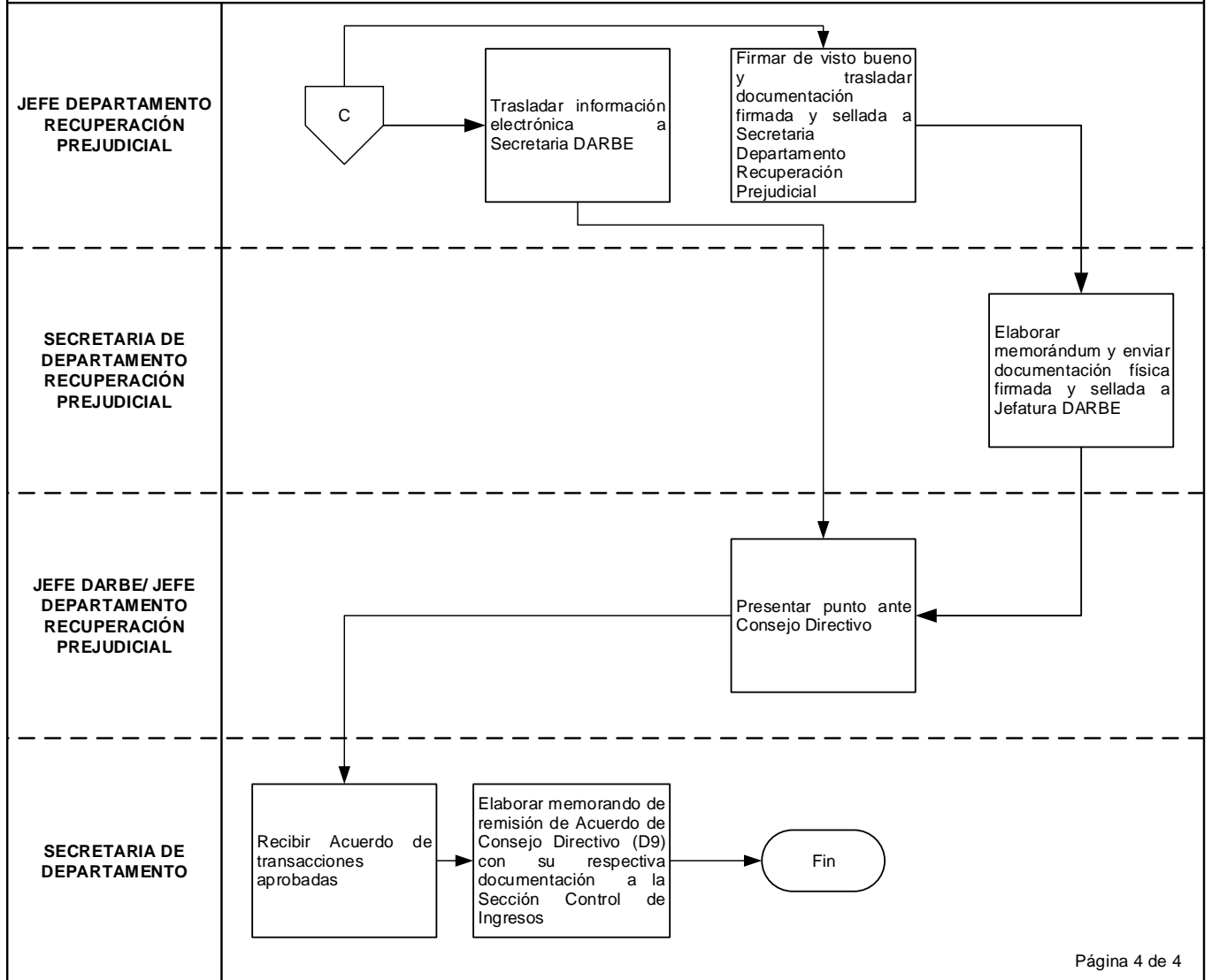




**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

**PROCEDIMIENTO: TRAMITAR DOCUMENTO DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN DE PAGO CON Y SIN DISPENSA, PAGO ÚNICO O EN CUOTAS (COBRO PREJUDICIAL)**





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

### **7.13. GESTIONAR ABONO DE SALDOS EN MORA (COBRO PREJUDICIAL)**

#### **7.13.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Los abonos a saldos en mora corresponderán a aquellos pagos continuos que el empleador haya programado realizar para cancelar el monto total del saldo adeudado.
2. El colaborador administrativo de Recuperación de mora considerará pertinente recibir pagos en concepto de abono a saldos en mora en los casos siguientes:
  - a) Cuando el saldo en mora sea menor a mil dólares y el empleador incumpla el DRO.
  - b) Cuando no es posible remitir el caso a cobro judicial por estar prescritos los saldos en mora.
  - c) Cuando el empleador manifieste algún impedimento para suscribir DRO.

Debiendo hacer constar en la hoja de gestión del expediente.

