

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DEL PROCESO DETERMINAR COSTOS
INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA
COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS**

UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

JUNIO 2022



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.....	3
5. VIGENCIA.....	4
6. ESTRUCTURA DEL PROCESO.....	4
7. FICHA DEL PROCESO.....	5
8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO.....	9
9. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO	12
10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO	18
11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	18
11.1 DETERMINAR COSTOS POR SERVICIOS VARIOS	19
11.2 DETERMINAR COSTOS POR BECARIOS	21
11.3 REVISAR DOCUMENTOS POR EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN PARENTERAL A NEONATOS DEL ISSS	24
11.4 ELABORAR INFORME POR LOS PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE CONVENIO ESPECÍFICO PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ENTRE MINSAL E ISSS	28
11.5 PROPORCIONAR INFORME DE COSTOS GENERADOS POR COMPRAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL CONVENIO DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD) Y EL ISSS.....	30
11.6 REVISAR DOCUMENTACIÓN SOBRE COBROS REALIZADOS A TRAVÉS DE CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE LA UES E ISSS SOBRE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD RADIOLÓGICA DE LOS EMPLEADOS Y CONTROL DE CALIDAD PARA LOS EQUIPOS DEL ISSS	32
11.7 FACTURAR SERVICIOS POR CONCEPTOS VARIOS	34
11.8 ANALIZAR SOLICITUD DE REINTEGRO DE SERVICIOS MEDICO / HOSPITALARIO A DERECHOHABIENTES ATENDIDOS FUERA DEL ISSS.....	37
12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	40



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS



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

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Lic. Raúl Solano	Jefe Sección	Sección Control de Costos
Lic. Juan Carlos Molina	Analista Financiero	Sección Control de Costos
Lic. Fernando Hernández	Analista Financiero	Sección Control de Costos
Licda. Silvia Menjivar	Analista Financiero	Sección Control de Costos
Licda. Jocelyn Rodríguez	Analista Financiero	Sección Control de Costos
Licda. Aymeé Gómez	Analista Financiero	Sección Control de Costos
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ing. Aramis A. Chávez Escoto	Jefe Sección	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
Ing. Williams Motto Díaz	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Lic. Ricardo Trujillo Segovia	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:		
Licda. Gabriela Farela de Cerna	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Carmen E. Majano Villatoro Jefa Departamento de Presupuesto	Lic. Francisco Menjivar Jefe Unidad Financiera Institucional	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Revisó	Autorizó	Oficializó

	NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS
	DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2008**

CAPÍTULO III

ACTIVIDADES DE CONTROL

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

Arts. 48 al 51

CAPÍTULO IV

NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO

Monitoreo sobre la Marcha

Art. 102

- **Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento**

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.



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

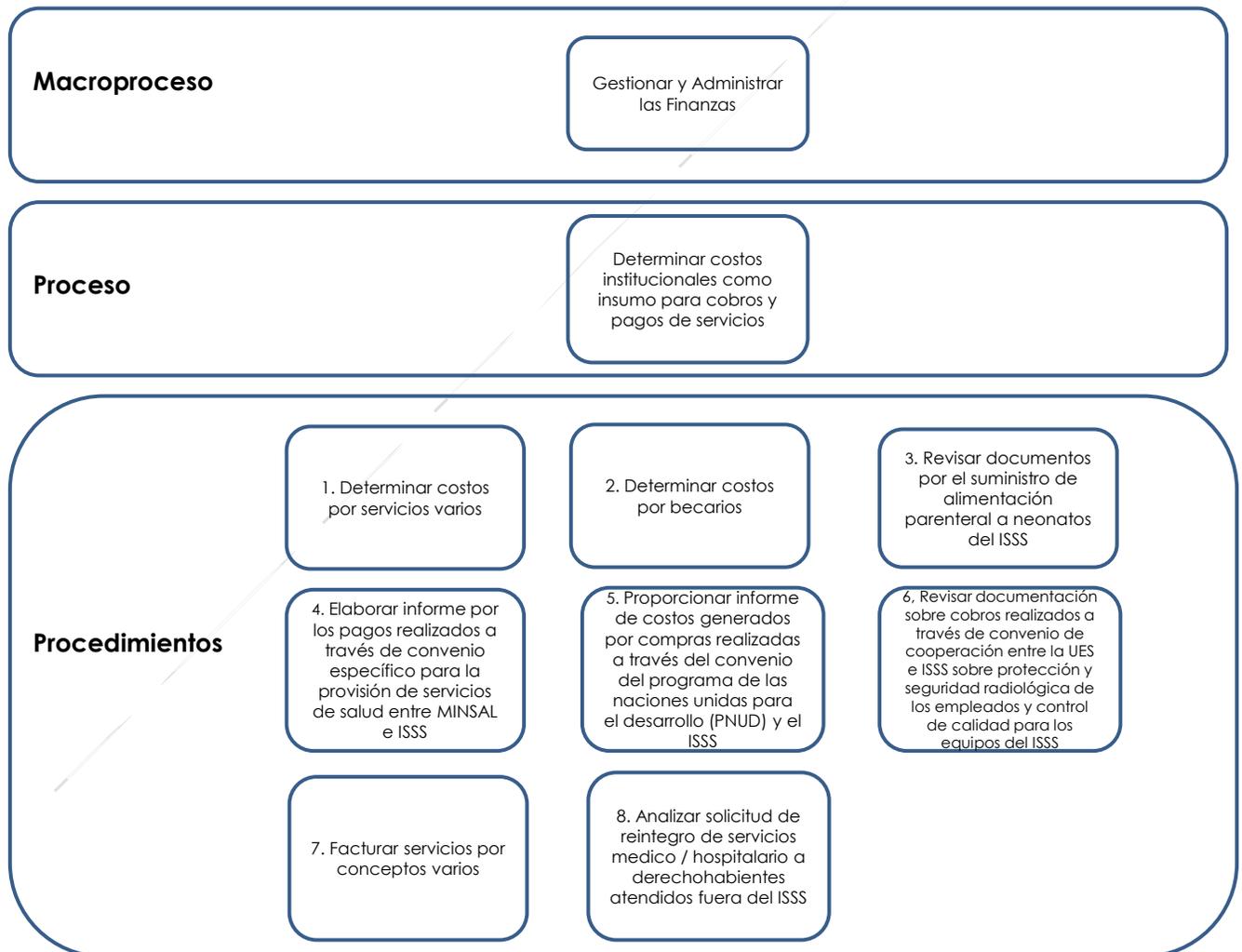
DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

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 Normas y Procedimientos de “Determinar costos institucionales como insumo para cobros y pagos de servicios” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO



	NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS
	DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

7. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO	
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Determinar costos institucionales como insumo para cobros y pagos de servicios
Objetivo	Administrar eficientemente los procedimientos relacionados con las funciones que realiza la Sección Control de Costos con el propósito determinar los costos institucionales de producción de los diferentes servicios, así como su facturación, y pagos generados por los convenios, y análisis de reintegros, a fin de ser eficiente en la administración de las finanzas contar con información confiable que facilite la toma de decisiones.
Alcance	Desde el requerimiento para la elaboración del costeo hasta el establecimiento de los costos, así como el análisis de la documentación para cobros y pagos a través de los convenios, facturación de servicios, hasta el análisis de los valores presentados por solicitudes de reintegros de gastos médicos.
Dueño / Propietario	Jefe de la Sección Control de Costos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
– Jefatura de Sección Control de Costos	– Plan de trabajo (de los costos a determinar)	Determinar costos por servicios varios	– Plan de trabajo (de costos actualizados)	– Sección Control de Costos
– Dependencias ISSS	– Acuerdo de Consejo Directivo o Dirección General – Requerimiento – Normativa vigente – Convenio, Contrato Colectivo de Trabajo	Determinar costos por becarios	– Reporte de hoja de costos (original)	– Departamento Jurídico de Personal
– Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom	– Documentos	Revisar documentos por el suministro de alimentación parenteral a neonatos del ISSS	– Acta de compensación – Informe original	– Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom
			– Acta de compensación (copia) – Validación del cobro – Copia de informe – Nota de entrega de documentos (original)	– Sección Trámite de Pagos – Sección Contabilidad Institucional
			– Acta de compensación – Copia de informe – Nota de entrega de documentos (copia)	– Sección Control de Costos
– Jefe de Sección	– Lineamientos – Convenio Marco – Documentos de Centros de Atención para cálculo	Elaborar informe por los pagos realizados a través de convenio específico para la provisión de servicios de salud entre MINSAL e ISSS	– Informe cuatrimestral consolidado por centro de atención	– Subdirección de Salud – Unidad Financiera Institucional
– PNUD	– Documentos de liquidación de operaciones de compra	Proporcionar informe de costos generados por compras realizadas a través del convenio del programa de las naciones unidas para	– Informe de costos unitarios	– Comisión de Seguimiento a Compras a través de Organismos Internacionales (OPS, PNUD Y UNPHFA)



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

		el desarrollo (PNUD) y el ISSS		
- UES	- Documentación con lecturas de dosímetros	Revisar documentación y valores sobre cobros realizados a través de convenio de cooperación entre la UES e ISSS sobre protección y seguridad radiológica de los empleados y control de calidad para los equipos del ISSS	- Factura - Documentación con lecturas de dosímetros (autorizada)	- Sección Trámite de Pagos
- Dependencias ISSS - Instituciones Públicas	- Requerimiento (para asignar costeo)	Facturar servicios por conceptos varios	- Hoja de costos (copia)	- Sección Control de Costos
- Subdirección de salud	- Documentos	Analizar solicitud de reintegro de servicios médico / hospitalario a derechohabientes atendidos fuera del ISSS	- Reporte de reintegro por servicios médico hospitalarios (original) - Hoja de observaciones de reintegro de gastos médicos - Expediente ejecutivo (original) - Documentos (originales)	- Subdirección de salud - Sección Control de Costos

