



VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es versión pública, por lo que, únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) define como confidencial, por su carácter privado tales como datos personales de las personas naturales firmantes”.
(Artículo 24 y 30 de la LAIP para la publicación de la información oficiosa)

	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	POL-INST-0001.1
		Revisión:	01
	Política Institucional para Levantamiento de Sobrevivencia	Fecha de emisión:	08/01/2024
		Página 1 de 8	

POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA

				
Sello	Sello	Sello	Sello	Acuerdo: 14.2 Acta: 191 09/01/2024
Gerente de Beneficios e Inserción Social y Productiva	Gerente de Prestaciones y Rehabilitación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	Junta Directiva
Elaboró	Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Aprobó

PROPÓSITO

El siguiente documento ha sido elaborado con el propósito de proporcionar una herramienta que permita brindar los lineamientos de atención en materia de levantamiento de sobrevivencia, registro, cambio de designados y/o beneficiarios indirectos registrados, que llevan a cabo por la institución, en cualquiera de las diferentes modalidades de las actividades que se realizan.

Esto facilitará la estandarización de criterios de atención para el levantamiento de sobrevivencia, registro, cambios de beneficiarios, para los Veteranos y Excombatientes y/o beneficiarios directos que hacen uso de nuestros servicios, y en virtud de esa información, mejorar y evitar errores registrales que conllevan a consecuencias legales y patrimoniales.

La Institución dando seguimiento a los parámetros legales que se deben cumplir y para coadyuvar la correcta diligencia de sus funciones, tiene la importante misión de registrar, y actualizar datos de las personas inscritas en los registros que el Instituto administre, es por ello, que se establecen las siguientes políticas que servirán como directrices a seguir para lograr la consecución de los objetivos propuestos, así como el marco de actuación de las áreas organizativas del Instituto para la ejecución de acciones en relación a los beneficiarios que la Ley Especial establece.

COMPROMISOS

- Dar legalidad al proceso de levantamiento de sobrevivencia y designación.
- Velar por la adecuada diligencia en los diferentes trámites y servicios solicitados por las personas usuarias.
- Garantizar que los expedientes cuenten con documentación actualizada para disminuir el índice de expedientes incompletos por subsanar, evitando el retraso en la entrega de los beneficios, debiendo contemplar todo lo relacionado a la sobrevivencia.
- Realizar las acciones administrativas de manera ágil y oportuna para el levantamiento de sobrevivencia y las designaciones o registro de beneficiarios indirectos.

OBJETIVOS

- Suministrar el conjunto de directrices que permitirán encauzar el marco de actuación de las diferentes actividades relacionadas con el procedimiento de levantamiento de sobrevivencia en sus distintas modalidades.



- Regular el procedimiento para inhabilitar a los beneficiarios que no levanten sobrevivencia en el período de tiempo que el Instituto determine conforme a la Ley Especial y su Reglamento.
- Definir las instrucciones que permitan orientar la inscripción, cambio o actualización en el registro, del designado o beneficiario indirecto.

DEL LEVANTAMIENTO DE LA SOBREVIVENCIA

CONDICIONES GENERALES

1. Los beneficiarios deberán realizar el levantamiento de sobrevivencia en el mes de su cumpleaños.
2. El procedimiento de levantamiento de sobrevivencia se integrará por dos documentos fundamentales para hacer posible la continuidad de los beneficios de manera correcta:
 - a. Comprobante de sobrevivencia y,
 - b. Constancia de designación o registro del beneficiario indirecto o en su defecto Constancia de no designación (Según corresponda).
3. El beneficiario deberá presentar su Documento Único de Identidad original vigente, al momento de realizar los trámites correspondientes al levantamiento de sobrevivencia y se deberá revisar que los nombres y apellidos coincidan con la información registrada en el sistema.
4. Para las personas menores de edad inscritos como designados o beneficiarios indirectos, que levanten sobrevivencia, deberán ser representados por su padre o madre o tutor legalmente establecido, presentando éstos su Documento Único de Identidad vigente y Certificación de Partida de Nacimiento no mayor a 90 días de emisión, del designado o beneficiario indirecto.
5. Para agregar designados o beneficiario indirecto, preferiblemente y para mejor verificación, se presentará cualquier documento personal que le identifique de forma clara y precisa, garantizando que los nombres y los apellidos coincidan en la información registrada con el documento presentado, según corresponda.
6. Si el usuario no deja designados o no registra beneficiario indirecto, no limitará su derecho a levantar sobrevivencia, debiendo dejar constancia en el formato respectivo.



