



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.

Código
MP-A-050

Versión
5.0

Aprobación
Junio 2024

Subdirección Administrativa

Manual de Proceso

Cobro de deudas a favor del
ISSS

M P

AUTORIZADO



Licda. Claudia M. Campos
Romero

Subdirectora Administrativa

REVISADO



Licda. Rosa Alba de García

Jefatura Unidad de
Desarrollo Institucional

APROBADO



Dra. Mónica G. Ayala Guerrero

Directora General del ISSS



Contenido

- Portada
- I. Propósito
- II. Marco legal y documentos de referencia
- III. Alcance
- IV. Vigencia
- V. Definiciones
- VI. Desarrollo
 - A. Proceso de cobro de deudas a favor del ISSS
 - B. Transacción extrajudicial
- VII. Responsabilidades en el proceso
- VIII. Registros y formularios utilizados en el proceso
- IX. Anexos
- X. Registro de actualización del documento
- XI. Registro de Adendas

I. Propósito

Gestionar y recuperar las cotizaciones obrero-patronales en mora, así como gestionar la recuperación por otros conceptos: arrendamientos, multas por incumplimiento de contratos, entre otros a nivel nacional.

Desarrollar acciones administrativas prejudiciales en las cuales se gestione y se recupere la mora patronal una vez se haya agotado la fase de cobro administrativo.

II. Marco legal y documentos de referencia

- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (octubre 2022).
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social.

III. Alcance

Es aplicable al Departamento Recuperación Prejudicial y sucursales administrativas del ISSS, que ejecutan los procedimientos operativos de recuperación de cotizaciones de empleadores en mora y otros deudores descritos en éste manual.



IV. Vigencia

El presente manual tiene un período de vigencia de cinco años a partir de la fecha de su divulgación, sustituyendo la versión anterior y/o afines incluidos en el mismo.

V. Definiciones

- **Cobro Administrativo:** es la etapa del proceso de cobro realizada por el Gestor de Cobro para efectos de que los empleadores cancelen los saldos en mora con la institución,
- **Cobro Prejudicial:** es la etapa del proceso de cobro realizada por el Colaborador Administrativo para que los empleadores cancelen los saldos en mora con la institución, luego de haber agotado las gestiones de cobro administrativo.
- **Abonos a saldos en mora:** pagos continuos que el empleador haya programado realizar para cancelar el monto total del saldo adeudado, de acuerdo a su capacidad de pago.
- **Empleador "no ubicado":** empleador al que, a pesar de haber realizado todas las gestiones de cobro con los medios disponibles a su alcance, no se hubiere localizado.
- **Cierre Administrativo:** procedimiento que realiza el Gestor de Cobro o en su caso el Colaborador Administrativo después de agotar las gestiones de cobro a su alcance sin obtener resultados positivos (abonos, pago total o recepción de solicitudes de pago).

VI. Desarrollo

A. Proceso de cobro de las deudas a favor del ISSS

1. Los montos que se someten a recuperación por mora son los que se detallan a continuación:
 - a) Deudas de Seguridad Social:
 - i. Cotizaciones a los diferentes regímenes del instituto que se encuentren en mora.
 - ii. Cuotas producto de convenios interinstitucionales.
 - iii. Multas y recargos originados por el retraso en el pago de los conceptos anteriores.
 - b) Deudas de Operaciones Administrativas:
 - iv. Por faltantes de inventarios.
 - v. Por simulación laboral o fraudes laborales.
 - vi. Pago de seguros y fianzas.
 - vii. Por garantías en donde el ISSS es beneficiario.
 - viii. Por multas originadas en contratos de compras.
 - ix. Por clausulas penales originadas en contratos.



- x. Pagos pendientes por arrendamientos de espacios físicos o inmuebles.
- xi. Deudas por servicios médicos prestados a familiares de empleados en cumplimiento del contrato colectivo.
- xii. Otras deudas a favor del instituto.

Para las deudas de operación administrativa contenidas en los romanos iv, vi, vii, viii, ix y x; y para aquellas que requieran acciones, procedimientos o requerimientos previos que son realizados por otras dependencias como Unidad de Compras Públicas, Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores, representantes o apoderados institucionales, Departamento Jurídico de Procuración o Departamento Jurídico de Personal, en sede judicial o administrativa la función del Departamento Recuperación Prejudicial se limitará a la recepción de los montos, en los términos establecidos por el área responsable de la gestión judicial o administrativa.

2. Es responsabilidad de la dependencia que origina la cuenta por cobrar, la fidelidad y exactitud de dichos montos que se reportan al Departamento Recuperación Prejudicial, así como la fidelidad de la información que remite la Sección Administración de Cuentas por Cobrar.
3. El proceso de cobros se divide en dos etapas, la primera denominada como "*Cobro Administrativo*" ejecutada por los Gestores de Cobros y la segunda como "*Cobro Prejudicial*," ejecutada por los Colaboradores Administrativos.
4. El Departamento Recuperación Prejudicial presenta a la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos (DARBE) una proyección anual de recuperación de mora, así como propone la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social, las cuales son la base para direccionar las acciones administrativas necesarias para recuperar los valores adeudados.
5. El Departamento Recuperación Prejudicial en coordinación con los jefes de las sucursales administrativas, elaboran la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social en el último trimestre del año en que venciere la política o plan anterior; para ser presentada al Consejo Directivo para su autorización.
6. Para las deudas originadas en la seguridad social, el proceso de cobro inicia cuando el monto aparezca registrado en el sistema informático respectivo y en el caso de las deudas por operaciones administrativas, inicia cuando sea notificado por escrito por la dependencia que generó la deuda.
7. La Secretaria del Departamento Recuperación Prejudicial revisa y registra los casos para cobro de operaciones administrativas, para luego remitirlos a la Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial para que éste los asigne al trabajador que corresponde.



8. Para la asignación de los casos por deudas de seguridad social, el Colaborador DARBE ingresa mensualmente en el sistema los parámetros de datos requeridos para crear un archivo filtrado con los casos de empleadores sin Gestor de Cobro asignado, para proceder a la asignación. Así mismo reporta el resultado de dicha asignación a la Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial y a los Gestores de Cobro para que realicen la modificación en el sistema.
9. El Colaborador DARBE también asigna un Gestor de Cobro cuando los empleadores se presenten a las dependencias del ISSS y su cuenta en mora no haya sido asignada previamente.
10. El Gestor de Cobro asignado para las deudas de operaciones administrativas conforma un expediente del cobro de la etapa administrativa, elabora acciones de cobro en los casos en que corresponda y de no obtener respuesta informa a las dependencias involucradas o envía a cobro judicial.
11. Mensualmente el Gestor de Cobro descarga su cartera de empleadores en mora a través de sistema, clasificando las cuentas en mora en dos grupos:
 - a) Montos mayores a los mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1,000.00).
 - b) Montos menores a los mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1,000.00).

Para los montos mayores a \$1,000 dólares el Gestor de Cobros el registro de las actividades se documenta en expediente físico individual (folder) y para los montos menores a \$1,000 dólares en un archivo de palanca, en ambos casos debe contener el formulario "Hoja de gestión" (Código Form. 430601-285-12-23) debidamente llenado, generales del patrono, resumen del estado de cuenta y demás gestiones realizadas si las hubiere. En los casos de los montos menores a \$1,000 dólares y se declare un empleador como no ubicado, se cancele la deuda o se archive definitivamente el caso, se formará el expediente por separado con el fin de remitirlo al archivo.

