



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA

Manual de Organización y Funcionamiento de la Sucursal IPSFA Santa Ana



2016

Gerencia de Prestaciones



Unidad de Desarrollo Organizacional



Objetivo

Tener documentada la estructura organizativa y funcional de la de la Sucursal IPSFA Santa Ana, como guía de orientación interna y externa, que permita conocer la operatividad, regulaciones y procedimientos necesarios, para el cumplimiento de los objetivos de la Unidad en coherencia con los Institucionales.

I. GENERALIDADES

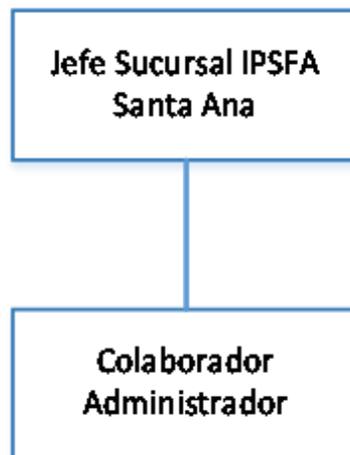
A. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA

Unidad: Sucursal IPSFA Santa Ana

Código: 111550

Depende de: Gerencia de Prestaciones

B. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



C. OBJETIVO DE LA SUCURSAL

Brindar atención ágil y oportuna a los afiliados y empleadores de la zona occidental que solicitan el trámite de prestaciones y beneficios e información general, manteniendo altos estándares de servicio y cumpliendo sus necesidades y expectativas.

D. FUNCIONES

1. Brindar atención y gestionar todo lo relacionado a las prestaciones y beneficios que ofrece la Institución a los afiliados de la zona occidental.
2. Emitir carné de afiliación, talonarios, constancia de pensiones y cotizaciones, plicas, saldos de préstamos y cancelaciones.
3. Actualizar los datos generales de los afiliados.
4. Apoyar a los diversos Departamentos del IPSFA en trámites y/o gestiones en la zona Occidental.
5. Realizar el control de vivencia de beneficiarios y pensionados reafiliados.
6. Apoyar en el control de vivencia de los pensionados que viven cerca de la Sucursal y están imposibilitados.
7. Verificar en el Sistema Informático, información referente al goce de prestaciones de los afiliados, solicitada por el INPEP, ISSS y/o AFP.
8. Gestionar con los empleadores de la zona occidental, la depuración de los registros de afiliados y el cobro de cotizaciones pendientes de pago.

E. LEGISLACIÓN RELACIONADA

1. Ley y Reglamento del IPSFA, y toda la regulación aplicada al IPSFA.
2. Ley y Reglamento del Sistema de Administración Financiera del Estado.
3. Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.
4. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del IPSFA.



II. MARCO REGULATORIO

A. NORMAS GENERALES

1. El personal de la Sucursal IPSFA Santa Ana, al momento de recibir documentación, deberán realizar un análisis de la misma, para evitar retrasos en el proceso de aprobación del Beneficio o Prestación, debido a documentación incompleta y/o inconsistencias.
2. Toda fotocopia de la documentación necesaria para la realización de los trámites de las prestaciones y beneficios, deberá ser confrontada con los originales y a la vez deberán estar sellados y firmados de recibidos.
3. Toda fecha de pago de prestaciones y beneficios, deberá ser coordinada con el área involucrada en las oficinas centrales.
4. La Sucursal IPSFA Santa Ana, podrá emitir Carné de Afiliación, siempre y cuando el afiliado presente los documentos de identidad correspondientes: DUI, NIT o Partida de Nacimiento.
5. En el caso de que surgieren dudas o inconsistencias en cuanto a las cotizaciones se consultará en el Sistema o al Departamento de Afiliación y Operaciones, para que al realizar alguna modificación se envíe la documentación de respaldo.
6. La Sucursal IPSFA Santa Ana, actualizará y emitirá la “Hoja de Actualización de Datos” de los pensionados y beneficiarios y deberá enviarla al Área de Control y Operaciones de Prestaciones.
7. La Sucursal IPSFA Santa Ana, podrá llenar actualizar o consultar la Plica Militar de los afiliados que lo soliciten.

8. Para poder continuar con el goce de pensión los beneficiarios mayores de 21 años, deberán presentar constancias de materias aprobadas al final de cada ciclo o año, de acuerdo al “Instructivo para Beneficiarios de Pensión por Sobrevivientes mayores de 21 años que Realizan Estudios Superiores Universitarios o Técnicos”; esta información deberá ser enviada al Área de Control y Operaciones de Prestaciones.
9. El Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana deberá de acatar las disposiciones para usos del Fondo Auxiliar Circulante, de acuerdo al Instructivo para el Uso y Manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo de Escritorios y Menudos del IPSFA y sus Dependencias Fondo Auxiliar Santa Ana.
10. Queda estrictamente prohibido brindar información a terceros, del contenido de las Plicas del personal activo y/o pensionado.
11. Solamente el afiliado podrá ver, modificar y actualizar los datos incluidos en su Plica.
12. El llenado y actualización de Plicas deberá efectuarse personalmente en la Sucursal.
13. A todo afiliado atendido en la Sucursal Santa Ana deberá actualizársele sus datos generales.
14. Para los beneficiarios, hijos mayores de 18 años y esposas menores de 70 años, se les solicitará una vez al año, en el mes de su cumpleaños, partida de nacimiento original con no más de 90 días de expedición; para el caso de los residentes en el exterior, declaración jurada de su estado civil.
15. Toda acta de renuncia de prestaciones es de carácter irrevocable.
16. El Jefe de Sucursal y el Colaborador Administrativo, deberán rendir fianza, esto según lo establecido en el Art. 115 del Reglamento de la Ley AFI.



17. Al momento que el cliente reclame el pago de un cheque deberá presentar uno de los siguientes documentos:
- a) DUI,
 - b) Licencia de Conducir,
 - c) Pasaporte.

B. NORMAS ESPECÍFICAS

1. Normas aplicables para dar información y emisión de documentos.

- 1.1 No se proporcionará información o documentos de los trámites o situación de los clientes a terceras personas, salvo que presenten autorización escrita o la documentación del cliente (Carné de afiliado, DUI).
- 1.2 Los carnets de afiliación se extenderán gratis a todo aquel afiliado que se encuentre efectuando cotizaciones a cualquier régimen.
- 1.3 La emisión del talonario de pago de cotización a pensión y/o seguro de vida será gratuita.
- 1.4 Las solvencias de pago serán emitidas por los empleadores en www.ipsfa.com.
- 1.5 Los ingresos de planillas, talonario de cotizaciones, aportes y pagos de préstamo, se recibirán únicamente en los bancos del Sistema Financiero autorizados, casos especiales, planes de pagos en las oficinas centrales.
- 1.6 Los ingresos por cotizaciones no enteradas en su oportunidad autorizada por resolución de Gerencia General, se recibirán únicamente en las oficinas centrales.



- 1.7 Los ingresos de pagos de avalúo, abonos y cancelaciones a préstamos se recibirán en los bancos del Sistema Financiero autorizados o en las oficinas centrales del instituto.
- 1.8 Las constancias de pensión y cancelaciones de préstamos serán firmadas por el Jefe y Colaborador Administrativo de la Sucursal IPSFA Santa Ana.

2. Normas para la devolución de rezagos de cotizaciones de las AFP's a Reafiliados.

- 2.1 Los afiliados que posean saldos a su favor deberán presentar la documentación siguiente:
 - a) DUI y NIT.
 - b) Carnet o Certificación Patronal del ISSS o algún documento que confirme dicho número del reafiliado (en caso de no estar registrado en el sistema).
 - c) Carnet IPSFA.
 - d) Fotocopia de cuenta bancaria (Deberá confrontarse con original). (Para casos de transferencias electrónicas)
 - e) Poder General Administrativo o Especial (Si aplica)
- 2.2 El reafiliado podrá cobrar el rezago de sus cotizaciones, por medio de un representante legal o apoderado, a quien le entregue un Poder General Administrativo o especial con una cláusula especial donde le faculta para realizar todos los trámites relativos a la devolución de cotizaciones, retirar el cheque y hacerlo efectivo en cualquier banco del sistema financiero, deberá contar con Visto Bueno del Departamento Jurídico.
- 2.3 El Fondo Circulante de Rezagos AFP's de Santa Ana será rotativa, manejará el efectivo y se constituirá por un monto nominal equivalente a **cinco salarios mínimos (5 sm)**, vigentes del sector comercio y servicios.