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	Procedimiento Determinar costos por servicios varios. N. 2 El Analista Financiero debe verificar si ya existen procedimientos o costos solicitados.
	Procedimiento Determinar costos por becarios. N. 1 Revisar y analizar información para elaborar hoja de costos. N. 2 Revisar reporte de costos.
	Procedimiento Revisar documentos por el suministro de alimentación parenteral a neonatos del ISSS N. 1 Analizar documentación de nutrición parenteral. N. 2 Tramitar quedan entre ISSS y Hospital Bloom N. 1 y 2 Revisar acta de compensación.
	Procedimiento Facturar servicios por conceptos varios N. 1 La Sección Control de Costos recibirá de forma oportuna de las autoridades del Centro de Atención del ISSS (Director, Administrador y Registros médicos), Dependencias Administrativas, MINSAL y empleados, la documentación de respaldo para la facturación de servicios durante los primeros 5 días hábiles posterior al alta del paciente al que se prestaron dichos servicios para su respectivo análisis.
	Procedimiento Analizar solicitud de reintegro de servicios médico / hospitalario a derechohabientes atendidos fuera del ISSS N. 1 La Sección Control de Costos debe recibir de las jefaturas respectivas de la Subdirección de Salud los expedientes ejecutivos de la atención del paciente tanto interna como externa para su revisión y análisis. N. 3 Una vez establecidos los costos, la Sección Control de Costos debe velar porque el expediente con su hoja de costos institucional y los montos solicitados por el derechohabiente, sean enviados completos y oportunamente a la dependencia de la Subdirección de Salud para el trámite respectivo



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

EVIDENCIAS DEL PROCESO: REGISTROS

Registros	Procedimiento Determinar costos por servicios varios. R1: Costeo actualizado en SAFISS. R2: Plan de trabajo. R3: Requerimiento. R4: Respuesta a requerimiento.
	Procedimiento Determinar costos por becarios. R1: Reporte de costos. R2: Hoja de costos de becario.
	Procedimiento Revisar documentos por el suministro de alimentación parenteral a neonatos del ISSS R1: Acta de compensación. R2: Nota de entrega.
	Procedimiento Elaborar informe por los pagos realizados a través de convenio específico para la provisión de servicios de salud entre MINSAL e ISSS R1: Informe cuatrimestral.
	Procedimiento Proporcionar informe de costos generados por compras realizadas a través del convenio del programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) y el ISSS R1: Informe de los costos unitarios a la Comisión correspondiente
	Procedimiento Revisar documentación sobre cobros realizados a través de convenio de cooperación entre la UES e ISSS sobre protección y seguridad radiológica de los empleados y control de calidad para los equipos del ISSS R1: Factura R2: Documentación con lecturas de dosímetros (autorizada)
	Procedimiento Facturar servicios por conceptos varios. R1: Hoja de costos. R2: Nota de respuesta. R3: Acta de compensación. R4: Informe de descuentos mensuales.
	Procedimiento Analizar reintegro de servicios medico / hospitalario a cotizantes atendidos fuera del ISSS R1: Reporte de reintegro por servicios médico hospitalarios. R2: Hoja de observaciones de reintegro de gastos médicos. R3: Documentos adjuntos.

EVIDENCIAS DEL PROCESO: DOCUMENTOS

Documentos	Procedimiento Determinar costos por servicios varios D1: Requerimiento para elaborar costeo.
	Procedimiento Determinar costos por becarios. D1: Acuerdo de Consejo Directivo o Dirección General. D2: Requerimiento D3: Normativa vigente D4: Convenio
	Procedimiento Revisar documentos por el suministro de alimentación parenteral a neonatos del ISSS D1: Documentos de nutrición parenteral.
	Procedimiento Proporcionar informe de costos generados por compras realizadas a través del convenio del programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) y el ISSS D1: Documentos de liquidación de operaciones de compra.
	Procedimiento Revisar documentación sobre cobros realizados a través de convenio de cooperación entre la UES e ISSS sobre protección y seguridad radiológica de los empleados y control de calidad para los equipos del ISSS D1: Documentación con lecturas de dosímetros
	Procedimiento Facturar servicios por conceptos varios D1: Documentación de respaldo para facturación.
	Procedimiento Analizar solicitud de reintegro de servicios medico / hospitalario a derechohabientes atendidos fuera del ISSS D1: Expediente ejecutivo para el reintegro de servicios médico - hospitalarios



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora), SAFISSS, infraestructura necesaria, teléfono, mobiliario y equipo.	Jefe Sección Control de Costos Analista Financiero Colaborador Financiero

Personas

Jefe Unidad Financiera Institucional
Jefe Departamento de Presupuesto
Jefe Sección Control de Costos
Analista Financiero
Colaborador Financiero



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO			
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Determinar costos institucionales como insumo para cobros y pagos de servicios		
Objetivo	Administrar eficientemente los procedimientos relacionados con las funciones que realiza la Sección Control de Costos con el propósito determinar los costos institucionales de producción de los diferentes servicios, así como su facturación, y pagos generados por los convenios, y análisis de reintegros, a fin de ser eficiente en la administración de las finanzas contar con información confiable que facilite la toma de decisiones.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> - Acumulación de expedientes por servicios médico hospitalarios prestados a beneficiarios de empleados, convenios, empleadores y trabajadores por envío tardío de parte de los centros de atención (incumplimiento de la norma referente al tiempo de envío de expedientes) - Existencia de procedimientos médicos no costeados. - Falta de sistema informático para el costeo de servicios médico hospitalarios. - Letra ilegible del personal médico y enfermería. - Información o documentación incompleta en el expediente por procedimientos realizados a beneficiarios de empleados, convenios, empleadores y trabajadores en el centro de atención. 	<p>Incumplimiento en el costeo de expedientes por servicios médico hospitalarios prestados a beneficiarios de empleados, convenios, empleadores y trabajadores.</p>	<p>La facturación tardía por servicios médico hospitalarios brindados a beneficiarios de empleados, convenios, empleadores y trabajadores reduce las posibilidades de la recuperación completa de los fondos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No recuperación de fondos por la utilización de servicios médico hospitalarios brindados a beneficiarios de empleados, convenios, empleadores y trabajadores. - Retiro del empleado sin cobrarle los servicios médico brindados a beneficiarios - Generación de hallazgos de entes contralores por incumplimiento de la norma. - Pérdida de atención médica a beneficiarios de empleados, convenios, empleadores y trabajadores por retorno inoportuno de los expedientes a los Centros de Atención.
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de un sistema informático integrado de costeo. - Falta de información oportuna por parte de las áreas responsables. - Falta de actualización de los portafolios de servicio por Centro de Atención. - Falta de recurso humano para el establecimiento de costos. 	<p>Falta de actualización de costos médicos, administrativos y de apoyo</p>	<p>La falta de costeo actualizado en los servicios médicos, administrativos y de apoyo, genera la pérdida de recuperación de fondos institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cobro incompleto de servicios médico hospitalarios por falta de actualización en costeo. - Inadecuada Información para la toma de decisiones.



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

ANÁLISIS DE RIESGO INHERENTE									
Probabilidad: Baja (1) Media (2) Alta (3)	Impacto: Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar	
				Bajo	Medio				Alto
			Baja	1	2	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				
Incumplimiento del costeo de expedientes		2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar.				
Falta de actualización de costos médicos, administrativos y de apoyo		3	3	9	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar				
ACCIONES DE CONTINGENCIA									
Riesgo	Acciones de mejora			Fecha de inicio	Fecha de terminación				
Incumplimiento del costeo de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar Capacitación a los Centros de Atención sobre operativización de las prestaciones médicas. - Realizar Desconcentración de la facturación de servicios en los diferentes Centros de Atención. - Realizar la Distribución de tareas para el costeo de expedientes clínicos en toda el área. 			En ejecución	Indeterminado				
	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar Pagos de servicios vía Número de Pago Electrónico (NPE). 			En ejecución	Indeterminado				
Falta de actualización de costos médicos, administrativos y de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una Actualización de costos a demanda. 			En ejecución	Indeterminado				
	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar apoyo de recurso humano a la jefatura de departamento de presupuesto. 								
	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar Remisión de los términos técnicos para la implementación del ERP. 								



