



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE PROCESO
“REALIZAR INSPECCIONES”**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OCTUBRE 2022



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

CONTENIDO

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL	3
2. HOJA DE APROBACIÓN	3
3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4. VIGENCIA.....	4
5. ESTRUCTURA DEL PROCESO	4
6. FICHA DEL PROCESO.....	5
7. FICHA DE RIESGO DEL PROCESO.....	7
8. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO	10
9. NORMAS GENERALES DEL PROCESO	14
10. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	16
10.1 RECIBIR SOLICITUDES DE INSPECCIÓN Y ASIGNAR CASO	17
10.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	17
10.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO	19
10.2 REALIZAR INSPECCIONES SOLICITADAS O POR DENUNCIAS	20
10.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	20
10.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO	22
10.3 ELABORAR O VERIFICAR PLANILLAS NO ENTERADAS	24
10.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	24
10.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO	25
10.4 REALIZAR INSPECCIÓN DE INSCRIPCIÓN DE PATRONOS Y TRABAJADORES POR CAMPAÑA O DERIVADAS DE OTRAS INSPECCIONES	26
10.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	26
10.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO	27



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.5 ADMINISTRAR ARCHIVO PATRONAL	28
10.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	28
10.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO	30
11. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	31



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN



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

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Raúl Calderón	Jefe de Departamento	Departamento de Inspección
Renson Martínez	Jefe de Sección	2da Sección Inspección patronal
Sandra Maribel Perez	Jefa de Sección	Sección inspecciones especializadas
[Redacted]	[Redacted]	2da Sección Inspección patronal
[Redacted]	[Redacted]	2da Sección Inspección patronal
[Redacted]	[Redacted]	Departamento de Inspección
[Redacted]	[Redacted]	Sección Inspección Patronal
[Redacted]	[Redacted]	Sección Inspección Patronal
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
[Redacted]	[Redacted]	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.

2. HOJA DE APROBACIÓN

 <i>Renata de Vásquez</i>	 <i>Nuria Z. Hernandez</i>	 <i>Claudia M. Campos</i>	 <i>Rosa Alba Q. de García</i>
Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Nuria Z. Hernandez Jefa División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos	Licda. Claudia M. Campos Subdirectora Administrativa	Licda. Rosa Alba Q. de García Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó		Autorizó	Oficializó



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

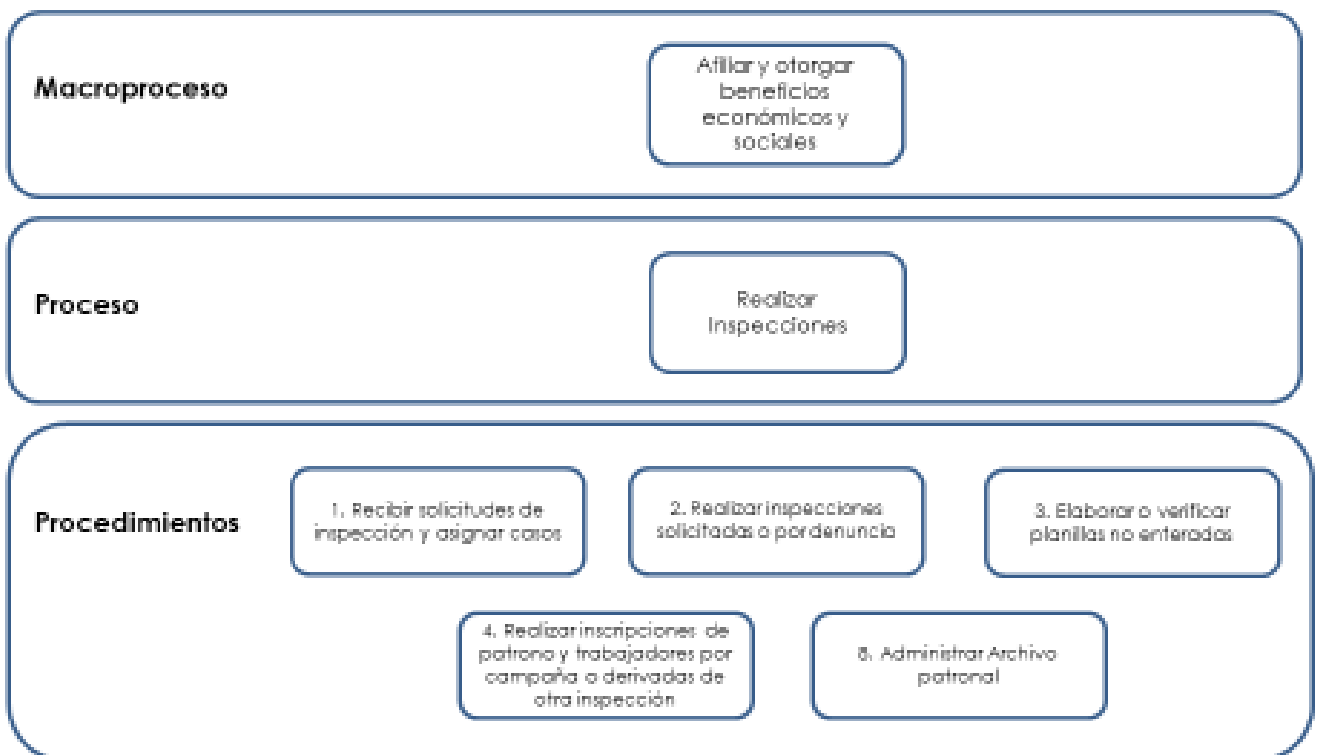
Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL Y REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES**
- **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS OCTUBRE 2022**

4. VIGENCIA

El presente Manual de Procesos de “Realizar Inspecciones” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

5. ESTRUCTURA DEL PROCESO





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

6. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Realizar Inspecciones
Objetivo	Verificar el cumplimiento de la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos mediante inspecciones que garanticen un servicio eficiente, eficaz y de alta calidad en las actividades relativas al aseguramiento y establecimiento de los derechos
Alcance	Comprende desde la recepción de una denuncia o solicitud de inspección hasta la elaboración y remisión de informe final a los usuarios que intervienen
Dueño / Propietario	Jefe Departamento de Inspección

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador - Beneficiario - Patrono o su representante, representante legal o apoderado - Dependencias del ISSS 	<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia - Solicitud de Inspección 	Realizar solicitudes de inspección y asignar casos	Orden de inspección	Jefes de Sección
- Jefe de Sección	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de inspección asignada - Información de sistemas - Expediente Patronal 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar inspecciones solicitadas o por denuncia Elaborar o verificar planillas no enteradas Realizar inspección de inscripción de patronos y trabajadores por campaña o derivadas de otra inspección 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación realizada - Planillas no enteradas - Informe de observaciones preliminares - Informe final - Documentos de prueba 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de sección - Secretaria de Sección - Patrono - Denunciante - Dependencias solicitantes
<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de Sección - Inspector - Dependencia del ISSS 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de observaciones preliminares - Informe final - Documentos de prueba Solicitud de prestamos 	Administrar archivo patronal	<ul style="list-style-type: none"> - Informes archivados - Nuevo expediente patronal - Expediente patronal prestado - Registros actualizados/ Falso 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Departamento - Dependencias de ISSS

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	Procedimiento 1 Recibir solicitudes de inspección y asignar caso N. 6 Sistemas para verificar si procede tomar denuncia
	Procedimiento 2 Realizar inspecciones solicitadas o por denuncia N. 2 Solicitar documentos que comprueben la relación laboral
	Procedimiento 3 Elaborar o verificar planillas no enteradas N. 1 Verificar si existen omisión de cotizaciones
	Procedimiento 4 Realizar inspección de inscripción de patronos y trabajadores por campaña o derivadas de otras inspecciones NG. 5 Solicitar documentos que comprueben la relación laboral o actividad económica
	Procedimiento 2 Administrar archivo patronal N. 1 Verificar folios y registrar préstamo de expediente