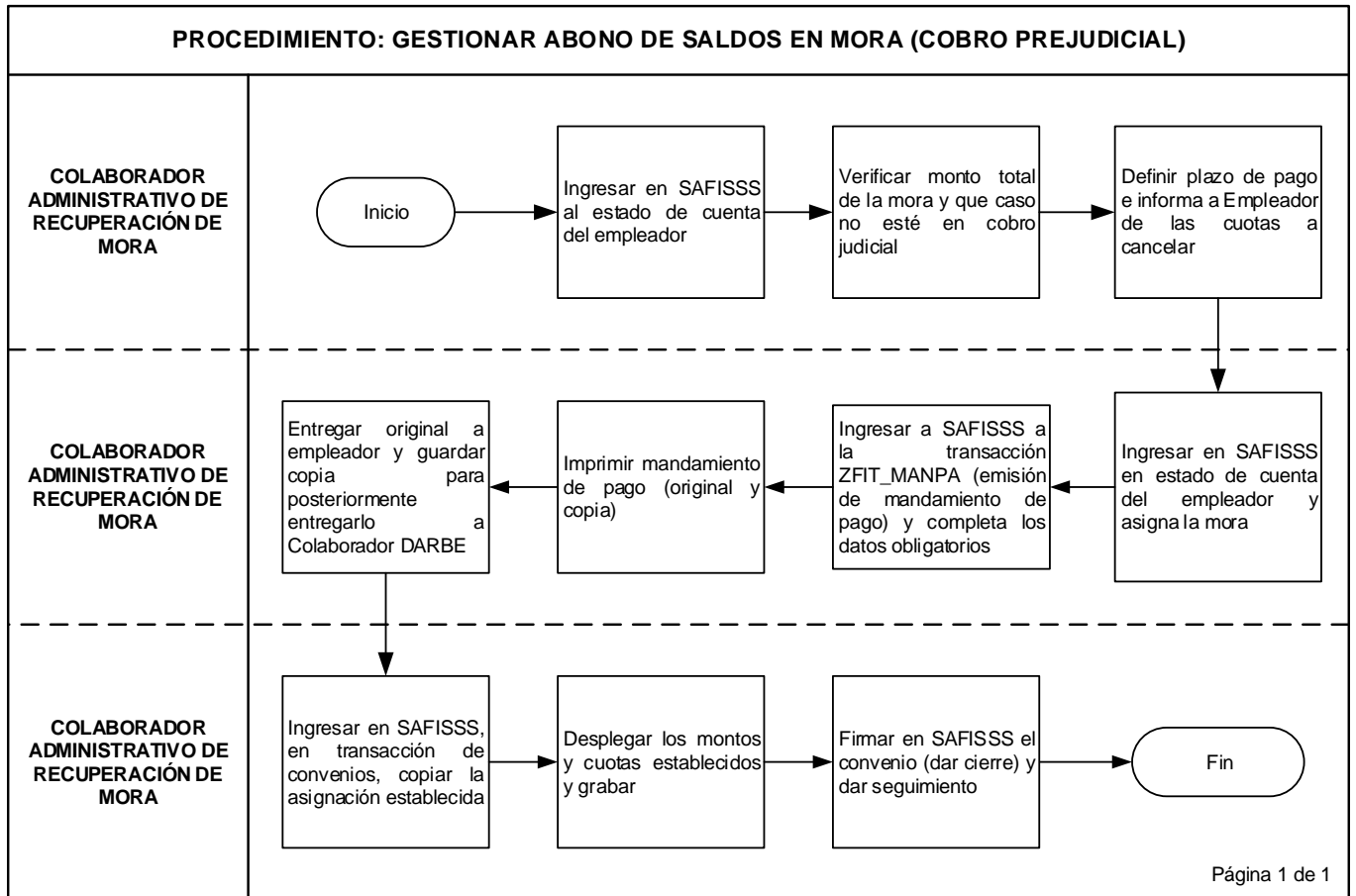
3. Estos abonos deberán ser continuos y sucesivos, y se aplicarán al período que el sistema establece por defecto (periodos más antiguos).
4. Si el empleador dejare de hacer abonos mensuales durante dos meses consecutivos evidenciando su desinterés en solventar su deuda con el Instituto, deberá hacerse el cierre administrativo y remitir inmediatamente el caso para gestionar el cobro judicial cuando aplique.
5. Este procedimiento no aplicará para la cotización vigente ni la última cotización vencida.



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

### 7.13.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **7.14. GESTIONAR CIERRE ADMINISTRATIVO PREJUDICIAL DE EXPEDIENTES EN MORA (IGUALES O MAYORES A \$1,000.00)**

### **7.14.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Se entenderá por Cierre Administrativo Prejudicial, el procedimiento que realiza el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora después de agotar las gestiones de cobro a su alcance sin obtener resultados positivos (abonos, pago total, suscripción de convenio) en un máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha en que se recibió el caso.

El Cierre Administrativo Prejudicial podrá realizarse por las siguientes causas:

- a) Por resistencia del Empleador al pago de la Mora;
  - b) Por requerimiento de la Fiscalía General de la República;
  - c) Por cierre inminente de operaciones del Centro de Trabajo y
  - d) Por incumplimiento de DRO y el monto de saldos en mora sea mayor o igual a mil dólares
2. La conformación del expediente del Cierre Administrativo Prejudicial, será responsabilidad del Departamento Recuperación Prejudicial, a través del Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora.