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

	<ul style="list-style-type: none">- Gestionar apoyo a la Subdirección de Salud a través de la jefatura de presupuesto, para la recepción oportuna de la información		
Observaciones			

	NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS
	DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

9. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO		CÓD: FI – A – 028
Proceso:	DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS	
Clasificación:	Responsable del proceso:	
Apoyo	Jefe Sección Control de Costos	
Fecha de elaboración:	Versión:	
20 de junio de 2022	1.0	
Modificación:		
PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS OPERATIVOS DE SECCIÓN CONTROL DE COSTOS.	
Objetivo:	Medir el grado de satisfacción en que el usuario califica la prestación de servicio por el personal de Sección Costos.	
Responsable:	Analista Financiero	
Reportado a:	Jefe de Sección Control de Costos	
Observaciones:	El personal de Sección Control de Costos será responsable de realizar 100 encuestas de satisfacción anualmente, en la que se les pregunte lo siguiente: si fue tratado con amabilidad, si el trámite fue resuelto oportunamente, si recibió todos los servicios solicitados y como considera que podemos mejorar; donde las 3 primeras valoraciones servirán para el cálculo del indicador.	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Porcentaje de satisfacción del usuario	Calidad/Percepción	
Expresión matemática:		
$\frac{\text{Número de usuarios con opinión de satisfecho o muy satisfecho de los servicios de Fondo Circulante y Cajas Chicas realizados en el año}}{\text{Número de usuarios consultados en el año}} \times 100$		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Anual	Anual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Resultados de encuestas	Hoja de cálculo Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Analista Financiero	Jefe Sección Control de Costos	



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial.	Excelente: Mayor a 90%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Entre el 89% y el 60%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Menor al 59%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	2. TIEMPO PROMEDIO DE ANALISIS DE EXPEDIENTES CLÍNICOS DE BENEFICIARIOS DE EMPLEADOS.
Objetivo:	Minimizar el tiempo en el análisis de expedientes clínicos de beneficiarios de empleados.
Responsable:	Analista financiero
Reportado a:	Jefe Sección Control de Costos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días	Eficiencia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria de tiempos requeridos de análisis de expedientes clínicos de beneficiarios de empleados}}{\text{Cantidad total de expedientes analizados}}$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de costo elaborada y autorizada	Hojas de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Analista Financiero	Jefe de Sección Control de Costos



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial.	Excelente: Menor a 3 días	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: Mayor a 3 y menor a 5 días	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor de 5 días	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	3. TIEMPO PROMEDIO DE ANALISIS DE EXPEDIENTES CLÍNICOS/ ADMINISTRATIVOS, PRESENTADOS POR DERECHOHABIENTES PARA SOLICITAR REINTEGRO DE GASTOS MÉDICOS
Objetivo:	Minimizar el tiempo de espera del derechohabiente para solicitar el reintegro de gastos médicos.
Responsable:	Analista Financiero.
Reportado a:	Jefe Sección Control de Costos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días	Eficiencia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria de tiempos requeridos para análisis de expedientes ejecutivos-administrativos presentados}}{\text{Cantidad total de expedientes analizados}}$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de costo elaborada y autorizada	Hojas de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Analista Financiero	Jefe Sección Control de Costos



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial.	Excelente: Menor a 2 días	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: Mayor a 2 y menor a 4 días	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor de 4 días	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	4. PROMEDIO DE TIEMPO DE ENVÍO DE EXPEDIENTES CLÍNICOS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN
Objetivo:	Medir el tiempo promedio en el que se realiza el envío de expedientes clínicos a los centros de atención que atendieron al paciente.
Responsable:	Analista Financiero.
Reportado a:	Jefe Sección Control de Costos.

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días	Eficiencia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria de tiempos requeridos para los envíos de expedientes clínicos hacia los centros de atención}}{\text{Cantidad de expedientes enviados a los centros de atención.}}$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de costo elaborada y autorizada	Hojas de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Analista Financiero	Jefe Sección Control de Costos



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial.	Excelente: Menor a 3 días	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: Mayor a 3 y menor a 5 días	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor de 5 días	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	5. PROMEDIO DE TIEMPO DE ELABORACIÓN DE COSTOS POR PROCEDIMIENTOS MÉDICOS, ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO
Objetivo:	Minimizar el tiempo de la elaboración de costos de procedimientos médicos, administrativos y de apoyo.
Responsable:	Analista Financiero.
Reportado a:	Jefe Sección Control de Costos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días	Eficiencia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria del tiempo requerido para la elaboración de costos de los procedimientos médicos administrativos y de apoyo}}{\text{Cantidad de solicitudes de costos a determinar}}$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de costo elaborada y autorizada	Hojas de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Analista Financiero.	Jefe Sección Control de Costos



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial.	Excelente: Menor a 15 días	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: Mayor a 15 y menor a 30 días	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Mayor de 30 días	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. La Sección Control de Costos recibirá de forma oportuna la información requerida de las dependencias del Instituto para el efectivo cumplimiento de sus funciones.
2. Los procedimientos relacionados con transacciones sistematizadas, deben registrarse en el sistema informático correspondiente, diseñado para tales efectos, siempre y cuando las funcionalidades del Sistema se encuentren en condiciones técnicas y funcionales de uso.
3. Para realizar las facturaciones, la Sección Control de Costos recibirá oportunamente la información necesaria de las dependencias del ISSS que proporcionen servicios y suministros a la Unidad de Pensiones del ISSS (UPISS) y al Fondo de Protección.

11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

1. Determinar costos por servicios varios
2. Determinar costos por becarios
3. Revisar documentos por el suministro de alimentación parenteral a neonatos del ISSS
4. Elaborar informe por los pagos realizados a través de convenio específico para la provisión de servicios de salud entre MINSAL e ISSS
5. Proporcionar informe de costos generados por compras realizadas a través del convenio del programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) y el ISSS
6. Revisar documentación sobre cobros realizados a través de convenio de cooperación entre la UES e ISSS sobre protección y seguridad radiológica de los empleados y control de calidad para los equipos del ISSS
7. Facturar servicios por conceptos varios
8. Analizar solicitud de reintegro de servicios medico / hospitalario a derechohabientes atendidos fuera del ISSS



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

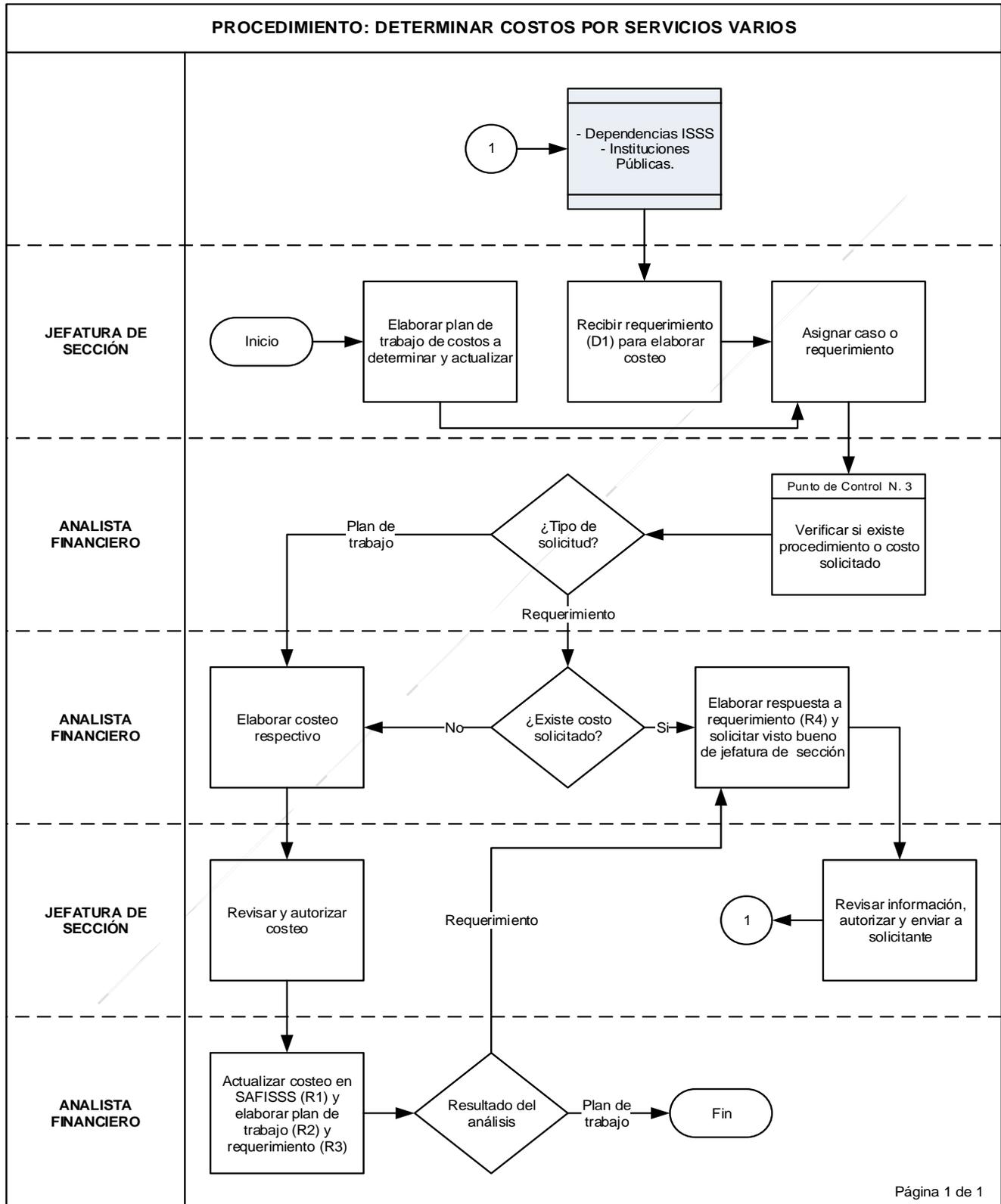
11.1 DETERMINAR COSTOS POR SERVICIOS VARIOS

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Control de Costos debe crear y actualizar los datos maestros relacionados con los costos de los servicios médicos hospitalarios, de apoyo y administrativos.
2. Para elaborar el costeo respectivo, la Sección Control de Costos recibirá de cada dependencia, aquellos servicios que no estén en el listado del portafolio, cada vez que surjan nuevos procedimientos.
3. El Analista Financiero debe verificar si ya existen procedimientos o costos solicitados.