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

CONTROL DEL PROCESO

Documentos	Procedimiento 1 Recibir solicitudes de inspección y asignar caso D. 1 Solicitud de inspección y sus anexos
	Procedimiento 2 Realizar inspecciones solicitadas o por denuncia D. 1 Orden de inspección y sus anexos D. 2 Expediente patronal D. 3 Documentos probatorios D. 4 Nuevas Pruebas o argumentos de defensa
	Procedimiento 3 Elaborar o verificar planillas no enteradas D. 1 Documentos de prueba D. 2 Planillas de Cotizaciones
	Procedimiento 4 Realizar inspección de inscripción de patronos y trabajadores por campaña o derivadas de otras inspecciones D. 1 Solicitud de inspección y sus anexos D. 2 Expediente Patronal D. 3 Comprobante de inscripción patronal
	Procedimiento 5 Administrar archivo patronal D. 1 Expediente Patronal D. 2 Informe final

CONTROL DEL PROCESO

Registros	Procedimiento 1 Recibir solicitudes de inspección y asignar caso R. 1 Orden de inspección
	Procedimiento 2 Realizar inspecciones solicitadas o por denuncia R. 1 Informe final R. 2 Acta de entrevista R. 3 Acta de vencimiento de plazo
	Procedimiento 3 Elaborar o verificar planillas no enteradas R. 1 Informe final R. 2 Acta de vencimiento de plazo R. 3 Planillas Base
	Procedimiento 5 Administrar archivo patronal R. 1 Falso R. 2 Control de préstamo interno/externo de expedientes patronales

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono.	Jefe de Departamento de Inspección y Jefes de Sección

Personas

Jefe de Departamento de Inspección
Jefes de Sección
Inspectores
Secretaria



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

7. FICHA DE RIESGO DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. RF – A – 011	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Realizar Inspecciones para determinar prestaciones de salud y económicas		
Objetivo	Verificar el cumplimiento de la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos mediante inspecciones realizadas de manera eficiente y eficaz, que garanticen la legalidad del servicio que recibe el asegurado y sus beneficiarios.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> Control de calidad de los informes de inspección deficiente Falta de compromiso del inspector Inducción deficiente a los nuevos inspectores Información incompleta o no veraz Procedimientos no apegados al Manual de Procesos Errónea interpretación y aplicación de las leyes como sustento legal ante un caso Falta de evidencia suficiente y competente en información obtenida por el inspector Uso inadecuado de los formularios de notificaciones y actas de inspección 	<p>Realizar inspecciones y elaborar informes con omisiones y errores.</p>	<p>El riesgo de realizar inspecciones y elaborar informes con omisiones y errores en los procedimientos se debe a las causas identificadas, que conllevan al deficiente soporte legal del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prolongación de los tiempos de respuesta Atraso en el goce de prestaciones a asegurados y/o beneficiarios Otorgar prestaciones sin derechos Demandas judiciales Litigios judiciales con consecuencias desfavorables para el Instituto
<ul style="list-style-type: none"> Excesiva demanda de solicitudes de inspecciones Falta de planificación del trabajo de inspección Falta de compromiso del inspector Supervisión y control deficiente de los casos asignados 	<p>No ejecutar las inspecciones en el tiempo establecido</p>	<p>El riesgo de no ejecutar las inspecciones en el tiempo establecido se debe a las causas identificadas, que conllevan al incumplimiento de los plazos legales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prolongación de los tiempos de respuesta a los usuarios Sanciones por incumplimiento de los plazos de Ley Retraso en el goce de prestaciones a asegurados y/o beneficiarios Observaciones de auditoría Demandas judiciales
<ul style="list-style-type: none"> Delimitación de actividades de las personas encargadas del archivo Uso inadecuado del formulario para préstamos de expediente (FALSO) 	<p>Extravío de expedientes patronales, informes de inspección o anexos</p>	<p>De acuerdo a las causas identificadas se puede tener el riesgo de extravío parcial o total de los expedientes patronales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de pruebas documentales para dar respuestas a cualquier tipo de trámite administrativo y judicial Inexistencias antecedentes del patrono No se tiene información para dar respuesta ante cualquier solicitud Ser objeto de sanciones por entes fiscalizadores o autoridades superiores



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

- Falta de capacitación en técnicas de archivo y resguardo documentos
- Falta de compromiso del personal
- Probable ocurrencia de siniestros ((incendios, terremotos, inundaciones, entre otros)
- Deficiencia en controles de recepción de documentos

- Litigios judiciales con consecuencias desfavorables para el instituto

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
			Bajo	Medio	Alto			
Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	Baja	1	2	3	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
		Medio	2	4	6			
		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
Realizar inspecciones e informes con omisiones y errores	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
No ejecutar las inspecciones en el tiempo establecido	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Extravío de expedientes patronales, informes de inspección o anexos	1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar

ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Realizar inspecciones e informes con omisiones y errores	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los inspectores en lo relacionado a leyes pertinentes, valoración de pruebas y uso de paquetes informáticos. • Verificación de aplicación de procedimientos contenidos en el MP para elaboración de informes • Supervisión de las actividades inspectivas • Implementar un método de control de calidad antes de la finalización de la inspección. • Plan inducción para los nuevos inspectores 	Fecha de oficialización del Manual de Proceso	Uno (1) año calendario
No ejecutar las inspecciones en el tiempo establecido	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un control de seguimiento de casos asignados a los inspectores 	Fecha de oficialización del Manual de Proceso	Uno (1) año calendario



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

	<ul style="list-style-type: none">• Implementar a los inspectores una ficha de planificación del desarrollo de cada uno de los caso asignados• Solicitar personal (motoristas) para cubrir la demanda de salidas de inspectores		
Perdida de expedientes patronales, informes de inspección o anexos	<ul style="list-style-type: none">• Implementación de registro físico de salidas de expediente (falso)• Supervisión periódica de los controles del archivo actualizados• Capacitación sobre manejo de documentación y archivo• Digitalización de expedientes	Fecha de oficialización del Manual de Proceso	Uno (1) año calendario
Observaciones	Las fechas de inicio y terminación de las acciones de contingencia fueron propuestas por el personal que participó en la elaboración e identificación de los riesgos; sin embargo su puesta en marcha dependerá de las autoridades competentes (Dirección General y Subdirección Administrativa)		



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

8. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO		CÓD: FI - A - 009
Proceso:	REALIZAR INSPECCIONES	
Clasificación:	Responsable del proceso:	
Soporte	Jefe de Departamento de Afiliación e Inspección	
Fecha de elaboración:	Versión:	
17/09/2020	1.0	

PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	I. PROMEDIO DE TIEMPO DE ATENCION A DENUNCIANTE
Objetivo:	Medir el tiempo promedio de atención al usuario denunciante, desde que se le comienza a atender hasta que se le despacha, proporcionándole la información necesaria para verificar la procedencia de la denuncia e inclusive entrevistándolo.
Responsable:	Jefe de Departamento de Inspección.
Reportado a:	Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Minutos	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria de tiempos invertidos por los usuarios para realizar las denuncias en el mes}}{\text{Número de usuarios observados en el mes}}$	
Representación gráfica: (Si aplica)	
Gráfico de líneas o de barras	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Diaria	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de Orden de Inspección por Denuncia	Hoja de cálculo de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Encargada de Atención al Usuario	Coordinador del Departamento de Inspección