12. El Colaborador DARBE que se designe por parte de la jefatura lleva un control mensual de los formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) formalizados bajo los distintos planes de pago establecidos en la política vigente, dando seguimiento a dicha gestión a través del sistema e informando al Gestor de Cobro asignado o al Colaborador Administrativo con el fin que éste informe al empleador sobre el incumplimiento de cuotas de pago y vencimientos de plazos para el pago.
13. El Colaborador DARBE emite los reportes de control y seguimiento de los formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) formalizados bajo los distintos planes de pago que la Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial y jefes de sucursales administrativas solicitan.



14. Las vías o métodos para realizar el cobro son las siguientes:
 - a) Vía telefónica.
 - b) Envío de correos electrónicos.
 - c) Cartas impresas enviadas de forma física.
 - d) Visita la sede de la empresa o domicilio del representante legal.
15. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo actualiza permanentemente el sistema y el formulario "Hoja de gestión" (Código Form. 430601-285-12-23) en función de las acciones que realice con cada empleador.
16. Como producto de la gestión de cobros, el empleador puede cancelar la totalidad de saldos en mora, realizar abonos u optar por alguno de los planes de pago previstos en la política vigente, bajo los parámetros que establezca la misma Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social aprobada por Consejo Directivo.
17. El empleador en estado de incumplimiento o vencido en la etapa de cobro administrativo o cobro prejudicial, puede optar por un nuevo plan de pago, según los parámetros y limitaciones establecidos en la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social aprobada por Consejo Directivo o en su caso como última alternativa se permitirá el pago bajo la modalidad de pago único.
18. En el caso de los cobros por mora, el Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo elabora mandamiento de pago para que el deudor proceda al pago en la Sección Cajas, comunicándole que debe regresar con el recibo de ingresos emitido procediendo a anotar el número de recibo de ingreso o número de registro contable.
19. El Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo en las oficinas centrales, elabora mandamiento de ingreso (original y copia), entregando original al empleador para que realice el respectivo pago y proporcionando la copia al Coordinador del Departamento Recuperación Prejudicial o encargado, quien los clasifica y remite posteriormente a los colaboradores encargados de reportar la recuperación de la mora patronal del departamento.
20. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo remiten dentro de los primeros 5 días del mes, un informe de las gestiones de cobro realizadas, el cual debe ser enviado al jefe inmediato.
21. Se podrá recibir abonos a saldos en mora sin necesidad de llenar los formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24), inclusive si se hubiera incumplido una solicitud de pago anterior, siempre que el caso no hubiera pasado a cobro judicial o estando en esa etapa sean montos de periodos no contenidos en el cierre administrativo. Este tipo de operaciones deben quedar registradas en el formulario "Hoja de gestión" (Código Form. 430601-285-12-23) del expediente respectivo.



En este caso, los montos abonados serán aplicados a las cuotas de seguridad social más antiguas, y de forma continua y sucesiva, según el período que el sistema establece por defecto o a los periodos recientes que correspondan.

22. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo solicita autorización a la Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial o en su caso al jefe de sucursal administrativa para los pagos bajo la figura de abono a mora de los saldos mayores a \$1,000.00 dólares.
23. Una vez cancelada la mora en la instancia prejudicial o judicial, el expediente se devuelve al Gestor de Cobro o colaborador designado a esa función.
24. El orden del expediente administrativos de recuperación de mora es el que se detalla a continuación:
 - a) Estado de cuenta completo o resumido.
 - b) Pantalla impresa de las generales del patrono y del Representante Legal.
 - c) Formulario "Hoja de gestión" (Código Form. 430601-285-12-23).
 - d) Formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24).
 - e) En su caso los correspondientes documentos de cierre o archivo.

A.1. Etapa de cobro administrativo

1. El Gestor de Cobro asignado ingresa al sistema para visualizar el estado de cuenta y verificar la mora, procediendo a intentar ejecutar el cobro de los montos a través de los métodos establecidos previamente.

El plazo máximo para ejecutar el cobro por las vías definidas es de cuatro (4) meses contados a partir que el caso fue asignado. La visita domiciliar es la última vía para ubicar al empleador cuando no haya sido encontrado a través de otras vías de cobro, al realizarse la visita se dejará constancia en el formulario "Acta de visita" (Código Form. 430601-282-12-23) o en su caso en el formulario "Esquela de notificación" (Código Form. 430601-283-12-23).

2. Una vez contactado el empleador, el Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo brinda la información sobre el monto de la mora y las alternativas de pago vigentes contenidas en la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social autorizada por Consejo Directivo.
3. Si un empleador no es localizado a pesar de haber realizado los métodos de cobro enlistados en el numeral 14 del proceso de cobro de las deudas a favor del ISSS, éste llena el formulario "Dictamen empleador no ubicado" (Código Form. 430601-284-12-23), archivando el expediente



de forma provisional por 6 meses y luego de transcurrido este plazo deberá revisar si existen nuevos elementos que permitan ubicar al empleador.

De no encontrar nuevos elementos para ubicar al empleador, el Gestor de Cobro elabora el segundo dictamen de empleador no ubicado en el formulario "Dictamen empleador no ubicado" (Código Form. 430601-284-12-23) y suspende durante otro periodo de 6 meses las acciones de recuperación, transcurrido este tiempo presenta los detalles de la investigación, solicitando a la Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial la aprobación del archivo definitivo del expediente.

4. Una vez que se hayan agotado las vías de cobro en la etapa de cobro administrativo se remite el expediente completo al Coordinador de Departamento Recuperación Prejudicial, quien verifica que el expediente contenga el probatorio de la ejecución de todas las acciones respectivas para iniciar la etapa de cobro prejudicial.
5. El cierre administrativo del cobro se realiza por las siguientes causas:
 - a) Si en la última acción efectiva de cobro no se evidencia una intención real de pago por parte del empleador (abonos, no presentar solicitud de pago o pago total).
 - b) Incumplimiento de compromiso de pago de acuerdo a política vigente.
 - c) Requerimiento de la Fiscalía General de la República.
 - d) A solicitud del Departamento Jurídico de Procuración.
6. Cuando se realice el cierre administrativo el expediente debe contener los siguientes documentos:
 - a) Hoja de datos generales.
 - b) Estado de cuentas base.
 - c) Copia de la(s) carta(s) de cobro realizadas al empleador con acuse de recepción.
 - d) Formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro prejudicial" (Código Form. 430601-286-12-23).
 - e) Formulario "Acta de visita" (Código Form. 430601-282-12-23) realizada al patrono en su caso.
 - f) Formulario "Hoja de gestión" (Código Form. 430601-285-12-23)
 - g) Formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) si los hubiere y su correspondiente calendario de pago.
 - h) Todo aquel registro que ayude a robustecer las acciones de cobro.

Si el Coordinador de Departamento Recuperación Prejudicial detecta que hay documentos que no han sido enviados junto al expediente, solicita al Gestor de Cobro responsable que complete las acciones pendientes o se complete la información. La fecha de asignación del Colaborador Administrativo se hace hasta que el expediente se haya completado con la documentación necesaria.



