

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

---

***CONTROL DE REQUISITOS Y  
PAGO DE BENEFICIOS***

---

***SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y  
DENUNCIAS***

**UNIDAD DE PENSIONES**

*Noviembre 2013*

---



**Contenido**

**Contenido**..... 1

HOJA DE FIRMAS..... ¡Error! Marcador no definido.

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO..... 3

HOJA DE ACTUALIZACIÓN ..... 3

INTRODUCCIÓN ..... 4

CP-0 PROCESO CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS ..... 6

1. ÁRBOL DE PROCESOS DE CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS ..... 7

2. SUBPROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS..... 8

3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO ATANDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS ..... 9

4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO ATANDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS ..... 10

CP2 ATANDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS..... 10

5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO ATANDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS ..... 16





Unidad de Pensiones

MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV:19/11/2013

HOJA DE FIRMAS

APROBACIÓN:



  


Lic. Roberto Arturo Martínez Parada  
Gerente General de Unidad de Pensiones ISSS


Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal  
Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional

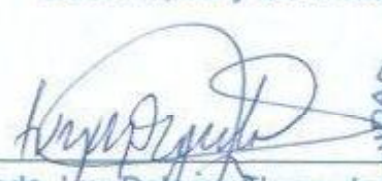

REVISIÓN:

Sra. Nora Elizabeth Canjura de Huiza  
Jefe de Departamento de Beneficios  
Económicos y Servicios


Inga. Nuria Pamela Amaya Zelaya  
Jefe de Desarrollo Organizacional

Licda. Luz Dolores Flores de Peraza  
Jefe de Sección Control de Pensiones

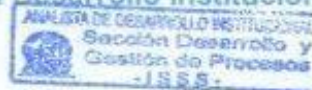
  


Licda. Claudia M. Campos Romero  
Jefe de Departamento  
Gestión de Calidad Institucional

ELABORACIÓN:



Ing. Williams Motto Díaz  
Analista Desarrollo Institucional



COPIA SIN CONTROLADA



**PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO**

N°	Nombre	Dependencia	Puesto
1	Nora Elizabeth de Huiza	Depto. de Beneficios Económicos y Servicios	Jefe de Departamento
2	Luz Dolores Flores de Perla	Sección Control de Pensiones	Jefe de Sección
3	Ana María Elías	Sección Control de Pensiones	Coordinadora de Sección
4	Marta del Carmen Cestona	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
5	Carlos Quintanilla	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
6	Helen Lissette Blanco de Figueroa	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
7	Jonás Alberto Turcios	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
8	Claudia Chávez	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
9	Morena Cecibel Vásquez	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
10	Ena Elizabeth Urbina	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
11	Claudia Karina Vilanova	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones

**HOJA DE ACTUALIZACIÓN**

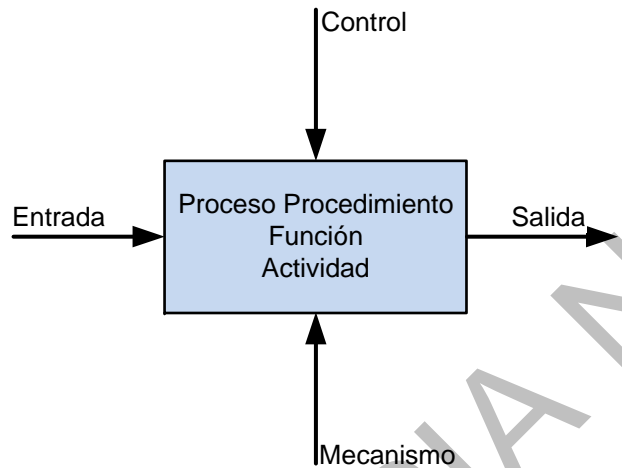
Página N°	Modif. N°	Descripción de la modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó



## INTRODUCCIÓN

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto, y se basa en la **Gestión por Procesos**, que es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional y provee un medio completo y consistente para detallar funciones, actividades y operaciones de los principales procesos de una Institución y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

El Proceso Control de Requisitos y Pago de Beneficios, se presenta a través de la utilización de una herramienta denominada **IDEFO**, la cual se compone de una serie jerárquica de diagramas que permiten, mediante niveles de detalle, describir las funciones especificadas en el nivel superior. En las vistas superiores del modelo la interacción entre las actividades representadas permite visualizar los procesos fundamentales que sustentan la organización. Los elementos gráficos utilizados para la construcción de los diagramas **IDEFO** son cuadros y flechas.



