



ASISTENCIA TÉCNICA AL PROGRAMA  
"ACCESO AL EMPLEO A TRAVÉS DE LA MEJORA DE LAS HABILIDADES LABORALES Y EL  
FOMENTO EMPRESARIAL EN HONDURAS" (EURO EMPLEO)  
LA/2019/412-746

## DOCUMENTO DE EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IHSS

GI72: PROPUESTAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES DEL IHSS NOTA  
CONCEPTUAL EVALUACIÓN INTEGRAL Y FORMULACIÓN DE IHSS

Julio 2024

Asistencia Técnica implementada por:

**IDOM**  **involas**



Este documento fue realizado con la contribución de la Unión Europea. Su contenido es exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Historial de revisiones:

Fecha	Versión	Descripción	Autor
1 Julio 2024	1.0	Documento inicial	Grupo Asesor en informatica
5 Julio 2024	2.0	Incorporación de observaciones remitidas por OIT y EuroEmpleo	Grupo Asesor en informatica
24 Julio 2024	3.0	Atencion de observaciones recibidas en la semana del 22 de julio por parte del IHSS y OIT	Grupo Asesor en informatica



## Tabla de Contenido

1. Introducción .....	7
2. Acrónimos y abreviaturas.....	9
3. Marco metodológico .....	10
A. Enfoque de trabajo.....	10
B. Fuentes de datos .....	10
Primarias.....	10
Secundarias .....	10
C. Técnicas de recolección de datos .....	11
D. Análisis de datos.....	11
Cualitativo.....	11
Cuantitativo .....	11
E. Hallazgos .....	12
F. Validación de resultados.....	12
G. Ética y confidencialidad.....	12
4. Marco normativo.....	13
Análisis .....	13
1.- Sujetos de aseguramiento obligatorio:.....	13
2.- Afiliación progresiva.....	14
3.- Obligatoriedad de inscripción del trabajador .....	15
4.- Representación legal del IHSS y la imposición de multas .....	15
5.- Tasas de cotización .....	16
6.- Topes de cotización.....	16
7.- Pago de las aportaciones del Estado como tal y como empleador .....	17
8.- Pago de la cuota obrera .....	17
9.- Emisión de títulos ejecutivos por morosidad y constancias de solvencia .....	17
10.- Responsabilidad Patronal Solidaria.....	18
11.- Cuerpo de inspectores del IHSS: .....	18
12.- Suministro de información.....	19
Hallazgos .....	20



5. El macroproceso de recaudación .....	22
5.1.Subproceso: Inscripción.....	32
Descripción.....	32
Hallazgos.....	36
5.2.Subproceso: Suspensión y pasividad.....	40
Descripción.....	40
Hallazgos.....	42
5.3. Subproceso: Elaboración de planilla pre-elaborada.....	44
Descripción.....	44
Hallazgos.....	46
5.4. Subproceso: Generación de facturas y pago.....	48
Descripción.....	48
Hallazgos.....	51
5.5. Subproceso: Cobro administrativo .....	53
Descripción.....	53
Hallazgos.....	54
5.6. Subproceso: Conciliación de la deuda del sector público .....	58
Descripción.....	58
Hallazgos.....	63
5.7. Subproceso: Formalización de convenios .....	64
Descripción.....	64
Hallazgos.....	66
5.8. Subproceso: Cobro judicial .....	69
Descripción.....	69
Hallazgos.....	70
5.9 Subproceso: Otros tipos de facturación .....	72
Descripción.....	72
Hallazgos.....	74
5.10. Subproceso: Análisis de la recaudación.....	75
Descripción.....	76



Hallazgos.....	77
5.11. Subproceso: Emisión de constancia de solvencia .....	79
Descripción .....	79
Hallazgos.....	80
6. Integraciones con otros procesos críticos.....	81
6.1. Con el proceso de afiliación.....	81
Alcance .....	81
Hallazgos.....	82
6.2. Con el proceso de cuenta individual.....	83
Alcance .....	83
Hallazgos.....	83
6.3. Con el proceso de tesorería.....	85
Alcance .....	85
Hallazgos.....	87
6.4. Con el proceso de contabilidad .....	88
Alcance .....	88
Hallazgos.....	94
7. Soporte tecnológico para el proceso .....	95
Descripción .....	95
Hallazgos.....	99
8. Conclusiones.....	101
8.1. Conclusiones generales del proceso.....	101
8.2. Conclusiones subgerencia de afiliación .....	104
8.3. Conclusiones subgerencia de recaudación.....	106
8.4. Conclusiones soporte tecnológico.....	108
Bibliografía.....	112
ANEXO 1. ....	119
Inventario de aplicaciones utilizadas en el proceso de Recaudación .....	119
ANEXO 2. ....	136
Documentación oficial de procedimientos.....	136



## Índice de Figuras

▶ Figura 1. Organigrama general del IHSS. Identificación de unidades que intervienen en el proceso de recaudación.....	22
▶ Figura 2. Organigrama de la Gerencia Administrativa y Financiera. Unidades involucradas en el proceso de recaudación. ....	23
▶ Figura 3. Organigrama del Régimen de IVM. Unidades involucradas en el proceso de recaudación	24
▶ Figura 4. Flujo de información del macroproceso de recaudación.....	26
▶ Figura 5. Ejemplo de calendario mensual para planilla y facturación.....	27
▶ Figura 6. Periodos establecidos en calendario de junio 2024.....	28
▶ Figura 7. Macroproceso de recaudación en el IHSS .....	28
▶ Figura 8 Esquema conceptual. Subproceso de inscripción .....	32
▶ Figura 9 Esquema conceptual. Subproceso de suspensión y pasividad .....	40
▶ Figura 10 Esquema conceptual. Subproceso de planilla pre-elaborada.....	44
▶ Figura 11 Esquema conceptual. Subproceso de generación de facturas y pago.....	48
▶ Figura 12 Esquema conceptual. Subproceso de cobro administrativo.....	53
▶ Figura 13 Esquema conceptual. Subproceso de conciliación deuda del sector público .....	58
▶ Figura 14 Integración de los sistemas de recaudación sector público .....	59
▶ Figura 15 Esquema conceptual. Subproceso de formalización de convenios .....	64
▶ Figura 16 Pago de convenios obrero patronal y amnistía.....	65
▶ Figura 17 Esquema conceptual. Subproceso de cobro judicial .....	69
▶ Figura 18 Esquema conceptual. Subproceso de otros tipos de facturación.....	72
▶ Figura 19 Esquema conceptual. Subproceso de análisis de la recaudación.....	75
▶ Figura 20 Esquema conceptual. Subproceso de emisión de constancia de solvencia .....	79
▶ Figura 21 Integración de los sistemas de recaudación y SAP del sector privado.....	89
▶ Figura 22 Integración de los sistemas de recaudación y SAP del sector público .....	91
▶ Figura 23 Cuadro Legado-SAP Resumen General 2022-2023 Cifras de Control .....	92
▶ Figura 24 Módulos SAP que tiene el IHSS .....	98

## Índice de Tablas

▶ Tabla 1. IHSS. Herramientas tecnológicas del macroproceso de recaudación, según Subgerencia...	29
▶ Tabla 2. IHSS. Ubicación a nivel nacional de agencias bancarias recaudadoras IHSS.....	49



# 1. Introducción

En el marco del Proyecto Asistencia Técnica al Programa “Acceso al empleo a través de la mejora de las habilidades laborales y el fomento empresarial en Honduras” ejecutado por EURO EMPLEO, se presenta este informe al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), denominado **P1- Documento de Evaluación Integral del proceso de Recaudación que considera la interacción de procesos críticos de negocio y el soporte tecnológico**. Este estudio fue elaborado por la empresa Grupo Asesor en Informática S.A., y cumple con las disposiciones del contrato vinculado con la *Nota Conceptual Evaluación Integral y Formulación de propuestas para mejorar la recaudación de contribuciones del IHSS*.

El objetivo de este informe es presentar los principales hallazgos del trabajo de campo realizado por el equipo consultor, para conocer y comprender la forma en que se realizan las actividades concernientes al proceso de Recaudación en el IHSS, tomando en consideración la normativa, los procedimientos, los recursos disponibles y los sistemas de apoyo.

Este informe considera únicamente aquellas actividades que se llevan a cabo en el marco del proceso de recaudación de cotizaciones del IHSS.

Este trabajo fue realizado con la participación de los equipos técnicos del IHSS, a través de entrevistas con los responsables de las distintas unidades administrativas y usuarios expertos del sistema de recaudación y otras áreas estratégicas del Instituto vinculadas con los procesos de recaudación. Se realizó trabajo de campo que permitió verificar las modalidades de trabajo en el proceso de recaudación adoptadas en distintas oficinas regionales del Instituto. Las visitas se realizaron entre mayo y junio de 2024 en Tegucigalpa y en la Región Norte de Honduras, con la participación de representantes de las oficinas de San Pedro Sula, Puerto Cortés, Villanueva, Naco, El Progreso y Choloma. Como parte del proceso de realización de este estudio, se evidencia que el equipo de trabajo del IHSS muestra una mística impresionante por el trabajo que desarrolla, con un gran compromiso personal con las asignaciones laborales, por lo que el talento humano disponible es sobresaliente.

Los resultados que se presentan en este documento se han estructurado en ocho apartados.

1. Introducción
2. Acrónimos y abreviaturas
3. Marco metodológico
4. Marco normativo
5. El macroproceso de recaudación
6. Integraciones con otros procesos críticos
7. Soporte tecnológico para el proceso
8. Conclusiones

Al final del informe se han incluido las referencias bibliográficas y dos anexos. En el Anexo 1 se presenta una tabla con la lista de aplicaciones utilizadas para realizar las tareas del proceso de Recaudación, y el



Anexo 2 incluye la lista de procedimientos facilitados por el Departamento de Organización y Métodos del IHSS, como referencia para elaborar el presente estudio.

Durante la ejecución del trabajo se presentaron dos limitaciones. Una está relacionada con los espacios físicos habilitados para las reuniones, si bien el equipo consultor fue atendido en el entorno de trabajo de las personas funcionarias responsables y se logró constatar las condiciones en que desempeñan sus funciones, estas áreas de trabajo en algunos casos no resultaron adecuadas para las sesiones de trabajo planeadas. La otra limitación se refiere a que algunos entrevistados temían hablar públicamente sobre las debilidades del proceso de recaudación y sus componentes, situación que requirió que el equipo consultor adoptara otras estrategias para cotejar la información y poder presentar en esta evaluación con información fidedigna.

La versión final del presente trabajo es resultado de la colaboración estrecha con los expertos de la Unión Europea y de la OIT, quienes han enriquecido este informe con sus valiosas revisiones y observaciones.

Grupo Asesor en Informática S.A. anhela que los hallazgos y conclusiones documentados en este informe sean de valor para el Instituto y coadyuven a la toma de decisiones y al planteamiento de estrategias de alto nivel para robustecer la gestión del IHSS en favor de la población hondureña.



## 2. Acrónimos y abreviaturas

AP	Afiliación Progresiva
BBDD	Base de datos
BCH	Banco Central de Honduras
BP	Business Partner, código único para identificar los proveedores y clientes dentro del ERP de SAP
CCoE	Centro de Excelencia
CNBS	Comisión Nacional de Banca y Seguros
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
DNP	Datos Normativos del Patrono
GTIC	Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación
IHSS	Instituto Hondureño de Seguridad Social
IVM	Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OYM	Departamento de Organización y Métodos del IHSS
REAP	Régimen Especial y de Afiliación Progresiva
REM	Régimen de Enfermedad y Maternidad
RNP	Registro Nacional de Personas
RTN	Registro Tributario Nacional
RRHH	Recursos Humanos
SAP	Sistema de información que soporta las gestiones financiero-administrativas del IHSS en la actualidad
SAR	Servicios Administración de Rentas
SEFIN	Secretaría de Finanzas
SIAFI	Sistema de Administración Financiera Integrada de la Secretaría de Finanzas
SIARH	Sistema de Recursos Humanos de SEFIN
SICA	Sistema de Control de Afiliación
TSC	Tribunal Superior de Cuentas.



## 3. Marco metodológico

### A. Enfoque de trabajo

El estudio combina métodos cualitativos y cuantitativos (mixtos) para examinar el sistema de recaudación de cotizaciones del Seguro Social de Honduras e identifica hallazgos que permitan realizar recomendaciones y estrategias de política.

Este enfoque facilitó el análisis de datos numéricos, la recopilación de opiniones de expertos, evaluación de criterio de consultores, la revisión de experiencias de otros sistemas de recaudación y la consideración de las propuestas de los equipos técnicos del IHSS involucrados.

### B. Fuentes de datos

#### Primarias

- Entrevistas en profundidad: se entrevistó a las gerencias, jefaturas y equipos técnicos de alto nivel de las unidades que participan en el proceso de recaudación. Estas entrevistas facilitaron la recopilación de opiniones, vivencias y propuestas de los actores clave.
- Consultas con especialistas: se consultó con especialistas en seguridad social de la OIT, de la CCSS y del IHSS para recibir sugerencias y contrastar prácticas.

#### Secundarias

- Revisión de informes técnicos: se consultaron fuentes académicas e institucionales sobre la recaudación de cotizaciones de la Seguridad Social a nivel internacional y los criterios de mejores prácticas, según instituciones internacionales.
- Documentos institucionales: se examinaron documentos internos del IHSS, como reportes financieros, manuales de procedimientos<sup>1</sup> y estadísticas de recaudación.

---

<sup>1</sup> La lista completa de procedimientos puede consultarse en el Anexo 2 de este informe



## C. Técnicas de recolección de datos

- Entrevistas semiestructuradas: se emplearon guías de entrevista con preguntas abiertas y cerradas para obtener información pormenorizada de las jefaturas jefes de los departamentos y las unidades, así como de expertos. Las entrevistas se registraron en un documento prediseñado que conforma los papeles de trabajo del proyecto, y se sometieron a un análisis riguroso, completo y de perspectiva actualizada para fundamentar el contenido del presente informe.
- Convocatoria a un Taller de Descubrimientos: para identificar las disparidades en la aplicación de los procesos de recaudación a nivel regional.
- Análisis documental: se realizó una revisión sistemática de informes y documentos institucionales, mediante el uso de criterios para seleccionar y valorar la pertinencia de cada fuente.

## D. Análisis de datos

### Cualitativo

- Análisis de contenido: se llevó a cabo un análisis de contenido de las entrevistas, detectando temas frecuentes, patrones y categorías pertinentes.
- Esquema conceptual: para cada subproceso que forma parte del macroproceso del sistema de Recaudación, se ha desarrollado una representación general o esquema que señala los elementos tenidos en cuenta, para delimitar de una manera ágil su alcance. En caso de necesitar mayor detalle para alguno de los esquemas mostrados, el lector puede consultar la documentación de procesos que el Departamento de Organización y Métodos facilitó para este estudio<sup>2</sup> y que mantiene al día, teniendo en cuenta que la misma incluye los diagramas de flujo oficiales.

### Cuantitativo

- Análisis estadístico descriptivo: se examinan los datos cuantitativos extraídos de los documentos institucionales para identificar tendencias, medias y variaciones para los distintos indicadores que se derivan del cobro de las cotizaciones.

---

<sup>2</sup> Idem anterior



## E. Hallazgos

- Identificación de problemas: a partir del análisis cualitativo y cuantitativo, se identificaron situaciones que suponen retos para el sistema de recaudación del IHSS.

## F. Validación de resultados

Siguiendo los principios de la Metodología Agile, utilizada en el proyecto, se emplearon las siguientes estrategias para construir los informes de forma conjunta con el equipo contraparte del IHSS:

- Triangulación: se aplicó la triangulación de datos para validar los hallazgos, cotejando y contrastando la información procedente de distintas fuentes.
- Revisión por Pares: las versiones preliminares del informe se someten a revisión por parte de expertos en seguridad social, para garantizar la calidad, utilidad y precisión de las recomendaciones.
- Discusiones y verificaciones con los usuarios expertos: se tienen previstas consultas con los especialistas en recaudación del IHSS espacios para presentar las apreciaciones del equipo consultor e incorporar la retroalimentación institucional en los informes.

## G. Ética y confidencialidad

- Consentimiento informado: las entrevistas con los equipos técnicos del IHSS se tratan con confidencialidad, sin divulgar el detalle de los actores y sus observaciones.
- Confidencialidad: se respeta la privacidad de los datos personales y sensibles, asegurando que la información se use solo para la presente evaluación.



## 4. Marco normativo

### Análisis

Esta sección plantea una valoración del marco normativo que regula el sistema de recaudación a partir de la Ley del Seguro Social 080 -2001 y su Reglamento.

En un primer orden de ideas, por jerarquía de las normas, el nacimiento a la vida jurídica del Instituto Hondureño de Seguridad Social tiene un rango constitucional, ya que la Constitución Política lo establece en su artículo 142.

En el año 1959 nace la Ley del IHSS y su reglamento es aprobado en el año 1962.

A continuación, se realiza un análisis de la Ley y el reglamento, en virtud de su importancia en la gestión de la recaudación de cotizaciones en el IHSS.

El IHSS se encarga de recaudar y cobrar las cotizaciones de los regímenes que administra: Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), Enfermedad y Maternidad (REM) y Riesgos Profesionales (RP), tal como lo establece el Art.54 de la Ley del Seguro Social del IHSS.

El objetivo de este esfuerzo es revelar la normativa existente en cuanto a los esfuerzos de recaudación y destacar algunos aspectos que, a pesar de estar normados, no encuentran espacios de aplicación práctica en la gestión ordinaria del instituto o eventualmente podrían ser sujetos de alguna modificación positiva.

De seguido, en el escenario ya indicado se procede con lo correspondiente:

#### 1.- Sujetos de aseguramiento obligatorio:

Art. 3 Son sujetos de aseguramiento al régimen obligatorio:

1. Los trabajadores que devenguen un salario en dinero o en especie o de ambos géneros y que presten sus servicios a una persona natural o jurídica, cualquiera que sea el tipo de relación laboral que los vincule y la forma de remuneración
2. Los funcionarios y empleados de las entidades descentralizadas, autónomas, semiautónomas y desconcentradas del Estado y de las Municipalidades;
3. Los funcionarios y empleados público
4. Los trabajadores que laboran en empresas Comerciales o Industriales o de tipo mixto derivados de la Agricultura y de Explotación Forestal;
5. Los Agentes Comisionistas que se dediquen profesionalmente a desempeñar por cuenta ajena, mandatos para la realización de actos de comercio.



6. Las personas que laboran para un patrono mediante un contrato de aprendizaje al tenor de lo establecido en el Código del Trabajo.

Los reglamentos que emita la Junta Directiva fijarán las condiciones en que los grupos anteriores estarán sujetos al Régimen.

Este artículo es concordado con el artículo 4 del reglamento a la Ley. Expresamente se rescata que la obligatoriedad nace a partir del devengo de un salario, independientemente de la relación laboral que se defina entre las partes, no se hace alusión alguna al espacio de tiempo de la relación laboral.

La obligatoriedad del aseguramiento nace a partir de la comprobación de la existencia de una relación laboral.

Adicionalmente el reglamento nos viene a aclarar, que incluso los aprendices son sujetos del aseguramiento patronal.

## 2.- Afiliación progresiva

Art. 4.- Estarán sujetas a regímenes especiales y afiliación progresiva, cuando los estudios actuariales y de Factibilidad lo permitan, los segmentos poblacionales que se encuentren comprendidos en las categorías que se enuncian a continuación:

- a) Los Trabajadores que dejen de estar asegurados y voluntariamente deseen continuar en el régimen;
- b) Los trabajadores domésticos;
- c) Los trabajadores a domicilio;
- d) Los trabajadores independientes o autónomos tales como profesionales, propietarios de pequeños negocios, talleres artesanales, taxistas, trabajadores no asalariados, vendedores ambulantes y similares;
- e) Los patronos que sean personas físicas como trabajadores asegurados a servicio, cuando no afiliados;
- f) Los miembros de sociedades, cooperativas y otras organizaciones de obreros y campesinos legalmente constituidas;
- g) Los miembros que se dediquen a la explotación de la tierra o actividad agropecuaria de acuerdo con sus necesidades, las condiciones sociales del país y las propias de las distintas regiones y las posibilidades del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS);
- h) Los trabajos ocasionales y de temporada;
- i) Los jubilados pensionados por invalidez de las instituciones de previsión social;
- j) Otras personas que se dediquen a actividades asalariadas o no, tales como deportistas, estudiantes y religiosos, y
- k) Los trabajadores incorporados al servicio médico de empresa

Los estudios actuariales y de factibilidad a que se refiere el párrafo primero de este Artículo, se elaborarán gradualmente para cada categoría de las enumeradas anteriormente en base a las prioridades que



establezca la Junta Directiva, en un plazo no mayor de diez (10) años a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente Ley.

Este artículo es concordado con el Artículo No. - 6 del Reglamento a la Ley.

Llama poderosamente la atención, que, en las categorías enunciadas en la Ley, se excluya de la obligatoriedad a grupos de trabajadores que claramente tienen un patrono determinado, como, por ejemplo, los trabajadores ocasionales y de temporada, siendo que el plazo de la relación no debería de ser la variable de exclusión de la obligatoriedad.

Por otro lado, los deportistas y religiosos evidentemente no laboran por cuenta propia, sino más bien, laboran por cuenta ajena.

Probablemente, el concepto real para definir, la exclusión de una categoría de trabajador, en cuanto a la obligatoriedad del aseguramiento, debería ser el principio de ajenidad, el cual es realmente fundamental en la interpretación del derecho laboral, este principio nace a la vida jurídica a partir del poder de dirección que ejerce el patrono con respecto al trabajador. Además, la existencia de un salario, de un horario de trabajo, todo ello viene a constituir la evidencia de una correcta relación obrero patronal.

Se trata de evitar la obligatoriedad de aseguramiento, por la inexistencia del lucro, para el caso de las servidoras domésticas, pero ello es contradictorio con los enunciados del artículo 9 del reglamento, lo cual estaremos exponiendo seguidamente, dado que dicha normativa, indica “se considera patrono, aunque su actividad no esté motivada por ánimo de lucro, a toda persona natural o jurídica, de Derecho Público o Privado, que, utilice los servicios de uno o más de las personas...”

### 3.- Obligtoriedad de inscripción del trabajador

Art. 7.-El Empleador está obligado a inscribir en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), a todo trabajador que ingrese a su servicio; y también deberá comunicar, en su caso, la cesación del trabajador tan pronto como sea posible.

Este artículo es concordado con el número 14 del Reglamento.

Se establece a nivel reglamentario un plazo de cinco días, para que el patrono proceda con la inclusión de sus trabajadores ante el IHSS, nótese que el plazo de la relación laboral no es el indicador para definir la obligtoriedad de aseguramiento, todo lo contrario, nace la obligación patronal, la cual le otorga un plazo máximo de cinco días para reportar las altas de sus trabajadores.t6

### 4.- Representación legal del IHSS y la imposición de multas

Art. 27.- El Director Ejecutivo está subordinado a la Junta Directiva y serán sus atribuciones u obligaciones:

- 1) Ejercer la representación legal del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS);

...



6) Sancionar con multas a los patronos y asegurados, por el incumplimiento de la Ley ...

La facultad de representación legal del IHSS recae en la figura de su Director Ejecutivo, ello provoca que para efecto de la gestión cobratoria, sobre todo en lo que compete a la materia de la gestión judicial, donde los títulos ejecutivos que se remiten al Juzgado de Letras del Trabajo, deben contener la firma del representante legal, esto hace que los trámites sean burocráticos y complejos.

Por otro lado, el poder sancionatorio se reserva a nivel del mismo funcionario ya indicado, de la mayor jerarquía institucional, con las mismas limitaciones de trámite indicadas anteriormente.

## 5.-Tasas de cotización

El Art. 55-A.- de la Ley define las tasas de cotización sobre los salarios registrados en planillas.

La última modificación se realiza el año 2024, en fecha 28 de mayo, mediante decreto 48-2024, quedando definidas de la siguiente manera:

RÉGIMEN	TOTAL	TRABAJADOR	EMPLEADOR	GOBIERNO APORTE ADICIONAL
INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE (IVM)	6.5	3.5	2.5	0.5
ENFERMEDAD Y MATERNIDAD (EM)	8	2.5	5	0.5
RIESGOS PROFESIONALES (RP)	0.2	0	0.2	0

Ciertamente, las tasas de cotización que se aplican a los salarios en el IHSS son comparativamente bajas con respecto a otros modelos de seguridad social en la región centroamericana.

## 6.- Topes de cotización

En el año 2024, en fecha 28 de mayo, mediante decreto 48-2024, se modifican las tasas de cotización, quedando definidas de la siguiente manera:

RIESGO – AÑO	2024	2025
IVM	L. 11,336.32	L.11,903.13
EM	L. 11.109.30	L.11,903.13



Lo anterior provoca que una proporción importante de los trabajadores reportados en planillas al IHSS, muestren salarios reportados muy por debajo de los salarios reales, afectando así los ingresos potenciales adicionales que podría registrar el IHSS si las cotizaciones se cobran sobre salarios reales. Esta situación genera efectos, en los beneficios económicos que ofrece el IHSS, tales como el monto de las pensiones y el pago de subsidios por incapacidad.

## 7.- Pago de las aportaciones del Estado como tal y como empleador

El artículo 60 de la Ley del IHSS concuerda con el Art 36 del reglamento a la Ley, es muy importante resaltar en esta normativa, el tema de retención de las cuotas en el origen.

Art. 60.- Las aportaciones del Estado como tal y como empleador de los funcionarios y empleados públicos asegurados, deberán financiarse con los ingresos ordinarios de la nación y hacerse figurar en el presupuesto asignado anualmente a cada Secretaría de Estado y Dependencias del Poder Ejecutivo.

Para el cumplimiento de las disposiciones anteriores, el Banco Central de Honduras (BCH) retendrá de la recaudación de los ingresos del Estado, las partes alícuotas mensuales correspondientes a las respectivas partidas presupuestarias.

Un aspecto de suma trascendencia en la redacción de la Ley es el párrafo segundo de este artículo, el cual refiere la posibilidad de que el Banco Central de Honduras, retenga de la recaudación de los ingresos, las partes alícuotas de las partidas presupuestarias.

## 8.- Pago de la cuota obrera

Art. 62.- El patrono deberá de deducir del salario del trabajador asegurado las aportaciones personales de éste, en la fecha de pago del mismo; sino lo hiciere, deberá verificarlo en los pagos subsiguientes, dentro del plazo de un mes a partir de dicha fecha. Transcurrido este plazo, este aporte personal quedará a cargo del patrono.

El artículo 62 de la Ley del IHS, establece la obligatoriedad del patrono en la retención de la cuota obrera en el origen de los salarios, otorgando un plazo de un mes para la cancelación, caso contrario, el patrono adquiere el compromiso de pago de dicho aporte.

Esta conversión del responsable del pago trae consigo la renuncia expresa, desde la materia de ley, de poder gestionar ese no pago de la cuota obrera como una retención indebida, tal y como funciona en otras instituciones de seguridad social a nivel latinoamericano.

## 9.- Emisión de títulos ejecutivos por morosidad y constancias de solvencia

Art.65.- Para la eficaz recuperación de las cotizaciones de mora y de cualquier otro valor adeudado al Instituto las certificaciones expedidas por El Director Ejecutivo constituirán Títulos Ejecutivos. La información para la emisión de tales Títulos, será tomada de la planilla de cotizaciones pagadas por El



patrono, sin perjuicio de los recargos por mora y las multas y ajustes que deban efectuarse, después del correspondiente auditaje.

Todo empleador sujeto al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), queda obligado a exhibir la constancia de encontrarse al día de sus cotizaciones o contribuciones al Instituto, para ejercer los actos siguientes:

- a) Cobrar al Instituto cualquier obligación; y,
- b) Participar en licitaciones que promuevan El Instituto, El Estado y sus Entidades Descentralizadas, Desconcentradas y Las Municipalidades.

Las constancias de solvencias serán expedidas por el Director Ejecutivo...

Se hace una distinción especial sobre las asignaciones que hace la ley en cuanto a estas tareas, para con el Director Ejecutivo, ya que pareciera que estamos frente a esfuerzos operativos muy propios de la gestión de recaudación y que no requieren por su naturaleza operativa de la participación exclusiva y directa del Director Ejecutivo.

## 10.- Responsabilidad Patronal Solidaria

El Art. 83 de la ley del IHSS está concordado con el 199 del Reglamento a la ley.

Art. 83.- El cambio de propietario de la Empresa no afectará los derechos del trabajador sujeto al Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). El patrono sustituido será solidariamente responsable con el sustituto.

La Ley prevé la posibilidad de que el IHSS pueda invocar una responsabilidad patronal solidaria, la cual podrá sustentarse por medio de los esfuerzos institucionales de Inspección, pero a la fecha del estudio, no se pudo conocer la existencia de algún proceso de esta naturaleza.

## 11.- Cuerpo de inspectores del IHSS:

El Art. 96 de la ley del IHSS es concordado con el 194 del Reglamento a la ley.

Art. 96.- El Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) tendrá un cuerpo de Inspectores, cuyo cometido será el siguiente:

- a) Velar que los patronos y asegurados cumplan las leyes y los reglamentos del Seguro Social;
- b) Asegurar, en defensa del patrimonio del Instituto que se cumplan las medidas de prevención de accidentes y enfermedades profesionales;
- c) Verificar que las aportaciones sean calculadas y vertidas correctamente;
- d) Instruir a los patronos y a los asegurados en materias de competencia del Instituto.

Los inspectores del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) tendrán en el cumplimiento de su cometido, las mismas atribuciones que las leyes confieren a los Inspectores de Trabajo y podrán examinar



libros y documentos en que consten los pagos de los salarios y las aportaciones que para tal efecto llevan las empresas, así como todos los demás libros de contabilidad de la empresa que tengan relación directa con las cotizaciones, su cálculo y su liquidación.

Es fundamental, la existencia de un cuerpo de inspectores para velar por el cumplimiento de las obligaciones patronales y la prevención de accidentes de trabajo.

Resulta de gran trascendencia administrativa, la ideal homologación que hace la ley, con respecto a los Inspectores de Trabajo, los cuales en la práctica están revestidos de una gran autoridad administrativa, respaldados con el apoyo del cuerpo de policía y revestidos de un gran respeto patronal.

En la práctica laboral, el inspector del IHSS, no cuenta a pesar de su vasta experiencia, con el poder coercitivo relevante frente a la figura patronal, como respuesta a esta realidad, el nuevo perfil del inspector que ingresa al IHSS ha sido elevado a Licenciado en Derecho.

## 12.- Suministro de información

Por la vía del reglamento, se prevé el tema del suministro de información por parte de los funcionarios y las entidades públicas.

Art. 197 del Reglamento a la ley del IHSS

Los funcionarios y las entidades de carácter público tienen la obligación de suministrar al Instituto los datos, informes y dictámenes que solicite. Asimismo, le deben prestar la cooperación que sea necesaria para el desempeño de su labor.

El contenido de esta norma reglamentaria reviste gran relevancia, ante la necesidad de información complementaria requerida para mejorar la calidad de los datos en el proceso de recaudación.

Es urgente, validar información tal como registros de la identificación del trabajador, obtener información de bienes muebles e inmuebles de la población patronal, que calidad de representación tienen los patronos en entidades societarias, etc.



## Hallazgos

1. La obligatoriedad del aseguramiento nace a partir de la existencia en la relación laboral de un salario nominal o en especie. Bajo este criterio y otros definidos expresamente en la Ley, el IHSS deja en una situación de exclusión legal de la cobertura a un importante porcentaje de la fuerza de trabajo.
2. En la definición de las categorías laborales del Régimen de Afiliación Progresiva, se incluyen categorías de trabajadores que laboran por cuenta ajena, tal y como es el caso de los trabajadores domésticos, los empleados de actividades temporarias, los deportistas, religiosos. Esta situación no está alineada con las buenas prácticas a nivel mundial y convenios y recomendaciones internacionales en materia laboral y de seguridad social, como por ejemplo el Convenio núm. 189 de la OIT.
3. El Director Ejecutivo del IHSS tiene asignación de funciones muy operativas y que podrían afectar la gestión de recaudación. Se cita por ejemplo la representación legal institucional y la constancia de solvencia para un patrono, así como la expedición de títulos ejecutivos para el cobro de cotizaciones morosas.
4. El establecimiento de bajas tasas de cotización y de topes de cotización-limita la generación de ingresos institucionales y su capacidad para atender las áreas críticas en la gestión financiera de los regímenes.
5. El Banco Central de Honduras por ley, puede retener de la recaudación de los ingresos del Estado, las partes alícuotas mensuales correspondientes a las respectivas partidas presupuestarias, si se aplica esta metodología de deducción de la cuota patronal, no existiría morosidad estatal por este concepto, ya que sería una deducción automática del presupuesto de las instituciones del Estado.
6. La facultad de identificar un caso de mora, la retención de la cuota obrera por parte del patrono y su no pago al IHSS, como una obligación patronal, imposibilita la gestión de una retención indebida y la posibilidad de acudir a la vía penal para de recuperar esos aportes.
7. La figura de la Responsabilidad Patronal Solidaria se encuentra tipificada en la Ley, pero en la práctica operativa es poco usual la aplicación de esta medida administrativos.
8. En la práctica real, los inspectores del IHSS no tienen la misma homologación a las facultades del Inspector de Trabajo, lo que limita mucho el accionar operativo de este grupo. El ejemplo más representativo es la imposibilidad de cerrar negocios como consecuencia de las actividades de los inspectores del IHSS.



9. Por la vía reglamentaria, se tiene previsto la posibilidad de que funcionario e instituciones públicas, puedan brindar información al IHSS, lo cual es una poderosa oportunidad para lograr llevar a cabo una gestión mucho más efectiva y posibilitar la depuración de datos.
  
10. Los casos de cobro judicial se tramitan en el Juzgado de Letras de Trabajo. Este despacho no utiliza medios electrónicos para notificar resoluciones, lo cual implica un esfuerzo profesional especial, ya que se debe visitar el Juzgado como mínimo dos veces a la semana para estar revisando si hay notificaciones respecto de los casos que se tramitan en dicha instancia. Esto es tedioso y no se dispone del apoyo logístico requerido para esos actos.

Adicionalmente, esta instancia judicial está muy saturada de casos en trámite, lo que provoca que los procesos de cobro del IHSS sean muy lentos. Sería conveniente gestionar la creación de una instancia de Cobro Judicial y a futuro, si la el IHSS logra desarrollar este proceso con una generación de casos elevada, una instancia de cobro judicial cuotas de la Seguridad Social.

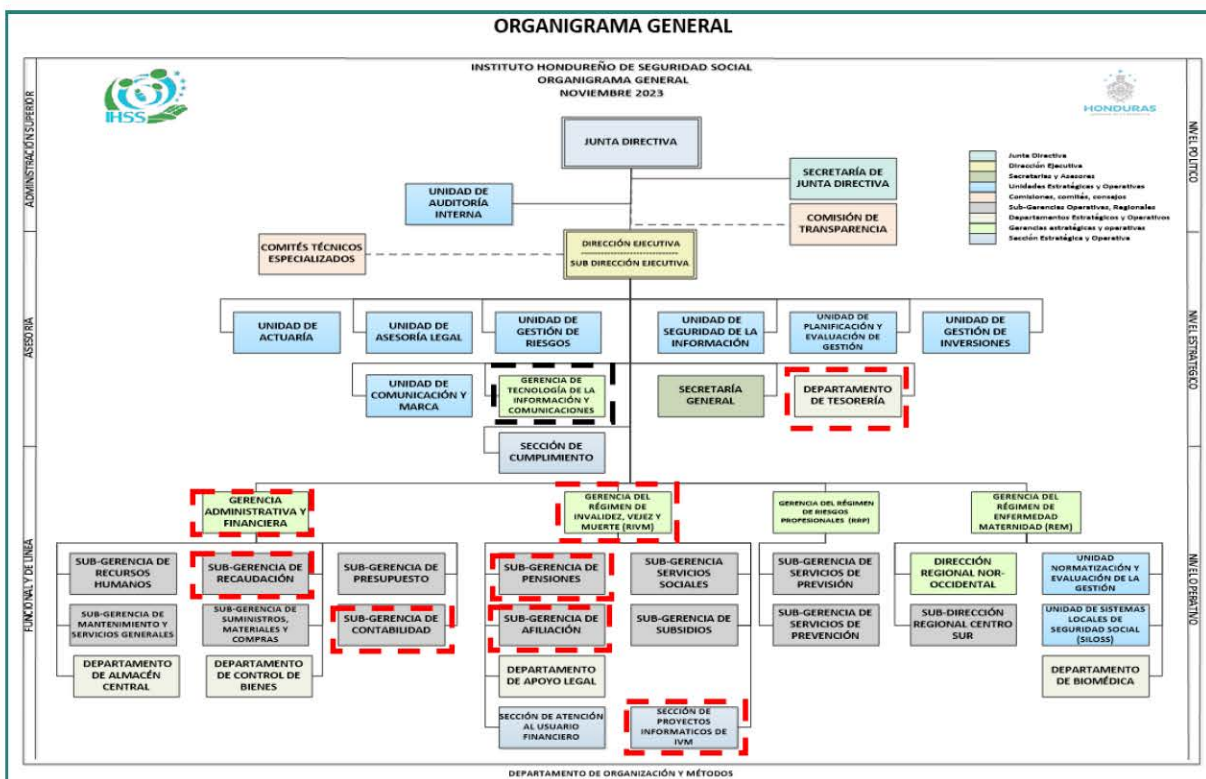


## 5. El macroproceso de recaudación

Las Directrices de la Asociación Internacional de Seguridad Social sobre la Recaudación y Cobranza de Cotizaciones definen el proceso de recaudación como “... una función central de los regímenes de seguridad social. Desempeña un papel decisivo en la consecución de la sostenibilidad financiera del sistema en general. Es necesario el pago oportuno e íntegro de las cotizaciones por o en nombre de los asegurados a fin de que estos perciban las prestaciones a las que tienen derecho por ley”.