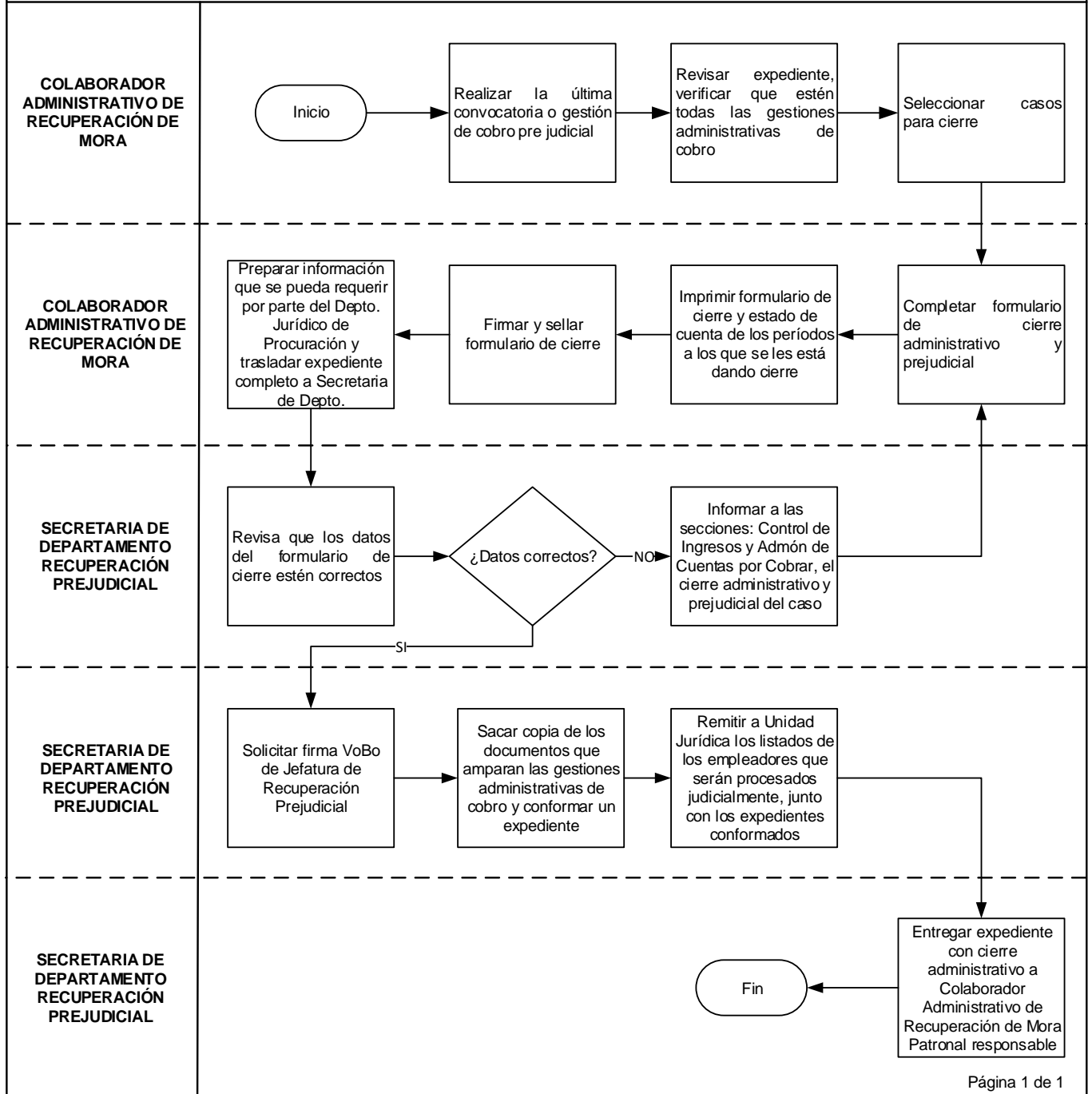


NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.14.2. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: GESTIONAR CIERRE ADMINISTRATIVO PREJUDICIAL DE EXPEDIENTES EN MORA (IGUAL O MAYORES A \$1,000.00)