- 2.4 El Fondo Auxiliar de Rezagos AFP's, de Santa Ana podrá hacer pagos por operación en efectivo hasta un máximo de **punto sesenta y siete salarios mínimos (0.67sm)**, vigentes del sector comercio y servicios.
- 2.5 El pago de devolución se realizará a través de:
- a) Efectivo (máximo **0.67sm** vigentes del sector comercio y servicios).
 - b) Transferencia Electrónicas (abono a cuenta bancaria).
 - c) En casos especiales, por cheque a nombre del Reafiliado, beneficiarios o heredero.
- 2.6 El Departamento de Servicio al Cliente será el área encargada de validar el formato de la estructura de datos requerida, de los afiliados con derecho de fondos de rezagos enviados por la AFP's.
- 2.7 El Departamento de Servicio al Cliente será el área delegada de realizar los contactos con las AFP's, para recibir y enviar el formato de estructura requerida de datos de afiliados y no afiliados.
- 2.8 El Departamento de Servicio al Cliente dará el respectivo seguimiento a las inconsistencias que pudiesen surgir con las AFP's, en lo referente a los pagos de rezagos de afiliados.
- 2.9 Los rezagos de las AFP's de afiliados fallecidos se pagará de forma completa:

- a) A quien o quienes se hagan presente y se encuentren como beneficiarios en la Plica, siendo pagadas en partes iguales en caso de ser mas de un beneficiario.
- b) De no existir Plica, se pagará a quien o quienes presenten documento que lo acrediten como beneficiario o heredero, siendo pagadas en partes iguales en caso de ser más de un beneficiario.
- c) Si existieren rezagos de afiliados activos fallecidos, se tramitarán a los beneficiarios simultáneamente a sus trámites de prestaciones.

3. Normas Aplicables al Trámite de Auxilio de Sepelio en dinero.

- 3.1 El otorgamiento del Auxilio de Sepelio en dinero se hará con base a lo establecido en el Art. 57 de la Ley del IPSFA y Art. 51 del Reglamento de la Ley del IPSFA.
- 3.2 La Sucursal IPSFA Santa Ana recibirá la documentación relacionada con el Auxilio de Sepelio y la remitirá a la FUDEFA quien será la encargada de atender los trámites para otorgar la prestación en dinero, a los familiares que lo soliciten.
- 3.3 La FUDEFA en coordinación con la sucursal IPSFA Santa Ana serán las encargadas de notificar al beneficiario el día y hora que debe presentarse a retirar el cheque de Auxilio de Sepelio.
- 3.4 Los solicitantes de la prestación deberán firmar el formulario respectivo, para la recepción de datos, documentos y del cheque.
- 3.5 Para todo trámite de Auxilio de Sepelio en dinero el interesado deberá presentar:
 - a) Partida de Defunción (Original y copia).
 - b) Factura original debidamente registrada de la empresa funeraria que brindó el servicio funerario.
 - c) Fotocopia del DUI de la persona que cancelo el servicio funerario.
 - d) Fotocopia de DUI y NIT del fallecido.
 - e) Fotocopia de DUI y NIT del familiar que solicita el auxilio de sepelio.



f) Reporte de sueldo o pensión.

- 3.6 Dentro del Trámite de Auxilio de Sepelio no se admitirán recibos, constancias de pago, facturas corrientes, ni fotocopias de facturas.
- 3.7 Si el monto de la factura es menor que el salario o pensión del afiliado fallecido, se otorgará el monto de la factura.
- 3.8 Si el monto de la factura excede al salario o pensión, se cancelará el monto del salario o pensión.

4. Para los trámites de prestaciones.

- 4.1 El número del Expediente Único, será el número de Afiliación del causante.
- 4.2 Cuando el afiliado solicite una prestación, el Colaborador Administrativo verificará en el Sistema si ya ha realizado trámites anteriores, y si lo hubiere hecho, enviará los documentos que sean necesarios para el trámite solicitado, enviando la solicitud al Departamento del Servicio al Cliente en las oficinas centrales del IPSFA, por medio del conducto regular, para que solicite el expediente al Departamento de Documentación Institucional quien lo enviará integrado.
- 4.3 Toda Solicitud de Movimientos en las Prestaciones ya Otorgadas (Anexo No. 2), se remitirán al Departamento del Servicio al Cliente a través del conducto regular, para ser anexada al Expediente Único (cambios de cuenta, órdenes de descuento, eliminaciones y otros).
- 4.4 Los trámites de las prestaciones realizadas por los beneficiarios, se llevará a cabo a través del Expediente Único y se le dará prioridad a la prestación que cumpla con todos los requisitos exigidos.

La documentación a presentar por los beneficiarios es la siguiente:

- a) Del causante:
- Partida de Nacimiento.



- Certificación de Tiempo de Servicio.
- Fotocopias DUI Y NIT (confrontadas)
- Partida de defunción
- Constancia sueldo con descuentos de su último salario

b) De los beneficiarios:

- Partida de Nacimiento de Beneficiarios o fotocopia certificada
- Partida de Matrimonio (en caso de cónyuge)
- Fotocopia de DUI y NIT
- Fotocopia de Libreta de Cuenta Bancaria, si el trámite corresponda a Pensión, y dado caso que el análisis previo indique será aprobado. (Para el caso de beneficiario Único contrato de Cuenta Bancaria designando beneficiario preferencial al Instituto).

4.5 No se procederá a llenar la Solicitud de Afiliación para Pensión sin que el solicitante cumpla con todos los requisitos contemplados en la Ley del IPSFA

4.6 En casos especiales se deberá remitir boleta con el expediente. Se entenderá por casos especiales los expedientes que necesitan:

- Reactivación por control de Vivencia.
- Cobro por si (cuando cumple 18 años)

5. Afiliación a continuación voluntaria.

5.1 Todo expediente que contenga Solicitud para Afiliación y Cotización Voluntaria para Seguro de Vida y Pensión, deberá contar con la Resolución respectiva de la Gerencia General para su autorización.

5.2 Cuando se combine Afiliación Voluntaria a Pensión por Art. 4C y de Seguro de Vida Art. 54 de la Ley del IPSFA, el contrato de afiliación a pensión se anexará al expediente de Afiliación a Continuación Voluntaria y a Seguro de Vida.



5.3 El Gestor de Servicio al Cliente deberá notificar por escrito, a los afiliados voluntarios al momento de completar la solicitud, el plazo máximo para no perder el derecho a seguir cotizando al Régimen de Seguro de Vida.

6. Trámites de Indemnización:

6.1 Para el pago de las indemnizaciones, no se les aplicarán descuentos de la Procuraduría General de la Republica, por no ser estos pagos de carácter laboral, sino una indemnización a los afiliados que han sufrido una disminución en sus facultades físicas o mentales que les ha dejado alguna discapacidad y que les impide interactuar en sus actividades diarias.

6.2 Para efectos de comprobar los tiempos de servicio se tomará como base las cotizaciones reportadas en la cuenta individual de pensión, verificando que la fecha de la lesión se encuentre dentro del periodo de 1980 a 1992, tiempo durante el cual se desarrollo la campaña militar.

6.3 La fecha de la lesión se comprobará con la constancia emitida por el FOPROLYD, por ser esta la institución creada para ser responsable del otorgamiento de prestaciones económicas a las personas que resultaron lisiadas y discapacitadas a consecuencia del conflicto armado durante la campaña militar 1980-1992, en tal sentido, todo el personal atendido por esta institución fue lesionado durante el referido conflicto, lo anterior se encuentra regulado en el Reglamento de la Ley de Beneficio para la Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, estableciéndose en el art. 29-A- Para gozar de los beneficios de la Ley, los solicitantes deberán presentar los documentos que a continuación se detallan:

Si el solicitante hubiere pertenecido a la Fuerza Armada de El Salvador: 1. Constancia de altas y bajas emitidas por la autoridad competente de la Fuerza Armada de El Salvador; 2. Constancia de lesión expedida por el Hospital Militar o cualquier otra institución de la Fuerza Armada.