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 30 minutos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 30 minutos hasta 40 minutos	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 40 minutos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	2. PROMEDIO DE TIEMPO EN ENTREVISTA A PATRONO, ASEGURADO O TESTIGO.
Objetivo:	Medir el tiempo promedio que el patrono, asegurado o testigo invierte cuando el inspector lo cita a su oficina para entrevistarlo con el fin de obtener la información necesaria, verificarla entre sí y determinar su veracidad; de tal forma de contribuir a realizar acciones de mejora para el acortamiento de dichos tiempos conforme a las metas establecidas en la Sección.
Responsable:	Jefe de Departamento de Inspección
Reportado a:	Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Minutos	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria de tiempos invertidos por patronos, asegurados o testigos al ser entrevistados por el inspector en el mes}}{\text{Número de patronos, asegurados o testigos observados en el mes}}$	
Representación gráfica: (Si aplica)	
Gráfico de líneas o de barras	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Diaria	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Registro de Atención al Usuario	Hoja de cálculo de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Inspector	Coordinador del Departamento de Inspección

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 45 minutos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 45 minutos hasta 60 minutos	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 60 minutos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	3. PORCENTAJE DE INFORMES CON ERRORES
Objetivo:	Medir el porcentaje de informes que se entregan con errores en la producción mensual, para establecer un plan efectivo que permita eliminar todos los yerros de forma y fondo, empleando acciones para mejorar la calidad de dichos informes.
Responsable:	Jefe de Departamento de Inspección
Reportado a:	Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Informes de inspección con errores	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Total de informes devueltos con errores en el mes}}{\text{Total de informes recibidos en el mes}} \times 100$	
Representación gráfica: (Si aplica)	
Gráfico de líneas o de barras	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de Control de Casos Asignados	Hoja de cálculo de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Jefe de Sección	Coordinador del Departamento de Inspección

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 10% de informes con errores	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 10% hasta 20% de informes con errores	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 20% de informes con errores	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	4. PROMEDIO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE INSPECCIONES
Objetivo	Medir la duración de los tiempos de respuesta de los procesos inspectivos, ante las solicitudes de los patronos y derechohabientes u otras dependencias del ISSS.
Responsable:	Jefe de Departamento de Inspección
Reportado a:	Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Días hábiles	Calidad
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Sumatoria de días hábiles invertidos en los procesos inspectivos realizados en el trimestre}}{\text{Número de procesos inspectivos realizados en el trimestre}}$	
Representación gráfica: (Si aplica)	
Gráfico de líneas o de barras	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Trimestral	Anual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Hoja de Control de Asignación de Casos/Informe de Producción	Hoja de cálculo de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Jefe de Sección	Coordinador del Departamento de Inspección

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: Hasta 60 días hábiles	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Más de 60 hasta 100 días hábiles	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: Más de 100 días hábiles	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

9. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. La inspección de acuerdo a su origen puede ser:
 - A solicitud de autoridad o parte interesada
 - De oficio
 - Por denuncia de particulares

2. Cuando se realice inspección a un patrono, con relación a determinados trabajadores en un período de tiempo definido, éstos deben ser excluidos de inspecciones posteriores que modifiquen el anterior resultado de la inspección, excepto cuando dicha modificación beneficie a los trabajadores.

3. El inspector de acuerdo al caso asignado puede efectuar:
 - Inspección programada o de oficio.
 - Inspección especial.

Las inspecciones programadas o de oficio son todas aquellas que el proceso realizado o las etapas que conlleva la investigación son reguladas o descritas por este manual; las inspecciones especiales serán todas aquellas con requerimientos específicos que no se realicen siguiendo las etapas comunes que regula este manual.

4. El inspector debe realizar la investigación pertinente según el tipo de inspección y debe tomar entrevistas de forma escrita al patrono, trabajadores, testigos y otros.

5. El inspector tiene la facultad de requerir a los patronos y los trabajadores, sus representantes o sus apoderados, la información pertinente de forma verbal o escrita; quienes están obligados a proporcionarla y a facilitar la práctica de todas las diligencias e investigaciones necesarias.

6. El inspector debe identificarse ante los trabajadores y empleadores de los lugares a los que asista a realizar una inspección, con la presentación de su carné de empleado y con el Aviso de práctica de inspección, haciéndole saber la obligatoriedad de cooperar en base al artículo 22 del Reglamento para la Afiliación, Inspección y Estadística del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

7. El inspector debe mantener estricta confidencialidad sobre cualquier inspección que realice y de las que tuviere conocimiento, respecto al cumplimiento de la Ley del Seguro Social, sus Reglamentos y Normas que directa o indirectamente se relacionen con el Régimen del Seguro Social.

8. El inspector cuando realice visitas de campo debe presentar al inicio de la jornada el informe detallado de las actividades planificadas para el día (Bitácora) a la jefatura inmediata superior correspondiente.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

9. El inspector debe abstenerse de:
 - Practicar inspección en centros de trabajo donde tuvieren interés directo o indirecto o parentesco con el empleador o su representante o con el representante de los trabajadores o con el trabajador afectado.
 - Dedicarse a actividades distintas a su función dentro de la jornada de trabajo.
 - Solicitar al empleador o recibir de él, cualquier tipo de prebendas o dádivas.
10. Cuando el patrono, sus representantes o trabajador, entre otros se negaren a firmar las declaraciones, actas, notificaciones y resoluciones; debe dejar constancia de ello en el documento respectivo, lo cual no invalidará los documentos antes descritos. Cumpliendo con las reglas para realizar las notificaciones contenidas en el capítulo IV de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
11. Todas las entradas y salidas de Orden de Inspección, informes, boletines, y cualquier documento relacionado con el proceso, debe ser registrado y controlado por la secretaria de la sección correspondiente.
12. El inspector debe elaborar el informe de las observaciones preliminares de la inspección a los interesados cuando determine incumplimientos a la normativa, caso contrario debe elaborar informe final, el inspector contará con un plazo máximo de 10 días para la elaboración.
13. El informe de observaciones preliminares debe contener una descripción de las actuaciones, relacionando los hechos verificados y las actas levantadas en el proceso, de acuerdo a lo establecido en el Art. 151 de LPA y la Ley del Seguro Social, sus Reglamentos y demás normas relacionadas, detallando de cuantos folios consta éste, enunciando cada uno de sus anexos, los cuales formarán parte del mismo informe de inspección.
14. El informe final debe contener relación detallada de los hechos, valoración de las pruebas de cargo y descargo y los argumentos jurídicos en los que se fundamenta la decisión de acuerdo a lo establecido en el Art. 154 de LPA, detallando de cuantos folios consta éste, enunciando cada uno de sus anexos, los cuales formarán parte del mismo informe.
15. El inspector debe notificar el informe de las observaciones preliminares de la Inspección a los interesados, otorgándole ocho días hábiles de plazo prorrogables hasta veinte días máximos para que el patrono ejerza su derecho de defensa y presente pruebas al respecto de conformidad a artículos 107 y 153 de LPA.
16. Si durante el plazo de derecho de defensa el patrono presenta nuevas pruebas, el inspector debe valorarlas, analizarlas y plasmar el resultado en el informe final, caso contrario debe elaborar Acta de Vencimiento de Plazo indicando que no presentó ninguna prueba y elaborar el informe final y notificarlo.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

17. El informe final cuando hayan sido revisado y firmado por las Jefaturas de Sección Inspección correspondientes, deben ser notificados y enviar posterior al vencimiento del plazo de los recursos o posterior a la resolución de los mismos de acuerdo al Art. 30 de LPA mediante Boletín de Remisión o libro de control de la manera siguiente:

- El informe original, al archivo patronal del Departamento de Inspección o a la Sucursal Administrativa correspondiente.
- Copia (física) del informe final a las áreas solicitantes.
- Las copias (digitales) de Informes con cotizaciones establecidas en mora, a las Secciones Administración de Cuentas por Cobrar, Departamento Recuperación Prejudicial y Sección Aseguramiento.