11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

11.2 DETERMINAR COSTOS POR BECARIOS

11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Control de Costos recibirá oportunamente de Secretaría General, Dirección General y la Unidad de Recursos Humanos (Contrato Colectivo), el acuerdo donde se indica la beca concedida a empleados de la Institución y/o médicos residentes, permisos con goce de salarios para la determinación de los costos de becarios que formarán parte del contrato.
2. La Sección Control de Costos¹ debe revisar oportuna y adecuadamente el requerimiento para la determinación de los costos contra el acuerdo y las normativas aplicables vigentes.
3. Una vez establecido el costo de la beca, la Sección Control de Costos, debe remitir oportunamente la hoja de costos del becario al Departamento Jurídico de Personal para la elaboración del Contrato.

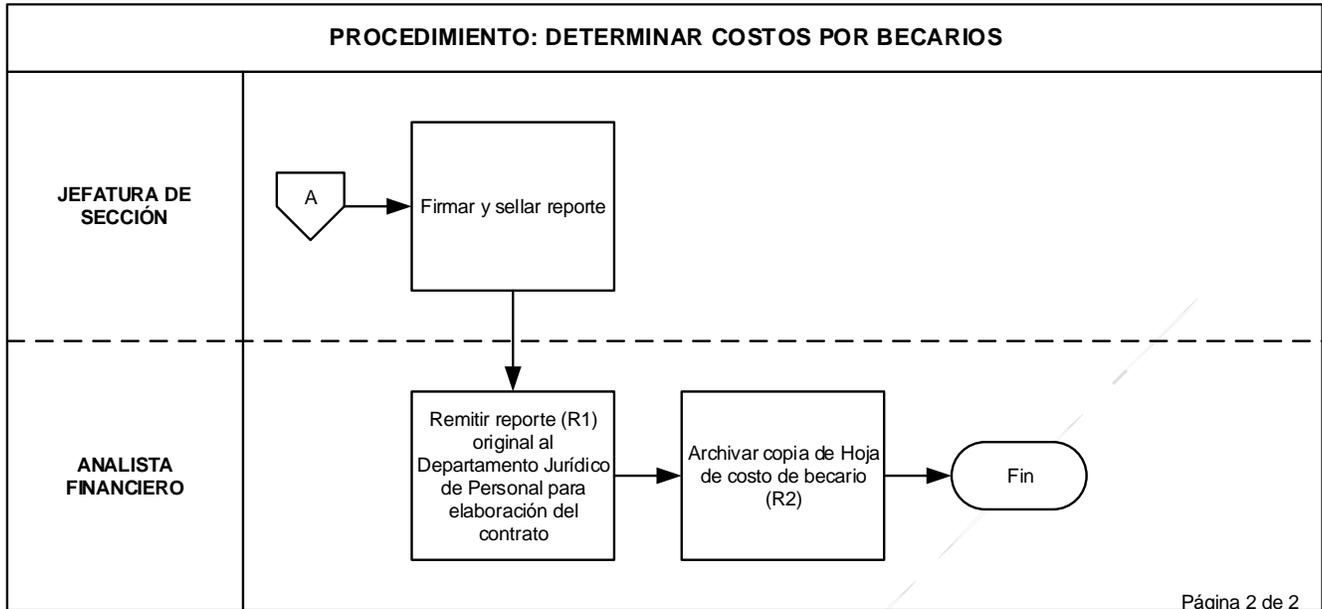
¹ Puede ser el jefe de la sección o los analistas



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

PROCEDIMIENTO: DETERMINAR COSTOS POR BECARIOS





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

11.3 REVISAR DOCUMENTOS POR EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN PARENTERAL A NEONATOS DEL ISSS

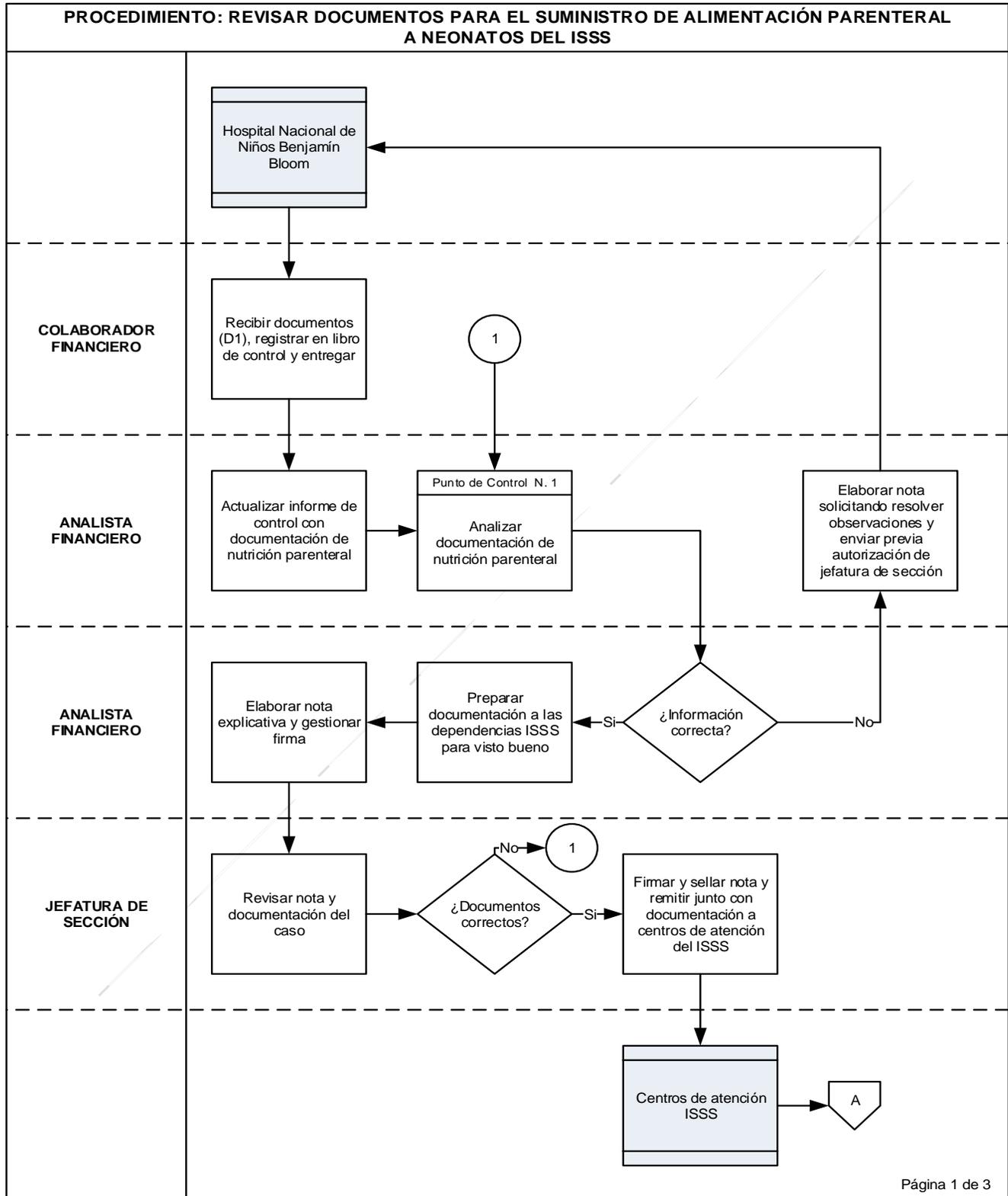
11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Control de Costos recibirá de las jefaturas respectivas del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom (HNNBB), el informe de dietas parenterales solicitadas por el ISSS para los niños neonatos del Hospital Materno Infantil 1° de Mayo (HMI 1° de Mayo) y del Hospital Regional Santa Ana (cuando se requiera) para su respectiva revisión y análisis.
2. La Sección Control de Costos debe verificar que el listado, precios acordados y hojas de indicaciones proporcionados por el HMI 1° de Mayo, cumplan con los requisitos establecidos.
3. Una vez revisada la documentación respectiva y autorizada por las jefaturas del Centro de Atención² que recibió el servicio, la Sección Control de Costos debe enviarla a la Sección Trámite de Pago para que continúe el proceso respectivo.

² Autorizada por el Director del Centro de Atención y revisada y aprobada por la jefatura de Farmacia.

