

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA
EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR
INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL**

Noviembre de 2022



CONTENIDO

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL.....	3
2.	HOJA DE APROBACIÓN.....	3
	CAPÍTULO I. GENERALIDADES	4
1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	USO Y ACTUALIZACIÓN	4
3.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
4.	MARCO LEGAL	5
5.	VIGENCIA.....	6
6.	FICHA DEL PROCESO	7
	CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL.....	9
1.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO	9
2.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	9
2.1.	ACREDITAR PRESTACIONES DE SALUD Y MEDICAMENTOS EN CALIDAD DE CESANTE.....	9
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	9
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	11
2.2.	ELABORAR Y ENTREGAR INFORME DE CUENTA INDIVIDUAL	12
	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	12
	DIAGRAMA DE FLUJO.....	13
3.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	14



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE
CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Lic. Ernesto Montes	Jefe de Departamento	Departamento de Beneficios Económicos
Lic. José Eduardo Jiménez	Jefe de Sección	Sección Acreditación de Derechos
Ing. Luis Ovando	Colaborador técnico en Salud I	Departamento de normalización y Estandarización
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Manual elaborados por:		
Lic. Ricardo Trujillo	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Licda. Ruth Cecibel Recinos	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Licda. Nuria Z. Hernández Jefa División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos
Revisó	Revisó

Licda. Claudia M. Campos Subdirección Administrativa	Licda. Rosa Alba Quinteros de García Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional
Autorizó	Oficializó



CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ICSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ICSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuáles sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Éste ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este documento será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del documento y deberán ser incorporados a éste en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un documento completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. 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.



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

4. MARCO LEGAL

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**
- **REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
- ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

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

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

✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

- Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

5. VIGENCIA

El presente Manual de normas y procedimientos "Acreditar Derechos de Atención Médica en Calidad de Cesante y Elaborar Informes de Cuenta Individual" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

6. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Acreditar derechos de atención médica en calidad de cesante y elaborar historiales de cotización
Objetivo	Establecer y acreditar derechos para trabajadores cesantes, emitir certificados de cesantía, elaborar y entregar informes de cuenta individual
Alcance	Desde que el usuario solicita atención médica para trabajador cesante o informe de cuenta individual, hasta que se le emite el certificado de cesantía o el informe.
Dueño / Propietario	Jefe de Sección Acreditación de Derechos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none">Centros de AtenciónTrabajador Cesante	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de Atención Médica para Trabajadores Cesantes	Emitir Certificado de Cesantía	<ul style="list-style-type: none">Certificado Único de cesantíaDenegatoria de derecho a cesantía	<ul style="list-style-type: none">Trabajador Cesante
<ul style="list-style-type: none">UsuarioInstituciones gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de Historial de cotizacionesOficio	Emitir historial de cotizaciones	<ul style="list-style-type: none">Historial de cotizaciones	<ul style="list-style-type: none">UsuarioInstituciones gubernamentales

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	Procedimiento Emitir certificado de cesantía N. 2 La prestación de este servicio únicamente cubre al trabajador activo que ha quedado cesante, no así a los beneficiarios del mismo, a excepción de la beneficiaria embarazada que incluye atención prenatal y parto
	Procedimiento Emitir historial de cotizaciones N. 3 En aquellos casos que el nombre del empleador no aparezca en la base de datos de Afiliados, debe ser el solicitante quién proporcione la información requerida para la búsqueda de cotizaciones

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Registros	Procedimiento Emitir certificado de cesantía R1 Certificado de acreditación de derechos de cesantía R2 Denegatoria de derechos de cesantía
	Procedimiento Emitir historial de cotizaciones R1 Historial de cuenta individual

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Documentos	Procedimiento Emitir certificado de cesantía D1 Solicitud de Atención Médica para Trabajadores Cesantes
	Procedimiento Emitir historial de cotizaciones R1 Solicitud de historial de cuenta individual R2 Oficio



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono, Sistema	Jefe de Sección Acreditación de Derechos
Equipo médico para la atención	Jefe de Sección Acreditación de Derechos

Personas

Secretaria
Colaboradores DARBE



CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

1. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. La Sección Acreditación de Derechos Oficina Central y Sucursales Administrativas son las dependencias encargadas de la emisión de los certificados de cesantía y de la elaboración y entrega de los informes de cuenta individual.
2. Todo certificado de cesantía e informe de cuenta individual serán elaborados por los Colaboradores de la Sección Acreditación de Derecho Oficinas Central, firmados por el Jefe de la Sección. En las Sucursales Administrativas del interior del país serán elaborados y firmados por los Colaboradores de Acreditación de Derecho y autorizados por los Jefes de Sucursal.