**Gobernanza del proceso de recaudación.** En el IHSS el proceso de Recaudación está adscrito organizacionalmente a las unidades identificadas con marco rojo en el Organigrama General que muestra la Figura 1. Esta información fue facilitada por el Departamento de Organización y Métodos. A nivel organizacional, estamos considerando dentro del proceso de recaudación al Área de Cuenta Individual (registro de la historia contributiva) de los cotizantes, la cual está relacionada directamente con el proceso de Recaudación.

► **Figura 1. Organigrama general del IHSS. Identificación de unidades que intervienen en el proceso de recaudación.**

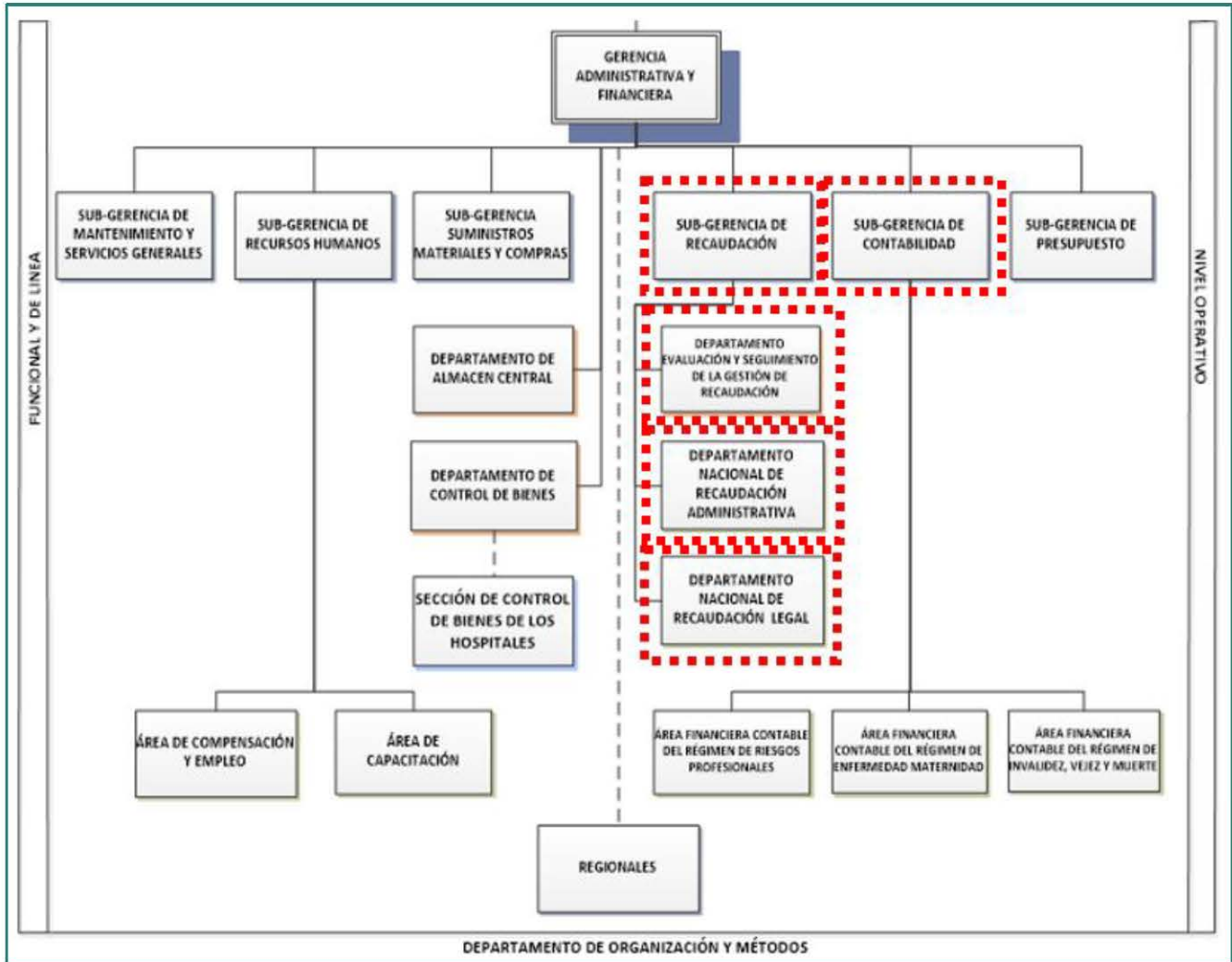


Fuente: Portal Único de Transparencia. <https://portalunico.iaip.qob.hn/homeLanding>

Los diagramas que se presentan a continuación muestran mayor detalle de la organización que está definida para las dependencias del Gerencia Administrativa y Financiera y la Gerencia del Régimen de IVM.



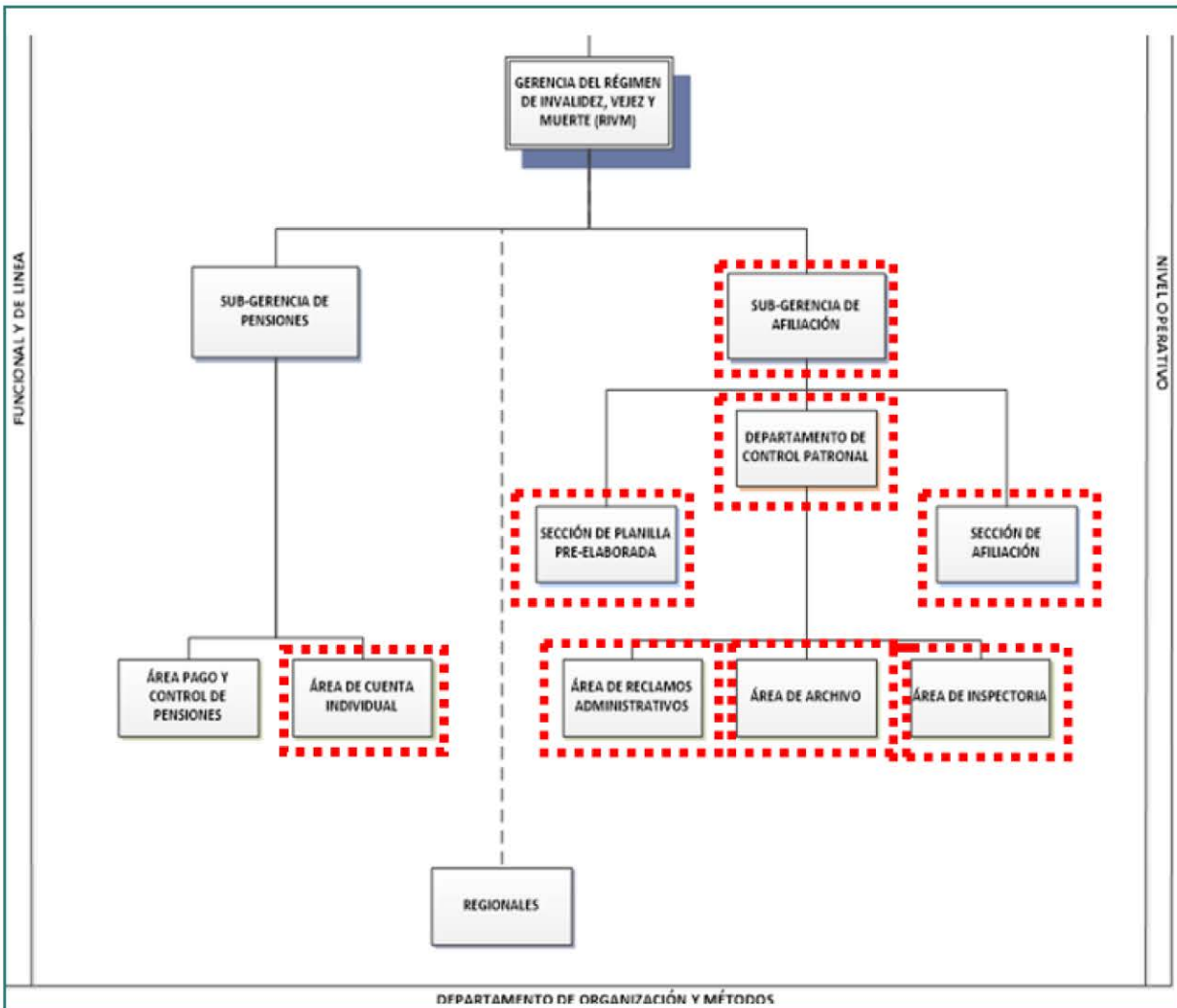
► **Figura 2. Organigrama de la Gerencia Administrativa y Financiera. Unidades involucradas en el proceso de recaudación.**



Fuente: Portal Único de Transparencia. <https://portalunico.iaip.gob.hn/homeLanding>



► Figura 3. Organigrama del Régimen de IVM. Unidades involucradas en el proceso de recaudación



Fuente: Portal Único de Transparencia. <https://portalunico.iaip.gob.hn/homeLanding>

**Grupos de trabajo asociados al macroproceso.** En el proceso de recaudación se identifican dos grupos de trabajo con participación formal, que son:

- **Comité de Recaudación:** Según el Reglamento Operativo del Comité de Recaudaciones del IHSS, en su Artículo 4, es un órgano interno que vela por las mejores prácticas de recaudación y recuperación de las cuentas por cobrar al instituto, coordina y supervisa las acciones estratégicas para mejorar los indicadores de mora y alcanzar las metas de la Subgerencia de Recaudación. Se conforma de 12 miembros de estas unidades: Junta Directiva, Subgerencia de Recaudación, Departamento de Tesorería, Gerencia Administrativa y Financiera, Gerencia del Régimen Invalidez, Vejez y Muerte, Gerencia del Régimen Enfermedad y Maternidad, Gerencia del Régimen Riesgos Profesionales,



Subgerencia de Afiliación, Subgerencia de Afiliación, Subgerencia de Contabilidad, Unidad de Asesoría Legal y Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación.

Este Comité surge en 2015 por una recomendación de la Comisión Nacional de Bancas y Seguros (CNBS). Se encarga de monitorear el indicador de morosidad, discute los problemas y resultados de cada régimen, y se reúne cada tres meses o cuando sea necesario.

- **Equipo de Integración:** Es un grupo de trabajo que revisa y resuelve los inconvenientes en el descargo automático de pagos de patronos en los bancos recaudadores, al aplicarlos en las dos plataformas que usa el IHSS para controlar las cuentas por cobrar: el sistema LEGADO y el SAP. El equipo concilia la información y corrige la situación según el caso. Suele reunirse virtualmente y lo conforman principalmente representantes de cuatro unidades: Tesorería, Subgerencia de Contabilidad, Subgerencia de Recaudación y Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación; en ocasiones pueden participar otras áreas como Control Patronal o Cuenta Individual.

**Aspectos tecnológicos.** Por su parte, a nivel tecnológico, se ha identificado que el concepto de sistema LEGADO lo usan los funcionarios del IHSS para referirse a diferentes herramientas tecnológicas. Sin embargo, en el contexto del presente documento, se utiliza este término para referir al Sistema de información predecesor del SAP: “Sistemático”, en particular a la información que se maneja en su módulo para gestionar las cuentas por cobrar. Cabe indicar que luego de la puesta en operación de SAP, no existe oficialmente un Auxiliar de Cuentas por cobrar para Cotización Obrero-Patronal, este sistema que denominamos LEGADO sigue integrado con el SICA-Facturación y con el pago en línea.

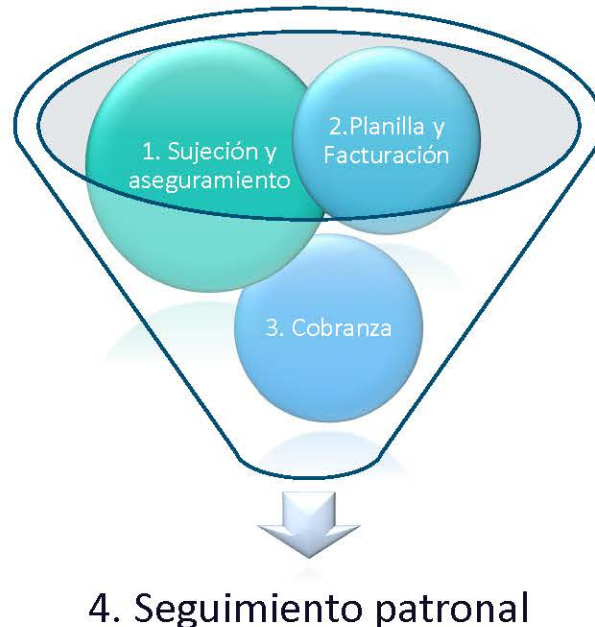
**Componentes del macroproceso del sistema de recaudación.** Esta evaluación ha identificado once subprocesos que forman el macroproceso del sistema de recaudación del IHSS, que son: Inscripción, Suspensión y pasividad, Elaboración de planilla pre-elaborada, Generación de facturación y pago, Cobro administrativo, Conciliación deuda del sector público, Formalización de convenios, Cobro judicial, Otros tipos de facturación, Análisis de la recaudación y Emisión de constancia de solvencia. El análisis de cada subproceso es el eje central de este capítulo.

Estos subprocesos se articulan en un flujo de información con cuatro pasos presentados en la Figura 4.

- **Sujeción y aseguramiento:** constituye el punto de entrada y salida al macroproceso de Recaudación y se refiere a los eventos de inscripción, suspensión y pasividad de patronos y asegurados voluntarios. En este se definen los pasos que se llevan a cabo en el Departamento de Control Patronal para realizar la inscripción de patronos o empresas al IHSS. Se realiza un trabajo de campo en donde se identifican datos relevantes de la empresa, como la ubicación, cantidad de empleados, documentación basada en las políticas institucionales con la Ley y su Reglamento del IHSS, así como la creación de las cuentas patronales en los sistemas del instituto. Para la suspensión de la planilla el patrono debe solicitar al Departamento de Control Patronal y cumplir los requisitos normativos establecidos e indicar el motivo de su retiro.



► **Figura 4. Flujo de información del macroproceso de recaudación**



*Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.*

- **Planilla y facturación:** se hace cada mes para los patronos activos según el calendario de Facturación que la Subgerencia de Afiliación elabora y comunica, teniendo en cuenta los días hábiles del período. Un ejemplo se muestra en la Figura 5. La construcción de la planilla nace del registro de las altas y bajas patronales, proceso que una vez ingresado al sistema institucional, técnicamente constituye la planilla patronal, que se somete a un procedimiento electrónico de cálculo de la contribución, que incluye por cada guion patronal, el detalle de trabajadores, cuotas por pagar, desglosando las obligaciones obreras y patronales.
- **Cobranza:** este paso agrupa a los mecanismos especializados que tiene instaurados el IHSS para recuperar las cotizaciones en estado moroso, incluye tratamientos particulares adoptados para manejar la deuda del sector público y privado, así como lo relativo a la formalización de convenios que permiten mejorar las condiciones de pago de una deuda.
- **Seguimiento patronal:** en este paso se han contemplado aquellas funciones más analíticas que, buscan mejorar la calidad del proceso de Recaudación a partir de los resultados establecidos en los pasos anteriores. Se incluye el subproceso que permite generar a los patronos otros tipos de facturación en casos de incumplimiento como son las facturas por Reparos y Multas, así mismo se en este paso está la emisión de las constancias de solvencia que requieren los patronos para diferentes gestiones.

► Figura 5. Ejemplo de calendario mensual para planilla y facturación



Fuente: Calendario de facturación publicado en página oficial de Facebook del IHSS. <https://www.facebook.com/ihss.hn>

El Artículo 27 del Reglamento General de la ley del IHSS dice que los asegurados tienen derechos desde el primer día que trabajan:

*“Para los efectos de los artículos anteriores se entiende por fecha de afiliación, la del primer día de laborar del asegurado si la inscripción se produjera posterior a esa fecha se considerará vigente desde la fecha inicial y por consiguiente procede el pago de las cotizaciones con los recargos respectivos y multas señalados en este reglamento”*

Por eso, es importante que todas las gestiones se completen en el tiempo que se da para recibir inscripciones y cambios a la planilla; por ejemplo, en la figura 6 se presenta el calendario de junio 2024, esas fechas son los últimos días del mes de mayo y del 1 al 4 de junio.



► **Figura 6. Periodos establecidos en calendario de junio 2024**

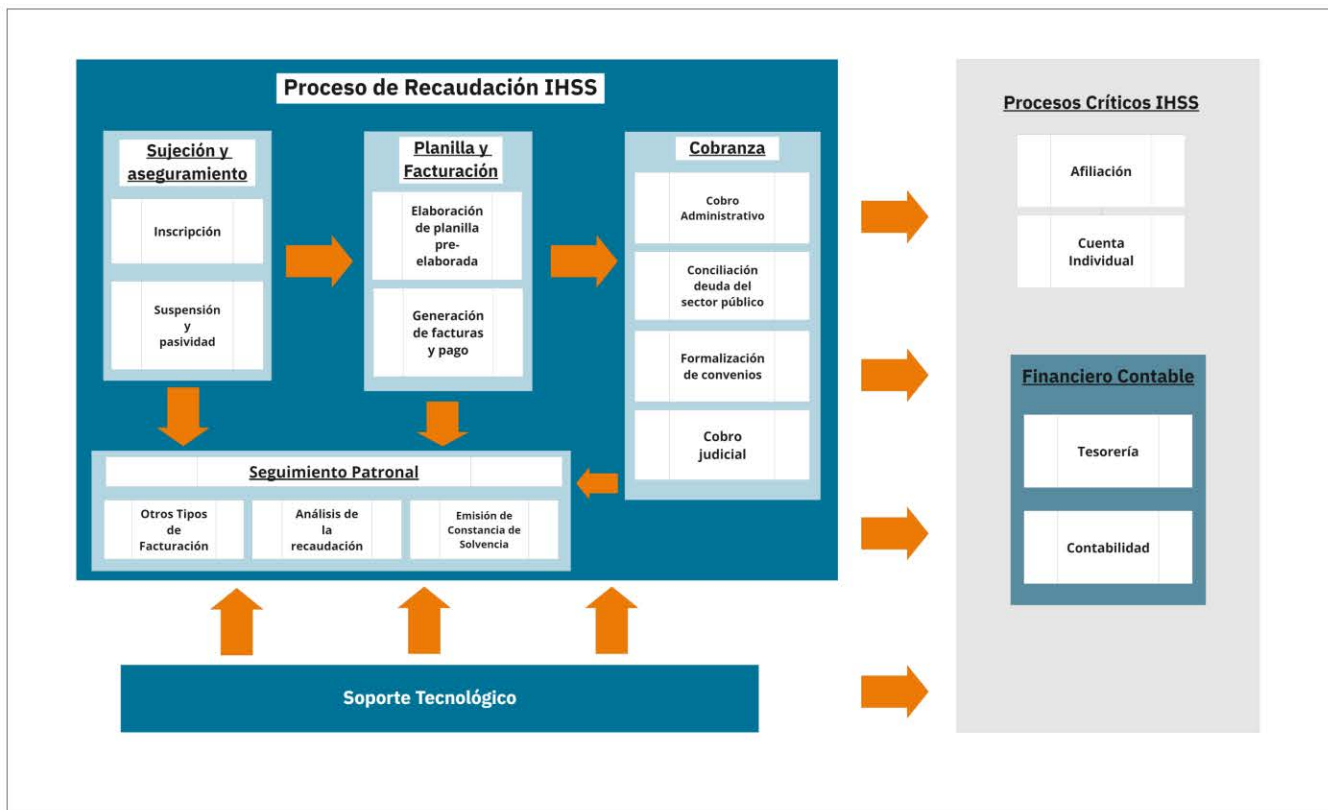


Fuente: Elaboración propia con la información del calendario de facturación junio 2024

**Diseño del macroproceso de recaudación en el IHSS:**

La figura 7 muestra los subprocesos del macroproceso de Recaudación. dentro del recuadro azul de la izquierda. El componente de soporte tecnológico es un servicio transversal como se detalla en la parte de abajo de la imagen, y los procesos críticos del Instituto, que se relacionan con el macroproceso, están en el recuadro gris de la derecha.

► **Figura 7. Macroproceso de recaudación en el IHSS**



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.



Para facilitar la comprensión de cada uno de los subprocesos, en la Tabla 1 se presentan las herramientas tecnológicas utilizadas en todo el macroproceso. Las herramientas están desagregadas según la Subgerencia que las administra, e indica además el usuario institucional. Algunas herramientas fueron hechas por técnicos del IHSS y otras fueron compradas con licencias.

► **Tabla 1. IHSS. Herramientas tecnológicas del macroproceso de recaudación, según Subgerencia**

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Usuarios
<b>Aplicativos de la Subgerencia de Afiliación, Gerencia del Régimen de IVM</b>			
Sistema	Control Patronal	<ul style="list-style-type: none"> <li>SICA/Patronal OAS/Patronal</li> <li>Sistema de facturas omitidas</li> <li>Sistema de multas automáticas</li> </ul>	Departamento de Control Patronal
	Facturación de Planilla Pre-Elaborada	SICA/Facturación OAS/Facturación	Sección de Planilla Pre-Elaborada
	Afiliación	SICA/Afiliación	Sección de Afiliación
	Afiliación Progresiva	SICA/Afiliación/ AP OAS/Patronal	Sección de Afiliación
	Facturación Planilla Electrónica de Empresas	SICA/Empresa	Sección de Planilla Pre-Elaborada
Sistema	Consulta a patronos	Legado/CR4	Sección de Planilla Pre-Elaborada Departamento de Control Patronal Departamento de Recaudación Administrativa
	Sistema viejo de Cuentas por Cobrar	Legado	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sección de Planilla pre-elaborada
Sistema	Vigencia de Derechos		Sección de Afiliación
Herramienta	Visor de Imágenes Planillas		Área de Cuenta Individual
Herramienta	Visor de Tarjetas de Afiliación		Sección de Afiliación
Herramienta	Sistema Envío de Factura Obrero Patronal	Servicio AWS	Sección de Planilla Pre-Elaborada
Sistema	Sistema de Datos Normativos Patronos y Listas de Cautela	DNP	Departamento de Control Patronal
<b>Aplicativos de la Subgerencia de Recaudación, Gerencia Administrativa y Financiera</b>			
Sistema	Convenios de Pago		Sub Gerencia de Recaudación
Sistema	Cobranzas		Sub Gerencia de Recaudación
Sistema	Portal Patronal	Pendiente de Implementar /autogestión de patronos	Departamento de Control Patronal
Sistema	Portal de Cobranzas		Sub Gerencia de Recaudación
Sistema	Amnistía		Sub Gerencia de Recaudación



NOTA CONCEPTUAL EVALUACIÓN INTEGRAL Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES DEL IHSS

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Usuarios
Sistema	Lista Blanca		Sub Gerencia de Recaudación
Sistema	Estado de cuenta patronos	Consolida estado de cuenta de patronos	Sub Gerencia de Recaudación
Aplicativo técnico (socket)	Banca en Línea		Departamento de Tesorería
Interfaz	Interfaz de Banca en Línea	Contabiliza en SAP los recaudos en banca	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación
Interfaz	Interfaz de Pagos	Contabiliza en SAP los pagos recibidos en OI	Departamento de Tesorería
Interfaz	Interfaz de Facturas	Contabiliza en SAP las facturas	Sub Gerencia de Recaudación
Interfaz	Interfaz de Convenios	Contabiliza en SAP los Convenios	Sub Gerencia de Recaudación
Herramienta	Comparador de Recibos		Departamento de Tesorería
Herramienta	Verificador de Transacciones		Departamento de Tesorería
Herramienta	Multicash		Departamento de Tesorería
Sistema	Sistema de Tickets	Contabiliza en SAP las transacciones creadas por Bancos <i>(Actualmente no está en producción por falta de logística)</i>	Departamento de Tesorería
Sistema	Extracto Bancario		Departamento de Tesorería
Sistema	Sistema de Descargo de Pagos Sector Privado		Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad
Sistema	Sistema de Descargo de Pagos Sector Público	Certificación SIAFI sector publico	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad
Sistema	Sistema de Transacciones Legados SAP	Complementa sistemas de descargo	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad
Sistema	Call Center	Aplicativo de Recuperación de Mora	Sub Gerencia de Recaudación
Sistema	Módulo de Call Center	<i>Actualmente está en desarrollo</i>	Sub Gerencia de Recaudación
<b>Aplicativos de la Subgerencia de Contabilidad, Gerencia Administrativa y Financiera</b>			
Sistema	Contabilidad Financiera Libro Mayor	SAP FI-GL	Sub Gerencia de Contabilidad
	Contabilidad Financiera Cuentas por Pagar	SAP FI-AP	Sub Gerencia de Contabilidad
	Contabilidad Financiera Cuentas por Cobrar	SAP FI-AR	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad
	Presupuesto	SAP FM	Sub Gerencia de Presupuesto



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Usuarios
	Gestión de Caja/Tesorería Básica	SAP CM/TR	Departamento de Tesorería
<b>Aplicativos de la Subgerencia de Pensiones, Gerencia del Régimen de IVM</b>			
Sistema	Planilla de pensiones	SIPLAP	Sub Gerencia de Pensiones
Sistema	Sistema de Subsidios	SIPS	Sub Gerencia de Subsidios
Herramienta	Consulta a planilla de subsidios		Sub Gerencia de Subsidios
Sistema	Sistema Integrado de Pensiones	SICAP	Sub Gerencia de Pensiones
Sistema	Solicitudes de Pensiones	IVM-ABI	Sub Gerencia de Pensiones
Herramienta	Consulta Afiliados		Sub Gerencia de Pensiones
Herramienta	Rastreo		Sub Gerencia de Pensiones
Herramienta	Rastreo Online		Sub Gerencia de Pensiones Entidades gubernamentales a nivel nacional
Sistema	Cotizaciones	SICAP/Cotizaciones	Sub Gerencia de Pensiones
Herramienta	Salarios	SICAP/Salarios	Sub Gerencia de Pensiones
Herramienta	Hoja de Ruta Electrónica	HRE	Sub Gerencia de Pensiones
Sistema	Corrector de Planillas		Sub Gerencia de Pensiones
Aplicativo técnico (web service)	DerechoJson		Sub Gerencia de Pensiones

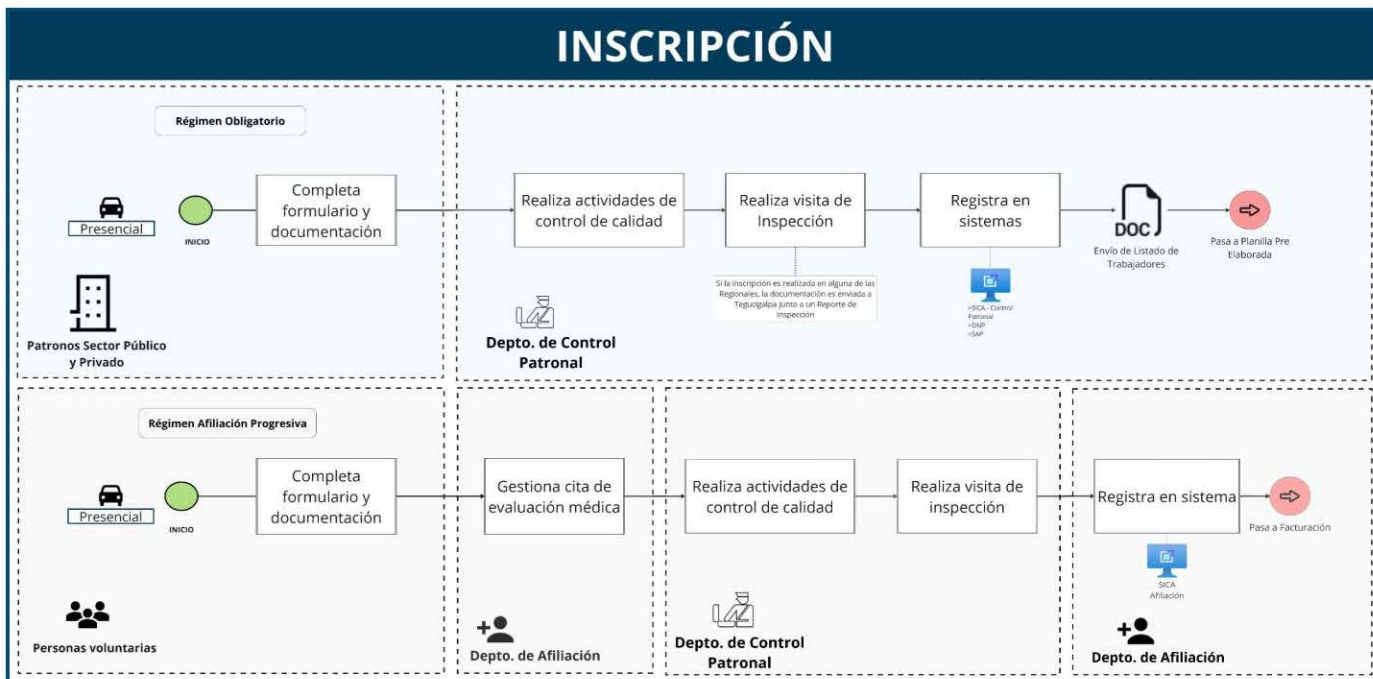
Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Para cada uno de los subprocesos identificados, se presenta una descripción detallada que incluye un esquema, el cual consiste en una descripción gráfica simplificada y ajustada a los procedimientos establecidos. Se incluye también una descripción general, que resume las actividades y algunos aspectos de operación. Por último, se plantean los hallazgos encontrados.



## 5.1.Subproceso: Inscripción

► Figura 8 Esquema conceptual. Subproceso de inscripción



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema Inscrip.jpg

### Descripción

Este subproceso consiste en el registro inicial de las personas que se incorporan al Seguro Social de Honduras, según la modalidad de sus ingresos pueden identificarse dos regímenes. Este subproceso se realiza en la Subgerencia de Afiliación con el Departamento de Control Patronal y la Sección de Afiliación.

El aseguramiento al Régimen Obligatorio está establecido en el Reglamento General de la Ley del Seguro Social, y se refiere a las personas inscritas en el IHSS como resultado de la afiliación de un patrono, donde existe una relación laboral por el pago de un salario, ya sea el patrono una persona natural o jurídica. El Régimen Especial y de Afiliación Progresiva (REAP) permite el registro de trabajadores independientes no asalariados, este régimen solo se ha implementado en Tegucigalpa, desde el año 2009 hasta la fecha, como un plan piloto.



En ambos casos, el patrono y el asegurado voluntario deben ir a las instalaciones del IHSS para entregar el formulario de aseguramiento contributivo patronal. Se manejan tres formularios para el Régimen Obligatorio: Patrono Persona, Patrono Jurídico y Profesional Independiente, estos se entregan en el Departamento de Control Patronal, en el caso del asegurado voluntario el trámite se realiza en el área de Afiliación. Para los asegurados voluntarios es necesario una valoración médica, por lo que se le programa esta cita al solicitante y, cuando se tenga este requisito, el expediente se envía al Departamento de Control Patronal para determinar mediante investigación si procede o no el aseguramiento progresivo. Si se identifica algún padecimiento relacionado con una enfermedad catastrófica, la solicitud no se tramita.

La solicitud de inscripción para patronos del Régimen Obligatorio debe venir acompañada de los siguientes requisitos:

- Fotocopia de escritura de comerciante individual o sociedad
- Clasificación de la actividad económica de la empresa
- Dirección exacta de la empresa (croquis)
- R.T.N. de la Empresa
- Correo electrónico
- Fotocopia de tarjeta de identidad del patrono o gerente
- Lista de trabajadores indicando
  - Número de identidad o de residencial legal de cada trabajador
  - Nombres y apellidos completos
  - Fecha de inicio de labores
  - Puesto que desempeña
  - Número de afiliación si lo posee
  - Salario que devenga mensualmente

En el caso de la solicitud de inscripción para REAP, los requisitos que deben acompañar el formulario son:

- DNI original y copia del Patrono (asegurado)
- Croquis y dirección de la vivienda
- Dos fotografías de la actividad que desempeña
- Si es extranjero deberá presentar el permiso de migración, pasaporte o carné diplomático
- Fotocopia de recibos de servicios públicos de la casa del patrono de la ENEE de los dos últimos recibos
- Permiso de operación por parte de la AMDC o INSEP si lo posee
- En caso de recibir remesas presentar constancia original del banco
- Si el empleado tiene hijos menores de 18 años presentar Partida de nacimiento original
- Presentar constancia del trabajo del colegio al que pertenece y copia del último recibo de pago al colegio inscrito
- Copia de identidad del conyugue o compañera de hogar, llenar declaración jurada y petición formal por escrito



- Contrato de arrendamiento (Casa de alquiler)
- Evaluación médica

Una vez recibida la información para cualquiera de los regímenes, los documentos son revisados por los funcionarios inspector patronal, hace un control de calidad a la solicitud de inscripción, validando en los sistemas institucionales los datos del patrono y los empleados para detectar posibles fraudes al IHSS. Además, se verifica la información del RTN en la SAR y en la Cámara de Comercio. Si falta información, se coordina con el solicitante para que complete los requisitos. Si todo está correcto se agenda la visita de inspección, en la que se verifican aspectos como la existencia de la empresa, actividad económica, cantidad de trabajadores, la naturaleza del trabajo realizado y, cuando corresponde la relación laboral establecida, entre otros.

Después de la visita, el inspector patronal elabora un informe con su dictamen. Para aquellos casos en que se identifique una posible anomalía relacionada con la morosidad, el inspector del Departamento de Control Patronal remite al patrono a los encargados de Recaudación para que procedan a realizar la gestión de cobro antes de continuar con el trámite de aseguramiento contributivo. Los funcionarios que se desempeñan como gestores de cobro hacen las acciones pertinentes, las cuales incluyen hasta una posible convocatoria a la persona que suscribe la solicitud de inscripción para validar la relación entre los datos de algún guion patronal con mora y las credenciales del patrono/asegurado que se desea inscribir. Las conclusiones obtenidas por los gestores de cobro son comunicadas al Departamento de Control Patronal para que estas formen parte del informe técnico de investigación final que elabora el funcionario inspector patronal.

Para las inscripciones del Régimen Obligatorio en las oficinas regionales se prepara una copia física de las solicitudes de inscripción aprobadas para enviarlas al Departamento de Control Patronal Central en Tegucigalpa, este envío actualmente se hace una vez por semana. En Tegucigalpa hay un funcionario dedicado a revisar la calidad de los datos de las inscripciones patronales a nivel nacional. Superada esta revisión, los funcionarios inspectores de Control Patronal con usuario autorizado crean la cuenta patronal mediante el registro de los datos generales del patrono, asignación de riesgos EM; IVM y RO, determina la cantidad de trabajadores, actividad económica, base para que se registre la factura y planilla preelaborada, una vez creada la cuenta patronal en el sistema SICA-Patronal, la información registrada será la principal fuente para el registro de altas y bajas en la sección de planilla pre-elaborada. Paralelamente el usuario del IHSS autorizado registra la información del patrono en el sistema financiero-contable del IHSS (SAP), para asignar el código BP (Business Partner) que es una llave única de cliente que se usa en este sistema.