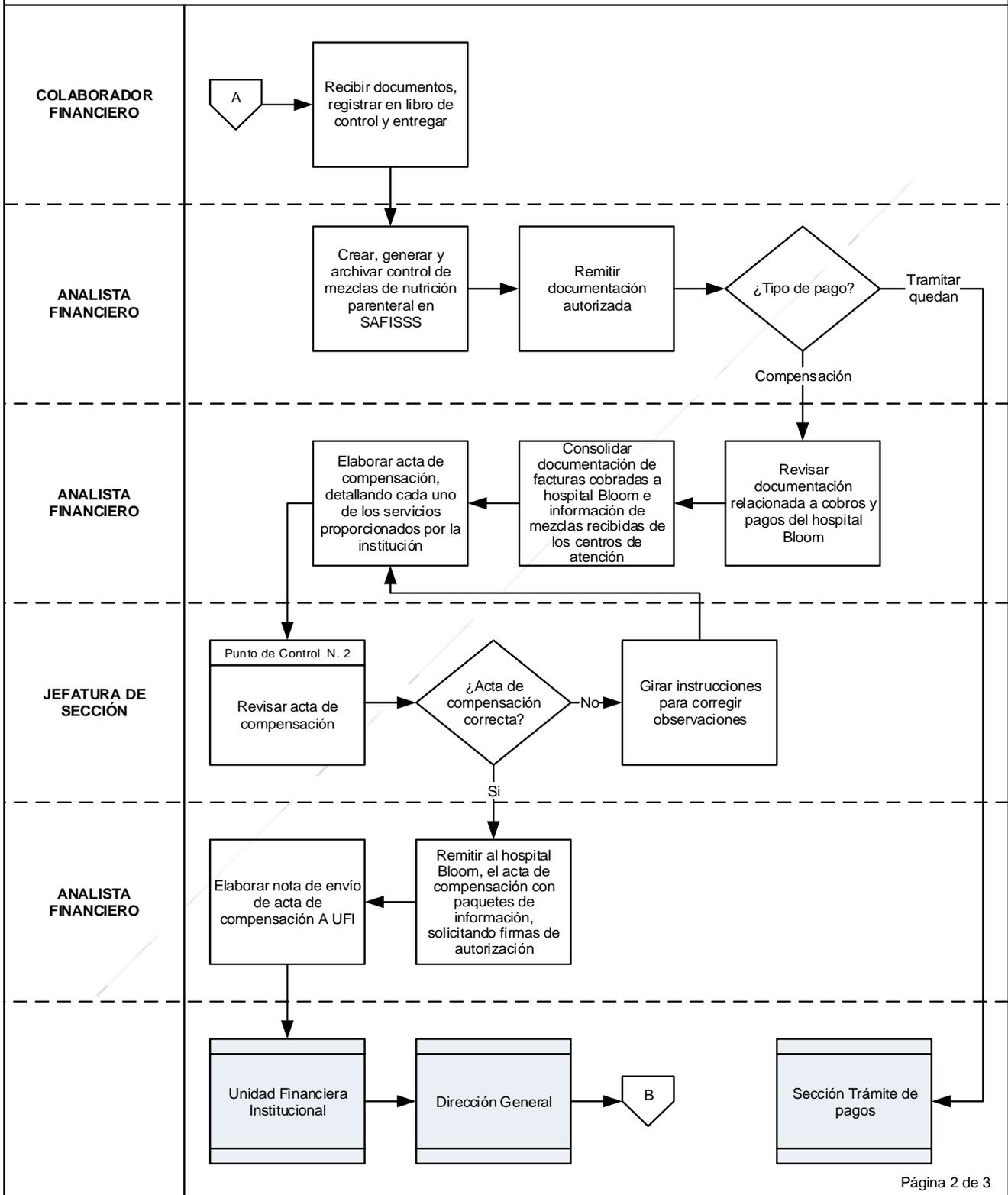


11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





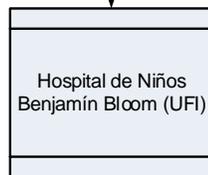
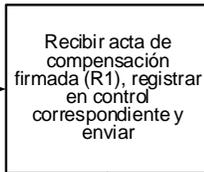
PROCEDIMIENTO: REVISAR DOCUMENTOS PARA EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN PARENTERAL A NEONATOS DEL ISSS



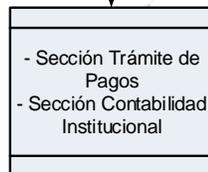
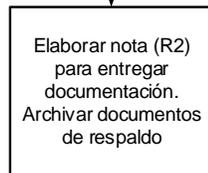


PROCEDIMIENTO: REVISAR DOCUMENTOS PARA EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN PARENTERAL A NEONATOS DEL ISSS

COLABORADOR FINANCIERO



ANALISTA FINANCIERO





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

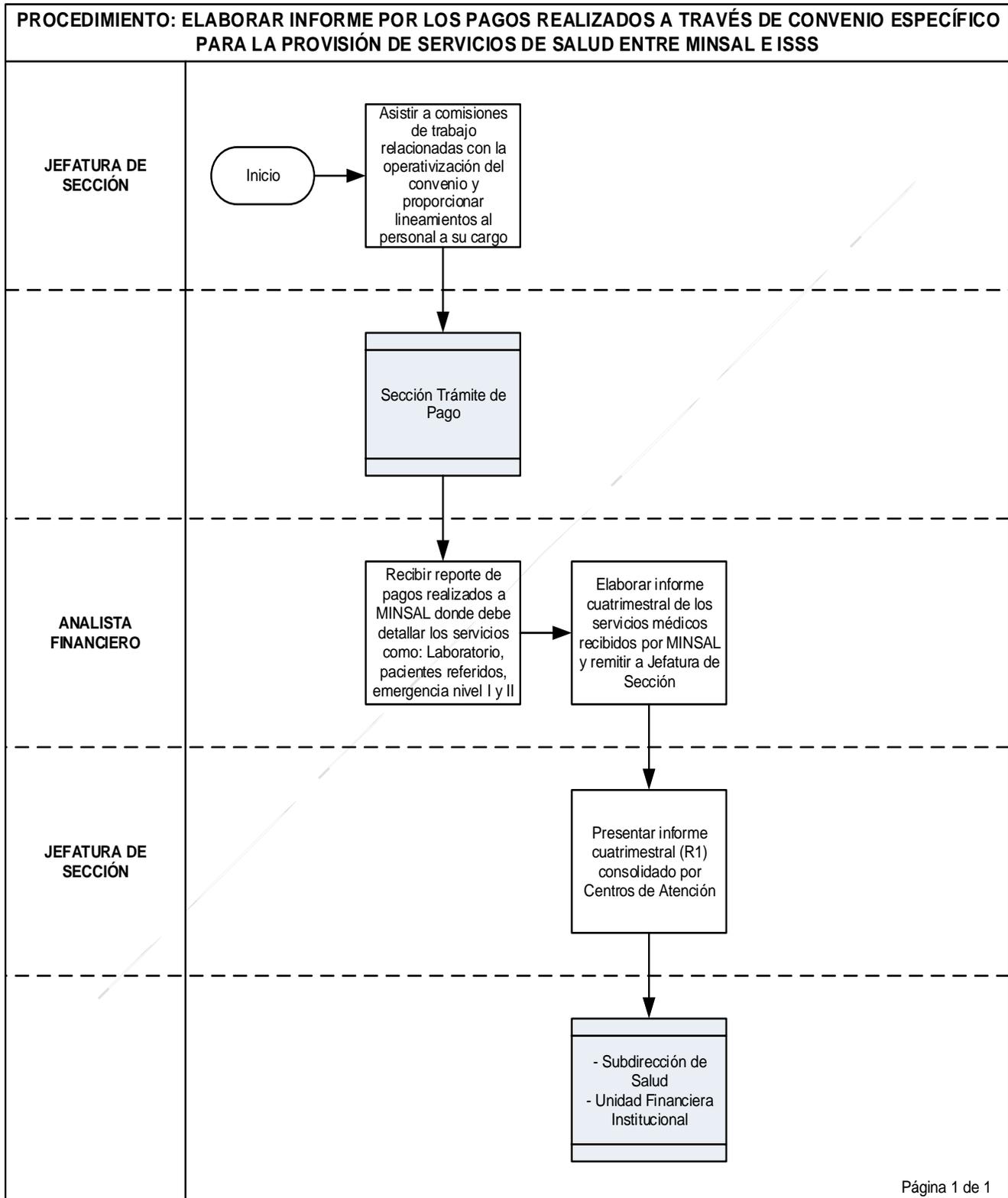
11.4 ELABORAR INFORME POR LOS PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE CONVENIO ESPECÍFICO PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ENTRE MINSAL E ISSS

11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Toda vez el Jefe de la Sección Control de Costos sea convocado, éste debe participar o delegar en las comisiones de trabajo relacionadas con las actualizaciones para la operativización de convenios entre el ISSS y el Ministerio de Salud (MINSAL); así como la creación de otros convenios específicos.
2. El Analista Financiero debe revisar los documentos relacionados con servicios médicos proporcionados por los hospitales nacionales por: Atención integral, pruebas diagnósticas, servicios que no posee el ISSS en el nivel local, servicios médicos de emergencias niveles I y II, servicios médicos a pacientes que viven a más de 30 Km o 30 minutos de un centro de atención del ISSS, entre otros; según lo establecido en el convenio de cooperación entre el MINSAL y el ISSS (vigente).
3. Los valores generados para cobros y pagos por la atención médica por parte de MINSAL, pueden ser compensados con servicios que el ISSS les proporciona; de no existir dichos servicios, la documentación se debe trasladar para su cancelación a la Sección Trámite de Pago.



11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

11.5 PROPORCIONAR INFORME DE COSTOS GENERADOS POR COMPRAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL CONVENIO DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD) Y EL ISSS