El significado de los elementos gráficos utilizados, es el siguiente:

**Actividad**: se representa con un cuadro, indica una función, proceso o transformación.

**Entrada**: se representa con una flecha entrando por el lado izquierdo de la actividad, indica los materiales o informaciones que se transformarán en la actividad para obtener la salida.

**Salida**: se representa con una flecha saliendo del lado derecho de la actividad, indica los objetos o informaciones producidos por la ocurrencia de la actividad.

**Control**: se representa con una flecha entrando por la parte superior, indica las regulaciones que determinan si una actividad se realiza o no. Ej.: normas, guías, reglas, políticas, entre otros.

**Mecanismo**: se representa con una flecha entrando por la parte inferior, indica los recursos que ejecutan una actividad. Ej.: personas, maquinarias, entre otros.

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar electrónico del manual para consulta y análisis del trabajo. El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.



Unidad de Pensiones

**MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS**

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV:19/11/2013

Además este manual cuenta con el registro de actualizaciones (documentación), que indica igualmente quiénes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación. Las revisiones a las que se ven sometidos los procesos por el propietario de los mismos y sus colaboradores, deben ser periódicas y sus resultados deben tenerse en cuenta en la formulación de la política y estrategia por parte de la Administración Superior.

COPIA NO CONTROLADA

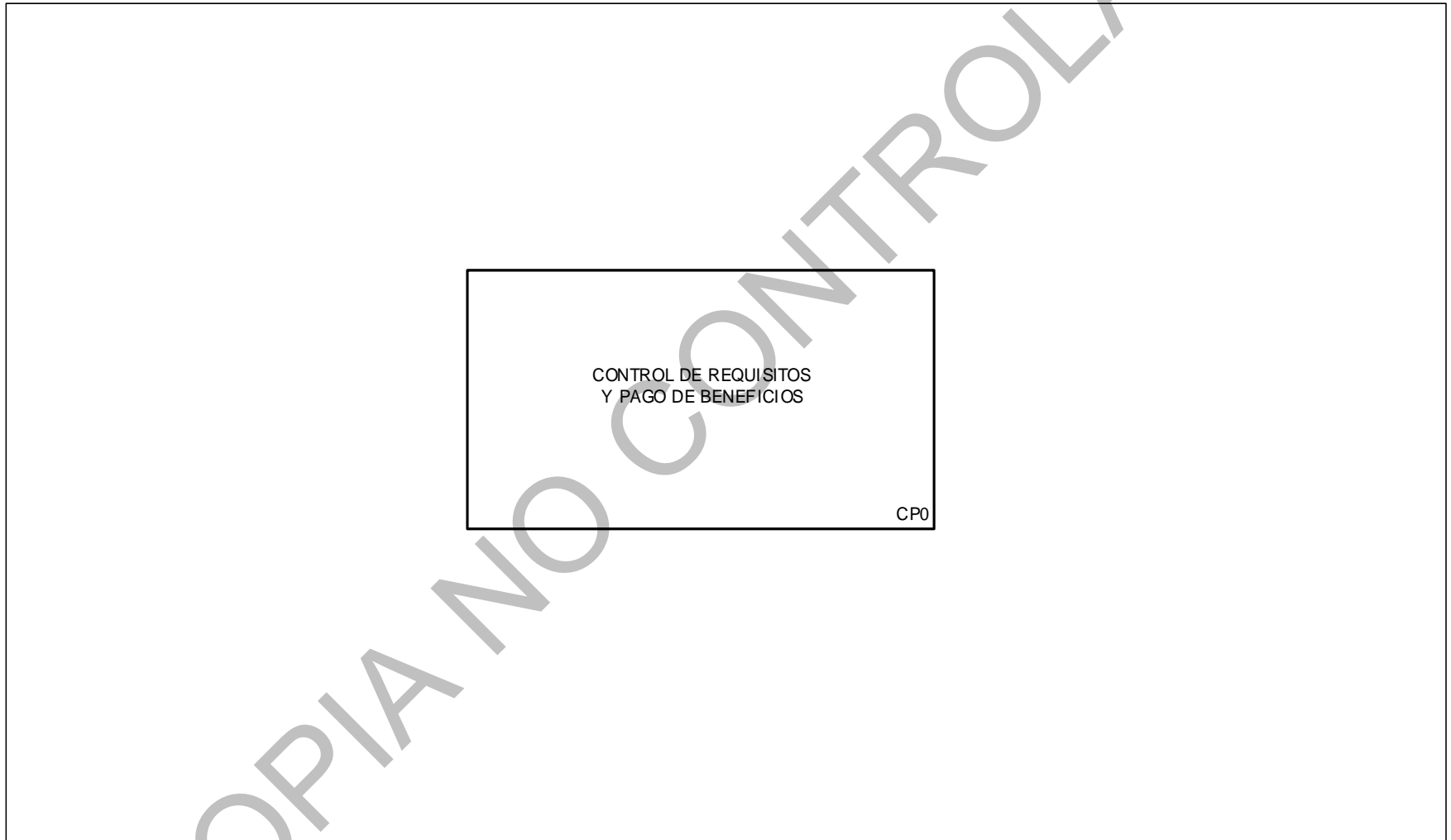


Unidad de Pensiones

**MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS**

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV:19/11/2013