Completado el envío y proceso de registro en el nivel central, los encargados de Planilla pre-elaborada en las regionales pueden registrar la lista de trabajadores que adjunta el patrono como un requisito de la solicitud, conformando así la primera planilla pre-elaborada, a partir de la cual se generará el aviso de cobro en el proceso de facturación. En el caso de Tegucigalpa, cuando se tiene registrada la información del



patrono, se envía la lista de trabajadores que presentó junto con la solicitud a la Sección de Planilla pre-elaborada para que procedan con su registro y tener el insumo para el proceso de facturación.

Actualmente el personal de Control Patronal debe registrar una vez más la información del patrono en un sistema que mantiene los Datos Normativos del Patrono. Al final del proceso de inscripción se notifica al patrono el guion patronal asignado. La empresa queda activa y sus empleados inscritos, pero no afiliados, la afiliación es un trámite personal que debe realizar el asegurado y sus beneficiarios, previo a utilizar cualquiera de los servicios del Seguro Social. Cabe indicar que las acciones de este subproceso están regidas por las fechas establecidas en el calendario del mes correspondiente, tal como se explicó al inicio de este capítulo.

En el caso de las solicitudes del REAP, Control Patronal devuelve las solicitudes a la Sección de Afiliación con el informe del inspector para que los usuarios autorizados registren los datos del asegurado voluntario en el sistema SICA-Afiliación para ser usados al realizar la facturación mensual. Se notifica al solicitante, quien debe presentarse en las oficinas para firmar el contrato por un año y tomarle las fotografías.

Existen casos de patronos inscritos que debido a su ubicación geográfica no tienen fácil acceso a los servicios médicos que brinda el IHSS, y actualmente solo se les factura lo que corresponde a las cotizaciones de régimen de IVM.

En caso de que el patrono necesite actualizar alguno de sus datos maestros, deberá presentar una solicitud dirigida al área de Control Patronal en la región que está inscrito. En caso de que no corresponda a Tegucigalpa, se prepara la documentación física para que los funcionarios autorizados en el Departamento de Control Patronal hagan el cambio en los sistemas de información SICA Patronal y en el SAP.

Cabe señalar que el Departamento de Control Patronal solo registra modificaciones a los datos patronales cuando estos son solicitados expresamente por el patrono, donde se levanta un informe emitido por el inspector patronal de acuerdo con los procesos y procedimientos normativos. A pesar de que reciben múltiples peticiones de las áreas que intervienen en el proceso de Recaudación del IHSS, estas no son atendidas por el personal del Departamento de Control Patronal, debido a que se argumenta que la atención de estas solicitudes de cambio genera inconsistencias en los registros de la base de datos maestro patronal del IHSS. Esta situación provoca que los datos que actualiza un área al localizar a un patrono no se consignen en el sistema, lo cual implica esfuerzos en reproceso e implementación de controles manuales. Para los cambios que son enviados desde las regionales cumpliendo con el procedimiento para actualizar los datos de un patrono, no se cuenta con un canal de comunicación que informe a los funcionarios del IHSS el estado de atención para cada trámite.

**Estrategias de afiliación.** Alternamente, las inscripciones patronales pueden originarse mediante campañas informativas o barridos territoriales programados a cargo del Área de Inspección. En Tegucigalpa, se asignó



un inspector en la Alcaldía y uno en la Cámara de Comercio para ofrecer asesoría de primera mano en los servicios del IHSS a los patronos interesados en registrar una empresa o actualizar sus permisos de operación, en San Pedro Sula solo hay un funcionario en la Cámara de Comercio.

**Sector público.** Para la inscripción de patronos que pertenecen al sector público se sigue el mismo proceso, las Secretarías o Instituciones del Estado suelen acercarse al IHSS para su sujeción, ya que, según ley, es parte de lo que deben hacer al constituirse.

## Hallazgos

11. El uso de varios sistemas no integrados para registrar los datos maestros del patrono al momento de la Inscripción conlleva un esfuerzo importante por el reproceso. Esto aumenta la probabilidad de errores e inconsistencias entre las distintas fuentes de información, lo que puede afectar la calidad de los datos, el tiempo de resolución y el control interno.
12. Los problemas en la calidad de los datos de los patronos registrados en los diferentes sistemas, como valores truncados por el tamaño de los campos o la actualización de datos patronales desincronizada en diferentes trámites, exigen que los actores que intervienen en el proceso de Recaudación realizar gestiones continuas para contrastar información de localización y contacto.
13. No existe un verdadero y estructurado Call Center en el IHSS para ejecutar gestiones formales de contacto con el cliente y que mantenga la trazabilidad de estas tareas a nivel nacional, lo que reduce en esfuerzo repetitivos para actualizar datos de contacto en repositorios desintegrados e informales. Además de que los funcionarios designados para esta labor no son especialistas en la atención del cliente.
14. Hay esfuerzos de las áreas de Facturación y Recaudación para recolectar y actualizar datos de contacto y localización de los patronos durante las gestiones ordinarias. Para que esta información se actualice en el sistema estas áreas remiten solicitudes a Departamento de Control Patronal para registrarlas en el sistema SICA-Patronal, sin embargo, estas no se atienden porque no cumplen con el requisito de ser una solicitud expresa del patrono.
15. El respaldo del trámite de inscripción se conserva en documentos físicos, lo que implica asignar un espacio importante para el archivo y custodia de los expedientes, e invertir recursos en la logística para el traslado de documentos entre las instancias del IHSS participantes. Esta metodología de trabajo tiene un alto costo y tiene riesgos de pérdida por fenómenos naturales (inundación) o actos personales (robo, incendio, etc.). Los controles documentales que se han adoptado a nivel del IHSS para la trazabilidad de



los documentos entre las unidades involucradas, tienen un costo significativo en los procedimientos que se realizan.

16. Las características tecnológicas de los sistemas de información que apoyan el subproceso de Inscripción son muy limitadas de acuerdo con las exigencias digitales de la actualidad, impactando las formas de trabajo de los funcionarios y convirtiéndose en un obstáculo para incorporar mejoras en el aplicativo. Se pueden señalar algunos ejemplos:

- No tienen integraciones con sistemas externos que faciliten la validación en línea de los datos referidos por el patrono en el formulario de inscripción, obligando al funcionario a verificar manualmente mediante el uso de consultas abiertas provistas por las otras instituciones relacionadas.
- Pocas validaciones a los datos registrados y capacidad limitada para el registro de información detallada.
- Los cambios en el maestro de patronos no conservan un histórico de los valores registrados, sino que la información se sobrescribe, imposibilitando la reconstrucción de datos, la investigación de eventos.
- Habilitación de plataformas de sistemas desvinculados que demandan la redigitación de datos por el usuario, incrementando los tiempos de ciclo, la posibilidad de error y los esfuerzos de sincronización y emparejamiento, así como los costos asociados.
- Imposibilidad de incorporar nuevas funcionalidades y variables de interés al sistema para propiciar el análisis e investigación de datos tal como es el caso de la Clasificación de actividades económicas del INE.

17. Algunas tareas de la inscripción no se encuentren desconcentradas, por ejemplo, es un riesgo inminente la asignación de un solo funcionario en Control Patronal de Tegucigalpa a la tarea de control de calidad de las solicitudes de Inscripción de todo el país que buscan revisar y controlar la doble inscripción de Patronos, tanto por el volumen de trámites como por los tiempos perentorios que deben cumplirse. Así mismo, considerando que, en las regionales se dedican esfuerzos al control de calidad de las solicitudes, resulta redundante la revisión que se hace en Tegucigalpa a los expedientes provenientes de las regiones.

18. Existe ambigüedad en la coordinación de los inspectores en el nivel regional, lo que provoca roces en la asignación de tareas y definición de prioridades. Además, al carecer de recursos humanos las distintas dependencias a nivel regional como Recaudación, Cobranza y otros, la atención de requerimientos recae en el mismo responsable, comprometiendo el cumplimiento de las metas y potencialmente la colusión.



19. Existe una discrepancia de criterio entre las unidades del IHSS con relación a los criterios que permiten establecer en qué casos un trabajador independiente debe ser inscrito en el Régimen obligatorio bajo la figura de Profesional Independiente, pues algunas solicitudes de REAP que se reciben en Afiliación, al ser enviadas a estudio a Control Patronal, se establece que el trámite que corresponde es el de Régimen Obligatoria bajo la figura Profesional Independiente.
20. La escasa cantidad de inspectores y abogados con que cuenta el Departamento de Control Patronal de Tegucigalpa eleva los tiempos para resolver una inscripción patronal o de afiliación progresiva. En el caso de las sedes regionales los problemas se agravan pues no existen mecanismos de comunicación que les indique el porcentaje de avance para la aprobación y registro de los trámites que envían al Departamento de Control Patronal de la sede central. No se ha desarrollado una aplicación para el seguimiento de los casos tramitados. Esto les obliga a realizar consultas al sistema para verificar cuándo se ha atendido una solicitud y puede procederse con el registro de los empleados.
21. Es preocupante el estado del registro de los datos del sistema DNP, pues la fecha límite para la construcción de esta base de datos, según orden de la CNBS, está definida para diciembre 2024 y el avance se estima cercano al 12%. Cabe señalar que existe una multa por incumplimiento que eventualmente puede ser aplicada al IHSS.
22. El hecho que el REAP solo esté implementado en Tegucigalpa limita la generación de recursos y el acceso de la población a los servicios del Seguro Social, pero para ampliar su disponibilidad, hay que dotar de los recursos al nivel regional para asegurar la calidad del servicio, considerando que existe una molestia en el asegurado, que estima extensos tiempos para inscripción y afiliación en este régimen, así como un sistema de facturación para automatizar la emisión y dar seguimiento a las facturas.
23. Resulta llamativo e inconveniente el uso de activos personales de los funcionarios, llámense estos teléfonos celulares o vehículos, para el cumplimiento de las funciones propias de los cargos que desempeñan en el IHSS. Estas situaciones se presentan tanto en el nivel central como en las regionales, por tanto, es apremiante dotar a las unidades que intervienen en el proceso de Recaudación de los recursos financieros, logísticos y de infraestructura requeridos. Se identifican estos ejemplos referentes al subproceso de Inscripción:
  - Uso de vehículos personales para realizar visitas a los patronos.
  - Ausencia de líneas de teléfonos fijos en las unidades de Planilla pre-elaborada.
  - Suspensión de los contratos para las líneas celulares que utilizaba la Subgerencia de Afiliación.
24. No son suficientes los equipos asignados a los funcionarios para realizar su trabajo o a las unidades como por ejemplo las impresoras; además, tienen poco mantenimiento y ante imprevistos la respuesta de GTIC la consideran deficiente.

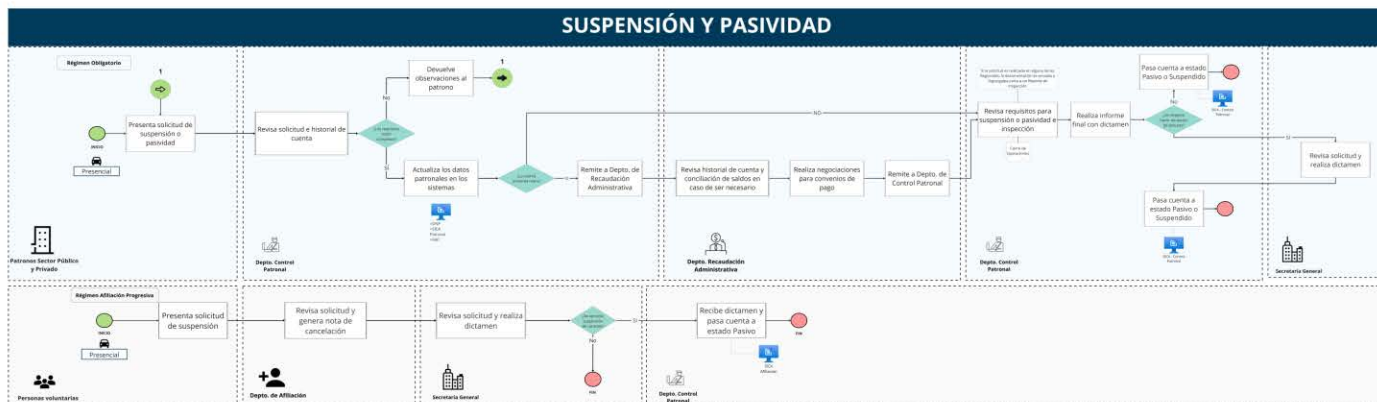


25. No se identificó el valor agregado que le da la toma de fotografías en el REAP, lo que provoca una mayor duración del trámite y un impedimento para implementar servicios digitales autogestionados por el asegurado.
26. De acuerdo al procedimiento vigente, la inscripción patronal puede realizarse visitando las empresas no inscritas o a petición de parte con la visita de patrono a las instalaciones del IHSS , sin embargo por limitaciones de recursos solo se practica el segundo procedimiento.
27. Existen una serie de trámites y actividades asociadas al subproceso de Inscripción que pueden simplificarse o replantearse, dado que impactan los tiempos de atención y no resultan atractivos para el patrono y asegurado voluntario, que demanda maneras fáciles y ágiles de completar su inscripción, por ejemplo, la necesidad de acudir a instalaciones del IHSS para retirar los formularios y la entrega de la solicitud en físico.
28. Resulta interesante evaluar, como parte del plan piloto en Tegucigalpa, si el plazo para cumplir el requisito de la valoración médica en el REAP ha representado una barrera para que los interesados se aseguren al IHSS por este régimen.



## 5.2.Subproceso: Suspensión y pasividad

► Figura 9 Esquema conceptual. Subproceso de suspensión y pasividad



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema de  
Suspensión y Pasividad

### Descripción

Cuando un patrono o una persona voluntaria, denominada “solicitante”, desee que se deje de facturar su cuenta por haber cerrado o suspendido sus operaciones, debe seguir el siguiente proceso, que aplica a nivel nacional. Este subproceso es ejecutado con la intervención del Departamento de Control Patronal de la Subgerencia de Afiliación, la Subgerencia de Recaudación y la Secretaría General.

El proceso comienza cuando el solicitante del Régimen Obligatorio se dirige presencialmente al Departamento de Control Patronal para tramitar la solicitud de pasividad o suspensión, el funcionario que lo atiende revisa la solicitud, si los requisitos están completos, ingresa la información actualizada en el Sistema DNP, SICA Patronal y SAP y en la documentación del expediente patronal, y si la cuenta del patrono tiene mora se envía al Departamento de Recaudación Administrativa para que realice un acuerdo de pago.

Posteriormente, el Departamento de Control Patronal le informa de los requisitos y documentación que debe presentar, así como de los trámites que debe cumplir si solicita anulaciones de facturas. Luego, mediante inspección de campo verifica que la empresa ya no opera o no existe y emite un informe con los hallazgos, el cual es revisado por la jefatura de Control Patronal para emitir un dictamen final y modificar el estado de la cuenta en los sistemas, si corresponde.



En los casos que el patrono solicite que se le anulen algunas facturas, como parte del trámite, se debe presentar una solicitud formal en la Secretaría General, que posteriormente es enviada al Departamento de Control Patronal para su investigación y dictamen. Después, el informe es sometido al análisis por el Supervisor de inspección de Control Patronal y luego es elevado a Asesoría Legal para un segundo criterio. Finalmente, un abogado de la Secretaría General elabora la resolución a partir de los criterios expuestos y el análisis realizado.

En este proceso, el guion patronal no se elimina del sistema, solo se cambia su estado.

A continuación, se describen de manera general, los dos estados que se establecen en este proceso:

- *Suspensión:*  
Solicitud que el Patrono realiza ante el Departamento de Control Patronal cuando éste demuestra que ha cerrado operaciones pero que tiene saldo pendiente de pago, por lo cual se procede a poner en estado suspendido. Este proceso se aplica para las cuentas que tienen mora; en este estado, se instruye al solicitante que antes de formalizar convenios de pagos en Recaudación Administrativa deberá presentar el documento de la Alcaldía Municipal donde conste la suspensión de la actividad al Departamento de Control Patronal.
- *Pasividad:*  
Solicitud que el patrono realiza ante el Departamento de Control Patronal cuando demuestra con evidencia que ha cerrado operaciones ante cualquiera de las instituciones recaudadoras de impuestos Alcaldía Municipal, SAR. Se aplica para las cuentas que no tienen mora. En este estado no se le pide al solicitante que haga un convenio, solo debe presentar el documento de la Alcaldía Municipal donde conste la suspensión de la actividad.

Al suspenderse o al entrar una cuenta en estado pasivo, puede reactivarse, a partir de la solicitud del patrono que requiere le activen su planilla preelaborada porque ha decidido seguir operando. Para ello presenta su permiso de operación de contribuyente de la Alcaldía Municipal como evidencia de encontrarse activo, si la cuenta presenta saldo, se remite al Departamento de Recaudación Administrativa para realizar convenio o arreglo de pago. Además, debe presentar evidencia de que no operó durante el tiempo suspendido. Si no fuera así, se generarán facturas por el periodo correspondiente, y el solicitante deberá pagar lo adeudado o realizar un arreglo de pago.

Solo los funcionarios autorizados en el Departamento de Control Patronal de Tegucigalpa pueden registrar un cambio de estado para un guion patronal en el sistema. La documentación procedente de las unidades regionales se recibe una vez por semana. Los cambios de estado son realizados en el sistema de SICA Control Patronal, SICA Afiliación, SAP y Sistema de Datos Normativos Patronales (DNP).



En relación con los patronos inscritos en el Régimen Especial de Afiliación Progresiva, en caso de que se requiera cancelar el contrato (que se suscribe por un año), el proceso comienza cuando el solicitante se dirige al Departamento de Afiliación y llena una Nota de Cancelación, la que luego es enviada a Secretaría General. En un plazo de 10 a 20 días se emite una resolución con el resultado. Si se aprueba la suspensión el caso se traslada a Control Patronal para que cambie el estado a Pasivo en el sistema.

## Hallazgos

29. Este proceso reveló que, al intervenir tres instancias para hacer una revisión jurídica de cada solicitud de pasividad, resultan actividades redundantes en el proceso para dar un dictamen final a los solicitantes.
30. Debido a decisiones administrativas se ha bloqueado el acceso al sistema de SICA Control Patronal en las instancias regionales. Esto afecta el tiempo de resolución y seguimiento para atender las solicitudes. Además, se observó que los centros regionales tienen la restricción que solamente una vez por semana, envían los documentos físicos a Tegucigalpa y se no aprovechan los medios o servicios digitales. Aunado a que no existe un mecanismo para el control y seguimiento de los casos enviados a Tegucigalpa, lo que implica que los encargados estén consultando constantemente el sistema para saber si el trámite fue resuelto.
31. Control Patronal presentó a la Dirección Ejecutiva un procedimiento de suspensión del proceso automático de facturación por política de incobrabilidad luego de los 180 días sin interacción con el IHSS, que actualmente está en revisión de Asesoría Legal. Este procedimiento permitiría reprimir el crecimiento de la cartera con facturas que se identifican como morosidad ficticia dado que tienen muy poca certeza de recuperación.
32. En relación con el sistema SICA Patronal, no hay un módulo o aplicativo para el registro y seguimiento de los trámites relacionados con las inspecciones que se realizan. Tampoco hay un mecanismo automático en el sistema que cambie el estado de los guiones patronales según reglas de negocio que se pudieran establecer con reglamentos o marcos legales; por ejemplo, implementar un proceso para que el sistema cambie el estado a “Suspendido” automáticamente luego de seis meses consecutivos sin necesidad de recibir pedidos de cambios por parte del patrono y sin que pague los recibos, esto con el objetivo de evitar generar mora inexistente o ficticia adicional.
33. También hay problemas cuando se dan los cambios de razón social en las instituciones públicas debido a cambios de Gobierno, ya que no se pueden fusionar o mancomunar los guiones patronales. Como consecuencia, ante un cambio de razón social se tramita la inscripción de un nuevo patrono en el IHSS. Esto genera un problema porque, si hay moras, las instituciones rara vez quieren hacerse cargo de ellas.



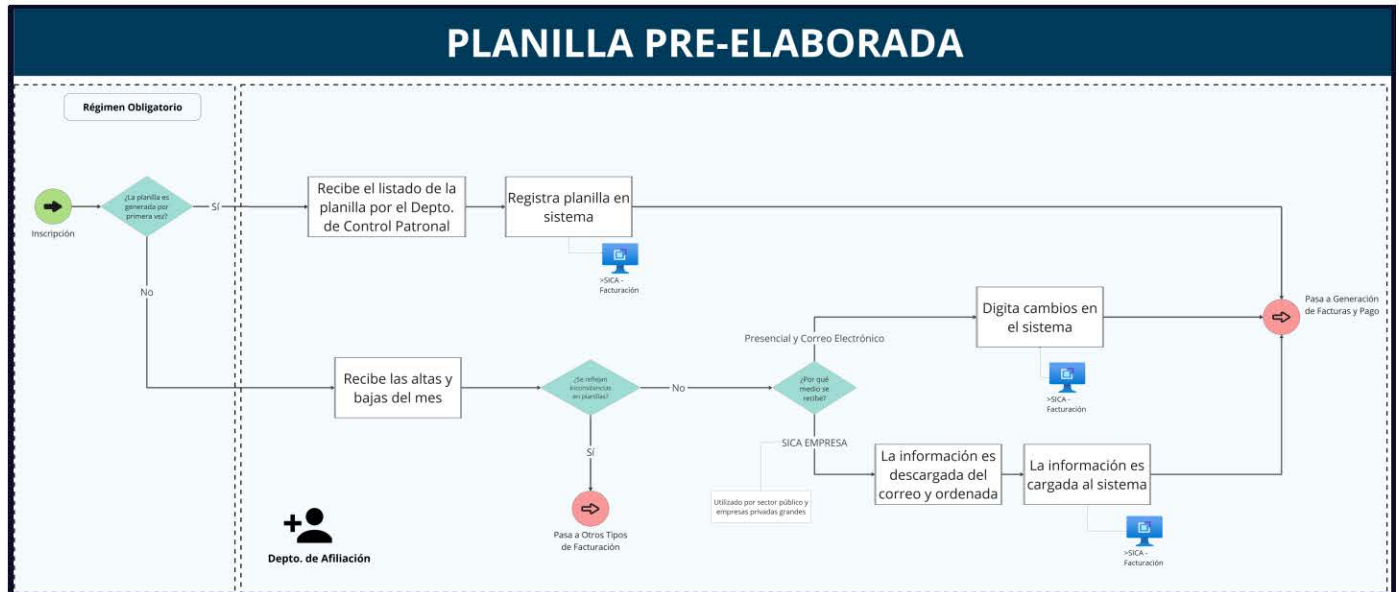
Generalmente se intentan hacer arreglos de pago con el guion antiguo, pero esa mora no se asume al cambiar el guion patronal, por lo que esta práctica violenta el principio de la Responsabilidad Patronal Solidaria que se establece en el Artículo 199 del Reglamento de Aplicación de la Ley del Seguro Social.

34. Asimismo, ocurre que las empresas inscritas en el IHSS que dejan de funcionar o existir, muchas veces no formalizan el cambio de estado en el sistema, lo que afecta directamente a los asegurados al momento de solicitar su pensión, porque es requisito que los patronos den de baja a sus empleados en la planilla para poder pensionarse.
35. No es conveniente que los inspectores hagan visitas en sus vehículos personales por motivos de inseguridad e imagen institucional.



## 5.3. Subproceso: Elaboración de planilla pre-elaborada

► Figura 10 Esquema conceptual. Subproceso de planilla pre-elaborada



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema PlanillaP.jpg

### Descripción

Este subproceso es ejecutado por el personal de la Sección de Planilla Pre-elaborada que se encuentra en la Subgerencia de Afiliación y permite actualizar mensualmente los datos de los trabajadores registrados por los patronos activos del Régimen Obligatorio, teniendo en cuenta los cambios, altas y bajas que se producen en cada periodo. Esto se hace cumpliendo los plazos establecidos en el calendario de facturación. Los datos actualizados de la planilla permiten emitir el aviso de cobro, conforme a la información vigente. Los patronos que no reporten cambios recibirán su factura y planilla con los datos que tenían registrados para el periodo anterior.

En la Figura 10 se muestra el proceso que se realiza cuando se genera por primera vez la planilla. En este caso, una vez que se termina el trámite de Inscripción, los responsables del Departamento de Control Patronal envían la lista de empleados al Área de Planilla Pre-elaborada, donde se registra la información de los empleados en el módulo de SICA Facturación.



Los patronos que ya están inscritos en el IHSS tienen varios canales para enviar los cambios en la planilla del mes, estos pueden ser:

- Correo electrónico de un funcionario en Tegucigalpa ([glenda.nuñez@ihss.hn](mailto:glenda.nuñez@ihss.hn)), que se indica en el comunicado oficial del IHSS que acompaña la factura mensual,
- Envío del archivo que genera SICA- Empresa<sup>3</sup> a la cuenta de correo del funcionario encargado de gestionar este grupo de patronos. Este mecanismo lo usan cerca de 5000 patronos que generan el 65% de los ingresos por cotizaciones.
- Entrega en físico de los cambios en las instalaciones del IHSS existentes en el territorio hondureño.

Durante los días habilitados para tramitar los cambios, el funcionario que administra la cuenta de correo asociada a este fin revisa la información recibida y reparte los casos de manera equitativa entre los funcionarios del área de Planillas para que registren la información. Para registrar la información los digitadores usan dos monitores simultáneamente, abriendo en uno el documento enviado por el patrono y en otro el sistema. Una vez procesada la planilla, la información se guarda en carpetas organizadas por mes.

Para el uso de SICA-Empresa se le asigna un número de usuario al patrono y este puede descargar una copia de la planilla a su equipo para ajustarla de acuerdo con los cambios del mes y generar un archivo para enviarlo por correo. El formato del archivo puede ser: Texto, Excel o Encriptado, siendo Excel el formato más usado. El funcionario de la Subgerencia de Afiliación encargado del procesamiento de SICA -Empresa, descarga y ordena por tipo los archivos que ha recibido en su cuenta de correo, y procede a cargar la información en el sistema. El procesamiento se hace por tipo de archivo. Cabe señalar que por los volúmenes que se manejan, esta información no se revisa, sino que se carga en el sistema tal como la envían. Se ha estimado que cerca del 10% de las planillas presentan errores en el número de identidad, lo cual se considera una proporción elevadísima y que genera altos costos de proceso actuales y futuros.

Las planillas físicas que se reciben en las instalaciones del IHSS se reparten de manera equitativa entre los encargados de la digitación. Los documentos, una vez procesados, se archivan por mes, sin ninguna clasificación adicional. Si la fecha de ingreso reportada para algún empleado es anterior al periodo procesado, el funcionario, tras registrar los datos correctos de todos los empleados, separa la planilla y la envía a Control Patronal para analizar el caso y determinar si corresponde realizar una “facturación por reparo”.

---

<sup>3</sup> Este mecanismo fue conceptualizado para tramitar los cambios de patronos con planillas numerosas (más de 100 funcionarios) en sector privado y los patronos del sector público



Se llevan cifras de control sobre la cantidad de planillas que se procesan en las sedes regionales y en la sede central. También se considera la cantidad de suspensiones y cancelaciones que se han tramitado en el mes para contrastar los resultados del proceso de facturación.

Los datos de contacto usados para el proceso de Planilla pre-elaborada son los más actualizados, sin embargo, estos no están disponibles en otros módulos del sistema. Por ejemplo, se registran tres cuentas de correo para notificaciones en una base de datos que se usa para enviar los avisos de cobro, pero estas no están disponibles para gestiones de Recaudación o Control Patronal dado que se trata de una base de datos aparte que mantiene los datos maestros del patrono y la actualización de esta información Control Patronal la realiza solo por solicitud del patrono.

Este proceso termina con la generación de un reporte de “Cierre de planilla” y generación de “reporte de facturación”, y se disponen de los datos actualizados de las planillas para los patronos activos que se usan como insumo para la facturación mensual.

## Hallazgos

36. El personal de Auxiliares de Planilla pre-elaborada a nivel regional tiene muchas funciones asignadas y además debe atender otras actividades del proceso de recaudación que les asignan por falta de personal.
37. Los ajustes de facturas son riesgosos, ya que pueden resultar en facturas duplicadas si el empleador ya pagó la factura que se debe ajustar. Estos casos requieren la intervención (muy costosa) del Equipo de Integración.
38. Los usuarios consideran que la plataforma tecnológica SICA-Facturación es estable y cumple con los requerimientos básicos. Sin embargo, existe una alta dependencia de GTIC y la resolución de imprevistos es lenta. Esta dependencia incluye funciones que van desde reparar una impresora hasta intervenir para comunicar avisos de cobro.
39. El personal del IHSS digita cerca del 35% de las planillas que reportan los patronos cada mes. Esto limita y hace costoso el crecimiento del IHSS, porque a mayor cantidad de patronos y afiliados, más recursos humanos son requeridos para digitar las planillas a tiempo.
40. Los sistemas SICA-Facturación y SICA-Control Patronal no tienen integraciones con sistemas externos para validar los datos. Por ejemplo, no verifican las identidades en el RNP, ni los fallecimientos. Tampoco tienen una buena integración entre ellos. Por ejemplo, los correos electrónicos de contacto que están en SICA-Facturación no están replicados en SICA-Control Patronal.

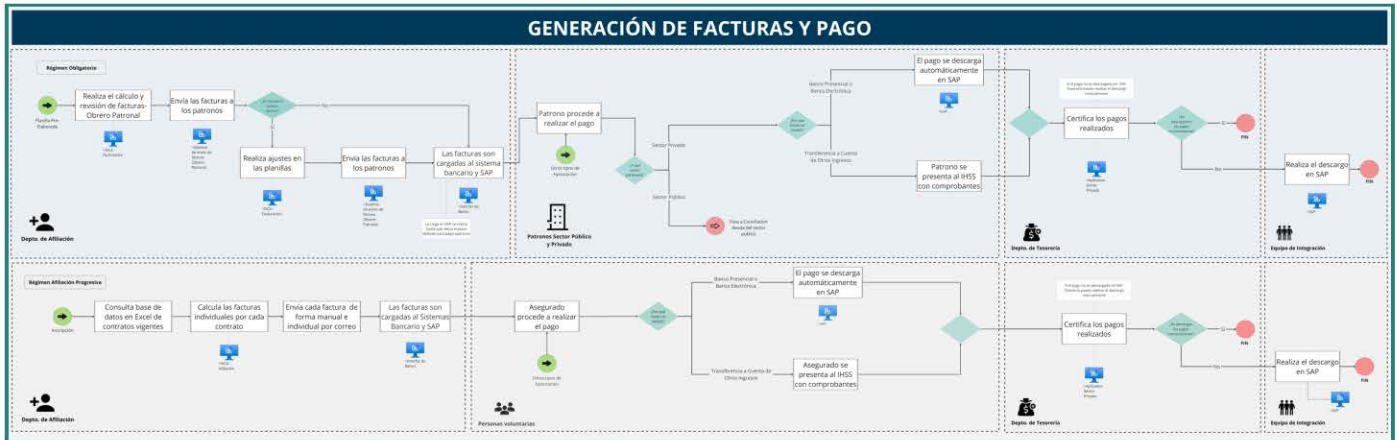


41. Cuando se dan cambios de gobierno a menudo ello conlleva a cambios en las personas responsables de las planillas del IHSS en las entidades públicas. Esto puede provocar una pérdida de contacto para la gestión de la planilla pre-elaborada, lo que posteriormente genera costos elevados de revisión, actualización o reparación de datos.
42. El IHSS utiliza correos electrónicos de funcionarios específicos para recibir las planillas patronales, en lugar de tener una cuenta genérica con un nombre más intuitivo para los patronos. Además, del inconveniente que representan las reiteradas interrupciones en el servicio de correos y conectividad institucional.



## 5.4. Subproceso: Generación de facturas y pago

► Figura 11 Esquema conceptual. Subproceso de generación de facturas y pago



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema  
FacyPago.jpg

### Descripción

En este subproceso participan en todos los casos la Subgerencia de Afiliación y el Departamento de Tesorería, para los pagos de patronos de sector público interviene la Subgerencia de Recaudación, tal como se indica en el esquema, el detalle de su participación se encuentra descrito en el subproceso de Conciliación de la deuda del sector público. La facturación y el pago correspondiente se lleva a cabo de acuerdo con el calendario de facturación que mensualmente emite el IHSS, para que los patronos cancelen sus facturas por planillas y las personas voluntarias puedan cancelar sus facturaciones para los contratos vigentes.

Es importante señalar que el proceso de facturación está centralizado en las oficinas de Tegucigalpa, pero el pago se puede efectuar a nivel nacional, a través del sistema bancario. En 2023 el IHSS contaba con convenios de recaudación-pago de planillas con siete bancos, de manera que cubría más de 570 puntos físicos de recaudación. Es importante mencionar que los siete (7) bancos recaudadores del IHSS cuentan con servicio de pago de Cotizaciones Obrero-Patronales en línea mediante sus bancas electrónicas, los patronos pueden realizar sus pagos desde sus dispositivos electrónicos. En la Tabla 2 se presenta la distribución geográfica de los puntos de pago.



► **Tabla 2. IHSS. Ubicación a nivel nacional de agencias bancarias recaudadoras IHSS**

#	DEPARTAMENTO	BANCO ATLANTIDA	BANCO DE OCCIDENTE	BANCO FICOHSA	BAC Honduras	PROMERICA
1	Atlántida	23	7	9	4	1
2	Colón	14	4	2	1	0
3	Comayagua	11	7	6	4	2
4	Copán	11	15	5	2	1
5	Cortes	59	35	41	18	7
6	Choluteca	10	7	4	2	1
7	El Paraíso	0	5	5	1	1
8	Francisco Morazán	60	30	53	19	6
9	Gracias a Dios	0	1	0	0	0
10	Intibucá	0	6	0	0	0
11	Islas de la Bahía	0	2	1	2	0
12	La Paz	0	3	0	0	0
13	Lempira	0	4	0	0	0
14	Ocotepeque	0	4	0	1	0
15	Olancho	10	7	4	1	0
16	Santa Bárbara	0	8	0	1	0
17	Valle	0	5	3	0	0
18	Yoro	0	9	4	2	1
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>159</b>	<b>137</b>	<b>58</b>	<b>20</b>

Fuente: Adaptado de información proporcionada de banco recaudadores a nivel nacional por el IHSS.

A continuación, se describe de forma general el proceso de pago:

### 1. Facturación

Para el Régimen Obligatorio, el proceso comienza formalmente con el cálculo y revisión de facturas emitidas según los cambios, altas y bajas reportadas por el patrono en el proceso de Planilla pre-elaborada.

En este proceso, el Departamento de Afiliación calcula todas las facturas nacionales de cada patrono por región, y se revisan aleatoriamente algunos casos como parte del control de calidad y para prevenir problemas al cargar las facturas al sistema bancario.

Una vez finalizado el cálculo y revisión se generan las facturas en el sistema SICA Facturación, para ser enviadas a las cuentas de correo electrónico de los patronos a través del sistema de Envío de Factura Obrero-Patronal. Este paso lo ejecuta directamente el personal de GTIC. Si se detectan



errores, el patrono presenta el reclamo en el plazo establecido. De ser necesario, se anula la factura, se realizan los ajustes y finalmente se carga la nueva factura en el sistema bancario.

La carga masiva de facturas en SAP se realiza una vez que se haya vencido el plazo de pago puntual. El proceso considera únicamente las facturas que están pendientes de pago. Para las que se hayan pagado en el periodo sin recargos, es la misma la interfaz de bancos la que se encarga de anotar el pago y registrar automáticamente en SAP y en el sistema Legado el registro, tanto de la factura (crédito) como del pago (débito).

En el caso de la Afiliación Progresiva, la facturación se realiza en SICA-Afiliación, tomando como referencia una base de datos en Excel que contiene la información de los contratos vigentes. Esta base de datos incluye todos los datos de las personas inscritas, así como la vigencia de cada contrato. El uso de un archivo Excel como elemento central del proceso de facturación para el REAP, resulta un método inseguro, vulnerable, no auditable y riesgoso

El encargado del proceso en Afiliación lleva a cabo una revisión previa para verificar si cada inscrito ha realizado el pago de facturas anteriores, con el fin de evitar la creación de nuevas facturas que generen mora. Una vez confirmada esta información, se genera individualmente cada factura y se envía manualmente un correo electrónico a cada asegurado. Al ser generadas, se cargan al Sistema Bancario y al SAP.

## 2. *Pago de Facturas:*

Una vez que las facturas se encuentran cargadas en el sistema bancario, el patrono o las personas aseguradas voluntarias pueden realizar el pago por los siguientes medios:

- En internet por Banca Electrónica.
- Banco Presencial, por número de factura.
- Banco Presencial, por medio de transferencia/depósito a cuenta de otros ingresos del IHSS.