18. La secretaria de sección debe descargar del control de carga de trabajo los casos y registrar la fecha de remisión de los informes finales de las inspecciones escaneados y en fotocopia a las dependencias solicitantes e involucradas y al archivo patronal. Además, debe numerar, fechar correlativamente, archivar los Boletines de Remisión firmados y enviar al archivo patronal una copia digital del Boletín de Remisión.

19. Cuando los interesados no estén conformes con el informe final podrán interponer recursos de reconsideración, los cuales serán resueltos por la jefatura de sección correspondiente o recurso de apelación que será resuelto por el Jefe de Departamento de Inspección.

10. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 10.1 Recibir solicitudes de inspección y asignar caso
- 10.2 Realizar inspecciones solicitadas o por denuncia
- 10.3 Elaborar o verificar planillas no enteradas
- 10.4 Realizar inspección de inscripción de patronos y trabajadores por campaña o derivadas de otra inspección
- 10.5 Administrar archivo patronal



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.1 RECIBIR SOLICITUDES DE INSPECCIÓN Y ASIGNAR CASO

10.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La solicitud de inspección debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Nombres y generales del interesado, número de documento de identificación, números de contacto (mínimo 2), correo electrónico y domicilio actual del solicitante o interesado.
- Nombre, razón social o denominación del patrono.
- Número patronal en caso de estar inscrito como tal ante el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- Domicilio del patrono y/o centro de trabajo, lugar o medio técnico, sea eléctrico, magnético u otra señalada para notificaciones (debe indicar donde tienen personal destacado).
- Relato de los hechos que, en la medida de lo posible, establezcan el tiempo y la forma en que sucedieron, así como de todo lo que se considere pertinente para el desarrollo efectivo de la inspección.
- Lugar para recibir notificaciones.
- Nombre y firma del solicitante, en caso de no poder firmar, estampar huella dactilar y en lo posible con firma a ruego, lugar y fecha.
- En el caso de denuncias debe anexarse acta de declaración individual y alguna prueba de la relación laboral.

Esta solicitud puede recibirse de forma digital o física y una vez cumplidos los requisitos anteriores se admitirá la solicitud y se le dará el trámite correspondiente.

2. Las inspecciones se deben asignar a los inspectores de forma escrita previo auto u orden de inspección autorizada por el Jefe de Sucursal Administrativa, Jefe de Departamento o de Sección de Inspección, según el caso, lo cual debe ser cargado al sistema de control por las secretarías de cada jefatura.
3. El jefe de sección o jefe de sucursal administrativa debe llevar un control de asignación y seguimiento de casos en donde debe registrar el nombre del inspector, la fecha de asignación, las generales de cada caso y fecha de prescripción; el inspector debe registrar en este control todas las actividades, el nivel de avance y al finalizarlo colocar la fecha. El jefe de sección debe dar seguimiento y verificar los motivos de todos aquellos casos que se encuentre retrasados o fuera de los plazos establecidos en esta normativa.
4. Cuando el Departamento de Inspección inicie el proceso administrativo en los casos de denuncias o a petición de los interesados, se debe aplicar lo establecido en los artículos del 75 al 90 de la LPA.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

5. El colaborador o encargado de atención a patronos debe registrar en control diario de usuarios y tiempos de atención: el Número patronal o número de afiliación, tipo de trámite y la hora de recepción el trámite, en el caso de que la denuncia proceda un inspector debe realizar entrevista y tomar declaraciones.

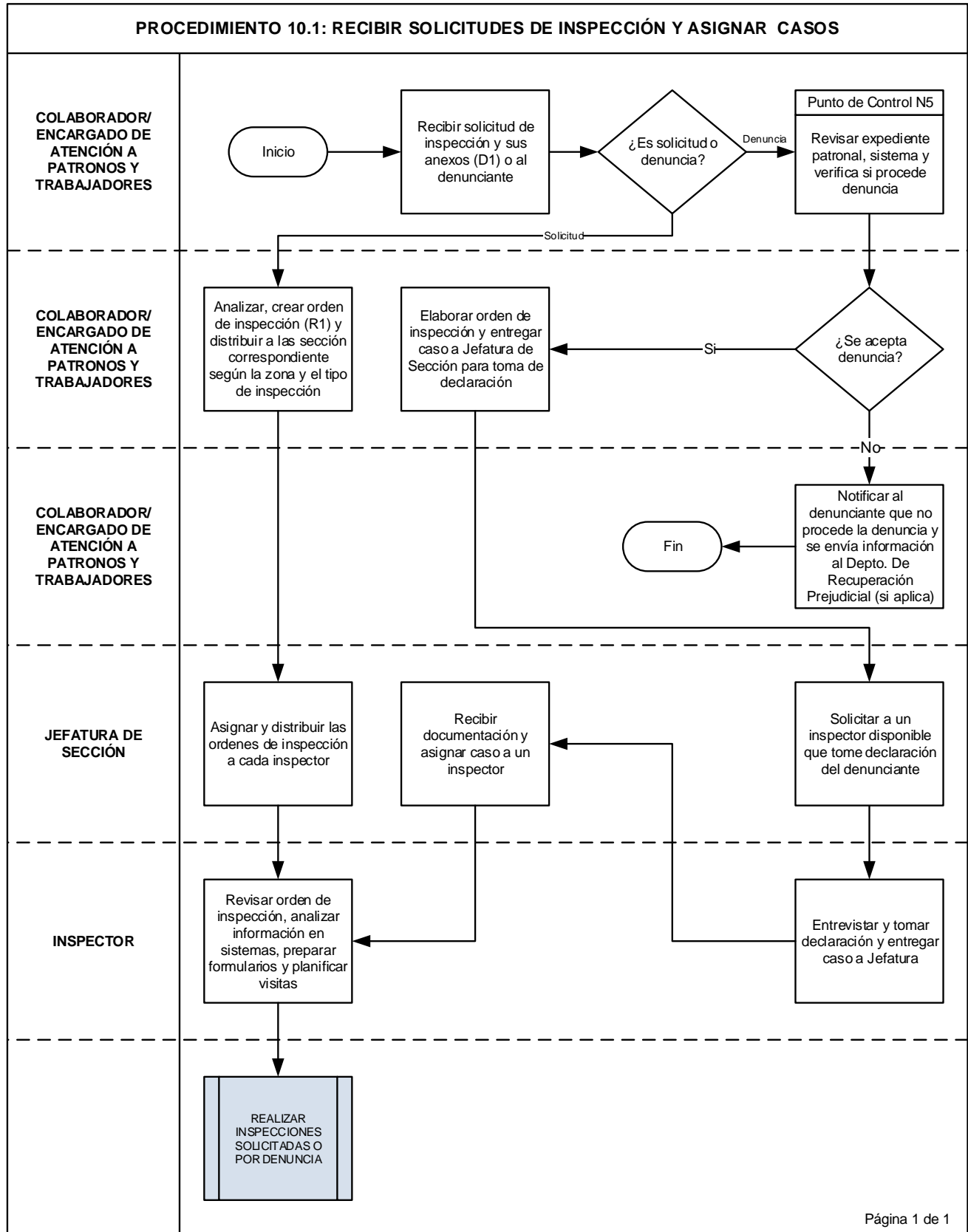
6. Cuando se reciba una denuncia el colaborador o encargado de atención a patronos y trabajadores debe revisar sistemas para verificar si procede tomar la denuncia. En caso que no proceda por haberse verificado que el trabajador se encuentra debidamente inscrito y no obstante el patrono se encuentra en mora, debe notificar al denunciante las razones por las que no procede y remitir la información al Departamento de Recuperación Prejudicial.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.2 REALIZAR INSPECCIONES SOLICITADAS O POR DENUNCIAS