**CP-0 PROCESO CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS**

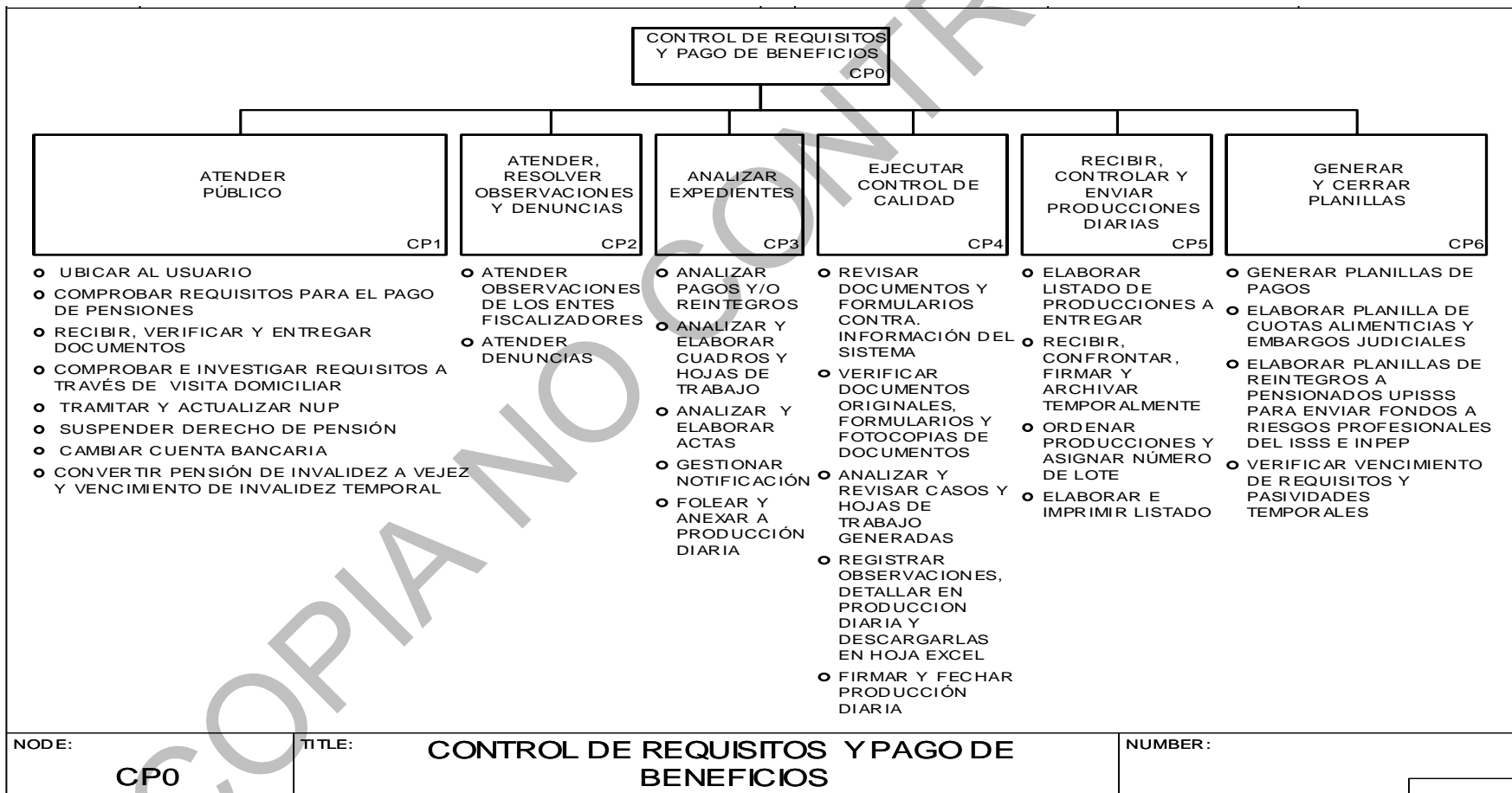


NODE: <b>CP-0</b>	TITLE: <b>CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS</b>	NUMBER: <input type="text"/>
----------------------	---	---------------------------------



<b>Nombre</b>	<b>CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS</b>
<b>Definición</b>	Es el proceso mediante el cual se atiende a toda la población pensionada que cumple los requisitos establecidos por la Ley para la continuidad del pago oportuno de la pensión, además a todos aquellos afiliados que cumplan las condiciones de Ley para permanecer en el Sistema de Pensiones Público (SPP).

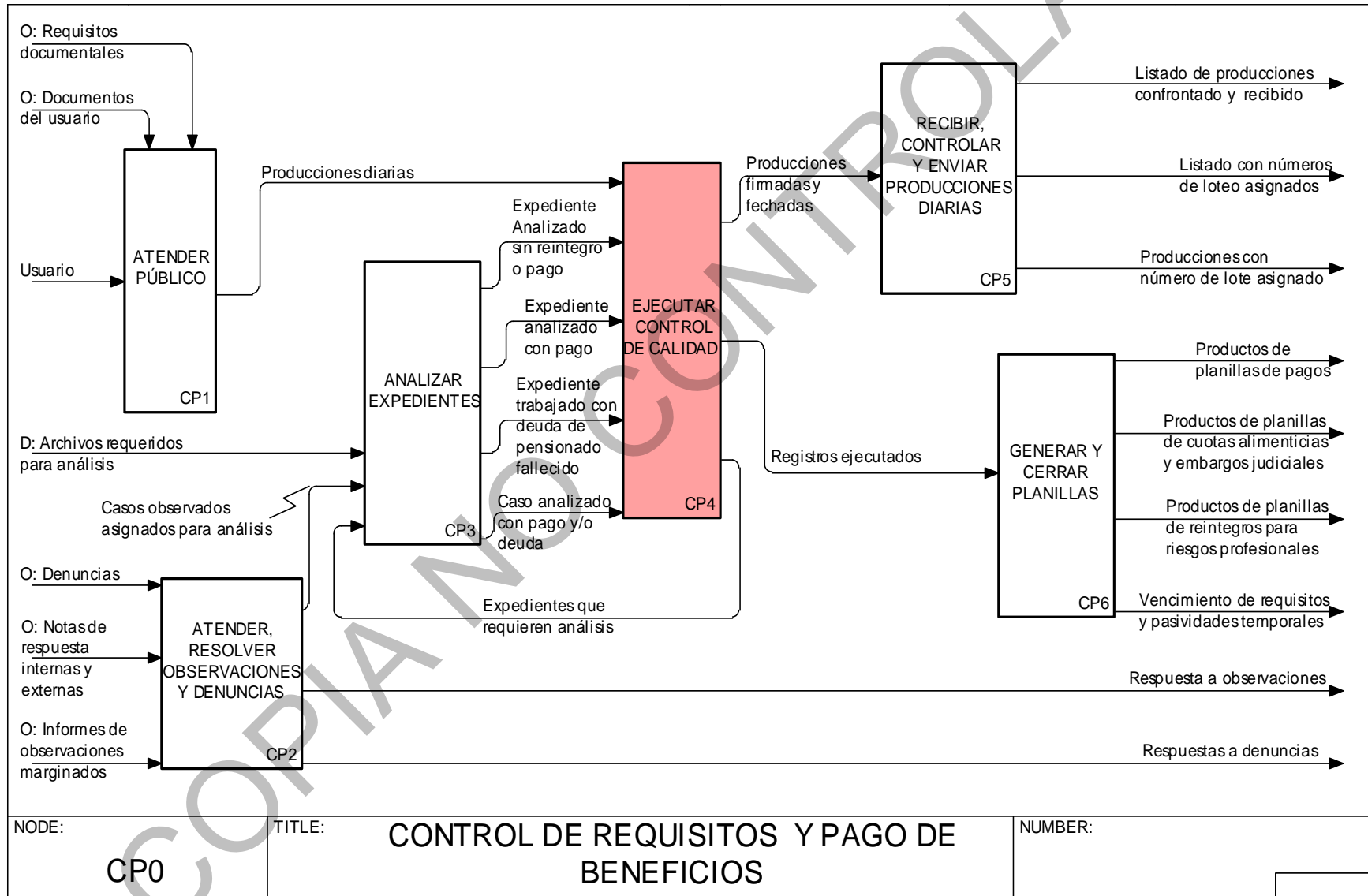
### 1. ÁRBOL DE PROCESOS DE CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS







