

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE PROCESO
“PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS
INSTITUCIONALES”**

UNIDAD JURÍDICA

OCTUBRE DE 2021



CONTENIDO

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL.....	2
2. HOJA DE APROBACIÓN.....	2
3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4. USO Y ACTUALIZACIÓN.....	4
5. VIGENCIA.....	4
6. ESTRUCTURA DEL PROCESO.....	5
7. FICHA DEL PROCESO.....	6
8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO	9
9. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO	11
10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO	15
11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	15
11.1 ASESORAR JUICIOS DE CUENTA.....	16
11.2 RECUPERAR MORA PATRONAL VIA JUDICIAL.....	18
11.3 PROCURAR JUICIOS DE AMPARO	21
11.4 PROCURAR JUICIOS CIVILES Y MERCANTILES, JUICIOS LABORALES Y JUICIOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS	23
11.5 PROCURAR ARBITRAJES	26
11.6 PROCURAR JUICIOS PENALES EN CALIDAD DE OFENDIDO O RESPONSABLE CIVIL SUBSIDIARIO	28
11.7 EMITIR INFORMES, OPINIONES JURÍDICAS Y BRINDAR ASESORÍAS LEGALES	30
12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	32



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

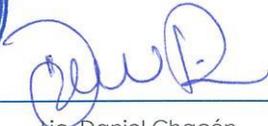
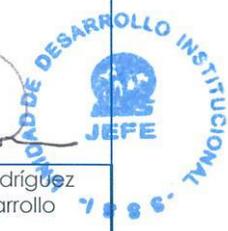
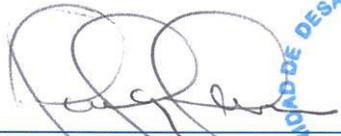


1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Lic. Raul Calderón	Jefe de Departamento	Depto. Jurídico de Procuración
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
Licda. Cecibel Recinos	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:		
Inga. Erika Fuentes	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.

2. HOJA DE APROBACIÓN

 	 
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Raúl Calderón Jefe de Departamento Jurídico de Procuración
Revisó	Revisó

 	 
Lic. Daniel Chacón Jefe Unidad Jurídica	Dr. Carlos E. Flamenco-Rodríguez Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Oficializó

	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- **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 Art.42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
 - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (LACAP)**
- **LEY DE LA CORTE DE CUENTAS**
- **LEY DE MEDIACIÓN CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**
- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA**
- **LEY DE PROCEDIMIENTOS MERCANTILES**
- **LEY DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**
- **CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES**
- **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Y MERCANTIL**

	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

- **CÓDIGO PENAL**
- **CÓDIGO PROCESAL PENAL**
- **CÓDIGO LABORAL Y OTROS**

4. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

5. VIGENCIA

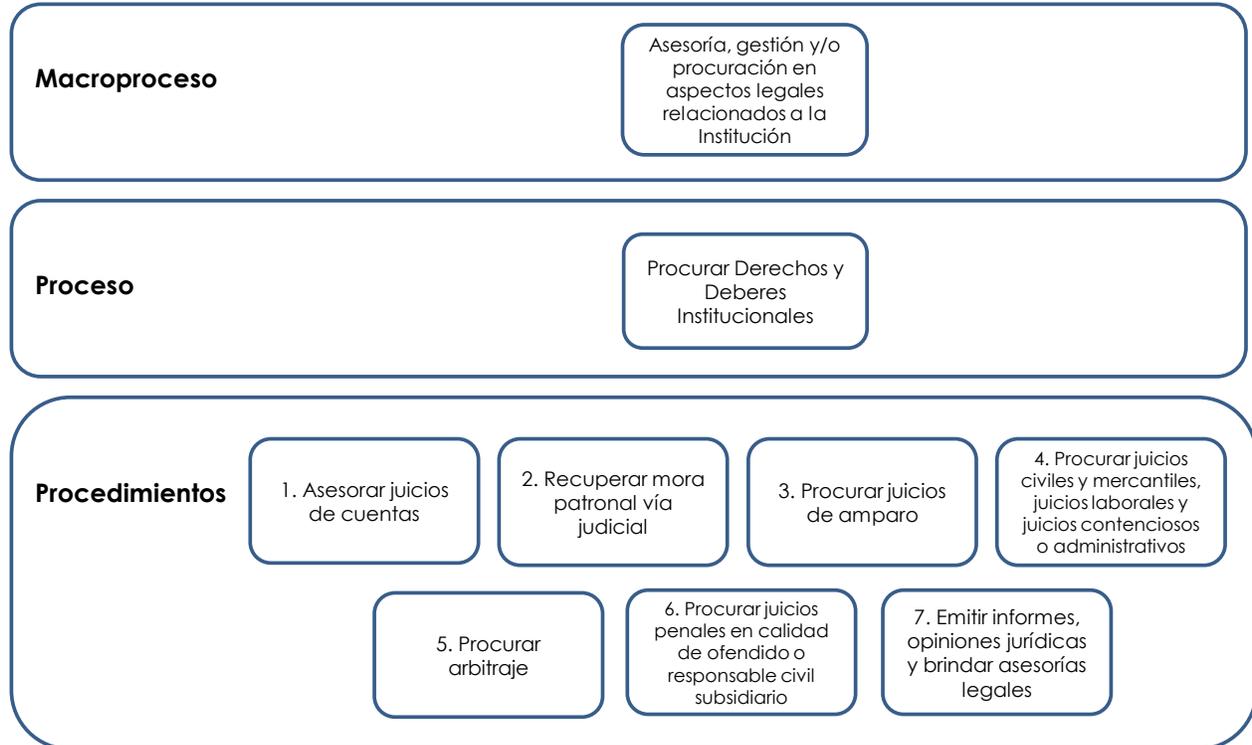
El presente Manual de Proceso "Procurar Obligaciones Jurídicas Institucionales" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO



**NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES****DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA****7. FICHA DEL PROCESO****FICHA TÉCNICA DEL PROCESO****IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

Nombre	Procurar obligaciones Jurídicas institucionales
Objetivo	Representar al ISSS, al Consejo Directivo, Dirección General y demás autoridades del Instituto en litigios ante los tribunales y brindar asesoría jurídica a las diferentes dependencias del ISSS.
Alcance	Desde que se recibe la demanda, solicitud de acción legal, de asesoría, de opinión jurídica, de informe o notificación de inicio del proceso hasta emitir opinión jurídica, informe sobre la sentencia o resolución recibida
Dueño / Propietario	Jefe del Departamento Jurídico de Procuración

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
- Dependencias del ISSS	- Emplazamiento de informe de auditoría de la Corte de Cuentas de la república	Asesorar juicios de cuentas	- Sentencia de la Corte de Cuentas de la República - Informe	- Dependencias del ISSS
- Departamento de Recuperación Prejudicial	- Expediente de cierre administrativo de cobro - Certificación de saldos de mora obrero-patronal	Recuperar mora patronal vía judicial	- Pago de la deuda - Adjudicación de inmueble - Sentencia del Juzgado - Resolución de la cámara de 2º instancia - Informe	- Sección administración de cuentas por cobrar
- Dirección General - Consejo Directivo	- Demanda de amparo - Solicitud de acción judicial	Procurar juicios de amparo	- Nota de devolución de antecedentes - Sentencia definitiva - Informe	- Dirección General - Consejo directivo
- Dirección General - Consejo Directivo - Dependencias del ISSS	- Emplazamiento - Demanda - Solicitud de acción judicial	Procurar juicios civiles y mercantiles, juicios laborales y juicios contenciosos o administrativos	- Nota de devolución de antecedentes - Sentencia del Juzgado - Resolución de la cámara de 2º instancia - Informe	- Dependencias del ISSS
- Consejo Directivo	- Acuerdo de Consejo Directivo de inicio de arbitraje - Demanda	Procurar Arbitraje	- Laudo Arbitral - Resolución de la cámara de 2º instancia - Recomendaciones - Informes	- Consejo Directivo
- Juzgados	- Notificación del inicio del proceso penal	Procurar juicios penales en calidad de ofendido o responsable civil subsidiario	- Sentencia del juzgado - Resolución de apelación	- Dirección General

	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

			<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de casación - Informe 	
--	--	--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Dependencias del ISSS 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud y antecedentes de: informes legales, opiniones jurídicas, asesorías legales y de responsabilidad patrimonial 	Emitir informes, opiniones jurídicas y brindar asesorías legales	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendación de responsabilidad patrimonial - Informe de resultados - Informe - Opinión jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo Directivo - Dependencias del ISSS
---	--	--	--	--