10.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Por su naturaleza los tipos de inspección pueden ser: relación laboral, reanudación de labores, pasividad, verificación de planillas, simulación de relación laboral, verificación de fecha de sujeción, inspecciones generales, por riesgos profesionales e inscripción patronal a cualquier régimen de salud derivada de estas.
2. El inspector al realizar la inspección debe solicitar la presentación de contratos individuales de trabajo, contratos colectivos de trabajo, planillas de cotizaciones previsionales, planillas o recibos de pago de salarios, controles de asistencia de los trabajadores, constancias de trabajo y otros documentos vinculados con la relación laboral o que conduzcan al establecimiento de la misma, como declaraciones de impuestos y otros que considere pertinentes de acuerdo al tipo de inspección; así como obtener copia o extractos de los mismos.
3. Para establecer las circunstancias del accidente y dependencia económica el inspector debe entrevistar testigos del accidente y de la convivencia, visitando el domicilio de los solicitantes y beneficiados.
4. El inspector tendrá un plazo máximo de 30 días hábiles para la etapa de investigación (recolectar la información realizar visitas o diligencias necesarias), este plazo podrá ser prorrogables por el jefe inmediato superior siempre y cuando el inspector justifique la necesidad. Posterior a este plazo debe elaborar y notificar el informe correspondiente de acuerdo a los resultados (informe de observaciones preliminares o informe final).
5. De acuerdo a la naturaleza de la inspección el informe final, el inspector debe establecer con claridad, la fecha de sujeción, pasividad y reanudación de labores, los periodos en los cuales determinó la inexistencia de la relación laboral, determinar la validez de la inscripción de patrono y trabajadores, determinar el riesgo del accidente, dependencia económica y las cotizaciones dejadas de percibir.
6. Cuando como resultado de la inspección se compruebe que difiere la fecha de inicio de actividades laborales, o de la inexistencia; el Departamento de Inspección debe remitir informe final digital y solicitar a la sección Aseguramiento la actualización del estatus en el sistema.
7. El inspector debe establecer pasividad con base a la última planilla presentada por el empleador, una vez haya agotado todos los recursos (visitas al centro de trabajo, entrevistas al patrono y ex empleados, documentos, entre otros) para establecer la pasividad y no haber logrado obtener información.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

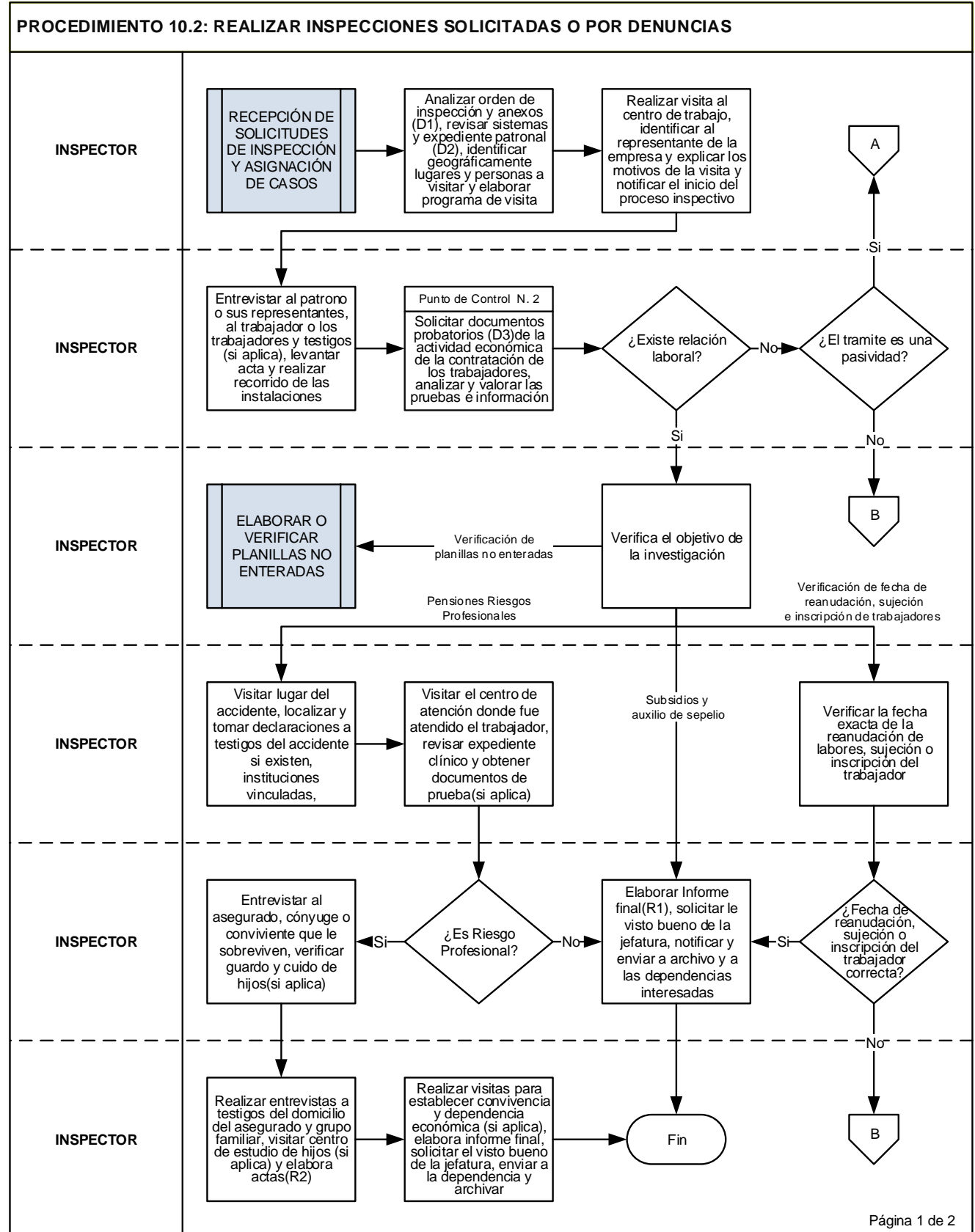
DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

8. El informe final relacionado a la determinación de riesgos profesionales debe plasmarse todo lo investigado y se notificará al patrono la totalidad de la investigación, únicamente cuando existan causa que lo afecten.

9. En los casos que el inspector determine simulación laboral (fraude), el Jefe de Sección debe remitir el informe final por medio digital a través de la Secretaria de la Sección, a Subdirección de Salud y Jefes de Sección de: Aseguramiento, Control de Ingresos, Control de Costos, Cuentas por Cobrar, Subsidios, Acreditación de Derechos, Pensiones y Auxilio de Sepelio y Áreas de Cotizaciones.



