



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
GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS**

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

DICIEMBRE 2022



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. USO Y ACTUALIZACIÓN..... | 4 |
| 5. VIGENCIA..... | 5 |
| 6. ESTRUCTURA DEL PROCESO..... | 6 |
| 7. FICHA DEL PROCESO..... | 6 |
| 8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO | 9 |
| 9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO | 11 |
| 10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO | 15 |
| 11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS | 16 |
| 11.1 RECIBIR CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)..... | 16 |
| 11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 16 |
| 11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO | 18 |
| 11.2 ANALIZAR Y REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)..... | 20 |
| 11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 20 |
| 11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO | 28 |
| 11.3 GENERAR PAGO DE SUBSIDIOS..... | 30 |
| 11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 30 |
| 11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO | 31 |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

| | | |
|--------|---|----|
| 11.4 | CONTROLAR PAGOS ELECTRÓNICOS DE SUBSIDIOS NO COBRADOS | 32 |
| 11.4.1 | NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 32 |
| 11.4.2 | DIAGRAMA DE FLUJO | 33 |
| 11.5 | ELABORAR PLANILLAS AFP'S (SOLO APLICA EN SECCIÓN SUBSIDIOS OFICINA CENTRAL) ... | 34 |
| 11.5.1 | NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 34 |
| 11.5.2 | DIAGRAMA DE FLUJO | 34 |
| 12. | REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS | 35 |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS




DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

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

| NOMBRE | PUESTO | DEPENDENCIA |
|---|--------------------------------------|--|
| Sra. Ana Irma Bolaños Grande | Calculista | Sección Subsidios |
| Lic. Fidel A. Urquilla Alemán | Jefe de Sección | Sección Subsidios |
| Lic. Ernesto Montes | Jefe de Departamento | Departamento Beneficios Económicos |
| Inga. Alicia B. Azucena Martínez | Jefe de Sección | Sección Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ficha de riesgo y manual elaborados por: | | |
| Licda. Julia Marlene Méndez | Analista de Desarrollo Institucional | Sección Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ing. Williams Moto Díaz | Analista de Desarrollo Institucional | Sección Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ficha de indicadores elaborada por: | | |
| Inga. María Alejandra Henríquez de Avelar | Analista de Desarrollo Institucional | Sección Fortalecimiento y Mejora Continua. |

2. HOJA DE APROBACIÓN

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | |
| Licda. Renata de Vásquez Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional | Licda. Nuria Z. Hernández Jefe División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos | Licda. Claudia María Campos Subdirectora Administrativa | Licda. Rosa Alba Quinteros de García Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional |
| Revisó | Revisó | Autorizó | Oficializó |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

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 Y REGLAMENTO DEL SEGURO SOCIAL**
- **LEY DE ASUETOS, VACACIONES Y LICENCIAS Y DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS (OCTUBRE 2022)**
- **DOCUMENTOS INSTITUCIONALES VIGENTES:**
 - ✓ Manual de Normas y Procedimientos Gestionar Pagos
 - ✓ Contrato Colectivo de trabajo
- **OTROS DOCUMENTOS:**
 - ✓ Código de trabajo
 - ✓ Código Procesal Civil y Mercantil

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: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- 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

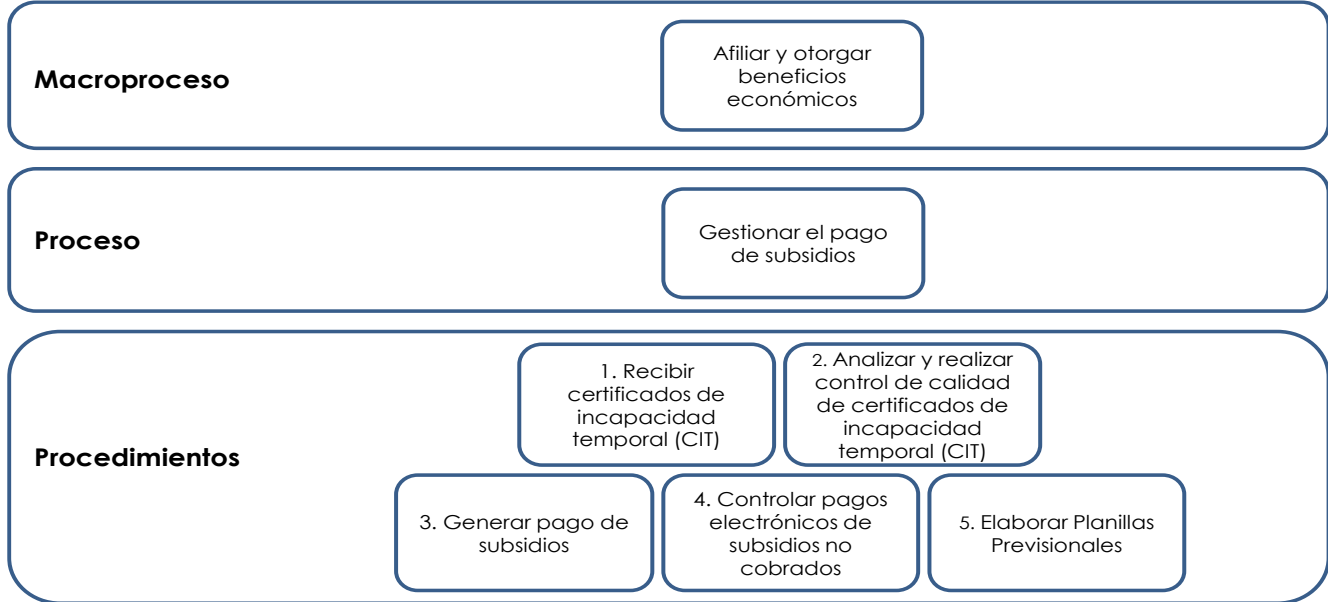
El presente Manual de Procesos “**Gestionar el Pago de Subsidios**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS


DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO



7. FICHA DEL PROCESO

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO | | | | |
|----------------------------|--|--|--|---------------------------|
| IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO | | | | |
| Nombre | Gestionar el pago de subsidios | | | |
| Objetivo | Describir la secuencia lógica para recibir, analizar, controlar y efectuar en forma eficaz y eficiente el pago de subsidios a los cotizantes del ISSS | | | |
| Alcance | Desde que el cotizante se presenta a tramitar el pago de incapacidad; hasta generar la orden de pago de subsidio. | | | |
| Dueño / Propietario | Jefe Sección Subsidios/Jefes de Sucursales Administrativas/Jefes de Agencias Plaza Mundo y Merliot | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
| Proveedor | Entrada | Procedimientos | Salida | Usuario/Cliente |
| – Trabajador cotizante | <ul style="list-style-type: none"> – Certificado de incapacidad temporal – Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) – DUI – Tarjeta AFP | Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) | – Certificado de incapacidad temporal (revisado e ingresado en sistema) | – Calculista de subsidios |
| | | | – Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | – Calculista de subsidios |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> – DUI – Tarjeta AFP – Contraseña de pago | – Trabajador cotizante |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

| | | | | |
|---------------------------|--|--|--|---------------------------------|
| - Calculista de subsidios | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal (revisado e ingresado en sistema) - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal (resueltos) - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | - Jefatura de Sección Subsidios |
|---------------------------|--|--|--|---------------------------------|

| | | | | |
|--|--|---------------------------|---|--|
| - Calculista de subsidios (Control de calidad) | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal (resueltos) - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | Generar pago de subsidios | <ul style="list-style-type: none"> - CIT (resueltos) - Reporte de órdenes de pago de subsidios - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | - Archivo de sección |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Avisos de accidente de trabajo | - Sección Acreditación de Derechos |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Hoja de vencimiento de 52 semanas | - Colaborador DARBE o persona designada |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos de órdenes electrónicas de pago de subsidios | - Instituciones bancarias |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Informe de reporte de orden de pago de subsidios (original y dos copias) | - Sección Trámite de Pago. - Sección Subsidios. |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|---|--|
| - Instituciones bancarias | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos de órdenes de pago de subsidios | Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados | <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de órdenes de pago de subsidios (vencidas) - Acta de reportes anuladas | <ul style="list-style-type: none"> - Sección Trámite de Pago. - Departamento de Contabilidad |
|---------------------------|--|---|---|--|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador DARBE - Jefatura Sección Subsidios | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos de órdenes de pago de subsidios | Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central) | <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de planillas AFP'S - Archivos de planillas en disco magnético - Memorándum de envío de planillas | <ul style="list-style-type: none"> - Sección Operaciones Financieras - Sección Subsidios |
|---|--|--|--|--|

| CONTROL DEL PROCESO | |
|---------------------|---|
| Puntos de control | Procedimiento Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) N.1 - N.10 Se aplicarán las normas que correspondan, según el tipo de riesgo del certificado de incapacidad temporal que se reciba. |
| | Procedimiento Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) N.1 - N.27 Se aplicarán las normas que correspondan, según el tipo de riesgo del certificado de incapacidad temporal que se esté analizando. |
| | Procedimiento Gestionar pago de subsidios N/A |
| | Procedimiento Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados N.1 Revisar registros de órdenes de pago de subsidios vencidas y por vencer |
| | Procedimiento Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central) N/A |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

EVIDENCIAS DEL PROCESO

| | |
|-------------------|--|
| Documentos | Procedimiento Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) D.1 Certificado de Incapacidad Temporal D.2 Documentos de respaldo (varían según el tipo de riesgos del CIT) |
| | Procedimiento Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) N/A |
| | Procedimiento Gestionar pago de subsidios N/A |
| | Procedimiento Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados D.1 Archivos de órdenes de pago de subsidios vencidas y por vencer |
| | Procedimiento Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central) N/A |

EVIDENCIAS DEL PROCESO

| | |
|------------------|--|
| Registros | Procedimiento Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) R.1 Libro de control que refleja la solicitud de las cotizaciones del personal interino a RRHH y las devoluciones de CIT con inconsistencias al sector público. R.2 Boletín de remisión que refleja los CIT enviados por los centros de trámite. |
| | Procedimiento Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) R.1 Libro de control que refleja el envío y descargo de los CIT. |
| | Procedimiento Gestionar pago de subsidios R.1 Reporte de orden de pago de subsidios R.2 Informe de reporte de orden de pago de subsidios |
| | Procedimiento Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados R.1 Reporte de orden de pago de subsidios vencidas. R.2 Libro de control que refleja el envío del reporte de OPS. |
| | Procedimiento Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en Sección Subsidios, oficina central) R.1 Reporte de planillas previsionales R.2 Memorándum que refleja el envío de reportes de planillas previsionales |

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

| Tipo | Responsable |
|--|---|
| Equipo informático (PC, impresora) Teléfono, MASU Mobiliario y equipo, requerido WEB de impacto Infraestructura requerida | Jefe de Sección Subsidios Coordinador de Subsidios Colaborador de subsidios Calculista Secretaria |

Personas

| |
|---------------------------|
| Jefe de Sección Subsidios |
| Coordinador de Subsidios |
| Colaborador de subsidios |
| Calculista |
| Secretaria |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

| FICHA DE RIESGO DE PROCESO | | COD. RF – A - 015 | |
|--|--|--|---|
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | |
| Proceso/ Subproceso | Gestionar el pago de subsidios. | | |
| Objetivo | Identificar y prevenir los riesgos que afectan la correcta ejecución del proceso en la gestión del pago de subsidios | | |
| Causas | Riesgo | Descripción | Consecuencia Potencial |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta de información en el certificado de incapacidad temporal Ausencia de personal (por enfermedad) Falta de pago de planillas por parte del empleador Aumento en la demanda de solicitudes por pago de subsidios Tiempo de espera prolongado en la investigación de casos Falla en el sistema informático Cierre de instalaciones por paro laboral Presentación tardía por parte del asegurado o institución (privada o pública) de los Certificados de Incapacidad Temporal (CIT) observados | <p>Tiempo prolongado para realizar el pago de subsidios</p> | <p>El atraso para realizar el pago de subsidios a los cotizantes se genera por diferentes situaciones; algunas son ajenas al área de subsidios, otras son por parte del empleador y otras por el mismo cotizante, lo cual provoca que no se realice el pago en el tiempo estimado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción por parte del asegurado. Incremento en los gastos económicos del paciente. Reproceso de CIT por inconsistencias. Incremento de carga laboral |
| <ul style="list-style-type: none"> Presentar CIT falso por parte del asegurado Inconsistencia en la información del CIT (reflejar un número de días mayor a lo establecido) Cotizaciones erróneas Inconsistencia en la digitación de la información Falta de interés por parte del empleado Inconsistencia en la Investigación del caso por parte de Inspección. Ajustes en el sistema de subsidios | <p>Inconsistencia en el análisis de la información</p> | <p>Las inconsistencias en el análisis de la información se generan por la falta de autenticidad en los documentos presentados o en las investigaciones realizadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Realizar pagos indebidos de subsidios Reclamos por parte del asegurado Incremento en tiempo y costos Institucionales Reproceso en el pago de subsidios Hallazgos de auditoria Deducción de responsabilidades |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta de información oportuna en cuanto a Leyes, Decretos y otros documentos emitidos. Falta de compromiso del personal con sus funciones. Desconocimiento o mala interpretación de los documentos normativos. Falta de gestión en la actualización de documentos normativos. Falta de sociabilización de documentos normativos. | <p>Incumplimiento de Normativas Institucionales</p> | <p>El incumplimiento a las normativas institucionales está ligado a la falta de compromiso en la ejecución de los procesos, provocando resultados inadecuados en la atención al cotizante y para la misma institución</p> | <ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción del cotizante, por no recibir a tiempo el pago de subsidios Demandas Legales para la Institución. Incremento en los costos institucionales. |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS


DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

ANALISIS DE RIESGO INHERENTE

| Probabilidad: Baja (1) Media (2) Alta (3) | Impacto: Bajo (1) Medio (2) Alto (3) | PROBABILIDAD | IMPACTO | | | Zona de riesgo aceptable. | Zona de riesgo tolerable. | Zona de riesgo moderado. | |
|--|---|--------------|---------|-----------|---|---------------------------|--|---|--|
| | | | Baja | Bajo | Medio | Alto | Asumir el riesgo | Asumir el riesgo; Reducir | Reducir; Evitar |
| | | | 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 | | | | |
| Tiempo prolongado para realizar el pago de subsidios | | 1 | 1 | 1 | Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo | | | | |
| Inconsistencia en el análisis de la información | | 1 | 3 | 3 | Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar | | | | |
| Incumplimiento de Normativas Institucionales | | 1 | 2 | 2 | Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir | | | | |

ACCIONES DE CONTINGENCIA

| Riesgo | Acciones de mejora | Fecha de inicio | Fecha de terminación |
|--|---|--|----------------------|
| Tiempo prolongado para realizar el pago de subsidios | • Retroalimentar trimestralmente a los responsables del llenado del CIT sobre la información proporcionada. | A partir de la fecha de oficialización de este documento | Permanente |
| | • Retroalimentar semanalmente a los encargados de recepción de documentos sobre la verificación de los datos del CIT | | |
| | • Gestionar con el patrono el pago de cotizaciones de meses bases | | |
| Inconsistencia en el análisis de la información | • Verificar la firma del médico del 100% de los CIT | A partir de la fecha de oficialización de este documento | Permanente |
| | • Monitoreo constante en el porcentaje de error de cálculo no mayor al 7% | | |
| | • Comprobar la operatividad del sistema cada vez que se solicite una actualización por mejora. | | |
| Incumplimiento de normativas institucionales | • Capacitación y retroalimentación al personal sobre la importancia en la aplicación de los documentos normativos en el proceso de pago de subsidios, semestralmente. | Marzo 2021 | Permanente |
| | • Gestionar la actualización de documentos normativos que impacten en el pago de subsidios y su divulgación | A partir de la fecha de oficialización de este documento | Permanente |
| Observaciones | | | |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

| FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO | | CÓD: FI - A - 012 |
|--------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Proceso: | Gestionar el pago de subsidios | |
| Clasificación: | Responsable del proceso: | |
| Misional | Jefe de Sección Subsidios | |
| Fecha de elaboración: | Versión: | |
| Octubre de 2020 | 00 | |

| PERFIL DEL INDICADOR | |
|----------------------|---|
| Nombre: | 1. Promedio de tiempo de espera para la atención del usuario. |
| Objetivo: | Minimizar el tiempo de espera del usuario, desde que se le entrega el ticket de inicio hasta el momento en el que es atendido por el colaborador DARBE. |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas. |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none"> Jefatura Departamento de Beneficios Económicos Jefatura de Sucursales administrativas Jefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

| CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR | |
|---|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Minutos | Eficiencia |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria de promedios diarios de atención de espera} =}{\text{Días de atención en el mes}}$ <p style="text-align: center;">(Promedio de hora de llamado de turno – promedio de hora de entrega de ticket)</p> | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

| RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN | |
|---|---|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de ordenamiento de filas/ control interno | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

| NIVELES DE REFERENCIA | | |
|-----------------------|--|---|
| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
| Histórico** | Excelente: Menor a 25 minutos en promedio** | Mantener las buenas prácticas ejecutadas. |
| | Bueno: 25 minutos en promedio | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 25 minutos en promedio | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |

** **NOTA:** Se tomó como base el promedio de tiempos de espera de los meses de noviembre y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020; información que se obtiene del sistema de ordenamiento de filas que administra la sección evaluada.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERFIL DEL INDICADOR

| | |
|---------------------|---|
| Nombre: | 2. Promedio de tiempo en la gestión interna del trámite de recepción de incapacidades de afiliados. |
| Objetivo: | Minimizar el tiempo de atención (espera) del usuario desde que se le llama en ventanilla, hasta el momento en el que el colaborador DARBE le entrega fecha de pago y da las explicaciones pertinentes. |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none">Jefatura Departamento de Beneficios EconómicosJefatura de Sucursales administrativasJefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

| | |
|--|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Minutos | Eficiencia |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria del tiempo promedio diario, generado en la gestión del trámite de recepción de incapacidades} = (\text{Promedio de hora que fue despachado el usuario} - \text{promedio de hora que fue atendido en ventanilla})}{\text{Días laborados en el mes}}$ | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

| | |
|---|---|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de ordenamiento de filas/ control interno | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

NIVELES DE REFERENCIA

| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
|--------------------|---|---|
| Histórico** | Excelente: Menor a 4 minutos en promedio** | Mantener las buenas prácticas ejecutadas. |
| | Buena: 4 minutos en promedio | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 4 minutos en promedio | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |

** **NOTA:** Se tomó como base el promedio de tiempos de espera de los meses de noviembre y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020; información que se obtiene del sistema de ordenamiento de filas que administra la sección evaluada.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERFIL DEL INDICADOR

| | |
|---------------------|---|
| Nombre: | 3. Porcentaje de errores generados en la grabación de Incapacidades. |
| Objetivo: | Minimizar el número de errores generados en el día e imputables a los calculistas de subsidio de los cuales conllevan a un reproceso |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none">Jefatura Departamento de Beneficios EconómicosJefatura de Sucursales administrativasJefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR


| | |
|---|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Casos | Calidad |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria de errores generados en el mes, imputables a la gestión realizada por el calculista de subsidios en el análisis y grabación de incapacidades}}{\text{Número total de grabaciones resultantes en el mes}} \times 100$ | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

| | |
|--|---|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de Subsidios MASU | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios/ Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

NIVELES DE REFERENCIA

| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
|--------------------|--|---|
| Inicial | Aceptable Menor o igual al 7% de los casos | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 7% de los casos | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

| PERFIL DEL INDICADOR | |
|----------------------|---|
| Nombre: | 4. Tiempo de respuesta en el procesamiento del pago de incapacidades al derechohabiente. |
| Objetivo: | Medir el tiempo que demora en realizar el pago de incapacidades, desde que se recibe el CIT (certificado de incapacidad temporal) en ventanilla de Subsidios hasta que se emite el pago. |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas. |
| Observación: | El tiempo será medido desde que se reciban los CIT en la Sección Subsidios o Sucursal administrativa hasta que se realiza la emisión del pago. Se excluyen los CIT recepcionados en las Unidades Médicas, Agencias Plaza Mundo y Plaza Merliot y los casos pendientes por circunstancias externas. |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none"> Jefatura Departamento de Beneficios Económicos Jefatura de Sucursales administrativas Jefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

| CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR | |
|---|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Días | Eficiencia |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria de promedio diario de tiempos en la emisión del pago durante el mes (días hábiles)}}{\text{Días hábiles del mes}}$ | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

| RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN | |
|---|--|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de subsidios MASU | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios/ Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

| NIVELES DE REFERENCIA | | |
|-----------------------|--|---|
| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
| Inicial | Excelente: Menor a 4 días hábiles | Mantener las buenas prácticas ejecutadas. |
| | Buena: 4 días hábiles | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 4 días hábiles | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. El ISSS debe brindar la prestación de servicios médicos, hospitalarios y prestaciones económicas a las personas adscritas al régimen de seguro social.
2. Para todo trámite de CIT el Colaborador de Subsidios o la persona designada debe solicitar al derechohabiente los siguientes documentos originales, para comprobar su legitimidad:
 - Documento Único de Identidad (DUI)
 - Nombre y número de AFP, IPSFA, INPEP o ISSS

Quedan exentos de presentar la Tarjeta de AFP, IPSFA, INPEP o ISSS el empleador natural, trabajador independiente (cobertura individual y cobertura familiar) y aquellos que hayan retirado su fondo de pensión, extranjeros y sector doméstico.

3. El personal de la Sección Subsidios debe tramitar el pago de subsidios de los trabajadores cotizantes, siempre y cuando este no exceda de un año; contado a partir de cada día subsidiado¹.
4. El personal de la Sección Subsidios al momento de recibir los CIT con los documentos de respaldo (según el tipo de riesgos) observa que éstos presentan inconsistencias o estén deteriorados, debe devolverlos al trabajador cotizante o las instituciones públicas correspondientes para que sean corregirlos.
5. El personal encargado de tramitar el pago de subsidios debe abstenerse de realizar modificaciones o alteraciones en la información contenida en los CIT.
6. La elaboración de planillas AFP's solamente se debe realizar en Sección Subsidios Oficinas Administrativas Central.

NORMA RELATIVA A LAS INCAPACIDADES OTORGADAS POR SECCIÓN TELECONSULTA

7. En caso de presentarse una prórroga de una incapacidad inicial emitida digitalmente² el personal de la Sección Subsidios, Agencias, Sucursales Administrativas y personal de apoyo en los centros de atención, podrán validar la existencia de la misma en el sistema de información del ISSS, de ser necesario.

¹ Según el art. 74 de la Ley y del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social y la Opinión Jurídica del 24 de julio de 1986.

² Actualmente emitidas por Sección Teleconsulta y según Normativa vigente para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales y Licencias por Maternidad a los Asegurados del ISSS.



11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 11.1 Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT)
- 11.2 Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT)
- 11.3 Generar pago de subsidios
- 11.4 Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados
- 11.5 Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central)

11.1 RECIBIR CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El personal de la Sección Subsidios encargado de recibir los CIT (presencial o por correo electrónico) debe verificar que la información contenida en el documento sea legible y consultará al trabajador cotizante si está gozando de otra incapacidad por diferente enfermedad; cualquier aclaración se anotará en el espacio de observaciones en el sistema.
2. Para los trámites de CIT de instituciones públicas, el Colaborador de Subsidios o persona designada, deben solicitar al encargado o trabajador individual, la siguiente documentación:
 - Acuerdo de licencia de empleados públicos³
 - Fotocopia del NIT del empleador.⁴
3. El colaborador de subsidios o persona designada debe recibir los CIT en boletín presentados en los centros de atención, los cuales han sido revisados previamente por el personal encargado en dichos centros, posteriormente serán entregados al encargado de atender a los Centros de Atención para que sean distribuidos en el área de cálculos.
4. Además de verificar el contenido del CIT (para todo tipo de riesgo) debe solicitar al derechohabiente los datos complementarios para el análisis correspondiente, siendo estos:
 - Números de teléfono fijo y/o móvil de empresa y casa de habitación de asegurado o pariente (si tuviere).
 - Nombre de la institución bancaria donde quiere hacer efectivo el pago de subsidio.

³ Ley de asuetos, vacaciones y licencias y de los empleados públicos.

⁴ Manual de Normas y Procedimientos Gestionar Pagos, dic.2020, procedimiento 2.9 norma no.4.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- Tiempo que el asegurado tiene de laborar en la empresa. (de acuerdo al detalle de trámite en los requisitos del formulario (20), no solicitan estos requisitos).

Para los casos de prórroga, se debe verificar además en el sistema electrónico el último pago de subsidio realizado.

5. Cuando el trámite de CIT sea por tipos de riesgo de accidente de trabajo o de maternidad, el derechohabiente debe acompañar:
 - Para accidente de trabajo:
 - Aviso de accidente de trabajo⁵ completada por el Patrono (original y copia).
 - Para maternidad:
 - Constancia de Retiro por Maternidad completada por el Patrono⁶.
6. El trabajador cotizante que labore para dos o más empleadores, debe presentar los CIT firmados y sellados por cada empleador.
7. Los certificados de incapacidad temporal (CIT) no prescribirán⁷, cuando dentro de su vigencia quedaran pendientes de pago por mora patronal o por error institucional⁸.
8. Cuando el paciente se encuentre hospitalizado e inconsciente, el representante legal o persona autorizada, debe presentar en la Sección Subsidios una constancia extendida por trabajo social del hospital donde se encuentra hospitalizado el paciente y donde se haga constar quien es la persona responsable, la cual servirá de respaldo para autorizar el cobro de subsidio correspondiente.
9. Los encargados de recibir los CIT en las diferentes Oficinas del ISSS a Nivel Nacional y áreas de recepción en los Centros de Atención deben entregar al trabajador cotizante constancia de aviso de vencimiento de 52 semanas para iniciar el proceso de invalidez, cuando éste haya cumplido con 180 días de incapacidad; además se les darán las instrucciones para que realicen el trámite correspondiente.

⁵ Art. 7 y 32. del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social en relación al art. 456 del Código de Trabajo que dice: "En los juicios por accidente de trabajo o enfermedad profesional, el riesgo siempre debe probarse".

⁶ Art. 309 Código de trabajo

⁷ Art. 146 Código Procesal Civil y Mercantil.

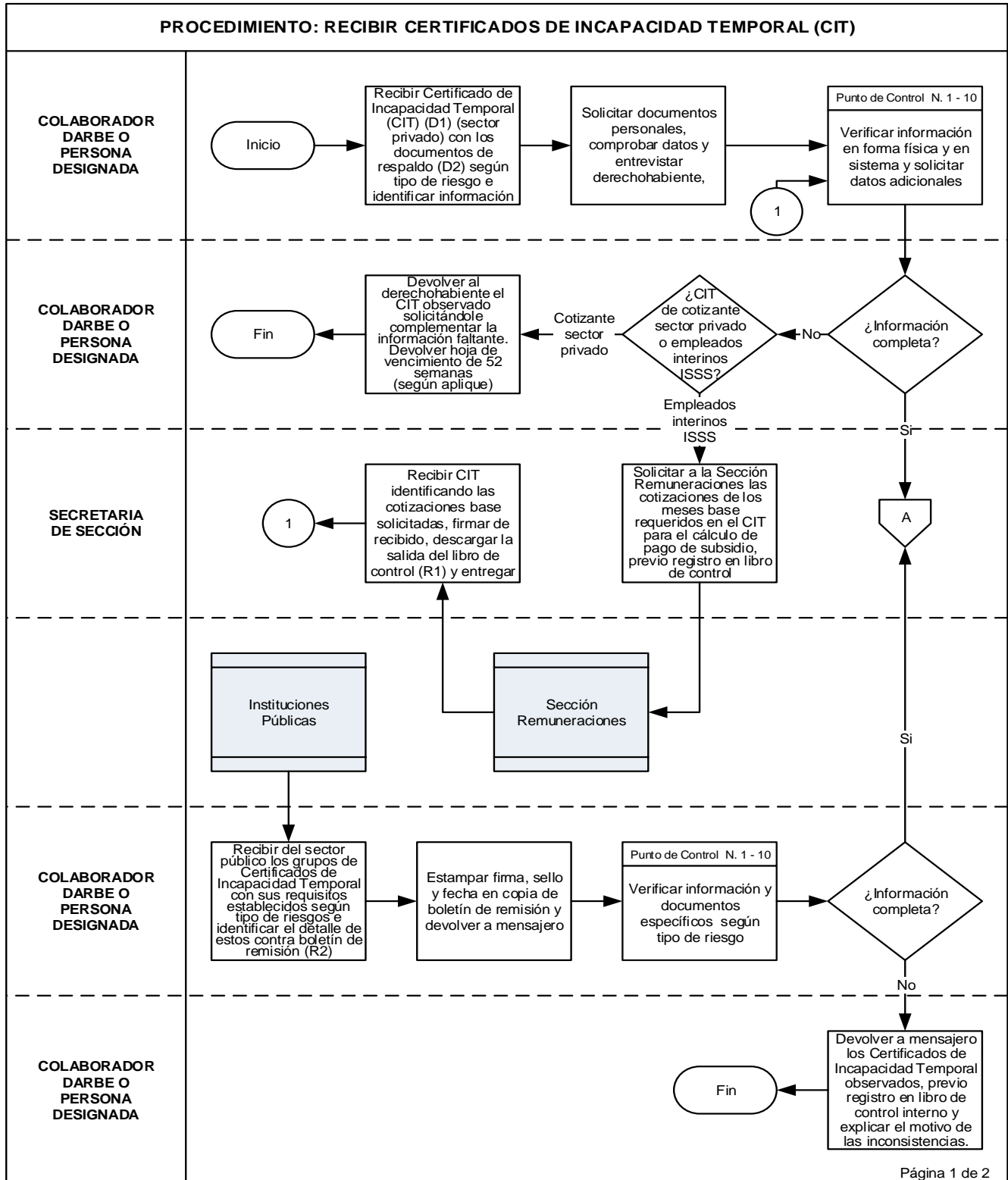
⁸ Según opinión Jurídica Ref.DPJ-O85/2022



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO

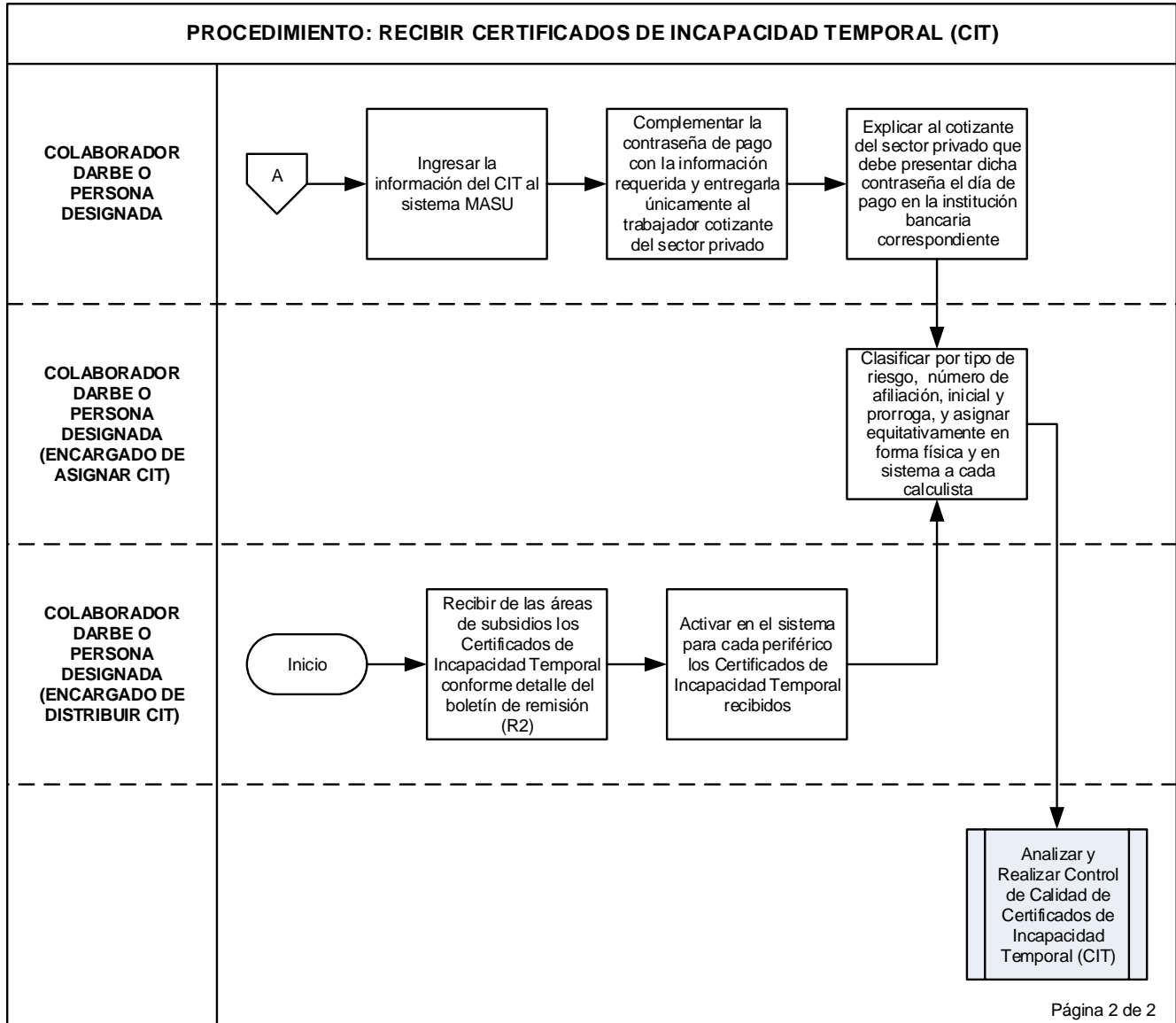




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: RECIBIR CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11.2 ANALIZAR Y REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)

11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

NORMAS RELATIVAS AL CÁLCULO DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL

1. El Calculista al momento de analizar el Certificado de Incapacidad Temporal (CIT) debe tomar en cuenta el tipo de riesgo para realizar el cálculo de pago de subsidios a partir del día que le corresponda según el detalle siguiente:
 - Riesgos Comunes: A partir del cuarto día hasta un total de 52 semanas.
 - Enfermedades Profesionales: A partir del segundo día hasta un total de 52 semanas.
 - Accidente Común: A partir del cuarto día hasta un total de 52 semanas.
 - Accidente de Trabajo: A partir del segundo día de ocurrido el accidente hasta 52 semanas.
 - Maternidad: 40 a 112 días a partir de la fecha de retiro de la empresa.
2. El Calculista de la Sección Subsidios debe revisar que el Certificado de Incapacidad Temporal (CIT) contenga toda la información necesaria como: nombre de AFP, tipo de riesgos, nombre de la institución bancaria, fecha de inicio de incapacidad, diagnóstico, junta de vigilancia del médico (verificar firma de médico) y serie de CIT.
3. Cuando el Calculista determine que la información detallada en el CIT para realizar el pago de subsidios presente inconsistencias (no presentar aviso de accidente de trabajo, hoja de retiro de maternidad mal elaborada, entre otros), debe solicitar al trabajador cotizante la documentación que respalde el CIT.
4. La Jefatura de Sección Subsidios o encargados de sucursales administrativas, no deben autorizar el pago de la CIT cuando en los períodos de incapacidad se presenten lagunas hasta de dos días. Dicho pago se realizará hasta que sea superada la observación.
5. El Calculista debe realizar el análisis correspondiente para el pago del subsidio e ingresar al sistema la información necesaria, en el apartado de observaciones del sistema debe digitar la fecha de vencimiento de las 52 semanas u otras aclaraciones necesarias.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

6. Cuando el Calculista encuentre inconsistencia en los meses base para realizar el pago debe verificar en otras fuentes de información (Sistema "MORE", web de impacto), si es procedente, digitará en el sistema de subsidios para el respectivo cálculo.
7. Si el trabajador cotizante no da por superada la información por parte del patrono, el Calculista con el visto bueno de la Jefatura de Sección Subsidios, debe solicitar apoyo al Departamento de Inspección para realizar la investigación correspondiente.
8. Cumplidos los requisitos legales (CIT y cotizaciones) se procederá al pago del subsidio; no obstante, si el Calculista sospecha fraude⁹, informará del mismo al Departamento de Inspección para que se realice la verificación correspondiente.
9. Cuando el Calculista detecte errores en el pago de un CIT anterior (inicial o prórroga), debe aplicar reintegros y/o complementos de pago en su totalidad.
10. Cuando el Calculista realice un pago de más en concepto de subsidio, debe realizar el correspondiente reintegro a favor del ISSS descontándolo en futuros pagos, exigiéndole directamente al asegurado o mediante la intervención de su empleador. Dicho reintegro debe aplicarse con o sin la firma de acta administrativa por parte del asegurado.
11. En aquellos casos que de acuerdo a la base legal el Calculista analice y determine que el pago no es procedente, debe dejar constancia en el apartado de observaciones en el sistema y notificará al usuario por cualquier medio correspondiente.
12. Cuando el Calculista realice el cálculo de pago del CIT y compruebe que las cotizaciones para el pago de subsidio están en mora, debe comunicar al trabajador cotizante que para hacer efectivo el pago de su incapacidad, debe esperar que el empleador cancele las planillas de cotizaciones¹⁰.
13. Cuando se realice el cálculo de pago de un CIT que genera subsidio y el sistema emita la alerta "ya existe registro con ese número de CIT", el Calculista debe realizar las consultas necesarias en las opciones del sistema con el objetivo de determinar la veracidad de este.