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	Procedimiento Asesorar juicios de cuentas NG. 4 El colaborador jurídico y las jefaturas deben establecer las acciones legales a tomar
	Procedimiento Recuperar mora patronal vía judicial NG. 4 El colaborador jurídico y las jefaturas deben establecer las acciones legales a tomar N. 2 El colaborador jurídico debe realizar investigación del caso, presentar la denuncia/demanda y dar seguimiento N.5 El colaborador jurídico debe notificar a la UFI cuando se adjudique un inmueble al Instituto.
	Procedimiento Procurar juicios de amparo N. 2 El colaborador jurídico debe recabar, presentar prueba en los términos legales correspondientes y dar seguimiento independientemente actué como demandante o demandado. N. 3 Al finalizar el proceso, se elabora informe a las autorizadas y dar seguimiento al cumplimiento de la sentencia.
	Procedimiento Procurar juicios civiles y mercantiles, juicios laborales y juicios contenciosos o administrativos NG. 4 y N.5 El colaborador jurídico y las jefaturas deben analizar la información y establecer la acción legal N. 8 Al finalizar el proceso el colaborador jurídico debe informar y dar seguimiento al cumplimiento de la sentencia
	Procedimiento Procurar arbitraje N. 1 El Consejo Directivo debe autorizar someterse a arbitraje y el nombramiento del árbitro N. 4 El colaborador jurídico debe dar seguimiento al procedimiento arbitral
	Procedimiento Procurar Juicios Penales en calidad de ofendido o responsable civil subsidiario N. 3, N.4 y N. 6 El colaborador jurídico y la jefatura deben dar seguimiento al caso
	Procedimiento Emitir informes, opiniones jurídicas y brindar asesoría legal

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Registros	Procedimiento Asesorar juicios de cuentas R1 Escrito de contestación al emplazamiento R2 Recurso de apelación elaborado
	Procedimiento Recuperar Mora patronal vía judicial R1 Demanda civil R2 Recurso de Apelación R3 Informe de los resuelto R4 Solicitud de ejecución forzosa R5 Registro del pago de la deuda en sistema R6 Denuncia Penal R7 Escrito de casación
	Procedimiento Procurar juicios de amparo R1 Primer informe R2 Demanda R3 Nota de devolución de antecedentes R4 Alegatos finales R5 Informe de lo resuelto
	Procedimiento Procurar juicios civiles y mercantiles, juicios laborales y juicios contenciosos o administrativos

**NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES****DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA**

	R1 Escrito de contestación o de Demanda R2 Nota de devolución de antecedentes R3 Recurso de apelación R4 Informe de lo resuelto R5 Escrito de casación
	Procedimiento Procurar arbitraje R1 Propuesta de nombramiento de árbitro R2 Demanda R3 Escrito de contestación de demanda R4 Recurso de impugnación R5 Informe de lo resuelto R6 Informe de recomendación de la ejecución de las obligaciones declaradas
	Procedimiento Procurar Juicios Penales en calidad de ofendido o responsable civil subsidiario R1 Recurso de apelación R2 Informe de resultado de sentencia favorable R3 Informe de cumplimiento de sentencia R4 Recurso de casación
	Procedimiento Emitir informes, opiniones jurídicas y brindar asesoría legal R1 Informe de asesoría R2 Opinión jurídica R3 Recomendación de responsabilidad patrimonial

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Documento	Procedimiento Asesorar juicios de cuentas D1 Emplazamiento de informe de auditoría de la Corte de Cuentas de la República D2 Sentencia de la Corte de Cuentas de la República D3 Resolución del recurso apelación
	Procedimiento Recuperar Mora patronal vía judicial D1 Expediente administrativo de cobro D2 Certificación de los saldos de mora obrero-patronal D3 Sentencia D4 Resolución confirmando sentencia desfavorable D5 Resolución de adjudicación D6 Resolución de la cámara de 2º instancia
	Procedimiento Procurar juicios de amparo D1 Demanda de amparo D2 Solicitud de acción judicial D3 Notificación de apertura del plazo de pruebas D4 Notificación de alegatos finales D5 Sentencia Definitiva
	Procedimiento Procurar juicios civiles y mercantiles, juicios laborales y juicios contenciosos o administrativos D1 Emplazamiento de Consejo Directivo/Dirección General D2 Demanda D3 Solicitud de acción judicial D4 Sentencia D5 Resolución de la cámara de 2º instancia
	Procedimiento Procurar arbitraje D1 Acuerdo de Consejo Directivo de inicio de procedimiento de arbitraje D2 Acuerdo de Consejo Directivo para nombramiento de árbitro y conformación de tribunal arbitral D3 Demanda D4 Laudo Arbitral D5 Resolución de recurso de impugnación
	Procedimiento Procurar Juicios Penales en calidad de ofendido o responsable civil subsidiario D1 Notificación de inicio del proceso penal D2 Sentencia D3 Resolución de apelación D4 Resolución de casación
	Procedimiento Emitir informes, opiniones jurídicas y brindar asesoría legal D1 Solicitud y antecedentes

	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

D2 Acuerdo de Consejo Directivo

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora)	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración
Teléfono	

Personas
Secretaría
Colaborador Jurídico
Jefe de Departamento Jurídico de Procuración

8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. RF - A - 22	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Procurar obligaciones jurídicas institucionales		
Objetivo	Representar al ISSS, al Consejo Directivo, Dirección General y demás autoridades del Instituto en litigios ante los tribunales y brindar asesoría jurídica a las diferentes dependencias del ISSS.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de insumos (informes de otras áreas) - Falta de conocimiento de las áreas a nivel institucional - Deficiencia en el conocimiento de normativas o leyes aplicables. - Falta de control de calidad efectivo 	Emitir informe, opiniones y asesorías legales deficientes	La falta de insumos y de conocimiento de las dependencias, así como de su normativas o leyes aplicables puede llevar a elaborar informes, opiniones jurídicas y asesorías no acertadas	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de credibilidad en el departamento - Toma de decisiones incorrectas por parte de las dependencias solicitantes - Actuaciones ilegales por parte de las dependencias solicitantes - Demandas al Instituto - Multas
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de recolección de pruebas - Incumplimiento de plazos procesales - Deficiencia en las normativas o leyes aplicables - Falta de recurso humano para atender los casos 	Recibir sentencias desfavorables	Recibir sentencias desfavorables para el ISSS puede deberse a una recolección deficiente de pruebas, al incumplimiento en los plazos estipulados por la leyes y la falta de recurso humano para atender los casos	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de indemnizaciones - Pago de multas - No se obtiene condenas de cárcel - No se recuperan montos adeudados - Reinstalo de trabajadores y pago de salarios non devengados



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

- Desastres naturales
- Hurto de documentos
- Error humano
- Falta de un lugar de resguardo adecuado

Pérdida total o parcial de expedientes jurídicos

Los desastres naturales, el hurto de documentación de casos, el no contar con un lugar adecuado para el resguardo de la documentación y el error humano pueden llevar a la pérdida total o parcial de documentos o expedientes jurídicos

- Atraso en los procesos judiciales o administrativo
- No lograr sentencias favorables

ANÁLISIS DE RIESGO INHERENTE

Probabilidad:	Impacto:	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
			Baja	Medio	Alto			
			1	2	3			
Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	Medio	2	4	6	Zona de riesgo tolerable (50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
		Alta	3	6	9	Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo
Emitir informe, opiniones y asesorías legales deficientes	1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
Recibir sentencias desfavorables	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Pérdida total o parcial de expedientes jurídicos	1	2	2	Zona de riesgo tolerable (50%). Reducir el riesgo; Compartir

ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Emitir informe, opiniones y asesorías legales deficientes	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación continua de las leyes y normativas - Contratación de personal capacitado - Capacitación en redacción de documentos oficiales - Establecer un control de calidad 	Octubre 2021	Octubre 2022
Recibir sentencias desfavorables	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los controles de seguimiento de casos para que sean más efectivos - Contratación de personal capacitado 	Octubre 2021	Octubre 2021
Pérdida total o parcial de expedientes jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalizar los expedientes jurídicos - Capacitar a la secretaria en manejo de archivo - Capacitación y aplicación de la metodología de las 5s 	Octubre 2021	Trimestralmente

Observaciones
La puesta en marcha de las acciones de contingencia depende en su mayor parte de la jefatura de Unidad Jurídica y del Departamento Jurídico de Procuración; sin embargo, existen acciones de contingencias que su puesta en marcha también dependerá de las autoridades competentes (Dirección General y Subdirección General).