7. Cuando se realice el cierre administrativo por los Gestores de Cobro (etapa de cobro administrativo) se traslada y asigna el caso a un Colaborador Administrativo para la siguiente etapa del proceso (cobro prejudicial). En el caso de las sucursales administrativas, el caso se traslada a Departamento Recuperación Prejudicial para consolidar y posteriormente enviarlos a la Unidad Jurídica.
8. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo archivan el expediente administrativo de forma definitiva, en el estado en que se encuentre, en los casos siguientes:
 - a) Cuando se establezca mora como de difícil recuperación.
 - Por fallecimiento del empleador.
 - Cuando concurren consecutivamente dos declaraciones de empleador no ubicado.
 - b) Cuando se hayan realizado la cancelación total de saldos.
 - c) Cuando el expediente administrativo sea regresado por el Departamento Jurídico de Procuración, ya sea, porque se logró la cancelación total de la mora o porque el cobro judicial no fue efectivo.

En los casos en los que no se logró la recuperación de la mora, el Jefe del Departamento Recuperación Prejudicial elabora una solicitud anual ante el Consejo Directivo para que se efectúe el saneamiento de las cuentas de difícil recuperación que corresponda en el sistema de administración financiera del ISSS.

9. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora elaboran una resolución de archivo definitivo del expediente administrativo y lo remiten al Jefe del Departamento Recuperación Prejudicial o en su caso al jefe de la sucursal administrativa para autorización.
10. El Coordinador del Departamento Recuperación Prejudicial elabora un archivo digital de los expedientes que se encuentren en el archivo definitivo del Departamento Recuperación Prejudicial. Los expedientes con resolución de archivo definitivo son enviados al archivo general conforme al Manual de Normas y Procedimientos Oficina de Gestión Documental y Archivos (OGDA).

A.2. Etapa de cobro prejudicial

11. El Colaborador Administrativo revisa el caso que se le ha asignado, analiza expediente y la condición previa de empleador, elabora y envía convocatoria para reunión presencial en las oficinas del instituto.
12. Si el empleador comparece a la convocatoria, el Colaborador Administrativo informa la condición de la mora, la intención del instituto de iniciar el proceso judicial para la recuperación de los montos que corresponda y ofrece una alternativa de pago definiendo los plazos y formas de pago a través de la solicitud de pago.

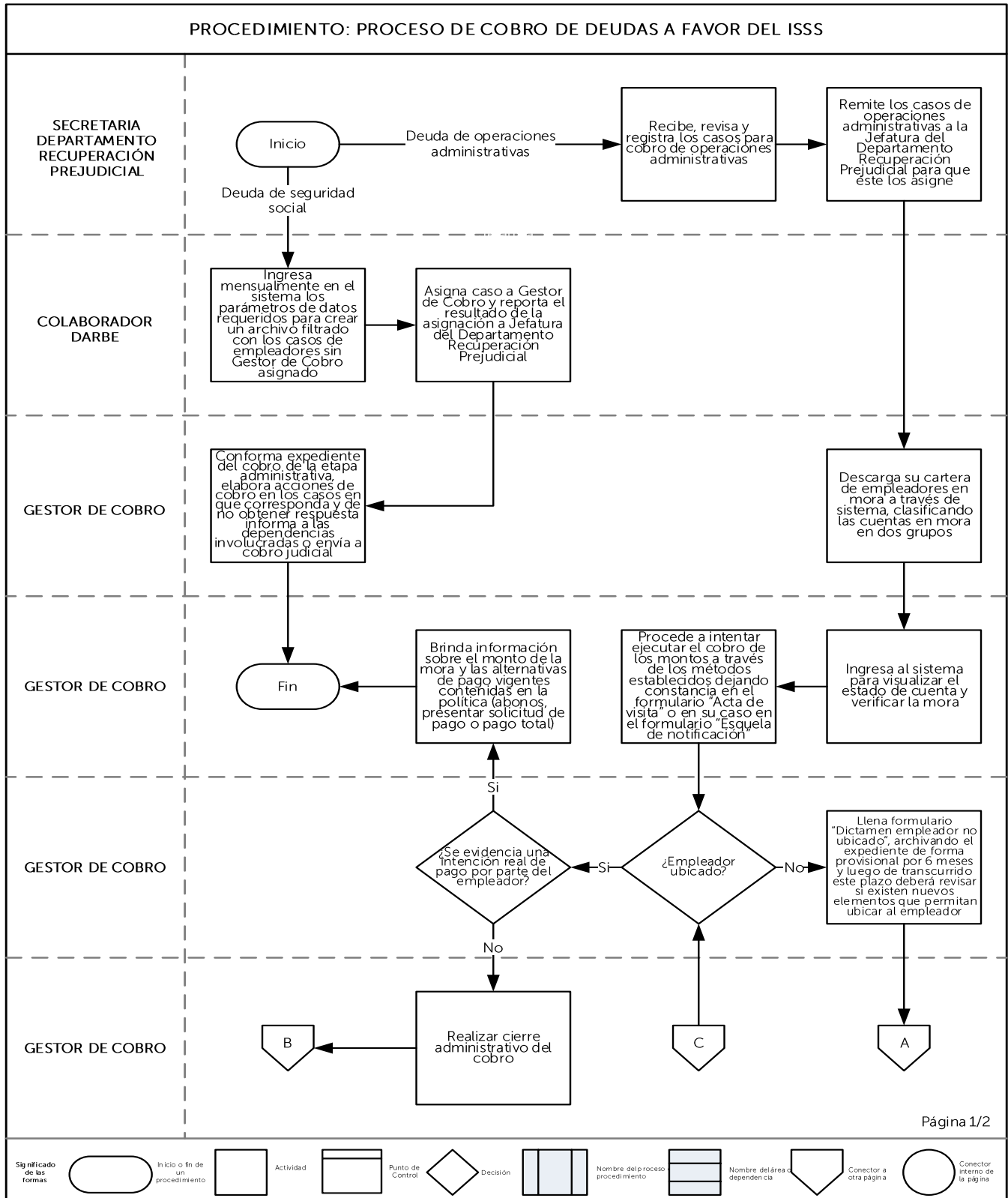


Si no se presenta en la fecha indicada, se realiza el procedimiento de cierre administrativo y el caso se remite al Departamento Jurídico de Procuración para el cobro judicial.

13. Si el patrono se presenta o realiza un abono producto de la gestión de cobro, pero no hay continuidad en los pagos, el Colaborador Administrativo hace una última acción de cobro y trascurrido 30 días (calendario) posteriores sin tener respuesta realiza el cierre del cobro prejudicial llenando el formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro por la vía judicial" (Código Form. 430601-287-12-23), para remitirlo a la Unidad Jurídica para cobro judicial.
14. La Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial supervisa que los datos del formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro por la vía judicial" (Código Form. 430601-287-12-23) hayan sido llenados correctamente, que el expediente contenga los documentos completos y remite a la Unidad Jurídica a través del Departamento Jurídico de Procuración, para el inicio del cobro judicial.
15. Solo se podrán enviar a recuperación judicial aquellos casos en donde los empleadores cuya ubicación y/o domicilio fuera conocida.