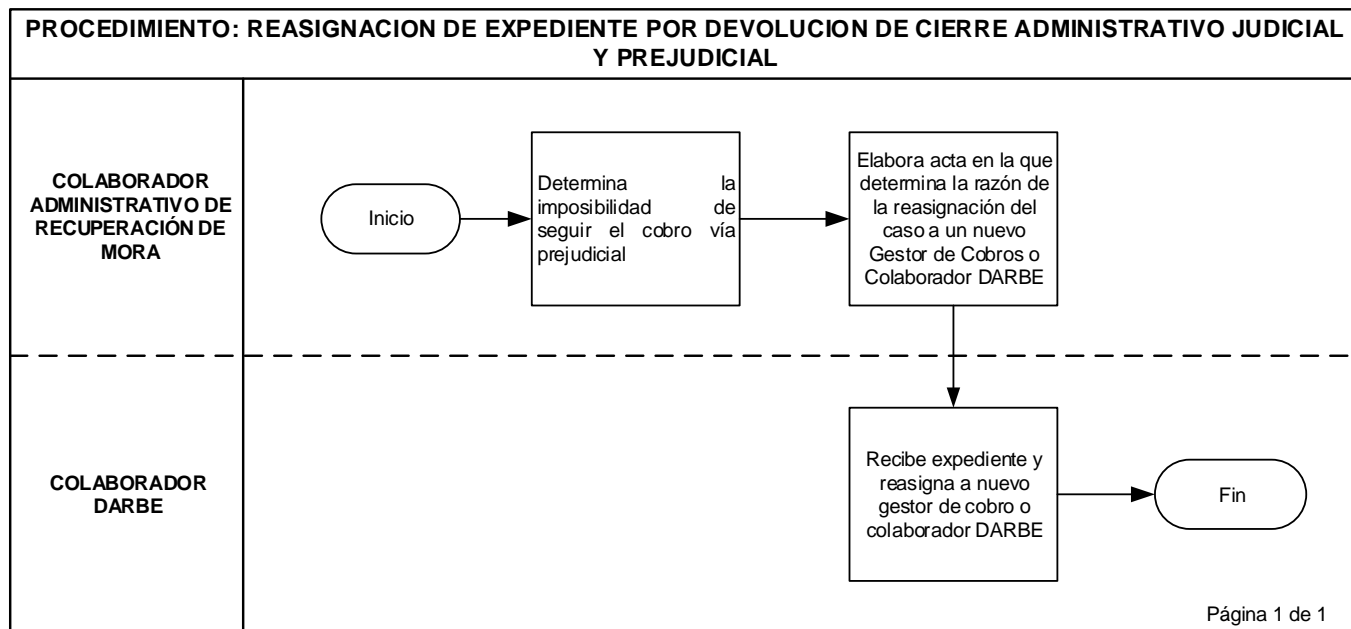


**7.15. REASIGNACION DE EXPEDIENTE POR DEVOLUCION DE CIERRE ADMINISTRATIVO JUDICIAL Y PREJUDICIAL**

**7.15.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. En el momento que el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora determine la imposibilidad de seguir el cobro vía prejudicial, y no sea posible la remisión a cobro judicial el expediente se reasignará a un nuevo Gestor de Cobros o Colaborador DARBE asignado para ello.
2. El Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora, deberá elaborar un acta que determine por qué se reasigna a nuevo Gestor de Cobros o Colaborador DARBE.
3. Toda vez exista un cierre administrativo judicial y prejudicial, el colaborador DARBE deberá recibir expediente y reasignarlo a nuevo gestor de cobro o colaborador DARBE.