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

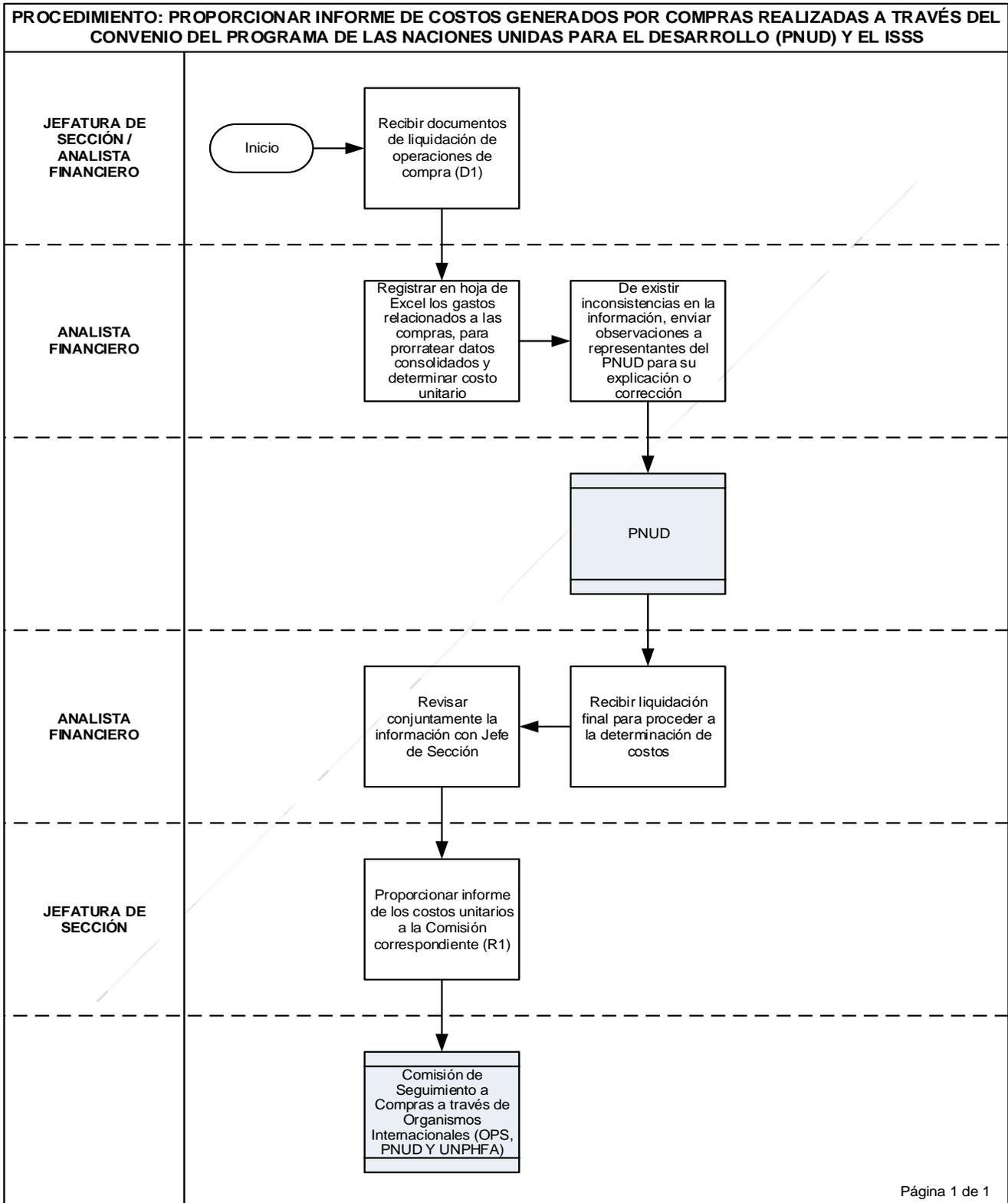
1. La Sección Control de Costos debe participar en las convocatorias de las comisiones de trabajo relacionadas con la operativización de convenios entre el ISSS y organismos internacionales como el programa para la asistencia y el combate contra el VIH/SIDA y la tuberculosis, la provisión de suministros ISSS/PNUD y para la compra de medicamentos de difícil adquisición a través de OPS y PNUD.
2. El Analista Financiero debe dar cumplimiento a lo establecido en el convenio vigente, a efecto de determinar los costos unitarios de las compras efectuadas con los organismos internacionales.
3. Los representantes de la Sección Control de Costos, podrá participar en reuniones de trabajo con miembros nombrados por la jefatura de la Unidad Financiera Institucional (UFI) para validar la documentación de la compra (facturas de compra, actas de recepción, pólizas de importación, entre otros)
4. La Sección Control de Costos debe realizar el prorrateo de los medicamentos e insumos médicos adquiridos por medio del Convenio ISSS/PNUD para determinar el costo unitario.



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

11.6 REVISAR DOCUMENTACIÓN SOBRE COBROS REALIZADOS A TRAVÉS DE CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE LA UES E ISSS SOBRE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD RADIOLÓGICA DE LOS EMPLEADOS Y CONTROL DE CALIDAD PARA LOS EQUIPOS DEL ISSS

11.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

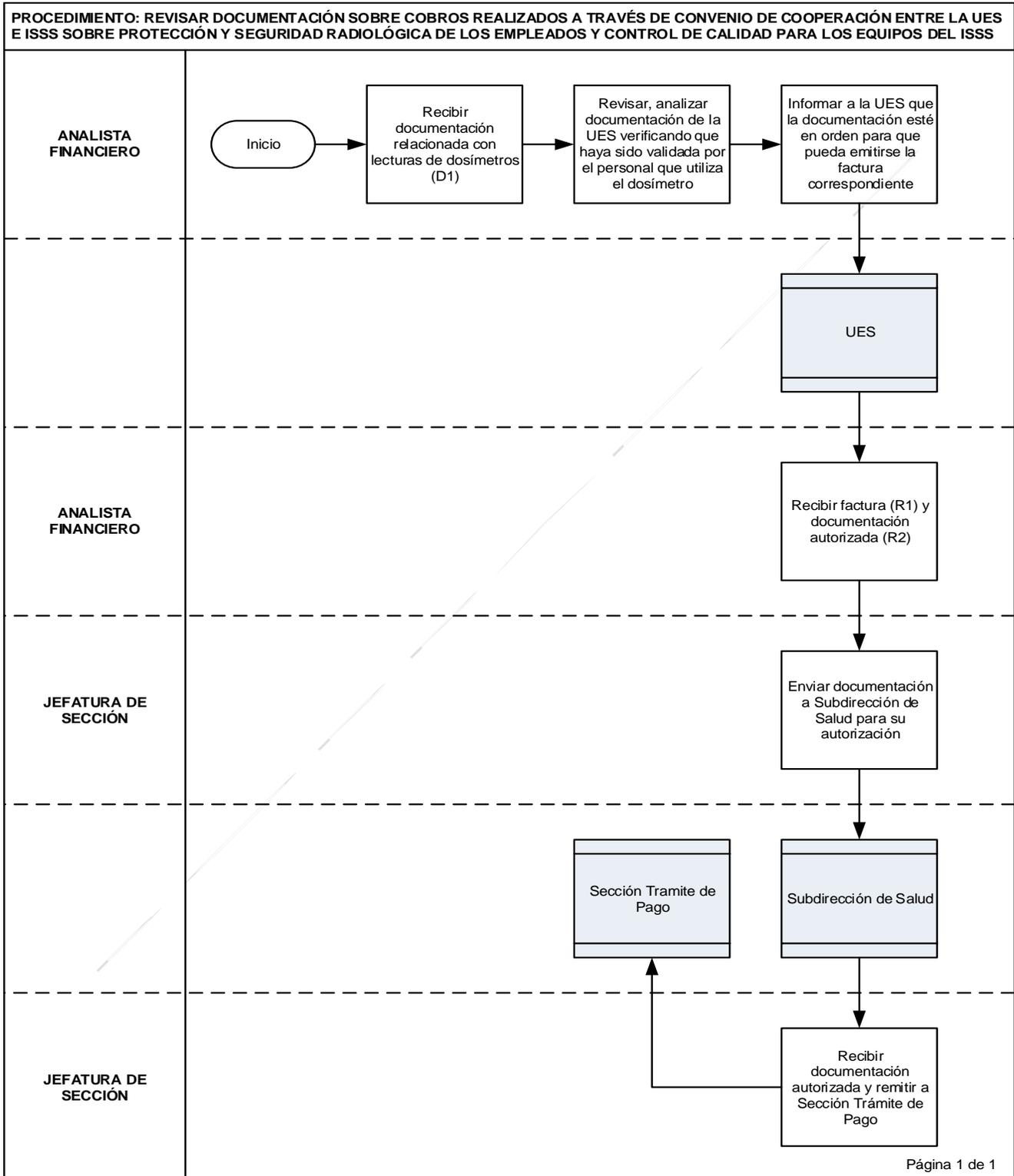
1. El Jefe de la Sección Control de Costos debe participar en las convocatorias de las comisiones de trabajo relacionadas con la operativización de convenios entre el ISSS y la Universidad de El Salvador (UES).
2. El analista financiero debe dar cumplimiento a lo establecido en el convenio vigente, a efecto de validar los cobros de los servicios recibidos de la UES, de no existir inconsistencias en la documentación, se debe trasladar para su cancelación a la Sección Trámite de Pago.



NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

11.6.2 DIAGRAMA DE FLUJO





11.7 FACTURAR SERVICIOS POR CONCEPTOS VARIOS

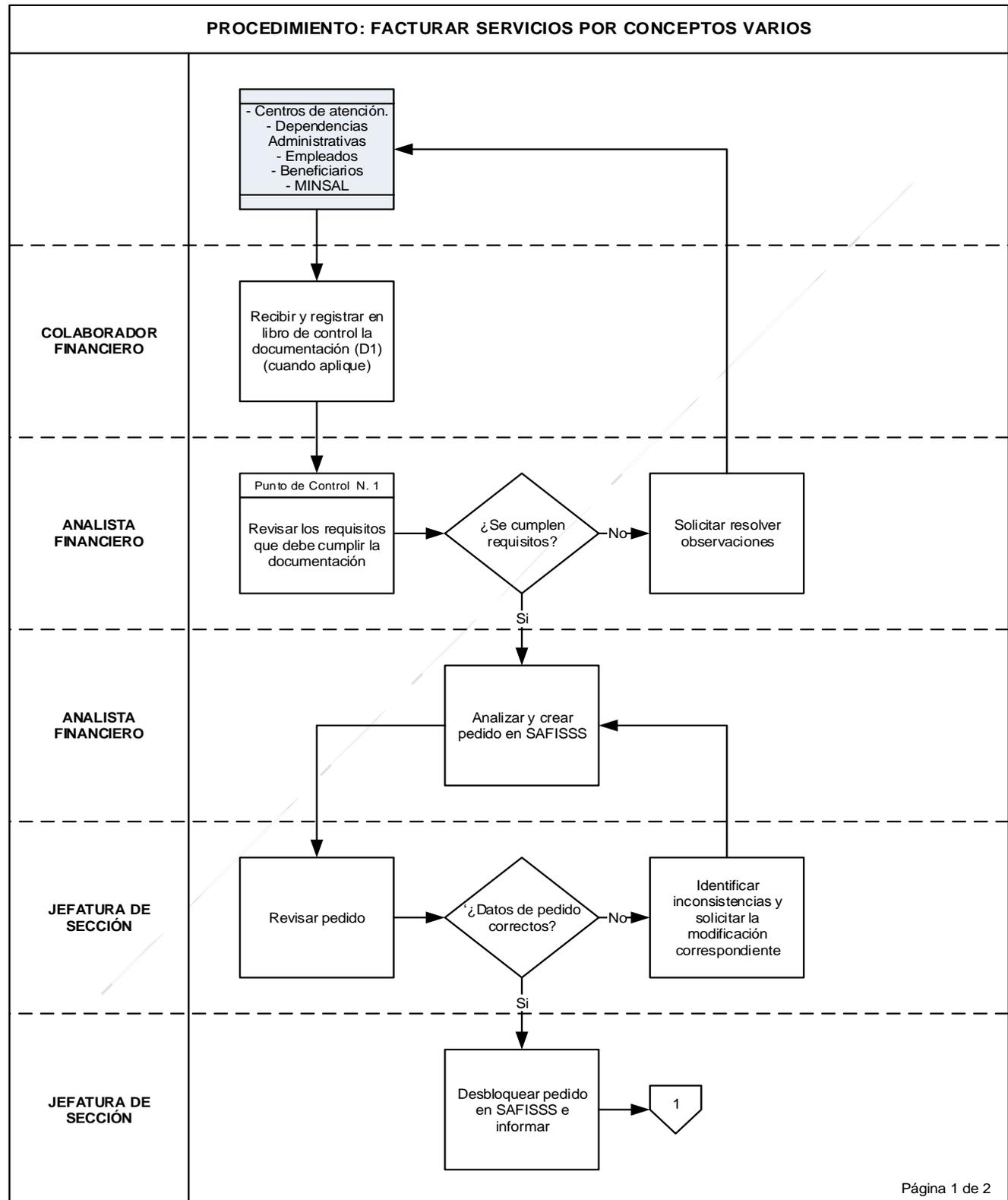
11.7.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Control de Costos recibirá de forma oportuna de las autoridades del Centro de Atención del ISSS (Director, Administrador y Registros médicos), dependencias administrativas, MINSAL y empleados, la documentación de respaldo para la facturación de servicios durante los primeros 5 días hábiles posterior al alta del paciente al que se prestaron dichos servicios para su respectivo análisis.
2. La Sección Control de Costos recibirá de forma oportuna de las autoridades del Centro de Atención del ISSS (Director y/o Administrador), los compromisos de pago por medicamentos o pruebas diagnósticas como respaldo para la facturación de servicios durante los primeros 5 días hábiles del mes inmediato posterior al que se prestaron dichos servicios.
3. Los centros de atención y dependencias administrativas, podrán facturar³ los servicios por venta de medicamentos, pruebas diagnósticas, odontología y otros.
4. Una vez sean determinados los montos de cada expediente clínico, la Jefatura de la Sección Control de Costos, debe solicitar la creación de las facturas correspondientes cuando el servicio médico haya sido autorizado.
5. Una vez establecida la facturación, la jefatura de la Sección Control de Costos, debe velar porque los expedientes sean devueltos a la mayor brevedad a la dependencia que los remitió.
6. La Sección Control de Costos recibirá en forma oportuna de la jefatura del Departamento de Inspección, un resumen sobre el caso de simulación laboral que contenga la documentación y requisitos establecidos.
7. . En los casos de simulación laboral, la Sección Control de Costos recibirá la documentación de respaldo para la facturación de servicios de las Secciones de Subsidios, Pensiones y Auxilio de Sepelio y centros de atención en un tiempo máximo de 10 días hábiles.
8. La Sección Control de Costos debe enviar el original de la resolución de imposiciones y sanciones de la simulación laboral y la respectiva factura, a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar y al Departamento de Recuperación Prejudicial para los trámites legales correspondientes.
9. La jefatura de la Sección Control de Costos debe velar que la facturación por prestación de servicios y suministros a la UPISSS y al Fondo de Protección se haga con la prontitud del caso y acorde a los procedimientos establecidos.