6.4 Para el pago de las indemnizaciones por invalidez no se exigirá la constancia de lesión ni la certificación de tiempo de servicio, cuando el afiliado se encuentre registrado y recibiendo alguna prestación del FOPROLYD. Lo anterior considerando que cada institución proporciona constancia a los discapacitados de la Fuerza Armada a consecuencia del conflicto armado de 1980-1992.

7. Trámites de Plica:

El IPSFA podrá tramitar las prestaciones generadas por un afiliado cuando este haya designado al Instituto como beneficiario preferente, sea para endoso de plica o por haber suscrito plica en el momento en el cual lo designa en dicha calidad.

8. Control Semestral.

Toda carta de vivencia o poder extendido por autoridades consulares del país, deberán traer la auténtica del Ministerio de Relaciones Exteriores.



III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

<i>Nombre del Puesto:</i>	<i>No. de plazas:</i>	<i>No. de Pág.:</i>
A. Jefe de Sucursal IPSFA Santa Ana.	1	14
B. Colaborador Administrativo	1	21
Total de Puestos	2	



A. JEFE SUCURSAL IPSFA SANTA ANA

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: JEFE DE SUCURSAL IPSFA SANTA ANA
Unidad: SUCURSAL IPSFA SANTA ANA
Puesto del superior inmediato: GERENTE DE PRESTACIONES
Unidad: GERENCIA DE PRESTACIONES.
Puestos que supervisa: Colaborador Administrativo.

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar todas las funciones logísticas para garantizar y optimizar el servicio de los clientes de la zona occidental.

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1 Elaborar y dar seguimiento a la elaboración del Plan Operativo Anual y Presupuesto de la Sucursal Santa Ana.

- 3.1.1 Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) de la Sucursal Santa Ana.
- 3.1.2 Elaborar el presupuesto anual de la Sucursal Santa Ana.
- 3.1.3 Dar seguimiento a la ejecución del POA.
- 3.1.4 Gestionar y realizar las transferencias presupuestarias.
- 3.1.5 Elaborar reporte mensual de las actividades que se realizan en la Sucursal.

3.2 Atender y coordinar el Servicio que se realiza al cliente que demanda prestaciones, beneficios y otros en la Sucursal.

- 3.2.1 Efectuar el control semestral de beneficiarios de pensión, sobrevivencia y montepíos militares que se presentan a la Sucursal, Generar boleta y remitir al Depto. de Prestaciones.
- 3.2.2 Proporcionar información sobre prestaciones y beneficios a los afiliados que se presentan a la Sucursal Santa Ana.



- 3.2.3 Completar y/o actualizar el formulario de Plica Militar de los afiliados que la solicitan.
- 3.2.4 Emitir constancia de pensionados, de tiempo de servicio de cotizaciones y de salarios para el Fondo Social para la Vivienda.
- 3.2.5 Tramitar devoluciones de cuotas pagadas de más en préstamos, reintegros de montos de pensión de beneficiarios fallecidos y devolución de rezagos de las AFP.
- 3.2.6 Dar seguimiento a los trámites de prestaciones y beneficios solicitados por los afiliados.
- 3.3 Asesorar, Gestionar y dar seguimiento de constancias, cancelaciones y devoluciones de los Préstamos solicitados por los afiliados.**
 - 3.3.1 Tramitar devolución de cheques de préstamos cuotas pagadas de más
 - 3.3.2 Emitir constancias de saldo y cancelaciones de préstamos.
- 3.4 Realizar actividades administrativas y otras de la Sucursal.**
 - 3.4.1 Elaborar el requerimiento mensual de suministros a la DACI.
 - 3.4.2 Revisar y Firmar la correspondencia que se recibe y envía de la Sucursal.
 - 3.4.3 Asistir a invitaciones de Unidades Militares e Instituciones Públicas de la Ciudad, y otras.
 - 3.4.4 Atender a encargados de la Toma de Boletas de Control de Vivencias de las Unidades Militares de la Zona Occidental
 - 3.4.5 Dar seguimiento a observaciones de entes fiscalizadores.
 - 3.4.6 Revisar, seleccionar y asignar mensualmente, las empresas con cotizaciones pendientes.
- 3.5 Supervisar mensualmente las empresas con cotizaciones pendientes.**
 - 3.5.1 Revisar la depuración de expedientes de los empleadores.
- 3.6 Realizar los trámites de devolución de rezagos de las AFP's pendientes de devolver.**
 - 3.6.1 Brindar atención a Clientes sobre las devoluciones de rezagos de cotizaciones de las AFP's, actualizar datos del Afiliado y tramitar la respectiva devolución.
 - 3.6.2 Atender consultas de trámites de cotizaciones de rezago en proceso.



- 3.6.3 Manejar, administrar y controlar el Fondo Auxiliar de Rezagos AFP's, de Sucursal IPSFA Santa Ana.
- 3.6.4 Realizar el requerimiento de dinero al encargado de Fondo Circulante de Rezagos AFP's, por el total del monto establecido.
- 3.6.5 Elaborar y enviar la póliza de reintegro, al encargado del Fondo Circulante de Rezagos AFP's,
- 3.7 Realizar otras funciones y tareas afines al puesto, asignadas por su jefe inmediato.**
 - 3.7.1 Supervisar el control de beneficiarios de pensiones de sobrevivencia y montepíos militares.
 - 3.7.2 Informar al personal bajo su cargo, los lineamientos para el manejo de la información.

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal

- Profesional graduado de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines.

4.2 Competencias genéricas del puesto

- Planificación y organización del trabajo
- Liderazgo
- Toma de decisiones.
- Negociación
- Trabajo en equipo
- Orientación al cliente.
- Conocimientos y habilidades en Ofimática.
- Franqueza, confiabilidad e integridad.

4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos de Leyes y normativas institucionales
- Conocimiento de Leyes de Seguridad Social



- Conocimiento Manual de Ejecución Presupuestaria.
- Conocimiento de la Ley SAP y Código de trabajo.
- Conocimiento de Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos.

4.4 Experiencia laboral requerida

- Tres años como mínimo de experiencia en puestos similares.

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1 Manejo de personal

- Personal bajo su cargo.

5.2 Equipo de trabajo

- Equipo asignado al puesto de trabajo.

5.3 Fondos y Valores

- Custodia de Cheques de prestaciones y beneficios.
- Fondo Auxiliar Circulante.
- Bienes asignados a la Sucursal Santa Ana.

5.4 Responsabilidad en manejo de información.

- Información confidencial que se maneja en la Sucursal.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente normal de oficina.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Administrativo.	Incumplimiento de normativa.	Sanciones administrativas.
Financiero	Manejo de efectivo y Valores	Sanciones administrativas.



8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

8.1 Relaciones internas

PUESTOS	UNIDADES	CON EL PROPÓSITO DE
Gerente de Prestaciones.	Gerencia de Prestaciones.	Recibir lineamientos de trabajo y dar informes de actividades realizadas.
Jefe de Departamento de Tesorería, Técnico Tesorería Gestión Administrativa Pagador.	Departamento de Tesorería.	Remisión de pólizas y liquidaciones mensuales.
Coordinador de Control y Operación de Prestaciones	Departamento de Prestaciones.	Coordinar la remisión de boletas de beneficiarios por sobrevivencia que se presentan en la Sucursal.
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente, Coordinador de SAC.	Departamento de Servicio al Cliente.	Remisión de vivencias de los beneficiarios que se presentan a las Unidades Militares, trámite de pago por medio de transferencia por devolución de rezagos de las AFP, fondos de retiro y reintegro de pensión mensual de beneficiarios fallecidos. Recibir lineamientos sobre nuevas políticas de Servicio al Cliente (Tramites de prestaciones).