**7.15.2. DIAGRAMA DE FLUJO**





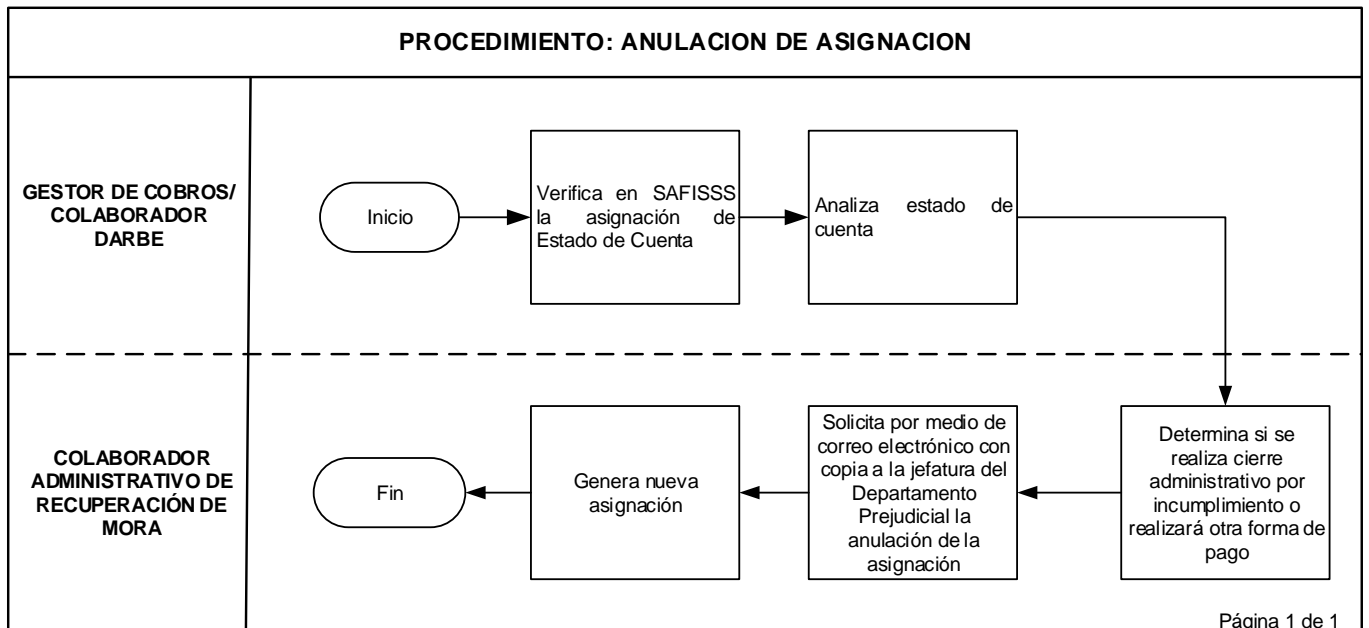


### 7.16. ANULACION DE ASIGNACION (NUEVO PROCESO)

#### 7.16.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El gestor de cobros o colaborador DARBE responsable deberá verificar en SAFISSS la asignación de Estado de Cuenta.
2. El Gestor de Cobro o Colaborador DARBE deberá analizar el estado de cuenta y determinará si se realiza cierre administrativo por incumplimiento o se efectúa otra forma de pago.
3. El Gestor de Cobro o Colaborador DARBE deberán solicitar por medio de correo electrónico con copia a la jefatura del Departamento Prejudicial la anulación de la asignación a fin de colocar nueva asignación o remitir expediente a cobro Prejudicial.
4. El Gestor de Cobro o Colaborador DARBE que solicito la anulación, deberá colocar la nueva asignación según sea el caso.

#### 7.16.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **7.17. DOCUMENTAR Y ARCHIVAR EMPLEADORES NO UBICADO (COBRO PREJUDICIAL)**

### **7.17.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

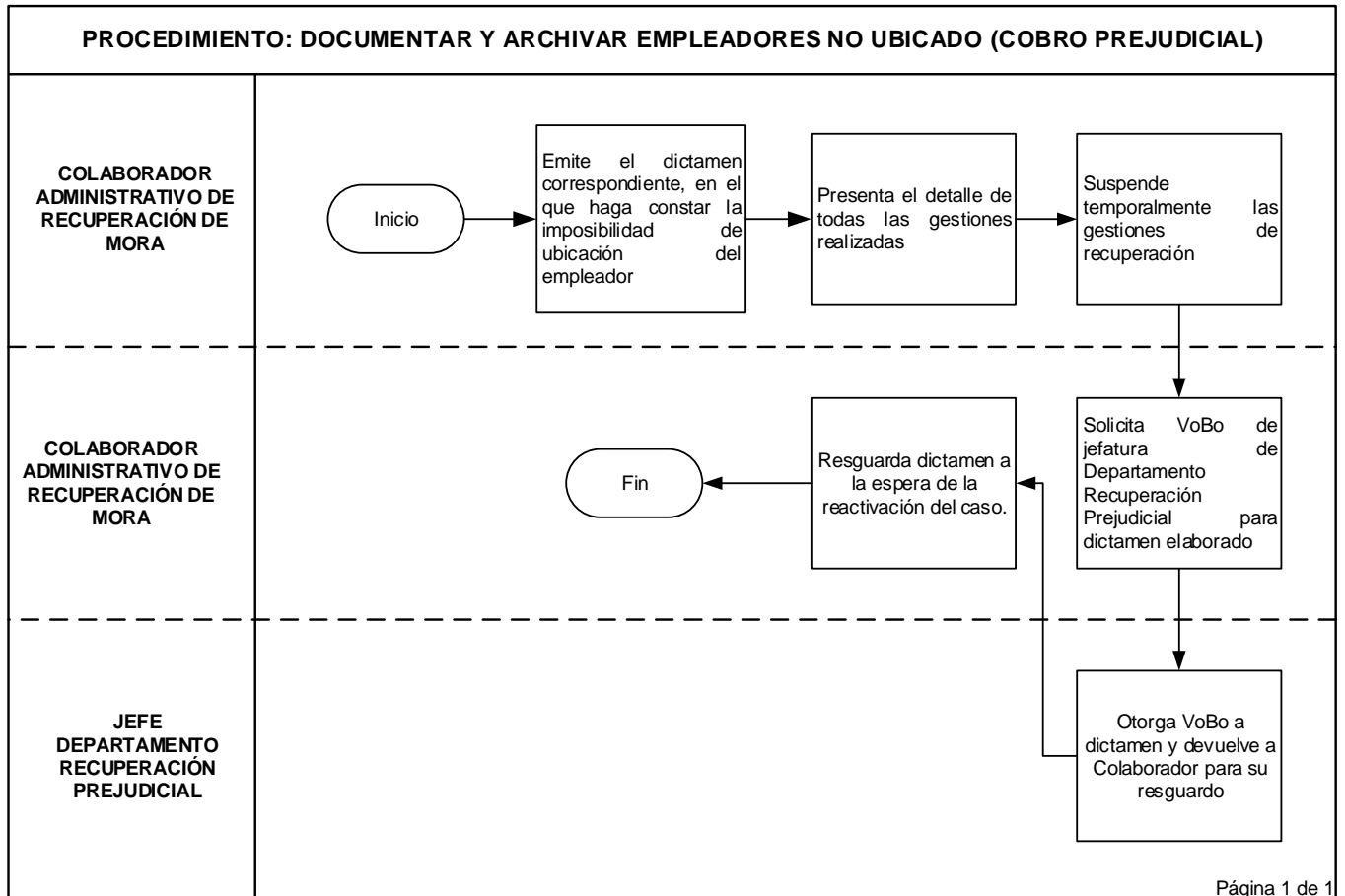
1. Luego de agotadas todas las acciones pertinentes a la gestión de recuperación prejudicial, el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora responsable del caso, deberá emitir el dictamen correspondiente, en el que haga constar la imposibilidad de ubicación del empleador, así como el detalle de todas las gestiones realizadas.
2. El dictamen elaborado por el Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora responsable del caso, deberá constar en la hoja de gestión la cual deberá evidenciar las gestiones de ubicación realizadas y sus resultados.
3. Las gestiones de recuperación, podrán reactivarse por parte del Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora, al contarse con nuevos elementos que permitan la efectiva ubicación de dicho empleador, con una periodicidad que no excederá de nueve (9) meses máximo (LPA).