⁹ Art. 95 Ordinal II Ley del ISSS.

¹⁰ Según opinión Jurídica Ref.DPJ-O85/2022



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

14. Cuando el Calculista determine que las planillas de los meses base de cotizaciones, necesarios para realizar el pago de subsidio están en convenio de pago, debe investigar que las cotizaciones bases estén canceladas con las cuotas pagadas en el Departamento Recuperación Prejudicial y dejar el registro de la observación en el sistema¹¹.
15. Cuando el trabajador cotizante cumpla 52 semanas de incapacidad¹², el Calculista y Jefatura de Sección Subsidios, deben analizar el diagnóstico del trabajador de forma particular, de acuerdo al dictamen de la Comisión Evaluadora de Invalidez (exclusivo para estos casos) presentado por el trabajador cotizante; para determinar si se continúa pagando de forma continua por el mismo diagnóstico.
16. Cuando el cotizante presente un CIT prorrogable mayor a los 180 días de incapacidad, el Calculista debe imprimir y entregarle el aviso de 52 semanas para que inicie el trámite de pensión de invalidez y registrar en el campo de observaciones del sistema de subsidios la fecha en que vencen las 52 semanas; de igual forma debe proceder si el trámite lo realiza una persona designada por el trabajador cotizante.
17. El Calculista debe entrevistar al cotizante o a su empleador, para conocer si dicho trabajador ha laborado en el periodo de incapacidad, cuando las cotizaciones requeridas para el análisis, reflejan meses completos reportados.
18. Si un asegurado es reportado de uno a tres días cotizados, con un salario mayor en el mes base para el cálculo (único mes), el Calculista debe registrarlo con el salario real devengado¹³ (verificado en sistema).
19. Cuando un trabajador refleje tres meses de cotizaciones y uno de estos meses es reportado con un día de cotización se dividirá entre 60 o 90, el Calculista debe pagarlo con base al salario cotizado de \$34.28¹⁴.
20. Cuando se analice una incapacidad homologada, el Calculista debe verificar que las cotizaciones estén pagadas dentro de los cuatro meses antes del inicio de dicha incapacidad¹⁵.

¹¹ Según opinión Jurídica Ref.DPJ-O85/2022

¹² De acuerdo al art. 308b del código de trabajo, está pendiente de reformar al art. 24 del Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social.

¹³ Art. 3 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social

¹⁴ Art. 3 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social

¹⁵ Art. 27 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

21. Cuando el Calculista analice las incapacidades de los trabajadores interinos del ISSS, debe verificar que las cotizaciones de los meses bases reportadas en el sistema MASU, coincidan con las que refleje la constancia emitida por la Sección Nóminas; en caso de diferir, deben considerarse los periodos que reporte dicha constancia.
22. Cuando el Calculista encuentre irregularidades en las cotizaciones para determinar la remuneración que corresponde en el cálculo de subsidio, debe analizar y entrevistar al trabajador cotizante o empleador, por medio de una llamada telefónica.
23. Cuando el Calculista analice un CIT y este encuentre que el cotizante aparece con dos o más empleadores en los meses base y determina que estas le corresponden, debe realizar el cálculo del subsidio correspondiente.
24. Con base a lo dispuesto en los Artículos 23, 24, 25, 26 y 27 de la Ley del Seguro Social y del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social, a las instrucciones de la Subdirección General emitida en fecha del 15 de marzo de 1985, los criterios adoptados conjuntamente con la Delegación de la Corte de Cuentas y la Asesoría Jurídica en junio de 1989, para efectos de la determinación de derechos y al pago de subsidios se establecen los siguientes criterios:
 - a) Para calcular el salario base de subsidios, cuando se tenga información de salarios cotizados de los tres meses base, el total de los salarios y subsidios cotizados se debe dividir entre el factor 90, sin importar que la suma de los días cotizados sea mayor o menor que dicho factor, tomando en cuenta que ninguno de los salarios exceda el máximo cotizable.
 - b) Para calcular el pago de subsidios cuando se tenga información solamente de 2 meses base, el total de salario y subsidios cotizados se debe dividir entre el factor 60, sin importar que la suma de los días cotizados sea mayor o menor que dicho factor y tomando en cuenta que ninguno de los salarios exceda la cotización máxima mensual.
 - c) Para calcular el salario base de subsidios cuando solamente se cuente con información de un mes base, el total de salarios cotizados y/o subsidios se debe dividir entre el factor 30¹⁶, si el número de días es igual o mayor que dicho factor;

¹⁶ Art. 27 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social



pero si el número de días es menor, entonces la división de los salarios debe ser entre el total de los días cotizados y subsidiados, sin importar de que mes se trate y sin importar la ocupación del asegurado. Sin embargo, el salario base de subsidios no tiene que exceder la cotización máxima diaria cotizable.

- d) Cuando no existan cotizaciones en los cuatro meses anteriores y se tratara del mes en que ocurre la enfermedad o accidente, se debe tomar el salario contractual¹⁷ (salario con el que ha sido reportado).
- e) El trabajador cesante debe tener derecho al pago de subsidios, si cumple con 8 semanas aseguradas en el transcurso de los 3 meses anteriores a la fecha de la demanda ¹⁸
- f) Cuando un trabajador cotizante esté percibiendo subsidio por incapacidad temporal y antes de finalizar el correspondiente período se incapacita nuevamente por otra causa, se debe pagar subsidio sin solución de continuidad, siempre y cuando se aclare que no seguirá incapacitado por el diagnóstico anterior. Ésta debe iniciar el día que consulta por la nueva enfermedad para el conteo de las 52 semanas.
- g) Cuando a un trabajador cotizante se le incapacite y exista mora de cotizaciones en unos de los meses base para el cálculo, se debe pagar el subsidio hasta que estén cancelados. (Art. 27 Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social)
- h) Cuando se incapacite a un trabajador cotizante que esté laborando para un empleador que se encuentre solvente en el pago de sus cotizaciones, pero cuyos meses base estén en mora con otro empleador, se debe proceder al pago del subsidio tomando en cuenta la remuneración de los meses base.
- i) En caso de maternidad de una asegurada cesante que acredita 16 semanas cotizadas y no tenga cotizaciones y subsidio en los meses base, se le debe pagar el subsidio con base al último mes cotizado y/o subsidiado¹⁹ (asegurándose que éste

¹⁷ Art. 27 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social.

¹⁸ Art. 23 Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social

¹⁹ Art. 25 y 26 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social



no incluya indemnizaciones), dividiendo el salario entre el número de días reportados (Salario Contractual) más días subsidiados cuando los tenga.

- j) Se tiene derecho a los subsidios si el empleador está solvente en los meses base del período del cálculo, aunque tuviere mora de períodos anteriores.
- k) Si dentro del período subsidiado por maternidad, la asegurada tiene otra incapacidad por enfermedad o accidente común, debe tener derecho a que se le pague subsidios a continuación de los 112 días y las 52 semanas por el nuevo período, se tienen que contar a partir del inicio de la incapacidad.
- l) Cuando una asegurada se encuentre gozando de incapacidad por enfermedad o accidente, pero en estado de embarazo y su fecha de parto está comprendida dentro del período pagado, se debe respetar la fecha de parto y a partir de ésta pagar los 112 días, aplicando el reintegro correspondiente a los días ya pagados por un riesgo diferente a la maternidad y no interrumpe el conteo de las 52 semanas.
- m) Cuando un empleado del ISSS labora para dos o más empleadores y la suma de los salarios excede el máximo cotizable y éste se incapacita, el subsidio debe calcularse en relación al máximo cotizable menos el salario que devenga en el ISSS, la diferencia que resulte es la base para el cálculo de subsidio al cual tiene derecho con el otro empleador²⁰ (el salario del ISSS predomina sobre la empresa pública o privada).
 - Los pensionados por invalidez profesional (accidente de trabajo) que se incorporan a la vida laboral debe cotizar al ISSS.
 - En los casos de los pensionados por invalidez profesional en las cuales sus cotizaciones excedan el máximo cotizable \$1,000.00, y se incapacita (diagnósticos diferentes por los que recibe la pensión), el subsidio debe calcularse en relación al máximo cotizable menos el monto de la pensión que recibe del ISSS y la diferencia que resulte es la base para el cálculo del subsidio a que tiene derecho como trabajador.

²⁰ Contrato Colectivo de Trabajo y art. 4 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.



Los pensionados por vejez o invalidez común que están laborando no tienen derecho a pago de subsidios.

- n) Cuando un empleado público goza de incapacidad temporal y se le efectúa un pago de más a la Institución, se debe aplicar el reintegro a otro asegurado de la misma institución pública.
- o) Si un asegurado cotiza con una institución pública y empresa privada; y cotiza el máximo con la institución pública, no tiene derecho al pago de subsidio con la empresa privada. Pero si esa cotización es menor al máximo cotizable mensual debe reclamar el subsidio con la cotización reportada empresa privada, calculándole el subsidio con la diferencia de cotizaciones²¹. Si el asegurado comprueba por medio de constancia que la Institución Pública no le paga el periodo incapacitado, se deben sumar ambas cotizaciones respetando el máximo cotizable mensual.
- p) Las empresas privadas de acuerdo a su sistema de pago de salario cotizaran de la siguiente manera: para el pago de subsidio con cotizaciones base de 42 días, se debe realizar cada 6 meses comprendidos en diciembre y junio; con base de 35 días cada 3 meses, comprendidos en marzo, junio, septiembre y diciembre.

Cuando un empleado público goza de incapacidad temporal y cotiza con una institución pública y empresa privada, el Calculista debe verificar que:

- Si la empresa pública le reporta al trabajador el máximo mensual cotizable no tendrá derecho al pago de subsidio reportado con la empresa privada²².
- El trabajador tendrá derecho al subsidio con la cotización reportada por la empresa privada, siempre y cuando la cotización de la empresa pública sea menor al máximo cotizable mensual. Se calculará con la diferencia de cotizaciones (Si el asegurado comprueba por medio de constancia que la Institución Pública no le paga el periodo incapacitado, se deben sumar ambas cotizaciones respetando el máximo cotizable mensual).

²¹ Art. 4 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.

²² Art. 4 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

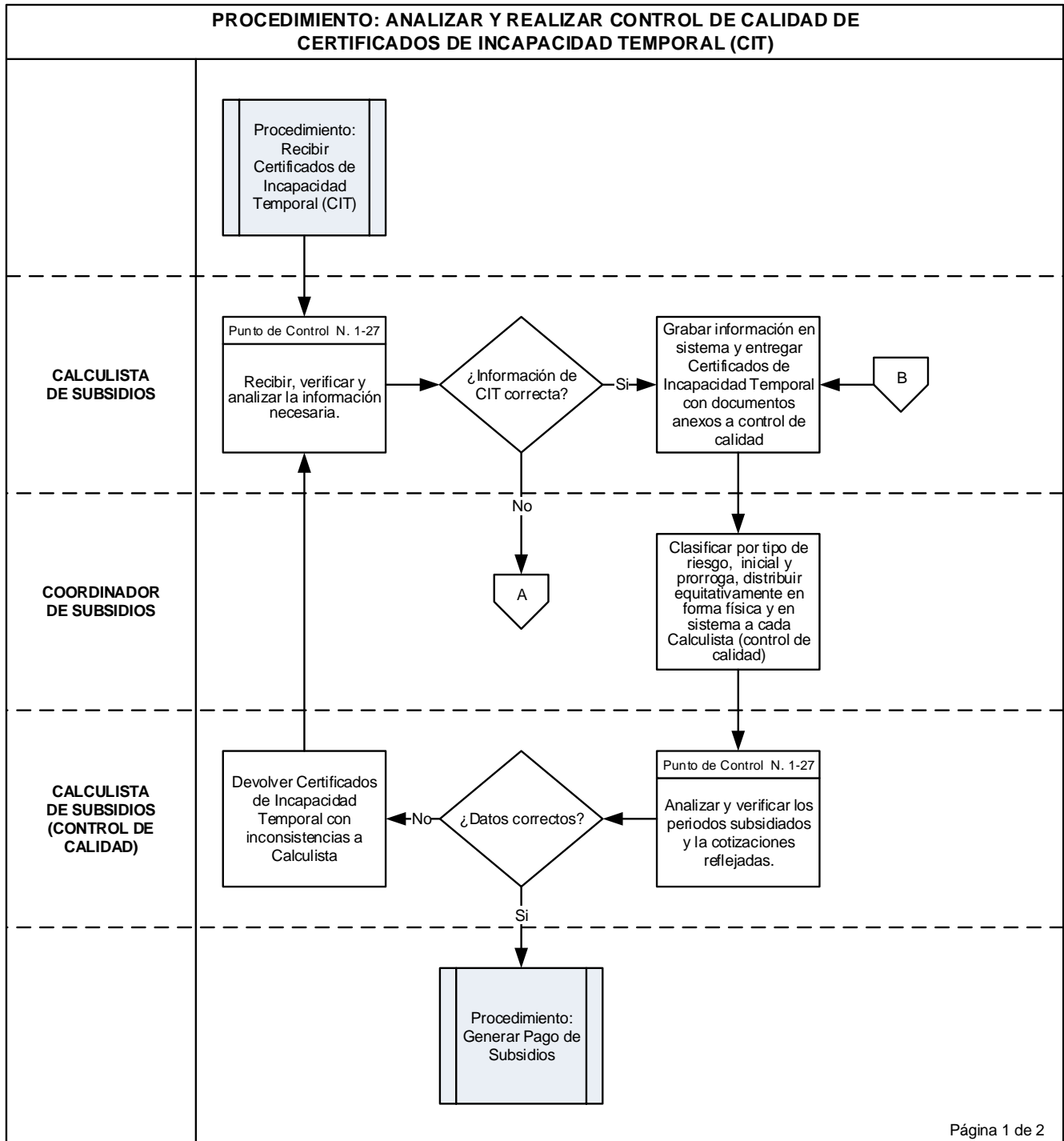
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

NORMAS RELATIVAS A CONTROL CALIDAD

25. El Calculista encargado de control de calidad debe verificar y analizar los datos de los cálculos realizados a los CIT, con la finalidad que el pago a efectuar este correcto.
26. Si el Calculista encargado de control de calidad encuentra inconsistencias en el análisis del CIT, el Calculista encargado del análisis deberá realizar todas las modificaciones solicitadas.
27. Si en una segunda revisión de los CIT, el Calculista encargado de control de calidad tiene diferente criterio con el Calculista encargado del análisis sobre las modificaciones realizadas, éste deberá analizarlo con la jefatura de Sección Subsidios, para determinar su pago según la base legal y de esta forma cerrar el control de calidad.



11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO

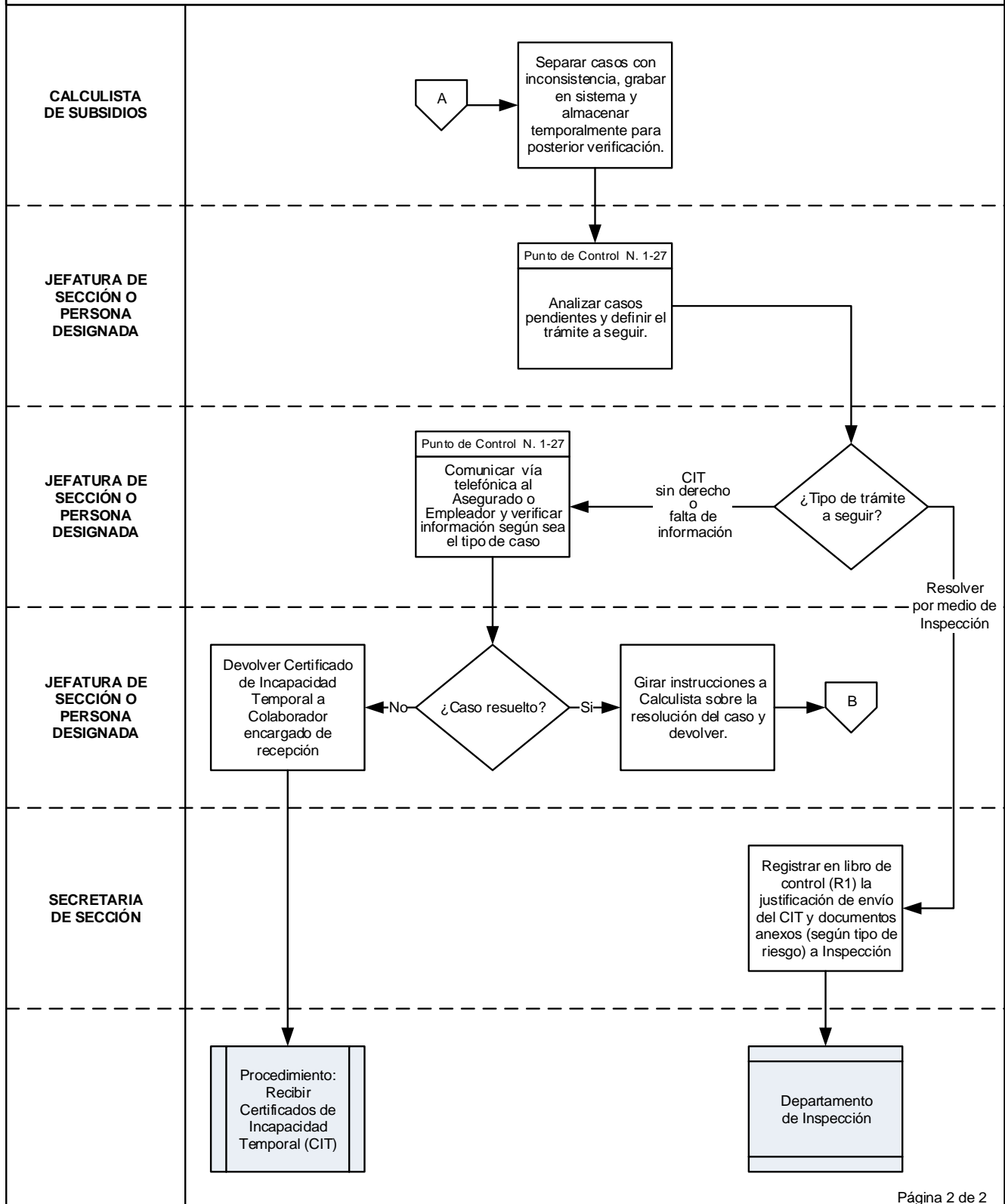




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: ANALIZAR Y REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