7. El usuario que no cuente con su documentación legal vigente, no se le podrá realizar ningún tipo de procedimiento.
8. La Institución podrá solicitar cualquier otra información que considere necesaria para el proceso de sobrevivencia.
9. Para el beneficiario que no compruebe su sobrevivencia en el mes de su cumpleaños, se le suspenderá la pensión a partir del mes siguiente.
10. Al regularizar su situación mediante la comprobación de su sobrevivencia, se le pagarán los meses del año en curso, que permaneció suspendido.
11. El trámite para el Levantamiento de Sobrevivencia deberá ser estrictamente personal, por lo que se invalidará cualquier otro tipo de documento que pretenda sustituir la presencialidad.

MODALIDADES DEL LEVANTAMIENTO DE LA SOBREVIVENCIA

I. SOBREVIVENCIA REGULAR

Se refiere al levantamiento de sobrevivencia realizada en las sedes autorizadas por el Instituto, a nivel nacional, teniendo las siguientes consideraciones particulares:

1. Para realizar el levantamiento de sobrevivencia, el veterano, excombatiente o persona con discapacidad, deberá presentarse a las instalaciones del INABVE o sedes autorizadas.
2. La persona a la que se le realice el proceso de sobrevivencia deberá suscribir conforme al Documento Único de Identidad en el formulario respectivo; o en su defecto, podrá estampar la huella cuando el Documento Único de Identidad así lo establezca. También se podrá obtener su información a través de medios electrónicos según aplique.
3. En los casos en que una persona no pueda firmar o estampar su huella por motivos de salud en el documento de levantamiento de sobrevivencia, Constancia de designación o de registro de beneficiario indirecto, será un médico del INABVE; o en su defecto, el técnico que levanta la sobrevivencia, quien deberá determinar la



autenticidad de la manera de comprobar su identidad mediante la constancia respectiva.

II. SOBREVIVENCIA EN LÍNEA

Se refiere al levantamiento de sobrevivencia realizada por beneficiarios que se encuentren fuera del territorio nacional a través del Departamento de Contact Center, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Podrán realizar el trámite de levantamiento de Sobrevivencia en Línea a través del uso de medios electrónicos, aquellos beneficiarios que se encuentren fuera del territorio nacional, con el objetivo que las personas beneficiarias puedan continuar gozando de los beneficios que la Ley Especial establece.

Para la implementación de este mecanismo se deberá solicitar a los beneficiarios la información siguiente:

- a. Nombre completo del beneficiario; y,
 - b. Datos personales (número de Documento Único de Identidad, país desde donde realiza la sobrevivencia, teléfono con código de área, entre otros).
 - c. Para el caso de los beneficiarios indirectos, mayores de 18 años y menores de 25 años, deberán comprobar que se encuentran estudiando, bajo el periodo que establezca la institución.
2. El Levantamiento de Sobrevivencia en Línea se llevará a cabo por medio de una interacción mediante las herramientas o plataformas disponibles en el Instituto, tomando en cuenta los medios electrónicos que el usuario posea para realizar la videollamada, así como cambios de horarios, horarios hábiles, tiempos limitados por trabajo del usuario o de la persona que le apoya en el proceso. La videollamada obligatoriamente debe realizarse con la persona beneficiaria de la pensión que ha solicitado el levantamiento de sobrevivencia.
 3. El expediente de sobrevivencia en línea debe contener lo siguiente:
 - a. Constancia de sobrevivencia en línea.
 - b. Constancia de designación o registro del beneficiario indirecto o en su defecto Constancia de no designación (Según corresponda)
 - c. Constancia de estudio del beneficiario indirecto (Según corresponda)
 - d. Captura de pantalla del usuario sosteniendo la página que indique el nombre y fecha del día en que realiza la sobrevivencia.
 - e. Capturas de pantalla necesarias para comprobar toda la interacción en la plataforma en uso.



- f. Fotografía impresa del DUI vigente para veteranos o excombatientes y personas con discapacidad, designados o beneficiarios indirectos y otros documentos de identificación para designar o registrar beneficiarios indirectos.
- g. Otros documentos que la institución considere necesario.