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.17.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

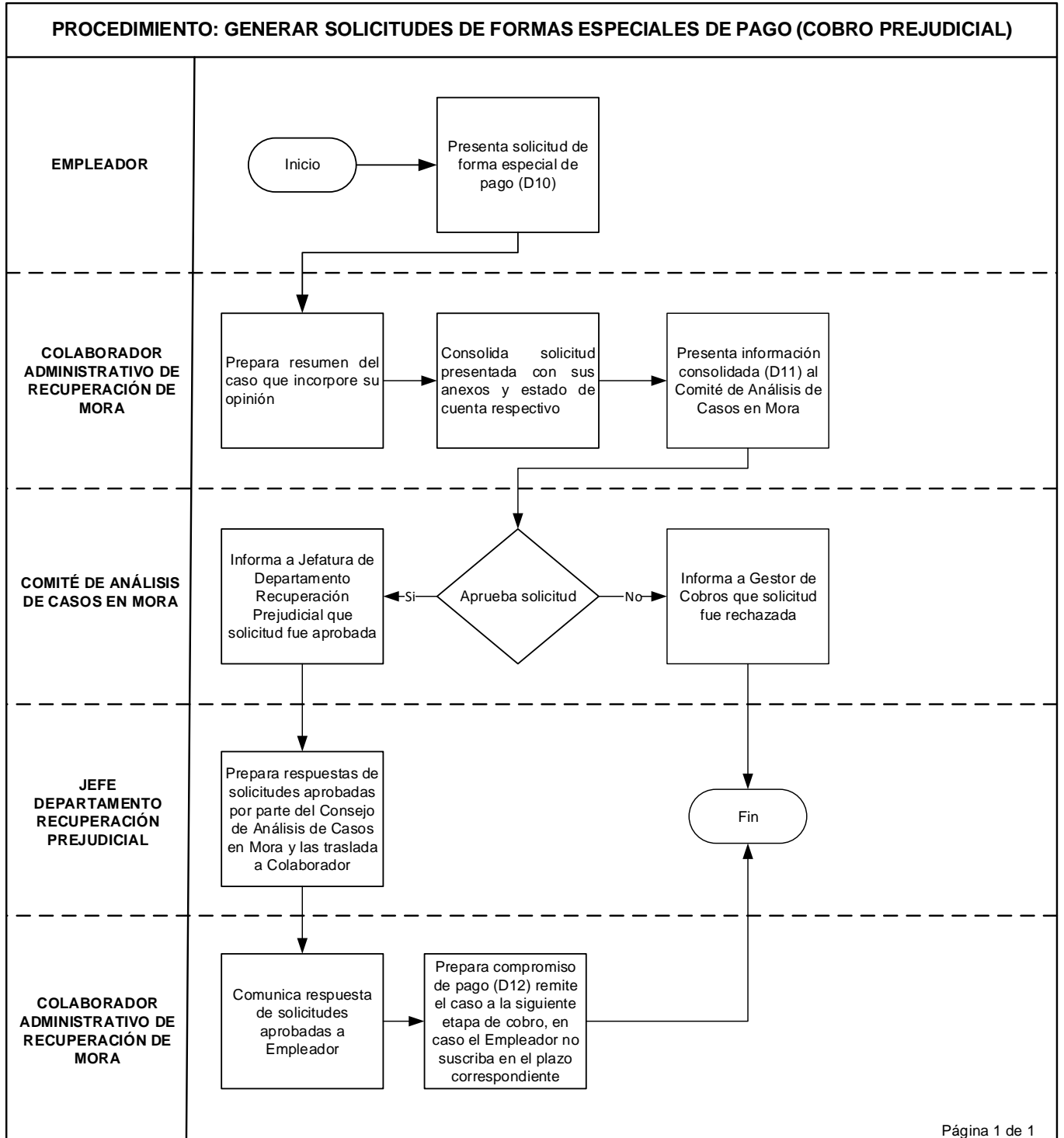
## **7.18. GENERAR SOLICITUDES DE FORMAS ESPECIALES DE PAGO (COBRO PREJUDICIAL)**

### **7.18.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. De acuerdo a lo previsto por la Política Institucional de Prevención y Recuperación de Mora, podrán autorizarse planes de pago especiales, distintos a los definidos de manera expresa por este mismo instrumento. La Política vigente contempla la posibilidad de que todos estos casos puedan ser conocidos y autorizados por un Comité de Análisis de Casos en Mora.
2. El tiempo de respuesta del Comité de Análisis de Casos en Mora posteriores a su resolución será de quince (15) días hábiles. Dicho comité deberá reunirse de forma mensual.