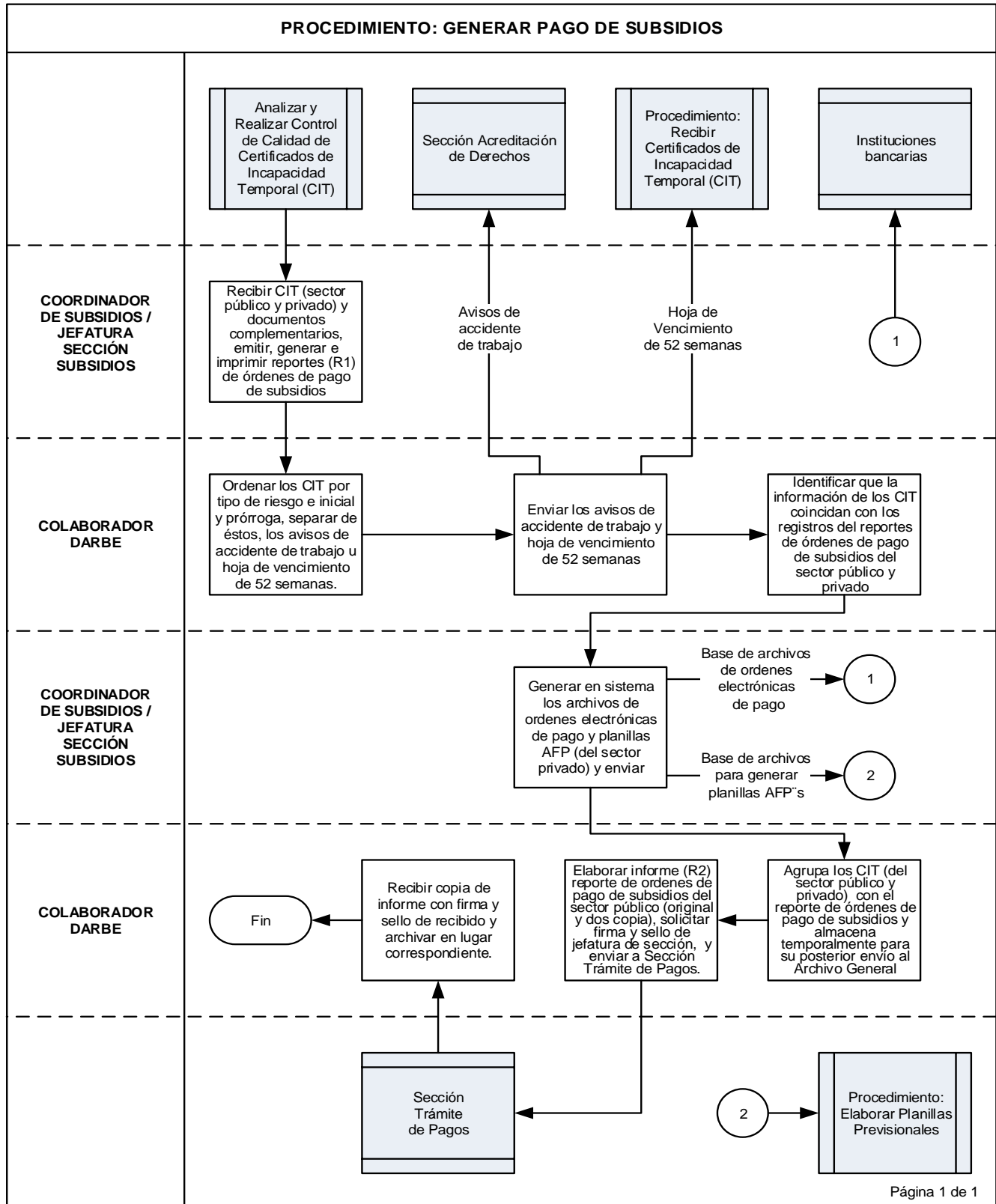
11.3 GENERAR PAGO DE SUBSIDIOS

11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada, deberá anular la orden de pago de subsidios (OPS) en el sistema a solicitud del Colaborador DARBE, en los siguientes casos:
 - a) Por fallecimiento del trabajador cotizante estando incapacitado.
 - b) Por reclamo del trabajador cotizante, cuando al analizar el caso se compruebe un mal cálculo.
2. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada, debe enviar los reportes de órdenes de pago de los CIT tramitados por las empresas públicas u otra institución, a la Sección Trámite de Pago de la Unidad Financiera.
3. El colaborador DARBE debe separar los listados de OPS en original y copia y firmarlo, adjuntar boletín de remisión, NIT de la institución, elaborar nota de remisión y entregar al Jefe de Sección para revisión, firma y sello, de los cuales dos se remiten a la Sección Trámite de Pagos y posteriormente debe ordenar los CIT por riesgo y número de afiliación y anexar el tercer listado a los CIT para su archivo.
4. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada debe cargar diariamente a la aplicación de los bancos, los archivos electrónicos con la información correspondiente a los pagos de subsidio.



11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11.4 CONTROLAR PAGOS ELECTRÓNICOS DE SUBSIDIOS NO COBRADOS

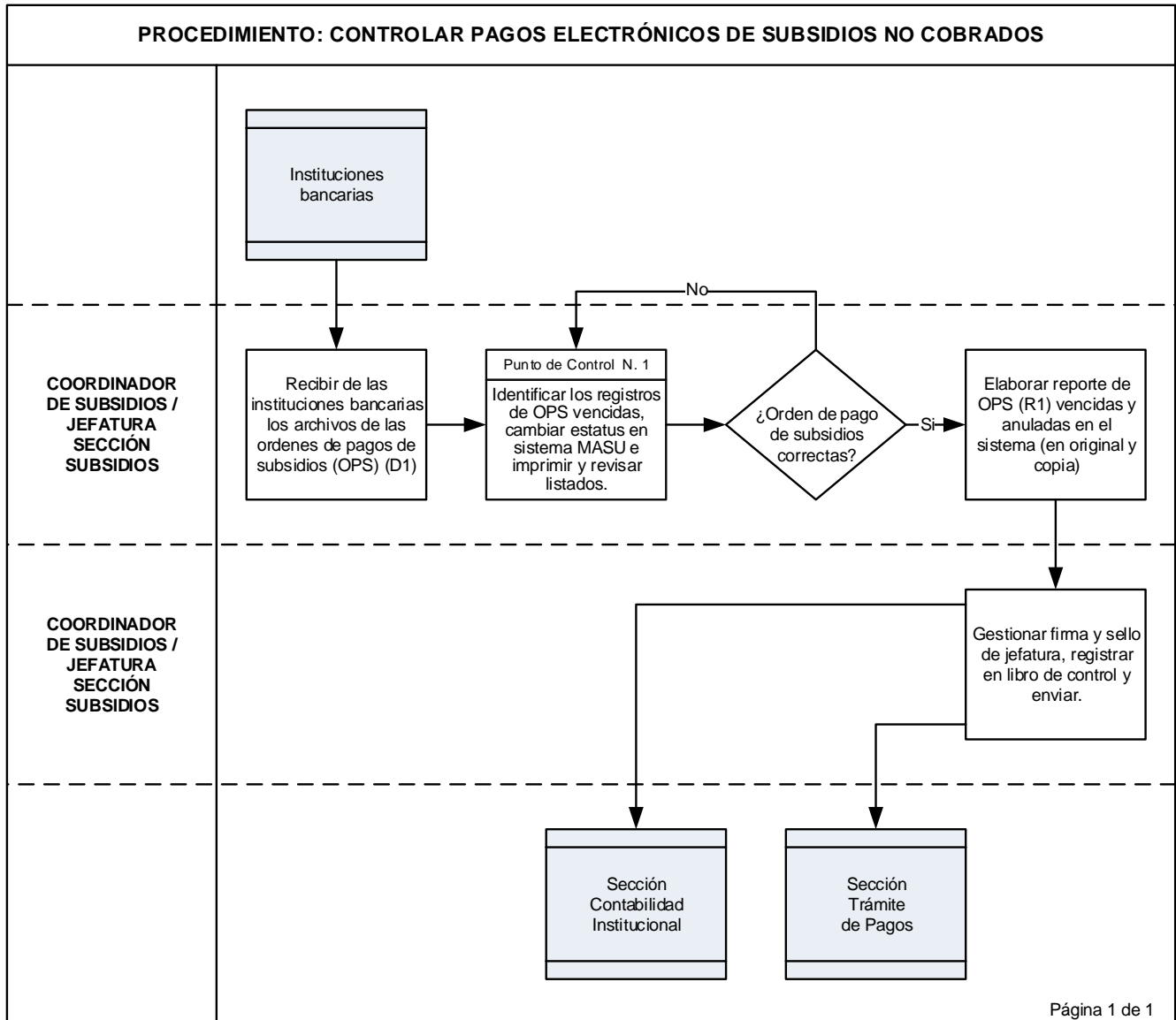
11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. En las primeras dos semanas de cada mes después de haber vencido el plazo para el cobro de Subsidios, la Sección Subsidios debe recibir de las instituciones bancarias, los archivos electrónicos de las órdenes de pago de subsidios (OPS) **que no fueron cobradas por los asegurados**²³. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada, debe asegurarse que las OPS vencidas en un año sean anuladas en el sistema MASU y generar el reporte para enviar a Sección de Contabilidad Institucional y Sección Trámite de Pago, en original y copia.

²³ Art. 74, Ley del ISSS.



11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

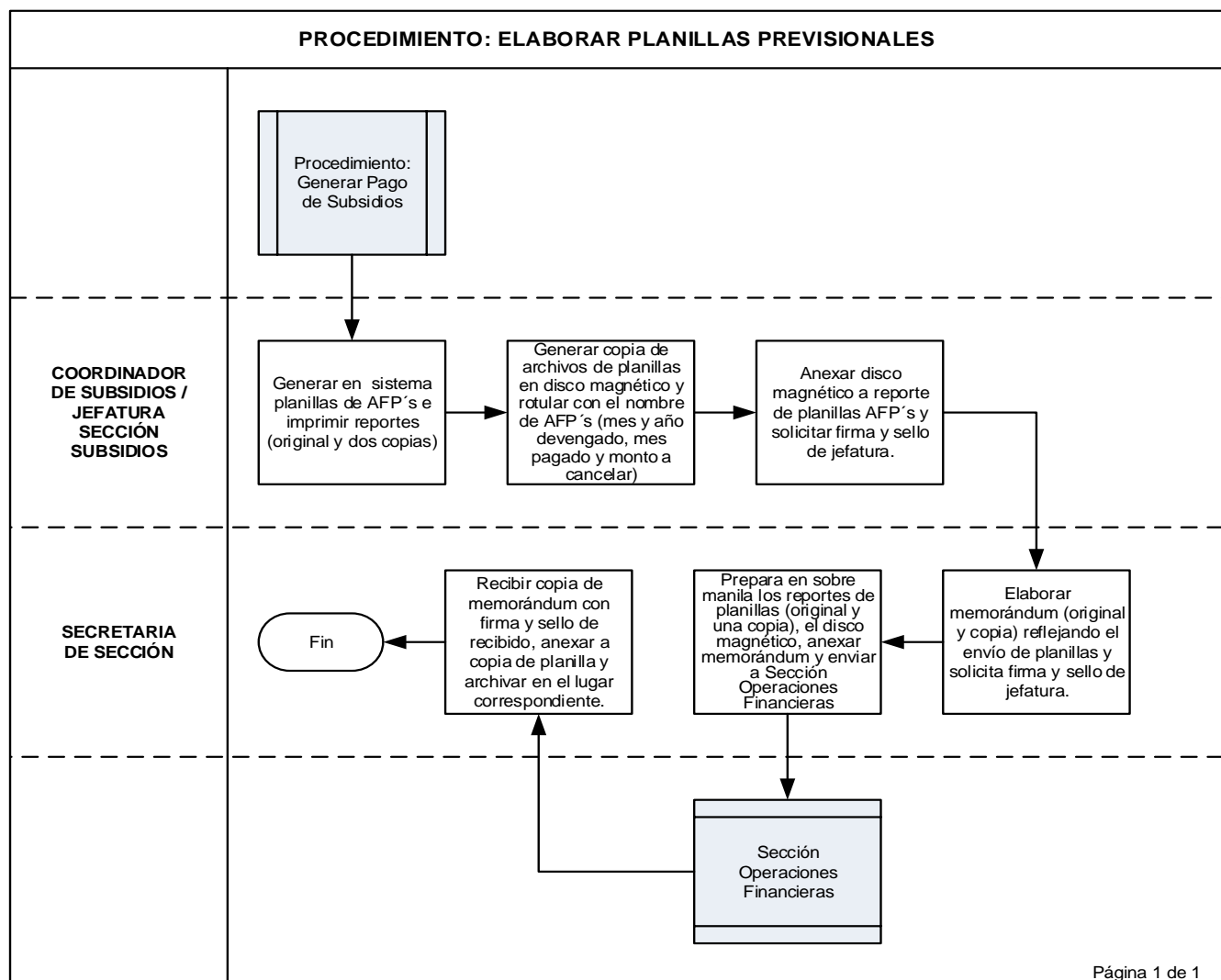
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS


11.5 ELABORAR PLANILLAS AFP'S (SOLO APLICA EN SECCIÓN SUBSIDIOS OFICINA CENTRAL)

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Jefe Sección Subsidios o persona designada debe imprimir las "Planillas de las Administradoras de Fondos de Pensiones", preparar la información en cd's, el cual debe ser rotulado con el nombre de la AFP'S, mes, año devengado, monto, mes que se va a cancelar y enviar a la Sección Operaciones Financieras.

11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por |
|---------------------------------|-------------------|------------------------|
| Acuerdo D.G. N° 2003-05-0859 | Lic. René Rovelo | Lic. Fidel A. Urquilla |
| Fecha: Mayo 2003 | Fecha: Julio 2004 | Fecha: Julio 2004 |

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por | VERSIÓN |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|---------|
| Lic. Fidel A. Urquilla | Ing. Williams Moto | Lic. Salvador Perdomo | 1.0 |
| Fecha: Junio 2006 | Fecha: Diciembre 2006 | Fecha: Diciembre 2006 | |

MODIFICACIÓN:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por | VERSIÓN |
|-------------------|--------------------|-----------------------|---------|
| Auditoria Interna | Ing. Williams Moto | Lic. Salvador Perdomo | 2.0 |
| Fecha: Julio 2007 | Fecha: Julio 2007 | Fecha: Julio 2007 | |

MODIFICACIÓN: Actualización por observación de Auditoria Interna en la Normativa N° 11 del procedimiento 2.2 "Análisis del Certificado de Incapacidad" y además se incluye un nuevo procedimiento 10.0 "Entrega de Aviso para Iniciar Proceso de Invalidez".

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|------------------------|--------------------|-----------------------|---------|
| Lic. Fidel A. Urquilla | Ing. Williams Moto | Lic. Salvador Perdomo | 3.0 |
| Fecha: Marzo 2008 | Fecha: Enero 2009 | Fecha: Febrero 2009 | |

MODIFICACIÓN: Actualización en todas las normativas y procedimientos correspondientes a la versión 2.0 del documento; además, se elimina el procedimiento 8.0 "Despacho de formularios para orden de pago de Subsidios" y se incluye el 10.0 "Envío de Información (electrónica) a Instituciones Bancarias".



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|----------------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Licda. Rosa O. Quintanilla | Licda. Reina Guerra | Lic. German Chávez | 4.0 |
| Fecha: Octubre 2009 | Fecha: Octubre 2009 | Fecha: Octubre 2009 | |

MODIFICACIÓN: Se han actualizado las normas generales del Manual así como un procedimiento por recomendación de Auditoría Interna, ya que observaron que "No se ha definido formalmente una política de anulación de cheques de pago de pensiones, así como de la destrucción de las Ordenes de Pagos de Subsidios que han sido anulados", por lo que se ha incorporado una norma general (específicamente la No. 15) y actualizado el procedimiento 2.3 "Generación, Impresión de Reportes, Ordenes de pago y Verificación de Certificados de Incapacidades Temporales".

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------|
| Licda. Rosa O. Quintanilla | Lic. José Daniel García N. | Licda. Nuria Z. Hernández J. | 5.0 |
| Fecha: Septiembre 2010 | Fecha: Marzo 2011 | Fecha: Marzo 2011 | |

MODIFICACIÓN: Se han actualizado parcialmente algunas normas generales como de las normas de algunos procedimientos. Se ha eliminado un procedimiento el N° 4 "Entrega de Orden de pago" debido a la incorporación del Sistema Electrónico de pago de subsidios a través de las Instituciones Bancarias, reduciéndose a 9 procedimientos los incluidos en el manual.

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|---------------------|--|-----------------------------|------------|
| Lic. Fidel Urquilla | Licda. Julia Marlene Méndez Ing. Williams Moto Díaz | Licda. Claudia María Campos | 6.0 |
| Fecha: Marzo 2019 | Fecha: Septiembre 2022 | Fecha: Diciembre 2022 | |

MODIFICACIÓN: Se realizó la revisión y actualización del manual de normas y procedimientos "Subsidios" - marzo 2011, en sus normativas y diagramas de flujo, los cuales quedan integrados en el diseño de los nuevos procedimientos (5), que fueron consensuados y aprobados por los usuarios, por lo que se cambia el nombre del documento a Manual de Proceso "Gestionar el Pago de Subsidios".

Así mismo, queda sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos Control de Asegurados que cumplen hasta un tiempo máximo de 52 semanas de incapacidad para el otorgamiento de prestaciones_Febrero 2012.