2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

1. Acreditar prestaciones de salud y medicamentos en calidad de cesante
2. Elaborar y entregar informes de cuenta individual

2.1. ACREDITAR PRESTACIONES DE SALUD Y MEDICAMENTOS EN CALIDAD DE CESANTE

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Para extender el Certificado de Cesantía, el asegurado debe acreditar haber cotizado por lo menos dos meses, en los cuatro meses calendario, anteriores a la fecha de la primera solicitud de servicios y haber iniciado el control de la especialidad de su elección antes de su etapa de cesantía.
2. La prestación de este servicio cubre al trabajador activo que ha quedado cesante, por una sola especialidad médica por un periodo de hasta 52 semanas y a la beneficiaria embarazada por la atención prenatal, parto (si aplica) y a los 7 días inscripción temprana puerperal y del recién nacido, en la que el médico debe entregar referencia para seguir sus controles en el centro asistencial del Ministerio de Salud.
3. La cobertura del servicio médico para el trabajador cesante aplica para una sola especialidad médica, sus complicaciones y las evaluaciones necesarias para su



tratamiento. Siempre y cuando el trabajador esté en control por la misma, previo a la cesantía.

4. Para acreditar el derecho de cesantía el Colaborador DARBE debe recibir del Centro de Atención o del trabajador cesante, de forma material o electrónica el formulario "Solicitud de Prestaciones de Salud y Medicamentos para Trabajadores Cesantes y su Beneficiaria Embarazada", debidamente lleno; si posee 2 o más especialidades en control con el ISSS el formulario debe de presentarse firmado por el médico responsable que brinda la asesoría médica.
5. El trabajador cesante que posea controles médicos por una sola especialidad y la beneficiaria embarazada, no debe recibir la asesoría médica, únicamente debe presentar el formulario "Solicitud de Prestaciones de Salud y Medicamentos para Trabajadores Cesantes y su Beneficiaria Embarazada" lleno y firmado; en el caso se compruebe en agenda médica que el trabajador cesante tiene controles en más de una especialidad, éste deberá solicitar la asesoría con su médico tratante.
6. El Colaborador DARBE debe extender el Certificado Único de Cesantía correspondiente (emergencia y retiro de medicamento, citas y exámenes si aplica) o la denegatoria el mismo día de la recepción de la solicitud, notificarlo al usuario o enviarlo al centro de atención para que sea notificado al usuario.
7. Las Solicitudes de prestaciones de salud y medicamento para Trabajadores Cesantes y su beneficiaria embarazada y el certificado único de cesantía, deben ser archivados de forma electrónica.
8. El trabajador cesante, tendrá derecho a las prestaciones de Salud por una misma especialidad por un período de 26 semanas, pudiendo extenderse hasta 52 semanas según criterio médico (Art. 15 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social). Si el derechohabiente estuvo incapacitado hasta por 52 semanas, no tendrá derecho a la cesantía.
9. En casos de patologías excepcionales, en que el médico tratante remita al paciente a otra especialidad o interconsulta, debido a lo delicado de la especialidad tratante, el Centro de Atención debe anexar información en el Certificado Único de Cesantía para