Es importante señalar que el pago de facturas puede incluir pagos de facturas por cotizaciones obrero-patronal (planillas), multas por normativa, reparos u otros servicios ofrecidos por el IHSS. Estos pagos pueden realizarse mediante notas de crédito o débito.

Después de que el patrono realiza el pago, el Departamento de Tesorería es encargado de certificar cada uno de los pagos efectuados según el régimen de seguro, a efecto de promover el respectivo descargo en los registros sistemáticos del instituto:



- Régimen Obligatorio del Sector Público:  
El Departamento de Tesorería realiza la certificación únicamente cuando el patrono se presenta a las instalaciones IHSS con la documentación de respaldo adecuada. Los pagos se certifican a través del aplicativo SIAFI sector público y luego pasan al proceso de *Conciliación Deuda del Sector Público*.
- Régimen Obligatorio Sector del Privado y Régimen Afiliación Progresiva:  
Treasurería realiza la certificación por medio del aplicativo de certificación del sector privado. Si en la certificación hay inconvenientes y no se puede realizar el descargo manualmente, el caso se envía al Equipo de Integración para su análisis y resolución. Para el pago por transferencia bancaria, el patrono debe presentarse al IHSS para gestionar la certificación y descargo en los sistemas.

El proceso finaliza cuando el pago se descarga en SAP.

## Hallazgos

43. Este proceso reveló que cuando se presentan errores de digitación al calcular y revisar las facturas, estas deben ser anuladas para recalcularlas. El proceso está muy centralizado, pues solo en Tegucigalpa y en San Pedro Sula se puede hacer la anulación de facturas y solo puede ser realizada durante el periodo de ajuste. Si por algún motivo el patrono realiza el pago de la factura errónea antes de su corrección, se pueden generar dobles facturaciones para un patrono en un periodo,
44. Existen otros casos aislados en los que el mismo proceso de facturación genera dos facturas para el mismo periodo a un patrono, el motivo de este error no ha podido ser identificado por los encargados del sistema.
45. La emisión de facturas para Afiliación Progresiva es manual por cada inscrito, al igual que el envío de los correos electrónicos con las facturas, lo que afecta el tiempo de realización de las tareas y el costo. Asimismo, el uso de una base de datos en Excel para verificar los contratos vigentes y la revisión de facturas pagadas retrasa significativamente el proceso e introduce riesgos diversos por tratarse de un archivo muy manipulable y sin controles de bitacorización como los que se tienen disponibles en una base de datos. Para este proceso hay aproximadamente cuatro personas asignadas que se dividen entre ellos la base de datos, lo que puede ser una limitación para un eventual aumento en el número de asegurados.
46. En cuanto a los sistemas informáticos utilizados en el proceso, existe una alta dependencia de GTIC con el agravante que solo existe un especialista en el sistema de facturación, el cual debe estar disponible para atender cualquier incidente que pueda presentarse mes a mes. Un ejemplo del nivel



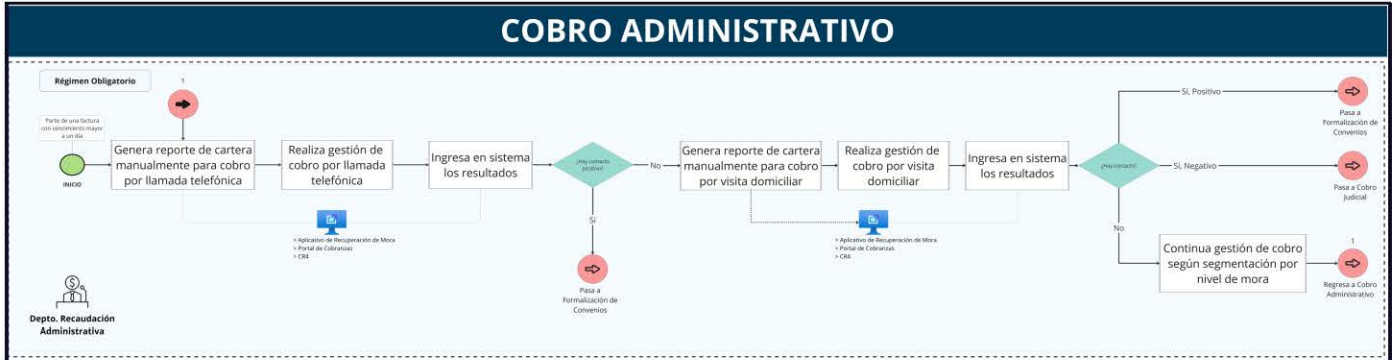
de dependencia es que el proceso de envío de las facturas al correo electrónico del patrono no puede ser ejecutado por ningún usuario, sino que es asumido en su totalidad por el personal técnico de GTIC.

47. Para el pago de las facturas, el sistema no permite que se hagan pagos parciales o por conceptos, solo se puede cancelar el total de la factura emitida.
48. La búsqueda para el pago en los bancos recaudadores se realiza únicamente por número de factura, sin la opción de buscar por guion patronal o por nombre del patrono, limitando las posibilidades para tramitar el pago del patrono de una forma ágil, eficiente y eficaz.
49. Durante la etapa de certificación de pagos del sector público por parte del Departamento de Tesorería, se depende de que el patrono se presente a las instalaciones del IHSS para poder certificar los pagos; de lo contrario, el pago no se aplica en el sistema. Esto eleva los costos de transacción del patrono y recarga los procesos internos del IHSS pues genera intervención humana adicional
50. Actualmente el Departamento de Afiliación no tiene un plan de contingencia en los casos de falta de energía eléctrica o fallas de equipos. Por lo general cuando ocurren estos tipos de inconvenientes en el proceso de generación de facturas, se debe empezar el proceso de nuevo, lo que eleva los costos. La relación costo/beneficio por no invertir en un plan de contingencia, le resulta más costosa al IHSS.
51. Se dan errores frecuentes, sin causa documentada, en el proceso de lanzamiento de facturas a SAP, convirtiéndose en uno de los principales problemas cuando la interfaz de bancos hace el descargo automáticamente.
52. El instituto emite otros tipos de factura que son emitidas por Control Patronal. Estas se refieren a conceptos de multas sustentadas por el Artículo 84 de la Ley del IHSS y facturas de reparos originadas por omisiones de reportes hechos por los patronos.



## 5.5. Subproceso: Cobro administrativo

► Figura 12 Esquema conceptual. Subproceso de cobro administrativo



Fuente: Elaborado con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema  
CobroAdm.jpg

### Descripción

Este subproceso es ejecutado integralmente por la Subgerencia de Recaudación, el inicio del proceso se da con la emisión de la factura por el pago de las cotizaciones del Seguro de Enfermedad y Maternidad, Seguro de Pensiones y Seguro de Riesgos del Trabajo. Esta factura tiene un período de cobro oportuno, en el que no se aplican recargos. Los plazos de este tipo de cobro son regulados por la Gerencia Administrativa–Financiera mediante un calendario mensual de facturación.

Una vez vencido ese plazo, surge el período de cobro administrativo para todas aquellas facturas impagas (incluye cobro a patronos y profesionales independientes). A estas facturas se les cobran los recargos establecidos por ley, el cual varía con el tiempo (5%, 7.5% y 10%), según sea el plazo de morosidad acumulado.

Para su gestión, se elabora de forma manual un reporte de la cartera morosa que requiere la aplicación de una serie de filtros manuales a los datos disponibles para conformar la lista. Este reporte contiene información sobre el monto de la morosidad, los recargos vigentes al momento de la emisión, así como la disponibilidad del número de teléfono celular del representante legal de la empresa o de la persona designada de atender los asuntos, que podría ser el contador, el jefe de Recursos Humanos, el Gerente, entre otros.



Según la estrategia de cobro administrativo del IHSS, la información se clasifica según el monto de la morosidad y se inicia la gestión de cobro administrativo, priorizando las deudas mayores hasta una fecha específica.

De esta manera, se concentran los esfuerzos de cobro en los morosos con mayor monto de pago pendiente y menos días de morosidad.

La jefatura del Departamento de Recaudación Administrativa asigna a sus oficiales de cobro en todo el país un número específico de guiones patronales para gestionar el cobro mediante llamadas telefónicas (call center). El primer esfuerzo de cobro administrativo consiste en llamadas telefónicas, contactando a los patronos o sus representantes, informando del pago pendiente de cotizaciones de la Seguridad Social, solicitando una fecha de pago y ofreciendo la posibilidad de gestionar un arreglo de pago o convenio en caso de no manifestar su intención de pago. Los oficiales de cobro registran las acciones y los resultados de estas gestiones en un sistema que se dispone para tal efecto.

Si no se logra el pago en la fase anterior, se prepara un expediente para realizar una visita domiciliar, con el fin de ejercer una mayor presión cobratoria. En esta visita domiciliar, se verifica la dirección física del patrono, se dialoga in situ con el representante de la empresa, se le vuelve a solicitar el pago y se le ofrece la oportunidad de realizar un arreglo de pago. Los nuevos datos patronales que se recolecten se ingresan al sistema informático Legado.

Si este último esfuerzo de cobro administrativo no tiene éxito y se localizó físicamente al deudor, el caso se pasa a trámite de Cobro Judicial.

## Hallazgos

53. El proceso manual de elaboración de cartera morosa toma, en promedio, un día laboral. Es un procedimiento lento que no aprovecha las aplicaciones informáticas existentes hoy en día, que podrían generar fácilmente esos cortes de morosidad a una fecha específica.
54. No se cuenta a nivel de sistema informático en IHSS con una opción de Control de Mora, para visualizar sus incrementos o reducciones. Para obtener ese dato debe revisarse cuenta por cuenta. No se puede hacer un análisis periódico de cómo evoluciona la cartera.
55. La reportería a nivel del Portal de Cobranzas es insuficiente para realizar un seguimiento adecuado de las cuentas y el control de cambios.



56. La supervisión a los “gestores de cobros” es limitada debido a que no disponen de herramientas tecnológicas adecuadas que permitan dar seguimiento a las actividades que realizan.
57. Se ha solicitado a GTIC la elaboración de reportería en el sistema para articular los esfuerzos de cobranza, pero a la fecha no ha sido posible disponer de ese aplicativo.
58. Exceso de trabajo manual a lo largo del proceso de Cobro Administrativo, lo que genera costos elevados, errores, procesos vulnerables con pocos controles (etc.).
59. Cuando los montos a pagar no coinciden, se recurre a la práctica de recibir los pagos en la cuenta de depósito “Otros Ingresos”, lo que implica la intervención del área de Tesorería. La aplicación de esos fondos en los ingresos institucionales corrientes demanda un costoso esfuerzo administrativo.
60. Según la normativa vigente, las empresas tienen 30 días para presentarse al IHSS y solicitar la declaración de pasividad patronal. Si no lo hacen, se sigue facturando la planilla de forma oficiosa. Se estima que no hay una formalidad establecida por parte del gremio empresarial para hacer esta solicitud de pasividad patronal. No se puede suspender una cuenta con mora a menos que presente los documentos de cierre de operaciones.
61. En el sector público, existe un guion patronal para funcionarios de contrato fijo y otro guion patronal para funcionario no permanentes.
62. En el sistema bancario nacional, no se pueden ejecutar pagos por convenios de pago suscritos con la Seguridad Social. Por lo tanto, los gestores de cobro deben visitar a los patronos para verificar los comprobantes, ingresarlos al sistema y registrar el pago correspondiente, lo cual es una práctica sumamente ineficiente.
63. En la cartera de cuentas por cobrar hay un gran cúmulo de cuentas por cobrar inexistentes o ficticias, originadas porque no se aplican oportunamente los pagos del sector público. Esto resulta en la generación continua de cargos por intereses en el sistema, así como en la activación de numerosos patronos inactivos, que figuran como activos en el sistema de SICA Patronal.
64. La Jefatura de Recaudación tiene la facultad de habilitar el otorgamiento de servicios médicos cuando el patrono tiene en trámite negociaciones para formalizar convenios de pago. Esto se realiza únicamente solicitando autorización a la Subgerencia de Recaudación. Cabe señalar, que durante el plazo que se debe realizar el pago del convenio, es posible que esta medida deba aplicarse mes a mes para no afectar la prestación de servicios.



65. Según lo señalado por la Jefatura del Departamento Nacional de Recaudación Administrativa, los gestores de cobro carecen del perfil profesional requerido para desempeñar las funciones.
66. Para realizar la visita domiciliar, los gestores de cobros solicitan apoyo de los inspectores del Departamento de Control Patronal; sin embargo, la posibilidad de contar con este apoyo depende de la disponibilidad de los inspectores.
67. El departamento de Recaudación Administrativa dispone de gestores de cobro tanto en nivel central como regional. En los centros regionales sucede que los gestores trabajan a tiempo parcial y dependen administrativamente de la Dirección Médica. Asimismo, se observó que generalmente son personas muy adultas, con conocimiento limitado de tecnologías y en ocasiones estos mismos gestores de cobros son médicos que prestan sus servicios en las regionales. Así, se evidencia un traslape entre la función de aseguramiento del IHSS y la función de provisión de servicios, una práctica que genera ineficiencia en el cumplimiento de la misión del seguro social.
68. Se requiere estructurar el servicio de llamadas telefónicas a patronos, actualmente no se cuenta con protocolos de atención, ni programas de capacitación permanente, ni acceso a bases de datos institucionales, para ofrecer una efectiva interacción con los patronos.
69. En el sector privado, una porción importante de la morosidad proviene de las empresas de limpieza y seguridad, posiblemente como consecuencia de las condiciones comerciales, de contratación y reclutamiento que practican las empresas dedicadas a estas actividades. De forma muy frecuente se observa que inscriben gran cantidad de altas y reportan gran cantidad de bajas. Se percibe un posible fraude en el esquema de registro para aprovechar los periodos de cobertura adicional posterior a la exclusión del asegurado en el sistema.
70. El sector gobierno posee el monto de mayor morosidad acumulada con el IHSS, esta situación se debe a la no aplicación oportuna de los pagos del sector gobierno.
71. No se cuenta con canales de servicio/comunicación con los patronos: WhatsApp, App o líneas telefónicas.
72. Aunque el área de trabajo del Departamento de Recaudación Administrativa actualiza datos de los patronos, esa información no queda actualizada a nivel de base de datos en el sistema de SICA Patronal. Esa facultad la tiene solamente el Departamento de Control Patronal y estas gestiones únicamente se pueden realizar por parte del patrono mediante una solicitud escrita a dicho departamento. Como consecuencia se producen reprocesos en la búsqueda de información, ya que, aunque los datos estén actualizados localmente estos no se ven reflejados en las bases de datos de los otros sistemas.



73. Con frecuencia los patronos solo cancelan las facturas de cuota obrero-patronal y dejan pendiente facturas por multas u otros conceptos. Es notable que esta práctica se ha vuelto habitual entre los patronos que esperan el periodo de amnistía para solicitar la anulación de esas facturas pendientes.
74. No se dispone de apoyo logístico para la gestión de Cobro Administrativo, en particular vehículos institucionales. En algunos casos las gestiones de visita domiciliar se realizan con los medios de transporte de los gestores de cobro, lo que resta seriedad a la gestión institucional y genera dudas y falta de confianza en los patronos y afiliados en cuanto a la veracidad de que efectivamente el que está haciendo el trámite sea una persona funcionaria del IHSS.
75. La efectividad de la visita domiciliar a patronos es baja. Con mucha frecuencia no es posible localizarlos en el sitio de trabajo. El personal del IHSS considera que es más efectiva la llamada telefónica.
76. El personal no cuenta con metas asignadas de gestión cobratoria, de modo que no es posible aplicar controles de productividad
77. La Subgerencia de Recaudación ha planteado la necesidad de contar con una política para trasladar contablemente las cuentas de difícil recuperación como un gasto; sin embargo, la Subgerencia de Contabilidad no ha dado una respuesta positiva.
78. Se cuenta con un componente desarrollado a la medida de SAP para el registro de las notas de débito y crédito que surgen de la gestión de la cartera de morosidad, sin embargo, para utilizarlo se requiere de conocimiento contable porque la interface es compleja y requiere muchos pasos para lograr el registro. A pesar de que se ha propuesto a la GTIC mejorar este componente, se ha indicado que no hay presupuesto, ni recursos disponibles para llevar a cabo la mejora.



## 5.6. Subproceso: Conciliación de la deuda del sector público

► Figura 13 Esquema conceptual. Subproceso de conciliación deuda del sector público



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema  
SectorPub.jpg

### Descripción

En este subproceso intervienen el Departamento de Tesorería, la Subgerencia de Recaudación y el Equipo de Integración. Los pagos del sector público pueden llegar al IHSS por medio de transferencias directas que realice cada una de las instituciones o por medio de una transferencia mancomunada que realice la Secretaría de Finanzas (SEFIN) en el Banco Central para cancelar por ejemplo las cuotas patronales. En todos los casos se requiere ejecutar un proceso para conciliar el registro de estos pagos.

Las instituciones pagan las facturas por rubro (cotizaciones obreras, cuota patronal y aporte del Estado) y por cada factura suelen recibirse en el mejor de los casos dos pagos:

- La SEFIN transfiere la **cotización patronal** y el **aporte del Estado**. Se genera un documento F01 y los fondos pasan del Banco Central a las cuentas del IHSS. Actualmente el IHSS no tiene acceso al sistema de SEFIN.
- La institución descuenta la **cotización obrera** y la paga a través de SIARH (Sistema de Recursos Humanos de SEFIN). Las Secretarías también pueden hacer un pago directo al IHSS por medio del BCH. Se genera



un documento que llega a Tesorería para ser certificado. También pueden pagar por medio de la banca privada; en este caso depositan en la cuenta de “Otros ingresos”, dado que se realiza el pago parcial de solo la cotización obrera y el sistema de banca en línea no está en capacidad de procesar este tipo de pagos. Además, los depósitos en esta cuenta no indican quién depositó; para saberlo debe ser certificado por Tesorería.

El siguiente esquema muestra la integración de los Sistemas de Recaudación con los sistemas de pago que se usan para el sector público.

► **Figura 14 Integración de los sistemas de recaudación sector público**



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:





Esquema Integrac  
SP.jpg

Las instituciones que quieran cancelar su deuda con el IHSS deben presentarse al Departamento de Tesorería para verificar el ingreso de los fondos en las cuentas del IHSS y para indicar qué facturas se han pagado.

El proceso para conciliar la deuda de una institución tiene dos fases:

1. Conciliación del pago recibido:

- La institución se presenta al Departamento de Tesorería para certificar los pagos.
- Una vez certificados, el Departamento de Tesorería usa la plataforma para descargar los pagos y envía esa documentación con un memorando a la Subgerencia de Recaudación, junto con el detalle de las transferencias de pago y de las facturas a pagar.
- En la Subgerencia de Recaudación se revisa la documentación usando la plataforma Sistema de Descargo de Pagos Sector Público. A veces Tesorería comete errores al ingresar los datos, lo que obliga a revertir el trámite.
- La Subgerencia de Recaudación ingresa cada factura individualmente, especificando si se pagó la cotización obrera, cotización patronal o intereses, y si se pagó a tiempo o con recargo.
- Si hay faltantes, se llama a los encargados de las instituciones para avisarles y se les envía un oficio. Para corregir las facturas las instituciones deben ir a Recaudación con los documentos de soporte para subsanarlo.

2. Descarga: Después de conciliar las facturas en la plataforma Sistema de Descargo de Pagos Sector Público, se preparan para su lanzamiento y descargo en SAP con ayuda del Equipo de Integración. El descargo se realiza de la siguiente manera:

- Primero, se contacta al Departamento de Tesorería para que lance una partida contable que habilita en el Sistema de Descargo de Pagos Sector Público una opción de “Marcar para Contabilizar”. Cuando se marca esta opción, entran al aplicativo de Transacciones Legado SAP, donde, con un botón “lanzan” la factura a SAP. Este aplicativo se encarga de convertir la información que se ingresó, en un formato que SAP pueda reconocer. Es importante mencionar que, en esta parte del proceso, este sistema les permite descargar como comprobante las facturas que fueron conciliadas, las cuales se guardan en una carpeta de archivos en las computadoras. Al hacer este paso de lanzamiento, el pago se refleja en SAP, es decir se hace el cargo y descargo.
- También, se comunican con el Departamento de Contabilidad, para la verificación de las facturas lanzadas a SAP por el sistema de Transacciones Legado SAP y se procede a hacer validaciones en el Sistema Legado, SAP, y CR4 para verificar que el descargo se hizo correctamente.



- Si durante este proceso se identifica que no se puede hacer el lanzamiento y descargo de facturas en SAP, debido a errores en el sistema u otros problemas, el proceso no continúa. Generalmente los martes y viernes se hace el descargo de facturas en SAP. En el caso de conciliación del sector público, primero se afecta el sistema SAP y luego el sistema Legado.

La conciliación de la deuda depende de la forma de pago. La Subgerencia de Recaudación, a través del Departamento de Evaluación y Seguimiento, ha identificado diferentes escenarios para la conciliación de facturas por cotizaciones obrero-patronales dependiendo de los comprobantes que respalden la transacción:

A. Pagos por SIAFI – cotizaciones obreras, patronal y Estado

- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia
- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia, oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías.
- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia, oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías, depósitos de pagos a cuentas recaudadoras del IHSS de otros ingresos.
- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia, oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías, depósitos de pagos a cuentas recaudadoras del IHSS de otros ingresos, notas de crédito externas emitidas por el IHSS
- Notas de crédito externas emitidas por el IHSS
- Oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías Notas de crédito externas emitidas por el IHSS por sobrantes de pagos.

B. Pagos por SIAFI – cotización patronal, estado

- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia
- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia, oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías.
- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia, oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías, depósitos de pagos a cuentas recaudadoras del IHSS de otros ingresos.
- Ejecución de gastos (F01) y Transferencia, oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías, depósitos de pagos a cuentas recaudadoras del IHSS de otros ingresos, notas de crédito externas emitidas por el IHSS
- Notas de crédito externas emitidas por el IHSS
- Oficios de pagos depositados en Banco Central por certificación de pago emitidos por Instituciones o secretarías Notas de crédito externas emitidas por el IHSS por sobrantes de pagos.



### C. Pagos por SIARH - cotización obrero

- Información de la conciliación bancaria parte obrera del IHSS recibida por parte de SEFIN a través de correo electrónico.

Una vez que se ha conciliado la deuda de una Institución, se hacen las gestiones de cobro de los meses que no se han pagado mediante oficios a los encargados de RRHH de esas instituciones (pero son muy pocas).

El proceso de conciliar la deuda de una institución pública es complicado y tiene mucha tramitología, tanto para la institución deudora como para las diferentes unidades del IHSS. Cada dependencia tiene una serie de aplicaciones informáticas donde deben ingresar algunos datos y obtener los datos de diferentes sistemas. Por ejemplo, Recaudación obtiene datos sobre las facturas, pagos y bancos del Sistema Legado, y Tesorería obtiene los mismos datos del Sistema SAP.

Otro aspecto que contribuye con la complejidad es que las Instituciones pueden tener tres guiones patronales.

- Contratos fijos (guion principal).
- Contratos temporales.
- Jornaleros (este ya casi no se usa).

Por ejemplo, la Empresa pública de Energía Eléctrica que tiene varias sucursales en todo el país, puede tener varios guiones patronales. Pero, instituciones como la SESAL (Secretaría de Salud) manejan un solo guion patronal, pero cuentan con muchos hospitales que pagan individualmente. A veces no todos los hospitales pagan, lo que dificulta conciliar la factura completa y la conciliación de la deuda se complica.

Para los trabajadores con contrato temporal, el reporte en la planilla del IHSS lo hace la institución cuando paga el contrato, que suele tener la duración del plazo en que se brindan los servicios. La Secretaría indica como fecha de ingreso la de inicio del contrato, lo cual derivará en la creación de planillas de reparo. Además, si estos asegurados necesitan utilizar los servicios del Seguro Social deben pedir la Autorización de Atención Médica en Afiliación, debido a su situación laboral específica.

Estas actividades de la conciliación de la deuda de las Instituciones Públicas las hace y supervisa el Equipo de Integración, que se reúne los lunes para priorizar las conciliaciones más urgentes.

Las metas de este subproceso no se definen por año por la complejidad de las conciliaciones y que también dependen primero de factores externos como la documentación de soporte que dan las secretarías de estado o instituciones estatales Adicional a ello, debe considerarse que en marzo 2021 se cambió a un nuevo sistema (SAP) por lo que las conciliaciones y descarga de los pagos de sector público no se realizaban por la falta de un aplicativo que permitiera el descargo de todas las facturas.



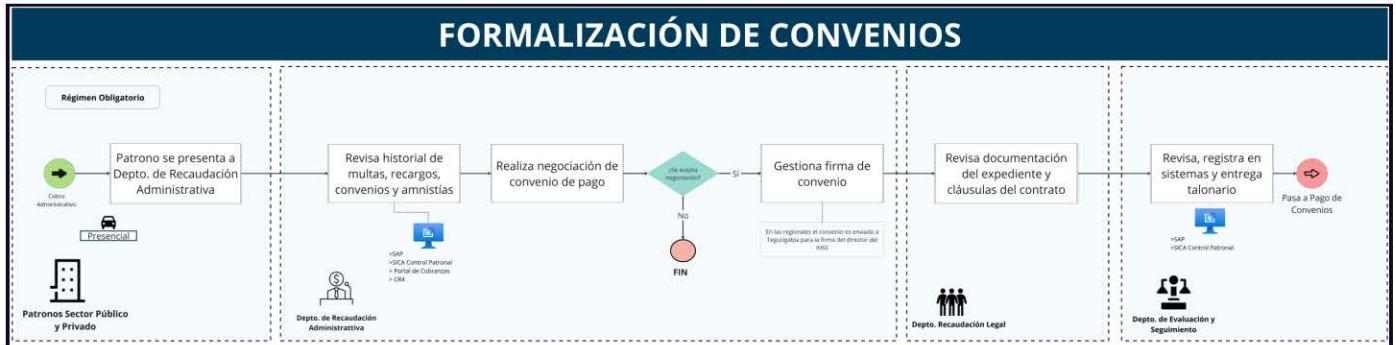
## Hallazgos

79. Los pagos de las facturas de las instituciones los realiza la SEFIN y no hay una aplicación que permita el descargo automático por parte de las instituciones, por eso se necesita hacer la conciliación.
80. No debe ser necesario que las instituciones tengan que visitar presencialmente las Oficinas del IHSS cada mes para conciliar sus pagos.
81. En los casos donde el sector público solo paga la cotización obrera retenida por SIAFI a la planilla de los empleados de las instituciones y no la patronal, el sistema bancario no acepta pagos parciales. Por tanto, es necesario transferir estos fondos a las cuentas de "Otros ingresos" y luego realizar la conciliación y descargo de la deuda de la institución. Este proceso de conciliación implica numerosas labores manuales y la interacción de varias unidades, lo que lo hace lento.
82. La unidad de Recaudación piensa que migrar todas sus aplicaciones a SAP es difícil, porque se requieren muchas más personas y con perfiles diferentes, más orientados a la contabilidad. Emitir una nota de crédito en SAP implica muchas más líneas de registro y pasos que hacerlo en el Legado, por eso puede haber resistencia para adoptar esta nueva plataforma.
83. Como el descargo de pagos del sector público no está actualizado, los informes de la morosidad no reflejan la realidad. Aproximadamente el 50% de la cartera está "realmente" en mora, el otro 50% no lo está. Sin embargo, al no estar al día la aplicación de pagos, se genera una mora ficticia.
84. La interfaz de integración del sistema Legado y SAP tiene muchos errores, y las conciliaciones se deben hacer manualmente.
85. Hay un problema cuando se concilia, porque si después de conciliar y emitir un oficio de que una institución ya está al día, y se detecta que hay una planilla complementaria o reparo, se debe conciliar nuevamente. Actualmente se intenta de conciliar por institución, en lugar por guion patronal para llevar el seguimiento de las deudas totales de las instituciones.
86. Se calcula que, con treinta (30) personas, se tardaría unos 12 años en conciliar todas las cuentas del sector público.
87. Los funcionarios del área que apoyan al equipo de conciliación e integración no pueden realizar las funciones propias de sus cargos por trabajar en este tipo de tareas muy operativas y de poco valor agregado como es la conciliación de pagos que no se aplican automáticamente al realizar el pagos.



## 5.7. Subproceso: Formalización de convenios

► Figura 15 Esquema conceptual. Subproceso de formalización de convenios



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema  
ForConv.jpg

### Descripción

Este subproceso se realiza de forma integral en la Subgerencia de Recaudación. El IHSS les ofrece a los patronos la opción de hacer convenios de pago para saldar sus deudas por cotizaciones obrero-patronales. Los patronos deben solicitar el convenio en la oficina del IHSS correspondiente a su región, según la política y las condiciones establecidas.

Hay diferentes tipos de convenios:

- Sin amnistía: con recargos, multas e intereses.
- Con amnistía: sin recargos, multas e intereses.
- Médicos (cuando un empleado se opera en el IHSS o cuando el patrono tiene atrasos en las cotizaciones).

Cuando el patrono solicita el convenio, se revisa su historial de deudas, multas, recargos y convenios. Se le presenta al patrono el convenio (monto, plazo, intereses y cotización). Si el patrono lo acepta, se formaliza el convenio con documentos y se registra en el sistema Legado y SAP. El Departamento de Recaudación Legal hace la formalización y el Departamento de Evaluación y Seguimiento hace el registro. Una vez que el patrono tiene la factura, puede pagar la cotización en el banco, como se muestra en el siguiente diagrama.



► **Figura 16 Pago de convenios obrero patronal y amnistía.**



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema  
 PagoConv.jpg

Para pagar las cotizaciones de los convenios, se debe migrar esta deuda a SAP. Sin embargo, hay casos que se pueden y otros que no se pueden migrar, algunos ejemplos a continuación:

- Se pueden migrar a SAP los que tienen:
  - Solo facturas de cotización obrero patronal.
  - Facturas de cotización obrero patronal + recargo.
  - Cotización obrero patronal + recargo + multa.
- No se pueden migrar a SAP los que tienen:
  - Refinanciamientos.
  - Cuando se implementó SAP no se migraron los convenios existentes, porque la numeración en el sistema Legado era alfanumérica y en SAP solo permite números.
  - Hay unos 16 escenarios y la mayoría no se pueden migrar.

### Convenio migrado a SAP

Los convenios migrados a SAP se pagan igual que las facturas obrero patronal: el patrono puede pagar desde Banca en línea o presencial con el número de factura, y el banco registra el pago en el Legado. Si la factura tiene recargo, se incluye en el monto. Tesorería verifica diariamente los pagos que no se descargaron automáticamente en SAP para hacerlo manualmente, o enviarlos al Equipo de Integración si



hay problemas. A veces pasa que los pagos de convenio se descargan en Legado, pero no en SAP, y el Equipo de Integración debe revisar y ajustar.

### **Convenio NO migrado a SAP**

Los convenios no migrados a SAP requieren que el patrono presente el comprobante de pago en bancos al Departamento de Tesorería para que lo certifique, de manera que luego el Departamento de Evaluación y Seguimiento lo descargue. Si no lo hace, el patrono aparece moroso y se bloquea el servicio a los asegurados. Para evitar esto, la unidad de Recaudación revisa mensualmente el estado de los convenios no migrados en una aplicación informática llamada "Lista Blanca", y verifica el pago del patrono 5 días antes del vencimiento.

### ***Relacionado con la Amnistía:***

La Amnistía es un beneficio legal que autoriza el no pago de recargos, multas e intereses por atrasos en deudas por los aportes de patronos y trabajadores. Durante la amnistía se hacen campañas para que los patronos accedan al beneficio. Esta gestión sirve para limpiar la cartera de cuentas por cobrar de los patronos activos, por ejemplo, eliminando automáticamente los guiones con una sola factura de multa y que se encuentre al día en las cotizaciones obrero patronal.

Para acceder a la amnistía, el patrono debe hacer un convenio de pago tipo amnistiable en el sistema Legado, identificado con "A". Resulta importante que estos convenios se migren a SAP para facilitar su pago y descargo de facturas. Cabe señalar que:

- Actualmente se encuentra la vigencia la amnistía que cuyo decreto salió publicado el 17 de febrero de 2024.
- Las aprobaciones implican contratación de recursos, lo cual generalmente es difícil por el presupuesto. En ocasiones les asignan otros recursos, que no tienen el perfil o el conocimiento. Para desempeñar esta tarea no existe una limitante de edad, con tal sean personas proactivas, analítica y que resuelva.

## **Hallazgos**

88. No se ofrece una variedad amplia de los tipos de convenios que el cliente puede escoger, por ejemplo, tipos de garantías fiduciarias o reales, cotizaciones escalonadas y pago temporal de intereses.
89. El registro de los nuevos convenios requiere un análisis cuidadoso y profundo para verificar si no hay obstáculos técnicos para emitir las facturas en el Legado y SAP. Esta limitación técnica implica establecer estrategias para el establecimiento de los convenios.
90. De la misma manera, por una limitación técnica el convenio que no se migró a SAP, genera intereses en las facturas pendientes de pago mientras no se haga el abono de la factura manualmente, lo cual



redunda en que no se puede tener acceso a los servicios por los derechohabientes. Esto supone que la unidad de recaudación debe llevar un control con el instrumento "Listas Blancas".

91. La formalización de convenios de pago es un proceso totalmente manual.
92. En procesos de amnistía anteriores se ha identificado el comportamiento que las empresas solo se presentaban a realizar una readecuación del convenio que tienen vigente para así contar con nuevas condiciones.
93. El sistema Legado tiene limitaciones para gestionar los convenios, por ejemplo, existe una política aprobada<sup>4</sup> para ejecutar "pagos bomba" o pagos extraordinarios, pero en la realidad no funcionan porque el sistema no permite dichas transacciones. Si el patrono hace pagos adelantados, no puede disminuir los intereses porque el sistema no lo permite.
94. Actualmente no se tiene una herramienta para llevar el control de los convenios que esté integrado al sistema de facturación, control patronal y SAP.
95. SAP no cuenta con una aplicación para el manejo de convenios de acuerdo con los requerimientos del IHSS.
96. Para el desarrollo de una nueva herramienta que apoye la Gestión de Convenios, la GTIC ha solicitado a la Subgerencia de Recaudación levantar el requerimiento tecnológico. Sin embargo, estos usuarios indican que no cuentan con los recursos ni con el conocimiento para hacer esta tarea. La GTIC deberá considerar la necesidad de acompañar este proceso con el o los especialistas técnicos en el procedimiento, para formular las nuevas necesidades de manera completa y correcta.
97. Existe solo un recurso de GTIC que tiene el conocimiento de los sistemas Legado. Este recurso es el único que realiza los ajustes cuando se presenta problemas en la interfaz que integra el Sistema Legado y SAP. La disponibilidad de esta persona es crucial para realizar las labores del equipo de conciliaciones e integraciones.
98. El proceso de amnistía se está convirtiendo en una práctica frecuente y esto ha ocasionado que los patronos esperen la amnistía como una oportunidad para evitar pagar las multas, intereses y recargos.
99. Uno de los retos del Departamento de Evaluación y Seguimiento de la Gestión de Recaudación de cara a la amnistía es el poco personal. Se requiere contratación de personal para llegar a la meta de descargar

---

<sup>4</sup> Se pueden pagar abonos al capital pendiente, la última sección de la política sección 7, otras disposiciones, numeral 4 y 5



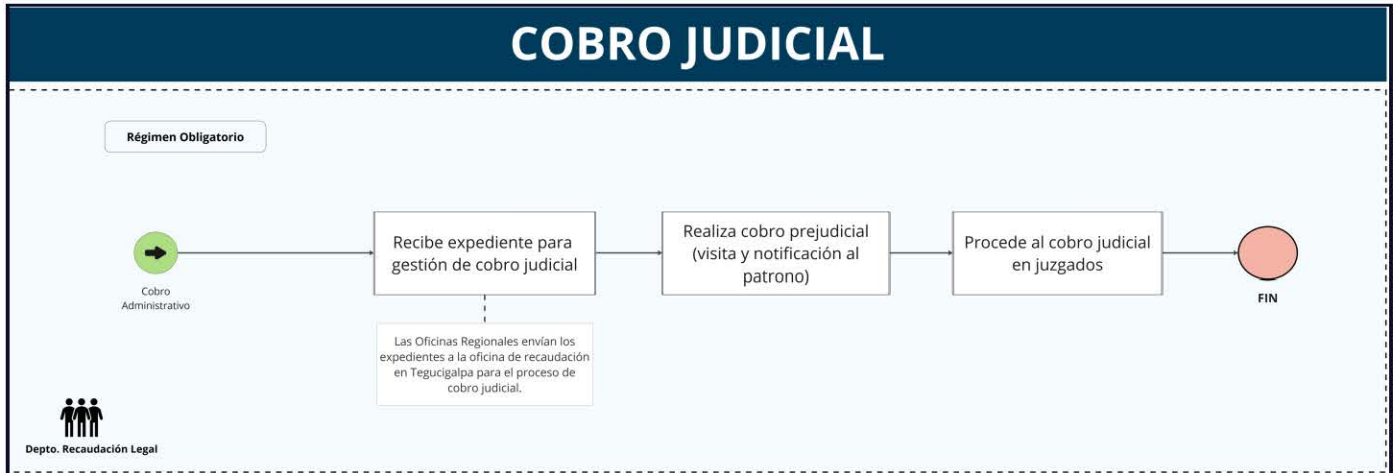
los 2,100 convenios, en tanto este refuerzo se da, se tomó la media de no realizar las conciliaciones del Sector Público.