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
GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS**

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

DICIEMBRE 2022



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. USO Y ACTUALIZACIÓN..... | 4 |
| 5. VIGENCIA..... | 5 |
| 6. ESTRUCTURA DEL PROCESO..... | 6 |
| 7. FICHA DEL PROCESO..... | 6 |
| 8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO | 9 |
| 9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO | 11 |
| 10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO | 15 |
| 11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS | 16 |
| 11.1 RECIBIR CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)..... | 16 |
| 11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 16 |
| 11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO | 18 |
| 11.2 ANALIZAR Y REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)..... | 20 |
| 11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 20 |
| 11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO | 28 |
| 11.3 GENERAR PAGO DE SUBSIDIOS..... | 30 |
| 11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 30 |
| 11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO | 31 |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

| | | |
|--------|---|----|
| 11.4 | CONTROLAR PAGOS ELECTRÓNICOS DE SUBSIDIOS NO COBRADOS | 32 |
| 11.4.1 | NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 32 |
| 11.4.2 | DIAGRAMA DE FLUJO | 33 |
| 11.5 | ELABORAR PLANILLAS AFP'S (SOLO APLICA EN SECCIÓN SUBSIDIOS OFICINA CENTRAL) ... | 34 |
| 11.5.1 | NORMAS DEL PROCEDIMIENTO..... | 34 |
| 11.5.2 | DIAGRAMA DE FLUJO | 34 |
| 12. | REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS..... | 35 |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS




DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

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

| NOMBRE | PUESTO | DEPENDENCIA |
|--|----------------------|--|
| [REDACTED] | [REDACTED] | Sección Subsidios |
| Lic. Fidel A. Urquilla Alemán | Jefe de Sección | Sección Subsidios |
| Lic. Ernesto Montes | Jefe de Departamento | Departamento Beneficios Económicos |
| Inga. Alicia B. Azucena Martínez | Jefe de Sección | Sección Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ficha de riesgo y manual elaborados por: | | |
| [REDACTED] | [REDACTED] | Sección Desarrollo y Gestión de Procesos |
| [REDACTED] | [REDACTED] | Sección Desarrollo y Gestión de Procesos |
| Ficha de indicadores elaborada por: | | |
| [REDACTED] | [REDACTED] | Sección Fortalecimiento y Mejora Continua. |

2. HOJA DE APROBACIÓN

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | |
| Licda. Renata de Vásquez Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional | Licda. Nuria Z. Hernández Jefe División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos | Licda. Claudia María Campos Subdirectora Administrativa | Licda. Rosa Alba Quinteros de García Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional |
| Revisó | Revisó | Autorizó | Oficializó |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

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 Y REGLAMENTO DEL SEGURO SOCIAL**
- **LEY DE ASUETOS, VACACIONES Y LICENCIAS Y DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**
- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS (OCTUBRE 2022)**
- **DOCUMENTOS INSTITUCIONALES VIGENTES:**
 - ✓ Manual de Normas y Procedimientos Gestionar Pagos
 - ✓ Contrato Colectivo de trabajo
- **OTROS DOCUMENTOS:**
 - ✓ Código de trabajo
 - ✓ Código Procesal Civil y Mercantil

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: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- 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

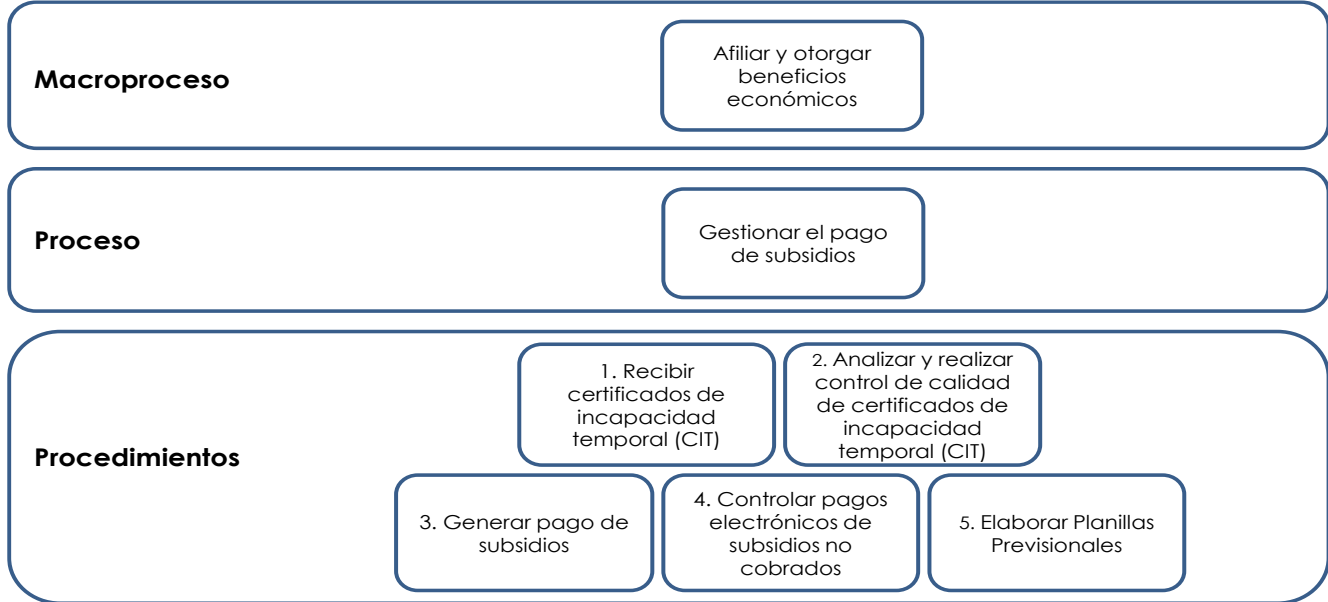
El presente Manual de Procesos “**Gestionar el Pago de Subsidios**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS


DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO



7. FICHA DEL PROCESO

| FICHA TÉCNICA DEL PROCESO | | | | |
|----------------------------|--|--|--|---------------------------|
| IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO | | | | |
| Nombre | Gestionar el pago de subsidios | | | |
| Objetivo | Describir la secuencia lógica para recibir, analizar, controlar y efectuar en forma eficaz y eficiente el pago de subsidios a los cotizantes del ISSS | | | |
| Alcance | Desde que el cotizante se presenta a tramitar el pago de incapacidad; hasta generar la orden de pago de subsidio. | | | |
| Dueño / Propietario | Jefe Sección Subsidios/Jefes de Sucursales Administrativas/Jefes de Agencias Plaza Mundo y Merliot | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
| Proveedor | Entrada | Procedimientos | Salida | Usuario/Cliente |
| - Trabajador cotizante | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) - DUI - Tarjeta AFP | Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) | - Certificado de incapacidad temporal (revisado e ingresado en sistema) | - Calculista de subsidios |
| | | | - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | - Calculista de subsidios |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - DUI - Tarjeta AFP - Contraseña de pago | - Trabajador cotizante |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

| | | | | |
|---------------------------|--|--|--|---------------------------------|
| - Calculista de subsidios | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal (revisado e ingresado en sistema) - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal (resueltos) - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | - Jefatura de Sección Subsidios |
|---------------------------|--|--|--|---------------------------------|

| | | | | |
|--|--|---------------------------|---|--|
| - Calculista de subsidios (Control de calidad) | <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal (resueltos) - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | Generar pago de subsidios | <ul style="list-style-type: none"> - CIT (resueltos) - Reporte de órdenes de pago de subsidios - Documentos de respaldo (según tipo de riesgo) | - Archivo de sección |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Avisos de accidente de trabajo | - Sección Acreditación de Derechos |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Hoja de vencimiento de 52 semanas | - Colaborador DARBE o persona designada |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos de órdenes electrónicas de pago de subsidios | - Instituciones bancarias |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Informe de reporte de orden de pago de subsidios (original y dos copias) | - Sección Trámite de Pago. - Sección Subsidios. |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|---|--|
| - Instituciones bancarias | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos de órdenes de pago de subsidios | Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados | <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de órdenes de pago de subsidios (vencidas) - Acta de reportes anuladas | <ul style="list-style-type: none"> - Sección Trámite de Pago. - Departamento de Contabilidad |
|---------------------------|--|---|---|--|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador DARBE - Jefatura Sección Subsidios | <ul style="list-style-type: none"> - Archivos de órdenes de pago de subsidios | Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central) | <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de planillas AFP'S - Archivos de planillas en disco magnético - Memorándum de envío de planillas | <ul style="list-style-type: none"> - Sección Operaciones Financieras - Sección Subsidios |
|---|--|--|--|--|

| CONTROL DEL PROCESO | |
|--------------------------|---|
| Puntos de control | Procedimiento Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) N.1 - N.10 Se aplicarán las normas que correspondan, según el tipo de riesgo del certificado de incapacidad temporal que se reciba. |
| | Procedimiento Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) N.1 - N.27 Se aplicarán las normas que correspondan, según el tipo de riesgo del certificado de incapacidad temporal que se esté analizando. |
| | Procedimiento Gestionar pago de subsidios N/A |
| | Procedimiento Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados N.1 Revisar registros de órdenes de pago de subsidios vencidas y por vencer |
| | Procedimiento Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central) N/A |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

EVIDENCIAS DEL PROCESO

| | |
|-------------------|--|
| Documentos | Procedimiento Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) D.1 Certificado de Incapacidad Temporal D.2 Documentos de respaldo (varían según el tipo de riesgos del CIT) |
| | Procedimiento Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) N/A |
| | Procedimiento Gestionar pago de subsidios N/A |
| | Procedimiento Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados D.1 Archivos de órdenes de pago de subsidios vencidas y por vencer |
| | Procedimiento Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central) N/A |

EVIDENCIAS DEL PROCESO

| | |
|------------------|--|
| Registros | Procedimiento Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT) R.1 Libro de control que refleja la solicitud de las cotizaciones del personal interino a RRHH y las devoluciones de CIT con inconsistencias al sector público. R.2 Boletín de remisión que refleja los CIT enviados por los centros de trámite. |
| | Procedimiento Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT) R.1 Libro de control que refleja el envío y descargo de los CIT. |
| | Procedimiento Gestionar pago de subsidios R.1 Reporte de orden de pago de subsidios R.2 Informe de reporte de orden de pago de subsidios |
| | Procedimiento Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados R.1 Reporte de orden de pago de subsidios vencidas. R.2 Libro de control que refleja el envío del reporte de OPS. |
| | Procedimiento Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en Sección Subsidios, oficina central) R.1 Reporte de planillas previsionales R.2 Memorándum que refleja el envío de reportes de planillas previsionales |

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

| Tipo | Responsable |
|--|---|
| Equipo informático (PC, impresora) Teléfono, MASU Mobiliario y equipo, requerido WEB de impacto Infraestructura requerida | Jefe de Sección Subsidios Coordinador de Subsidios Colaborador de subsidios Calculista Secretaria |

Personas

| |
|---------------------------|
| Jefe de Sección Subsidios |
| Coordinador de Subsidios |
| Colaborador de subsidios |
| Calculista |
| Secretaria |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

| FICHA DE RIESGO DE PROCESO | | COD. RF – A - 015 | |
|--|--|--|---|
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | |
| Proceso/ Subproceso | Gestionar el pago de subsidios. | | |
| Objetivo | Identificar y prevenir los riesgos que afectan la correcta ejecución del proceso en la gestión del pago de subsidios | | |
| Causas | Riesgo | Descripción | Consecuencia Potencial |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta de información en el certificado de incapacidad temporal Ausencia de personal (por enfermedad) Falta de pago de planillas por parte del empleador Aumento en la demanda de solicitudes por pago de subsidios Tiempo de espera prolongado en la investigación de casos Falla en el sistema informático Cierre de instalaciones por paro laboral Presentación tardía por parte del asegurado o institución (privada o pública) de los Certificados de Incapacidad Temporal (CIT) observados | <p>Tiempo prolongado para realizar el pago de subsidios</p> | <p>El atraso para realizar el pago de subsidios a los cotizantes se genera por diferentes situaciones; algunas son ajenas al área de subsidios, otras son por parte del empleador y otras por el mismo cotizante, lo cual provoca que no se realice el pago en el tiempo estimado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción por parte del asegurado. Incremento en los gastos económicos del paciente. Reproceso de CIT por inconsistencias. Incremento de carga laboral |
| <ul style="list-style-type: none"> Presentar CIT falso por parte del asegurado Inconsistencia en la información del CIT (reflejar un número de días mayor a lo establecido) Cotizaciones erróneas Inconsistencia en la digitación de la información Falta de interés por parte del empleado Inconsistencia en la Investigación del caso por parte de Inspección. Ajustes en el sistema de subsidios | <p>Inconsistencia en el análisis de la información</p> | <p>Las inconsistencias en el análisis de la información se generan por la falta de autenticidad en los documentos presentados o en las investigaciones realizadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Realizar pagos indebidos de subsidios Reclamos por parte del asegurado Incremento en tiempo y costos Institucionales Reproceso en el pago de subsidios Hallazgos de auditoria Deducción de responsabilidades |
| <ul style="list-style-type: none"> Falta de información oportuna en cuanto a Leyes, Decretos y otros documentos emitidos. Falta de compromiso del personal con sus funciones. Desconocimiento o mala interpretación de los documentos normativos. Falta de gestión en la actualización de documentos normativos. Falta de sociabilización de documentos normativos. | <p>Incumplimiento de Normativas Institucionales</p> | <p>El incumplimiento a las normativas institucionales está ligado a la falta de compromiso en la ejecución de los procesos, provocando resultados inadecuados en la atención al cotizante y para la misma institución</p> | <ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción del cotizante, por no recibir a tiempo el pago de subsidios Demandas Legales para la Institución. Incremento en los costos institucionales. |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS


DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

ANALISIS DE RIESGO INHERENTE

| Probabilidad: Baja (1) Media (2) Alta (3) | Impacto: Bajo (1) Medio (2) Alto (3) | PROBABILIDAD | IMPACTO | | | Zona de riesgo aceptable. | Zona de riesgo tolerable. | Zona de riesgo moderado. | |
|--|---|--------------|---------|-----------|---|---------------------------|--|---|--|
| | | | Baja | Bajo | Medio | Alto | Asumir el riesgo | Asumir el riesgo; Reducir | Reducir; Evitar |
| | | | Medio | 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 |
| | | | Alta | 2 | 4 | 6 | 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 | | | | |
| Tiempo prolongado para realizar el pago de subsidios | | 1 | 1 | 1 | Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo | | | | |
| Inconsistencia en el análisis de la información | | 1 | 3 | 3 | Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar | | | | |
| Incumplimiento de Normativas Institucionales | | 1 | 2 | 2 | Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir | | | | |

ACCIONES DE CONTINGENCIA

| Riesgo | Acciones de mejora | Fecha de inicio | Fecha de terminación |
|--|---|--|----------------------|
| Tiempo prolongado para realizar el pago de subsidios | • Retroalimentar trimestralmente a los responsables del llenado del CIT sobre la información proporcionada. | A partir de la fecha de oficialización de este documento | Permanente |
| | • Retroalimentar semanalmente a los encargados de recepción de documentos sobre la verificación de los datos del CIT | | |
| | • Gestionar con el patrono el pago de cotizaciones de meses bases | | |
| Inconsistencia en el análisis de la información | • Verificar la firma del médico del 100% de los CIT | A partir de la fecha de oficialización de este documento | Permanente |
| | • Monitoreo constante en el porcentaje de error de cálculo no mayor al 7% | | |
| | • Comprobar la operatividad del sistema cada vez que se solicite una actualización por mejora. | | |
| Incumplimiento de normativas institucionales | • Capacitación y retroalimentación al personal sobre la importancia en la aplicación de los documentos normativos en el proceso de pago de subsidios, semestralmente. | Marzo 2021 | Permanente |
| | • Gestionar la actualización de documentos normativos que impacten en el pago de subsidios y su divulgación | A partir de la fecha de oficialización de este documento | Permanente |
| Observaciones | | | |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

9. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

| FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO | | CÓD: FI - A - 012 |
|--------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Proceso: | Gestionar el pago de subsidios | |
| Clasificación: | Responsable del proceso: | |
| Misional | Jefe de Sección Subsidios | |
| Fecha de elaboración: | Versión: | |
| Octubre de 2020 | 00 | |

| PERFIL DEL INDICADOR | |
|----------------------|---|
| Nombre: | 1. Promedio de tiempo de espera para la atención del usuario. |
| Objetivo: | Minimizar el tiempo de espera del usuario, desde que se le entrega el ticket de inicio hasta el momento en el que es atendido por el colaborador DARBE. |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas. |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none"> Jefatura Departamento de Beneficios Económicos Jefatura de Sucursales administrativas Jefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

| CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR | |
|---|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Minutos | Eficiencia |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria de promedios diarios de atención de espera} =}{\text{Días de atención en el mes}}$ <p style="text-align: center;">(Promedio de hora de llamado de turno – promedio de hora de entrega de ticket)</p> | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

| RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN | |
|---|---|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de ordenamiento de filas/ control interno | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

| NIVELES DE REFERENCIA | | |
|-----------------------|--|---|
| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
| Histórico** | Excelente: Menor a 25 minutos en promedio** | Mantener las buenas prácticas ejecutadas. |
| | Buena: 25 minutos en promedio | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 25 minutos en promedio | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |

** **NOTA:** Se tomó como base el promedio de tiempos de espera de los meses de noviembre y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020; información que se obtiene del sistema de ordenamiento de filas que administra la sección evaluada.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERFIL DEL INDICADOR

| | |
|---------------------|---|
| Nombre: | 2. Promedio de tiempo en la gestión interna del trámite de recepción de incapacidades de afiliados. |
| Objetivo: | Minimizar el tiempo de atención (espera) del usuario desde que se le llama en ventanilla, hasta el momento en el que el colaborador DARBE le entrega fecha de pago y da las explicaciones pertinentes. |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none">Jefatura Departamento de Beneficios EconómicosJefatura de Sucursales administrativasJefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

| | |
|--|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Minutos | Eficiencia |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria del tiempo promedio diario, generado en la gestión del trámite de recepción de incapacidades} = (\text{Promedio de hora que fue despachado el usuario} - \text{promedio de hora que fue atendido en ventanilla})}{\text{Días laborados en el mes}}$ | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

| | |
|---|---|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de ordenamiento de filas/ control interno | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

NIVELES DE REFERENCIA

| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
|--------------------|---|---|
| Histórico** | Excelente: Menor a 4 minutos en promedio** | Mantener las buenas prácticas ejecutadas. |
| | Buena: 4 minutos en promedio | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 4 minutos en promedio | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |

** **NOTA:** Se tomó como base el promedio de tiempos de espera de los meses de noviembre y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020; información que se obtiene del sistema de ordenamiento de filas que administra la sección evaluada.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERFIL DEL INDICADOR

| | |
|---------------------|---|
| Nombre: | 3. Porcentaje de errores generados en la grabación de Incapacidades. |
| Objetivo: | Minimizar el número de errores generados en el día e imputables a los calculistas de subsidio de los cuales conllevan a un reproceso |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none">Jefatura Departamento de Beneficios EconómicosJefatura de Sucursales administrativasJefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR


| | |
|---|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Casos | Calidad |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria de errores generados en el mes, imputables a la gestión realizada por el calculista de subsidios en el análisis y grabación de incapacidades}}{\text{Número total de grabaciones resultantes en el mes}} \times 100$ | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

| | |
|--|---|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de Subsidios MASU | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios/ Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