³ Autorizados a través de subdirección de salud para desconcentrar actividades



11.7.2 DIAGRAMA DE FLUJO

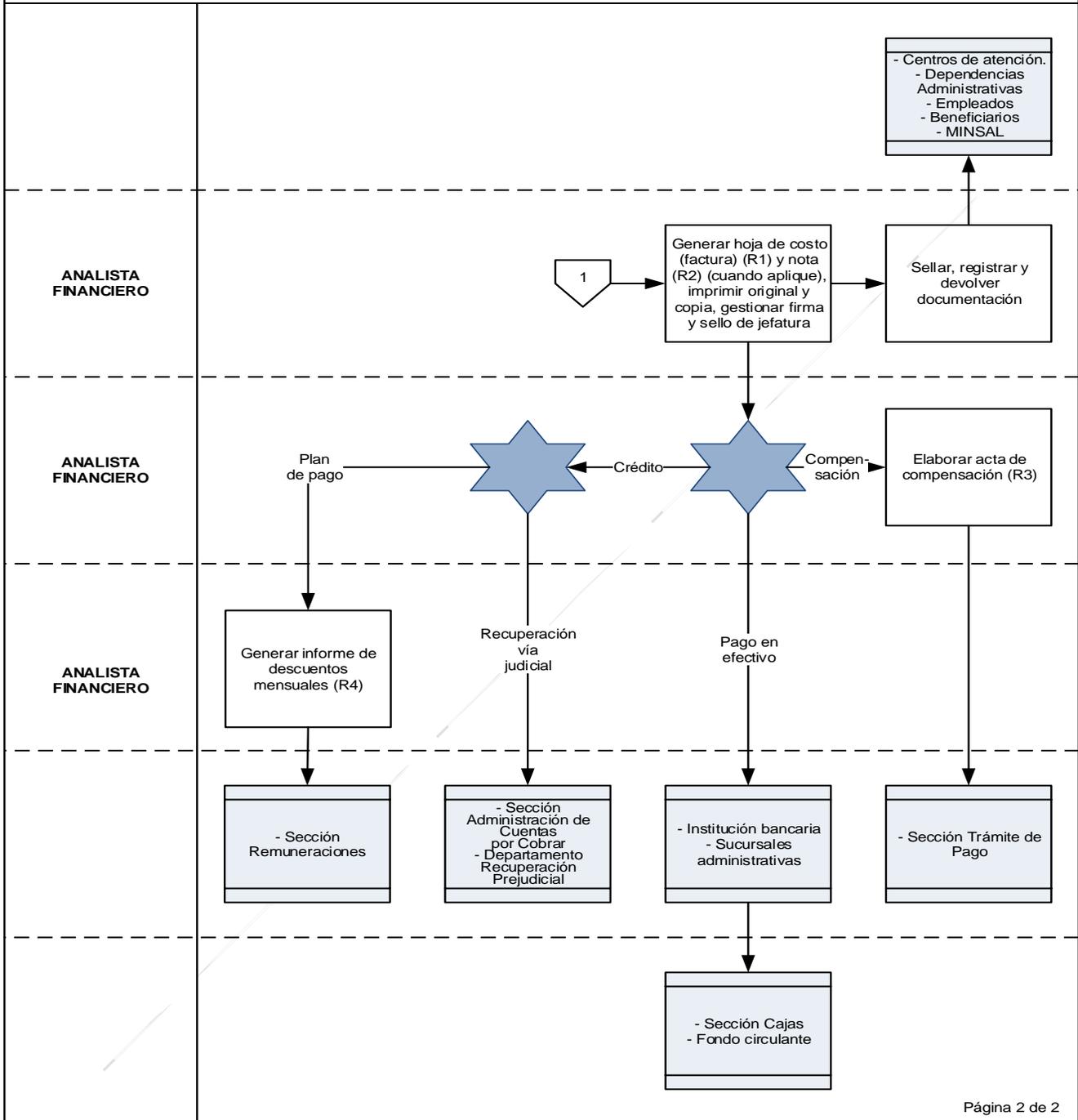




NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

PROCEDIMIENTO: FACTURAR SERVICIOS POR CONCEPTOS VARIOS





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

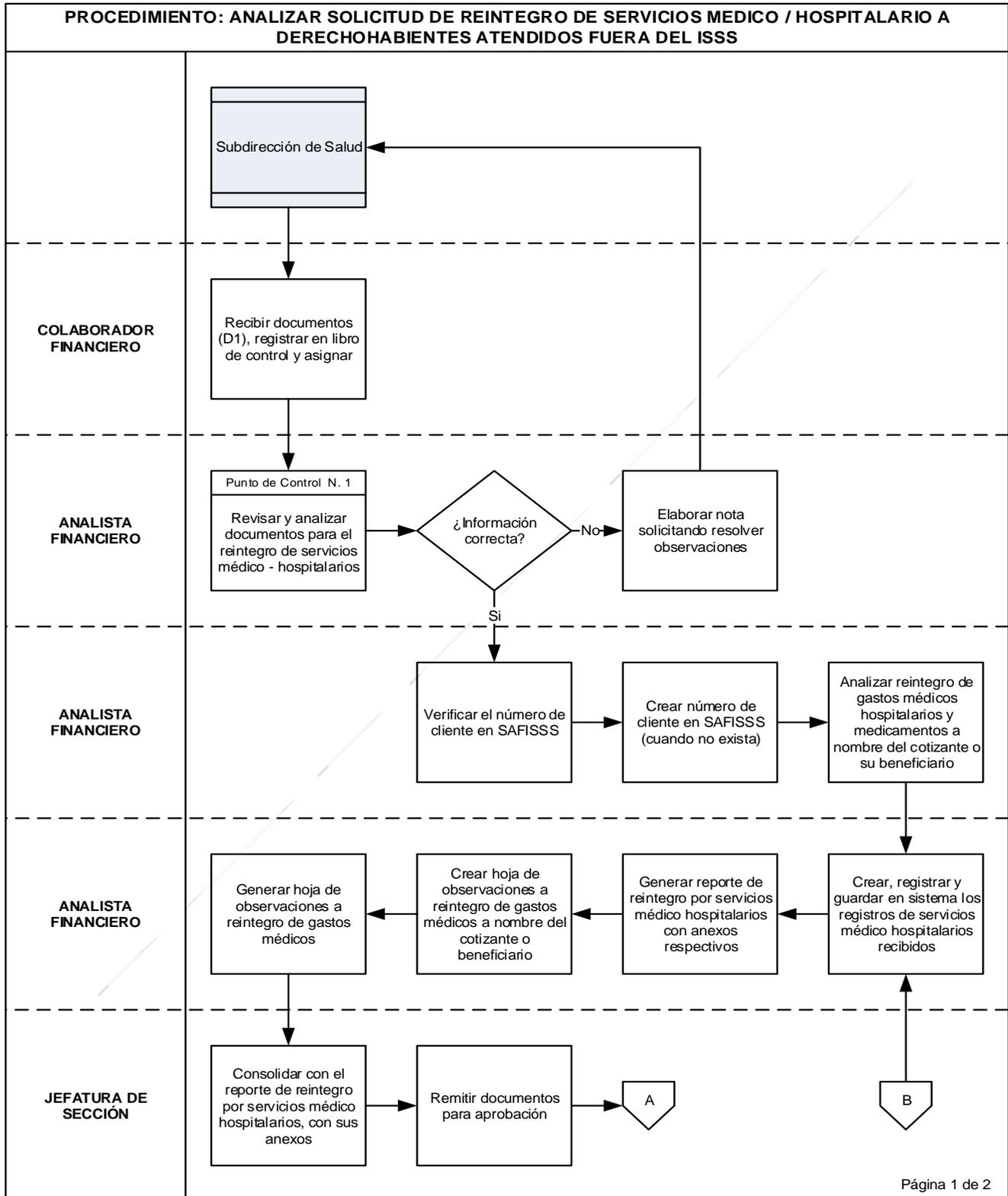
11.8 ANALIZAR SOLICITUD DE REINTEGRO DE SERVICIOS MEDICO / HOSPITALARIO A DERECHOHABIENTES ATENDIDOS FUERA DEL ISSS

11.8.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Sección Control de Costos debe recibir de las jefaturas respectivas de la Subdirección de Salud los expedientes ejecutivos de la atención del paciente tanto interna como externa para su revisión y análisis.
2. La jefatura de la Sección Control de Costos debe velar que el análisis de la documentación por solicitud de reintegro de gastos por servicios médicos, se haga con la prontitud del caso y acorde a los procedimientos establecidos.
3. Una vez establecidos los costos, la Sección Control de Costos debe velar porque el expediente con su hoja de costos institucional y los montos solicitados por el derechohabiente, sean enviados completos un período no mayor de 3 días hábiles a la dependencia de la Subdirección de Salud para el trámite respectivo.
4. La Sección Control de Costos recibirá oportunamente de Secretaría General los acuerdos aprobados y no aprobados para su respectivo control.



11.8.2 DIAGAMA DE FLUJO

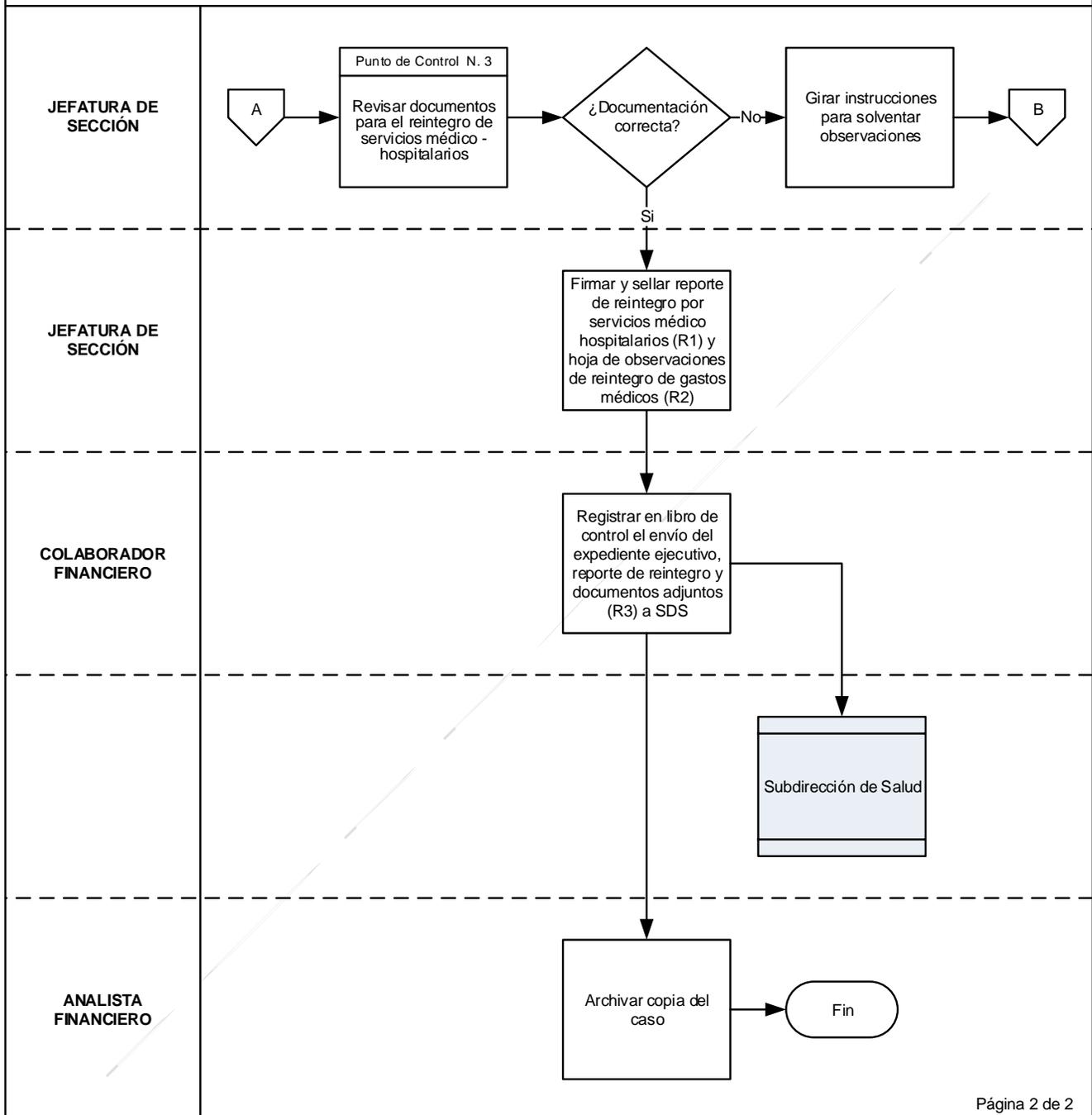




NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

PROCEDIMIENTO: ANALIZAR SOLICITUD DE REINTEGRO DE SERVICIOS MEDICO / HOSPITALARIO A DERECHOHABIENTES ATENDIDOS FUERA DEL ISSS





NOMBRE DEL PROCESO: DETERMINAR COSTOS INSTITUCIONALES COMO INSUMO PARA COBROS Y PAGOS DE SERVICIOS

DEPENDENCIA: SECCIÓN CONTROL DE COSTOS

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Acuerdo D.G. N° 2003-05-0859	Departamento Desarrollo Institucional	Unidad Financiera Institucional
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. José Raúl Solano Martínez	Licda. Renata Mercedes Vásquez de Monterroza	Lic. Carlos A. Argueta Chávez	1.0
Julio 2007	Julio 2007	Octubre 2007	

MODIFICACIÓN: Actualización de procedimientos y creación de nuevos

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. José Raúl Solano Martínez	Lic. Ricardo Trujillo Segovia	Lic. Carlos A. Argueta Chávez	2.0
Enero 2009	Mayo 2009	Agosto 2009	

MODIFICACIÓN: Se actualizó el manual con base al sistema informático SAFISS.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. José Raúl Solano Martínez	Lic. José Daniel García N.	Lic. Carlos A. Argueta Chávez	3.0
Junio 2012	Noviembre 2013	Noviembre 2013	

MODIFICACIÓN: Actualización de Normas y Procedimientos y creación de Procedimiento N° 12.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. Carmen Majano	Ing. Williams Motto Díaz/Lic. Ricardo Trujillo Segovia	Lic. Francisco Menjivar	4.0
Noviembre 2021			

MODIFICACIÓN: Cambio de Manual de Normas y Procedimientos a Manual de Procesos el cual incluye ficha del proceso, ficha de riesgos y ficha de indicadores; además de simplificarse los procedimientos y reemplaza al documento elaborado en noviembre 2013; asimismo se deja sin efecto la participación de la Sección Control de Costos en el manual de normas y procedimientos "simulación laboral-fraude".