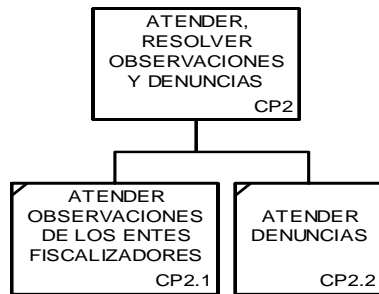
## 2. SUBPROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS





<b>Nombre</b>	<b>ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS</b>
<b>Definición</b>	Es el subproceso en el cual se atienden las observaciones realizadas por los entes fiscalizadores (Auditoría Interna, Auditoría Externa y SSF) y denuncias interpuestas por pensionados ante el Ministerio Público (Procuraduría General de la República y Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos), entre otros.

### 3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO ATANDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS

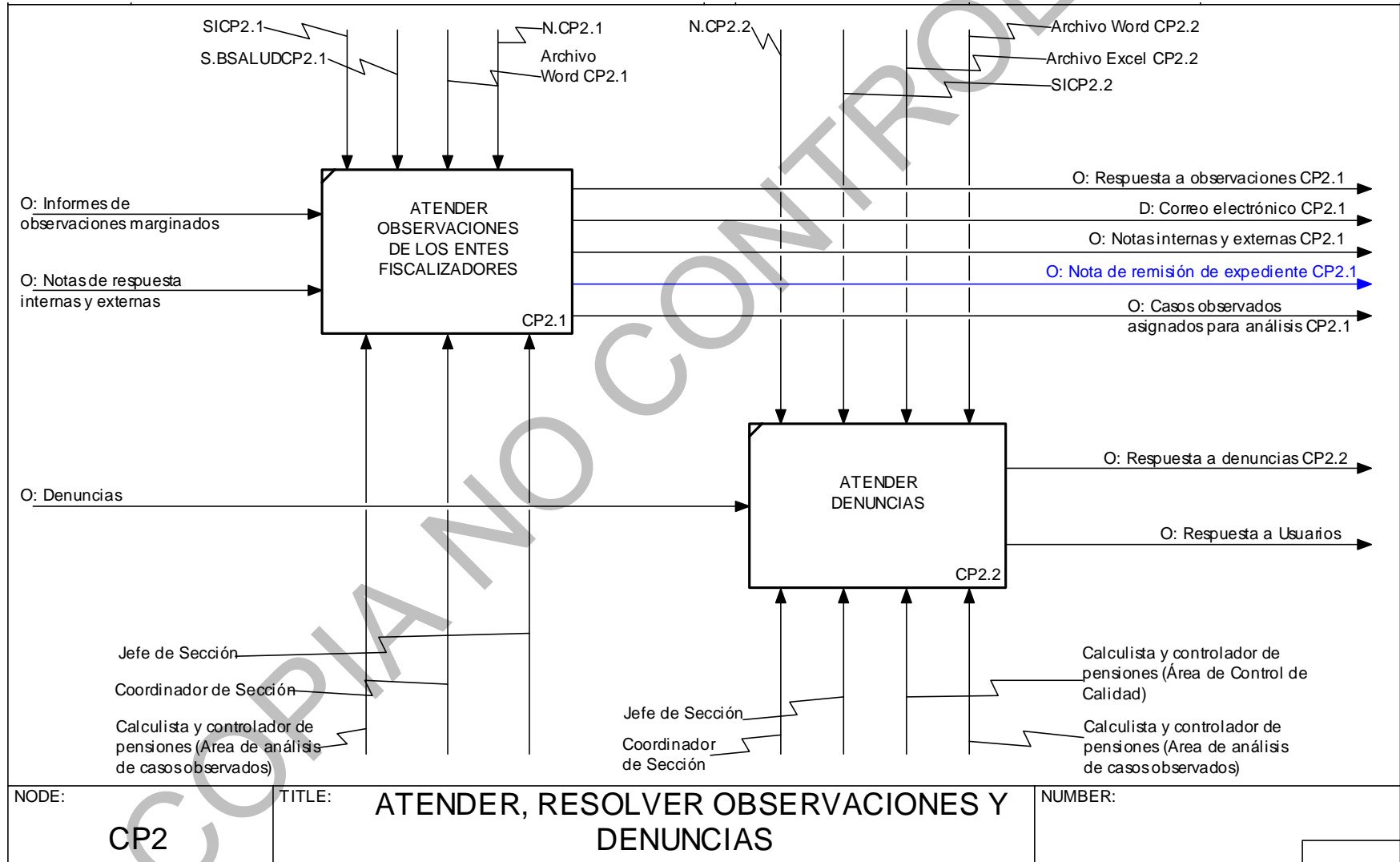


<b>NODE:</b> CP2	<b>TITLE:</b> ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS	<b>NUMBER:</b>
---------------------	--	----------------



#### 4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS

##### CP2ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS





<b>Nombre</b>	<b>ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES</b>
<b>Definición</b>	Es la actividad mediante la cual se revisan y analizan las condiciones, causas y recomendaciones que formulan los distintos entes fiscalizadores, para dar respuesta en el periodo establecido.

<b>Controles de la actividad "ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Archivo Word CP2.1	Es una tabla elaborada en Word que contiene los siguientes campos: -Condición o hallazgo -Recomendación -Comentario -Plan de acción -Responsable