7.18.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **7.19. REALIZAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DE RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIÓN (DRO)**

#### **7.19.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

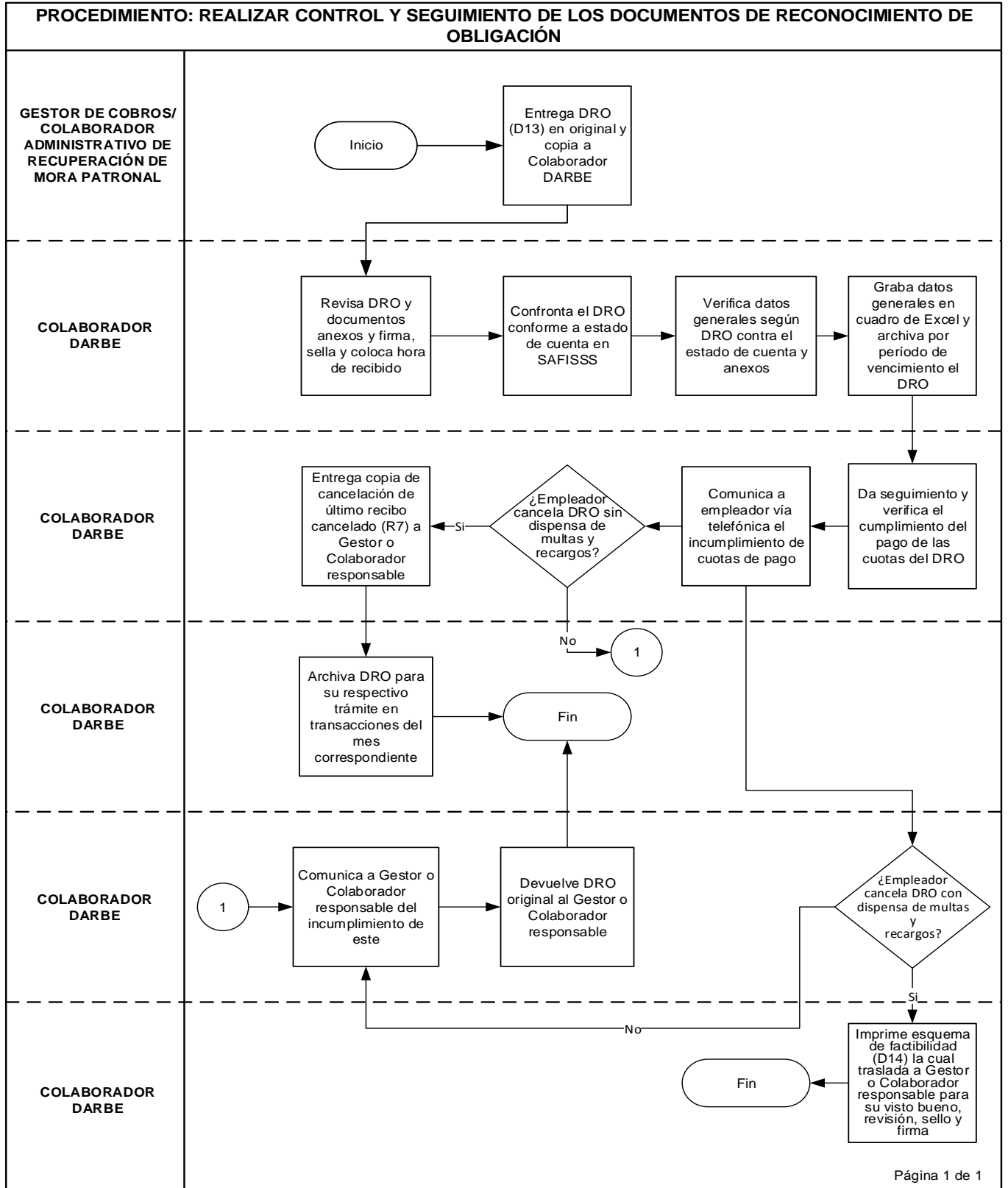
1. El Colaborador DARBE llevará un control estricto de los DRO próximos a vencer y comunicar al empleador por los medios establecidos sobre la proximidad de la fecha de pago.
2. El Colaborador DARBE deberá comunicar al empleador acerca del incumplimiento de cuotas de pago, el día siguiente del vencimiento de la fecha indicada para cancelar dicha cuota.



NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

### 7.19.2. DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

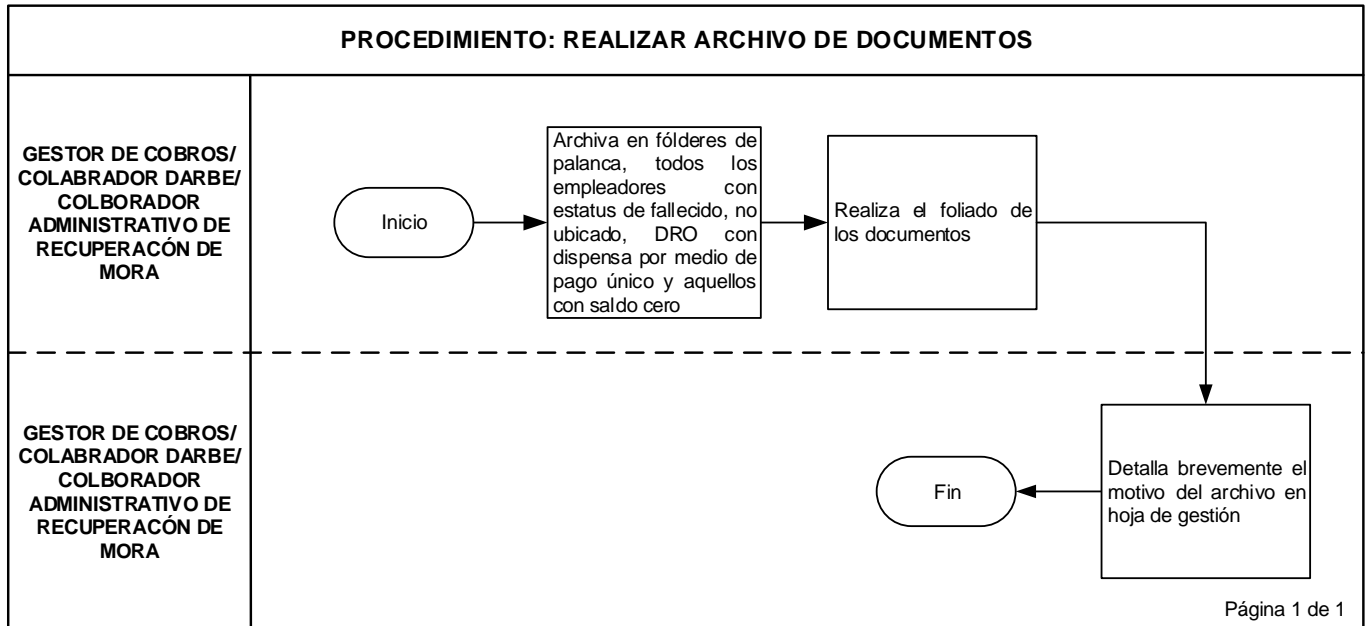
**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **7.20. REALIZAR ARCHIVO DE DOCUMENTOS**

### **7.20.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. El Gestor de Cobro, Colaborador DARBE y Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora deberán archivar en fólderes de palanca, todos los empleadores con status de fallecido, no ubicado, DRO con dispensa por medio de PAGO UNICO (PUSS) y todos aquellos empleadores con saldo cero.
2. El Gestor de Cobro, Colaborador DARBE y Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora, previo a ser archivado deberá de realizar el foliado de los documentos y detallar brevemente el motivo del archivo en hoja de gestión.
3. Se deberá de tener un folder de palanca para empleador con status de fallecido, PAGO UNICO, saldo cero y otros.

### **7.20.2. DIAGRAMA DE FLUJO**







**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## **8. ANEXO**

### **FUNCIONES COMITÉ DE ANÁLISIS DE CASOS EN MORA**

#### **Objetivo del Comité:**

Conocer y resolver las solicitudes presentadas por los Empleadores que no pueden acogerse a las diferentes alternativas de pago planteadas en la Política de Prevención y Recuperación vigente, por dificultades en el cumplimiento de condiciones como el plazo, forma de pago, cuota inicial u otras.

#### **Dicho Comité estará conformado por:**

La Jefatura de la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos, la Jefatura del Departamento Jurídico de Procuración o quién éste delegue y las Jefaturas de los Departamentos que integran dicha División: Departamento de Inspección, Departamento de Afiliación y Recaudación, Departamento de Beneficios Económicos y Departamento de Recuperación Prejudicial.

#### **Son funciones del Comité:**

1. Analizar los casos presentados por los empleadores, debiendo tener como parámetros, las condiciones económicas del Empleador, la continuidad o no de la actividad de la empresa, la antigüedad de la mora, las perspectivas de recuperación, las limitantes de carácter legal, entre otros.
2. Gestionar pronunciamiento y autorización de alguna de las autoridades superiores de la Institución en caso se identifique la necesidad.



**NOMBRE DEL PROCESO: RECUPERACIÓN PREJUDICIAL**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

## 9. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 4.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

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

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lcda. Sabrina Rivas	Ricardo Trujillo Segovia	Lic. Carlos Argueta	1.0
Octubre 2006	Octubre 2006	Noviembre 2006	
MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimiento Sección Administración y Gestión de Cobros			

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lcda. Flor de María Barraza	Ricardo Trujillo Segovia	Lic. Carlos Argueta	2.0
Octubre 2007	Mayo 2008	Mayo 2008	
MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos del Sección Administración y Gestión de Cobros.			

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. José Eduardo Jiménez	Licda. Josefina Torres	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	3.0
Septiembre 2013	Marzo 2014	Marzo 2014	
MODIFICACIÓN: Actualización de normas y procedimientos, incorporando el procedimiento 9.0 "Elaboración de Notas de Abono y Ordenes de Devolución".			

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Dr. Ernesto Chamorro	Ricardo Trujillo Segovia	Ing. Jonnathan M. Salazar Serrano	4.0
Agosto 2017	Junio 2018	Noviembre 2019	
MODIFICACIÓN: Actualización del Manual de Normas y Procedimientos Sección Administración y Gestión de Cobros por Departamento Recuperación Prejudicial; por lo que aparte de los procedimientos del cobro administrativo se agregaron los procedimientos del cobro prejudicial			