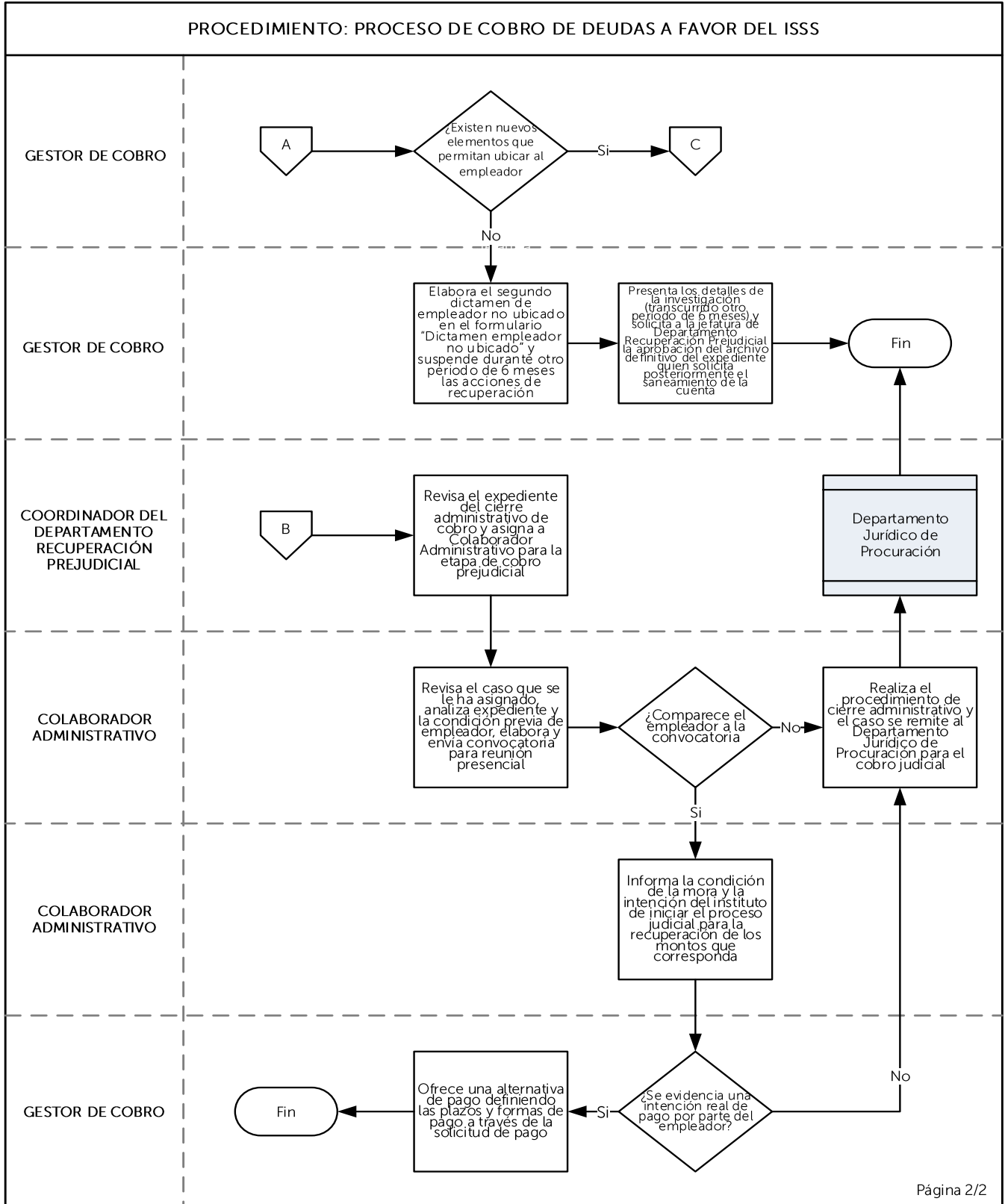


• Diagrama de flujo





PROCEDIMIENTO: PROCESO DE COBRO DE DEUDAS A FAVOR DEL ISSS





B. Transacción extrajudicial

1. Las condiciones para efectuar las solicitudes de pago están definidas en la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social emitida por Consejo Directivo.
2. Los requisitos que se deben presentar para una solicitud de pago, con o sin exoneración de multas o recargos, son los que se detallan a continuación:
 - a) Llenar formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24).
 - b) Identificarse como la persona que tiene la capacidad legal para llenar el formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24):
 - Personas Naturales: identificarse a través del DUI.
 - Personas Jurídica: copia de los documentos que acreditan la representación legal de la sociedad deudora:
 - i. Copia de Credencial de representante legal (personas jurídicas).
 - ii. Poder Notarial.

Para el formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) es aplicable las disposiciones relacionadas con la representación y comparecencia de la Ley de Procedimientos Administrativos (Arts. 66 al 69).

Cuando la solicitud de pago sea bajo la modalidad de pago único, no se requerirá la documentación concerniente a la representación del empleador, solamente el DUI del solicitante.

3. El Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo revisa que el formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) haya sido llenada correctamente, validando el monto a cancelar, los períodos de las cotizaciones que se estarían cancelando (inicial y final) y montos dispensados según la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social aprobada por Consejo Directivo.
4. Si el formulario "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) se adecua a los parámetros establecidos en la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social, el Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo lo firma y sella.



5. Con base en la potestad establecida en el art. 14 letra “r” de La ley del Seguro Social, el Instituto podrá tranzar¹ los montos adeudados por el pago de cotizaciones, multas y recargos originados en la obligación obrero- patronales del Seguro Social.
6. Todo empleador que solicite una transacción, para la dispensa de multas y recargos, debe cumplir los parámetros establecidos en la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social. La eliminación de multas y recargos no procede en el caso que el empleador sea proveedor o suministrante activo de obras, bienes y servicios del ISSS.
7. El Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo revisa que el formulario “Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa” (Código Form. 430601-099-06-24) se adecue a los parámetros establecidos en la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social, y lo remite al Jefe del Departamento Recuperación Prejudicial o jefe de sucursal administrativa para su firma y sello.
8. La Jefatura del Departamento Recuperación Prejudicial presenta trimestralmente ante Consejo Directivo el informe de formularios “Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa” autorizadas a efecto de convalidar la ejecución de los mismos.
9. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo registra los datos del formulario “Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa” (Código Form. 430601-099-06-24) en el sistema, para que el Colaborador DARBE complete la información del esquema de transacción y factibilidad finalizado el plazo otorgado para pagar.
10. El Gestor de Cobro y Colaborador Administrativo remiten copia del recibo de última cuota cancelada al colaborador DARBE, quien emite hoja de factibilidad (resumen de solicitud de pago que sirve de insumo para Sección Control de Ingresos) para firma del Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo y visto bueno de jefatura de departamento o jefes de sucursales administrativas.
11. El Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial remite el detalle de formularios “Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa” (Código Form. 430601-099-06-24) cumplidos a la Sección Control de Ingresos para que ejecute la eliminación de las multas y recargos. Posteriormente informará trimestralmente al Consejo Directivo la gestión realizada, solicitando la convalidación de la eliminación de las multas y recargos.