NIVELES DE REFERENCIA

| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
|--------------------|--|---|
| Inicial | Aceptable Menor o igual al 7% de los casos | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 7% de los casos | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |

| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

| PERFIL DEL INDICADOR | |
|----------------------|---|
| Nombre: | 4. Tiempo de respuesta en el procesamiento del pago de incapacidades al derechohabiente. |
| Objetivo: | Medir el tiempo que demora en realizar el pago de incapacidades, desde que se recibe el CIT (certificado de incapacidad temporal) en ventanilla de Subsidios hasta que se emite el pago. |
| Responsable: | Jefe de Sección Subsidios, Encargados de Subsidios de sucursales administrativas. |
| Observación: | El tiempo será medido desde que se reciban los CIT en la Sección Subsidios o Sucursal administrativa hasta que se realiza la emisión del pago. Se excluyen los CIT recepcionados en las Unidades Médicas, Agencias Plaza Mundo y Plaza Merliot y los casos pendientes por circunstancias externas. |
| Reportado a: | <ul style="list-style-type: none"> Jefatura Departamento de Beneficios Económicos Jefatura de Sucursales administrativas Jefatura División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos |

| CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR | |
|---|-----------------------------|
| Unidad de medida | Ámbito de desempeño: |
| Días | Eficiencia |
| Expresión matemática: | |
| $\frac{\text{Sumatoria de promedio diario de tiempos en la emisión del pago durante el mes (días hábiles)}}{\text{Días hábiles del mes}}$ | |
| Representación gráfica: (Si aplica) | |
| No aplica | |

| RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN | |
|---|--|
| Frecuencia de medición: | Frecuencia de reporte: |
| Mensual | Mensual |
| Fuente de información: | Metodología de procesamiento de la información: |
| Sistema de subsidios MASU | A través del aplicativo del sistema y hoja de Excel |
| Responsable de la información: | Responsable del procesamiento: |
| Jefe de Sección Subsidios / Encargados de Subsidios de sucursales administrativas | Jefe de Sección Subsidios/ Encargados de Subsidios de sucursales administrativas |

| NIVELES DE REFERENCIA | | |
|-----------------------|--|---|
| Referencia: | Criterio de desempeño: | Acciones de Mejora: |
| Inicial | Excelente: Menor a 4 días hábiles | Mantener las buenas prácticas ejecutadas. |
| | Buena: 4 días hábiles | Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso. |
| | Necesita mejorar: Mayor a 4 días hábiles | Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas. |



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. El ISSS debe brindar la prestación de servicios médicos, hospitalarios y prestaciones económicas a las personas adscritas al régimen de seguro social.
2. Para todo trámite de CIT el Colaborador de Subsidios o la persona designada debe solicitar al derechohabiente los siguientes documentos originales, para comprobar su legitimidad:
 - Documento Único de Identidad (DUI)
 - Nombre y número de AFP, IPSFA, INPEP o ISSS

Quedan exentos de presentar la Tarjeta de AFP, IPSFA, INPEP o ISSS el empleador natural, trabajador independiente (cobertura individual y cobertura familiar) y aquellos que hayan retirado su fondo de pensión, extranjeros y sector doméstico.

3. El personal de la Sección Subsidios debe tramitar el pago de subsidios de los trabajadores cotizantes, siempre y cuando este no exceda de un año; contado a partir de cada día subsidiado¹.
4. El personal de la Sección Subsidios al momento de recibir los CIT con los documentos de respaldo (según el tipo de riesgos) observa que éstos presentan inconsistencias o estén deteriorados, debe devolverlos al trabajador cotizante o las instituciones públicas correspondientes para que sean corregirlos.
5. El personal encargado de tramitar el pago de subsidios debe abstenerse de realizar modificaciones o alteraciones en la información contenida en los CIT.
6. La elaboración de planillas AFP's solamente se debe realizar en Sección Subsidios Oficinas Administrativas Central.

NORMA RELATIVA A LAS INCAPACIDADES OTORGADAS POR SECCIÓN TELECONSULTA

7. En caso de presentarse una prórroga de una incapacidad inicial emitida digitalmente² el personal de la Sección Subsidios, Agencias, Sucursales Administrativas y personal de apoyo en los centros de atención, podrán validar la existencia de la misma en el sistema de información del ISSS, de ser necesario.

¹ Según el art. 74 de la Ley y del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social y la Opinión Jurídica del 24 de julio de 1986.

² Actualmente emitidas por Sección Teleconsulta y según Normativa vigente para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales y Licencias por Maternidad a los Asegurados del ISSS.



11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 11.1 Recibir certificados de incapacidad temporal (CIT)
- 11.2 Analizar y realizar control de calidad de certificados de incapacidad temporal (CIT)
- 11.3 Generar pago de subsidios
- 11.4 Controlar pagos electrónicos de subsidios no cobrados
- 11.5 Elaborar planillas previsionales (Sólo aplica en sección Subsidios, oficina central)

11.1 RECIBIR CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)

11.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El personal de la Sección Subsidios encargado de recibir los CIT (presencial o por correo electrónico) debe verificar que la información contenida en el documento sea legible y consultará al trabajador cotizante si está gozando de otra incapacidad por diferente enfermedad; cualquier aclaración se anotará en el espacio de observaciones en el sistema.
2. Para los trámites de CIT de instituciones públicas, el Colaborador de Subsidios o persona designada, deben solicitar al encargado o trabajador individual, la siguiente documentación:
 - Acuerdo de licencia de empleados públicos³
 - Fotocopia del NIT del empleador.⁴
3. El colaborador de subsidios o persona designada debe recibir los CIT en boletín presentados en los centros de atención, los cuales han sido revisados previamente por el personal encargado en dichos centros, posteriormente serán entregados al encargado de atender a los Centros de Atención para que sean distribuidos en el área de cálculos.
4. Además de verificar el contenido del CIT (para todo tipo de riesgo) debe solicitar al derechohabiente los datos complementarios para el análisis correspondiente, siendo estos:
 - Números de teléfono fijo y/o móvil de empresa y casa de habitación de asegurado o pariente (si tuviere).
 - Nombre de la institución bancaria donde quiere hacer efectivo el pago de subsidio.

³ Ley de asuetos, vacaciones y licencias y de los empleados públicos.

⁴ Manual de Normas y Procedimientos Gestionar Pagos, dic.2020, procedimiento 2.9 norma no.4.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- Tiempo que el asegurado tiene de laborar en la empresa. (de acuerdo al detalle de trámite en los requisitos del formulario (20), no solicitan estos requisitos).

Para los casos de prórroga, se debe verificar además en el sistema electrónico el último pago de subsidio realizado.

5. Cuando el trámite de CIT sea por tipos de riesgo de accidente de trabajo o de maternidad, el derechohabiente debe acompañar:
 - Para accidente de trabajo:
 - Aviso de accidente de trabajo⁵ completada por el Patrono (original y copia).
 - Para maternidad:
 - Constancia de Retiro por Maternidad completada por el Patrono⁶.
6. El trabajador cotizante que labore para dos o más empleadores, debe presentar los CIT firmados y sellados por cada empleador.
7. Los certificados de incapacidad temporal (CIT) no prescribirán⁷, cuando dentro de su vigencia quedaran pendientes de pago por mora patronal o por error institucional⁸.
8. Cuando el paciente se encuentre hospitalizado e inconsciente, el representante legal o persona autorizada, debe presentar en la Sección Subsidios una constancia extendida por trabajo social del hospital donde se encuentra hospitalizado el paciente y donde se haga constar quien es la persona responsable, la cual servirá de respaldo para autorizar el cobro de subsidio correspondiente.
9. Los encargados de recibir los CIT en las diferentes Oficinas del ISSS a Nivel Nacional y áreas de recepción en los Centros de Atención deben entregar al trabajador cotizante constancia de aviso de vencimiento de 52 semanas para iniciar el proceso de invalidez, cuando éste haya cumplido con 180 días de incapacidad; además se les darán las instrucciones para que realicen el trámite correspondiente.

⁵ Art. 7 y 32. del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social en relación al art. 456 del Código de Trabajo que dice: "En los juicios por accidente de trabajo o enfermedad profesional, el riesgo siempre debe probarse".

⁶ Art. 309 Código de trabajo

⁷ Art. 146 Código Procesal Civil y Mercantil.

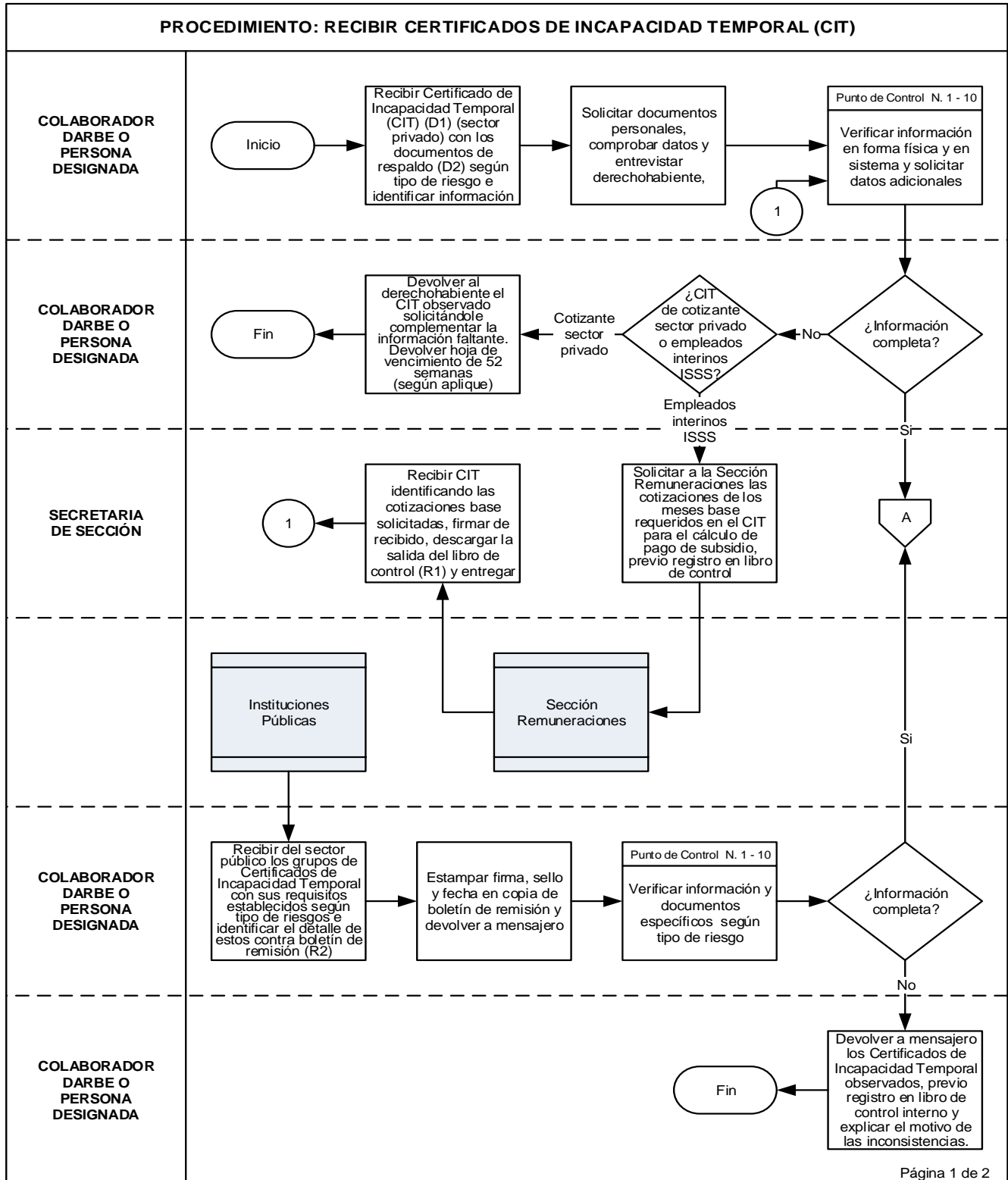
⁸ Según opinión Jurídica Ref.DPJ-O85/2022



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO

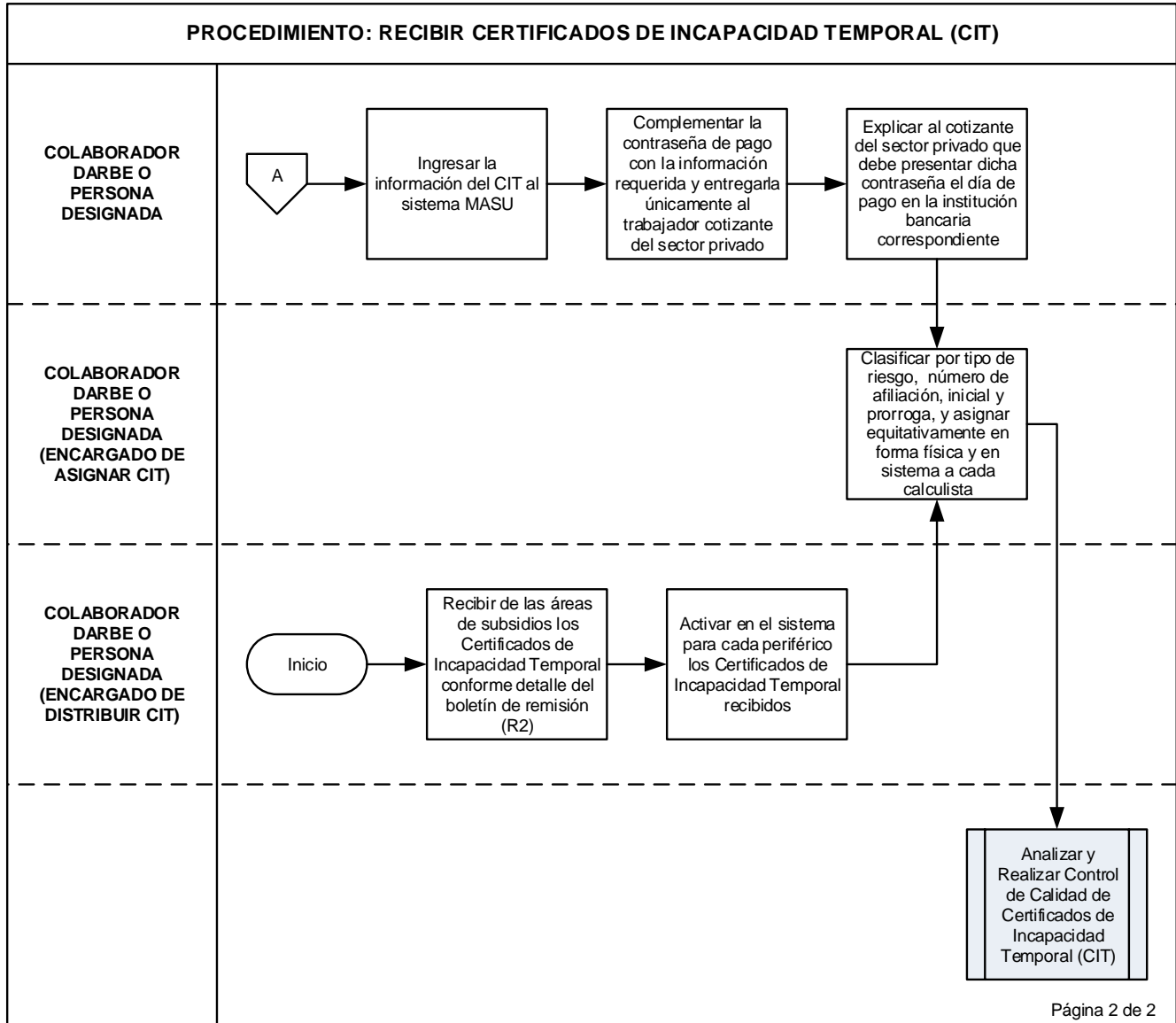




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: RECIBIR CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11.2 ANALIZAR Y REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)

11.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

NORMAS RELATIVAS AL CÁLCULO DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL

1. El Calculista al momento de analizar el Certificado de Incapacidad Temporal (CIT) debe tomar en cuenta el tipo de riesgo para realizar el cálculo de pago de subsidios a partir del día que le corresponda según el detalle siguiente:
 - Riesgos Comunes: A partir del cuarto día hasta un total de 52 semanas.
 - Enfermedades Profesionales: A partir del segundo día hasta un total de 52 semanas.
 - Accidente Común: A partir del cuarto día hasta un total de 52 semanas.
 - Accidente de Trabajo: A partir del segundo día de ocurrido el accidente hasta 52 semanas.
 - Maternidad: 40 a 112 días a partir de la fecha de retiro de la empresa.
2. El Calculista de la Sección Subsidios debe revisar que el Certificado de Incapacidad Temporal (CIT) contenga toda la información necesaria como: nombre de AFP, tipo de riesgos, nombre de la institución bancaria, fecha de inicio de incapacidad, diagnóstico, junta de vigilancia del médico (verificar firma de médico) y serie de CIT.
3. Cuando el Calculista determine que la información detallada en el CIT para realizar el pago de subsidios presente inconsistencias (no presentar aviso de accidente de trabajo, hoja de retiro de maternidad mal elaborada, entre otros), debe solicitar al trabajador cotizante la documentación que respalde el CIT.
4. La Jefatura de Sección Subsidios o encargados de sucursales administrativas, no deben autorizar el pago de la CIT cuando en los períodos de incapacidad se presenten lagunas hasta de dos días. Dicho pago se realizará hasta que sea superada la observación.
5. El Calculista debe realizar el análisis correspondiente para el pago del subsidio e ingresar al sistema la información necesaria, en el apartado de observaciones del sistema debe digitar la fecha de vencimiento de las 52 semanas u otras aclaraciones necesarias.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

6. Cuando el Calculista encuentre inconsistencia en los meses base para realizar el pago debe verificar en otras fuentes de información (Sistema "MORE", web de impacto), si es procedente, digitará en el sistema de subsidios para el respectivo cálculo.
7. Si el trabajador cotizante no da por superada la información por parte del patrono, el Calculista con el visto bueno de la Jefatura de Sección Subsidios, debe solicitar apoyo al Departamento de Inspección para realizar la investigación correspondiente.
8. Cumplidos los requisitos legales (CIT y cotizaciones) se procederá al pago del subsidio; no obstante, si el Calculista sospecha fraude⁹, informará del mismo al Departamento de Inspección para que se realice la verificación correspondiente.
9. Cuando el Calculista detecte errores en el pago de un CIT anterior (inicial o prórroga), debe aplicar reintegros y/o complementos de pago en su totalidad.
10. Cuando el Calculista realice un pago de más en concepto de subsidio, debe realizar el correspondiente reintegro a favor del ISSS descontándolo en futuros pagos, exigiéndole directamente al asegurado o mediante la intervención de su empleador. Dicho reintegro debe aplicarse con o sin la firma de acta administrativa por parte del asegurado.
11. En aquellos casos que de acuerdo a la base legal el Calculista analice y determine que el pago no es procedente, debe dejar constancia en el apartado de observaciones en el sistema y notificará al usuario por cualquier medio correspondiente.
12. Cuando el Calculista realice el cálculo de pago del CIT y compruebe que las cotizaciones para el pago de subsidio están en mora, debe comunicar al trabajador cotizante que para hacer efectivo el pago de su incapacidad, debe esperar que el empleador cancele las planillas de cotizaciones¹⁰.
13. Cuando se realice el cálculo de pago de un CIT que genera subsidio y el sistema emita la alerta "ya existe registro con ese número de CIT", el Calculista debe realizar las consultas necesarias en las opciones del sistema con el objetivo de determinar la veracidad de este.