100. La contratación de recursos es lenta, debido a los procesos de aprobación por parte de las autoridades del IHSS y la disponibilidad del presupuesto. En algunas ocasiones envían recurso humano de otras áreas, pero muchas veces no tienen el perfil o el conocimiento requerido.



## 5.8. Subproceso: Cobro judicial

► Figura 17 Esquema conceptual. Subproceso de cobro judicial



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema CJ.jpg

### Descripción

En este subproceso interviene únicamente la Subgerencia de Recaudación. Después de realizar las gestiones de Cobro Administrativo pertinentes, se inicia el proceso de Cobro Judicial. Este proceso comienza cuando el Departamento de Recaudación Administrativa, una vez agotado el cobro administrativo, remite el expediente a los abogados encargados del cobro judicial en el IHSS.

Al recibir el caso, se agregan piezas al expediente patronal solicitando información a alcaldías, cámaras de comercio y certificaciones de cierre de operaciones. A continuación, se programa y efectúa una visita de cobro prejudicial para averiguar la situación del patrono y notificarle el comienzo de la etapa judicial. Si el patrono no se ubica, el caso se envía al Departamento de Control Patronal para que realicen la actualización de datos del patrono y poder localizarlo. En esta visita prejudicial se determina el criterio para la demanda, si el patrono muestra disposición para solucionar la situación, se aplaza la demanda para que el patrono se acerque al IHSS y salde la deuda, de lo contrario se sigue el proceso en el Juzgado de Letras de Trabajo, donde se gestionan ambas cotizaciones, la obrera y la patronal.



En el Juzgado de Letras de Trabajo reciben el caso, y luego ponen en tablas de notificación las resoluciones, que por lo general los plazos para solucionar son diez días. Ese juzgado no hace notificación de resoluciones a medios electrónicos, lo que obliga a ir una o dos veces por semana a ver si hay una solicitud de subsanación. Si no se subsana en el plazo de 10 días, habría una resolución de archivo del expediente, solo este juzgado lo hace así.

En el IHSS incluso a los patronos que están en demanda, les siguen haciendo sus visitas y trámites por motivos como la amnistía.

## Hallazgos

101. Este proceso reveló que el equipo es muy pequeño, pues solo se tienen dos abogados de planta en Tegucigalpa que pertenecen a la Subgerencia de Recaudación Legal y que se encargan de la recuperación de la mora obrero-patronal a nivel nacional. Esto afecta los procesos de recaudación generando un cuello de botella porque, según las visitas con las oficinas regionales, hay muchos casos que se enviaron a Tegucigalpa para procesarlos judicialmente y que aún no tienen respuesta. Hasta el momento solamente se tienen 27 demandas presentadas del sector privado, ninguna con sentencia.
102. En términos de normativa, actualmente no se tiene un procedimiento para el proceso de cobro judicial.
103. Las visitas prejudiciales las realizan los mismos abogados de esta área y usan su propio transporte porque la institución no tiene los recursos para proporcionarles un medio de transporte oficial.
104. Una de las limitaciones del proceso y que el Código de Trabajo establece, es tramitarlos por medio del Juzgado de Letras de Trabajo y es lento por la saturación de casos en proceso y se requiere que la notificación sea personal.
105. Hoy en día, no se han presentado demandas al sector público, lo que impide al instituto tener medidas de presión con este sector y poder recuperar los recursos en mora. Una de las razones es que los datos de los sistemas Legado y SAP no coinciden, lo que dificulta tener un respaldo sólido para proceder formalmente para certificar la deuda.
106. No se puede saber antes de la Gestión judicial si el patrono tiene Bienes Inmuebles o Muebles para tramitar el Cobro Judicial.

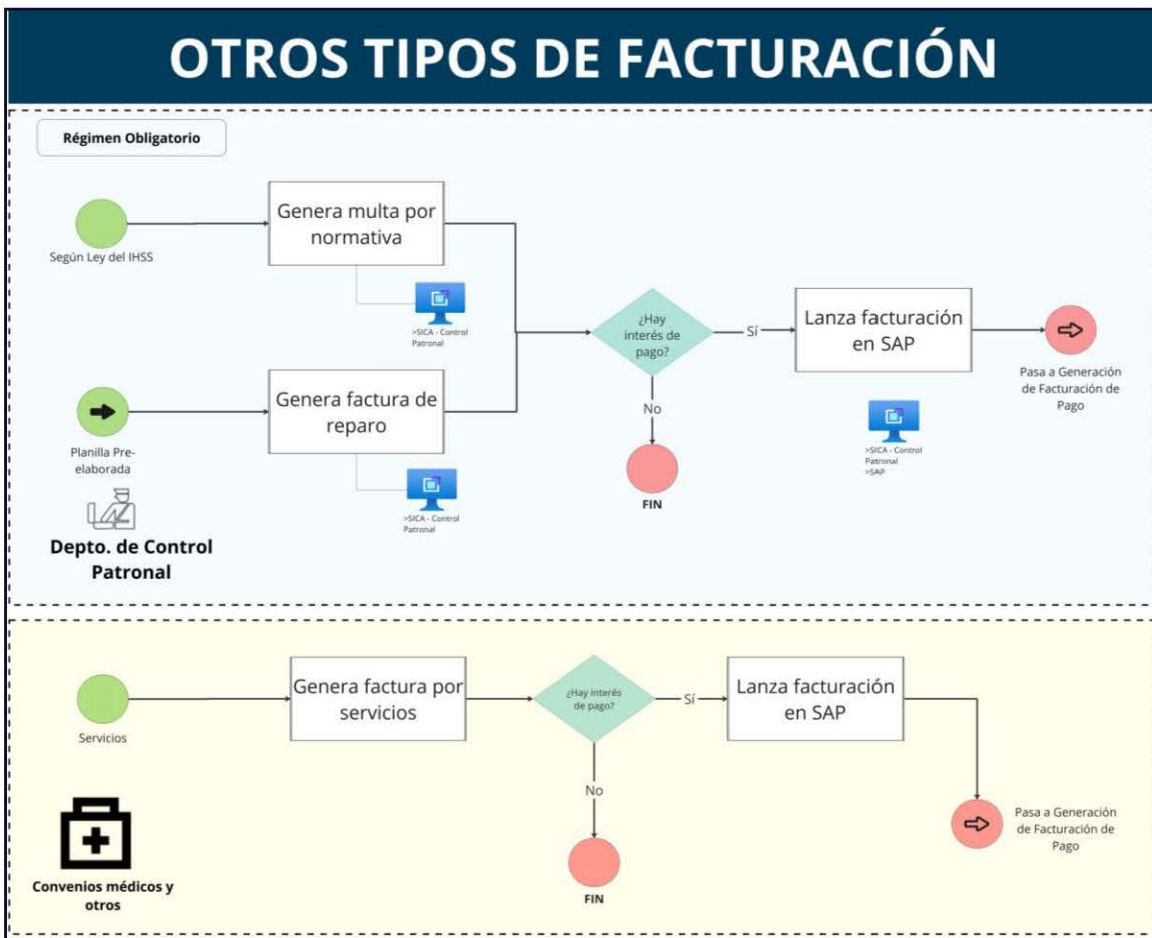


107. Tomando en cuenta la cantidad de patronos morosos que maneja el IHSS y que podrían calificar para iniciar un proceso de cobro judicial, se aprecia muy limitado el número de profesionales en derecho que atiende este proceso para atender oportunamente esta gestión.



## 5.9 Subproceso: Otros tipos de facturación

► Figura 18 Esquema conceptual. Subproceso de otros tipos de facturación



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema Otros  
Fact.jpg

### Descripción

En este subproceso interviene únicamente la Subgerencia de Afiliación. Tal como se muestra en el esquema, existen tres orígenes para estos otros tipos de facturación: reparos, multas y las facturas por servicios médicos. Esta últimas se incluyen en el esquema como referencia, sin embargo, dado el marco normativo en que se originan, las mismas no forman parte del alcance del presente estudio.



Las facturas por multas son gestionadas por el Departamento de Control Patronal que realiza un subproceso manual con cobertura nacional para calcular y aplicar las multas establecidas en el Artículo 4 de la Ley del IHSS, algunas de las que se aplican son: multa automática por demora excesiva en la presentación y pago de la planilla, multas originadas por una planilla de reparo, multas por actualización de mora, multas por falta de datos solicitados por el inspector o por negarse a brindar información solicitada. Este cálculo y aplicación solo se refleja en el OAS patronal (SICA Patronal), y se basa en el salario mínimo de ley más alto asociado a la actividad económica del patrono.

Las facturas por reparos se originan al detectar una omisión del patrono al incluir a un empleado en la planilla del periodo en que empezó a trabajar para él. Esta omisión puede detectarse a partir de la recepción de la planilla pre-elaborada por parte del patrono o como resultado de una visita y auditoría que haga el inspector patronal en las instalaciones del patrono. Si el caso lo detectan los encargados de la planilla durante el periodo de registro de altas y bajas, se envía el caso al Departamento de Control Patronal de la región para emitir la factura por reparo, para ello se usa un Excel con los empleados afectados y los periodos, se realiza el cálculo con los recargos a la fecha y se elabora una resolución. Esta resolución es firmada por el director regional y se notifica al patrono, luego se crea el expediente del reparo donde se incluye la planilla original de los periodos considerados, los documentos de identificación del patrono y los documentos del cálculo que se generan desde el Excel. Estos documentos también se archivan en el expediente patronal.

Las facturas de reparo solamente se registran en Tegucigalpa, por lo que los expedientes con los cálculos y el sustento deben trasladarse desde las regionales. Para crear la factura de reparo el personal del Departamento de Control Patronal debe generar desde el sistema una factura por cada periodo indicado en Excel para el patrono, esta puede incluir más de un empleado, que se lanzan a SAP y quedan en el Legado. Como el proceso es bastante demandante y hay una limitación en los recursos, el Departamento de Control Patronal establece en su Plan Operativo Anual las metas mensuales por Reparos, instruyendo además a las regiones que se dé prioridad a facturas de reparos vinculadas a asegurados que se van a pensionar y pueden calificarse de urgentes.

Si el patrono tiene multas o recargos pendientes de pago, esa condición de morosidad no impide que el trabajador pueda recibir prestaciones de salud y económicas.

Las multas y reparos aplican tanto para sector público, como privado. La multa aparece en el sistema como una factura más (registro) y se presenta en una sección inferior del recibo de planilla, pero el pago de multa no pueden hacerlo con la planilla, pues no es visible para los bancos. Para cancelar estas multas es necesario que el patrono se presente a Recaudación, le hagan un recibo, lo suban a la BBDD para que finalmente pueda pagarlo en el Banco. Los patronos esperan el periodo de amnistía para que les condonen este tipo de pago, más que no afecta al otorgamiento de servicios médicos a sus trabajadores.



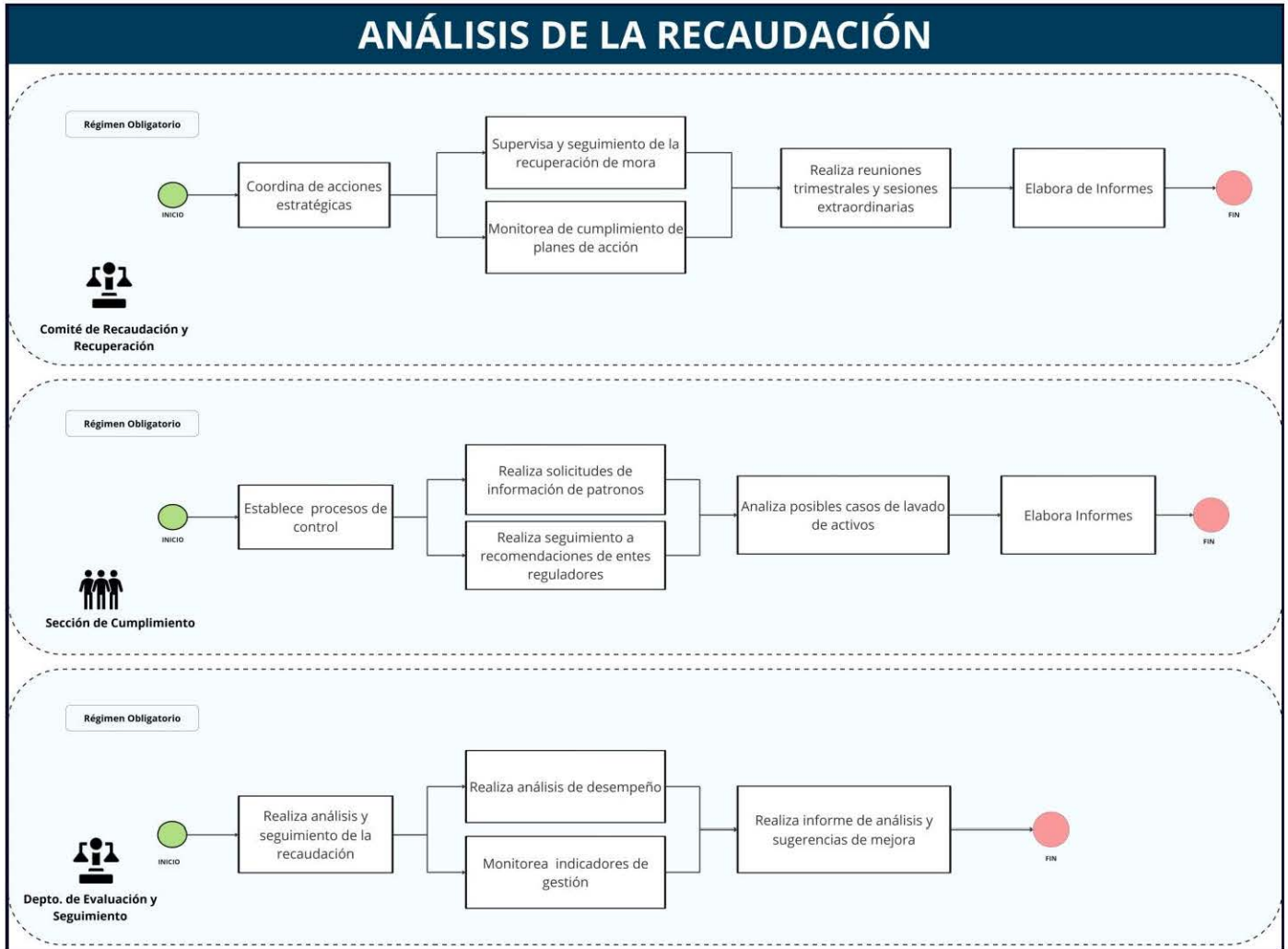
## Hallazgos

108. El artículo 84 de la Ley del Instituto Hondureño de Seguro Social establece un sistema de multas que podría no ser equitativo según el tipo de empresa. La multa para las empresas pequeñas es alta, considerando su volumen de operaciones y su gestión financiera, mientras que para las empresas grandes es proporcionalmente baja.
109. En el sistema SAP no se contabilizan recargos ni multas, solo se contabiliza la deuda principal. El registro contable se hace cuando se pagan.
110. Las multas no causan que el patrono esté en situación de mora, y los trabajadores pueden acceder a prestaciones de salud y económicas.
111. Desde hace dos años se emiten facturas por multas por retraso excesivo en la presentación y pagos de planilla mayor de 90 días: por ejemplo, en el mes de enero de 2024 estas sumaban 4 millones de Lempiras para el sector público y 126 millones de Lempiras para el sector privado. La fórmula que se usa para calcular las multas genera una diferencia muy notable entre los montos facturados por concepto de cotizaciones obrero-patronales y los montos de las multas, lo que provoca quejas de los patronos que dicen que, si no pudieron pagar la planilla, menos podrán pagar las multas.
112. Se ha convertido en una práctica adoptada por los patronos, la no cancelación de las facturas por multas al IHSS, a la espera de los períodos de amnistía donde se autoriza la eliminación de estas facturas.
113. Las prioridades establecidas para tramitar las facturaciones por reparo, ha generado una acumulación de expedientes pendientes de procesar muy importante, que corresponde a un rezago de aproximadamente 10 años, en el nivel regional.
114. En la visita a las regionales se observó la cantidad de expedientes de reparos constituidos generados desde hace años y que no se procesaron. Esto se dio por una instrucción de que no se levantaran más reparos, debido a que se implementaría un nuevo aplicativo. Uno de los problemas más graves de este subregistro es el riesgo de que al haber pasado tanto tiempo, el patrono ya no esté activo y que no sea posible la recuperación de las cotizaciones en perjuicio del asegurado para optar por una posible pensión.



## 5.10. Subproceso: Análisis de la recaudación

► Figura 19 Esquema conceptual. Subproceso de análisis de la recaudación



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema AnalRec.jpg



## Descripción

Este subproceso considera la Subgerencia de Recaudación, la Sección de Cumplimiento y el Comité de Recaudación y Recuperación. El Departamento de Evaluación y Seguimiento de la Recaudación tiene una estructura administrativa formal dentro del IHSS, que se encarga de analizar, supervisar y evaluar la Recaudación. Sin embargo, debido a las necesidades de servicio, las obligaciones institucionales y la urgencia de los trámites, este Departamento se dedica a gestionar el cobro al Sector Público con todo su equipo y apoyar en los periodos que se apertura el trámite de amnistía, sin que tenga el tiempo suficiente para realizar la labor por la que se creó formalmente el despacho.

Las instancias dentro del IHSS llamadas a participar en las tareas de análisis de la recaudación, que incluye la evaluación y seguimiento de esta, son las siguientes:

### 1. El Comité de Recaudación y Recuperación:

Es un órgano interno de apoyo en el IHSS, que tiene la responsabilidad de velar por las mejores prácticas de recaudación y recuperación de las cuentas por cobrar por cotizaciones obrero-patronales, convenios, planes de pago o cualquier otro documento clasificado como cuentas por cobrar. Este comité coordina y supervisa las acciones estratégicas que mejoren los indicadores de mora, para lograr las metas establecidas por la Sub-Gerencia de Recaudación.

El Comité de Recaudación y Recuperación se formó en el año 2015 por la necesidad de fortalecer los mecanismos de recaudación y recuperación de los ingresos del Instituto, ante los desafíos crecientes en la gestión eficiente de las contribuciones y la recuperación de las deudas pendientes. El Comité se reúne de forma trimestral y cuenta con la posibilidad de convocar a sesiones extraordinarias a criterio del presidente del Comité quien es el titular de la Dirección Ejecutiva.

En los años 2023 y 2024 este comité solo ha convocado a una sesión extraordinaria de trabajo, y uno de los aspectos que puede incidir en las dificultades para su operación es la numerosa cantidad de integrantes que están convocados.

### 2. Sección de Cumplimiento:

La sección de Cumplimiento del IHSS se ocupa de establecer procesos de control que pueden ser de ayuda a los entes reguladores. En cumplimiento de la Ley Contra Lavado de Activos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) este ente regulador recomienda actualizar los datos patronales mediante el sistema de Datos Normativos Patronales (DNP) con fecha límite al 31 de diciembre de 2024. Esta actualización se lleva cabo a nivel nacional por parte del área de Control Patronal.



Con la actualización, la sección de Cumplimiento puede realizar análisis y solicitar a Control Patronal que amplíe dicha información. Por lo general, esta información se proporciona en un plazo de dos días. Control Patronal se encarga solamente de recopilar y completar la información requerida, mientras que Cumplimiento es responsable de revisarla y llevar a cabo los análisis necesarios para detectar posibles casos de lavado de dinero.

### 3. Departamento Nacional Evaluación y Seguimiento de la Gestión:

La Sub-Gerencia de Recaudación a través del Departamento Nacional Evaluación y Seguimiento de la Gestión, tiene entre sus funciones el análisis y seguimiento de la recaudación, con el objetivo de asegurar la eficacia y eficiencia en la recaudación de contribuciones. Algunos de sus objetivos son:

- **Análisis de Desempeño:** Revisar y evaluar el desempeño de los procesos de recaudación para identificar áreas de mejora.
- **Indicadores de Gestión:** Monitorear indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la eficiencia de la recaudación y el cumplimiento de las metas establecidas.

## Hallazgos

115. La creación del Comité de Recaudación y Recuperación ha sido una decisión estratégica y beneficiosa para el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS). Este órgano interno permite fortalecer los mecanismos de recaudación y recuperación de ingresos, promoviendo mejores prácticas y una gestión más eficiente de las contribuciones y deudas pendientes. Sin embargo, se observan limitaciones de personal y recursos financieros para ejecutar las acciones recomendadas que son conocidas por el Comité de Recaudación y Recuperación.
116. En los años 2023 y 2024 el Comité de Recaudación y Recuperación solo ha tenido una sesión extraordinaria en febrero, sin sesiones ordinarias, lo que implica que no se cumple con lo establecido en su Reglamento y compromete ser el canal cercano de la Junta Directiva para conocer las estrategias de recaudación y recuperación. De igual forma se observa que debido a la conformación de este Comité, su operacionalización se dificulta.
117. Otra limitante es la cultura organizacional, que incluye resistencia al cambio, es decir, resistencia interna a adoptar nuevas prácticas y métodos propuestos por el Comité de Recaudación y Recuperación, e inercia organizacional, la tendencia a mantener prácticas y procedimientos antiguos en lugar de implementar nuevas estrategias.
118. En cuanto a la recomendación de la CNBS de actualizar los datos patronales mediante el sistema de Datos Normativos Patronales (DNP), que se encuentra coordinado por la Sección de Cumplimiento. A



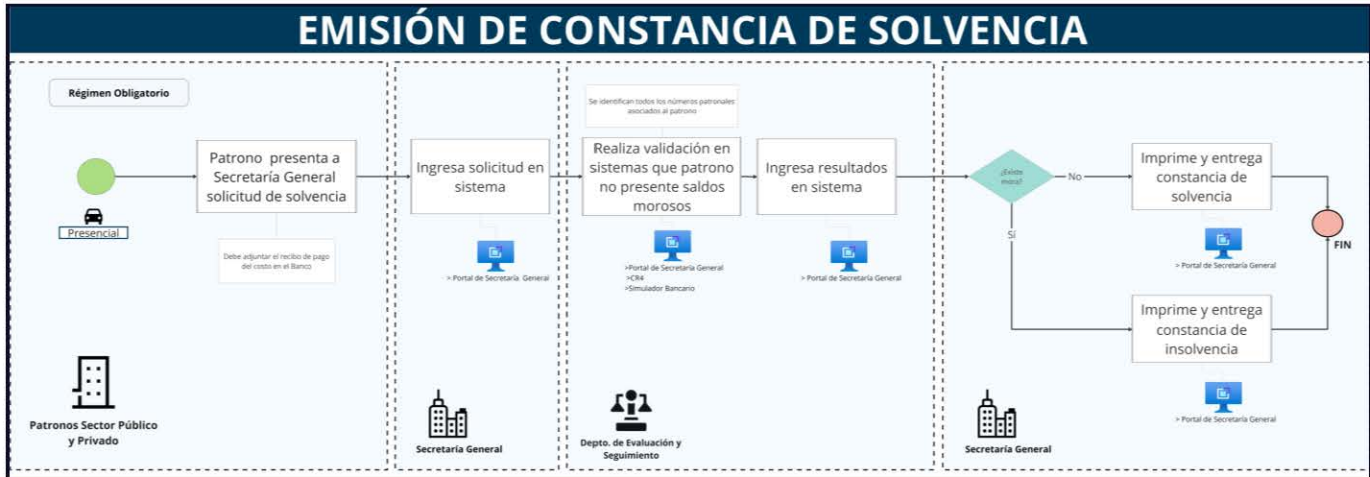
la fecha de la entrevista en el mes de mayo se habían actualizado 5,016 de 41 000 registros patronales, que representan solo el 12% del total por actualizar.

119. De no poder cumplir la recomendación de la CNBS, instruida a la Sección de Cumplimiento, podría acarrear sanciones administrativas o monetarias. Esto lo decide el ente regulador.
120. En la Sección de Cumplimiento se establecen procesos de prevención y alertas que pueden ser de ayuda a los entes reguladores.
121. Como parte de las funciones del Departamento de Evaluación y Seguimiento, se incluye la elaboración y análisis de KPIs o indicadores de desempeño, los cuáles se realizan de manera muy reservada debido a limitaciones en los sistemas. La única forma de obtener estos indicadores es realizar actividades y filtros manuales en el sistema, lo que es contraproducente por la alta carga operativa.
122. Además, el Departamento de Evaluación y Seguimiento tiene entre sus funciones realizar auditorías internas a las áreas relacionadas con los procesos de recaudación, pero no se puede realizar ya que el Departamento de Evaluación y Seguimiento se enfoca en otros temas operativos que le imposibilitan cumplir con estas funciones.



## 5.11. Subproceso: Emisión de constancia de solvencia

► Figura 20 Esquema conceptual. Subproceso de emisión de constancia de solvencia



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema  
Constanc.jpg

### Descripción

En este subproceso interviene la Subgerencia de Recaudación y la Secretaría General. Los patronos que necesiten un documento que certifique que están al día con sus pagos al IHSS deben solicitar la Constancia de solvencia. Para ello, deben presentar en la Secretaría General una solicitud con el recibo del banco que acredite el pago de la constancia.

La Secretaría General registra la solicitud en el Portal de Secretaría y la asigna al Departamento de Evaluación y Seguimiento de la Gestión de Recaudación. Este departamento revisa los sistemas CR4 y el Simulador Bancario para comprobar si el patrono tiene deudas, verificando todos sus guiones. Luego, envía la constancia a la Subgerencia de Recaudación para que la autorice, indicando si es Solvente o Insolvente. La constancia vuelve a la Secretaría General para su emisión y firma. Finalmente, se le avisa al patrono por correo para que la recoja en el IHSS.

El proceso termina cuando el patrono recibe el documento en la ventanilla.



## Hallazgos

123. Para conseguir una Constancia de Solvencia, el patrono debe ir al IHSS dos veces.
124. Ya que hay saldos por aplicar en las cuentas por cobrar de cotizaciones obrero-patronales, el proceso de constancia de solvencia que se podría hacer totalmente automático necesita la intervención humana para detectar los casos que salen morosos en las BBDD debido a problemas en la gestión administrativa del IHSS.
125. Llama la atención la necesidad de participación de dos instancias administrativas para emitir una certificación.



## 6. Integraciones con otros procesos críticos

### 6.1. Con el proceso de afiliación

#### Alcance

El paso siguiente a la inscripción en el Departamento de Control Patronal del Régimen Obligatorio para las Personas Físicas, Jurídicas o Profesionales Independientes es el proceso de Afiliación de los trabajadores al IHSS. Los asegurados voluntarios pueden afiliarse al mismo tiempo que se inscriben en el área de Afiliación dentro del Régimen de Afiliación Progresiva.

Hay 2 tipos de afiliación:

- Afiliación asegurado directo.
- Afiliación beneficiarios.

Primero se debe afiliar el asegurado directo y luego sus beneficiarios y su cónyuge o compañero de hogar. El proceso comienza con la solicitud de afiliación que hace el asegurado directo con sus beneficiarios al IHSS. Esta solicitud se puede hacer presencialmente en cualquier oficina, tanto en Tegucigalpa como en las regionales. En Tegucigalpa se puede hacer también en línea, por correo electrónico o WhatsApp. Además, en Tegucigalpa se ofrece el servicio de afiliación empresarial para los asegurados directos, en estos casos todo el trámite se hace en las oficinas de la empresa.

Después de hacer la solicitud, el asegurado debe presentar la documentación necesaria según el tipo de afiliación que desea hacer. Los Auxiliares de Afiliación revisan la información y hacen verificaciones en el sistema. Si todo está correcto, se hace el registro en el Sistema SICA Afiliación.

Cuando se afilian los beneficiarios (hijos), el asegurado directo debe pagar L. 15.00 por el carné.



## Hallazgos

126. En este proceso se detectó que la regional del IHSS de San Pedro Sula tiene una escasez de personal y de equipo para realizar la afiliación de los asegurados. Solo hay 4 Auxiliares de Afiliación, lo que es insuficiente para la demanda de servicios en esa zona. Además, las computadoras disponibles para esta función son pocas. Tampoco se dispone de un horario de trabajo ampliado ni se brinda el servicio de afiliación empresarial, lo que afecta la cobertura y calidad del servicio, siendo esta una de las regiones con más asegurados a nivel nacional.
127. Del mismo modo, el proceso actual requiere que el asegurado primero se afilie y luego acuda al IHSS en persona (en el caso de las regionales) para afiliar a sus beneficiarios y compañeros de hogar, ya que no hay una plataforma para hacerlo de forma virtual. Esto genera un proceso engorroso y una pérdida de tiempo y recursos tanto para el asegurado como para el IHSS.
128. Las impresoras son un recurso vital para las áreas de afiliación, así como los equipos para tomar la fotografía. En el caso de los menores de 11 años, a quienes se les debe emitir el carné, se identificaron problemas como, por ejemplo, que se cobra el costo, pero no se puede expedir debido a que no cuentan con los insumos. Sobre este punto, cabe indicar que se identificaron diferentes posturas de los funcionarios encargados.



## 6.2. Con el proceso de cuenta individual

### Alcance

La cuenta individual es un registro individualizado de las cotizaciones históricas de cada uno de los cotizantes activos al IHSS, utilizada para la administración de las prestaciones monetarias, principalmente vinculadas con el Régimen de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. La cuenta individual contribuye a determinar si los cotizantes activos cumplen con los requisitos de elegibilidad, como previstos en la Ley y los reglamentos y es administrada por el Área de Cuenta Individual dentro de la Gerencia de IVM. Por ejemplo, la cuenta individual contribuye a evaluar el número de cotizaciones para acceder a una pensión de vejez o un subsidio de incapacidad laboral temporal.

La cuenta individual ha sido objeto de mejoras en su contenido, para brindar seguridad en el trámite, rapidez en la resolución y satisfacción en los clientes institucionales.

Se calcula que un 60% de los datos de las cuentas individuales ha sido depurado y queda por resolver el 40% restante. Este último grupo está compuesto por planillas en papel y planillas microfilmadas, las cuales presentan posibles riesgos asociados con el almacenamiento físico de la información.

Esto implica que, al no estar totalmente depurada y digitalizada la cuenta individual, las prestaciones económicas que se otorgan requieren de un mayor trabajo, un mayor riesgo de operación y cálculo y posiblemente una insatisfacción del cliente por el servicio.

### Hallazgos

129. La cuenta individual está depurada solo en un 60 %, y no en su totalidad, esto incide en los tiempos estimados para resolver una solicitud de pensión, de más de 8 meses.
130. Los trámites de pensiones implican un riesgo operativo y una alta carga laboral, ya que se requiere revisar documentos en papel e incluso planillas microfilmadas.
131. La disponibilidad de la información concerniente a la cuenta individual es adecuada, debido a la metodología de cálculo de los subsidios, que considera los periodos de pago que sí están depurados.



132. Los usuarios no tienen conocimiento del historial de las cotizaciones que han realizado al sistema del IHSS, ni tampoco cuentan con una forma de validar que sus patronos hayan cancelado oportunamente las cotizaciones obrero-patronales.
133. Es urgente desarrollar aplicaciones que utilicen tecnología de reconocimiento de patronos como Inteligencia Artificial para agilizar el proceso de depurar completamente la cuenta individual.
134. Solo los trabajadores del sector público cuentan con la ventaja que se les otorgan subsidios y servicios médicos, aunque su empleador esté en mora.
135. RNP no proporciona información de hijos, por confidencialidad. Actualmente registro nacional no informa sobre vínculos familiares.
136. Bajo la Subgerencia de Pensiones, están subordinadas las unidades encargadas de gestionar los subsidios y afiliación de trabajadores, esto puede generar ineficiencia en la gestión por involucrar a una gerencia que no está especializada en la materia.
137. Cada regional calcula los subsidios y los envía a Tegucigalpa, donde se consolidan las planillas regionales y se tramita un solo desembolso a nivel nacional. El personal que trabaja en la gestión de subsidios se dedica exclusivamente a esa tarea. En Tegucigalpa se administran los usuarios y accesos. Solo el personal autorizado de la Subgerencia puede acceder al sistema de pensiones.
138. La Subgerencia de Afiliación depende organizativamente de la Gerencia del Régimen de IVM. El fondo de pensiones asume presupuestariamente los salarios que eventualmente podrían corresponder al Régimen de Enfermedad y Maternidad y al régimen de Riesgos Profesionales. Afiliación debería ser una entidad separada, pero por circunstancias y conveniencia se encuentra vinculada organizativamente al Régimen de IVM.



## 6.3. Con el proceso de tesorería

### Alcance

Tesorería se encarga de validar y certificar todos los pagos hechos por los patronos en los bancos correspondientes, para el proceso de Recaudación. Esta área centraliza su trabajo en Tegucigalpa, pero abarca todo el territorio nacional.

#### 1. Sobre la recaudación en bancos de pagos realizados por patronos del sector privado:

El IHSS tiene convenio con 7 bancos del sector privado para la recaudación de este sector, y les paga una comisión del 0.03% de la recaudación del monto pagado en el banco. Por lo tanto, Tesorería tiene que mantener una comunicación fluida con cada banco para asegurar una validación y certificación efectiva.

Los bancos autorizados para la recaudación son:

- BAC Honduras
- Banco Ficohsa
- Banco Atlántida
- Banco de Occidente
- Banco del País
- Banco LAFISE
- Banco Promerica

De estos bancos:

- BAC Honduras y Banco Ficohsa son los que más transacciones realizan
- BAC Honduras tiene el mayor número de patronos.
- Banco Ficohsa es el que presenta mayor recaudación en términos de ingresos.
- Banco Atlántida y Banco de Occidente tienen más agencias a nivel nacional

Tesorería realiza procesos distintos para certificar los pagos, dependiendo de la vía utilizada por el patrono, que se mencionaron anteriormente en el documento:

- Para los casos en que el pago se hace por banca electrónica, o por banco presencial con número de factura, los analistas de tesorería reciben un correo diario de cada banco, con un “extracto bancario” que contiene la información de los pagos hechos a las cuentas bancarias el día anterior y con el aplicativo de Certificado de pagos del Sector Privado verifican los pagos contra SAP. El descargo en SAP se hace automáticamente cuando el patrono paga por este medio, pero como la interfaz bancaria falla, Tesorería tiene que hacer esta gestión para encontrar los pagos no aplicados y otros inconvenientes que puedan surgir y hacer el descargo manual en SAP.
- Para los casos en que se hizo un depósito en las cuentas por otros ingresos, el patrono debe presentarse a las oficinas de Tesorería con la documentación de respaldo, en este caso el



comprobante de transferencia, para validar el depósito en las cuentas del IHSS y luego hacer el descargo en SAP.

Es importante señalar que la opción del pago mediante depósito a “Otras cuentas de Ingresos” suele generar problemas en el descargo en SAP. A veces los patronos optan esta vía de pago para convenios migrados o no migrados a SAP, por lo que, aunque se certifica de una manera más manual, si Tesorería no puede hacer el descargo manual en SAP, los casos se envían al Equipo de Integración para su descargo y esto pasa también con los pagos de multas, reparos o cotizaciones obrero patronal. Estos problemas hacen que la aplicación del pago se demore más.

2. Sobre la recaudación en bancos de pagos realizados por patronos del sector público:

El Banco Central de Honduras (BCH) deposita estos recursos a las cuentas del IHSS, los pagos son realizados por medio de la integración con el Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI), la herramienta usada por la Secretaría de Finanzas (SEFIN) para hacer los pagos correspondientes al IHSS. Las instituciones del sector público disponen también de los demás medios mencionados en este documento: banca en línea y transferencia a cuenta de Otros ingresos del IHSS.

Es importante destacar que Tesorería no usa la herramienta SIAFI, solo certifica que el pago se hizo.