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

9. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO		CÓD: FI - A - 019
Proceso:	PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES	
Clasificación:	Responsable del proceso:	
Soporte	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración	
Fecha de elaboración:	Versión:	
11 de octubre de 2021	1.0	

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	1. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE META ANUAL DE RECUPERACIÓN JUDICIAL DE MORA PATRONAL
Objetivo:	Medir el nivel de avance en el cumplimiento de la meta anual de recuperación de la mora patronal por la vía judicial.
Responsable:	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración
Reportado a:	Jefe de Unidad Jurídica

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\Sigma(\text{Monto recuperado de mora patronal vía judicial})}{\text{Meta de recuperación anual de mora patronal vía judicial}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Trimestral	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Informe de Recuperación Judicial de Mora Patronal / Meta del Plan Anual de Trabajo (PAT)	Hoja de cálculo en Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Secretaría	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración o su delegado

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial*	Excelente: 1er trimestre: Mayor a 20% 2° trimestre: Mayor a 40% 3er trimestre: Mayor a 60% 4° trimestre: Mayor a 80%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 1er trimestre: Entre 20% y 15% 2° trimestre: Entre 40% y 30% 3er trimestre: Entre 60% y 50% 4° trimestre: Entre 80% y 70%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: 1er trimestre: Menor a 15% 2° trimestre: Menor a 30% 3er trimestre: Menor a 50% 4° trimestre: Menor a 70%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

*Los criterios de desempeño iniciales podrán ser actualizados cuando se cuente con información para establecer línea base



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	2. PORCENTAJE DE SENTENCIAS DESFAVORABLES
Objetivo:	Medir el porcentaje de sentencias desfavorables obtenidas, con el fin de tomar medidas oportunas para mejorar la gestión de los juicios que se encuentran en proceso.
Responsable:	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración
Reportado a:	Jefe de Unidad Jurídica

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de sentencias desfavorables}}{\text{Total de sentencias recibidas}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Semestral	Semestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Registros en Excel	Hoja de cálculo en Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Secretaría	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración o su delegado

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial*	Excelente: Menor a 20%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Entre 20% y 50%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor a 50%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

*Los criterios de desempeño iniciales podrán ser actualizados cuando se cuente con información para establecer línea base



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	3. TIEMPO DE RESPUESTA PARA ELABORACIÓN DE DENUNCIAS Y DEMANDAS
Objetivo:	Medir el tiempo promedio de elaboración de una denuncia o demanda desde que se recibe el requerimiento en el Departamento Jurídico de Procuración, para iniciar las acciones judiciales, hasta la presentación de la denuncia o demanda ante las instancias correspondientes.
Responsable:	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración
Reportado a:	Jefe de Unidad Jurídica

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\sum(\text{Fecha en que se presentó la denuncia o demanda} - \text{Fecha en que se recibió el requerimiento})}{\text{Cantidad de requerimientos recibidos}}$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Trimestral	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Registros en Excel	Hoja de cálculo en Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Secretaría	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración o su delegado

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial*	Excelente: Menor a 30 días	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Entre 30 y 90 días	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor a 90 días	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

*Los criterios de desempeño iniciales podrán ser actualizados cuando se cuente con información para establecer línea base



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	4. TIEMPO DE RESPUESTA PARA EMISIÓN DE OPINIÓN JURÍDICA
Objetivo:	Medir el tiempo promedio para la emisión de una opinión jurídica desde que se recibe la solicitud en el Departamento Jurídico de Procuración hasta que se remite la opinión jurídica para visto bueno de la Unidad Jurídica.
Responsable:	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración
Reportado a:	Jefe de Unidad Jurídica

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\Sigma(\text{Fecha de remisión de opinión jurídica para V}^{\circ}\text{B}^{\circ} - \text{Fecha en que se recibió la solicitud})}{\text{Cantidad de opiniones jurídicas emitidas}}$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Trimestral	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Registros en Excel	Hoja de cálculo en Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Secretaría	Jefe de Departamento Jurídico de Procuración o su delegado

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial*	Excelente: Menor a 10 días	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: Entre 10 y 20 días	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor a 20 días	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

*Los criterios de desempeño iniciales podrán ser actualizados cuando se cuente con información para establecer línea base

	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. En el caso que el Instituto o sus autoridades (Consejo Directivo, Director General y Subdirector General) intervenga en un proceso judicial o administrativo que se tramite en otras instituciones, el Departamento Jurídico de Procuración debe ejercer la representación legal de las referidas autoridades.
2. El Departamento Jurídico de Procuración debe brindar apoyo a todas las dependencias institucionales con base en la legislación que le sea aplicable, con el objeto que todas las gestiones administrativas que se realicen tengan sustento legal.
3. El Colaborador Jurídico debe brindar el apoyo necesario en la representación legal que le soliciten, a favor de la institución ante las distintas instancias judiciales y administrativas en las que sea requerida.
4. El colaborador jurídico al recibir los documentos y antecedentes para iniciar la acción judicial debe revisarlos y recopilar la información que haga falta, analizar en conjunto con la jefatura del Departamento Jurídico de Procuración o jefatura de la Unidad Jurídica para establecer los argumentos o las acciones legales a tomar.

11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

1. Asesorar juicios de cuenta
2. Recuperar mora patronal vía judicial
3. Procurar juicios de amparo
4. Procurar juicios civiles y mercantiles, juicios laborales y juicios contenciosos o administrativos
5. Procurar arbitraje
6. Procurar juicios penales en calidad de ofendido o responsable civil subsidiario
7. Emitir Informes, opiniones jurídicas y brindar asesoría legal



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

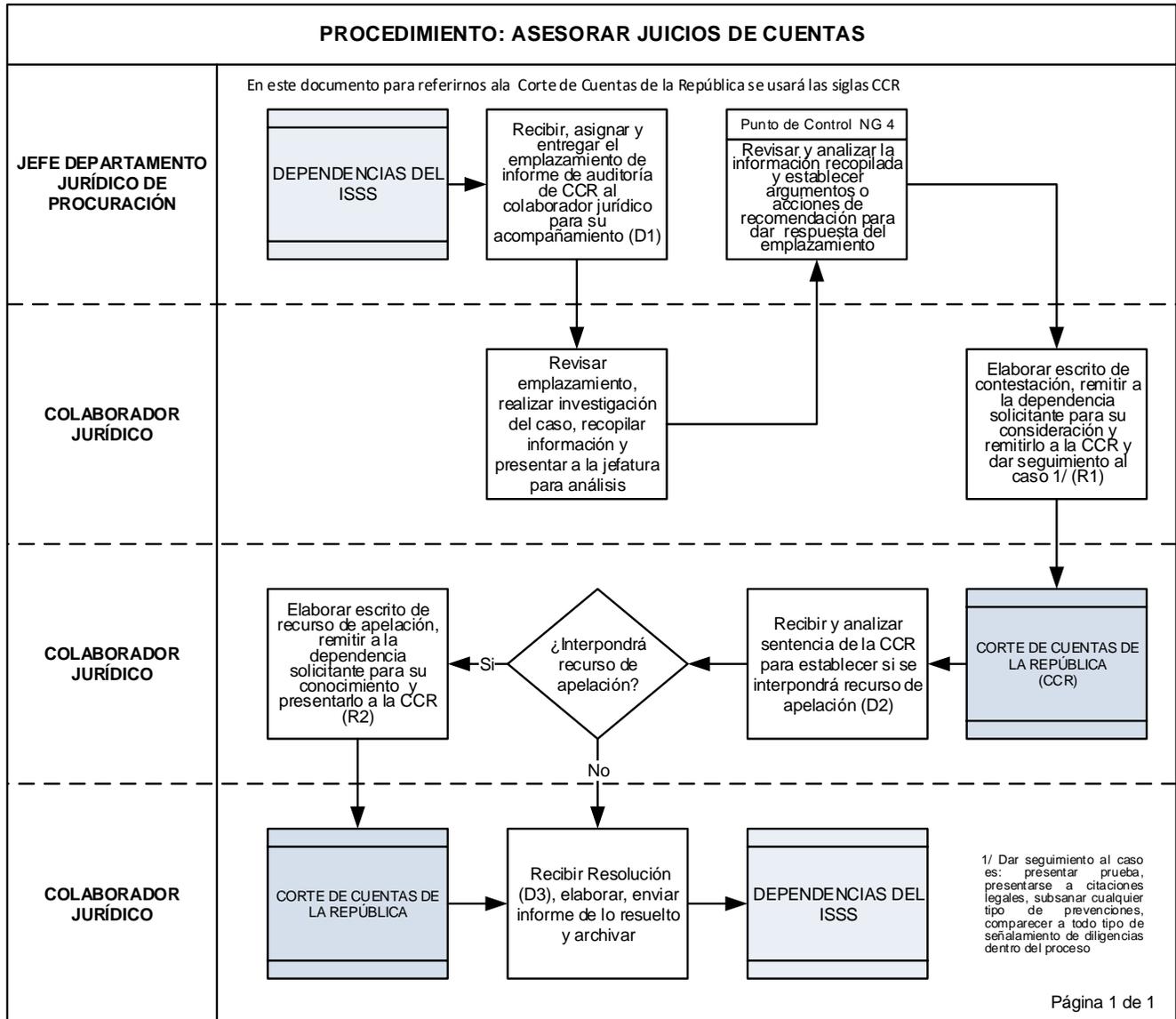
11.1 ASESORAR JUICIOS DE CUENTA

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Para diligenciar los Juicios de Cuentas generados por un informe de auditoría (interna, externa y Corte de Cuentas de la República), éstos deben realizarse de conformidad a lo establecido en la Ley de la Corte de Cuentas de la República.
2. El Departamento Jurídico de Procuración debe brindar asesoría legal a aquellas dependencias que hayan sido auditadas por la Corte Cuentas de la República en un Juicio de Cuentas, que son marginadas con el visto bueno de la Unidad Jurídica.
3. Para cada Juicio de Cuentas debe conformarse un expediente, el cual incluirá los antecedentes, informes, seguimiento del caso, entre otros.