¹ Transar: Llegar a un acuerdo o a un arreglo dos partes en conflicto. (Asociación de Academias de la Lengua Española Diccionario de Americanismos versión 2010)

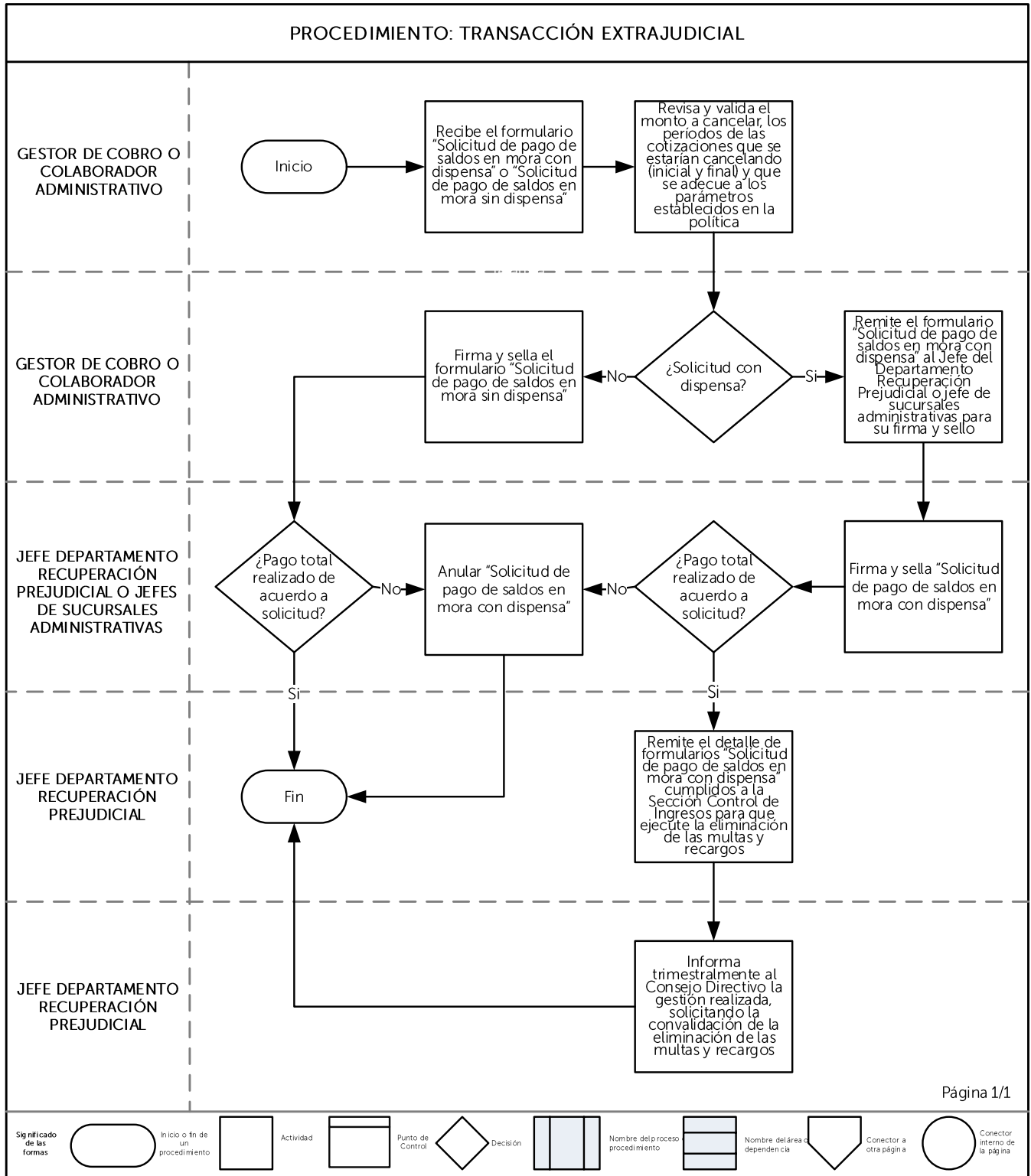
La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual (Del art. 2192 al 2211 del Código Civil)



12. En caso que se cumpla con el pago total de la mora, el Gestor de Cobro o Colaborador DARBE responsable agregan los siguientes documentos al expediente respectivo:
 - a) Solicitud de pago.
 - b) Hoja de factibilidad (Para los casos de solicitudes con dispensa de multas y recargos).
 - c) Copia de recibo del primer y último pago.
 13. En los casos de compromiso de pago con transacción de las sucursales administrativas, el Gestor de Cobro o Colaborador DARBE envía la documentación completa debidamente firmada por éstos y por los jefes de sucursales al Colaborador DARBE del Departamento Recuperación Prejudicial para su debido proceso.
 14. Si el empleador dejaré de hacer los abonos que corresponden a la ejecución de su solicitud de pago con o sin dispensa durante tres cuotas consecutivas o la última de la solicitud de pago, se tendrá por evidenciando su desinterés en solventar su deuda con el instituto, procediéndose a realizar el cierre administrativo y remitiendo el caso a la siguiente etapa del proceso de cobro.
 15. En las solicitudes de pago realizadas no se incluye la cotización vigente ni la última cotización vencida; incluyendo planillas emitidas por Departamento de Inspección (la cotización vigente y anterior a la vigente) con el fin de no afectar los derechos de salud de los trabajadores, solamente se podrá considerar la planilla anterior a la vigente cuando la forma de pago sea por pago único o por análisis motivado por la Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial o jefes de sucursales administrativas.
 16. De acuerdo a lo previsto por la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social, pueden autorizarse planes de pago especiales, distintos a los definidos de manera expresa por este mismo instrumento. La política vigente contempla la posibilidad de que todos estos casos puedan ser conocidos y autorizados por un Comité de Análisis de Casos en Mora, siendo el tiempo de respuesta por este comité de quince (15) días hábiles.
- **Anulación de asignación**
17. En los casos de incumplimiento del plan de pago solicitado en el formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) el Gestor de Cobro o Colaborador Administrativo solicita a la persona designada la anulación de la asignación realizada en el sistema, en todos los casos se informa al Jefe del Departamento Recuperación Prejudicial.



• Diagrama de flujo





❖ Disposiciones generales

1. Si un empleador comparece al Departamento Recuperación Prejudicial y no se encuentra el Gestor de Cobro asignado al caso, este es atendido por otro Gestor de Cobro detallando la atención realizada en el formulario "Ficha de atención al empleador" (Código Form. 430601-288-12-23).
2. Si durante el proceso de cobro en sus dos etapas el empleador entrega copias de los recibos de pago de las deudas que se le están reclamando, el gestor que tiene asignado el caso envía al empleador a la Sección Control de Ingresos para corrección y actualización de saldo del estado de cuenta.
3. Todo personal que brinda una atención directa a usuarios debe identificarse por su nombre y dirigirse de forma cortés y amable.
4. El Jefe del Departamento de Recuperación Prejudicial podrá autorizar todas aquellas acciones administrativas y operativas, que favorezcan a una pronta recuperación de saldos en mora, y beneficien a empleadores y trabajadores.

VII. Responsabilidades en el proceso

1. **Jefatura Departamento Recuperación Prejudicial**
 - a) Presentar a la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos (DARBE) una proyección anual de recuperación de mora.
 - b) Elaborar la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social en el último trimestre del año en que venciere la política y capacitar a los Gestores de Cobro y Colaboradores Administrativos a nivel nacional.
 - c) Asignar los casos para cobro de operaciones administrativas.
 - d) Firmar formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa".
 - e) Presentar trimestralmente ante Consejo Directivo el informe de formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" autorizadas a efecto de convalidar la ejecución de los mismos.
 - f) Remitir el detalle de formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) cumplidos a la Sección Control de Ingresos para que ejecute la eliminación de las multas y recargos.
 - g) Informar trimestralmente al Consejo Directivo el detalle de las solicitudes de pago cumplidas, solicitando la convalidación de la eliminación de las multas y recargos.
 - h) Verificar que los expedientes que sean enviados a la Unidad Jurídica para cobro judicial contengan la documentación completa.
2. **Coordinador Departamento Recuperación Prejudicial**
 - a) Clasificar mandamientos de ingreso y remitirlos los colaboradores encargados de reportar la recuperación de la mora patronal del departamento.