N.CP2.1	<p><b>ACCIONES A REALIZAR PARA ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefatura de Sección recibe informe</li> <li>- Revisa y analiza el informe conjuntamente con el calculista asignado y coordinadoras de sección, definiendo y marginando las acciones a seguir en cada hallazgo, para emitir la respuesta en la fecha establecida por el Depto. de Beneficios Económicos, las acciones pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Requerimientos al Depto. Informático.</li> <li>* Notas internas o externas.</li> <li>* Notas de solicitud de apoyo jurídico.</li> <li>* De ser necesario, jefatura solicita a Sección Tesorería que gestione documentación ante la institución financiera.</li> </ul> </li> <li>- Si la condición es procedente, se acepta y se realizan las acciones a fin de superarlas.</li> <li>- Si el hallazgo contienen anexos con casos específicos reportados en la observación, el calculista responsable los analiza y resuelve; Si el anexo es muy extenso, se distribuye a los calculista de análisis para que realicen las acciones correspondientes, las cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas externas <ul style="list-style-type: none"> <li>* Notas para Alcaldías.</li> <li>* Notas para instituciones educativas.</li> </ul> </li> <li>* Telegramas a los pensionados o autorizados.</li> </ul> </li> <li>- Notas internas <ul style="list-style-type: none"> <li>* Bloqueo de cuenta bancaria.</li> <li>* Cancelaciones de cuenta bancaria</li> <li>* Llamadas telefónicas a los pensionados o autorizados.</li> <li>* Búsqueda de autorizados por nombre en la base de Salud.</li> <li>* Solicitud de investigación al Depto. de Inspección.</li> <li>* Gestiones para recuperar pagos indebidos.</li> </ul> </li> </ul> <p>En algunos casos para solventar la observación es necesario que la Sección Tramite de Beneficios Económicos analice el</p>