Después de hacer los pagos correspondientes, los patronos del sector público deben presentarse a Tesorería con la información detallada de las facturas correspondientes a los pagos hechos en SIAFI y demás vías. Desde el año pasado, se estandarizó un documento que contiene las directrices que los patronos deben presentar para iniciar el proceso. Tesorería revisa en la cuenta bancaria del BCH si los pagos se efectuaron, y si hay un error en la documentación o con los depósitos, se devuelve a los patronos para corregirlos.

Para esta validación de los pagos, se usa el Aplicativo de certificación SIAFI sector público, para documentar la información recibida y cuando todo está correcto, se elabora un memorando certificando el pago para luego ser enviado a la Subgerencia de Recaudación para que inicie el proceso de *Conciliación deuda del sector público*.



## Hallazgos

139. En la recaudación bancaria del Sector Privado hay problemas con las interfaces de los sistemas Legados y SAP, sobre todo con las letras de los convenios, que no están todas en SAP y dificultan el pago. También el sistema rechaza facturas con montos parecidos.
140. Los procesos están definidos para resolver lo que pasa en SAP, pero no lo que pasa con el banco recaudador con los pagos de empresa privada.
141. A veces el banco no registra el pago, aunque el patrono de sector privado lo realice exitosamente.
142. Como Tesorería certifica todos los pagos, el patrono debe mostrar un comprobante de pago y Tesorería emitir un memorándum.
143. En la recaudación bancaria del Sector Público el problema más grande es que los patronos no van a tiempo a Tesorería para certificar los pagos, lo que hace que el tiempo varíe. A veces llegan patronos con documentación de hace más de 3 años, de meses distintos y el proceso se alarga.
144. Para la certificación hay dos analistas que revisan la documentación del sector público. La revisión es manual y el almacenamiento es físico, lo que puede causar pérdida de información si no se guarda bien o digitalmente.



## 6.4. Con el proceso de contabilidad

### Alcance

La función de Contabilidad dentro del Proceso de Recaudación consiste en llevar el registro contable de los ingresos y las cuentas por cobrar del mes para elaborar los Estados Financieros del IHSS conforme a la normativa vigente, y presentarlos tanto a las autoridades del IHSS como a los entes reguladores de Honduras.

El registro de la contabilidad se hace de acuerdo con las NIIFS y lo establecido en:

- Políticas Contables
- CNBS
- Contaduría General de la República.

Para asegurar el cumplimiento de las normativas se hacen Auditorías Externas Anuales y se entregan los estados financieros mensuales y anuales a la CNBS y otros entes reguladores.

Para este propósito, la contabilidad lleva el registro en el libro mayor de cuentas donde se registran movimientos de las facturas, notas de crédito, notas de débito y pagos. A partir de estos movimientos se generan los asientos por segmento (Público, Privado, Municipalidades y Bomberos, Autónomas y semiautónomas, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Jubilados y pensionados) y se contabilizan no como valor único sino distribuido por IVM, EM, RP.

- Cotización IVM patrono
- Cotización IVM trabajador
- Cotización IVM estado
- Cotización EM patrono
- Cotización EM trabajador
- Cotización EM estado
- Cotización RP patrono
- Cotización RP trabajador
- Cotización RP estado

Además, las multas y recargos solo se registran en una cuenta sin desglosar. Un aspecto que han identificado, que a veces el patrono en el sistema Legado tiene un segmento que no le corresponde y provoca que el asiento contable no sea correcto, por lo que tienen que estar pidiendo a la unidad de Afiliación que haga la actualización correspondiente.



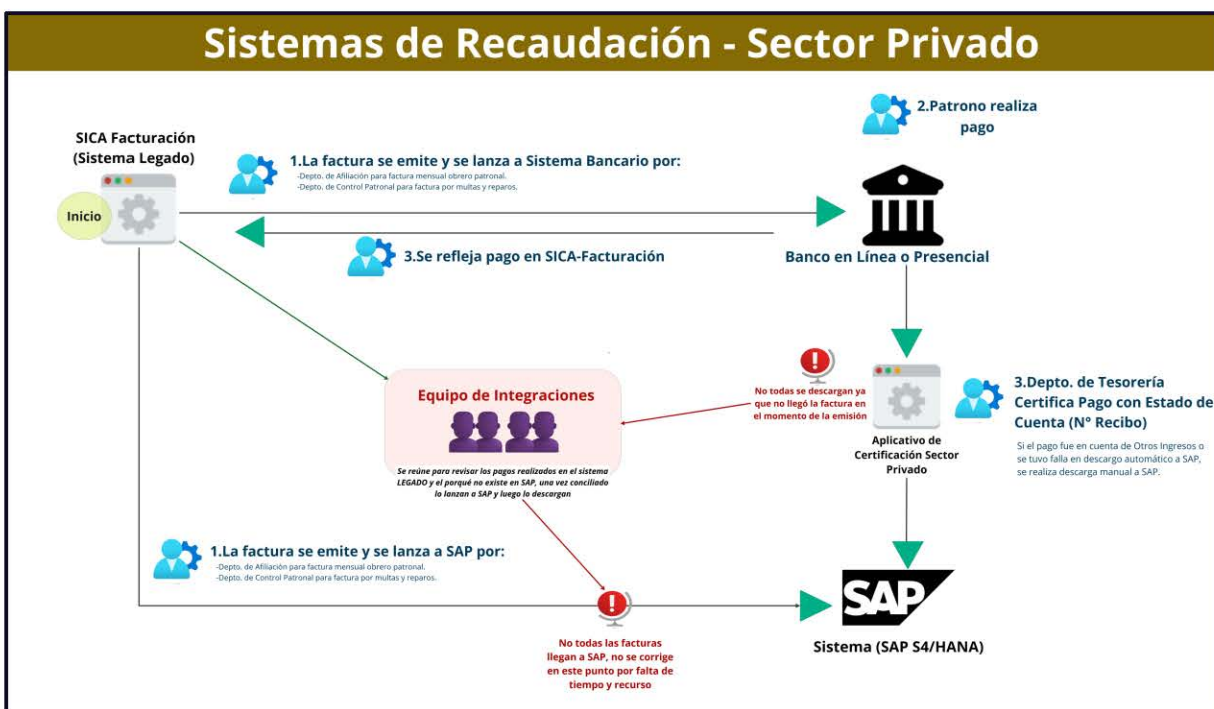
Para respaldar las actividades del proceso de contabilidad cuentan con el Sistema Financiero Contable (SAP S4/HANA), el cual se compone de:

- Contabilidad Financiera Libro Mayor
- Contabilidad Financiera Cuentas por Pagar
- Contabilidad Financiera Cuentas por Cobrar
- Contabilidad Financiera Contabilidad de Activos
- Gestión de Compras y Materiales
- Presupuesto
- Controlling
- Gestión de Caja/Tesorería Básica
- Gestión de Almacenes Básica
- Tesorería y Gestión del Riesgo

Con la implementación del Sistema Financiero Contable (SAP) fue necesario establecer varios mecanismos de integración entre el Sistema Legado y el SAP. Uno para el Sector Privado y otro para el Sector Público.

En el caso del Sector Privado, el siguiente esquema describe el mecanismo de integración entre el Legado y SAP.

► **Figura 21 Integración de los sistemas de recaudación y SAP del sector privado**



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:





Esquema Rec  
SectPriv.jpg

El proceso de integración empieza en el sistema SICA – Facturación con la generación de facturas que se registran automáticamente en el Sistema bancario y en el SAP. Esta acción se ha denominado “lanzar las facturas al SAP”. Después, el patrono puede pagar la factura por Banca en Línea o presencialmente. Luego, Tesorería certifica los pagos recibidos cada día, a esta acción se le ha denominado “descarga de facturas”. Después de registrarse en SAP, se hacen los asientos contables de los ingresos y facturas pendientes.

El Equipo de Integración verifica que todas las facturas se lanzan al SAP y concilia las cuentas de los patronos con los pagos recibidos. Sin embargo, hay deficiencias porque no todas las facturas se lanzan. Por ejemplo, solo estos tipos de facturas se registran en el SAP:

- Tipo 1: solo factura obrero-patronal
- Tipo 2: factura + recargos
- Tipo 3: factura obrero-patronal + intereses

Las demás solo están en Legado y no se lanzan al SAP, causando una diferencia entre Legado y SAP. Para los otros tipos de factura, el Patrono debe pagar por transferencia a la cuenta de Otros ingresos y presentarse a IHSS para conciliar manualmente. A veces, estas conciliaciones las hace el Equipo de Integración.

Para el Sector Público, el siguiente esquema muestra el proceso de integración, considerando la forma de pago descrita en el apartado Subproceso: Generación de facturas y pago.



► Figura 22 Integración de los sistemas de recaudación y SAP del sector público



Fuente: Elaboración propia con base en datos, documentos internos y entrevistas del IHSS.

Imagen en Alta Calidad:



Esquema Integrac  
SP.jpg

SICA-Facturación envía las facturas del Sector Público al SAP. Como la institución paga la cotización obrera y el SIAFI de la SEFIN paga la cotización patronal y el aporte estatal, se necesita una conciliación manual que hace el Equipo de Conciliación (ver Subproceso: Conciliación de pagos del Sector Público). Este trabajo es lento y laborioso, y está muy retrasado. El Tribunal Superior de Cuentas y la auditoría externa lo han señalado como urgente.

La Subgerencia de Contabilidad elabora y presenta los Estados Financieros mensuales y anuales con los datos del SAP. Pero las Subgerencias de Recaudación y de Afiliación usan sistemas que no están integrados



y no conciliados (SAP – Legado), lo que dificulta la gestión adecuada de las cuentas por cobrar por aportaciones obrero-patronales del IHSS. Para conciliar y depurar los datos de las cuentas por cobrar entre los sistemas, se han implementado las siguientes acciones.

1. Respecto a la conciliación mensual mediante cifras de control.

Cada mes la contabilidad hace un informe de conciliación entre el sistema Legado y SAP y lo manda a Afiliaciones para que se analicen las diferencias. Un ejemplo del informe de conciliación muestra por región el número y el monto de las facturas emitidas en el sistema Legado y el monto en el SAP y la diferencia.

► **Figura 23 Cuadro Legado-SAP Resumen General 2022-2023 Cifras de Control**

REGIONAL	enero				febrero			
	RECIBO	Suma de TOTAL	SAP	DIFERENCIAS	RECIBO	Suma de TOTAL	SAP	DIFERENCIAS
CATACAMAS	208	2.736.166,23	2.736.166,23	0,00	208	2.751.610,59	2.750.357,79	1.252,80
CEIBA	1.192	20.830.172,40	20.829.034,12	1.138,28	1.238	21.564.377,18	21.564.377,18	0,00
CHOLOMA	438	70.526.779,24	70.526.779,24	0,00	440	78.867.170,90	78.867.170,90	0,00
CHOLUTECA	665	17.568.270,19	17.485.375,05	82.895,14	666	18.526.114,41	18.526.114,41	-0,00
COMAYAGUA	899	12.673.499,34	12.370.977,30	302.522,04	900	13.222.676,97	13.222.676,97	0,00
DANLI	549	10.284.063,59	10.284.063,59	-0,00	552	10.635.202,11	10.635.202,11	-0,00
EL PARAISO	70	1.541.048,81	1.541.048,81	0,00	70	1.442.194,60	1.442.194,60	0,00
JUTICALPA	448	3.308.054,93	3.209.026,29	99.028,64	448	3.395.643,75	3.395.643,75	0,00
LA PAZ	7	388.170,64	388.170,64	0,00	7	482.463,81	482.463,81	0,00
OLANCHITO	106	1.230.162,21	1.230.162,21	0,00	108	1.226.067,48	1.226.067,48	0,00
PROGRESO	798	20.037.567,52	19.900.441,89	137.125,63	799	22.117.937,42	22.117.937,42	0,00
PUERTO CORTES	558	11.835.109,19	11.761.670,45	73.438,74	560	12.325.680,53	12.325.680,53	-0,00
ROATAN	219	5.182.891,77	5.182.891,77	-0,00	219	5.508.725,51	5.508.725,51	0,00
SAN LORENZO	254	5.541.544,91	5.540.169,54	1.375,37	254	5.582.195,73	5.582.195,73	0,00
SAN PEDRO SULA	9.939	239.949.433,44	238.487.844,90	1.461.588,54	10.054	255.278.454,23	255.232.701,14	45.753,09
SANTA BARBARA(NACO)	124	21.989.981,18	21.989.981,18	0,00	124	24.361.183,69	24.361.183,69	0,00
SANTA ROSA DE COPAN	788	10.648.968,83	10.425.459,42	223.509,41	788	11.073.700,12	11.073.700,12	-0,00
SIGUATEPEQUE	574	7.524.615,66	7.508.111,22	16.504,44	578	7.867.477,45	7.867.477,45	0,00
TEGUCIGALPA	13.950	479.679.192,85	475.728.252,35	3.922.727,77	15.396	476.537.444,78	476.232.512,89	304.931,89
TELA	387	3.981.906,95	3.979.588,27	2.318,68	380	3.988.433,24	3.988.433,24	0,00
TOCOA	288	7.178.810,44	7.041.314,89	137.495,55	289	6.831.707,54	6.831.707,54	-0,00
VILLANUEVA	564	56.431.620,37	56.368.493,00	63.127,37	567	61.574.009,87	61.570.557,62	3.452,25
<b>Total general</b>	<b>33.025</b>	<b>L1.011.068.030,69</b>	<b>L1.004.515.024,36</b>	<b>L6.524.793,60</b>	<b>34.645</b>	<b>L1.045.160.471,91</b>	<b>L1.044.805.081,88</b>	<b>L355.390,03</b>

Fuente: Subgerencia de Contabilidad del IHSS.

El Equipo de Integración procede analizar las diferencias y luego define como se procederá para resolver estas diferencias. Cada caso puede requerir más o menos tiempo de análisis para determinar cómo resolver las diferencias. La idea es que las diferencias se resuelvan antes del cierre mensual de contabilidad, se suele realizar entre el 28 y el 7 de cada mes, pero a veces las diferencias se resuelven en meses posteriores.

2. Con relación al Equipo de Integraciones.

Es un grupo de trabajo que se reúne para revisar y resolver los inconvenientes que se presentan en la aplicación automática, en el sistema Legado y en el de Contabilidad, de los pagos realizados por patronos en los bancos recaudadores. El equipo concilia la información, y se establecen, coordinan y ejecutan las acciones necesarias para corregir la situación, dependiendo de la naturaleza del incidente.



Este equipo mantiene reuniones constantes y está conformado por los representantes de las unidades involucradas, es importante destacar que el representante de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación es el único analista que conoce del Sistema Legado, y el avance en la resolución de los casos depende de la disponibilidad de este.

### 3. Informe de final de la Etapa I de la Consultoría de DES Consulting& Auditing.

En diciembre de 2023 la empresa DES Consulting & Auditing presentó el Informe Final de la Primera Etapa de la consultoría “Contratación de Servicios de Depuración y conciliación de saldos de cuentas por cobrar, obrero-patronal para los estados financieros del IHSS por el periodo que finalizó el 31 de diciembre del 2020”.

En el informe se detallan las actividades de depuración, conciliación e integración de los auxiliares que DES desarrolló a partir de bases de datos proporcionadas por la Gerencia de Tecnologías de Información.

Esto permitió revisar más de 38,000 guiones patronales y determinar las acciones necesarias para cada caso.

El informe también ofrece recomendaciones de control interno para mejorar la gestión de las Cuentas por Cobrar Cotización Obrero Patronal, además de los ajustes y reclasificaciones de depuraciones y saneamiento de los análisis realizados.

A la fecha, dicho informe se entregó a la Dirección Ejecutiva, para que lo eleve a la Junta Directiva para su aprobación. Sin embargo, aún no se ha establecido el plazo en que se podrá contar con dicha aprobación. Considerando que los resultados se basaron en el periodo del 31 de diciembre de 2020, es muy posible que se deba hacer la actualización de los datos a la fecha en que se vayan a realizar estos ajustes.

### 4. Con relación con la depuración de datos y Amnistía 2024.

El decreto publicado el 17 de febrero 2024 sobre la Amnistía para el IHSS en el artículo 1, apartado 4 establece que la posibilidad realizar depuración en cuentas por cobrar, es una autorización temporal. En este periodo la unidad de Contabilidad participará para asegurar que los descargos estén correctos.



## Hallazgos

145. Los ajustes y conciliaciones que se han hecho no han logrado que se mejore la morosidad en los estados financieros, sino que, por el contrario, la morosidad ha aumentado en los últimos años.
146. Para limpiar y conciliar una cuenta se hacen muchas actividades de recopilación y análisis de forma manual, lo que requiere mucho tiempo. Para ello se generan reportes de cada sistema y en Excel se integran los datos para hacer el análisis. No se dispone de herramientas informáticas que permitan extraer datos de ambos sistemas de forma integrada y según los diferentes escenarios que se han detectado que tienen problemas en la interfaz.
147. La aplicación de los pagos de las facturas del Sector Público (descargo) es un proceso que requiere mucho esfuerzo manual y completa lentamente.
148. No se tiene un plan detallado para limpiar la cuenta por cobrar y conciliar las cuentas entre los sistemas, que permita hacer un seguimiento adecuado del avance.
149. El reporte de conciliación mensual ha permitido identificar las diferencias mensuales, y con base en esto se hacen los ajustes correspondientes. Pero no se conoce algún plan para ajustar las aplicaciones para corregir en las aplicaciones la causa del desfase.
150. Los miembros del equipo son multifuncionales, además de cumplir con sus funciones asignadas según su puesto, revisan las interfaces de integración, limpieza de la cartera y conciliación de cuentas. Esto ha ocasionado que, debido a la ausencia de algún miembro a causa de su carga de trabajo, no se puedan realizar las tareas del Equipo de Integración.
151. Hay una gran dependencia de funcionarios clave para hacer los ajustes que el Equipo de Integración identifica. Como es el caso del único analista de la GTIC que conoce el sistema Legado.
152. Para lanzar las facturas y pagos debe coordinarse el momento para ejecutar el procedimiento desde el OAS, ya que este procedimiento es muy pesado y necesita mucho tiempo, hasta todo un día.
153. En cuanto al informe final de la primera etapa de la consultoría DES, no se sabe cuándo se aprobará el informe ni el alcance de las recomendaciones para la implementación.



## 7. Soporte tecnológico para el proceso

Este informe tiene en el Anexo 1 los cuadros que sintetizan las características técnicas de las herramientas que la GTIC ofrece a cada una de las unidades involucradas en el proceso de Recaudación.

Los datos que se han recogido en los cuadros son: **Categoría** (que puede ser Sistema, Herramienta o Aplicativo Técnico), **Nombre oficial**, **Referencia del Sistema y módulo**, **Lenguaje**, **Motor de BBDD**, **Tipo de aplicación** (que puede ser Cliente-Servidor, Aplicación de escritorio o WEB), **Descripción** breve de la funcionalidad que proporciona, las unidades **Usuarías** y los **Sistemas relacionados**.

### Descripción

El IHSS tiene un stack tecnológico muy variado, que se refleja en las aplicaciones que dan soporte al proceso de Recaudación. Esta característica se debe a la ejecución de muchos proyectos en años anteriores, que se gestionaron de forma aislada, dando lugar a bases de datos y sistemas no integrados. Para asegurar la operación de este tipo de sistemas, GTIC ha tenido que desarrollar programas y usar diferentes herramientas para resolver situaciones muy complejas y específicas.

Actualmente, GTIC asegura la operación de casi 96 sistemas, aplicaciones y herramientas.

Hay una unidad de TI en la Gerencia del Régimen de IVM que se encarga de administrar los sistemas que prestan servicio a esta Gerencia. Esta dependencia coordina con GTIC lo que corresponde a servicios institucionales de infraestructura. En 2018 se planteó un proyecto para actualizar y armonizar las soluciones de software del IHSS. Así, se adquirió la plataforma SAP S/4 HANA, que reemplazaría los sistemas que soportaban los servicios financieros-administrativos compartidos por los tres regímenes. Este proyecto pretendía implantar cinco o seis plataformas modernas, especializadas en las diferentes actividades que atiende el Instituto bajo un esquema de trabajo integrado, sin embargo, por limitaciones en el financiamiento el proyecto no ha podido seguir ejecutándose.

Cabe señalar que algunos componentes tecnológicos con que cuenta el IHSS son productos valiosos y prestigiosos en la industria, como el ERP SAP, la base de datos Oracle y los servicios en la nube de Amazon.

Se debe prestar especial atención al estatus del licenciamiento con Oracle, dado que las versiones de los productos ya no cuentan con el soporte del fabricante y una eventual actualización tiene asociados importantes inversiones económicas. Además, la escasa disponibilidad en el mercado de recursos técnicos con experiencia en estas herramientas y que son muy costosos puede ocasionar que solo se brinde el



mínimo mantenimiento. Como ejemplo se mencionan algunos cambios importantes en la operativa diaria que no han sido atendidos:

- Que el campo de dirección del patrono permita más caracteres.
- Que se lleve un registro histórico de los cambios de nombres de los guiones patronales.
- Actualizar el campo de segmento para homologar con el registro contable.
- Incorporar la nueva clasificación de actividades económicas.

La mayoría de los sistemas y herramientas que se utilizan para las tareas propias del proceso de Recaudación, requieren servicios de soporte altamente especializados, pues se trata de arquitecturas de solución que involucran tecnologías antiguas. Por ese motivo la actualización de los sistemas para reflejar las nuevas reglas de negocio para cumplir la normativa no siempre puede realizarse mediante parametrizaciones, sino que en algunos casos implica la modificación del código. Por ejemplo:

- Los ajustes que hacen en los techos salariales para el proceso de planilla y facturación deben incluirse programáticamente, tienen uno IVM y otro para EM/RP. Es muy variable la forma en que se planteen estos ajustes pues en algunos casos se establecen montos de referencia por actividades económicas y en otros casos se establecen de acuerdo con la zona rural o urbana.
- Otro ejemplo es la fecha en que se generan las facturas mensuales para los patronos del Régimen Obligatorio. Es indispensable asegurar que no se interrumpa el proceso para evitar la emisión de facturas dobles, por este motivo el personal de GTIC debe estar monitoreando el proceso.
- La remisión de correos a los patronos con el recibo mensual de sus aportaciones debe ser realizado por el equipo informático, una vez que finaliza exitosamente el proceso de facturación del Régimen Obligatorio.
- Los ajustes derivados de la interfaz de integración entre el sistema Legado y SAP solo los pueden realizar un especialista de la GTIC.

Para algunos sistemas se tiene un administrador de aplicación de soporte, que funge como primera línea de soporte. En caso de que éste no pueda resolver el incidente reportado por el usuario, se comunica con la unidad de Desarrollo (GTIC) para que proceda a identificar el origen del problema y resolverlo. Dadas las limitaciones de recursos humanos que tiene la Gerencia, los especialistas técnicos son responsables de dar soporte a varios sistemas y esta situación impacta el nivel de servicio que se puede prestar a las unidades usuarias. Existe un riesgo importante dado que solo una persona conoce el sistema de Facturación de la Planilla pre-elaborada.

Algunos de los componentes que soportan el proceso de Recaudación, tienen la particularidad que están desarrollados en tecnologías que no son dominadas por los funcionarios de la GTIC, lo que incluye la



necesidad de completar un proceso de compra para disponer de los servicios del especialista y atender los incidentes que se reportan.

Por diversos motivos, a pesar de que GTIC ha realizado esfuerzos para actualizar las aplicaciones no se logra “el apagado” de la versión previa del componente. Esta situación impacta la calidad del servicio, ya que en lugar consolidar una única aplicación para su atención, se mantienen duplicaciones. Este escenario ha sido el caso específico del sistema Legado, el cual convive con el SAP, así como el web service de banca en línea que convive con el socket, pues aún hay dos bancos que no han integrado la versión nueva a su plataforma de atención. El tener dos sistemas conviviendo también impacta a las unidades porque estas se ven obligadas a implementar prácticas alternativas que resultan ineficientes para garantizar la continuidad de los servicios.

El IHSS desarrolló el Portal Patronal en 2020, una solución que le permite al patrono autogestionar su planilla y registrar sus cambios directamente en la BBDD, además de consultar la información que se le factura. Este portal también tiene un módulo de SIAFI para agilizar el intercambio de información para los pagos del sector público. Las Subgerencias involucradas deben probar y aceptar esta solución antes de ponerla a disposición de los patronos. En 2022 se contrató a una persona para implementarla, pero no se logró completar la tarea. Existen otros sistemas que han sido solicitados por las unidades y que están incluidos en los planes de acción que se han remitido al Tribunal Superior de Cuentas (TSC), tales como son el Sistema de Convenios y el Sistema de Pago de Sector Público, para los cuales no se tiene clara la fecha en que el IHSS contará con estas aplicaciones.

Finalmente, en relación con el desarrollo del módulo de Afiliación Progresiva en SICA se implementó en 2009 sin que existiera un Reglamento. Se solicitó la herramienta tecnológica para apoyar un plan piloto en Tegucigalpa y hoy, quince años después, el área administrativa sigue bajo la propuesta de plan piloto.



Con respecto a SAP, que consiste en una solución de clase mundial y que permite que el IHSS adopte las mejores prácticas para el registro contable y financiera, así como cumplir con las normas de registro contable internacional NIIF, solicitado por los entes reguladores. La solución está compuesta de una serie de módulos, debidamente integradas. Los módulos de SAP que se adquirieron son:

► **Figura 244 Módulos SAP que tiene el IHSS**

SAP S/4HANA (Sistema Financiero Contable).- .....
Contabilidad Financiera-Libro Mayor (FI-GL).- .....
Contabilidad Financiera-Cuentas por Pagar (FI-AP).- .....
Contabilidad Financiera-Cuentas por Cobrar (FI-AR).- .....
Contabilidad Financiera-Contabilidad de Activos (FI-AA).- .....
Gestión de Compras y Materiales (MM).- .....
Presupuesto (FM).- .....
Controlling (CO).- .....
Gestión de Caja/Tesorería Básica (CM/TR).- .....
Gestión de Almacenes Básica (Lean WM).- .....
Tesorería y Gestión del riesgo (TRM).- .....
SAP HCM (NOMINA).- .....
SAP HCM- Administración de la Organización (OM).- .....
SAP HCM- Administración de Personal (PA).- .....
SAP HCM- Cálculo de Nómina (PY).- .....
SAP HCM- Gestión de Tiempo (PT).- .....
SAP HCM- Control Presupuestal de la Nómina (PBC).- .....
SAP SUCCESS FACTORS (SISTEMA DE GESTION DE CAPITAL HUMANO)...
SUCCESS FACTORS- Central de Empleados (EC).- .....
SUCCESS FACTORS- Reclutamiento (RCM).- .....
SUCCESS FACTORS- Mercadeo del Reclutamiento (RMK).- .....
SUCCESS FACTORS- Metas y Desempeño (MD).- .....
SUCCESS FACTORS- Sucesión y Desarrollo (SD).- .....
SUCCESS FACTORS- Aprendizaje (LMS).- .....

*Fuente: Inventario de Aplicaciones/Sistemas Instalados y Desarrollados del IHSS*

El IHSS cuenta con Ariba, un componente que permite gestionar las compras en la nube.

Siguiendo las mejores prácticas de la industria que implementa SAP, el IHSS tiene un Centro de Excelencia (CCoE) conformado por: un desarrollador ABAP y seis recursos funcionales FI (2) HRM (2), MM (1), PO (1).

Se han hecho varios desarrollos Z para añadir nuevos requerimientos al sistema, se usa Fiori para lograr desarrollos más amigables, lo ideal para que estas interfaces estén bien diseñadas, es que sean hechas por arquitectos de integración, rol que actualmente no existe en GTIC.

Hay dos interfaces para la Recaudación:

- Interfaz de facturación: se decidió enviar lo pendiente después de la fecha límite de pago para evitar hacer ajustes en SAP cuando se hacen correcciones. Son cerca de 14.000 facturas que quedan sin enviar. Cuando se hace esta sincronización se paran todas las otras interfaces porque solo tienen un canal.
- Interfaz de pago: no se puede ejecutar cuando se está mandando la facturación a SAP. El funcionamiento es que el patrono paga en el banco y se registra la información en back-office y se aplica



después. Se está trabajando en una mejora al sistema para poder procesar pagos parciales, pero debido a las múltiples asignaciones no se puede establecer la fecha de terminación.

Además, en SAP se hizo un desarrollo personalizado que permite hacer notas de crédito y débito, el personal de la Subgerencia de Recaudación no lo usa porque requiere anotar cada línea del asiento, lo que implica afectar en algunos casos más de 30 cuentas, en el legado hay un botón para generar las notas de crédito y débito, este es uno de los motivos de que se siga usando el Legado.

Se ha identificado la necesidad de crear un desarrollo Z para implementar la interfaz de Convenios y se tiene la presunción que si el IHSS hubiera adquirido el módulo de FI-CA el manejo financiero de las Cuentas por Cobrar por concepto de aportaciones de patronos y empleados al IHSS se facilitaría.

## Hallazgos

154. El área de Tecnología enfrenta limitaciones de recursos humanos, financieros y técnicos que afectan el nivel de servicio que se ofrece a las unidades involucradas en el Proceso de Recaudación y que dificultan la atención rápida de nuevos requerimientos del Instituto en este ámbito. Asimismo, impiden que GTIC pueda proponer e implementar iniciativas para mejorar los sistemas de información que utiliza el usuario para el proceso en estudio.
155. Tanto en el nivel central como en las regiones se presentan de forma cotidiana y reiterada dificultades para contar con los equipos informáticos críticos que son necesarios en el proceso de Recaudación. Debido a las limitaciones señaladas, los tiempos de respuesta por parte de GTIC resultan demasiado comprometedores ante los plazos establecidos en el calendario mensual.
156. La elaboración y transferencia de documentos físicos entre las diferentes unidades del IHSS para que los funcionarios realicen las gestiones de los asegurados y patronos, requiere mucho tiempo, materiales y tiene un alto costo de oportunidad, lo que afecta los plazos del trámite. No se promueve a nivel institucional el uso de plataformas ya desarrolladas por GTIC para el trasiego digital de documentos.
157. Ante las urgencias que vive a diario el Instituto, GTIC recibe y atiende solicitudes de carácter urgente (operaciones tipo “apaga fuegos”) sin la debida rigurosidad en cuanto a la definición del problema y el pliego de necesidades a satisfacer, junto con la documentación oficial que respalde la necesidad (procedimientos, reglamentos, etc.). La gestión de tales solicitudes vagas limita la posibilidad para el encargado de proyecto de aplicar con rigor la gestión de cambios durante la ejecución. Esta situación fomenta proyectos interminables, proyectos fallidos porque el usuario no los acepta y obviamente el incumplimiento de plazos, costos y alcance.



158. El soporte a las tareas del Equipo de Integración consume un tiempo muy considerable del recurso especializado de la GTIC.
159. El sistema de información que sustenta gran parte de los subprocesos del proceso de recaudación, data del 2001, por lo que es evidente su desfase, obsolescencia y riesgos implícitos. Como un ejemplo, el procesamiento de la Planilla pre-elaborada y la Facturación dependen del correcto funcionamiento del sistema SICA, que utiliza la base de datos Oracle, la cual opera con la licencia vencida. Esta situación representa un riesgo muy grave, pues si se produce una imposibilidad técnica para acceder a la base de datos, no sería posible facturar, lo que afectaría el registro de cotizaciones en la cuenta individual, la recuperación de las aportaciones y la generación de recursos frescos para el IHSS.
160. Ante las restricciones en la dotación de recursos que han sufrido históricamente la GTIC y la Unidad de Informática de IVM, se podría concluir que hace falta insistir con la alta dirección sobre las exigencias en la inversión de recursos (humano, logística, económicos) que se requieren para instaurar y mantener un stack tecnológico moderno que asegure la operación continua del Instituto.
161. SAP es una plataforma que técnicamente exige un amplio conocimiento y dominio por parte de los desarrolladores, la contratación de consultores experimentados y certificados en su uso demanda que el IHSS tome conciencia de los recursos que debe destinar para esta dotación de personal, de modo que se resguarde la inversión realizada en una solución de clase mundial.
162. En algunas ocasiones la operación del IHSS se ha visto impactada por los vencimientos de las licencias de los sistemas de misión crítica como es el SAP; a lo cual se suma el riesgo significativo asociado con el uso de una versión de Oracle que ya no cuenta con soporte por parte del fabricante.



## 8. Conclusiones

El informe presenta una lista de hallazgos para cada subproceso, alcanzando en total 162 observaciones. A partir del análisis de esta información se plantean las conclusiones de este informe, las cuales se convierten en insumo para la elaboración del siguiente producto de la consultoría en el cual se identificará las acciones que puede ejecutar el Instituto para subsanar en el corto, mediano y largo plazo las situaciones identificadas en aras de mejorar integralmente el proceso de Recaudación.

### 8.1. Conclusiones generales del proceso

El proceso de recaudación del IHSS a nivel general presenta varios desafíos, algunos de ellos críticos, que deben ser abordados mediante intervenciones específicas, las cuales se detallan seguidamente en calidad de hallazgos:

1. **Planificación.** La planificación institucional se hace por cada régimen, y no hay una planificación estratégica institucional que priorice la recaudación como un eje central de la gestión del seguro social y que permita alinear los objetivos y metas de sistema de recaudación.
2. **Gobernanza.** Hay problemas en la gobernanza del Proceso de recaudación, debido a la dispersión de responsabilidades entre varias unidades y la participación de diversas dependencias en los procesos. Esto genera burocracia, encarece los procedimientos y los vuelve ineficaces. Debe tomarse en cuenta que la Subgerencia de Afiliación, la cual constituye la primera etapa del proceso de recaudación, se encuentra adscrita a una Gerencia diferente de la Gerencia Administrativa y Financiera.
3. **Coordinación y subordinación de procesos.** La coordinación, subordinación, unidad de criterio y agilidad en los procesos de recaudación se ven recargados y obstaculizados por la participación de múltiples unidades, que dependen de diferentes gerencias.
4. **Separación de función de seguro y provisión.** No está adecuadamente separada la capa de aseguramiento y la capa de provisión de servicios, lo cual provoca que muchos procesos de gestión administrativa (incluyendo la recaudación) sean realizados por personas contratadas para las funciones de provisión de servicios (del Régimen de EM, principalmente), y viceversa. En el nivel regional, se logró observar, que un Director de Servicios Médicos, realiza esfuerzos de Inspector, fases incluso de inscripción patronal y por otro lado, se dispuso de la referencia de un inspector, realizando labores de limpieza en sectores médicos u operador de equipo móvil (ambulancia).
5. **Optimización del costo de administración.** El costo de administración de gestionar el sistema de recaudación del IHSS no está optimizado, ya que contiene muchas labores manuales, involucra un uso



excesivo de papel, falta de sistemas de control interno, poco recurso humano, herramientas tecnológicas con poca integración, en algunos casos sin soporte, y sin facilidades informáticas para apoyar la toma de decisión de una manera oportuna y confiable. El IHSS enfrenta un alto costo de operación del sistema de recaudación, que además tiene un alto riesgo operativo. Por tanto, el IHSS debe hacer un esfuerzo de inversión en proyectos de transformación digital que incluye una reingeniería del proceso de recaudación de recaudación con herramientas tecnológico para acompañar cualquier estrategia institucional de crecimiento de cobertura.

6. **Duplicidad de funciones.** Existencia de duplicidad de funciones asignadas a puestos clave relacionados con la recaudación, especialmente a nivel regional. Por ejemplo, se ha observado que algunos puestos de inspección asumen funciones de operador de equipo móvil, limpieza de edificio, e incluso, se identificó el caso de un médico director que realiza funciones de inspección patronal. Todo lo cual compromete la eficacia y resultados del proceso de recaudación, así como hay un traslape entre la función de aseguramiento y la función de provisión de servicios tanto en el área médica como área administrativa.
7. **Ausencia de soporte tecnológico.** El IHSS no cuenta con aplicaciones electrónicas modernas, que incorporen esquemas de control interno robustos y que integren los diferentes procesos de trabajo. Las herramientas disponibles plantean procedimientos basados en el uso excesivo de papel para dejar constancia de las acciones realizadas en una determinada gestión, lo que conlleva un elevado costo administrativo y una gran demanda de espacio físico para el archivo de documentos.

Adicionalmente se evidencia que las aplicaciones de Tecnologías de Información que no están integradas, sobre las cuales se han creado interfases que no funcionan adecuadamente.