11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

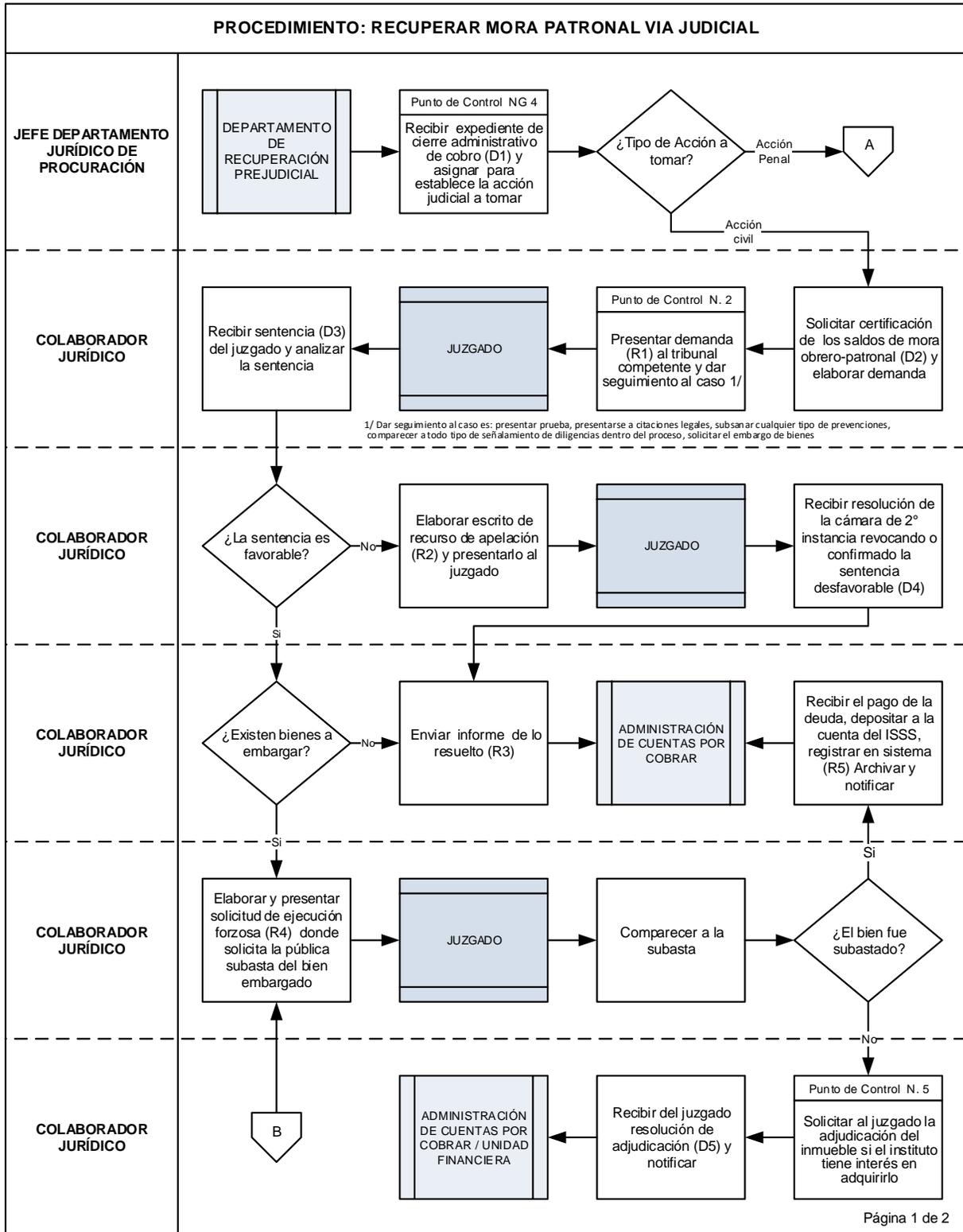
11.2 RECUPERAR MORA PATRONAL VIA JUDICIAL

11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El ISSS podrá emprender la recuperación de las cotizaciones y accesorios de ley, que los patronos le adeudan por la vía judicial.
2. El colaborador jurídico debe conformar el expediente del caso, realizar la respectiva investigación, elaborar la demanda o denuncia y controlar el seguimiento al proceso judicial hasta su conclusión.
3. Cuando se inicie la recuperación judicial por acción civil, el colaborador jurídico debe realizar la investigación registral y solicitar certificación de saldos en mora firmados por Dirección General a Sección Administración de Cuentas por Cobrar.
4. En caso de realizarse una subasta pública judicial, el colaborador jurídico debe indicar verbalmente al comprador que se presente al Departamento Recuperación Prejudicial a realizar el trámite de pago a la cuenta por cobrar del empleador en mora.
5. En caso que el Instituto esté interesado en que se le adjudique un inmueble, al realizarse la adjudicación judicialmente del bien embargado al Instituto, el colaborador jurídico debe enviar los documentos a la Unidad Financiera Institucional.
6. El colaborador jurídico debe facilitarles las actas de conciliación celebradas a las dependencias del ISSS involucradas en el cobro y aplicación de lo que adeuda el empleador, para apegarse a lo pactado en los acuerdos conciliatorios judiciales o en sede fiscal.
7. En caso que el empleador haya sido denunciado por sus empleados y la Fiscalía inicie la investigación, el colaborador jurídico debe proporcionar toda la información requerida por la misma y se mostrará parte hasta que Fiscalía judicialice el caso.
8. El ISSS podrá recibir del empleador demandado o denunciado el pago de lo adeudado en cualquier momento del proceso judicial, el colaborador jurídico debe solicitar el recibo del pago realizado y archivar el expediente.
9. El Colaborador Jurídico debe elaborar un informe mensual sobre los casos tramitados y lo remitirá al Jefe del Departamento Jurídico de Procuración.