III. SOBREVIVENCIA DOMICILIAR

La sobrevivencia con modalidad domiciliar, es un mecanismo excepcional que se lleva a cabo a solicitud del beneficiario para que se efectúe en su lugar de residencia, para lo cual se deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:

1. Para proceder con el levantamiento de sobrevivencia domiciliar es indispensable que los familiares, encargados, o cualquier otra persona complete la Ficha de Solicitud de Visita Domiciliar, en el formato correspondiente, indicando el motivo que imposibilite el traslado del beneficiario a las instalaciones del INABVE.
2. Podrán realizar el trámite de Levantamiento de Sobrevivencia Domiciliar únicamente los usuarios que sufran de algún impedimento médico, físico o mental que no les permita trasladarse a las instalaciones del INABVE a realizar el levantamiento de sobrevivencia regular. También aplicará para aquellos usuarios que padezcan enfermedades cognitivas (como alzhéimer o párkinson) o algunos deterioros o desordenes adquiridos que presentan trastornos cognitivos (como accidente cardiovascular, traumatismo craneal, entre otros). También se considera para el caso de aquellos beneficiarios que padezcan alguna enfermedad o discapacidad de miembros superiores (como artritis reumatoidea degenerativa); o en su defecto, se definiría según el criterio que el médico del INABVE dictamine. Cualquier otra enfermedad no contemplada deberá ser evaluada con las jefaturas de las áreas involucradas en el Procedimiento de Levantamiento de Sobrevivencia Domiciliar.
3. Los técnicos de atención designados para realizar el levantamiento de sobrevivencia domiciliar, deberán de ir acompañados por un médico general o un médico especialista de ramas de la salud acorde a lo plasmado en la solicitud de visita domiciliar; en virtud de servir como apoyo y brindar facilidades en la interpretación del diagnóstico médico que dictamine la causa por la cual el beneficiario no puede trasladarse a las instalaciones del INABVE a realizar el trámite de sobrevivencia respectivo.
4. Si el equipo médico dictamina que el solicitante no aplica para el levantamiento de sobrevivencia domiciliar, se le informará al beneficiario que deberá presentarse en las instalaciones del INABVE a realizar el levantamiento de sobrevivencia regular.



5. En los casos que un beneficiario no pueda firmar o estampar su huella por motivos de salud en la constancia de levantamiento de sobrevivencia, Constancia de designación o de registro de beneficiario indirecto, será un médico del INABVE o en su defecto el técnico que levanta la sobrevivencia, quien deberá determinar la autenticidad de la manera de comprobar su identidad mediante acta.

DE LA DESIGNACIÓN O REGISTRO DE BENEFICIARIO INDIRECTO

1. El veterano y excombatiente podrá actualizar o designar una persona para el beneficio de Pensión y otra para la Prestación Económica para Servicios Funerarios; o bien, designar a una sola persona para ambos beneficios según lo estime conveniente. Para el caso de beneficiario directo deberá realizar la designación de conformidad a lo establecido en la Ley Especial y su Reglamento.
2. La designación o registro de beneficiario indirecto se realizará en el momento del levantamiento de sobrevivencia que se le realice al veterano, excombatiente o beneficiario directo inscrito en el Registro.
3. Podrá realizarse el cambio de la persona designada en forma extemporánea en los siguientes casos:
 - a. Cuando el designado de la Prestación Económica para Servicios Funerarios fallezca y se compruebe su deceso y no se haya hecho efectivo el beneficio por fallecimiento de este.
 - b. Cuando el beneficiario solicite un crédito del INABVE y requiera sustitución del designado de pensión para que pueda ser codeudor (para dicho trámite se deberá coordinar con el Departamento de Créditos, previo a la actualización).
 - c. Cuando el designado goce de pensión en el INABVE.
4. El veterano, excombatiente o beneficiario directo para realizar la designación, deberá firmar el formulario destinado para dicho fin; o bien, podrá estampar su huella en caso de no poder o no saber firmar, según le indique el técnico del INABVE que le atiende.

DE LA INHABILITACIÓN DE USUARIOS

1. Si el beneficiario no realiza el levantamiento de sobrevivencia bajo los mecanismos y plazos establecidos por el Instituto, quedará inhabilitado de manera automática



para continuar recibiendo los beneficios y prestaciones que se le otorgan, dejando salvo su derecho cuando pueda regularizar su situación.

2. Los beneficiarios que hayan sido inhabilitados tendrán derecho a normalizar su situación mediante el levantamiento de sobrevivencia de forma extemporánea, en cualquier momento del año.

DE LO NO CONTEMPLADO

Todo lo no contemplado dentro de la presente política será dirimido por Junta Directiva del INABVE.

GARANTÍA DE DIVULGACIÓN

La presente política con sus objetivos establecidos debe ser conocida por todos los empleados involucrados en el proceso de levantamiento de sobrevivencia y actualización de beneficiarios posterior a la aprobación de ésta por Junta Directiva. Dejando sin efecto la Política para el Levantamiento de Sobrevivencia, Registro y Cambio de Beneficiario, emitida el 28 de octubre del 2022.