- b) Verificar que el expediente contenga el probatorio de la ejecución de todas las acciones respectivas una vez que se hayan agotado las vías de cobro en la etapa de Cobro Administrativo, para iniciar la etapa de Cobro Prejudicial.
- c) Elaborar un archivo digital de los expedientes que se encuentren en el archivo definitivo del Departamento.

3. Colaborador DARBE

- a) Asignar en el sistema los casos de recuperación en caso no hayan sido destinados a ningún Gestor o colaborador.
- b) Asignar un Gestor de Cobro cuando los empleadores se presenten a las dependencias del ISSS y su cuenta en mora no haya sido asignada previamente.
- c) Clasificar los casos de recuperación, agrupándolo por Gestor y Colaborador Administrativo.
- d) Llevar un control mensual de los formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) formalizados bajo los distintos planes de pago establecidos en la política vigente.
- e) Emitir los reportes de control y seguimiento de los formularios "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) o "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) formalizados bajo los distintos planes de pago.
- f) Completar la información del esquema de transacción y factibilidad finalizado el plazo otorgado para pagar.
- g) Dar seguimiento a las solicitudes de pago formalizadas a través del sistema, informando al Gestor de Cobro asignado o al Colaborador Administrativo con el fin que esté informe al empleador sobre el incumplimiento de cuotas de pago y vencimientos de plazos para el pago.

4. Gestor de Cobro

- a) Descargar mensualmente su cartera de empleadores en mora a través de sistema, clasificando las cuentas según el monto en mora.
- b) Revisar el caso que se le ha asignado, analizar expediente y la condición previa del empleador.
- c) Conformar un expediente del cobro de la etapa administrativa.
- d) Elaborar acciones de cobro.
- e) Actualizar permanentemente el sistema y el formulario "Hoja de gestión" (Código Form. 430601-285-12-23) en función de las acciones que realice con cada empleador.
- f) Remitir dentro de los primeros 5 días del mes, un informe de gestiones de cobro realizadas, el cual debe ser enviado al jefe inmediato.
- g) Solicitar autorización a la Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial o en su caso al Jefe de la Oficina Administrativa para los pagos bajo la figura de abono a mora de los saldos mayores a \$1,000.00 dólares.
- h) Brindar información al empleador sobre el monto de la mora y las alternativas de pago vigentes contenidas en la Política.
- i) Elaborar mandamientos de pago o mandamiento de ingreso.
- j) Informe al empleador sobre el incumplimiento de cuotas de pago y vencimientos de plazos para el pago.



- k) Elaborar "Dictamen empleador no ubicado" si un empleador no es localizado.
- l) Mantener los expedientes de los casos asignados foliados, con la documentación completa y ordenados.
- m) Manejar, controlar y custodiar los expedientes de los empleadores en mora asignados.
- n) Verificar que los empleadores de los casos que se les ha asignado que realizan solicitudes de pago, cumplen con los parámetros establecido en la Política de Prevención y Recuperación de Mora.
- o) Elaborar cierre administrativo correspondiente.
- p) Elaborar las resoluciones de archivo definitivo de los expedientes administrativos.
- q) Firmar y sellar la "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) que se adecua a los parámetros establecidos en la Política.
- r) Registrar los datos del formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) en el sistema.
- s) Remitir la solicitud de pago original, a más tardar al día siguiente de su recepción, al Colaborador DARBE para el respectivo control y seguimiento.

5. Colaborador Administrativo

- a) Mantener los expedientes de los casos asignados foliados, con la documentación completa y ordenados.
- b) Manejar, controlar y custodiar los expedientes de los empleadores en mora asignados.
- c) Informe al empleador sobre el incumplimiento de cuotas de pago y vencimientos de plazos para el pago.
- d) Elaborar mandamientos de pago o mandamiento de ingreso.
- e) Remitir dentro de los primeros 5 días del mes, un informe de gestiones de cobro realizadas, el cual debe ser enviado al jefe inmediato.
- f) Solicitar autorización a la Jefatura de Departamento Recuperación Prejudicial o en su caso al Jefe de la Oficina Administrativa para los pagos bajo la figura de abono a mora de los saldos mayores a \$1,000.00 dólares.
- g) Brindar información al empleador sobre el monto de la mora y las alternativas de pago vigentes contenidas en la Política.
- h) Elaborar cierre administrativo correspondiente.
- i) Elaborar las resoluciones de archivo definitivo de los expedientes administrativos.
- j) Revisar el caso que se le ha asignado, analiza expediente y la condición previa de empleador.
- k) Verificar que los empleadores de los casos que se les ha asignado, que solicitan el pago de saldos en mora con o sin dispensa, cumplen con los parámetros establecido en la Política de Prevención y Recuperación de Mora.
- l) Firmar y sellar la "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (Código Form. 430601-100-06-24) que se adecua a los parámetros establecidos en la Política.
- m) Registrar los datos del formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (Código Form. 430601-099-06-24) en el sistema.
- n) Remitir la solicitud de pago original, a más tardar al día siguiente de su recepción, al Colaborador DARBE para el respectivo control y seguimiento.



VIII. Registros y formularios utilizados en el proceso

1. Formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (C. Form. 430601-099-06-24).
2. Formulario "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (C. Form. 430601-100-06-24).
3. Formulario "Acta de visita". (C. Form. 430601-282-12-23).
4. Formulario "Esquela de notificación" (C. Form. 430601-283-12-23).
5. Formulario "Dictamen empleador no ubicado" (C. Form. 430601-284-12-23).
6. Formulario "Hoja de gestión" (C. Form. 430601-285-12-23).
7. Formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro prejudicial" (C. Form. 430601-286-12-23).
8. Formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro por la vía judicial" (C. Form. 430601-287-12-23).
9. Formulario "Ficha de atención al empleador" (C. Form. 430601-288-12-23).
10. Expediente administrativo de recuperación de mora.
11. Informe de solicitudes de pago autorizadas.
12. Hoja de datos generales del patrono.
13. Informe de recuperación de mora y de otras recuperaciones.
14. Estado de cuenta completo o resumido.
15. Copia de las cartas de cobro realizadas al empleador con acuse de recepción.
16. Pantalla impresa de las generales del patrono y del Representante Legal.