**Controles de la actividad "ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES"**

Nombre	Definición
	<p>caso por que la observación se registra desde el origen de la prestación, por lo que se remite nota para Sección Trámite de Beneficios Económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En el anexo donde se detallan los casos, se identifica fecha y nombre de calculista a quien se asigno el caso.</li><li>- El calculista responsable digita el contenido de cada hallazgo en el formato establecido para emitir la respuesta.</li><li>- El calculista responsable elabora una matriz en aplicación Excel, para darle seguimiento a cada caso, auxiliándose de las alertas del sistema integrado.</li><li>- Durante el periodo establecido para entregar la respuesta al Depto. de Beneficios Económicos y Servicios, el calculista responsable da seguimiento a los casos distribuidos.</li><li>- Formula y digita la respuesta para cada hallazgo, indicando si la condición no se acepta, esta en proceso o es superada y obtiene fotocopias de documentos de soporte que anexa a la respuesta.</li><li>- Pasa respuesta a revisión de coordinadora de Sección Control de Pensiones, quien revisa y de ser necesario realiza observaciones que devuelve al calculista para modificarlas.</li><li>- Seguidamente se entrega respuesta para revisión y firma de jefatura de Sección Control de Pensiones, en caso de tener observaciones la devuelve para su modificación; caso contrario la firma y devuelve al calculista responsable.</li><li>- Obtiene fotocopia del total de la respuesta y envía por nota al Depto. de Beneficios Económicos y Servicios.</li><li>- Deposita archivo de respuesta en carpeta compartida con la coordinadora de sección.</li><li>- Coordinadora de sección envía respuesta por correo a jefatura del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios, con copia a colaborador de dicho Departamento y a la jefatura de Sección Control de Pensiones.</li></ul> <p>Los hallazgos que se identificaron con la condición pendiente de resolver, se les da seguimiento previo, al seguimiento del ente fiscalizador a fin de obtener las evidencias que permitan superar o no el hallazgo.</p> <p>Todos los informes con sus respectivas respuestas y documentos de respaldo, se resguardan en un folder de palanca, el cual es archivado en la Sección Control de Pensiones.</p>
S.BSALUDCP2.1	<p>Consultas &gt; datos de afiliado &gt; se puede marcar para la búsqueda número de afiliación, DUI o nombre &gt; marca nombre &gt; ingresa nombres y apellidos &gt; buscar &gt; despliega listado de afiliados relacionados al nombre que se ingreso &gt; selecciona el registro relacionado con la búsqueda &gt; despliega los datos del afiliado &gt; selecciona el ícono imprimir &gt; selecciona flecha de retorno hasta volver a la pantalla principal &gt; consultas &gt; históricos de cotizaciones &gt; ingresa número de afiliación &gt; consultar &gt; despliega histórico de cotizaciones &gt; selecciona ícono imprimir &gt; cierra la ventana.</p>
SICP2.1	<p>Herramientas &gt; Consulta de expedientes &gt; Ingresar por número de expediente, número de afiliación, nombre, NUP o cuenta bancaria:</p> <p>Despliega información del expediente para revisar la vigencia de los requisitos que deben comprobarse y se verifica en alertas si hay algo pendiente de solventar.</p> <p>Alerta, es la acción de dejar evidencia de los acontecimientos relacionados al expediente.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Comentarios expresados al usuario.</li><li>2. Gestiones administrativas pendientes de realizar.</li><li>3. Gestiones realizadas en el expediente.</li></ol> <p>Para el acceso a las alerta, se ingresa a:</p>

**Controles de la actividad "ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES"**

Nombre	Definición
	Herramientas > Consulta de expedientes > Ingresa por número de expediente, número de afiliación, nombre, NUP o cuenta bancaria: Despliega la información del expediente > selecciona la opción "alertas" y despliega todas las alertas registradas, desde donde se puede: - Adicionar una nueva alerta > habilita el campo para ingresar los comentarios > selecciona grabar. - Modificar la alerta existente > selecciona la alerta a modificar > modificar > habilita el campo para ingresar las modificaciones al comentario > selecciona grabar. - Imprimir las alertas.

**Entradas de la actividad "ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES"**

Nombre	Definición
O: Informes de observaciones marginados	Son los informes que emiten los distintos entes fiscalizadores, los cuales contienen en forma general los diferentes hallazgos, que son marginados por el Depto. de Beneficios Económicos y Servicios.
O: Notas de respuesta internas y externas	Son las notas de respuesta que emiten las secciones de la UPISSS y las entidades externas, las cuales permiten resolver, documentar y evidenciar las acciones realizadas a fin de superar las observaciones existentes.

**Salidas de la actividad "ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES"**

Nombre	Definición
D: Correo electrónico CP2.1	Es el correo electrónico que contiene el archivo de respuesta de los distintos hallazgos observados, que se envía al Depto. de Beneficios Económicos y Servicios.
O: Casos observados asignados para análisis CP2.1	Son los casos detallados en anexos de las observaciones de los diferentes entes fiscalizadores, que para ser superados requieren análisis. Viene de CP2.1 y va hacia CP3.1
O: Nota de remisión de expediente CP2.1	Es la nota en la cual se detalla el o los casos que en el análisis se ha determinado que la Sección Tramite de Beneficios Económicos debe realizar las acciones necesarias para solventar la observación.
O: Notas internas y externas CP2.1	Son las notas en las cuales se solicita información a las diferentes secciones de la UPISSS y a entidades externas para solventar, documentar y evidenciar las acciones realizadas a fin de superar las observaciones existentes; entre las notas que se remiten, se tienen las siguientes: - Notas externas * Notas para Alcaldías. * Notas para instituciones educativas. * Telegramas a los pensionados o autorizados. * Notas a las Instituciones Previsionales - Notas internas