10.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO

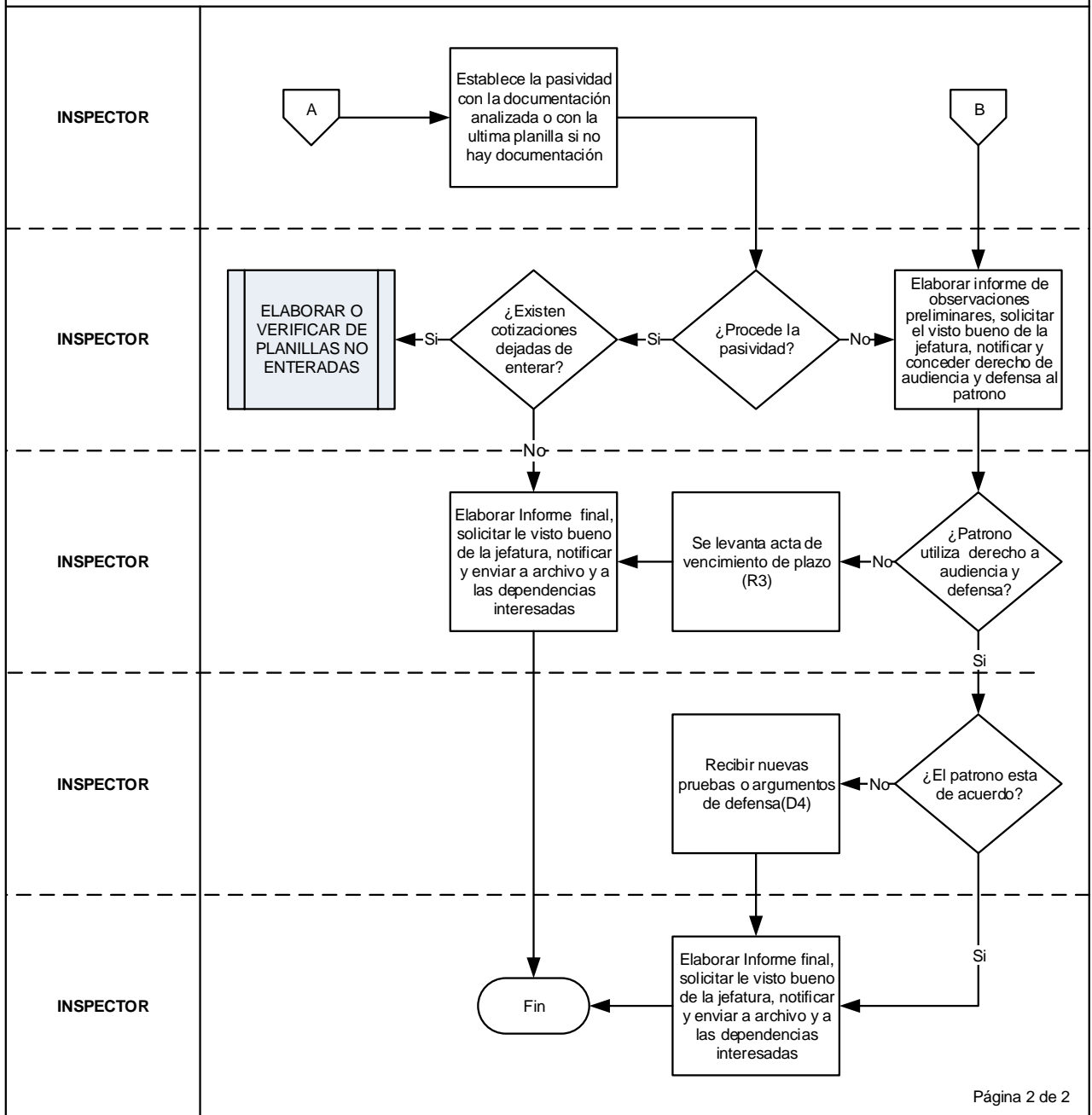




NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

PROCEDIMIENTO 10.2: REALIZAR INSPECCIONES SOLICITADAS O POR DENUNCIAS





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

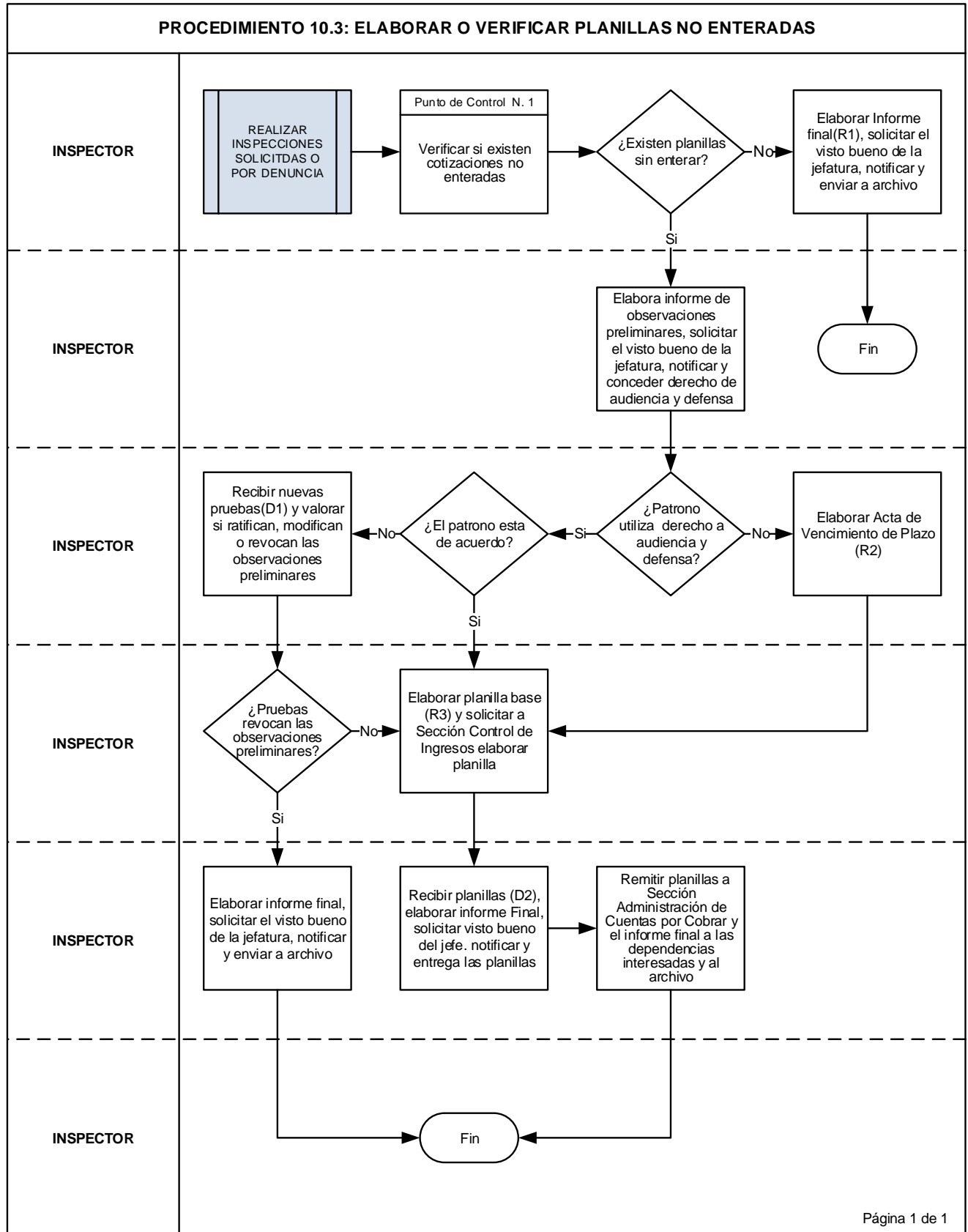
10.3 ELABORAR O VERIFICAR PLANILLAS NO ENTERADAS

10.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Cuando el Inspector determine que hay inconsistencias en las inscripciones y/o cotizaciones de los empleados debe elaborar y notificar el informe de observaciones preliminares, concediéndole el plazo de 8 días hábiles para que el patrono ejerza su derecho de audiencia y defensa en donde podrá alegar y presentar las pruebas que considere pertinente en contra de las observaciones encontradas.
2. Una vez agotado el periodo de presentación de pruebas y el Inspector ratifique o modifique las observaciones preliminares y tenga que establecer cotizaciones en mora, debe elaborar la planilla base, enviarla a la Sección Control de Ingresos para que elaboren la planilla de cotizaciones y posteriormente elaborar y notificar el informe final al patrono entregando como anexo las planillas de cotizaciones.
3. Cuando el Inspector revoque las observaciones preliminares debe elaborar y notificar el informe final al patrono para darle a conocer dicha decisión.
4. Cuando el interesado no se presente o haciendo uso de su derecho de audiencia y defensa acepta las observaciones preliminares el inspector debe elaborar acta haciendo constar tal circunstancia y continuar con la elaboración de las planillas en mora y elaborar y notificar el informe final al patrono
5. El Departamento de Inspección a través de sus secciones, debe remitir a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar (UFI) las copias de las planillas notificadas; y remitir al Departamento de Recuperación Prejudicial el informe final en digital.