⁹ Art. 95 Ordinal II Ley del ISSS.

¹⁰ Según opinión Jurídica Ref.DPJ-O85/2022



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

14. Cuando el Calculista determine que las planillas de los meses base de cotizaciones, necesarios para realizar el pago de subsidio están en convenio de pago, debe investigar que las cotizaciones bases estén canceladas con las cuotas pagadas en el Departamento Recuperación Prejudicial y dejar el registro de la observación en el sistema¹¹.
15. Cuando el trabajador cotizante cumpla 52 semanas de incapacidad¹², el Calculista y Jefatura de Sección Subsidios, deben analizar el diagnóstico del trabajador de forma particular, de acuerdo al dictamen de la Comisión Evaluadora de Invalidez (exclusivo para estos casos) presentado por el trabajador cotizante; para determinar si se continúa pagando de forma continua por el mismo diagnóstico.
16. Cuando el cotizante presente un CIT prorrogable mayor a los 180 días de incapacidad, el Calculista debe imprimir y entregarle el aviso de 52 semanas para que inicie el trámite de pensión de invalidez y registrar en el campo de observaciones del sistema de subsidios la fecha en que vencen las 52 semanas; de igual forma debe proceder si el trámite lo realiza una persona designada por el trabajador cotizante.
17. El Calculista debe entrevistar al cotizante o a su empleador, para conocer si dicho trabajador ha laborado en el periodo de incapacidad, cuando las cotizaciones requeridas para el análisis, reflejan meses completos reportados.
18. Si un asegurado es reportado de uno a tres días cotizados, con un salario mayor en el mes base para el cálculo (único mes), el Calculista debe registrarlo con el salario real devengado¹³ (verificado en sistema).
19. Cuando un trabajador refleje tres meses de cotizaciones y uno de estos meses es reportado con un día de cotización se dividirá entre 60 o 90, el Calculista debe pagarlo con base al salario cotizado de \$34.28¹⁴.
20. Cuando se analice una incapacidad homologada, el Calculista debe verificar que las cotizaciones estén pagadas dentro de los cuatro meses antes del inicio de dicha incapacidad¹⁵.

¹¹ Según opinión Jurídica Ref.DPJ-O85/2022

¹² De acuerdo al art. 308b del código de trabajo, está pendiente de reformar al art. 24 del Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social.

¹³ Art. 3 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social

¹⁴ Art. 3 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social

¹⁵ Art. 27 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social



21. Cuando el Calculista analice las incapacidades de los trabajadores interinos del ISSS, debe verificar que las cotizaciones de los meses bases reportadas en el sistema MASU, coincidan con las que refleje la constancia emitida por la Sección Nóminas; en caso de diferir, deben considerarse los periodos que reporte dicha constancia.
22. Cuando el Calculista encuentre irregularidades en las cotizaciones para determinar la remuneración que corresponde en el cálculo de subsidio, debe analizar y entrevistar al trabajador cotizante o empleador, por medio de una llamada telefónica.
23. Cuando el Calculista analice un CIT y este encuentre que el cotizante aparece con dos o más empleadores en los meses base y determina que estas le corresponden, debe realizar el cálculo del subsidio correspondiente.
24. Con base a lo dispuesto en los Artículos 23, 24, 25, 26 y 27 de la Ley del Seguro Social y del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social, a las instrucciones de la Subdirección General emitida en fecha del 15 de marzo de 1985, los criterios adoptados conjuntamente con la Delegación de la Corte de Cuentas y la Asesoría Jurídica en junio de 1989, para efectos de la determinación de derechos y al pago de subsidios se establecen los siguientes criterios:
 - a) Para calcular el salario base de subsidios, cuando se tenga información de salarios cotizados de los tres meses base, el total de los salarios y subsidios cotizados se debe dividir entre el factor 90, sin importar que la suma de los días cotizados sea mayor o menor que dicho factor, tomando en cuenta que ninguno de los salarios exceda el máximo cotizable.
 - b) Para calcular el pago de subsidios cuando se tenga información solamente de 2 meses base, el total de salario y subsidios cotizados se debe dividir entre el factor 60, sin importar que la suma de los días cotizados sea mayor o menor que dicho factor y tomando en cuenta que ninguno de los salarios exceda la cotización máxima mensual.
 - c) Para calcular el salario base de subsidios cuando solamente se cuente con información de un mes base, el total de salarios cotizados y/o subsidios se debe dividir entre el factor 30¹⁶, si el número de días es igual o mayor que dicho factor;

¹⁶ Art. 27 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social



pero si el número de días es menor, entonces la división de los salarios debe ser entre el total de los días cotizados y subsidiados, sin importar de que mes se trate y sin importar la ocupación del asegurado. Sin embargo, el salario base de subsidios no tiene que exceder la cotización máxima diaria cotizable.

- d) Cuando no existan cotizaciones en los cuatro meses anteriores y se tratara del mes en que ocurre la enfermedad o accidente, se debe tomar el salario contractual¹⁷ (salario con el que ha sido reportado).
- e) El trabajador cesante debe tener derecho al pago de subsidios, si cumple con 8 semanas aseguradas en el transcurso de los 3 meses anteriores a la fecha de la demanda ¹⁸
- f) Cuando un trabajador cotizante esté percibiendo subsidio por incapacidad temporal y antes de finalizar el correspondiente período se incapacita nuevamente por otra causa, se debe pagar subsidio sin solución de continuidad, siempre y cuando se aclare que no seguirá incapacitado por el diagnóstico anterior. Ésta debe iniciar el día que consulta por la nueva enfermedad para el conteo de las 52 semanas.
- g) Cuando a un trabajador cotizante se le incapacite y exista mora de cotizaciones en unos de los meses base para el cálculo, se debe pagar el subsidio hasta que estén cancelados. (Art. 27 Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social)
- h) Cuando se incapacite a un trabajador cotizante que esté laborando para un empleador que se encuentre solvente en el pago de sus cotizaciones, pero cuyos meses base estén en mora con otro empleador, se debe proceder al pago del subsidio tomando en cuenta la remuneración de los meses base.
- i) En caso de maternidad de una asegurada cesante que acredita 16 semanas cotizadas y no tenga cotizaciones y subsidio en los meses base, se le debe pagar el subsidio con base al último mes cotizado y/o subsidiado¹⁹ (asegurándose que éste

¹⁷ Art. 27 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social.

¹⁸ Art. 23 Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social

¹⁹ Art. 25 y 26 Reglamento para la aplicación del régimen del Seguro Social



no incluya indemnizaciones), dividiendo el salario entre el número de días reportados (Salario Contractual) más días subsidiados cuando los tenga.

- j) Se tiene derecho a los subsidios si el empleador está solvente en los meses base del período del cálculo, aunque tuviere mora de períodos anteriores.
- k) Si dentro del período subsidiado por maternidad, la asegurada tiene otra incapacidad por enfermedad o accidente común, debe tener derecho a que se le pague subsidios a continuación de los 112 días y las 52 semanas por el nuevo período, se tienen que contar a partir del inicio de la incapacidad.
- l) Cuando una asegurada se encuentre gozando de incapacidad por enfermedad o accidente, pero en estado de embarazo y su fecha de parto está comprendida dentro del período pagado, se debe respetar la fecha de parto y a partir de ésta pagar los 112 días, aplicando el reintegro correspondiente a los días ya pagados por un riesgo diferente a la maternidad y no interrumpe el conteo de las 52 semanas.
- m) Cuando un empleado del ISSS labora para dos o más empleadores y la suma de los salarios excede el máximo cotizable y éste se incapacita, el subsidio debe calcularse en relación al máximo cotizable menos el salario que devenga en el ISSS, la diferencia que resulte es la base para el cálculo de subsidio al cual tiene derecho con el otro empleador²⁰ (el salario del ISSS predomina sobre la empresa pública o privada).
 - Los pensionados por invalidez profesional (accidente de trabajo) que se incorporan a la vida laboral debe cotizar al ISSS.
 - En los casos de los pensionados por invalidez profesional en las cuales sus cotizaciones excedan el máximo cotizable \$1,000.00, y se incapacita (diagnósticos diferentes por los que recibe la pensión), el subsidio debe calcularse en relación al máximo cotizable menos el monto de la pensión que recibe del ISSS y la diferencia que resulte es la base para el cálculo del subsidio a que tiene derecho como trabajador.

²⁰ Contrato Colectivo de Trabajo y art. 4 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.



Los pensionados por vejez o invalidez común que están laborando no tienen derecho a pago de subsidios.

- n) Cuando un empleado público goza de incapacidad temporal y se le efectúa un pago de más a la Institución, se debe aplicar el reintegro a otro asegurado de la misma institución pública.
- o) Si un asegurado cotiza con una institución pública y empresa privada; y cotiza el máximo con la institución pública, no tiene derecho al pago de subsidio con la empresa privada. Pero si esa cotización es menor al máximo cotizable mensual debe reclamar el subsidio con la cotización reportada empresa privada, calculándole el subsidio con la diferencia de cotizaciones²¹. Si el asegurado comprueba por medio de constancia que la Institución Pública no le paga el periodo incapacitado, se deben sumar ambas cotizaciones respetando el máximo cotizable mensual.
- p) Las empresas privadas de acuerdo a su sistema de pago de salario cotizaran de la siguiente manera: para el pago de subsidio con cotizaciones base de 42 días, se debe realizar cada 6 meses comprendidos en diciembre y junio; con base de 35 días cada 3 meses, comprendidos en marzo, junio, septiembre y diciembre.

Cuando un empleado público goza de incapacidad temporal y cotiza con una institución pública y empresa privada, el Calculista debe verificar que:

- Si la empresa pública le reporta al trabajador el máximo mensual cotizable no tendrá derecho al pago de subsidio reportado con la empresa privada²².
- El trabajador tendrá derecho al subsidio con la cotización reportada por la empresa privada, siempre y cuando la cotización de la empresa pública sea menor al máximo cotizable mensual. Se calculará con la diferencia de cotizaciones (Si el asegurado comprueba por medio de constancia que la Institución Pública no le paga el periodo incapacitado, se deben sumar ambas cotizaciones respetando el máximo cotizable mensual).

²¹ Art. 4 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.

²² Art. 4 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

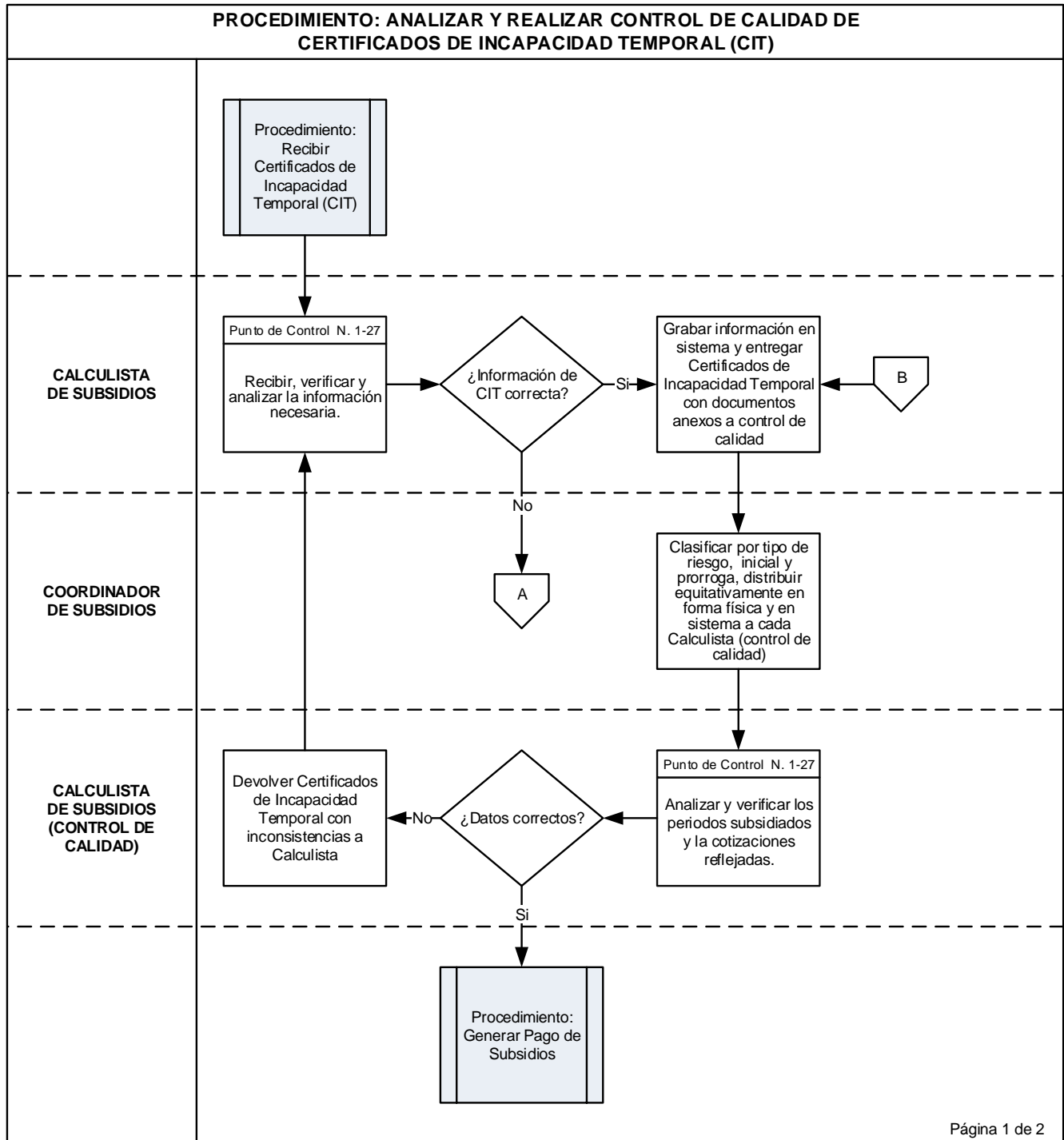
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

NORMAS RELATIVAS A CONTROL CALIDAD

25. El Calculista encargado de control de calidad debe verificar y analizar los datos de los cálculos realizados a los CIT, con la finalidad que el pago a efectuar este correcto.
26. Si el Calculista encargado de control de calidad encuentra inconsistencias en el análisis del CIT, el Calculista encargado del análisis deberá realizar todas las modificaciones solicitadas.
27. Si en una segunda revisión de los CIT, el Calculista encargado de control de calidad tiene diferente criterio con el Calculista encargado del análisis sobre las modificaciones realizadas, éste deberá analizarlo con la jefatura de Sección Subsidios, para determinar su pago según la base legal y de esta forma cerrar el control de calidad.



11.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO

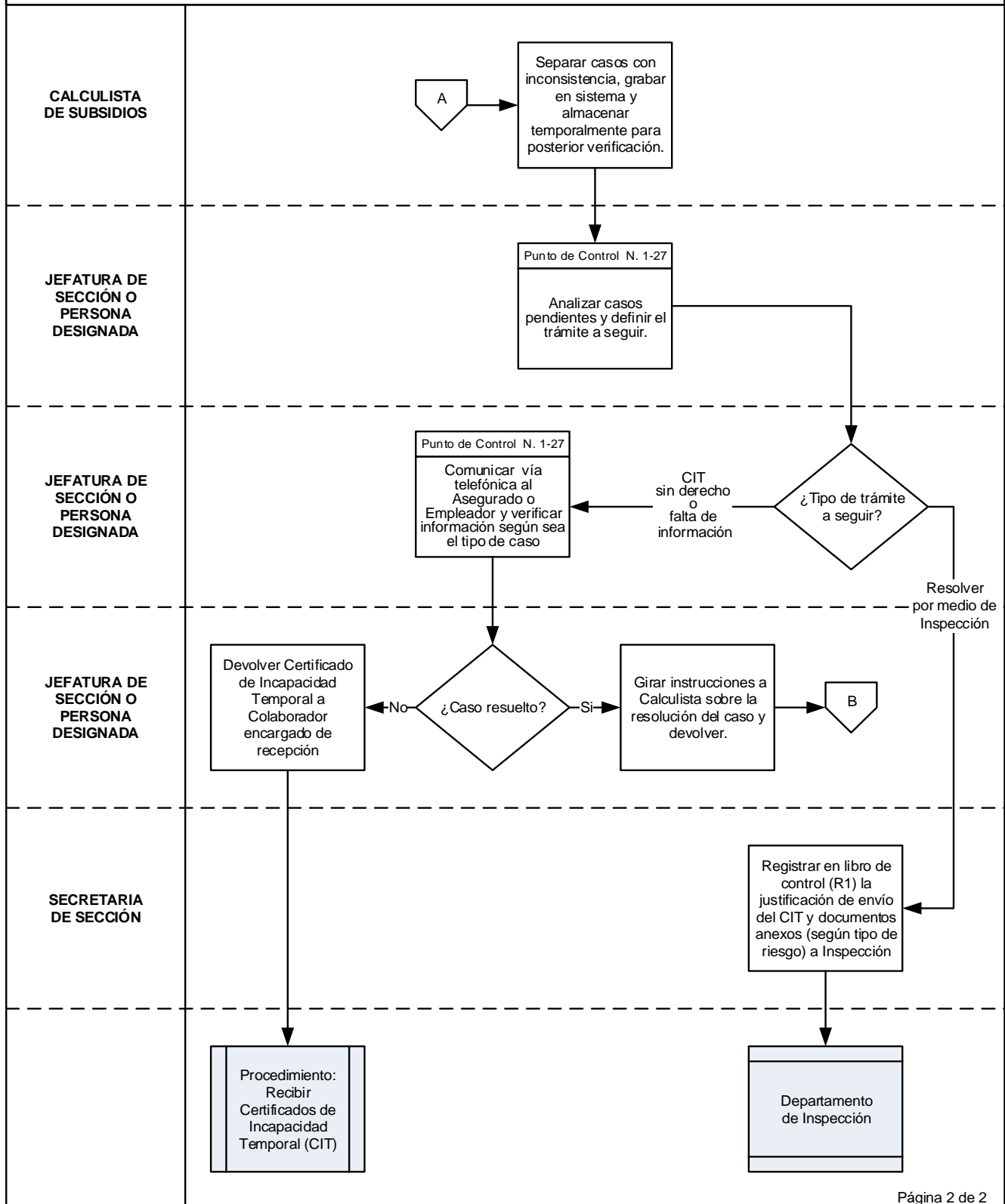




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: ANALIZAR Y REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL (CIT)