8. **Actualización de herramientas tecnológicas.** El estado de actualización de algunas de las herramientas tecnológicas que apoyan el proceso de recaudación evidencia una falta de inversión. Además, la fuerte dependencia de algunos funcionarios en el mantenimiento de las herramientas hace indispensable que el IHSS considere prioritario las inversiones en TI para apoyar y respaldar el sistema de recaudación. Si se mantiene en las mismas condiciones, existe un alto riesgo que puede afectar severamente la continuidad del servicio.
9. **Excesiva información en papel.** Los archivos en formato físico en papel causan un impacto medioambiental negativo, ocupan mucho espacio físico y se han convertido en un área de custodia muy importante en el IHSS. Sin embargo, presentan un nivel de seguridad o protección muy bajo, lo que expone al IHSS a riesgos derivados tanto de causas humanas tales como pérdida o custodia insuficiente como naturales tales como inundaciones o incendios.



10. **Falta de claridad en algunos procedimientos.** Algunos procedimientos de trabajo relacionados con el proceso de recaudación de cotizaciones están desactualizados, lo que genera incertidumbre entre las unidades de gestión y conlleva adaptaciones temporales en las formas de trabajo que no son estándar para todo el IHSS. Por ejemplo, la decisión de cobrar o no el carné, incluso cuando no se puede imprimir para el afiliado por limitación en las oficinas del Seguro Social.
11. **Insuficiencia de recurso humano en los procesos de recaudación del IHSS.** La gestión de la recaudación se ve afectada por la insuficiencia de recurso humano. La asignación de dichos recursos es muy limitada en comparación con las necesidades que plantea la ejecución de las actividades, y toma en cuenta la carga de un trabajo adecuado. Ello es evidente en la oferta de servicios de inspección, en donde los recursos son mínimos ante la demanda actual. Por otro lado, la gestión de cobranza dispone de un recurso humano reducido, lo que provoca que no se logre cumplir al 100 por ciento los esfuerzos necesarios de cobro administrativo y judicial. No puede dejarse de lado el necesario proceso de Evaluación y Seguimiento de la Recaudación, el cual no se ejecuta, en virtud de que los recursos humanos asignados originalmente a esta actividad se destinan en otras funciones urgentes y necesarias.
12. **Edad promedio.** Se aprecia que la edad promedio de los funcionarios del IHSS es relativamente elevada, no solo del personal visitado y entrevistado para la realización de este estudio, sino también los trabajadores que prestan servicios y atienden en las diferentes unidades. Existe una alta posibilidad de que el perfil del personal represente un obstáculo para la rápida adopción de los cambios que se necesitan para mejorar el sistema de recaudación. Los cambios pueden implicar desde nuevas formas de trabajo, rediseño de procesos, uso de nuevas tecnologías, entre otros.
13. **Recaudación del Sector Público.** La recaudación de las cotizaciones del sector público es sumamente compleja, burocrática, asistemática y con una metodología de pago inconsistente. Además, se observa la generación de errores permanente y con una falta de transparencia en la información procesada. Es relevante señalar que, a pesar las instituciones presenten morosidad, los afiliados aún tendrán acceso a los servicios de salud y prestaciones económicas. Esta situación no se presenta en los trabajadores el sector privado.
14. **Sistema de inspección totalmente desarticulado y fragmentado.** No se evidencia un proceso integral de inspección, en primer lugar, desde el punto de vista organizacional, el área de Control Patronal que agrupa al equipo institucional de inspección se encuentra adscrito a una gerencia diferente de la Gerencia de Recaudación, lo que provoca una desintegración política, estratégica, táctica y de control. Por otro lado, se dispone de recurso humano de inspección en el nivel local y regional, la dependencia jerárquica del inspector del nivel local es directa con el Director Regional, lo que produce una fragmentación operativa y técnica del proceso de trabajo, dadas las especialidades profesionales del superior.



15. **Falta de sistema de control interno.** En el Informe de la consultoría de DES incluye una recomendación urgente relacionada con la ausencia de un sistema de control de la recaudación (Ver 5.1 Procesos y convenios de pago de control interno.), esto se ve reflejado con ausencia de indicadores de recaudación y metas intermedias para dar un adecuado seguimiento y control de la cartera.
16. **Suscripción de compromisos de resultados.** No existe un modelo de suscripción de compromisos para el cumplimiento de los indicadores de resultados, que permita medir el desempeño de las personas y las unidades involucradas en el proceso de recaudación. Una metodología de evaluación de esta naturaleza promueve una mejora continua en la gestión, y a su vez, faculta la corrección de desviaciones administrativas en forma permanente, fomentando un mejor uso de los recursos institucional, el no disponer de metas concretas para los funcionarios no permite cuantificar el esfuerzo realizado y el cumplimiento con los objetivos estratégicos de la Institución.
17. **Sistema de evaluación y seguimiento de la recaudación.** No se ejecuta la función de Evaluación y Seguimiento de la Recaudación, lo que en la práctica debería ofrecer todo un control contributivo a nivel institucional, si bien existe un departamento al cual se le asignan este tipo de actividades, las funciones que asume en la práctica no tienen que ver con el control patronal, dado que producto de las necesidades operativas, los esfuerzos se dedican a la conciliación de las cuentas del sector público.
18. **Techos de cotización.** La existencia de techos de cotización para reportar las cotizaciones obrero-patronales limita el crecimiento de la recaudación, como se ha documentado en los informes generados por la OIT y en otros documentos del IHSS. Esta limitación genera un impacto negativo en las prestaciones asistenciales y económicas que permitan cumplir con la misión de la institución.
19. **Deficiencias en la gestión del seguro.** Existen deficiencias en la oferta de servicios del IHSS a nivel nacional, que afectan a los tres regímenes que administra. Entre ellas se encuentran: la limitada oferta de servicios de atención de salud en algunos departamentos, el descontento de los asegurados por la escasez de medicamentos, las dificultades y largos tiempos de espera para obtener una cita médica, el tiempo excesivo para resolver una solicitud de pensión, las limitaciones para supervisar y apoyar a las empresas en materia de riesgos laborales, y reclamos administrativos

## 8.2. Conclusiones subgerencia de afiliación

20. **Coordinación y subordinación de procesos.** El proceso de Recaudación involucra organizacionalmente dos gerencias del IHSS, por una parte, la Gerencia Administrativa y Financiera, y por otra, la Gerencia de IVM. La mayor parte de las áreas de trabajo, relacionadas con la recaudación, pertenecen a la Gerencia Administrativa y Financiera, pero otras unidades, como la Subgerencia de Afiliación, dependen



de la Gerencia de IVM. Esto genera espacios de descoordinación en algunas de las actividades que se realizan a nivel de la Recaudación.

21. **Optimización del costo de administración.** No existe una correcta separación de los gastos de administración asociados al proceso de recaudación entre el Régimen de Enfermedad y Maternidad (EM) y el Régimen de IVM, tal y como lo requiere la Ley del IHSS. Por ejemplo, el Régimen de IVM asume el pago de los salarios del personal de la Subgerencia de Afiliación, cuando lo adecuado sería compartir los gastos con el Régimen de EM y RP.
22. **Insuficiencia de recursos humanos gestores de inspectores.** Se evidencia una falta de recursos disponibles para las gestiones de Inspecciones patronales y Gestores de Cobranza, no solo en Tegucigalpa, sino que también en todas las regionales. Las limitaciones se dan en dotación de personal, disponibilidad de vehículos para el traslado de los funcionarios y la asignación de recursos financieros para cubrir los costos asociados al trabajo de campo, así como en la disponibilidad de equipo de oficina necesario para el desempeño de las tareas.
23. **Poca coordinación con organizaciones externas.** El IHSS ha establecido algunas alianzas estratégicas para mejorar los procesos de recaudación, pero de manera limitada. Este es el caso de la presencia de inspectores para ofrecer asesoría en la alcaldía de Tegucigalpa y en Cámara de comercio de Tegucigalpa y San Pedro Sula. Sin embargo, los resultados aún parecen limitados.
24. **Estrategia limitada para la afiliación.** No se realizan inspecciones de oficio que permitan inscribir patronos que no están cumpliendo su obligación de reportar a sus empleados a la Seguridad Social.
25. **Insuficiencia de recursos de inspectores patronales.** Debido a las limitaciones de recursos humanos, principalmente del cuerpo de inspectores a nivel nacional, y el poco apoyo de sistemas informáticos, se limita la aplicación de estrategias activas y novedosas para incentivar la incorporación de nuevos afiliados (peinado en zonas específicas, servicio a grandes contribuyentes, otros).
26. **Perfil de Inspector.** El perfil profesional definido para el proceso de reclutamiento y selección de un inspector no se respeta estrictamente en la práctica, lo que redundará en resultados limitados.
27. **Insuficiencia de recursos de inspectores patronales.** Se presume una insuficiente relación inspectores versus patronos en comparación con otros modelos de seguridad social de similar complejidad. Cabe destacar que la cantidad de inspectores asignados a las diferentes unidades ha disminuido en los últimos años por jubilaciones o renunciaciones de los funcionarios, que no son reemplazados.
28. **Especialización de la función de Inspectores.** No hay un modelo de especialización funcional de los inspectores, por sectores patronales y por metodologías de investigación, por ejemplo, Inspectores de



Estudios Contables, Inspectores Sector Industrial, Inspectores Sector Comercio, Tipificación de los Grandes contribuyentes

29. **Soporte tecnológico limitado para el REAP.** El proceso para facturar a los asegurados del REAP se apoya en una automatización muy limitada. Además, se propuso como un plan piloto (desde el año 2009) que aún se mantiene implementado únicamente para Tegucigalpa. Estas características limitan su posibilidad de crecimiento.
30. **Atraso en la facturación de reparos.** El tratamiento selectivo que se ha instruido de gestionar las planillas de reparos, aplicable solo a los asegurados que van a optar por la pensión, resulta inconveniente para el derechohabiente y tiene un impacto negativo directo en la recaudación del IHSS.
31. **Multas desproporcionadas.** La fórmula para el cálculo de las planillas por multas que establece la Ley resulta muy onerosa para el patrono en relación con los montos que se le facturan mensualmente por cotizaciones obrero-patronales, promoviendo el incremento de la morosidad por este concepto.

### 8.3. Conclusiones subgerencia de recaudación

32. **Gobernanza.** A partir del análisis realizado del marco normativo, se concluye que no existen en el reglamento ni en la ley instrumentos coercitivos para incentivar el pago de las deudas patronales, de manera que se requiere implementar acciones de mayor impacto que incrementen la tasa de efectividad de la recuperación.
33. **Extensos plazos para la gestión de cobro.** Los plazos que se han establecido para realizar las gestiones de cobro por la vía administrativa son muy largos, lo que implica extensos tiempos para transferir las deudas por la vía judicial.

Un aspecto medular es la falta un mecanismo que permita el seguimiento y comunicación del estado de cada trámite enviado por las regionales al nivel central para su gestión judicial.

34. **Gestión de la recaudación del Sector Público.** La forma en que se gestiona la morosidad del sector público es deficiente y no propicia el acercamiento con el IHSS y para alinear los esfuerzos en relación con las tareas de conciliación que demandan tanto recurso.
35. **Poco soporte tecnológico en la recaudación Sector Público.** No hay aplicaciones informáticas que permitan darle un seguimiento integrado al proceso de conciliación de la deuda de las instituciones del sector público, de forma que permitan simplificar el proceso de conciliación y minimizar los trámites entre instancias administrativas.



36. **No esta conciliada la cartera del Sector Publico con la contabilidad.** A la fecha todavía no se han conciliado las diferencias entre el saldo de las cuentas contables (SAP) y los saldos de los patronos generados en el Sistema Legado.
37. **Depuración de la cartera de cotizaciones obrero patronal.** El avance en la depuración de la cuenta por cobrar está sujeta a la disponibilidad de recursos, lo que torna más lento el proceso y extiende los plazos de la conciliación. Las inconsistencias entre el dato de morosidad que refleja el pendiente de pago y la deuda real del patrono crean incertidumbre y desconfianza en los datos de morosidad que maneja el IHSS. De tenerse presente que, para el caso de sector público, cada mes que no se logre conciliar un patrono, se acumula una nueva facturación pues en este caso ningún pago puede aplicarse de forma automática.
38. **Falta de mecanismo para suspender facturación a patronos inactivos.** No se ha podido establecer algún mecanismo que permita suspender la mora antigua y que viene siendo facturada de oficio a patronos que no presentan actividad, lo cual provoca un crecimiento permanente en la morosidad patronal ficticia.
39. **Falta de soporte tecnológico.** La incapacidad del sistema informático para incorporar modalidades alternativas para suscribir convenios de pago, como por ejemplo implementar la cuota escalonada, registro de otro tipo de garantías para los convenios como por ejemplo el título ejecutivo, fiduciario, garantías reales, cédulas hipotecarias, entre otros; condiciona a la administración en la adopción de otros esquemas de negociación de la deuda con el patrono.
40. **Conciliación de la deuda del sector público.** Debido a que existe una importante cantidad de cotizaciones que están depositadas, pero no aplicadas para cancelar las facturas correspondientes de los patronos de sector público, no hay posibilidad de identificar las instituciones públicas morosas. Desafortunadamente, esto conlleva a no aplicar el reglamento con la misma rigurosidad; por ejemplo, a lo largo de la historia, hasta la fecha ningún patrono del sector público ha sido acusado judicialmente. Además, se permite el acceso a servicios médicos y subsidios a los trabajadores del sector público, aunque el patrono esté moroso, siendo un trato diferenciado al que se da para los asegurados del sector privado.
41. **Mecanismo complejo para los convenios de pagos.** La formalización de convenios de pago se realiza mediante un procedimiento interno excesivo en tramitología, y requiere inclusive la firma del abogado de la Secretaría y de la Dirección Ejecutiva.



42. **Conciliación de la cartera cuentas por cobrar con la contabilidad.** Es necesario conciliar los saldos de las cuentas por cobrar de cotizaciones obrero patronal, del sector público y sector privado con la contabilidad general del IHSS.
43. **Transparencia del proceso de recaudación.** El IHSS no se divulga la identidad de los mayores morosos a nivel nacional, una práctica realizada por la mayor parte de las instituciones de seguridad social a nivel internacional.
44. **Intercambio de datos con instituciones externas.** No hay convenios interinstitucionales para el intercambio de información, para efecto de mejorar la calidad de los datos, y que permita validar los datos patronales y de los trabajadores, por ejemplo validar el DNI con la bases de datos del Registro Nacional de las Personas, RNP, o el Registro Tributario Nacional, RTN, en el caso de empresas.
45. **Falta de soporte tecnológico para la toma de decisiones.** No hay un modelo de inteligencia de negocios que permita evidenciar desviaciones administrativas, de gestión o estratégicas, a efecto de aplicar correcciones oportunamente.
46. **Compleja forma de pago de la deuda del sector público.** Existe una gestión ineficiente para los pagos del sector público, ya que estos pagan su factura en tractos, por una parte, lo que corresponde a las cotizaciones obreras y, por otra, lo patronal y el aporte del estado, tomando en cuenta que los sistemas no están adaptados para manejar estos casos. Esto definitivamente aumenta la complejidad para la conciliación y el descargo de pagos.
47. **Dificultad de pagos en el sistema bancario.** Existe una dificultad para que los patronos puedan realizar el pago de las facturas por multas en el sistema bancario.
48. **No hay obligación del pago de las facturas por multas y recargos.** Los patronos no se consideran morosos si las facturas que tienen pendientes se refieren a los rubros de multas y recargos, lo cual desincentiva el cumplimiento del pago.

## 8.4. Conclusiones soporte tecnológico

49. **No hay un sistema integrado.** El IHSS no dispone de un sistema integrado de información robusto, seguro, confiable y fácil de usar, que permita soportar adecuadamente un sistema de recaudación integrado y optimizado. Actualmente, los sistemas que se usan en el proceso de recaudación del IHSS están descoordinados, no se conectan entre sí, no son fiables, las interfaces generan muchos errores de procesamiento y la reportería es escasa.



50. **Sistema limitado en el proceso de recaudación.** La fragilidad de los datos de recaudación, el uso excesivo del papel y la falta de un sistema integrado de recaudación, debilitan el control interno a nivel operativo y expone el sistema a errores y fraude.
51. **Actualización de herramientas tecnológicas.** Se identificaron vulnerabilidades para asegurar la información de recaudación almacenada en las bases de datos del IHSS, por ejemplo, las originadas por temas de licenciamiento de la base de datos y la posibilidad de que colapse la operación del sistema por la ausencia de soporte.
52. **Limitación de nuevos desarrollos por el uso de herramientas tecnológicas desactualizadas.** Debido a las limitaciones en la capacidad de soporte de las herramientas informáticas que soportan el sistema de recaudación, el IHSS no ha podido implementar algunos aspectos completados en los reglamentos, por ejemplo: la responsabilidad solidaria establecida en el Art. 83 de la Ley del IHSS (que permita unir cuentas); no se puede aplicar el pago de una cuota extraordinaria (CUOTA BOMBA), facilidades para aplicar pagos parciales que cancelen conceptos específicos.
53. **Baja calidad de los datos en los sistemas.** La calidad de los datos sobre recaudación impide automatizar algunos procesos en los sistemas actuales, por ejemplo, emitir una certificación de solvencia sin intervención de funcionarios; el no disponer de estados de cuenta confiables; la imposibilidad de rastrear los valores históricos que se han grabado en los datos maestros del patrono pues se sobrescriben y se pierde el historial de los eventos.
54. **Ningún intercambio de datos con otras organizaciones externas.** Las plataformas tecnológicas que apoyan el proceso de recaudación del IHSS no tienen integraciones con bases de datos nacionales que permitan verificar la información registrada y alertar sobre errores para así mejorar la calidad de los datos.
55. **Poco uso de soporte tecnológicos innovadores.** El IHSS no aprovecha su capacidad de atención al cliente mediante la oferta de servicios digitales que faciliten los trámites más simples del proceso de recaudación.
56. **Poco uso de soporte tecnológicos innovadores.** Los sistemas que apoyan el proceso de recaudación no brindan servicios a través de Internet para los patronos y asegurados del sector privado y público, lo cual crea una barrera para simplificar los trámites y mejorar la comunicación con sus afiliados. En el caso que un asegurado requiera ser atendido en un centro de salud, se verifica el estado de sus aportaciones, para autorizar la prestación del servicio.



57. **Procesos de levantamiento de requerimientos poco eficaz.** La falta de un levantamiento y diseño de un proceso de recaudación simplificado, normado y eficiente dificulta las posibilidades y oportunidades para su automatización.
58. **Atención de solicitudes de servicios de TI muy lentos o desconocidos.** Los plazos que se tienen estimados o establecidos para concretar algunas gestiones resultan inconvenientes para la Administración, por ejemplo, la conciliación de los pagos de sector público, o el tiempo que toma resolver una solicitud de pensión. Esto hace necesario echar mano de elementos de análisis de datos con las facilidades que brinda la inteligencia artificial, para por ejemplo digitalizar la información disponible en papel y microfilmada en la cuenta individual del IHSS, disponiendo de información confiable y de gestión ágil.



Sección de firmas

<p><i>Aprobado por: Firma por parte del cliente</i></p>	
<p><i>Confeccionado por: Firma por parte de Grupo Asesor en Informática</i></p>	<p>SHIRLEY GONZALEZ FONSECA (FIRMA)</p>  <p>Digitally signed by SHIRLEY GONZALEZ FONSECA (FIRMA) Date: 2024.07.24 19:36:13 -06'00'</p>



## Bibliografía

Acuerdo No. 003-JD-2005: Reglamento General de la ley del Seguro Social, (2005).  
[https://honduras.eregulations.org/media/01.-  
%20Reglamento%20General%20de%20la%20%20Ley%20del%20IHSS\\_2.pdf](https://honduras.eregulations.org/media/01.-%20Reglamento%20General%20de%20la%20%20Ley%20del%20IHSS_2.pdf)

Acuerdo No. 007-JD-2008: Reglamento del régimen especial y de afiliación progresiva de los trabajadores independientes o autónomos, (2008). <https://shorturl.at/epUA3>

Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). (s/f). *Publicaciones de la AISS*. Issa.int.  
[https://www.issa.int/es/publications?f%5B0%5D=publication\\_type%3A24404&f%5B1%5D=publicati  
on\\_type%3A24409&f%5B2%5D=publication\\_type%3A25997#mainContent](https://www.issa.int/es/publications?f%5B0%5D=publication_type%3A24404&f%5B1%5D=publication_type%3A24409&f%5B2%5D=publication_type%3A25997#mainContent)

CIESS - Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social. (s/f). *Biblioteca Digital de Seguridad Social*  
<https://home.cieess.org/biblioteca-digital-de-seguridad-social/>

Caja Costarricense de Seguro Social. (s/f). *DATOS ABIERTOS Conjuntos de datos bajo licencia gratuita de uso*. Ccss.sa.cr. <https://www.ccss.sa.cr/datos-abiertos>

CNUNEZ. (2024a, abril 30). *Aprueban «Ley del Fondo de Reserva Laboral de Capitalización Individual» administrado por el RAP*. Radioamerica.hn. <https://www.radioamerica.hn/aprueban-ley-del-fondo-de-reserva-laboral-de-capitalizacion-individual-administrado-por-el-rap/>

CNUNEZ. (2024b, abril 30). *Parlamento de Honduras aprueba «Ley para la Regulación de las Aportaciones y Cotizaciones del IHSS»*. Radioamerica.hn. <https://www.radioamerica.hn/parlamento-de-honduras-prueba-ley-para-la-regulacion-de-las-aportaciones-y-cotizaciones-del-ihss/>

Decreto No.7-2024: AMNISTÍA PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), NUM. 36463 4 (2024). <https://legislacion.poderjudicial.gob.hn/sistemalegislacion/Anexos/ccdd76ef-06ad-43d0-9c66-9594decfd993Amnistia%20para%20el%20IHSS%20para%20Pagos%20y%20Recargos%20A%C3%B1o%202024.pdf>

DES Consulting. (2023a). *Consultoría "Contratación de Servicios de Depuración y Conciliación de saldos de cuentas por cobrar, cotización-obrero patronal (primera etapa), para los estados financieros del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)*.



DES Consulting. (2023b). *Consultoría " Contratación de servicios de Depuración y Conciliación de Saldos de Cuentas por Cobrar, Cotización Obrero-Patronal, para los Estados Financieros del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS): Resumen Ejecutivo de los resultados.*

Explorer, D. (2022, enero 5). *Using FI-CA and FI-AR within one S/4 HANA instance.*  
<https://community.sap.com/t5/financial-management-q-a/using-fi-ca-and-fi-ar-within-one-s-4-hana-instance/gag-p/12501084>

Instituto Hondureño de la Seguridad Social. (2023). *MEMORIA INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL 2022.* <https://www.ihss.hn/memoria-institucional-2022/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (s/f-a). *Formulario Aseguramiento Contributivo del Patrono (Persona Natural).*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (s/f-b). *Formulario Aseguramiento Contributivo del Patrono (Persona Jurídica).*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (s/f-c). *Formulario Aseguramiento Obligatorio para Profesionales Independientes.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (s/f-e). *Perfil del Inspector Patronal.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (s/f-g). *PLAN DE ACCIÓN PARA REQUERIMIENTOS CNBS: PROPUESTA DE PLAN DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE RECAUDACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN (SGR).*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (s/f-h). *Subgerencia de Afiliación: Plan de Acción 2022-2024.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2017). *Políticas de convenios de pago por mora obrero-patronal.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2018). *EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS INGRESOS FISCALES, COMO PARTE INTEGRAL DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2018.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2019). *Plan Estratégico Institucional Gerencias: Administrativa, Financiera, Asesoras y Aseguradora: PEI GAF Y ASSEG 2019-2023.*



Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2021a). *MEMORANDO DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS: REMISIÓN DE FUNCIONES*. <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2021b). *MEMORANDUM No.1268-DT-IHSS-2021*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2022a). *MEMORANDO No.2486-SECG-2022: Respuesta a Memorandum No. 270/2022 OIP-IHSS*. <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2022b). *PLAN DE ACCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORIA: INFORME NO.001-2022-VI "EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS INGRESOS FISCALES, COMO PARTE INTEGRAL DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO 2021"*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023a). *Manual de Descripción de puestos y funciones para diferentes categorías de trabajo a nivel de empleados del IHSS, de las dependencias administrativas, clínicas periféricas, centros especializados, regionales locales y dirección regional nor-occidental a diciembre 2023*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023b). *MEMORANDO No.381-SUB-GAYF-2023: Seguimiento a la acción requerida 2.5 automatización del proceso de recaudo*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023c). *MEMORANDO NO.564-SUB-GAYF-2023/OFICIO TSC No.4796-2023 TSC/RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR/NO ACEPTACIÓN DE PLAN ACCIÓN*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023d). *PLAN DE ACCIÓN PARA REQUERIMIENTO CNBS: PROPUESTA DE PLAN DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE RECAUDACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN (SGR)*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023e). *Plan Estratégico Institucional Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte: PEI RIVM 2024-2028*. <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023f). *PRESENTACIÓN SUBGERENCIA DE AFILIACIÓN*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023g). *Reglamento Operativo del Comité de Recaudaciones del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023h). *OFICIO No. 772-DE-IHSS-2023: Ref Cumplimiento AR 2.5 CNBS 31102020/Resolución SPV No.395/21-05-2021/Nota SPVIP-NO-180-2022*.



Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023i). *MEMORANDUM No.532-SUB-GAYF-2023: Remisión de la nota SPVIV-CR-NO-17/2023 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros visita in situ.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023j). *PLAN DE ACCIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME No. 001-2015-DASEF-IHSS-B INVESTIGACIÓN ESPECIAL PRACTICADA AL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS).*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2023k). *MEMORANDO No. 533-SUB-GAYF-2023/ OFICIO TSC NO.4222-2023 TSC/RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024a). *Ejemplo Comunicado- Calendario de Facturación.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024b). *Estado de Rendimiento Financiero del 01 de enero al 31 de marzo 2024.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024c). *Estado de Situación Financiera al 31 de marzo 2024.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024d). *INVENTARIO DE APLICACIONES/SISTEMAS INSTALADOS Y DESARROLLADOS.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024e). *MEMORANDO No. 125-SGR-2024: Plan de Acción Recuperación de Cuentas por Cobrar/ Informe No.001-2022-VI "Ejecución Presupuestaria de los ingresos fiscales. como parte integral del informe de rendición de cuentas periodo 2021".*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024f). *MEMORANDUM No. 162-SGR-2024: Memorandum NO.774-RSPS-2024 Informe de Auditoria/SPVUA No.252-2023.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024g). *MEMORANDUM No. 774-RSP-2024: SPVUA-No-252-2023.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024h). *MEMORANDUM No.270-SUB-GAYF-2024: Solicitud Información Tribunal Superior de Cuentas.*

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024i). *Oficio No.002-SECG/IHSS-2024.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024j). *Plan anual de Compras y Contrataciones PACC-2024.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>



Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024k). *PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024l). *SISTEMAS Y APLICACIONES DEL IHSS*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024m). *INFORME EJECUTIVO SOBRE LA SITUACIÓN DE LA SUB GERENCIA DE RECAUDACIÓN (SGR)*.

Instituto Hondureño de Seguridad Social. (2024n). *Elaboración de las políticas operativas de los procesos y/o subprocesos: Subgerencia de Afiliación*.

International Social Security Association. (2019). *Directrices de la AISS: Recaudación y Cobranza de Cotizaciones* (Edición revisada 2019).

La Prensa Redacción. (2024, abril 4). *Empleados pagarán al IHSS el 4.25% de salario con nueva ley*. La Prensa. <https://www.laprensa.hn/honduras/honduras-salud-empleados-pagaran-ihss-salario-nueva-ley-KI18453823>

*Ley de Seguridad Social y el Decreto No, 080-2001 del 1 de junio del año 2001; que contiene sus reformas*. (2011). Gob.hn. [https://api.iaip.gob.hn/api/public/serve\\_archivo/?idarchivo=NjlxMw==](https://api.iaip.gob.hn/api/public/serve_archivo/?idarchivo=NjlxMw==)

MACCIH-OEA. (2017). *ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES AL PROYECTO DE LEY DEL SEGURO SOCIAL: "Para que los hechos no se repitan"*. <https://www.oas.org/es/sap/dsdme/maccih/new/docs/Reporte-MACCIH6-26-09-FINAL.pdf>

Monzón, J. (2023, septiembre 17). *Trabajadores siguen sin el beneficio de la reserva laboral*. La Prensa. <https://www.laprensa.hn/sanpedro/honduras-ihss-trabajadores-beneficio-reserva-laboral-DC15421255>

OIT / Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2022a). *Análisis de la gestión de los regímenes de seguro social del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS): Borrador interno para discusión*.

OIT / Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2022b). *Valuación actuarial del Régimen de Riesgos Profesionales del Instituto Hondureño de Seguridad social (IHSS)*.



OIT / Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2023a). *Valuación actuarial del Régimen de Enfermedad Maternidad del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS): Al 31 de diciembre de 2021.*

OIT / Oficina de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. (2023b). *Valuación actuarial del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS): con corte al 31 de diciembre de 2021.*

Resolución No. SOJD-IHSS-113-2024-VI: Reglamento de Amnistía y Depuración según Decreto No. 7-2024, (2024).

Rodriguez, G. (2023, julio 19). *¿Qué es SAP FI-CA? Ventajas e Inconvenientes.* Viewnext. <https://www.viewnext.com/sap-fi-ca-ventajas-inconvenientes/>

SAPinsider. (s/f). *FI-CA or FI-AR: Which module best fits your needs?* SAPinsider; SAPinsider - A Wellesley Information Services Company. <https://sapinsider.org/fi-ca-or-fi-ar-which-module-best-fits-your-needs/>

Secretaría de Desarrollo Sostenible. (s/f). *El Sistema de protección social en Honduras: Desafíos para construir con un enfoque de cuidados* <https://scm.oas.org/pdfs/2022/Jose%20Cardona%20Honduras.pdf>

Secretaría de Finanzas. (2023). *Plan Operativo Anual Productos por Unidades Ejecutoras (POA) Modificaciones Ejercicios 2023.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Secretaría de Finanzas. (2024a). *Ejecución del presupuesto de egresos por grupo y objeto del gasto.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/homeLanding>

Secretaría de Finanzas. (2024b). *Ejecución del Presupuesto por programa, fuente de financiamiento y tipo de fondo.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/homeLanding>

Secretaría de Finanzas. (2024c). *Producción de Productos por Categoría Programática, Periodo: 2024.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Secretaría de Planificación Estratégica. (2023). *Matriz de Planificación 2023.* <https://portalunico.iaip.gob.hn/>

Tribunal Superior de Cuentas. (2015). *INFORME No 001-2015-DASEF-IHSS-B: INVESTIGACIÓN ESPECIAL PRACTICADA AL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)*



Tribunal Superior de Cuentas. (2022a). *INFORME No.001-2022-VDP: RENDICIÓN DE CUENTAS RUBRO DEUDA PÚBLICA EJERCICIO FISCAL 2021.*

Tribunal Superior de Cuentas. (2022b). *INFORME No. 001/2022-VI: Ejecución de los ingresos fiscales, como parte integral del informe de rendición de cuentas periodo 2021.*

Usuario Eliminado. (2014, agosto 6). *Feature set difference between FI-AR and FI-CA.* <https://community.sap.com/t5/sap-for-insurance-discussions/feature-set-difference-between-fi-ar-and-fi-ca/td-p/10495738>

Vásquez, A. (2023, septiembre 8). *Pino: “Ya hay un borrador del proyecto de Ley que sustituirá la derogada Ley Marco del Seguro Social”.* Canal 8. <https://tnh.gob.hn/nacional/pino-ya-hay-un-borrador-del-proyecto-de-ley-que-sustituira-la-derogada-ley-marco-del-seguro-social/>

ZV. (2024, mayo 1). *Diputados aprueban Ley para la Regulación de las Aportaciones y Cotizaciones del IHSS.* Diario La Tribuna. <https://www.latribuna.hn/2024/05/01/diputados-aprueban-ley-para-la-regulacion-de-las-aportaciones-y-cotizaciones-del-ihss/>



## ANEXO 1.

### **Inventario de aplicaciones utilizadas en el proceso de Recaudación**



## APLICATIVOS SUBGERENCIA DE AFILIACIÓN

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema de Control de Afiliación SICA	Control Patronal	SICA/Patronal OAS/Patronal	Oracle Forms	Oracle	Cliente-Servidor	Permite la afiliación de las empresas al IHSS reportando sus primeros afiliados. Permite la administración de las cuentas patronales de las empresas afiliadas al IHSS. Este módulo registra los guiones patronales (clientes), se puede decir que es un maestro de clientes del IHSS. Aquí se llevan los parámetros para calcular la planilla de patronos	Dep. de Control Patronal	SICA Afiliación
	Facturación de Planilla Pre-Elaborada	SICA/ Facturación OAS/ Facturación	Oracle Forms	Oracle	Cliente-Servidor	Permite la administración de Altas, Bajas y Cambios de los empleados afiliados al IHSS reportados por sus respectivos patronos. Permite la generación de la Facturación de las cotizaciones al IHSS que hacen los empleados y las empresas. Es un módulo que genera la planilla-factura en base a los parámetros establecidos en el módulo de Control Patronal, esta planilla-factura es generada mensualmente y son aproximadamente 30 mil por mes	Sección de Planilla Pre-Elaborada	*SICA Afiliación *SICA-Control Patronal *Facturación SICA-Empresa *Banca en Línea

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
	Afiliación	SICA/ Afiliación	ASP.Net.VB	Oracle	Cliente-Servidor	Permite la afiliación al Régimen Obligatorio de personas al IHSS. Estas personas pueden ser Afiliados Directos o Beneficiarios	Sección de Afiliación	*SICA-Control Patronal *SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Vigencia de Derechos *Solicitudes de Pensiones (IVM-AVI)
	Afiliación Progresiva	SICA/ Afiliación/ AP	ASP.Net.VB	Oracle	Cliente-Servidor	Permite la afiliación de las personas que cumplen con determinados requisitos para ser cotizantes del IHSS. Permite la administración de los datos de los afiliados progresivos al IHSS, así como la identificación de los tipos de afiliados. Es un módulo que permite la generación de las facturas de los patronos que pertenecen al Régimen de Afiliación Progresiva	Sección de Afiliación	*SICA Afiliación *SICA-Control Patronal *SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada
	Facturación Planilla Electrónica de Empresas	SICA/Empresa	Visual Fox	Propietaria	Cliente-Servidor	Permite la generación de altas, bajas y cambios en la planilla de las empresas que envían su planilla de cotizaciones electrónicamente. Son subidos y validados por el Sistema de Facturación para la generación de la Facturación de las cotizaciones al IHSS	Sección de Planilla Pre-Elaborada	*SICA Afiliación *SICA-Control Patronal *SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Legado	Consulta a patrono	Legado/ CR4	Fox			Aplicativo donde se visualiza el estado de cuenta, históricos, movimientos realizados y pagos realizados por cada cuenta patronal	Sección de Planilla Pre-Elaborada Departamento de Control Patronal Dep. de Recaudación Administrativa	Sistema viejo de CXC
	Sistema viejo de Cuentas por Cobrar	Legado	Fox			Sistema anterior a SAP, era una adaptación del software Sistemático (Costa Rica). Permitía manejar estados de cuenta, notas de crédito y notas de débito)	Departamento de Tesorería , Sub Gerencia de Recaudación, Sección de Planilla pre-elaborada	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada
Sistema	Vigencia de Derechos		ASP.Net.VB	Oracle	Web	Permite la identificación de los derechohabientes (Afiados Directos y sus Beneficiarios) Jubilados y Pensionados, que tienen derecho a la atención médica en el IHSS.	Sección de Afiliación	*SICA-Control Patronal *SICA Afiliación *SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Lista Blanca
Herramienta	Visor de Imágenes Planillas		JAVA	Oracle	Cliente-Servidor	Permite visualizar las imágenes que fueron digitalizadas por la empresa COSEM de las planillas de los patronos del IHSS. Tiene herramientas para ayudar a visualizar, sin permitir hacer	Área de Cuenta Individual	*Active Directory *Sistema Integrado de Pensiones SICAP



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
						modificaciones de ningún tipo y no permite crear registros.		
Herramienta	Visor de Tarjetas de Afiliación		JAVA	Oracle	Cliente-Servidor	Este aplicativo está diseñado para examinar a detalle los registros de afiliados directos, imágenes de tarjetas de afiliación y detalle de los beneficiarios inscritos en dichas tarjetas digitalizadas por la empresa COSEM	Sección de Afiliación	*Active Directory
Herramienta	Sistema Envío de Factura Obrero Patronal	Servicio AWS				Servicio para la remisión de los correos con la factura a patronos, una vez finalizado el proceso de cálculo mensual	Sección de Planilla Pre-Elaborada	
Sistema	Sistema de Datos Normativos Patronos y Listas de Cautela	DNP	VB.Net	Oracle	Web	Por medio de este aplicativo se captura información normativa de los patronos tal como Socios, Representantes Legales, identifica las personas Políticamente expuestas, genera alertas de coincidencias de personas en listas de cautela tales com OFAC, ONU, ANGEL.	Departamento de Control Patronal	*SICA-Control Patronal