PUESTOS	UNIDADES	CON EL PROPÓSITO DE
Analista de Desarrollo Organizacional.	Unidad de Desarrollo Organizacional.	Coordinar elaboración y seguimiento del POA; y actualización de Manual de Organización y Funcionamiento de la Sucursal.
Técnico Presupuestario Prestaciones	Departamento Presupuesto.	Autorización de transferencias presupuestarias.
Jefe Depto. y Coordinadores de Afiliación y Operaciones	Departamento de Afiliación y Operaciones	Coordinar la información relacionada a planillas y talonarios. Creación de códigos de empleador, remisión de declaración de ingresos de afiliados independientes, certificación de tiempos de servicio, remisión de informe de gestión de depuración de registros de afiliados y remisión de oficios varios.

8.2 Relaciones externas

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Registro de Armas Santa Ana.	Coordinar actividades (La oficina está ubicada en las instalaciones del Registro de Armas).
2ª Brigada de Infantería	Asistir a eventos, llenado de plica militar.
Otras instituciones del Estado	Recibir y entrega de información relacionada a los afiliados

9. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- 9.1 Formulación, Ejecución y Seguimiento del Plan Operativo Anual de la Sucursal.
- 9.2 Brindar información oportuna y confiable a los afiliados, beneficiarios y clientes en general.
- 9.3 Gestionar oportunamente los diferentes trámites solicitados por los clientes.



10. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- 10.1 Porcentaje de ejecución del Plan Operativo Anual de la Sucursal.
- 10.2 Porcentaje de satisfacción del servicio cliente.
- 10.3 Número de trámites gestionados.



B. COLABORADOR ADMINISTRATIVO

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: COLABORADOR ADMINISTRATIVO
Unidad: SUCURSAL IPSFA SANTA ANA
Puesto del superior inmediato: JEFE DE SUCURSAL IPSFA SANTA ANA
Unidad: SUCURSAL IPSFA SANTA ANA
Puestos que supervisa: NINGUNO.

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Colaborar con las diferentes actividades que se realizan en la Sucursal Santa Ana, facilitar los trámites a los afiliados y beneficiarios, como también brindar información sobre las diferentes prestaciones que otorga el Instituto y efectuar la depuración de Empleadores.

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1 Brindar servicio al cliente que demanda prestaciones y beneficios.

- 3.1.1. Atender consultas de afiliados que solicitan información sobre las prestaciones y beneficios que otorga el IPSFA.
- 3.1.2. Recibir y llenar formatos de solicitudes para las diversas prestaciones y beneficios.
- 3.1.3. Digitar las solicitudes de prestaciones y beneficios recibidos.
- 3.1.4. Recibir y revisar la documentación para realizar cualquier trámite.
- 3.1.5. Llevar registro de las solicitudes de prestaciones y beneficios proporcionados.
- 3.1.6. Actualizar base de datos de pensionados por retiro, invalidez y Militar Hacienda.
- 3.1.7. Solicitar devolución de cuotas pagadas de más a préstamos.

3.2 Extender constancias u otros documentos a los beneficiarios y afiliados.

- 3.2.1. Emitir constancias de saldo y cancelaciones de préstamos.
- 3.2.2. Emitir constancias de beneficiarios de pensiones de sobrevivencia y montepío militar.
- 3.2.3. Generar constancias de pensionados por retiro e invalidez



- 3.2.4. Facilitar resolución de pensión.
- 3.2.5. Registro de plica militar en el sistema.
- 3.2.6. Generar en el Sistema NEO-IPSFA, constancias del D.L. 727, Carné de Afiliación, talonarios de pago de Pensión y Seguro de Vida, declaración de ingresos; y gestionar con el Área de Recuperación Mora, la elaboración de talonarios de Préstamos Personales e Hipotecarios para su impresión.
- 3.2.7. Completar solicitudes para trámite de devolución de cotizaciones y aportes de Empleadores.
- 3.2.8. Completar formulario de cambio de empleador.
- 3.2.9. Gestionar la emisión de constancias de cotizaciones para el FSV.
- 3.2.10. Recibir trámite de devolución de Rezago de AFP y efectuar pago en efectivo.
- 3.2.11. Liquidar póliza de Fondo circulante (Devoluciones de Rezago AFP).**
- 3.3 Atender a clientes que demandan información de cotizaciones y aportes de Pensiones.**
 - 2.3.1 Proporcionar información de cotizaciones y aportes de pensiones.
 - 2.3.2 Brindar asistencia y orientación a empleadores.
 - 2.3.3 Llenar formularios de Declaración de Ingreso y de Cambio de Empleador.
 - 2.3.4 Solicitar acreditación de cotizaciones en el sistema.
- 3.4 Brindar atención a empleadores y afiliados de la Zona Occidental**
 - 3.4.1 Asesorar a los empleadores y afiliados sobre reafiliaciones, estados de cuenta individual, Software de Planillas, fechas de pago, porcentajes de cotización, números de afiliación, y otros.
 - 3.4.2 Realizar entrega de solicitudes de devolución de cotizaciones y cartas informativas a las empresas.
 - 3.4.3 Realizar visitas a los empleadores para instalar software de planillas y efectuar la respectiva capacitación.
 - 3.4.4 Revisar y depurar expedientes de los empleadores, que registran mora presunta.
 - 3.4.5 Preparar información para enviar por fax, e-mail y/o llevar a la empresa.
 - 3.4.6 Elaborar reportes mensuales sobre el seguimiento de las depuraciones de expedientes.
 - 3.4.7 Elaborar reportes de visitas a empresas.

- 3.4.8 Completar formulario de solicitud para creación de nueva empresa.
- 3.4.9** Distribuir calendarios de pago de cotizaciones y aportes.
- 3.5 Colaborar en el control de beneficiarios de pensiones de sobrevivencia y Montepíos Militares.**
- 3.5.1 Realizar a través del sistema el control vivencia a pensionados y beneficiarios que se presenten a la Sucursal.
- 3.5.2 Remitir cambios de cuentas bancarias al Departamento de Servicio al Cliente.
- 3.5.3 Elaborar boletas y constancias a beneficiarios.
- 3.5.4 Enviar boletas al Departamento de Prestaciones.
- 3.6 Apoyar en actividades de la Sucursal.**
- 3.6.1 Mantener en orden y debidamente clasificados los archivos de la Sucursal.
- 3.6.2 Apoyar en actividades del área de servicio al cliente: a) Emisión de constancias de cotizaciones de pensión; b) emisión de constancias para el Fondo Social para la Vivienda – FSV.
- 3.6.3 Actualizar base de datos de pensionados por retiro e invalidez.
- 3.6.4 Elaborar constancias de pensionados.
- 3.6.5 Apoyar en el Servicio al Cliente que demanda prestaciones y beneficios tales como: Proporcionar información sobre prestaciones y beneficios a los afiliados y clientes en general; Llenar plicas militares; Extender carné de afiliación IPSFA; y Atender afiliados en general.
- 3.6.6 Administrar y liquidar los Fondos del Fondo Auxiliar Circulante, emisión de reportes y envío al Depto. de Tesorería.
- 3.7 Desarrollar actividades de Colecturía de la Sucursal.**
- 3.7.1 Llevar el inventario y control de los cheques recibidos y cancelados.
- 3.8 Realizar los trámites de devolución de rezagos de las AFP's pendientes de devolver.**
- 3.8.1 Brindar atención a Clientes sobre las devoluciones de rezagos de cotizaciones de las AFP's.
- 3.8.2 Atender consultas de trámites de cotizaciones de rezago en proceso.
- 3.9 Realizar otras funciones afines al puesto, asignadas por su jefe inmediato.**

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal

- Estudiante de Tercer año de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines o contar con la experiencia equivalente.

4.2 Competencias genéricas del puesto

- Orientación al cliente
- Trabajo en equipo
- Integridad
- Habilidad de comunicación verbal y escrita
- Capacidad de negociación
- Iniciativa y creatividad
- Conocimientos y habilidades de Ofimática.