10.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.4 REALIZAR INSPECCIÓN DE INSCRIPCIÓN DE PATRONOS Y TRABAJADORES POR CAMPAÑA O DERIVADAS DE OTRAS INSPECCIONES

10.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

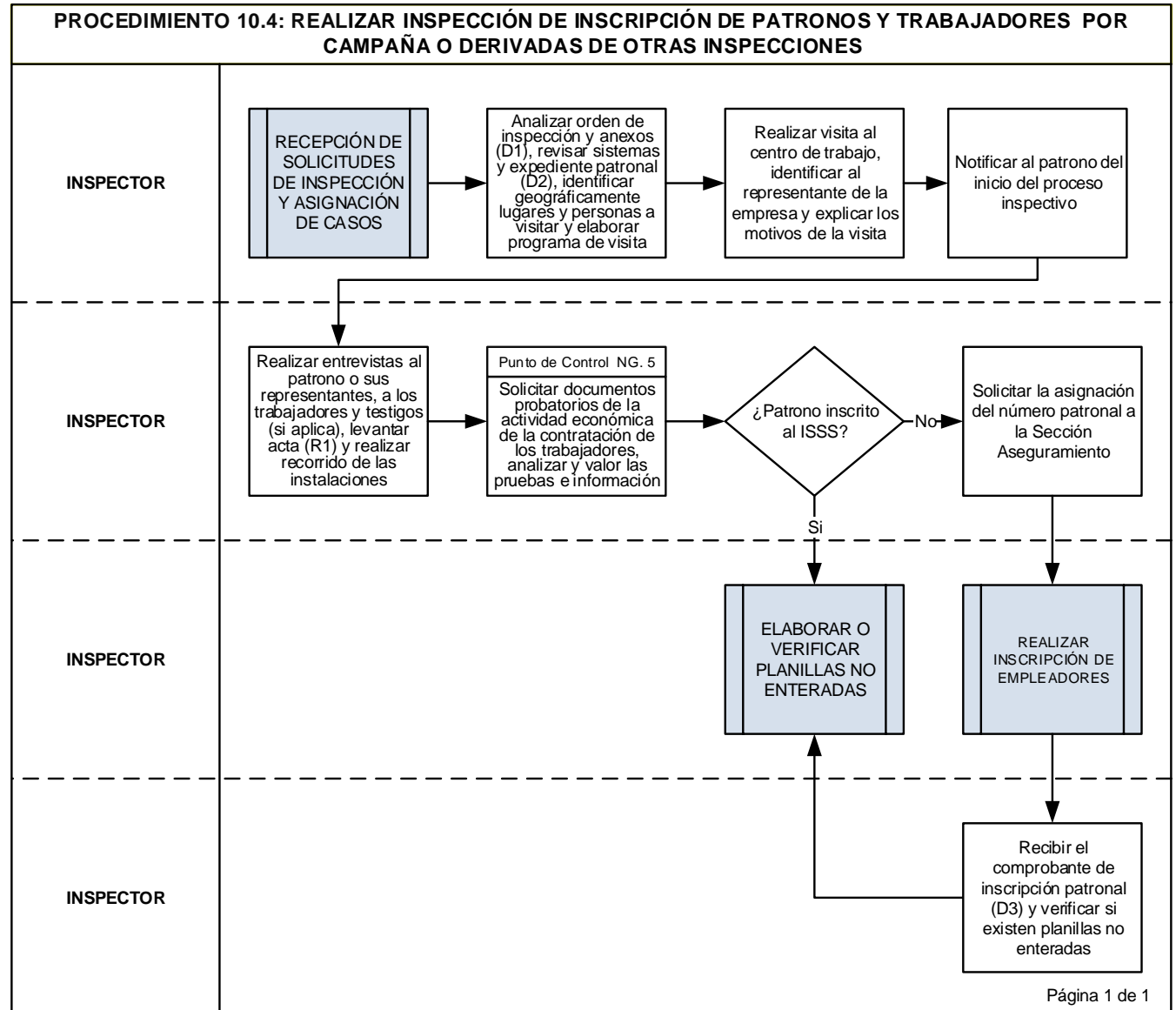
1. Si en una inspección asignada se encontrasen irregularidades diferentes al objeto de la inspección inicial, el inspector debe iniciar una investigación de oficio, debiendo ampliar el objeto de la inspección inicial o solicitar una nueva orden de inspección.
2. Cuando el inspector determine que existe un patrono que deba estar sujeto al Régimen del Seguro Social y no ha cumplido con su obligación de inscribirse e inscribir a sus trabajadores, el inspector debe tramitar la inscripción correspondiente de oficio; entregando al patrono su tarjeta de inscripción y la constancia de inscripción de los trabajadores.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

10.5 ADMINISTRAR ARCHIVO PATRONAL

10.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El archivista debe custodiar los expedientes de inspección y mantener un estricto control de los mismos, archivarlos de acuerdo al número patronal y por ningún motivo puede entregarlos a personal o funcionario no autorizado por la jefatura. En caso de préstamo debe verificar los folios con los que cuenta el expediente y registrarlos en el FALSO y control interno.
2. El archivista debe verificar que la documentación detallada en los informes de inspección sea conforme a lo recibido, cuando la documentación esté incompleta, se debe devolver al remitente.
3. El archivista debe clasificar, foliar y ordenar los expedientes de inspección, lo que debe efectuarse para el control interno correspondiente. Para los documentos recibidos que no tengan expediente patronal creado, debe crearse dicho expediente y ser resguardados en un plazo máximo de tres días hábiles.
4. Los documentos recibidos de otras dependencias para integrarse al expediente de inspección deben estar acompañados de una nota de remisión de documentos en original y copia y solamente deben recibirse los que estén amparados en la nota, debiendo el archivista devolver la copia de la nota firmada por la recepción efectuada.
5. Los préstamos de los expedientes patronales pueden ser por:
 - Préstamo interno: La consulta del expediente debe realizarse exclusivamente dentro de las instalaciones del archivo patronal.
 - Préstamo externo: se refiere a la consulta del expediente fuera de las instalaciones del archivo patronal.
6. Los usuarios de otras dependencias o autoridades públicas que soliciten préstamo interno o externo de expedientes, deben hacerlo por escrito y deben requerir la autorización de la jefatura del Departamento de Inspección.
7. Las personas o funcionarios autorizados para consulta expedientes de Inspección son:
 - Autoridades Superiores del ISSS.
 - Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.
 - Jefe de Departamento de Inspección
 - Jefaturas de Sección del Departamento de Inspección
 - Inspectores del Departamento de Inspección, UPISSS y Sucursales Administrativas.
 - Unidad Jurídica