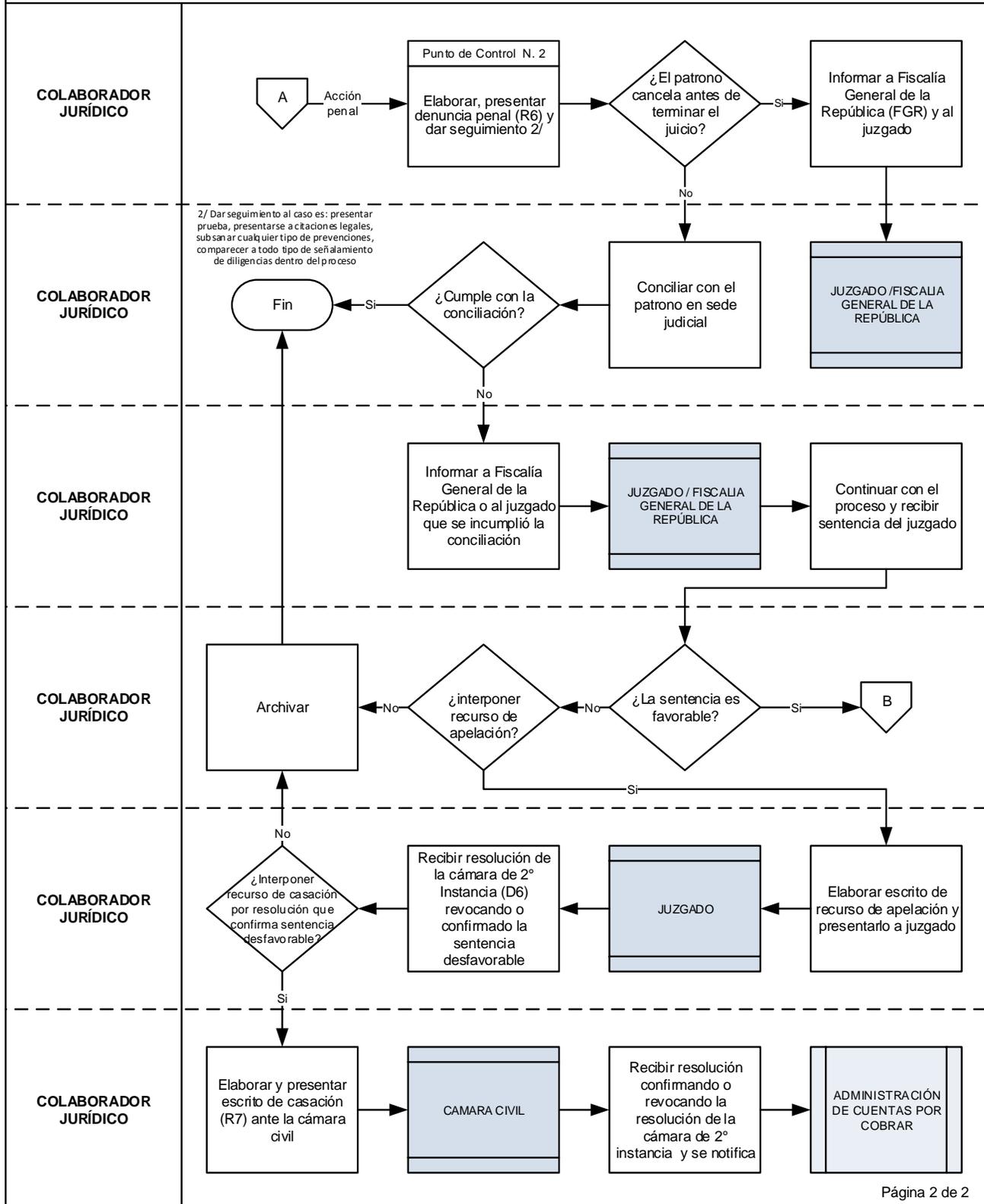


11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO: RECUPERAR MORA PATRONAL VIA JUDICIAL





NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

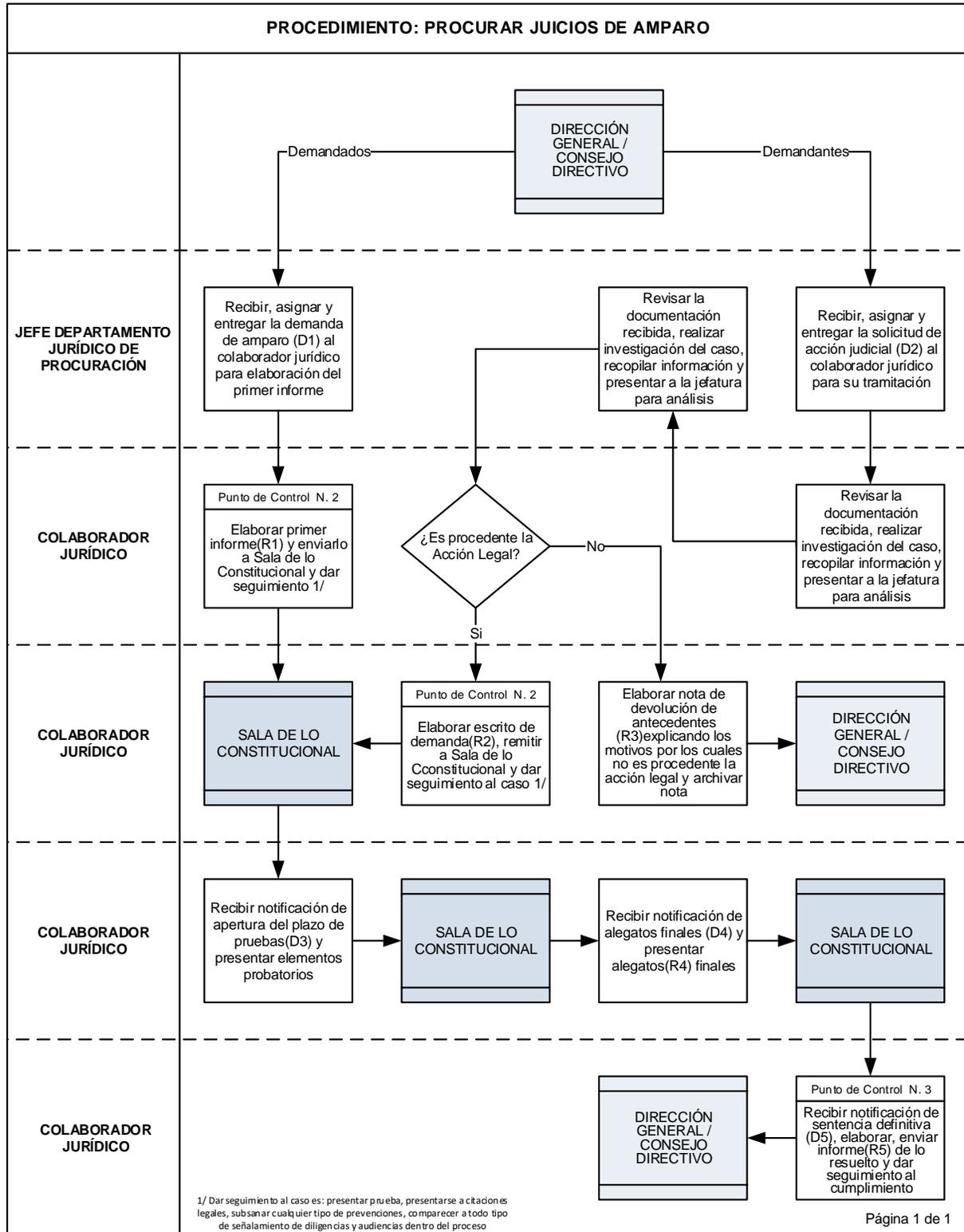
11.3 PROCURAR JUICIOS DE AMPARO

11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Jefe del Departamento Jurídico de Procuración debe asignar los procesos de amparo a los Colaboradores Jurídicos de forma equitativa.
2. El Colaborador Jurídico debe analizar e investigar el caso, formar el expediente, dar seguimiento, recabar y presentar la prueba en el término legal correspondiente hasta que concluya el juicio, independientemente actúe como parte demandante o demandada.
3. El Colaborador Jurídico una vez le notifiquen la resolución que ponga fin al proceso, debe elaborar Informe a la autoridad correspondiente y le dará seguimiento al cumplimiento de la sentencia, en el caso de ser necesario.
4. Una vez finalizado el proceso de amparo el Departamento Jurídico de Procuración archivará el expediente.