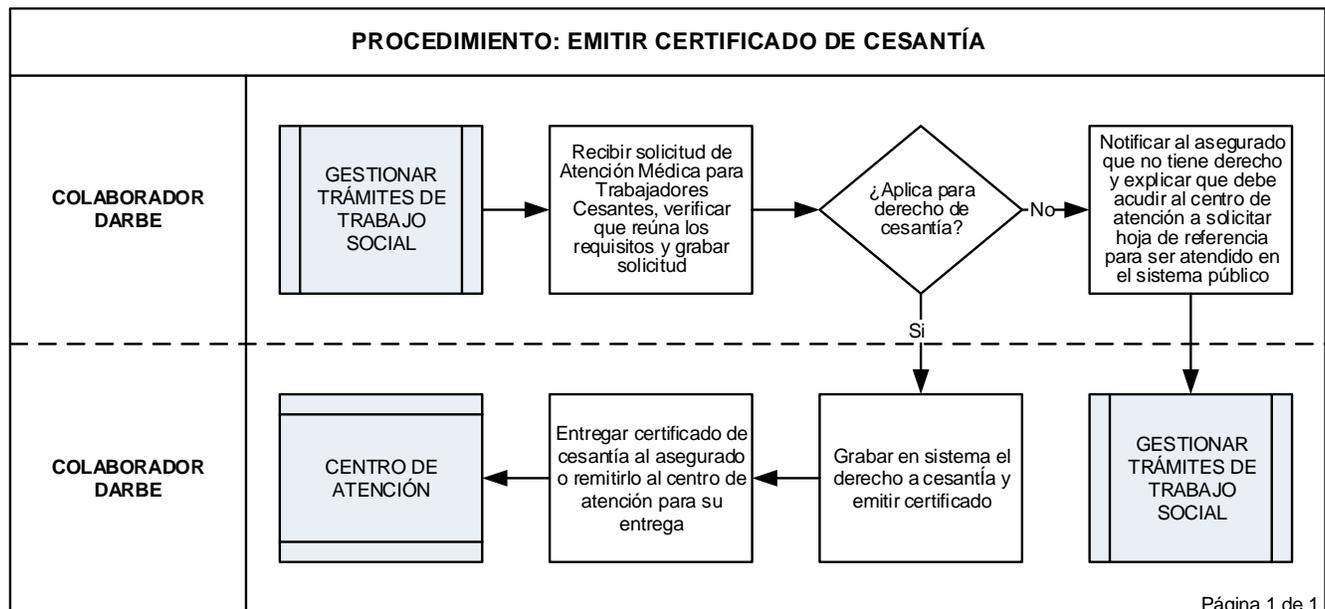
NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

que reciba el nuevo tratamiento correspondiente a esta especialidad, siempre dentro del período de vigencia de dicho certificado.

10. En los casos que las cotizaciones que le otorgan el derecho no han sido registradas en el Sistema, el Colaborador DARBE podrá solicitar la entrega material de las planillas canceladas correspondientes para acreditarlo.
11. La entrega del Certificado único de Cesantía o su denegatoria podrá realizarse en los Centros de Atención y Oficinas Administrativas.
12. Toda vez que al Trabajador Cesante se le autorice una referencia a nuevas especialidades en consecuencia de la especialidad de base, la Sección Acreditación de Derechos debe registrar en el sistema las especialidades autorizadas.