IX. Anexos

A. Anexo 1:

- Formulario "Solicitud de pago de saldos en mora con dispensa" (C. Form. 430601-099-06-24)

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL SOLICITUD DE PAGO DE SALDOS EN MORA CON DISPENSA	
Persona que presenta la solicitud: <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica	
PERSONA NATURAL	
Nombre:	
DUI:	
Nombre del empleador/empresa/comercio:	
Número patronal:	
Dirección personal:	
Dirección empresa:	
Medio electrónico para recibir notificaciones:	Teléfono:
PERSONA JURÍDICA	
Nombre del empleador/empresa/sociedad:	
NIT del empleador:	Número patronal:
Nombre representante legal:	
Calidad del representante: <input type="checkbox"/> Director <input type="checkbox"/> Presidente <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/> Otro: _____	
DUI representante legal:	
Dirección empresa:	
Medio electrónico para recibir notificaciones:	Teléfono:
PLAN DE PAGO SOLICITADO	
Monto total con multas y recargos	
Monto total a pagar sin multas y recargos	
Monto a dispensar	
Cuota inicial (\$)	
Cuota mensual (\$)	
Periodo inicial de la mora	
Periodo final de la mora	
Plazo	
En mi calidad de empleador solicito se autorice la transacción y consecuentemente la dispensa de las multas y recargos conforme al plan de pago solicitado	
_____ (Firma persona natural/representante de la persona jurídica)	
USO EXCLUSIVO DEL ISSS	
Lugar, fecha y hora de solicitud	Lugar de presentación:
HH : MM <input type="checkbox"/> am <input type="checkbox"/> pm DD / MM / AA	Número de asignación:
Documentos recibidos para realizar el trámite:	
1	3
2	4
El solicitante posee documentos pendientes de entregar: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Documentos pendientes de entregar para realizar el trámite:	
1	2
VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD	
Según la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social vigente la propuesta de pago se determina:	
<input type="checkbox"/> Conforme	<input type="checkbox"/> Con observación: _____
Firma y sello de quien valida la solicitud: _____	

C. Form. 430601-099-06-24




- Formulario "Solicitud de pago de saldos en mora sin dispensa" (C. Form. 430601-100-06-24)

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL SOLICITUD DE PAGO DE SALDOS EN MORA SIN DISPENSA	
Persona que presenta la solicitud: <input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica	
PERSONA NATURAL	
Nombre:	
DUI:	
Nombre del empleador/empresa/comercio:	
Número patronal:	
Dirección personal:	
Dirección empresa:	
Medio electrónico para recibir notificaciones:	Teléfono:
PERSONA JURÍDICA	
Nombre del empleador/empresa/sociedad:	
NIT del empleador:	Número patronal:
Nombre representante legal:	
Calidad del representante: <input type="checkbox"/> Director <input type="checkbox"/> Presidente <input type="checkbox"/> Administrador <input type="checkbox"/> Apoderado <input type="checkbox"/> Otro: _____	
DUI representante legal:	
Dirección empresa:	
Medio electrónico para recibir notificaciones:	Teléfono:
PLAN DE PAGO SOLICITADO	
Monto total a cancelar	
Cuota inicial (\$)	
Cuota mensual (\$)	
Periodo inicial de la mora	
Periodo final de la mora	
Plazo	
En mi calidad de empleador solicito se autorice el plan de pago solicitado _____ (Firma persona natural/representante de la persona jurídica)	
USO EXCLUSIVO DEL ISSS	
Lugar, fecha y hora de solicitud	Lugar de presentación:
HH : MM <input type="checkbox"/> am <input type="checkbox"/> pm DD / MM / AA	Número de asignación:
Documentos recibidos para realizar el trámite:	
1	3
2	4
El solicitante posee documentos pendientes de entregar: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Documentos pendientes de entregar para realizar el trámite:	
1	2
VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD	
Según la Política de Prevención y Recuperación de la Mora en el Pago de Cotizaciones a la Seguridad Social vigente la propuesta de pago se determina:	
<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Con observación: _____	
Nombre, firma y sello de quien valida la solicitud: _____	

C. Form. 430601-100-06-24



- Formulario "Acta de visita" (C. Form. 430601-282-12-23)



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA / DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

ACTA DE VISITA

A las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ del año _____, en la siguiente dirección: _____

_____ del Departamento de _____. Presente el o la señor/a _____, quien se identifica por medio de Documento Único de Identidad (DUI) número _____, en su calidad de _____, del centro de trabajo o empresa _____, con número patronal _____.

A quien se le explicó el motivo de nuestra visita, manifestándole que actualmente en nuestros registros presenta mora en el pago de sus cotizaciones, más multas y recargos, por la cantidad de \$ _____.

Además se hace de su conocimiento que el incumplimiento de esas obligaciones constituyen violaciones a los derechos de los trabajadores, por tal motivo se le comunica que deberá presentarse el día _____ en horario de **8:00 am a 4:00 pm** al _____ que se encuentra ubicado en _____, con el propósito de solventar su situación. Sin nada más que hacer constar en la presente acta la cual consta de un folio útil, se da por terminada y para constancia firmamos.

Firma del Empleador

Nombre y firma del Colaborador

Puesto de trabajo

[Correo electrónico](#)

Número de teléfono

Observaciones:

CODIGO PENAL.-

APROPIACIÓN O RETENCIÓN DE CUOTAS LABORALES.

Art. 245.-El patrono, empleador, pagador institucional, o cualquier otra persona responsable de la retención, que se apropiare o que retuviere ilegalmente fondos, contribuciones, cotizaciones, cuotas de amortización de préstamos de los trabajadores o cuentas destinadas legalmente al Estado, instituciones de crédito o bancarias, intermediarios financieros bancarios o no bancarios, o instituciones de asistencia social, seguridad social o sindical; o no los ingrese en tales instituciones en el plazo y monto determinado en la ley, en el contrato correspondiente o en la orden de descuento, será sancionado con prisión de cuatro a ocho años.



- Formulario "Esquela de notificación" (C. Form. 430601-283-12-23)



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA / DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL
ESQUELA DE NOTIFICACIÓN

El infraescrito colaborador administrativo de recuperación de mora hace saber al señor:

Nombre completo: _____

Nº Patronal: _____

Número de DUI: _____

Residente en: _____

Que actualmente, en nuestros registros presenta mora en el pago de sus cotizaciones, más multas y recargos. Además se hace de su conocimiento que el incumplimiento de esas obligaciones constituyen violaciones a los derechos de los trabajadores según los incisos 2 y 3 del art.33 de la Ley del Seguro Social y los artículos 47 y 48 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social, por tal motivo se le comunica que deberá presentarse al Departamento Recuperación Prejudicial, el cual se encuentra ubicado en la Torre Administrativa del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en el plazo de 3 días hábiles posteriores a la presente notificación en horario de **08:00 am a 04:00 pm**, con el propósito de solventar su situación con base al art. 98 numeral 6° de la Ley de Procedimientos Administrativos. Caso de no presentarse en el plazo estipulado, se trasladará a la etapa de cobro judicial.

Sin nada más que hacer constar en la presente acta la cual consta de un folio útil, se da por terminada y para constancia firmamos.

Lugar y fecha de esquela: _____

Firma del Empleador

Nombre y firma del Colaborador

Puesto de trabajo
[Correo electrónico](#)
Número de teléfono

Nombre de quien recibe: _____

DUI: _____

Firma: _____

Observaciones:



- Formulario "Dictamen empleador no ubicado" (C. Form. 430601-284-12-23)



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA / DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL
DICTAMEN EMPLEADOR NO UBICADO

FECHA:

NOMBRE DEL EMPLEADOR:

N° PATRONAL:

DIRECCION DEL EMPLEADOR:

ACTIVIDAD ECONOMICA:

ESTADO:

En cumplimiento al Manual de Proceso del Departamento Recuperación Prejudicial, se procede a emitir el dictamen correspondiente.