11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

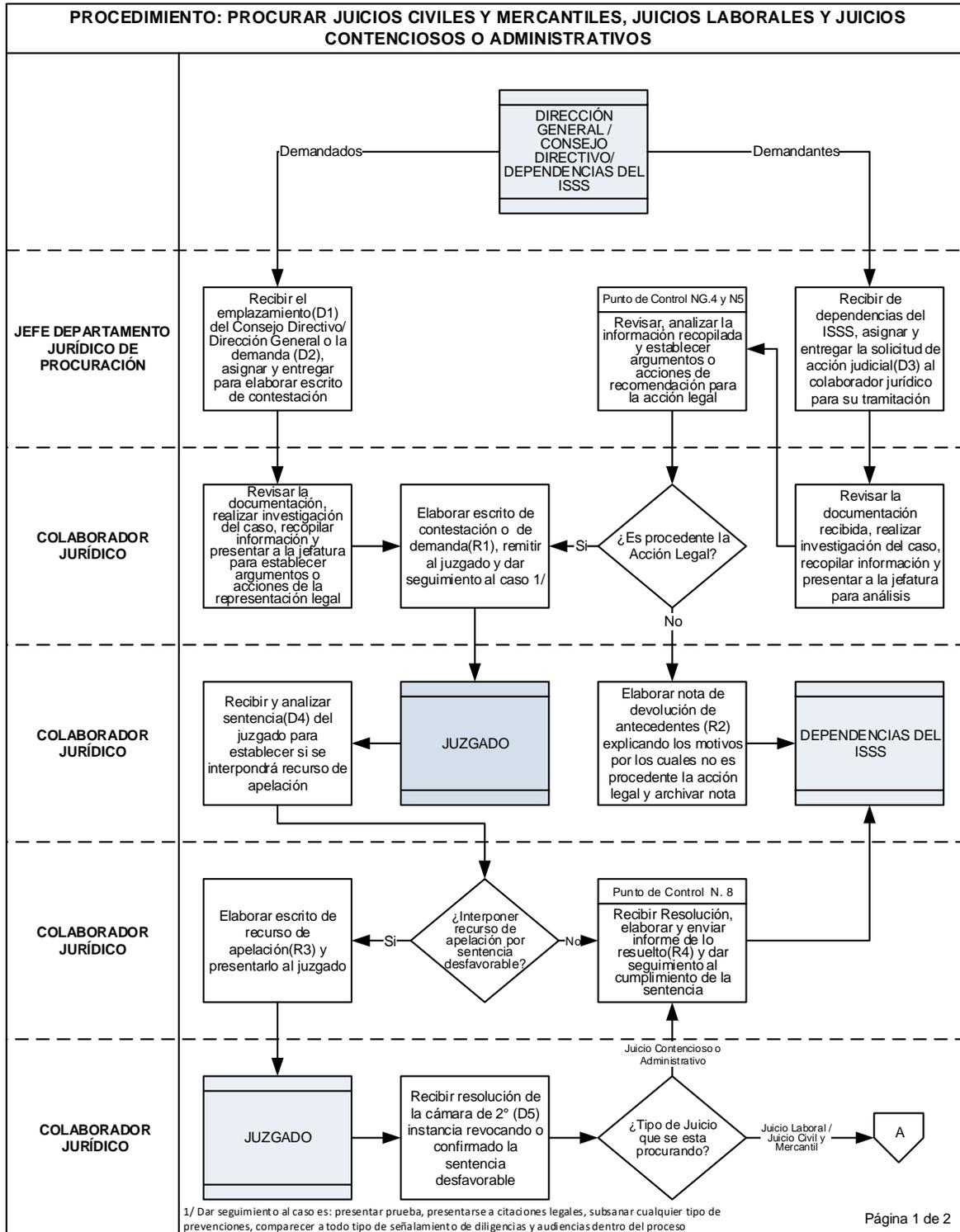
11.4 PROCURAR JUICIOS CIVILES Y MERCANTILES, JUICIOS LABORALES Y JUICIOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS

11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El ISSS podrá iniciar cualquier tipo de procesos por la vía civil o mercantil, laboral y contencioso administrativo; o mostrarse parte en procesos o diligencias seguidas en su contra cuando así sea el interés institucional.
2. En los procesos contenciosos administrativos el Departamento Jurídico de Procuración podrá intervenir como representante judicial de las autoridades o dependencias del Instituto.
3. La dependencia que requiera intervención del Departamento Jurídico de Procuración, podrá solicitarlo por escrito anexando los antecedentes originales completos del caso a dicha solicitud.
4. El Jefe del Departamento Jurídico de Procuración asignará el caso a un colaborador Jurídico y dará seguimiento a que éste conforme el expediente para iniciar el proceso respectivo.
5. El Colaborador Jurídico revisará la documentación para la conformación del expediente, quien inmediatamente debe solicitar y recabar la prueba pertinente y si es procedente, presentar la respectiva demanda; de lo contrario los devolverá a la jefatura del departamento con la debida justificación para su visto bueno.
6. En caso que el instituto sea demandado en cualquiera de los juicios antes mencionados, el colaborador jurídico revisará la documentación para la conformación del expediente, quien inmediatamente debe solicitar, recabar la prueba pertinente y presentar la contestación de la demanda y dar seguimiento hasta su culminación.
7. El Colaborador Jurídico podrá impugnar las resoluciones judiciales en cualquiera de las instancias, cuando no le sea favorable.
8. Al finalizar el proceso, el Colaborador Jurídico debe rendir informe sobre el resultado del mismo, a las autoridades y dependencias involucradas y le dará seguimiento al cumplimiento de la sentencia, en el caso de ser necesario.
9. El Colaborador Jurídico una vez finalizado el proceso debe entregarle el expediente a la secretaria del departamento para archivar.