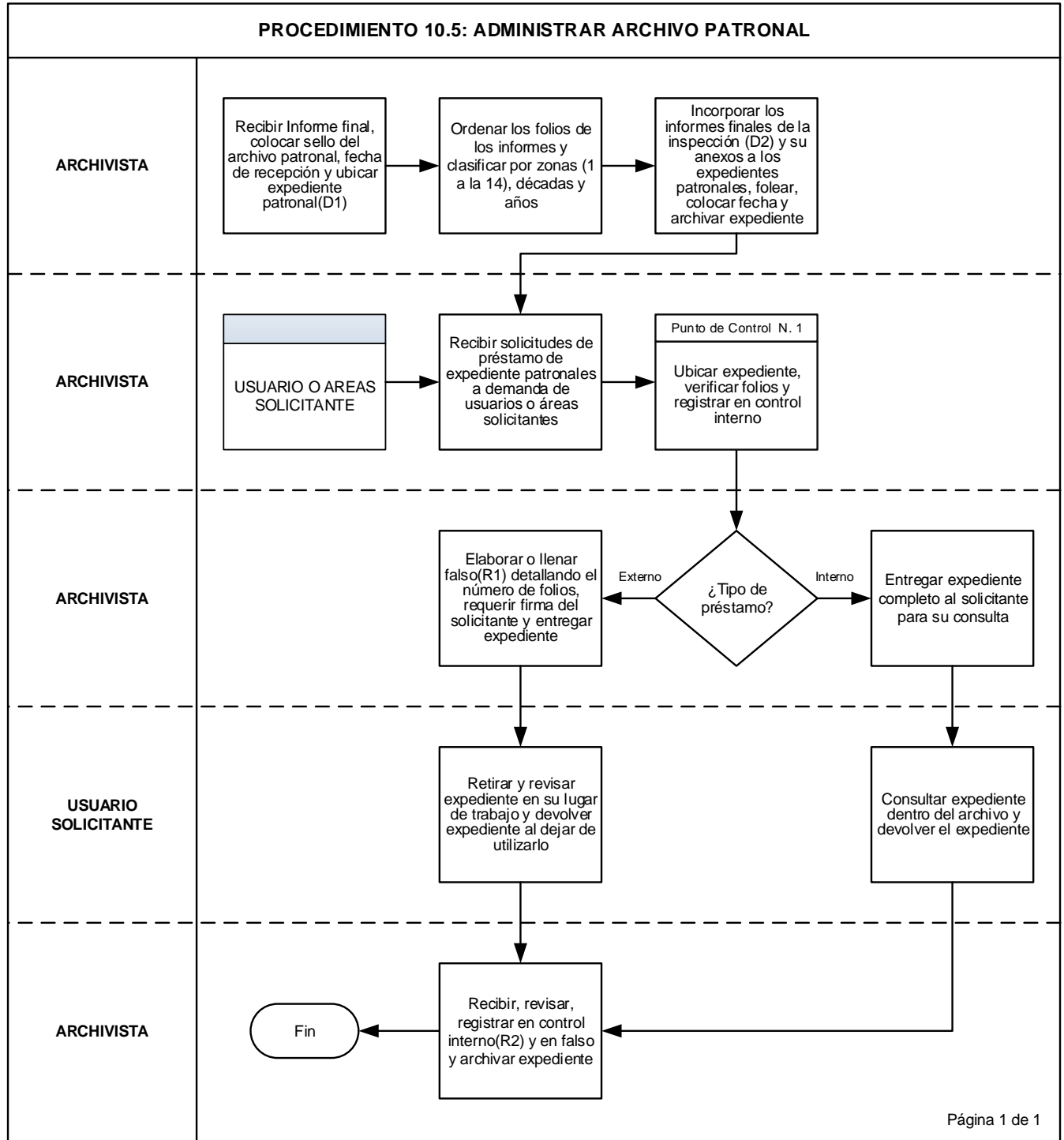
NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

8. El control de préstamo de expedientes patronales debe realizarse por medio del formulario de "Control de Préstamo Interno/externo de Expedientes Patronales" (falso), este se debe colocar en sustitución del expediente patronal en préstamo, firmado de acuse de recibido por quien lo retira y al devolverlo debe colocar la fecha de devolución y retirarlo.
9. Todas las personas o funcionarios autorizados para consulta y préstamo de expedientes de inspección, pueden consultarlos sin ser llevados fuera de las instalaciones de la Torre ISSS; excepto cuando exista requerimiento judicial.
10. En ningún caso el archivista debe prestar folios por separado del expediente patronal.
11. Los expedientes prestados para consulta, al ser devueltos deben ser revisados por el archivista y verificar que contengan los folios completos.
12. El archivista trimestralmente debe revisar las notas de solicitud de los expedientes de inspección prestados para consulta externa y dar seguimiento de la devolución.
13. Cuando se entreguen los documentos originales de un expediente de inspección, se deben fotocopiar y ser firmadas por la persona que reciba los originales. En este caso, se debe elaborar una carátula que indique que son fotocopias y conformar un nuevo expediente de inspección que debe archivarse en el lugar del expediente de inspección original.
14. Cuando sea procedente, el archivista debe entregar las fotocopias de los documentos del expediente de inspección y conservar los originales.
15. El encargado del archivo patronal recibirá por medio digital los boletines de remisión de informes de inspección, de cada una de las secciones, archivándolos en una carpeta o libro de Excel, para cada sección, colocándoles la fecha de recibido y archivado, la cual deberá mantener actualizada.



10.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR INSPECCIONES

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

11. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 6.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
ACUERDO D.G. N° 2003-05-0859	DEPARTAMENTO DESARROLLO INSTITUCIONAL	División de Prestaciones Económicas y Servicios
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Orlando Alberto Cruz	[REDACTED]	Lic. Salvador Perdomo	1.0
Fecha: Agosto 2007	Fecha: Septiembre 2007	Fecha: Octubre 2007	

MODIFICACIÓN: Actualización y creación de nuevos procedimientos.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Orlando Alberto Cruz	[REDACTED]	Lic. Salvador Perdomo	2.0
Fecha: Septiembre 2008	Fecha: Enero 2009	Fecha: Abril 2009	

MODIFICACIÓN: Actualización de procedimientos.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Orlando Alberto Cruz	[REDACTED]	Lic. German Chávez	3.0
Fecha: Agosto 2009	Fecha: Agosto 2009	Fecha: Agosto 2009	

MODIFICACIÓN: Actualización de plazo otorgado al patrono para que presente pruebas que desvirtúen los hechos presentados en el informe de inspección. Modificación realizada por Hallazgo Preliminar del Departamento Auditoría Delegaciones.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Fredy Alexander Guevara	[REDACTED]	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	4.0
Fecha: Abril 2013	Fecha: Septiembre 2013	Fecha: Septiembre 2014	

MODIFICACIÓN: Incorporación de plazo para la revisión, visto bueno y remisión de informes de inspección, por Hallazgo de Auditoría Externa.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Fredy Alexander Guevara	[REDACTED]	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	5.0
Fecha: Noviembre 2014	Fecha: Febrero 2015	Fecha: Marzo 2015	

MODIFICACIÓN: Eliminación del Procedimiento "Proyecto de Resolución y Gestión de Firmas de Dirección General".

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Licda. Nuria Zuleyma Hernandez	[REDACTED]	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	6.0
Fecha: Marzo 2019	Fecha: Abril 2022	Fecha: Octubre 2022	

MODIFICACIÓN: Actualización e integración de normas y procedimientos. Eliminación del procedimiento informe de inspección. Además, se ha incluido al manual la ficha de proceso, ficha de riesgos y ficha de indicadores. Se sustituye Manual de Normas y Procedimientos de Inspección, marzo 2015.