4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos de Leyes y normativas Institucionales
- Conocimiento de Leyes de SAP, Código de Trabajo
- Conocimiento de nomenclatura del occidente del país.
- Análisis e interpretación de datos.
- Habilidad para manejo de conflictos
- Relaciones interpersonales.
- Nivel de compromiso, disciplina personal, productividad.
- Confidencialidad en el manejo de información.

4.4 Experiencia laboral requerida

- Un año de experiencia en puestos similares.

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1 Manejo de personal

- Ninguno



5.2 Equipo de trabajo

- Equipo asignado al puesto de trabajo.

5.3 Fondos y Valores

- Fianza.

5.4 Responsabilidad en manejo de información

- Información confidencial sobre cotizaciones en mora.
- Información confidencial de empleadores y afiliados.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente normal de oficina.
- Trabajo de campo.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Administrativo.	Incumplimiento de normativa.	Sanción administrativa.
Ocupacional.	Accidente Automovilístico.	Daños físicos, lesiones o muerte.
Operacional	Error de cálculos en cotizaciones y aportes pendientes.	Sanción administrativa.

8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

8.1 Relaciones internas

PUESTOS	UNIDADES	CON EL PROPÓSITO DE
Técnico de Tesorería.	Departamento de Tesorería	Coordinar actividades, solicitar y brindar apoyo.
Gestores de SAC.	Departamento de Servicio al Cliente	Consultas sobre prestaciones y beneficios.
Analista de Afiliación y Operaciones	Departamento de Afiliación y Operaciones	Remisión de depuraciones y visitas de empresas.

8.2 Relaciones externas

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Empleadores	Asesorar y brindar servicio al cliente.
Instituciones de Gobierno: Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Policía Nacional Civil - PNC.	Brindar informe de cotizaciones pendientes e información en general.

9. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- 9.1 Brindar atención a Afiliados y Empresas con eficiencia, amabilidad, oportunidad, en el tiempo estipulado.
- 9.2 Clientes externos atendidos, con eficiencia, amabilidad, oportunidad, en el tiempo estipulado.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- 10.1 Reporte de atención y gestiones realizadas en las instalaciones de la Sucursal Santa Ana.
- 10.2 Informe de visitas realizadas a empleadores fuera de la sucursal Santa Ana.



IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS

<i>Nombre del Procedimiento</i>	<i>Pág.</i>
A. Afiliación y Cotización Voluntaria para Pensión Art. 4c	28
B. Devolución de rezagos de cotizaciones de las AFP's a reafiliados	32

<i>Nombre de la Metodología</i>	<i>Pág.</i>
C. Trámite y Pago de Auxilio de Sepelio en Sucursal	38
D. Trámite de Prestaciones para Beneficiarios	40
E. Actualización de Datos de Afiliados	41
F. Reintegro de Efectivo del Encargado del Fondo Circulante de Rezagos AFP's de Santa Ana	42

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**A. AFILIACIÓN Y COTIZACIÓN VOLUNTARIA
PARA PENSIÓN ART. 4C.**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar orientación y detallar actividades para realizar el trámite de Afiliación y Cotización Voluntaria a Pensión Art. 4C de los afiliados.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

Para el trámite de Reafiliación Voluntaria Art. 4c, se deben presentar los siguientes Documentos:

- a) DUI y NIT.

DOCUMENTOS Y FORMULARIOS UTILIZADOS:

1. Comprobante de No afiliación en otro Sistema de Pensiones (Anexo 3)
2. Solicitud de Afiliación Voluntaria (FORM-09-GP-SAC-021)
3. Declaración de Ingresos Reafiliados Art. 4 "C" (FORM-09-GP-SAC-018)
4. Plica Militar (FORM-09-GP-SAC-006)

PARTICIPANTES:

1. Sucursal Santa Ana
2. Departamento de Afiliación y Operaciones
3. Departamento de Documentación Institucional.
4. Departamento de Servicio al Cliente

FRECUENCIA DE USO:

Eventual



**AFILIACIÓN Y COTIZACIÓN VOLUNTARIA
PARA PENSIÓN ART. 4C**

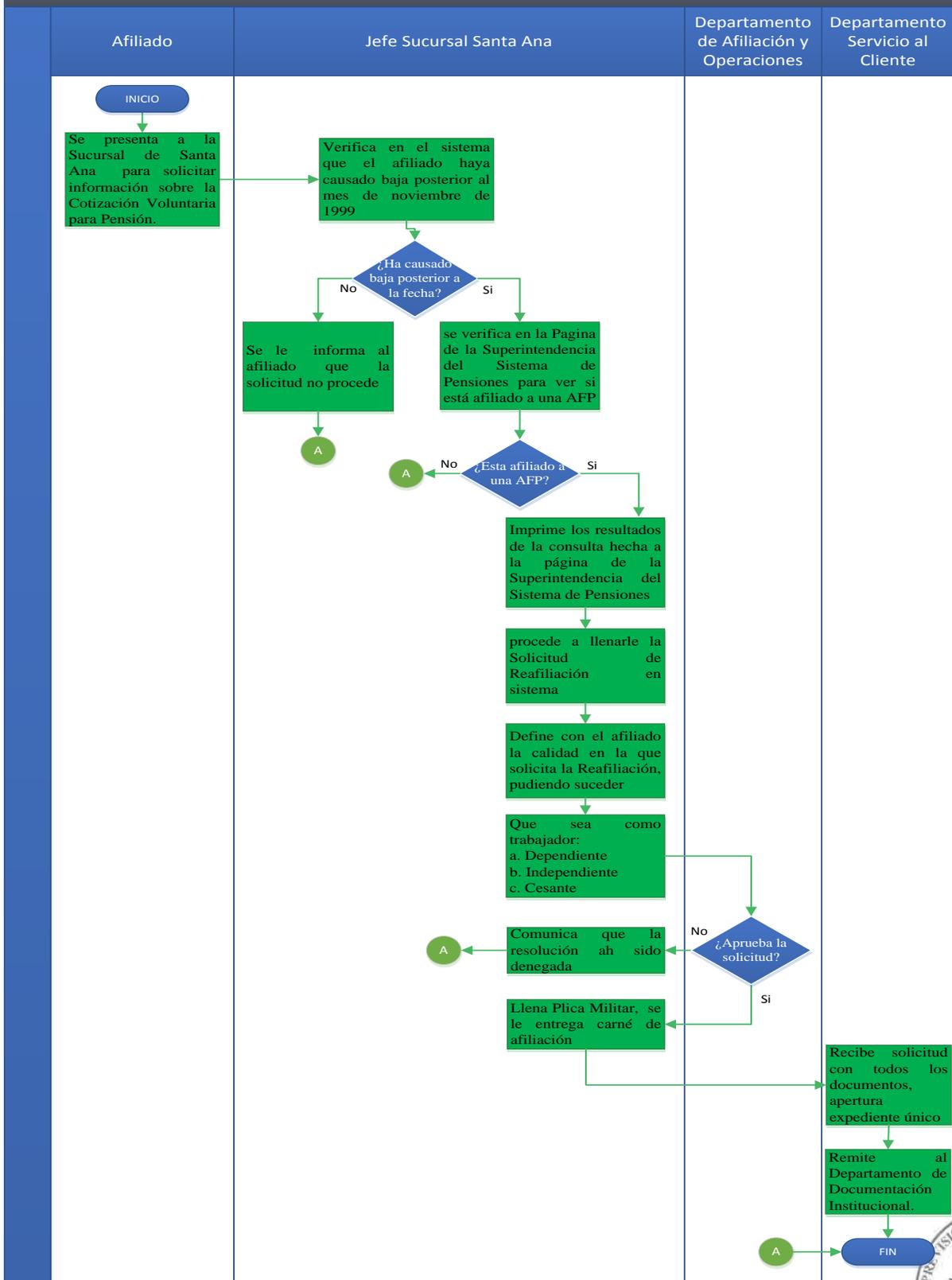
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Inicio	
2.	Afiliado	Se presenta a la Sucursal de Santa Ana para solicitar información sobre la Cotización Voluntaria para Pensión.
3.	Jefe de Sucursal Santa Ana.	<p>Verifica en el sistema que el afiliado haya causado baja posterior al mes de noviembre de 1999, pudiendo ser:</p> <p>a) Que el afiliado haya causado baja antes de la fecha mencionada. Se le informa al afiliado que la solicitud no procede. (Fin del procedimiento).</p> <p>b) Si el afiliado cumple con el requisito, se verifica en la Pagina de la Superintendencia del Sistema de Pensiones para ver si está afiliado a una AFP, después de su última baja. Si no se confirma el trámite no procede. (Fin del procedimiento), de lo contrario continua el procedimiento.</p>
4.	Jefe de Sucursal Santa Ana.	Imprime los resultados de la consulta hecha a la página de la Superintendencia del Sistema de Pensiones, lo anexa a la Solicitud de Afiliación Voluntaria (FORM-09-GP-SAC-021), y procede a llenarle la Solicitud de Reafiliación en sistema Sif80p02, actualizando todos los campos requeridos.