## APLICATIVOS SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema	Convenios de Pago		Visual Fox	Propietaria	Cliente-Servidor	Permite la generación de convenios de pago por deudas generadas por el no pago a tiempo de las cotizaciones al IHSS y la administración de estos convenios.	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Banca en Línea
Sistema	Cobranzas		VB.Net	Oracle	Web	En esta aplicación se generan los avisos de cobros que se adjuntan a la factura, las notificaciones y requerimientos que se hacen a los patronos	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Convenios de Pago
Sistema	Portal Patronal	Pendiente de Implementar			Web	Permite la autogestión de los datos patronales. Permite la consulta de información para los patronos, gestión de afiliados	Departamento de Control Patronal	*SICA-Control Patronal *SICA Afiliación *Facturación SICA-Empresa
Sistema	Portal de Cobranzas		VB.Net	Oracle	Web	Permite generar reportes y realizar procesos de cobranzas	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Afiliación *Facturación SICA-Empresa
Sistema	Amnistía		VB.Net		Web	Permite el registro de las solicitudes de amnistía presentadas por los Patronos que están en mora con el IHSS. Lleva el control de seguimiento de las actividades realizadas con cada solicitud presentada.	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema	Lista Blanca		VB.Net	Oracle	Web	Permite habilitar a los patronos o afiliados individuales que tienen problemas con pagos para poder tener el derecho a atención médica.	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Vigencia de derechos
Sistema	Estado de cuenta patrono		JAVA	Oracle	Cliente-Servidor	Permite consolidar en un estado de cuenta las deudas de los patronos.	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Cobranzas *Convenio de Pago
Aplicativo técnico (socket)	Banca en Línea		JAVA, PL-SQL	Oracle	Web	Es un aplicativo creado por el IHSS que utiliza la banca, mediante el cual consulta las facturas y otros documentos de cobro emitidos por el IHSS. De manera que el Banco pueda realizar el cobro al patrono. Los cobros que la Banca puede consultar para ejecutar son: Facturas, Convenios y otros documentos de cobro emitidos por el IHSS. Este módulo utiliza tecnología web Service. Tiene el diseño de una estructura para que los bancos puedan consultar, pagar y reversar un documento.	Departamento de Tesorería	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Convenio de Pago



NOTA CONCEPTUAL EVALUACIÓN INTEGRAL Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES DEL IHSS

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Interfaz	Interfaz de Banca en Línea	Contabiliza en SAP los recaudos en banca	PO	S/4HANA		Interfase PO entre el sistema de Banca en línea (CLISALDO) y SAP/4 Hana. La interfase de PO tiene el objetivo de contabilizar en SAP los pagos de cotizaciones, recargos, convenios de pago, multas, reclasificación de multas, recargos e interese que realicen los patronos en la banca. Esta interfase tiene los siguientes tipos de ingreso: 1- Contabilización del pago: cotizaciones y recargos 2- Contabilización de pagos de Convenios 3- Contabilización de multas 4- Otros Ingresos 5- Reversiones de pagos y cuentas de orden	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación	*S/4 HANA - FI - AR
Interfaz	Interfaz de Pagos	Contabiliza en SAP los pagos recibidos en OI	PL - SQL	Oracle		Por medio de este sistema, se envías las transacciones de pago a S/4HANA	Departamento de Tesorería	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *S/4HANA-CM-TR
Interfaz	Interfaz de Facturas	Contabiliza en SAP facturas	PL - SQL	Oracle		Permite enviar las Facturas emitidas y anuladas a S/4HANA	Sub Gerencia de Recaudación	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *S/4HANA-FI-AR



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Interfaz	Interfaz de Convenios	Contabiliza en SAP Convenios	PL - SQL	Oracle		Permite enviar las transacciones de convenios a S/4HANA	Sub Gerencia de Recaudación	
Herramienta	Comparador de Recibos	casi no se usa	JAVA	Oracle	Cliente-Servidor	Permite identificar en el menor tiempo posible los recibos que se presentan en los reportes bancarios, pero con diferentes valores, o que no están registrados como pagados en la base de datos. El aplicativo únicamente tiene capacidad de lectura por lo que el proceso realizado en el mismo es completamente seguro.	Departamento de Tesorería	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Banca en Línea (Bel v2)
Herramienta	Verificador de Transacciones		JAVA	Oracle	Cliente-Servidor	Este aplicativo está diseñado para examinar a detalle las operaciones de Consulta, Pago y Reversiones realizadas por medio de la Banca en Línea. La información obtenida tiene como finalidad investigar las transacciones realizadas por los Patronos en los Bancos, en los caos que indiquen no pueden pagar o consultar sus recibos, o que los patronos notifiquen que los montos no son iguales al recibo impreso.	Departamento de Tesorería	*SICA Facturación Planilla Pre - Elaborada *Banca en Línea (Bel v2)
Herramienta	Multicash		Visual Basic.Net	Oracle	Cliente-Servidor	Herramienta para convertir los estados de cuenta que llegan de los Bancos en formato Excel a un archivo plano, con una	Departamento de Tesorería	Ninguno



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
						estructura estandarizada para todos los bancos.		
Sistema	Sistema de Tickets	<i>No está en producción por falta de logística</i>	Visual Basic.Net	Oracle	Web	Permite crear transacciones en Banca para cobro y posterior retroalimentación a SAP	Departamento de Tesorería	*Banca en Línea
Sistema	Extracto Bancario		JAVA	Oracle		Busca los pagos registrados en la Tabla CLISALDO y genera un reporte en formato Excel mostrando las cuentas contables y cuentas bancarias correspondientes al Centro de Cobro donde fue realizada la transacción	Departamento de Tesorería	*Banca en Línea (Bel v2)
Sistema	Sistema de Descargo de Pagos Sector Privado		Visual Basic.Net	Oracle	Web	Por medio de este sistema las áreas de Cobranzas, Tesorería y Contabilidad recopilan todos los pagos que los patronos del sector privado realizaron por medio de depósitos en las cuentas bancarias del IHSS, agrupados en un solo documento IHSS el cual es utilizado como referencia en SAP, este sistema es el primer paso para hacer la contabilización en SAP por medio de interfases.	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad	*Transaccion es Legado SAP (TLS)



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema	Sistema de Descargo de Pagos Sector Público	Certificación SIAFI sector publico	Visual Basic.Net	Oracle	Web	Por medio de este sistema las áreas de Cobranzas, Tesorería y Contabilidad recopilan todos los pagos que los patronos del sector público hacen por medio de la presentación de los F01 generados por la SEFIN, los cuales son presentados en el Depto. de Tesorería del IHSS, agrupados en un solo documento IHSS el cual es utilizado como referencia en SAP, este sistema es el primer paso para hacer la contabilización en SAP por medio de interfases.	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad	*Transacciones Legado SAP (TLS)
Sistema	Sistema de Transacciones Legados SAP	Complementa sistemas de descargo	Visual Fox	Oracle	Aplicación de Escritorio	Por medio de este sistema las áreas de Cobranzas, Tesorería y Contabilidad se ejecutan las interfaces que crea las partidas contables en SAP.	Departamento de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad	Sistema de Descargo Sector Público Sistema de Descargo Sector Privado SAP
Sistema	Call Center	Aplicativo de Recuperación de Mora	VB.Net	SQL-Server	Cliente-Servidor	Permite registrar los resultados de las llamadas que se hacen a los patronos para recuperar la mora en cada semana	Sub Gerencia de Recaudación	
Sistema	Módulo de Call Center	<i>Actualmente está en desarrollo</i>	Visual Basic.Net	Oracle	Web	Sistema para la automatización de la gestión de cobro del IHSS. Se lleva el control de llamadas	Sub Gerencia de Recaudación	Portal de Cobranzas



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
						que se hacen a los patronos para recuperar la mora		



**APLICATIVOS SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD**

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema Financiero Contable (SAP S4/HANA)	Contabilidad Financiera Libro Mayor	FI-GL	HANA			Permite la recepción de las partidas contables generadas por los diferentes módulos de SAP de S/4Hana así como del Módulo SAP de HCM. Permite el registro de operaciones financiero-contables del IHSS para la generación de los diferentes estados financieros	Sub Gerencia de Contabilidad	
	Contabilidad Financiera Cuentas por Pagar	FI-AP	HANA			Permite la administración de los registros de los Acreedores y Proveedores del IHSS. Permite la recepción y registro de las operaciones de las Cuentas por Pagar del IHSS, generando las partidas contables respectivas	Sub Gerencia de Contabilidad	Contabilidad Financiera Libro Mayor
	Contabilidad Financiera Cuentas por Cobrar	FI-AR	HANA			Permite la recepción y registro de las operaciones de las Cuentas por Cobrar del IHSS, generando las partidas contables respectivas	Depto. de Tesorería, Sub Gerencia de Recaudación, Sub Gerencia de Contabilidad	Contabilidad Financiera Libro Mayor
	Presupuesto	FM	HANA			Permite la administración y control del Presupuesto del IHSS	Sub Gerencia de Presupuesto	



Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
	Gestión de Caja/ Tesorería Básica	CM/TR	HANA			Permite la administración y control de los fondos de IHSS a cargo de su Tesorería General	Depto. de Tesorería	



## APLICATIVOS SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema	Planilla de pensiones	SIPLAP	ASP.Net.VB	Oracle	Web	Permite la administración y pago de las pensiones por invalidez, vejez y muerte que el IHSS otorga a los beneficiarios que cumplen con los requisitos establecidos. Controla la planilla de pensiones a nivel nacional. EL sistema también maneja el pago de pensiones del régimen RSRP, pensiones por Riesgos Profesionales.	Sub Gerencia de Pensiones	*Solicitudes de Pensiones (IVM-ABI)
Sistema	Sistema de Subsidios	SIPS	ASP.Net.VB	Oracle	Web	Emite las planillas de subsidios por incapacidad. Permite la administración de los pagos de subsidios por incapacidades otorgadas por el IHSS a sus derechohabientes	Sub Gerencia de Subsidios	*Emisión y Refrendo de Incapacidades (INCAP)
Herramienta	Consulta a planilla de subsidios		ASP.Net.VB	Oracle	Web	Consulta para revisar las planillas de Subsidios a nivel nacional.	Sub Gerencia de Subsidios	*Sistema de Subsidios (SIPS)
Sistema	Sistema Integrado de Pensiones	SICAP	ASP.Net.VB	Oracle	Web	Permite emitir las planillas de pensiones. En él se encuentran los Módulos de la Comisión Técnica de Invalidez.	Sub Gerencia de Pensiones	*Pensiones (SIPLAP)



NOTA CONCEPTUAL EVALUACIÓN INTEGRAL Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES DEL IHSS

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Sistema	Solicitudes de Pensiones	IVM-ABI	ASP.Net.VB	Oracle	Web	Permite la administración y pago de las pensiones por invalidez, vejez y muerte que el IHSS otorga a los beneficiarios que cumplen con los requisitos establecidos.	Sub Gerencia de Pensiones	*Pensiones (SIPLAP) *SICA-Facturación *Visor de Imágenes de Planilla
Herramienta	Consulta Afiliados		ASP.Net.VB	Oracle	Web	Usado en clínicas periféricas y Regionales, permite la búsqueda de afiliados, ver vigencia de derechos y los carnets.	Sub Gerencia de Pensiones	*SICA-Facturación *SICA-Afiliación
Herramienta	Rastreo		Visual Basic.Net	Oracle	Web	Este es usado para buscar personas en Afiliados, Planillas, Cotizaciones. No valida la vigencia de derechos del Afiliado.	Sub Gerencia de Pensiones	*SICA-Facturación *SICA-Afiliación
Herramienta	Rastreo Online		Visual Basic.Net	Oracle	Web	Este es usado para buscar personas en Afiliados, Planillas, Cotizaciones, Patronos donde se encuentre el afiliado Directo trabajando. Utiliza la seguridad del código Captcha. No valida la vigencia de derechos del Afiliado.	Sub Gerencia de Pensiones Entidades gubernamentales a nivel nacional	*SICA-Facturación *SICA-Afiliación
Sistema	Cotizaciones	SICAP/ Cotizaciones	Visual Basic.Net	Oracle	Web	Aplicativo para verificar las cotizaciones de un derechohabiente al IHSS. Este es un módulo del Sistema SICAP para verificar las cotizaciones.	Sub Gerencia de Pensiones	*SICA-Facturación *SICA-Afiliación *SICAP



NOTA CONCEPTUAL EVALUACIÓN INTEGRAL Y FORMULACIÓN DE PROPUESTAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES DEL IHSS

Categoría	Nombre	Sistema / Módulo	Lenguaje de Desarrollo	Motor DB	Tipo de Aplicación	Funcionalidad	Usuarios	Sistemas relacionados
Herramienta	Salarios	SICAP/ Salarios	Visual Basic.Net	Oracle	Web	Aplicativo para sacar un listado de cotizaciones de un derechohabiente al IHSS. Este es un módulo del Sistema SICAP para verificar las cotizaciones.	Sub Gerencia de Pensiones	*SICA- Facturación *SICA- Afiliación
Herramienta	Hoja de Ruta Electrónica	HRE	Visual Basic.Net	Oracle	Web	Aplicativo que maneja la hoja de ruta electrónica de los Expedientes de Jubilaciones y Pensiones	Sub Gerencia de Pensiones	*Solicitudes de Pensiones (IVM-ABI)
Sistema	Corrector de Planillas		Visual Basic.Net	Oracle	Web	Aplicativo para corregir planillas de cotizaciones y Afiliados.	Sub Gerencia de Pensiones	*SICA- Facturación *SICA- Afiliación
Aplicativo técnico (web service)	DerechoJson		ASP.Net.VB	Oracle	Web	Es el webservice de la vigencia de derechos.	Sub Gerencia de Pensiones	*SICA- Facturación *SICA- Afiliación



## ANEXO 2.

### **Documentación oficial de procedimientos**

**PROCEDIMIENTOS SUBGERENCIA DE AFILIACIÓN**

<b>Area</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Año de Autorización</b>	<b>Enviado por</b>
<b>Cuenta Individual</b>	PROCEDIMIENTO DE CUENTA INDIVIDUAL	2013	Emigdio Zuniga
<b>Control Patronal</b>	PROCEDIMIENTO PARA LA CUSTODIA Y ARCHIVO DE EXPENDIENTES PATRONALES	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE REPAROS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE SUSPENSION DE FACTURACION A PATRONOS INSCRITOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACION DE SALDOS DE CARTERA DE PASIVOS Y CANCELADOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR PASIVIDAD A EMPRESAS EN CASOS ESPECIALES	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PASIVIDADES EN REGIONALES	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PASIVIDAD TEGUCIGALPA	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD PARA SUJECION DE PATRONOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE SOLVENCIA E INSCRIPCION DE NUEVOS PATRONOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCION PATRONAL	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE REPARO	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE PATRONOS	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR SOLICITUDES DE EMPRESAS CON SUSPENSION TEMPORAL DE TRABAJADORES POR EMERGENCIA SANITARIA	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PASIVIDAD A CUENTAS OBRERO PATRONAL	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA A LAS NÓMINAS SALARIALES DE LOS TRABAJADORES DE INSTITUCIONES DE GOBIERNO Y DESCENTRALIZADAS	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO A PATRONOS (AUDITORIA)	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE BPS DE LAS CUENTAS PATRONALES EN SISTEMA SAP	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE PATRONAL CONOZCA SU CLIENTE	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE PATRONOS	2021	Emigdio Zuniga

Area	Procedimiento	Año de Autorización	Enviado por
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES EN BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DEL IHSS	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE CERTIFICACIÓN PARA INSCRIPCIÓN DE NUEVOS PATRONOS A LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DEL IHSS	2022	Emigdio Zuniga
	CREACIÓN DE FACTURAS OMITIDAS EN EL SISTEMA S4/HANA SAP	2022	Emigdio Zuniga
	INFORME DE AUDITORÍA POR REVISIÓN DEL ESTATUS DE LOS PATRONOS EN LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DEL IHSS	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO TEMPORAL DE RECONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DEL INFORME DE SUSPENSIÓN DE EMPRESAS	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INHABILITACIÓN DE UN BP POR DUPLICIDAD DE UNA CUENTA PATRONAL EN EL SISTEMA SAP	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y MODIFICACIÓN DE BP`S DE LAS CUENTAS PATRONALES EN SISTEMA SAP	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE PATRONOS	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE PATRONAL-POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE PATRONAL-POLÍTICA CONOZCA A SU CLIENTE	2024	Rosa Maradiaga
	PROCEDIMIENTO INHABILITACIÓN DE UN BP POR DUPLICIDAD DE UNA CUENTA PATRONAL EN EL SISTEMA SAP	2022	Rosa Maradiaga
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y MODIFICACIÓN DE BPS DE LAS CUENTAS PATRONALES EN SISTEMA SAP	2022	Rosa Maradiaga
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE CERTIFICACIÓN PARA INSCRIPCIÓN DE NUEVOS PATRONOS A LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DEL IHSS	2022	Rosa Maradiaga
	SUBPROCESO INSCRIPCIÓN DE PATRONOS	2022	Rosa Maradiaga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA CUSTODIA DE EXPEDIENTES	2015	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE AFILIACION PARA NUEVOS ASEGURADOS	2013	Emigdio Zuniga



Area	Procedimiento	Año de Autorización	Enviado por
Afilación	PROCEDIMIENTO PARA INSCRIPCION DE BENEFICIARIOS (ESPOSA O COMPAÑERA DE HOGAR)	2013	Emigdio Zuniga
	AFILIACION A MENORES DE EDAD	2013	Emigdio Zuniga
	AFILIACION DE NUEVOS TRABAJADORES O REINSCRIPCION DE TRABAJADORES CON EDAD IGUAL O MAYOR A 60 AÑOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR EL CAMBIO DE DOMICILIO ASISTENCIAL DEL DERECHOHABIENTEA NIVEL NACIONAL	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCION DE BENEFICIARIOS (HIJOS MENORES DE ONCE (11) AÑOS)	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE CATEGORIA DE TRABAJADOR (A) DOMESTICO (A)	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO EVALUACION MEDICA PREVIO INGRESO DE LA CATEGORIA DE TRABAJADOR(A) DOMESTICA(O)	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PRE EVALUACION MEDICA PARA PRE INGRESO A LA CATEGORIA DE TRABAJADORES(AS) INDEPENDIENTES O AUTONOMOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO :INSCRIPCION DE CATEGORIA DE TRABAJADORES INDEPENDIENTES O AUTONOMOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR ALTAS Y BAJAS DE EMPLEADOS EN LAS EMPRESAS	2014	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA AFILIACION DE MIGRANTES POR PAGINA WEB AL IHSS	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR PAGO DE RECIBO EN EL BANCO	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE AFILIACION PARA NUEVOS ASEGURADOS	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACION DE ATENCION MEDICA A DERECHOHABIENTES DE EMPRESAS EN MORA	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA OTORGAR LA AUTORIZACION DE SERVICIO MÉDICO PARA EMPLEADOS DE CONTRATO NO REPORTADOS EN PLANILLA DE LAS SECRETARIAS DE ESTADO, GOBIERNOS Y EMPRESA PRIVADA	2017	Emigdio Zuniga



Area	Procedimiento	Año de Autorización	Enviado por
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA REALIZAR CAMBIOS DE FECHA MÁXIMA DE PAGO A LAS PLANILLAS DE COTIZACIÓN MENSUAL	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: ATENCION MEDICA A NUEVOS EMPLEADOS DE EMPRESA CON ANTIGÜEDAD DE SUJESIÓN O EMPLEADOS DE EMPRESAS RECIENTE SUJETAS AL IHSS	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS PARA EMPLEADOS NUEVOS NO REPORTADOS EN PLANILLA	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACION DE ATENCION MEDICA A ASEGURARADOS DIRECTOS CESANTES Y SUS BENEFICIARIOS.	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIO MEDICO PRENATAL, NATAL Y POST-NATAL A LA ASEGURADA DIRECTA CESANTEADA, Y/O BENEFICIARIA DEL ASEGURADO CESANTEADO A NIVEL NACIONAL	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA AFILIACIÓN DE NUEVOS ASEGURADOS	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL SISTEMA DE CONSULTA DE ASISTENCIA MEDICA (ATEMED)	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EMISIÓN DE AUTORIZACION DE SERVICIO MÉDICO A DERECHOHABIENTES NO REPORTADOS EN PLANILLA DE LAS SECRETARIAS DE ESTADO, GOBIERNOS Y EMPRESA PRIVADA AL DÍA EN EL PAGO DE SUS COTIZACIONES	2019	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACION DE ATENCION MEDICA A DERECHO-HABIENTES DE EMPRESAS EN MORA	2019	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INSCRIPCION DE COTIZANTES DIRECTOS	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE COTIZANTES DIRECTOS Y BENEFICIARIOS EN LÍNEA	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE BENEFICIARIOS (HIJOS HASTA LOS 18 AÑOS)	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO INSCRIPCION DE COTIZANTES DIRECTOS	2022	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE ESPOSA(O) Ó COMPAÑERA(O) DE HOGAR DEL ASEGURADO(A) ACTIVO COTIZANTE A NIVEL NACIONAL	2022	Emigdio Zuniga



Area	Procedimiento	Año de Autorización	Enviado por
	PROCEDIMIENTO: PUBLICACIÓN DE COMUNICADOS Y/O AVISOS VARIOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN VIRTUAL	2022	Emigdio Zuniga
Planilla Pre-elaborada	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE HOJA DE VIGENCIA DE DERECHOS A EMPLEADOS CESANTEADOS	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA REALIZAR CAMBIOS DE FECHA MÁXIMA DE PAGO A LAS PLANILLAS DE COTIZACIÓN MENSUAL	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INGRESO Y ENVIO EN LA PLANILLA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONTROL DE AFILIADOS (SICA)	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA CORRECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE DERECHOHABIENTES INGRESADOS EN PLANILLA POR EL PATRONO	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: ANULACIÓN DE FACTURAS DEL PERÍODO-EMPRESA PRIVADA	2019	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE PLANILLA	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO SOBRE ALTAS Y BAJAS DE EMPLEADOS DE EMPRESAS EN PLANILLA PRE ELABORADA	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE FACTURACIÓN	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO CALCULO DE PLANILLA EN APLICACIÓN DE FACTURACIÓN POR MEDIO DE SISTEMA SICA EMPRESA	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO SOBRE FACTURACIÓN DE COTIZACIONES OBRERO PATRONAL	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO SOBRE TRAMITE DE INCLUSIÓN DE PLANILLA PATRONAL EN SISTEMA SICA	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: CALCULO DE COTIZACIONES PARA LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO CENTRAL	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EMISIÓN DE PLANILLA COMPLEMENTARIA A SECREATRIAS DE ESTADO	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL CALENDARIO DE FACTURACIÓN MENSUAL DE COTIZACIONES	2022	Emigdio Zuniga



## PROCEDIMIENTOS SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN

Area	Procedimiento	Año	Enviado por
<b>Departamento de Recuperación Vía Administrativa y Vía Judicial</b>	PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACION DE CONVENIOS DE PAGO CAIDOS EN MORA	2010	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR GESTION DE COBRO VÍA JUDICIAL	2015	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR GESTION DE COBRO VÍA JUDICIAL	2015	Emigdio Zuniga
<b>Departamento de Recuperación vía Administrativa</b>	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA NEGOCIACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO POR MORA OBRERO PATRONAL	2015	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GESTION DE COBRO VÍA CALL CENTER	2015	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO POR GESTIÓN DE COBRO MEDIANTE VISITA DOMICILIAR	2015	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SEGMENTACION DE CARTERA	2015	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA NEGOCIACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO POR PRIMERA VEZ	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA NEGOCIACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO POR PRIMERA VEZ	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA READECUACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO CAIDOS EN MORA	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA NEGOCIACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO A TRAVES DE LA REGIONALES	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA ASIGNACIÓN DE CARTERA DE COBRO A LOS OFICIALES DE CALL CENTER Y GESTORES DE COBRO	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SEGMENTACION DE CARTERA	2015	Emigdio Zuniga
	POLITICAS DE CONVENIOS DE PAGO POR MORA OBRERO - PATRONAL	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: SOLICITUD DE CONSTANCIA DE SOLVENCIA DE PATRONAL	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO: PARA DAR ALTAS Y BAJAS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR	2018	Emigdio Zuniga



Area	Procedimiento	Año	Enviado por
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEPURACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO “REGISTRO DEL PAGO DE COTIZACIONES DEL GOBIERNO CENTRAL	2018	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO “DEPURACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR”	2019	Emigdio Zuniga
<b>Departamento Nacional de Recaudación Administrativa</b>	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TEMPORAL PARA LA APLICACIÓN DE AMNISTIA MEDIANTE DECRETOS LEGISLATIVOS	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE COBRO MEDIANTE VISITA DOMICILIAR	2020	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TEMPORAL PARA LA APLICACIÓN DE AMNISTIA MEDIANTE DECRETOS LEGISLATIVOS	2021	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE CARTERA COTIZACIONES OBRERO-PATRONAL EN MORA PARA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA	2023	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO POR GESTIÓN DE COBRO DOMICILIAR	2024	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVÉS DE VISITA DOMICILIAR	2024	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE CARTERA COTIZACIONES OBRERO-PATRONAL EN MORA PARA LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVES DE LLAMADA TELEFÓNICA	2023	Melissa Bustillo
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA	2023	Melissa Bustillo
	PROCEDIMIENTO DE CARTERA DE COTIZACIONES OBRERO-PATRONALES EN MORA PARA REALIZAR GESTIÓN DE COBRO ADMINISITRATIVO A TRAVÉS DE VISITA DOMICILIAR	2023	Melissa Bustillo
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVÉS DE VISITA DOMICILIAR	2024	Melissa Bustillo
	PROCEDIMIENTO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO POR GESTIÓN DE COBRO DOMICILIAR	2024	Melissa Bustillo



Area	Procedimiento	Año	Enviado por
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE CARTERA COTIZACIONES OBRERO-PATRONAL EN MORA PARA LA GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVES DE LLAMADA TELEFÓNICA	2023	Gary Ordoñez
Departamento de Evaluación y Seguimiento	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA APLICACIÓN DE NOTAS DE DÉBITO	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA APLICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO	2017	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE REENUMERACIÓN DE CONVENIO OBRERO-PATRONAL Y CONVENIOS DE AMNISTÍA	2023	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN DE CONVENIOS A SAP4/HANA	2024	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO ADMINISTRATIVO A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA	2023	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE NOTA DE CRÉDITO INTERNO PARA DESCARGO DE CONVENIO DE PAGO QUE NO SE PUEDE MIGRAR A SAP	2024	Gary Ordoñez
	PROCEDIMIENTO DE REENUMERACIÓN DEL CONVENIO-OBREO PATRONAL Y CONVENIOS DE AMNISTÍA	2023	Gary Ordoñez
	SUBPROCESO MIGRACIIÓN DE CONVENIO A SAP4/HANA	2024	Gary Ordoñez
	PROCEDIMIENTO APROBACIÓN DE SOLVENCIAS POR PAGOS	2024	Gary Ordoñez
	PROCESO DE DESCARGA DE PAGOS SECTOR PÚBLICO	2024	Gary Ordoñez
Departamento Nacional de Recaudación Administrativa/ Departamento de Evaluación y Seguimiento	PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE AMNISTÍA MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO	2021	Gary Ordoñez
Otros	ENVIO. RECEPCION Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VIGENCIA DE DERECHOS A PATRONOS EN MORA, TEGUCIGALPA, SAN PEDRO SULA Y REGIONALES	2013	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO DE CASOS SUJETOS A AJUSTE DE LAS CUENTAS POR INCOBRABILIDAD	2008	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR REEMBOLSO DE DEPOSITO POR PRESTAMO DE APARATOS O ACCESORIOS ORTOPEDICOS	2006	Emigdio Zuniga



Area	Procedimiento	Año	Enviado por
	PROCEDIMIENTO PARA ARRENDAMIENTO Y PRESTAMO DE APARATOS Y ACCESORIOS ORTOPEDICOS A PACIENTES	2006	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO “AUTORIZACION DE CONVENIO MEDICO A PACIENTES NO ASEGURADOS”	2016	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACION, CONTROL, DEPOSITO Y PAGO MENSUAL POR ALQUILER SILLA DE RUEDAS	2003	Emigdio Zuniga
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO “AUTORIZACION DE CONVENIO MEDICO A PACIENTES NO ASEGURADOS”	2016	Emigdio Zuniga



**PROCEDIMIENTOS GERENCIA DE IVM**

Area	Procedimiento	Año	Enviado por
Gerencia IVM	PROCEDIMIENTO: PARA ELABORAR INFORMES DE RECUENTO DE INCAPACIDADES LABORALES TEMPORALES PREVIO A EVALUACION DEL ASEGURADO POR COMISION TECNICA DE INVALIDEZ PARA TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO DE EVALUACION PARA DETERMINAR ESTADO DE INVALIDEZ, INCAPACIDAD PARCIAL PERMANENTE / TOTAL PERMANENTE DEL ASEGURADO PREVIO AL OTORGAMIENTO DEL BENEFICIO DE PENSION	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR AL ASEGURADO PREVIO AL TRAMITE DE SOLICITUD DE EVALUACION POR LA COMISION TECNICA DE INVALIDEZ PARA EFECTOS DE PENSION Y/O INDEMNIZACION PARA TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR INFORMES DE INVESTIGACION A SOLICITUD DE LA COMISION TECNICA DE INVALIDEZ	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR CUADROS DE PROYECCIONES DE INVERSIONES, REINVERSIONES, INGRESOS Y GASTOS	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL CONTROL DE LOS INGRESOS Y GASTOS	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL CONTROL A LAS INVERSIONES	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PAGOS DE JUBILACIONES, PENSIONES Y SUBSIDIOS	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PENSION POR VEJEZ	2013	Susana Paz
	RESOLUCION DE UNA PENSION POR INVALIDEZ	2013	Susana Paz
	RESOLUCION DE UNA PENSION POR MUERTE (VIUDEZ, ORFANDAD)	2013	Susana Paz
	PENSION POR MUERTE (SUPERVIVENCIA DE LOS PADRES)	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR AYUDA DE GASTOS FUNEBRES PARA PENSIONADOS DE IHSS.	2013	Susana Paz
PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR AYUDA DE GASTOS FUNEBRES AL ASEGURADO ACTIVO COTIZANTE	2013	Susana Paz	



Area	Procedimiento	Año	Enviado por
	PROCEDIMIENTO CHEQUES DEJADOS DE COBRAR	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE UNA PENSIÓN POR INVALIDEZ EN EL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE	N/D	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE UNA PENSIÓN POR INVALIDEZ, INCAPACIDAD PARCIAL PERMANENTE, INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE Y/O INDEMNIZACIÓN POR RIESGO PROFESIONAL EN TEGUCIGAKPA	2005	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR CALCULOS EN PLANILLAS DE PAGO DE PENSIONES	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO; ANALISIS, DESARROLLO, IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO DE COTIZACIONES A LA EMPRESA PRIVADA	2013	Susana Paz
	REINTEGRO DE COTIZACIONES POR PAGO DE INCAPACIDADES A LAS SECRETARIAS DE ESTADO	2013	Susana Paz
	REINTEGRO DE COTIZACIONES POR PAGO DE INCAPACIDADES A LAS INSTITUCIONES SEMIAUTONOMAS	2013	Susana Paz
	PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO REINTEGRO DE EXCESO DE COTIZACION	2013	Susana Paz
	PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL	2017	Susana Paz
	REINTEGRO DE COTIZACIONES POR PAGO DE INCAPACIDADES A LAS INSTITUCIONES SEMIAUTONOMAS	2017	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO REINTEGRO DE EXCESO DE COTIZACION	2017	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO DE COTIZACIONES A LA EMPRESA PRIVADA	2017	Susana Paz
	REINTEGRO DE COTIZACIONES POR PAGO DE INCAPACIDADES A LAS SECRETARIAS DE ESTADO	2017	Susana Paz
	REINTEGRO DE COTIZACIONES POR PAGO DE INCAPACIDADES A LAS INSTITUCIONES SEMIAUTONOMAS	2013	Susana Paz



Area	Procedimiento	Año	Enviado por
	PROCEDIMIENTO POR DEVOLUCION DE EFECTIVO DE LOS BANCOS RECAUDADORES POR PAGOS NO COBRADOS DE SUBSIDIOS Y PENSIONADOS	2017	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y TRAMITE DE PENSION COMPLEMENTARIA POR VEJEZ	2017	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PENSION POR VEJEZ	2017	Susana Paz
	RESOLUCION DE UNA PENSION POR INVALIDEZ	2017	Susana Paz
	RESOLUCION DE UNA PENSION POR MUERTE (VIUDEZ, ORFANDAD)	2017	Susana Paz
	PENSION POR MUERTE (SUPERVIVENCIA DE LOS PADRES)	2017	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO CHEQUES DEJADOS DE COBRAR	2013	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR AYUDA DE GASTOS FUNEBRES PARA PENSIONADOS DE IHSS.	2017	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA ORIENTAR AL ASEGURADO PREVIO AL TRAMITE DE SOLICITUD DE EVALUACION POR LA COMISION TECNICA DE INVALIDEZ PARA EFECTOS DE PENSION Y/O INDEMNIZACION PARA TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA	2018	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR INFORMES DE INVESTIGACION A SOLICITUD DE LA COMISION TECNICA DE INVALIDEZ.	2018	Susana Paz
	TRAMITE DE PAGO A PENSIONADO Y ACREDITACION DE SUPERVIVENCIA	2018	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO RESOLUCCION AL DERECHO DE OTORGAR UNA PRESTACION ECONOMICA POR VEJEZ	2018	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO CONSULTA EN LÍNEA DE ESTADO DE EXPEDIENTES DE PENSIÓN	2022	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PARA LAS INCAPACIDADES NO PAGADAS	2023	Susana Paz
	REPORTE DE PAGOS DE PENSIONADOS A PUBLICAR	2022	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO SOBRE ACREDITACIÓN DE SUPERVIVENCIA DOMICILIARIA	2020	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO: PRESTACIÓN ECONÓMICA POR SUBSIDIOS POR ACCIDENTE Y/O ENFERMEDAD COMÚN Y MATERNIDAD	2022	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PAGO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS DE PENSION POR VEJEZ	2019	Susana Paz



Area	Procedimiento	Año	Enviado por
	PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS POR PENSION POR ORFANDAD	2019	Susana Paz
	PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS POR PENSION POR, VIUDEZ	2019	Susana Paz
	PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS DE PENSION POR INVALIDEZ	2019	Susana Paz
	PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS POR PENSION POR ASCENDENCIA (SUPERVIVENCIA DE LOS PADRES)	2019	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EMITIR RESOLUCION AL DERECHO DE OTORGAR UNA PRESTACION ECONOMICA POR DEVOLUCION DE COTIZACIONES AL DERECHO-HABIENTE POR NO CUMPLIR REQUISITOS DEL REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISIÓN SOCIAL	2019	Susana Paz
	OTORGAMIENTO O NEGACION AL DERECHO A UNA PRESTACION ECONOMICA POR AYUDA FUNERAL	2019	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS POR DEVOLUCION DE COTIZACIONES DE UN DERECHO-HABIENTE POR NO CUMPLIR REQUISITOS DEL REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISIÓN SOCIAL (RSPS)	2019	Susana Paz
	OTORGAMIENTO O NEGACION AL DERECHO A UNA PRESTACION ECONOMICA POR INVALIDEZ	2019	Susana Paz
	OTORGAMIENTO O NEGACION AL DERECHO A UNA PRESTACION ECONOMICA POR VIUDEZ	2019	Susana Paz
	PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO O NEGACION AL DERECHO A UNA PRESTACION ECONOMICA POR VEJEZ	2019	Susana Paz
	OTORGAMIENTO. O NEGACION, AL DERECHO A UNA PRESTACION. ECONOMICA POR ORFANDAD	2019	Susana Paz
	OTORGAMIENTO O NEGACION AL DERECHO A UNA PRESTACION ECONOMICA PENSION POR ASCENDENCIA (SUPERVIVENCIA DE LOS PADRES)	2019	Susana Paz
	PAGO POR AYUDA DE GASTOS FUNEBRES	2019	Susana Paz