11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO

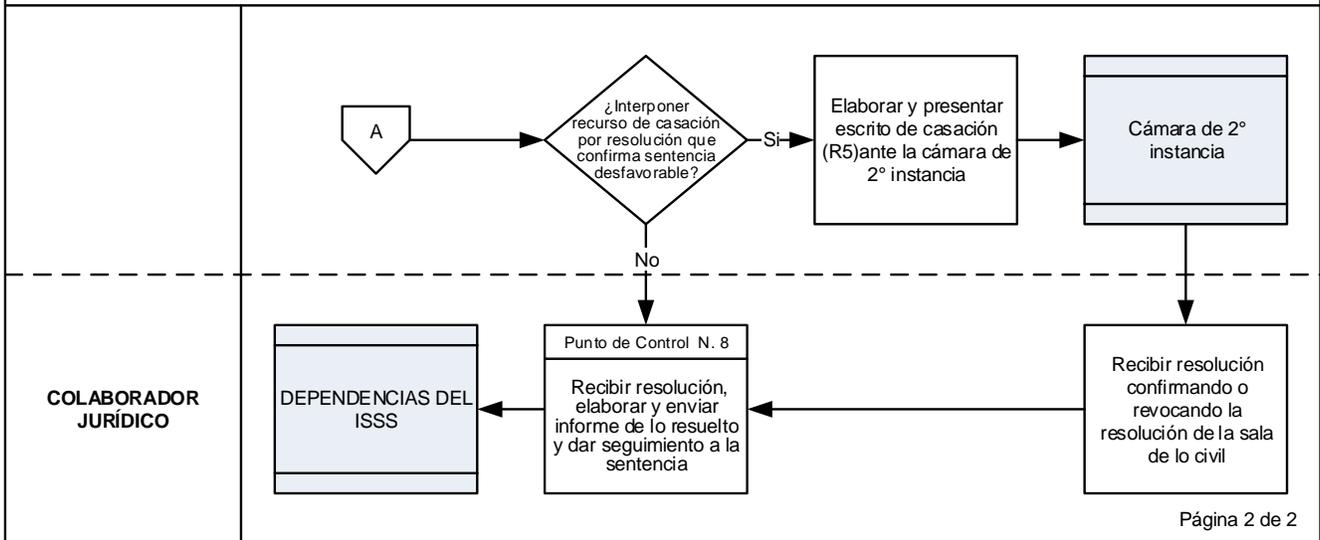




NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

PROCEDIMIENTO: PROCURAR JUICIOS CIVILES Y MERCANTILES, JUICIOS LABORALES Y JUICIOS CONTENCIOSOS O ADMINISTRATIVOS





NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

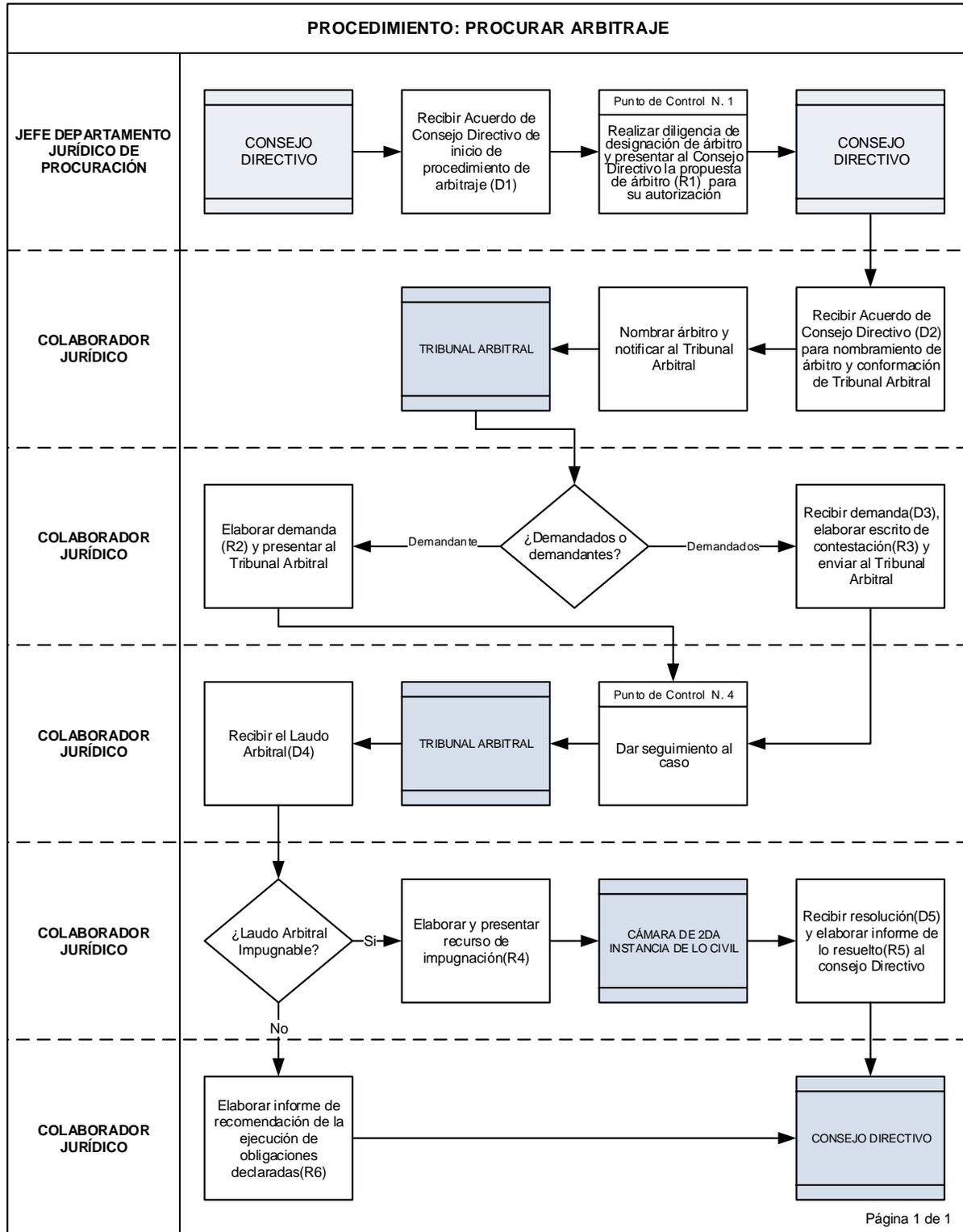
11.5 PROCURAR ARBITRAJES

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El procedimiento arbitral únicamente podrá ejecutarse cuando así se haya pactado expresamente en los contratos, modificación de los mismos y convenga a los intereses institucionales de conformidad a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y la Ley de Conciliación, Mediación y Arbitraje o que exista convenio arbitral. Asimismo, debe haber autorización del Consejo Directivo para someterse al arbitraje y de la persona escogida como árbitro institucional. El presente procedimiento podrá sufrir variaciones como producto de los acuerdos a que lleguen ambas partes y que queden establecidos en el Convenio Arbitral.
2. El Jefe del Departamento Jurídico de Procuración debe gestionar los pagos producto del proceso de arbitraje.
3. La notificación al Contratista, del nombramiento del árbitro institucional también podrá hacerla el Jefe de la Unidad Jurídica o en su defecto el Jefe del Departamento Jurídico de Procuración.
4. El Colaborador Jurídico debe dar seguimiento al procedimiento arbitral y formará un expediente que contenga toda la documentación relacionada con cada arbitraje y se archivará junto con el expediente del arreglo directo correspondiente, ambos expedientes quedarán bajo resguardo del Departamento Jurídico de Procuración.
5. Una vez dictado el Laudo Arbitral, el Jefe del Departamento Jurídico de Procuración debe presentar en el menor tiempo posible un informe al Consejo Directivo en el cual expresará las recomendaciones pertinentes.



11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

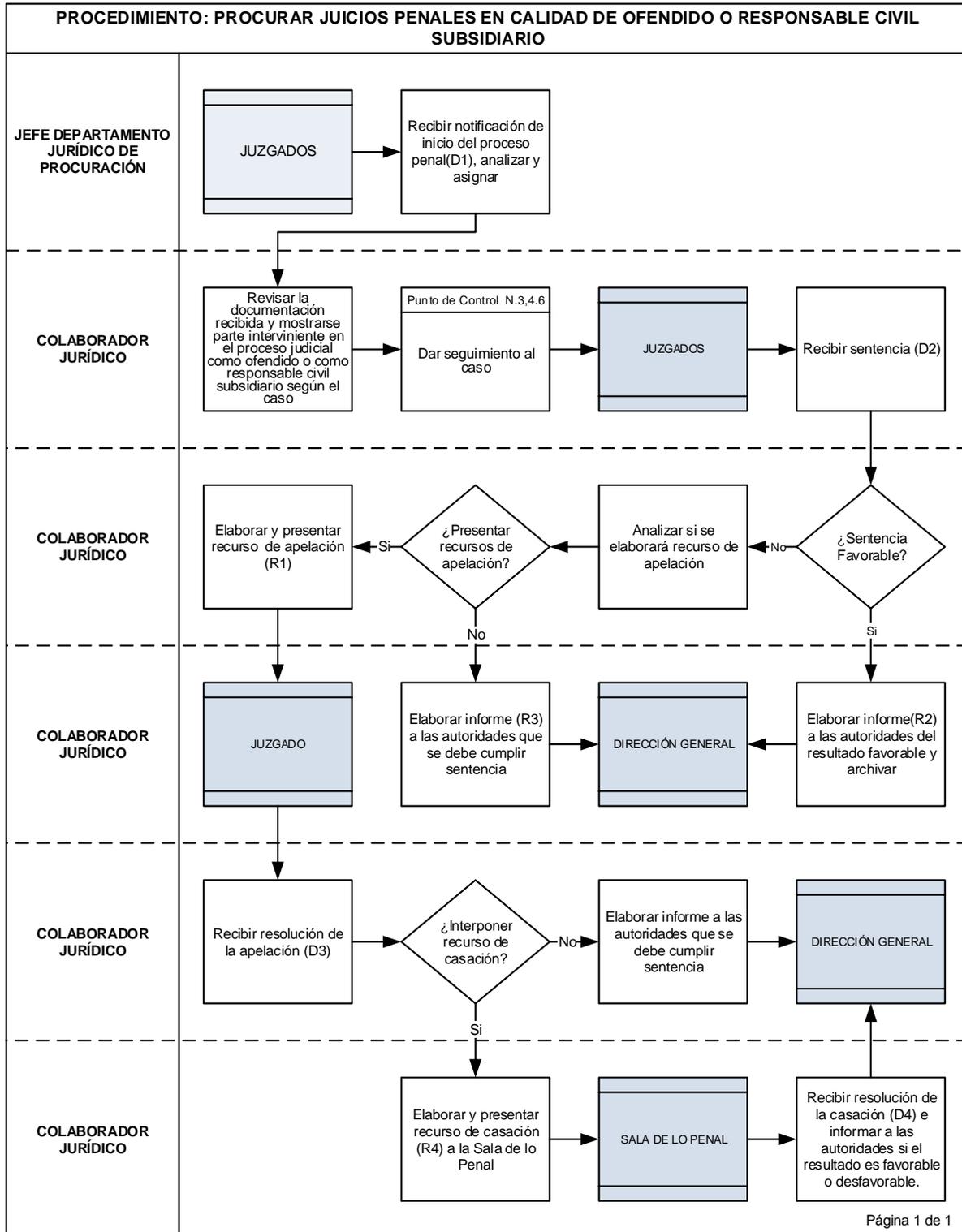
11.6 PROCURAR JUICIOS PENALES EN CALIDAD DE OFENDIDO O RESPONSABLE CIVIL SUBSIDIARIO

11.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El ISSS podrá denunciar a través de sus jefaturas de las distintas dependencias a nivel nacional o a través de sus apoderados legales el cometimiento de hechos delictivos que le cause perjuicio a cualquier de sus bienes jurídicos.
2. En los casos que las jefaturas de las dependencias a nivel nacional presenten las denuncias el Departamento Jurídico de Procuración por medio de sus colaboradores, deben mostrarse parte en calidad de ofendidos en la Fiscalía General de la Republica o en su caso a los juzgados correspondientes y darle seguimiento al proceso judicial.
3. El Jefe del Departamento Jurídico de Procuración debe dar seguimiento a que el Colaborador Jurídico conforme el expediente del caso, elabore la denuncia y la presente en la Fiscalía General de la República (FGR) para iniciar el proceso penal por cualquier delito que le cause perjuicio al ISSS, previo informe de la jefatura de la dependencia correspondiente.
4. El Colaborador Jurídico por medio del fiscal del caso, debe dar seguimiento al proceso penal que se sigue en las instancias judiciales que conozcan del mismo.
5. En los casos en que los empleados de este instituto cometan en el ejercicio de sus funciones alguna conducta calificada como delito y las autoridades judiciales soliciten la comparecencia del Director General del ISSS en calidad de responsable civil subsidiario especial, éste podrá delegar a sus apoderados para que comparezcan a diligencias de investigaciones o procesos judiciales que requieran su presencia.
6. El Jefe del Departamento Jurídico de Procuración debe dar seguimiento a los diferentes casos asignados a colaboradores Jurídicos que comparezcan en su calidad de ofendido o de responsable civil subsidiario especial.