No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5.	Jefe de Sucursal Santa Ana.	<p>Define con el afiliado la calidad en la que solicita la Reafiliación, pudiendo suceder:</p> <p>a. Que sea como trabajador independiente y le llena Declaración de Ingresos Reafiliados Art. 4 “C” (FORM-09-GP-SAC-018).</p> <p>b. Que sea como trabajador dependiente y llena datos del empleador.</p> <p>c. Que sea como empleado cesante.</p> <p>Imprime la solicitud y procede a entregar al afiliado para que éste la firme y estampe la huella del pulgar derecho; se informa al Departamento de Afiliación y Operaciones para aprobación.</p> <p>Pudiendo suceder:</p> <p>1. Que la solicitud haya sido denegada, comunica la resolución, ir al paso 8.</p> <p>2. Que la solicitud haya sido aprobada, ir a paso 6:</p> <p>Si el afiliado es independiente, llena Plica Militar (FORM-09-GP-SAC-006) y se le entrega Talonario y Carné de afiliación.</p> <p>Si es dependiente, llena Plica Militar, se le entrega carné de afiliación y orden de descuento.</p>
6.	Jefe de Sucursal Santa Ana.	Remite dicha solicitud al Departamento de Servicio al Cliente.
7.	Departamento de Servicio al Cliente	Recibe solicitud con todos los documentos, apertura expediente único y remite al Departamento de Documentación Institucional.
8.		Fin de Procedimiento.



DIAGRAMA DE FLUJO: AFILIACIÓN Y COTIZACIÓN VOLUNTARIA PARA PENSIÓN ART. 4C



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**B. DEVOLUCIÓN DE REZAGOS DE
COTIZACIONES DE LAS AFP's A
REAFILIADOS.**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Servir de guía para hacer efectiva la devolución de saldos de la cuenta individual de ahorro para pensiones que los Reafiliados IPSFA tenían en las AFP's y que están pendientes de devolver.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

Los afiliados que posean saldos a su favor deberán presentar la documentación siguiente:

- DUI y NIT.
- Carnet o Certification Patronal del ISSS.
- Carnet IPSFA.
- Fotocopia de cuenta bancaria (Deberá confrontarse con original). (Para casos de transferencias electrónicas)
- Poder General Administrativo o Especial (Si aplica)

PARTICIPANTES:

- Reafiliados.
- Jefe Sucursal IPSFA Santa Ana
- Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana.
- Colaborador Jurídico.
- Jefe o Coordinador SAC.
- Técnico de Tesorería.
- Gerente Responsable y Jefe de Tesorería.



DOCUMENTOS Y FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Solicitud de Prestaciones para Afiliados. (Anexo No. 5) (En NEO IPSFA, SIF85R16)
- Planilla de Devolución de Rezagos de Cotizaciones de la AFP a Reafiliados IPSFA. (Anexo No. 7)

FRECUENCIA DE USO: Diario.



DEVOLUCIÓN DE REZAGOS DE COTIZACIONES DE LAS AFP (PAGO EN EFECTIVO Y BONO A CUENTA).

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.		Inicio del Procedimiento
2.	Reafiliado.	Se presenta a la Sucursal IPSFA Santa Ana, a solicitar se verifique si posee devoluciones de rezagos de cotizaciones de AFP's.
3.	Jefe Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana.	<p>Revisa en la pantalla sif80m05 y digita la afiliación o el número de DUI, si el solicitante se encuentra en la nómina se despliega la ventana de alerta de pago de rezagos y seguidamente el Colaborador Administrativo pide al Reafiliado o al Representante Legal (Apoderado) la documentación requerida (DUI, NIT, Carnet ISSS o Certificado ISSS) para dicho trámite y se le informa el monto de la devolución.</p> <p>En caso no aparezca en el sistema, se le informa al Reafiliado que no procede el trámite por no tener saldo a su favor.</p> <p>Si la persona que realiza la gestión es el representante legal del Reafiliado, deberá solicitar el Visto Bueno al Departamento Jurídico y se le informa que deberá regresar de acuerdo a paso 4.</p>
4.	Colaborador Jurídico.	Revisa el poder general administrativo o especial, da el Visto Bueno, si está en regla la documentación lo remite al Colaborador Administrativo IPSFA Santa Ana.
5.	Jefe Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo Sucursal	Ingresar solicitud de prestaciones en la sif85m05, (Tipo de solicitud 38) completa datos y define con el Reafiliado la forma de pago de la devolución,