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

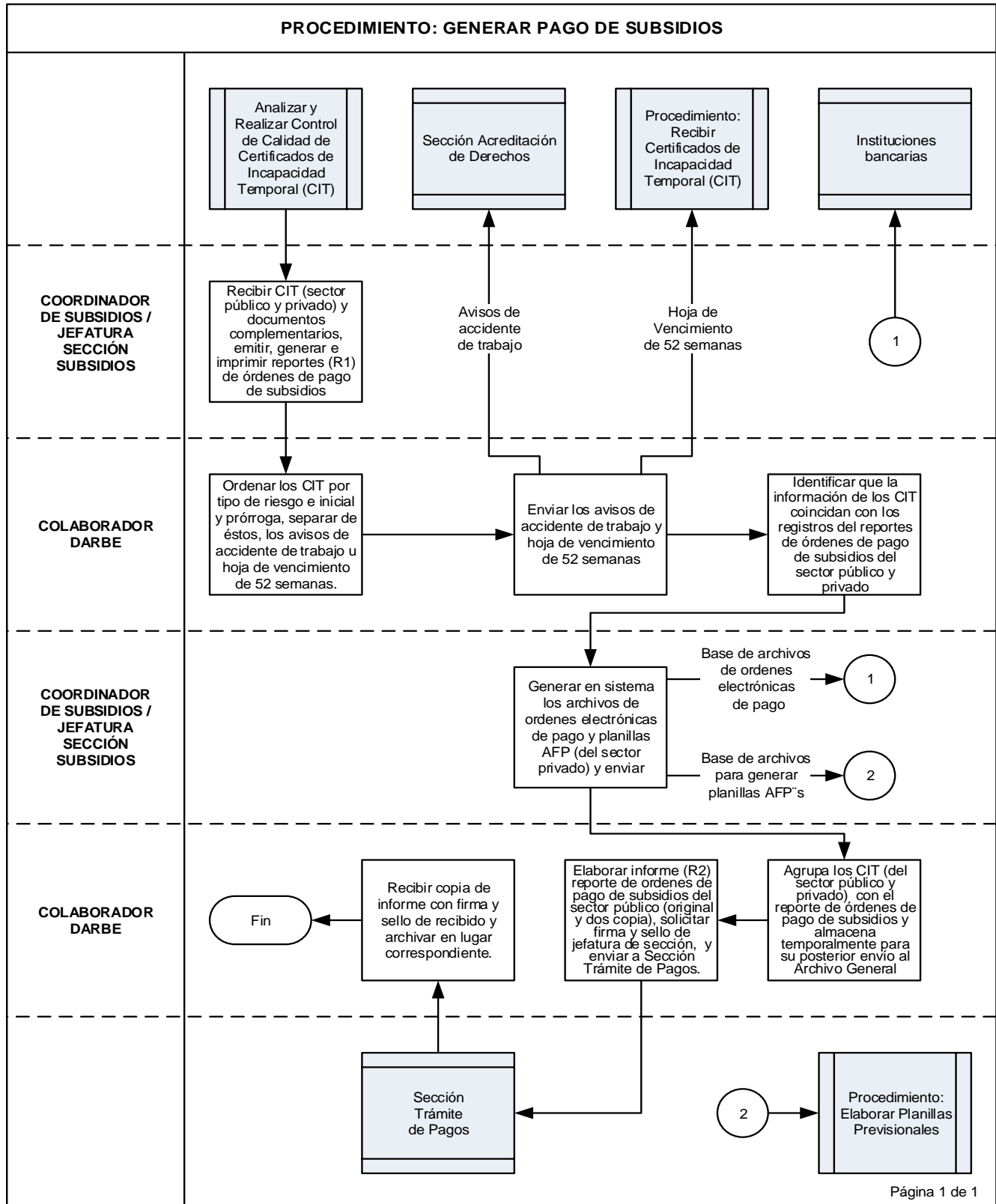
11.3 GENERAR PAGO DE SUBSIDIOS

11.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada, deberá anular la orden de pago de subsidios (OPS) en el sistema a solicitud del Colaborador DARBE, en los siguientes casos:
 - a) Por fallecimiento del trabajador cotizante estando incapacitado.
 - b) Por reclamo del trabajador cotizante, cuando al analizar el caso se compruebe un mal cálculo.
2. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada, debe enviar los reportes de órdenes de pago de los CIT tramitados por las empresas públicas u otra institución, a la Sección Trámite de Pago de la Unidad Financiera.
3. El colaborador DARBE debe separar los listados de OPS en original y copia y firmarlo, adjuntar boletín de remisión, NIT de la institución, elaborar nota de remisión y entregar al Jefe de Sección para revisión, firma y sello, de los cuales dos se remiten a la Sección Trámite de Pagos y posteriormente debe ordenar los CIT por riesgo y número de afiliación y anexar el tercer listado a los CIT para su archivo.
4. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada debe cargar diariamente a la aplicación de los bancos, los archivos electrónicos con la información correspondiente a los pagos de subsidio.



11.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11.4 CONTROLAR PAGOS ELECTRÓNICOS DE SUBSIDIOS NO COBRADOS

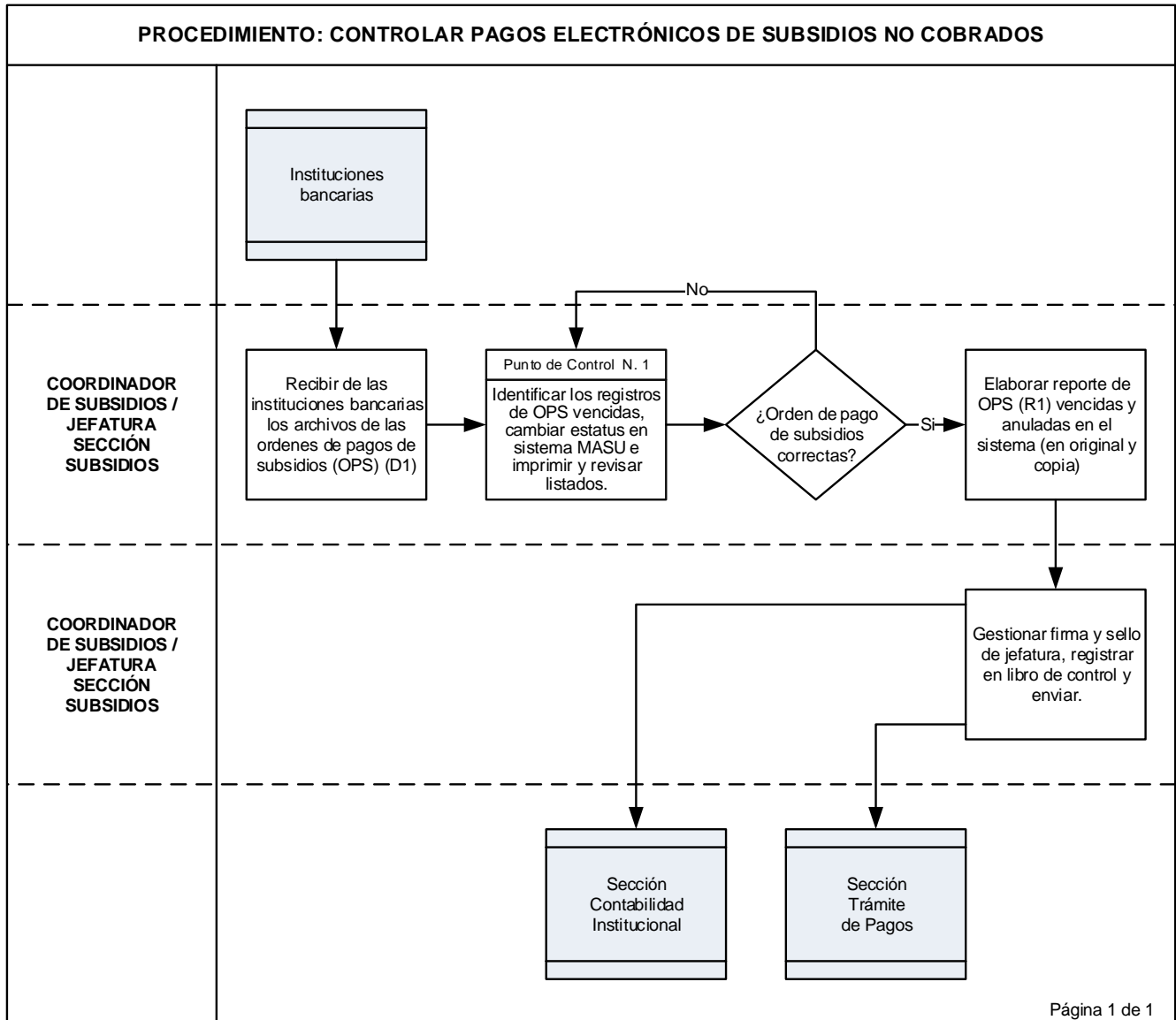
11.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. En las primeras dos semanas de cada mes después de haber vencido el plazo para el cobro de Subsidios, la Sección Subsidios debe recibir de las instituciones bancarias, los archivos electrónicos de las órdenes de pago de subsidios (OPS) **que no fueron cobradas por los asegurados**²³. La Jefatura de Sección Subsidios o la persona designada, debe asegurarse que las OPS vencidas en un año sean anuladas en el sistema MASU y generar el reporte para enviar a Sección de Contabilidad Institucional y Sección Trámite de Pago, en original y copia.

²³ Art. 74, Ley del ISSS.



11.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

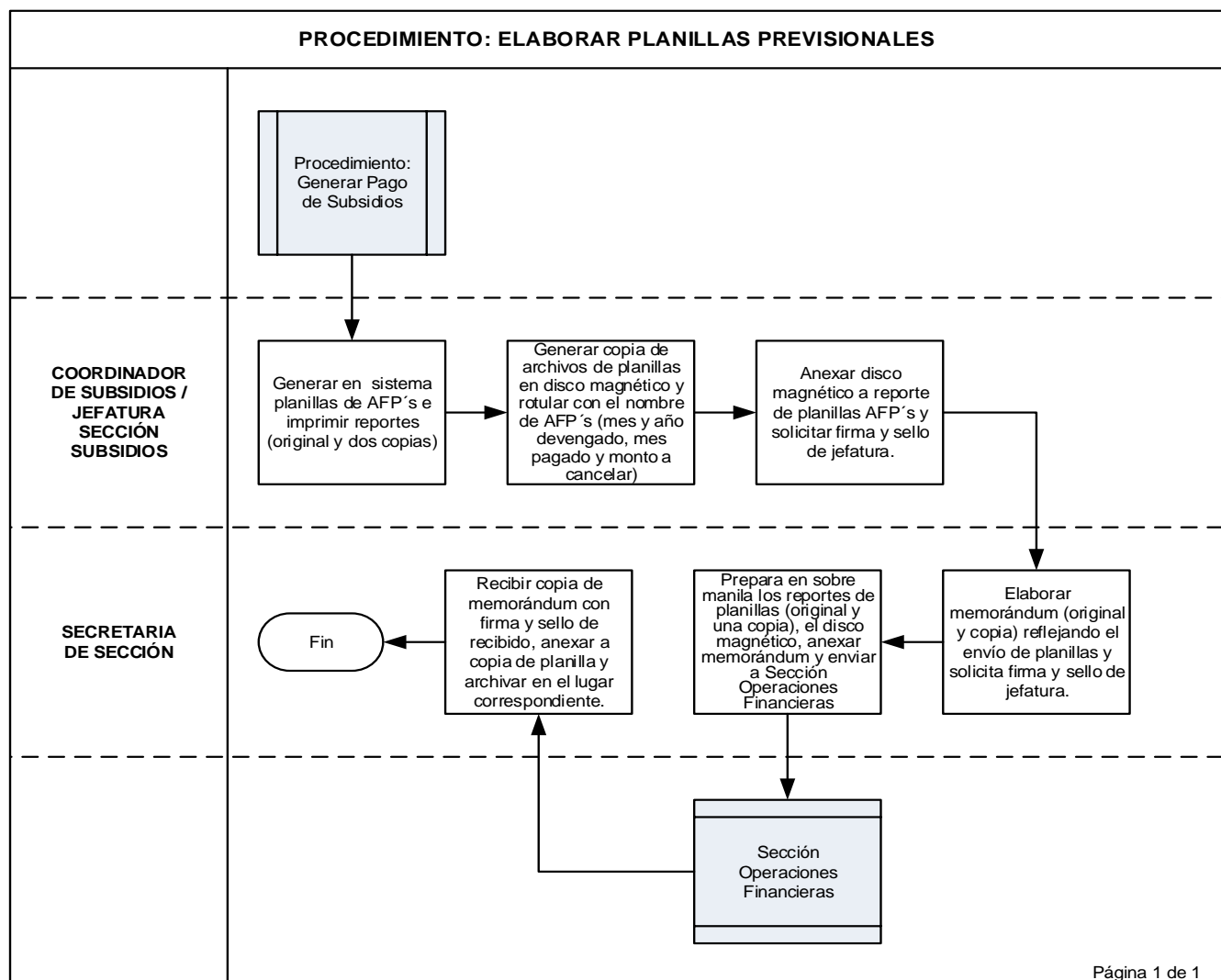
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS


11.5 ELABORAR PLANILLAS AFP'S (SOLO APLICA EN SECCIÓN SUBSIDIOS OFICINA CENTRAL)

11.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Jefe Sección Subsidios o persona designada debe imprimir las "Planillas de las Administradoras de Fondos de Pensiones", preparar la información en cd's, el cual debe ser rotulado con el nombre de la AFP'S, mes, año devengado, monto, mes que se va a cancelar y enviar a la Sección Operaciones Financieras.

11.5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



| | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS |
| | DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS |

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por |
|---------------------------------|-------------------|------------------------|
| Acuerdo D.G. N° 2003-05-0859 | [REDACTED] | Lic. Fidel A. Urquilla |
| Fecha: Mayo 2003 | Fecha: Julio 2004 | Fecha: Julio 2004 |

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por | VERSIÓN |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|---------|
| Lic. Fidel A. Urquilla | [REDACTED] | Lic. Salvador Perdomo | 1.0 |
| Fecha: Junio 2006 | Fecha: Diciembre 2006 | Fecha: Diciembre 2006 | |

MODIFICACIÓN:

| Solicitado por | Elaborado por | Aprobado por | VERSIÓN |
|-------------------|-------------------|-----------------------|---------|
| Auditoria Interna | [REDACTED] | Lic. Salvador Perdomo | 2.0 |
| Fecha: Julio 2007 | Fecha: Julio 2007 | Fecha: Julio 2007 | |

MODIFICACIÓN: Actualización por observación de Auditoria Interna en la Normativa N° 11 del procedimiento 2.2 "Análisis del Certificado de Incapacidad" y además se incluye un nuevo procedimiento 10.0 "Entrega de Aviso para Iniciar Proceso de Invalidez".

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|------------------------|-------------------|-----------------------|---------|
| Lic. Fidel A. Urquilla | [REDACTED] | Lic. Salvador Perdomo | 3.0 |
| Fecha: Marzo 2008 | Fecha: Enero 2009 | Fecha: Febrero 2009 | |

MODIFICACIÓN: Actualización en todas las normativas y procedimientos correspondientes a la versión 2.0 del documento; además, se elimina el procedimiento 8.0 "Despacho de formularios para orden de pago de Subsidios" y se incluye el 10.0 "Envío de Información (electrónica) a Instituciones Bancarias".



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR EL PAGO DE SUBSIDIOS

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|----------------------------|---------------------|---------------------|------------|
| Licda. Rosa O. Quintanilla | [REDACTED] | Lic. German Chávez | 4.0 |
| Fecha: Octubre 2009 | Fecha: Octubre 2009 | Fecha: Octubre 2009 | |

MODIFICACIÓN: Se han actualizado las normas generales del Manual así como un procedimiento por recomendación de Auditoría Interna, ya que observaron que "No se ha definido formalmente una política de anulación de cheques de pago de pensiones, así como de la destrucción de las Ordenes de Pagos de Subsidios que han sido anulados", por lo que se ha incorporado una norma general (específicamente la No. 15) y actualizado el procedimiento 2.3 "Generación, Impresión de Reportes, Ordenes de pago y Verificación de Certificados de Incapacidades Temporales.

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|----------------------------|-------------------|------------------------------|------------|
| Licda. Rosa O. Quintanilla | [REDACTED] | Licda. Nuria Z. Hernández J. | 5.0 |
| Fecha: Septiembre 2010 | Fecha: Marzo 2011 | Fecha: Marzo 2011 | |

MODIFICACIÓN: Se han actualizado parcialmente algunas normas generales como de las normas de algunos procedimientos. Se ha eliminado un procedimiento el N° 4 "Entrega de Orden de pago" debido a la incorporación del Sistema Electrónico de pago de subsidios a través de las Instituciones Bancarias, reduciéndose a 9 procedimientos los incluidos en el manual.

| Solicitado por | Elaborado por | Autorizado por | VERSIÓN |
|---------------------|------------------------|-----------------------------|------------|
| Lic. Fidel Urquilla | [REDACTED] | Licda. Claudia María Campos | 6.0 |
| Fecha: Marzo 2019 | Fecha: Septiembre 2022 | Fecha: Diciembre 2022 | |

MODIFICACIÓN: Se realizó la revisión y actualización del manual de normas y procedimientos "Subsidios" - marzo 2011, en sus normativas y diagramas de flujo, los cuales quedan integrados en el diseño de los nuevos procedimientos (5), que fueron consensuados y aprobados por los usuarios, por lo que se cambia el nombre del documento a Manual de Proceso "Gestionar el Pago de Subsidios".

Así mismo, queda sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos Control de Asegurados que cumplen hasta un tiempo máximo de 52 semanas de incapacidad para el otorgamiento de prestaciones_Febrero 2012.