11.6.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

11.7 EMITIR INFORMES, OPINIONES JURÍDICAS Y BRINDAR ASESORÍAS LEGALES

11.7.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

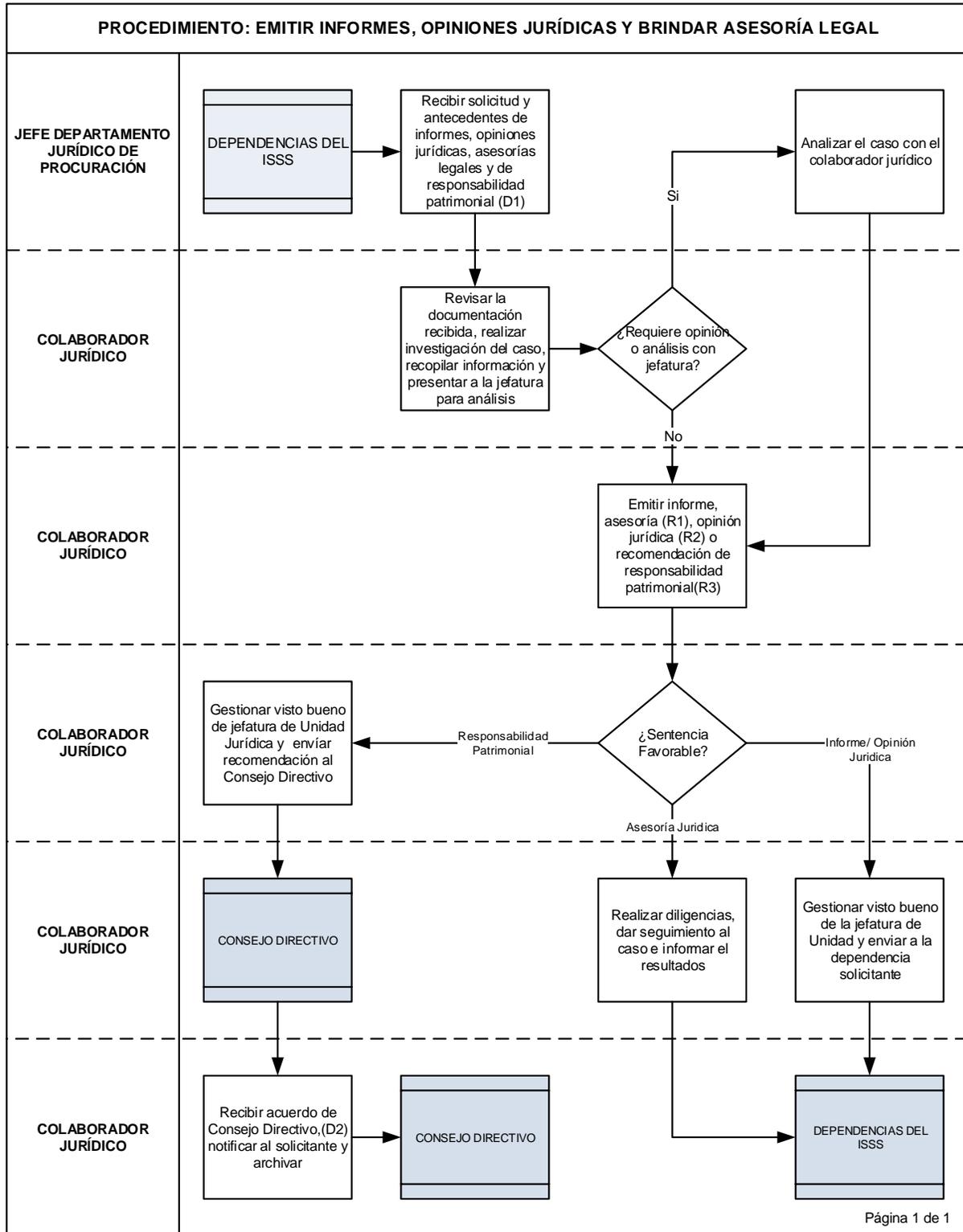
1. La asesoría legal debe ser solicitada por alguna jefatura nombrada en cualquier dependencia del ISSS a la Unidad Jurídica a través de: Llamada telefónica en caso de urgencia, correo electrónico o por nota y dicha asistencia podrá ser brindada de las mismas formas o personalmente por un Colaborador Jurídico.
2. En casos en que la asesoría legal consista con el involucramiento de otras instituciones, la dependencia solicitante debe proporcionar la documentación necesaria para ejecutar las acciones legales correspondientes.
3. Las opiniones jurídicas deben solicitarse únicamente por escrito (nota o correo electrónico) por la jefatura de la dependencia que la requiera.
4. El Jefe del Departamento Jurídico de Procuración debe asignar a uno de sus Colaborador Jurídico el análisis y la elaboración de las opiniones jurídicas, las cuales deben ser autorizadas por las jefaturas de departamento y unidad,
5. En el caso que otras instituciones gubernamentales soliciten informes al ISSS que sean de la competencia del Departamento Jurídico de Procuración, los colabores jurídicos deben dar respuesta a dichos informes en los plazos otorgados.
6. El Departamento Jurídico de Procuración debe archivar copias de las opiniones jurídicas emitidas y de los informes emitidos a otras instituciones.
7. El Departamento Jurídico de Procuración conocerá y resolverá únicamente las solicitudes que sean dirigidas a Consejo Directivo y a la Dirección General del ISSS y otras solicitudes que sean dirigidas a instancias diferentes, la Unidad Jurídica colaborará cuando le sea requerido.
8. La Unidad Jurídica no será responsable de los incumplimientos en los plazos establecidos para dar respuesta a las solicitudes, cuando dicho incumplimiento sea generado por la remisión tardía de la información que tengan que proporcionar las dependencias del ISSS involucradas.
9. En los casos de solicitudes de responsabilidad patrimonial y recursos de impugnación de la administración pública regida por la Ley de Procedimiento Administrativos y en el marco de las competencias del Departamento Jurídico de Procuración debe tramitar dicho proceso, elaborar y presentar la respectiva recomendación para el Consejo Directivo o en su caso Dirección General para que este brinde respuesta.



NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

11.7.2 DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: PROCURAR OBLIGACIONES JURÍDICAS INSTITUCIONALES
	DEPENDENCIA: UNIDAD JURÍDICA

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Acuerdo Dirección General N° 2003-05-0859	Departamento Desarrollo Institucional	Jefatura de Unidad Jurídica
Fecha: Junio - 2005	Fecha: Noviembre - 2006	Fecha: Noviembre - 2006

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Acuerdo de Dirección General #2007-0824.-JUL.	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. Luis Fernando Avelar Bermúdez	1.0
Fecha: Julio 2007	Fecha: Julio 2009	Fecha: Julio 2009	
MODIFICACIÓN: Actualización de normativa y procedimientos del Departamento Jurídico de Procuración.			

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Licda. Sandra Elizabeth Sánchez Diaz	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. José A. Ortiz Herrera	2.0
Fecha: Julio 2013	Fecha: Julio 2013	Fecha: Agosto 2013	
MODIFICACIÓN: Se eliminó del MNP Jurídico de Procuración los Procedimientos de: Determinación de Responsabilidades del Personal del ISSS, Documentos Autenticados de Finiquito se integraron en el diseño del MNP del Departamento Jurídico de Personal. Los procedimientos de: Inhabilitación de suministrantes, Arreglo Directo y Elaboración de Convenios se integrará al MNP del Departamento Jurídico de Contrataciones. Se incorporaron al MNP Jurídico de Procuración los procedimientos de: Representación del ISSS en su Calidad de Ofendido en Procesos Penales y Representación del ISSS en su Calidad de Responsable Civil Subsidiaria en procesos Penales.			

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Raúl Calderón Jefe Departamento Jurídico de Procuración	Licda. Cecibel Recinos Sección Desarrollo y Gestión de Procesos	Lic. Daniel Chacón Jefe Unidad Jurídica	3.0
Fecha: Enero 2021	Fecha: Octubre 2021	Fecha: Octubre 2021	
MODIFICACIÓN: Se ha implementa la gestión por procesos, se incorpora al manual la ficha de procesos, ficha de riesgos y ficha de indicadores. Fusión de 15 procedimientos oficiales en 7; las normas de los procedimientos eliminados se integraron y distribuyeron en el diseño de los nuevos procedimientos consensuados y aprobados por los usuarios. Este documento sustituye al Manual de Normas y Procedimientos Jurídico de Procuración Agosto 2013.			