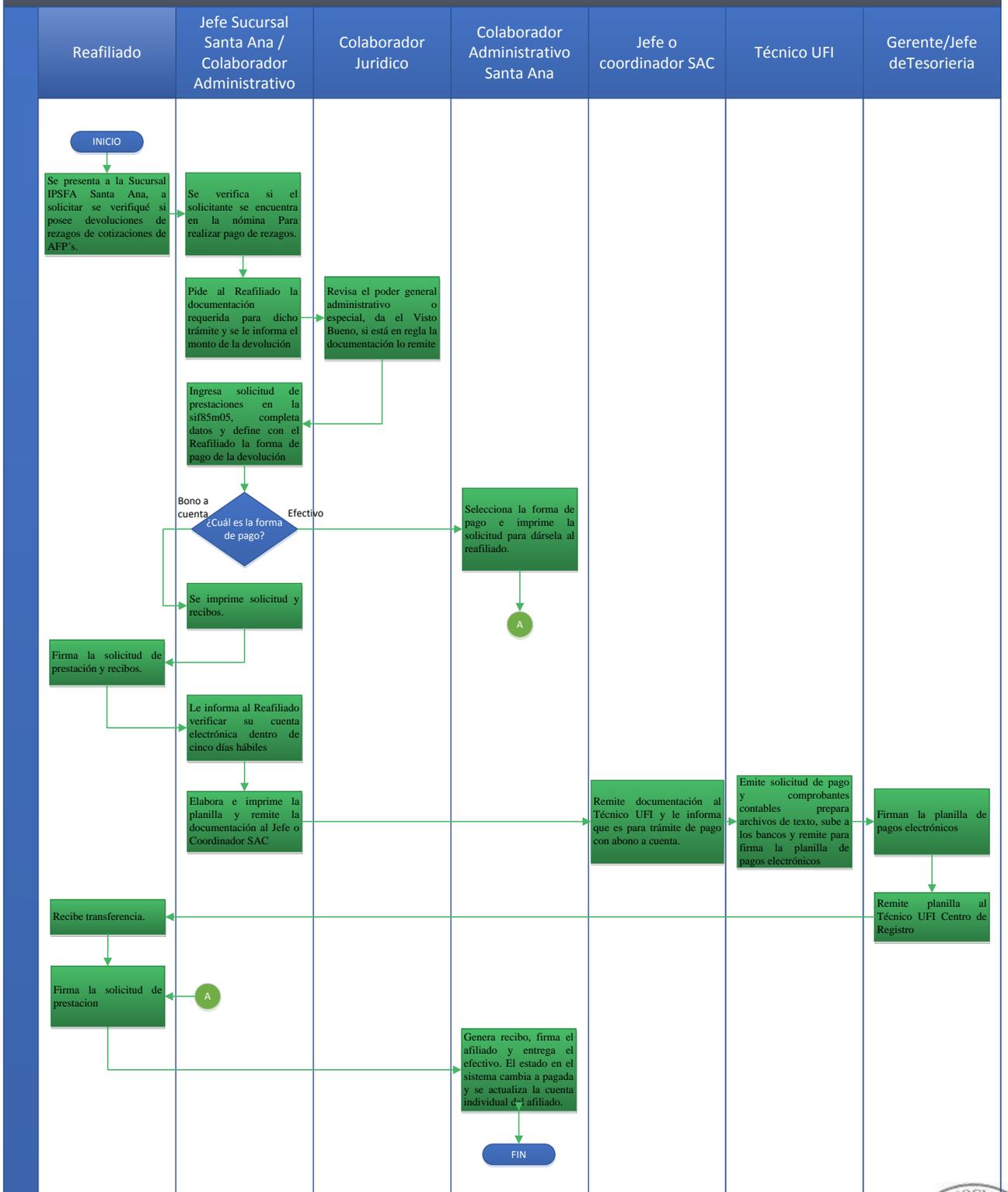
	IPSFA Santa Ana.	pudiendo solicitar:
6.	Jefe Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana.	A. PAGO EN EFECTIVO: Si la cantidad a devolver es menor o igual al monto establecido del “Pago en efectivo de Rezagos AFP’S” el Colaborador Administrativo IPSFA Santa Ana selecciona en la sif85m05 la forma de pago, IPSFA-PAGO EN EFECTIVO, imprimé la solicitud.
7	Reafiliado.	Firma la solicitud de prestación.
8.	Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana.	Genera recibo, firma el afiliado y entrega el efectivo. El estado en el sistema NEO cambia a pagada y se actualiza la cuenta individual del afiliado sif80m05, finaliza el tramite paso 17.
9.	Jefe Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana.	B. PAGO CON ABONO A CUENTA: Se realiza el pago con abono a cuenta en los casos especiales que el monto sobrepase lo establecido al “Pago en efectivo de Rezagos AFP’S”. Selecciona en la sif85m05 la forma de pago, DEPOSITO A BANCO, imprime la solicitud y recibos.
10	Reafiliado.	Firma la solicitud de prestación y recibos.
11	Jefe Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana.	Le informa al Reafiliado verificar su cuenta electrónica dentro de cinco días hábiles. Elabora e imprime la planilla en la sif80p104 y remite la documentación siguiente al Jefe o Coordinador SAC para realizar el pago con abono a cuenta. <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de rezagos a cancelar sif80p104. • Solicitud de prestación (sif85m05). • Copia de DUI, NIT e ISSS. • Copia de cuenta bancaria Confrontada. • Copia de pantalla sif80p83.



12	Jefe o Coordinador SAC.	Remite la documentación al T Técnico Tesorería de Prestaciones de Egresos y le informa que es para trámite de pago con abono a cuenta.
13	Técnico Tesorería de Prestaciones de Egresos	Emite solicitud de pago y comprobantes contables prepara archivos de texto, sube a los bancos y remite para firma la planilla de pagos electrónicos.
14	Gerente Responsable y Jefe de Tesorería.	Firman la planilla de pagos electrónicos y aplica en los sitios web de los bancos autorizados del sistema financiero y remite planilla al Técnico Tesorería de Prestaciones de Egresos.
15	Reafiliado.	Recibe transferencia.
16		Fin del Procedimiento.



DIAGRAMA DE FLUJO: DEVOLUCIÓN DE REZAGOS DE COTIZACIONES DE LAS AFP PARA PAGOS EN EFECTIVO Y BONO A CUENTA



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

C. TRÁMITE Y PAGO DE AUXILIO DE SEPELIO EN SUCURSAL.

REQUISITOS:

1. Partida de Defunción (Original y copia).
2. Factura original de la empresa funeraria que brindó el servicio
3. Fotocopia del DUI de la persona que cancelo el servicio funerario.
4. Fotocopia de DUI y NIT del fallecido, afiliado activo o pensionado según sea el caso.
5. Fotocopia de DUI y NIT del familiar que solicita el auxilio de sepelio.
6. Reporte de sueldo o pensión.

1. Inicio de la Metodología

2. Solicitante:

Se presenta a las oficinas de la Sucursal a solicitar el auxilio de sepelio.

3. Jefe o Colaborador Administrativo de la Sucursal IPSFA Santa Ana

- a) Notifica a interesado que realizo trámite para que se presente a la Sucursal a retirar el respectivo pago.

4. Solicitante:

Se presenta a la Sucursal a recoger el cheque de Auxilio de Sepelio.

5. Colaborador Administrativo Sucursal IPSFA Santa Ana

- a) Recibe al solicitante, pide documento de identidad personal y realiza el pago solicitando firma de recibido.
- b) Anexa el comprobante de cheque y recibo de pago al expediente y lo remite a FUDEFA.

6. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

D. TRAMITE DE PRESTACIONES A BENEFICIARIOS

1. Inicio de la Metodología.

2. Solicitante:

Se presenta a la Sucursal, comunica el fallecimiento del afiliado y solicita la prestación.

3. Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo:

Pide al solicitante la partida de defunción del afiliado y verifica en el sistema Neo-IPSFA si existe plica militar, pudiendo suceder:

- a) Que exista plica Militar y el solicitante aparezca en ella: se le indica la documentación a presentar en las Oficinas Centrales del IPSFA.
- b) Que exista plica Militar y el solicitante no aparezca en ella: se le informa que no está en dicho documento.

4. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

E. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE AFILIADOS

1. Inicio de la Metodología.

2. Jefe de la Sucursal o Colaborador Administrativo:

- a) Al presentarse el afiliado a la Sucursal IPSFA Santa Ana a realizar cualquier trámite, se verifica que en la pantalla de Mantenimiento de Afiliados del sistema NEO-IPSFA, contenga la información del No. de DUI, NIT, ISSS, dirección y teléfono actual del afiliado e información de su grupo familiar.
- b) Se ingresa en el sistema sif80m05 mantenimiento de afiliados, en el caso de no contar con la información actualizada.
- c) Procede a atender la solicitud que demande el afiliado, utilizando los siguientes formularios, de acuerdo al caso:
 - Plica Militar (FORM-09-GP-SAC-006).
 - Constancia de los Últimos 6 Meses Cotizados (FORM-09-GP-SAC-027)
 - Constancia de Tiempo de Servicio (FORM-09-GP-SAC-028)
 - Constancia de Saldo de Préstamos (FORM-09-GP-SAC-031)
 - Constancia de No Pensión por Retiro (FORM-09-GP-SAC-032)

1. Fin de la Metodología.



NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

F. REINTEGRO DE EFECTIVO DEL ENCARGADO DEL FONDO AUXILIAR DE CAJA CHICA DE REZAGOS AFP'S DE SANTA ANA Y SAN MIGUEL.

Documentación requerida:

- Póliza de Reintegro.

INICIO DE LA METODOLOGÍA:

Afiliado:

1. Se presenta a la Sucursal IPSFA Santa Ana, a solicitar se verifique si posee devoluciones de rezagos de cotizaciones de AFP.

Jefe de Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo:

2. Revisa en la pantalla sif80m05 y digita la afiliación o el número de DUI, si el solicitante se encuentra en la nómina se despliega la ventana de alerta de pago de rezagos. Se actualizan sus datos personales en pantalla SIF 80M05.
3. Ingresa solicitud de prestaciones en la sif85M05, (Tipo de solicitud 38) completa datos y define con el Reafiliado la forma de pago de la devolución Pudiendo solicitar:

PAGO EN EFECTIVO:

4. Si la cantidad a devolver es menor o igual al monto establecido del “pago en efectivo de Fondo Circulante” el Colaborador Administrativo IPSFA Santa Ana selecciona en la sif85m05 la forma de pago, IPSFA-PAGO EN EFECTIVO, imprimé la solicitud, Recibo y planilla de Rezago (Anexo 7).