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

2.2. ELABORAR Y ENTREGAR INFORME DE CUENTA INDIVIDUAL

NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

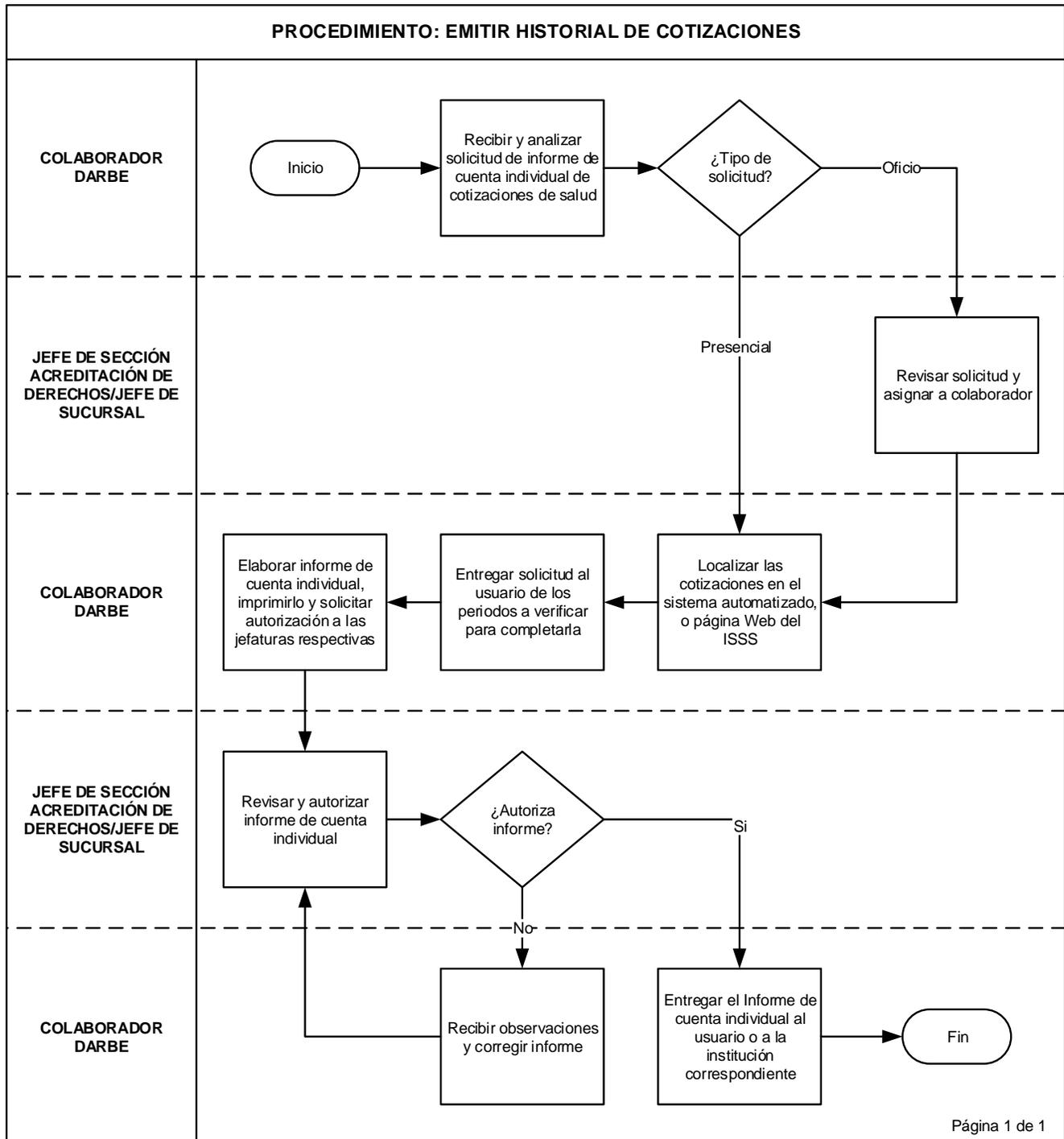
1. Toda solicitud de Informe de Cuenta Individual debe tramitarse en la Sección Acreditación de Derechos y Sucursales Administrativas en el interior del país. Este trámite debe ser personal o por medio de autorización con firma legalizada (Auténtica).
2. Previo a la remisión del Informe de Cuenta Individual al Jefe del Departamento Beneficios Económicos o Jefe de Sucursal, el Jefe de la Sección Acreditación de Derechos o Colaborador DARBE debe hacer un análisis y revisión definitiva de la documentación.
3. En aquellos casos que el nombre del empleador no aparezca en la base de datos de Afiliados, debe ser el solicitante quién proporcione la información requerida para la búsqueda de cotizaciones.
4. La solicitud del Informe de Cuenta Individual debe quedar archivados en la Sección Acreditación de Derechos por un período de un año.
5. La Secretaria o Colaborador DARBE debe llevar el control de entrega del Informe de Cuenta Individual, dejando como comprobante de ello la firma de recibido en un libro de control interno o en la misma solicitud que queda archivada.
6. Los informes de cuenta individual elaborados no podrán utilizarse para realizar trámites de pensiones de AFP'S, INPEP y UPISSS.
7. Para las solicitudes de informe de cuenta individual recibidas del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSF), el Jefe de la Sección de Acreditación de Derecho debe enviar el tiempo cotizado a la fecha de su último Empleador, último mes cotizado y salario.



NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

3. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 5.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Acuerdo D.G. N° 2003-05-0859	Licda. Noemy de Alvarenga	Lic. Hugo Márquez
Fecha: Mayo – 2003	Fecha: Abril – 2004	Fecha: Abril – 2004

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Hugo Márquez	Ing. Williams Moto	Lic. Salvador Perdomo	1.0
Fecha: Junio – 2006	Fecha: Octubre – 2006	Fecha: Octubre – 2006	

MODIFICACIÓN: Actualización en todos los procedimientos del proceso Acreditación de Derechos.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Hugo Márquez	Ing. Williams Moto	Lic. Salvador Perdomo	2.0
Fecha: Marzo – 2008	Fecha: Junio – 2008	Fecha: Julio – 2008	

MODIFICACIÓN: Comprende la eliminación del procedimiento 2.0 "Recepción de Solicitudes de Informes de Cuenta Individual", de la versión 1.0 y se incluye el levantamiento de dos nuevos procedimientos:

- 2.0 Grabación de Solicitudes de Cartas de Doce Semanas y Certificados de Cesantía.
- 5.0 Archivo de Planillas de Cotizaciones.

Además comprende modificaciones en las normativas y procedimientos siguientes:

- 1.0 Emisión de Constancias de 12 Semanas y Certificados de Cesantía.
- 3.0 Elaboración de Informes de Cuenta Individual.
- 4.0 Entrega de Informes de Cuenta Individual.

	NOMBRE DEL PROCESO: ACREDITAR DERECHOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN CALIDAD DE CESANTE Y ELABORAR INFORMES DE CUENTA INDIVIDUAL
	DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Hugo Márquez	Ing. Williams Moto	Lic. Salvador Perdomo	3.0
Fecha: Diciembre 2008	Fecha: Marzo 2009	Fecha: Mayo 2009	

MODIFICACIÓN: La actualización comprende la fusión de los procedimientos "Emisión de Constancias de 12 Semanas y Certificados de Cesantía", "Grabación de Solicitudes de Cartas de Doce Semanas y Certificados de Cesantía", "Elaboración de Informes de Cuenta Individual" y "Entrega de Informes de Cuenta Individual" correspondientes a la versión 2.0 del documento vigente; de los cuales se reflejaran dos procedimientos que son:

- 1.0 Emisión de Constancias de Doce Semanas y Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
- 2.0 Elaboración y Entrega de Informes de Cuenta Individual.

Como producto de la implementación de un programa informático para la emisión de dichos documentos.

Además, se conservará como tercer procedimiento "Archivo de Planillas de Cotizaciones".

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Hugo Márquez	Licda. Claudia Campos de Mayén	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	4.0
Fecha: Junio 2010	Fecha: Septiembre 2010	Fecha: Enero 2011	

MODIFICACIÓN:

- Se separó el Procedimiento Emisión de Constancia de Doce semanas y Emisión de Certificados de Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
- Se modificó el tiempo en que debe estar archivada la Solicitud de Constancia de Doce Semanas y Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) a un año calendario.
- Se llevó a cabo actualización de todos los procedimientos y normas

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Ernesto Montes/Lic. José E. Jiménez	Licda. Cecibel Recinos/Lic. Ricardo Trujillo Segovia	Licda. Claudia Campos	5.0
Fecha: Mayo 2022	Fecha: Mayo 2022	Fecha: Noviembre 2022	

MODIFICACIÓN: Se elimina los procedimientos Emisión de constancias de 12 semanas y Archivo de planilla de cotizaciones debido a que ambos procedimientos se realizan de forma electrónica; asimismo queda sin efecto el manual de normas y procedimientos de trabajadores cesantes.

Se mantienen procedimientos verificar derecho a certificados de cesantía y emitir historial de cotizaciones; este manual sustituye al autorizado en el 2011 y deja sin efecto las Normativa para la atención médica a trabajadores en calidad de cesantes Febrero 2017.