DETERMINACIÓN

Por lo tanto: Se procede a ARCHIVAR temporalmente el expediente por un periodo de 6 meses con el fin de reanudar las acciones de cobro con nuevos elementos que permitan localizar al empleador.

Nombre del Colaborador
Puesto de trabajo



- Formulario "Hoja de gestión" (C. Form. 430601-285-12-23)

	<p align="center">INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA / DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL HOJA DE GESTIÓN</p>
Nombre Patrono: _____	
Nombre Representante Legal: _____	
Teléfono: _____ N° Patronal: _____ N° Cliente: _____	
Fecha de Gestión: _____	
Tipo de Gestión: <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Visita de campo <input type="checkbox"/> Personal	
Resultado: _____	

Fecha de Gestión: _____	
Tipo de Gestión: <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Visita de campo <input type="checkbox"/> Personal	
Resultado: _____	

Fecha de Gestión: _____	
Tipo de Gestión: <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Visita de campo <input type="checkbox"/> Personal	
Resultado: _____	

Fecha de Gestión: _____	
Tipo de Gestión: <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/> Visita de campo <input type="checkbox"/> Personal	
Resultado: _____	

Gestor asignado: _____	




- Formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro prejudicial" (C. Form. 430601-286-12-23)

		INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL CIERRE DE COBRO ADMINISTRATIVO Y TRASLADO DEL CASO A COBRO PREJUDICIAL	
N° PATRONAL:	<input type="text"/>		
NOMBRE DEL EMPLEADOR:	<input type="text"/>		
MONTO TOTAL DE LA MORA:	<input type="text"/>		
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:	<input type="text"/>		
ULTIMAS 2 GESTIONES	FECHA:	<input type="text"/>	
	GESTIÓN	<input type="text"/>	
	FECHA:	<input type="text"/>	
	GESTIÓN	<input type="text"/>	
FECHA INCUMPLIMIENTO DRO:	<input type="text"/>		
No. DE FOLIOS:	<input type="text"/>		
<u>MOTIVO DEL CIERRE DEL COBRO ADMINISTRATIVO</u>			
<input type="text"/>			
<u>DATOS REPRESENTANTE LEGAL</u>			
SISTEMA	EXPEDIENTE	NOMBRE:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DUI:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIT:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN PARTICULAR:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
FECHA DEL CIERRE:	<input type="text"/>		
NOMBRE DEL GESTOR:	_____		Firma: _____

Form. 430601-286-12-23



- Formulario "Cierre de cobro administrativo y traslado del caso a cobro por la vía judicial" (C. Form. 430601-287-12-23)

		INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA/ DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL CIERRE DE COBRO ADMINISTRATIVO Y TRASLADO DEL CASO A COBRO POR LA VÍA JUDICIAL	
Cierre de cobro administrativo del patrono que se detalla a continuación:			
N° PATRONAL:		<input type="text"/>	
NOMBRE DEL EMPLEADOR:		<input type="text"/>	
MONTO TOTAL DE LA MORA:		<input type="text"/>	
PERIODOS QUE COMPRENDE:		<input type="text"/>	
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:		<input type="text"/>	
NIT DEL EMPLEADOR:		<input type="text"/>	
<u>MOTIVO DEL CIERRE DEL COBRO ADMINISTRATIVO</u>			
<input type="text"/>			
<u>DATOS PARTICULARES DEL EMPLEADOR</u>			
SISTEMA	EXPEDIENTE	NOMBRE:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DUI:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIT:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN PARTICULAR:	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Colaborador: _____		Firma: _____	

Form. 430601-287-12-23



- Formulario "Ficha de atención al empleador" (C. Form. 430601-288-12-23)



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA / DEPARTAMENTO RECUPERACIÓN PREJUDICIAL
FICHA ATENCIÓN AL EMPLEADOR

FECHA:

NOMBRE EMPLEADOR:

N° PATRONAL:

DETALLE PROPUESTA PLAN DE PAGO

MONTO TOTAL A CANCELAR	
CUOTA INICIAL (\$)	
CUOTA MENSUAL (\$)	
PERIODO INICIAL DE LA MORA	
PERIODO FINAL DE LA MORA	
PLAZO	

REQUISITOS PARA FORMALIZAR CONVENIO PERSONA JURÍDICA:

- * DUI REPRESENTANTE LEGAL
- * NIT DE LA EMPRESA
- * ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN
- * CREDENCIAL VIGENTE
- * PAGOS EN EFECTIVO, CHEQUE BANCO PROMERICA, O CHEQUE CERTIFICADO A FAVOR DE: ISSS.
- * EN CASO QUE REPRESENTANTE LEGAL NO PUEDA PRESENTARSE A FIRMAR, LA PERSONA DESIGNADA COMO APODERADO DEBE PRESENTAR PODER ADMINISTRATIVO CON CLAUSULA ESPECIAL Y DUI

OBSERVACIONES:

DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE:

DUI:

TELEFONO DE CONTACTO:

CORREO ELECTRÓNICO:

EN CALIDAD DE :

PROXIMA VISITA:

FIRMA: _____



B. Anexo 2: Personal que participó en actualización del documento


Equipo técnico coordinador

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
		Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Inga. Alicia Azucena	Jefatura de Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Licda. Renata Vásquez de Vásquez	Jefatura de Departamento	Departamento Gestión de Calidad Institucional

Equipo que revisó y validó el documento


NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Nombre	Nombre	Nombre
Licda. Nuria Z. Hernández Jiménez	Jefatura de División	División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos
Lic. Raúl E. Calderón Hernández	Jefatura de Departamento	Departamento Recuperación Prejudicial
		Departamento Recuperación Prejudicial
		Departamento Recuperación Prejudicial
		Departamento Recuperación Prejudicial
		Departamento Recuperación Prejudicial
		Departamento Recuperación Prejudicial

X. Registro de actualización del documento

		Manual de Proceso Cobro de deudas a favor del ISSS	MP-A-050
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0.0	Marzo 2005		Ing. Jorge Mancía
1.0	Noviembre 2006	Actualización de normas y procedimiento Sección Administración y Gestión de Cobros	Lic. Carlos Argueta
2.0	Mayo 2008	Actualización de normas y procedimiento Sección Administración y Gestión de Cobros	Lic. Carlos Argueta
3.0	Marzo 2014	Actualización de normas y procedimientos, incorporando el procedimiento 9.0 "Elaboración de Notas de Abono y Ordenes de Devolución".	Licda. Nuria Zuleyma Hernández
4.0	Noviembre 2019	Actualización del Manual de Normas y Procedimientos Sección Administración y Gestión de Cobros por Departamento Recuperación Prejudicial; por lo que aparte de los procedimientos del cobro administrativo se agregaron los procedimientos del cobro prejudicial	Ing. Jonnathan M. Salazar Serrano
5.0	Junio 2024	Actualización de procedimientos, de 20 procedimientos que tenía la versión anterior se fusionaron quedando 2 en esta nueva versión. El presente manual deja sin efecto al Manual de Normas y Procedimientos Recuperación Prejudicial_Nov2019	Dra. Mónica Ayala



XI. Registro de Adendas

		Manual de Proceso Cobro de deudas a favor del ISSS		MP-A-050
Adenda				
# Adenda	Fecha	Detalle de la modificación	Aprobado	
1				
2				
3				
4				
5				