Afiliado:

5. Firma la solicitud de Prestación (Anexo 5) y Recibo de Pago.

Jefe de Sucursal IPSFA Santa Ana:

6. Revisa documentación y emite Recibo de Pago, SIF 80R 153. y procede hacer entrega de efectivo. El estado en el sistema NEO cambia a pagada y se actualiza la cuenta individual del afiliado sif80m05, finaliza el trámite.



Jefe de Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo:

PAGO A CUENTA:

7. Se realiza el pago con abono a cuenta en los casos especiales que el monto sobrepase lo establecido al “pago en efectivo de Fondo Circulante”. Selecciona en la sif85m05 la forma de pago, DEPOSITO A BANCO, imprime la solicitud y recibo.

Afiliado:

8. Firma la solicitud de prestación y recibos.

Jefe de Sucursal IPSFA Santa Ana o Colaborador Administrativo:

9. Le informa al Reafiliado verificar su cuenta electrónica dentro de 3 semanas.
10. Remite la documentación siguiente al Jefe o Coordinador SAC para realizar el pago con abono a cuenta.
 - Solicitud de prestación (sif85m05).
 - Copia de DUI, NIT e ISSS.
 - Copia de cuenta bancaria Confrontada.
 - Copia de pantalla sif80 C83.

11. Fin de Metodología.



V. PLAN DE CONTINGENCIA

A. OBJETIVO

Garantizar la continuidad de las operaciones de la Sucursal IPSFA Santa Ana, identificando, evaluando y dando seguimiento oportuno a cualquier tipo de riesgo que afecte la operatividad normal de la Sucursal.

B. CASOS EN LOS QUE SE DEBERÁ APLICAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

Falla en los sistemas informáticos del IPSFA.

C. CRITERIOS PARA INICIAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

Deberá ponerse en marcha el Plan de Contingencia, en el momento en que se detecte una falla en los sistemas informáticos del IPSFA, y cuando la Unidad de Informática confirme dicha contingencia.

D. VIGENCIA

Tendrá vigencia mientras exista la emergencia que originó la falla en los sistemas y hasta que estos sean reestablecidos.

E. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana:

1. Velar porque se ejecute de manera oportuna y correcta el presente plan de contingencia.



2. Solicitar al Departamento de Afiliación y Operaciones, el Alfabético de Afiliados conteniendo: afiliación, nombres, tiempo cotizado, SBM, SBR y último cuerpo (Archivo de formato “.xls”).

3. Solicitar al Departamento de Prestaciones, Alfabéticos de Beneficiarios con causante conteniendo: beneficiario, afiliación, causante, parentesco, fecha de nacimiento, porcentaje de pensión y monto pensión; además de planillas de todas prestaciones incluyendo Ayuda Familiar (Archivo de formato “.xls”).

F. PROCEDIMIENTOS PARA DAR INICIO AL PLAN DE CONTINGENCIA

CONTINGENCIA:	DESCRIPCIÓN:
<p>Falla en los Sistemas Informáticos del IPSFA:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana, deberá comunicar a la Unidad de Informática sobre la falla en los sistemas. Tiempo de ejecución: <i>cinco minutos.</i> 2. La Unidad de Informática, confirma que existe falla en los sistemas informáticos institucionales y da la orden de poner en marcha el plan de contingencia correspondiente. Tiempo de ejecución: <i>tiempo en que se tarde en determinar la falla en los sistemas.</i> 3. El Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana, dará inicio al presente plan de contingencia. Tiempo de ejecución: <i>tiempo que dure la contingencia.</i>



G. PROCEDIMIENTOS DURANTE LA CONTINGENCIA

FALLA EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL IPSFA

1. Para el trámite de Prestaciones

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana:	<p>De acuerdo al tipo de trámite que el afiliado o beneficiario se presente a realizar, consultará la información proporcionada por las diferentes áreas y llenará el formulario correspondiente, ya sea en forma manual o formato en Excel, de acuerdo a la solicitud del afiliado, pudiendo ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Trámite de prestaciones para afiliados, se le deberá llenar la Solicitud de Prestaciones para Afiliados (<i>Formulario No.1</i>). b. Trámite de prestaciones para beneficiarios, se le deberá llenar la Solicitud de Prestaciones de Beneficiarios (<i>Formulario No.2</i>). c. Llenado de plica militar, se le deberá completar el formato de Plica Militar (<i>Formulario No.3</i>). d. Si el interesado se presenta a solicitar afiliación voluntaria, se le deberá completar la Solicitud de Afiliación Voluntaria (<i>Formulario No.4</i>). e. Si el beneficiario se presenta a realizar su control semestral de vivencia, se le deberá llenar el formulario de Control Semestral de Beneficiarios de Pensión de Sobrevivientes (<i>Formulario No.5</i>). f. Si el afiliado o beneficiario se presenta a realizar cualquier tipo de movimiento de prestaciones, se le deberá llenar la Hoja de Seguimiento de Movimientos y Trámites



	<p>(Formulario No.6).</p> <p>g. Si el afiliado se presenta a actualizar sus datos, se le deberá completar la Hoja de Actualización de Datos de Afiliados (Formulario No.7).</p> <p>h. Si el señor pensionado se presenta a actualizar sus datos, se le deberá completar la Hoja de Actualización de Datos Pensionados (Formulario No.8).</p> <p>Todos los procedimientos se realizarán de igual manera, con la diferencia que mientras dure la contingencia se utilizarán formularios en formato de Excel.</p>
--	--

2. Para Entrega de Constancias

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana:	<p>De acuerdo al tipo de constancia que el afiliado o beneficiario se presente a solicitar, consultará la información proporcionada por las diferentes áreas y llenará el formulario correspondiente, ya sea en forma manual o formato en Excel, de acuerdo a la solicitud del afiliado, pudiendo ser:</p> <p>a. El afiliado solicita constancia de los últimos 6 ó 12 sueldos, se le deberá llenar Constancia de los Últimos 6 Meses Cotizados (Formulario No.9).</p> <p>b. El afiliado solicita constancia de tiempo cotizado, se le deberá completar Constancia de Tiempo de Servicio (Formulario No.10).</p> <p>c. El señor pensionado o beneficiario solicita constancia de pensión sin descuentos, se le deberá completar el formulario de Constancia de Pensión.</p>



		<p>Sin Descuentos (<i>Formulario No.11</i>).</p> <p>d. El señor pensionado solicita constancia de pensión con descuentos, se le deberá llenar el formulario de Constancia de Pensión Con Descuentos (<i>Formulario No.12</i>).</p> <p>e. El afiliado o pensionado solicita constancia de saldo de préstamos, se le deberá llenar el formulario de Constancia de Saldo de Préstamos (<i>Formulario No.13</i>).</p> <p>f. El afiliado solicita constancia donde manifieste que no se encuentra pensionado sino activo, se le deberá completar formulario de Constancia de No Pensión por Retiro (<i>Formulario No.14</i>).</p>
--	--	--

H. CRITERIOS PARA EL RETORNO A OPERACIONES NORMALES

Una vez que la Unidad de Informática establezca que las fallas en los sistemas institucionales han sido superadas, el Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana, darán por finalizada la contingencia; se procederá a ingresar en el Sistema los datos que hayan sido generados durante la contingencia y a realizar sus actividades de manera normal.



VI. MISCELÁNEOS

A. DISPOSICIONES FINALES

1. El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de su autorización, dejando sin efecto cualquier anterior a éste.
2. Toda modificación a su contenido, deberá ser canalizada a través de la Unidad de Desarrollo Organizacional.
3. La aprobación de cualquier cambio a los procesos de trabajo establecidos, será responsabilidad exclusiva del Jefe de la Sucursal IPSFA Santa Ana o Gerente de área respectivo. Así mismo, todo cambio deberá quedar debidamente documentado.