**Salidas de la actividad "ATENDER OBSERVACIONES DE LOS ENTES FISCALIZADORES"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bloqueo de cuenta bancaria.</li> <li>* Cancelaciones de cuenta bancaria</li> <li>* Llamadas telefónicas a los pensionados o autorizados.</li> <li>* Búsqueda de autorizados por nombre en la base de Salud.</li> <li>* Solicitud de investigación al Depto. de Inspección.</li> <li>* Gestiones para recuperar pagos indebidos.</li> </ul>
O: Respuesta a observaciones CP2.1	Es la respuesta impresa a la cual se anexan todos los documentos de respaldo que se remiten al Depto. de Beneficios Económicos y Servicios.

**Nombre ATENDER DENUNCIAS**
**Definición** Es la actividad en la cual se atienden las denuncias interpuestas por los pensionados ante las autoridades correspondientes.

**Controles de la actividad "ATENDER DENUNCIAS"**

Nombre	Definición
Archivo Excel CP2.2	Archivo en Excel donde se realizan los diferentes cálculos que son necesarios para resolver la denuncia.
Archivo Word CP2.2	Archivo en Word donde se elabora nota de respuesta.
N.CP2.2	<p>ACCIONES A REALIZAR PARA ATENDER DENUNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recibe la denuncia.</li> <li>- Se procede a dar respuesta auxiliándose del sistema integrado.</li> <li>- En caso de realizar cálculos, se efectúa en hoja Excel.</li> <li>- Se elabora nota de respuesta en formato Word, si contiene cálculo se pasa al área de control de calidad.</li> <li>- Coordinador de Sección Control de Pensiones revisa redacción de nota, firma de revisado y traslada a Jefe de Sección Control de Pensiones para su autorización y se remite al Depto. de Beneficios Económicos y Servicios para visto bueno.</li> <li>- Posteriormente se remite a Gerencia General, quién finalmente remite la respuesta al lugar de origen.</li> </ul> <p>* Dependiendo la indicación que las autoridades solicitan en la marginación, en algunos casos la respuesta se entrega directamente al solicitante y se informa a las autoridades que el caso fue atendido.</p>
SICP2.2	<p>Herramientas &gt; Consulta de expedientes &gt; Ingresar por número de afiliación, número de expediente, nombre, NUP o cuenta bancaria:</p> <p>Despliega información del expediente para revisar la vigencia de los requisitos que deben comprobarse y se verifica en alertas si hay algo pendiente de solventar.</p> <p>Alerta, es la acción de dejar evidencia de los acontecimientos relacionados al expediente.</p> <p>1. Comentarios expresados al usuario.</p>

**Controles de la actividad "ATENDER DENUNCIAS"**

Nombre	Definición
	2. Gestiones administrativas pendientes de realizar. 3. Gestiones realizadas en el expediente. Para el acceso a las alerta, se ingresa a: Selecciona la opción "alertas" y despliega todas las alertas registradas, desde donde se puede: - Adicionar una nueva alerta > habilita el campo para ingresar los comentarios > selecciona grabar. - Modificar la alerta existente > selecciona la alerta a modificar > modificar > habilita el campo para ingresar las modificaciones al comentario > selecciona grabar. - Imprimir las alertas.

**Entradas de la actividad "ATENDER DENUNCIAS"**

Nombre	Definición
O: Denuncias	Comprende las denuncias interpuestas por los usuarios, ante: - La Dirección General del ISSS - Gerencia General de la UPISSS - Atención al usuario del ISSS - Procuraduría General de la República - Procuraduría Para la Defensa de los Derechos Humanos - Defensoría del consumidor - Socorros jurídicos

**Salidas de la actividad "ATENDER DENUNCIAS"**

Nombre	Definición
O: Respuesta a denuncias CP2.2	Es la nota que se remite a la Gerencia General, la cual contiene la respuesta a la denuncia interpuesta.
O: Respuesta a Usuarios	Es la nota que se entrega o remite al interesado, la cual contiene la respuesta a la denuncia interpuesta.





## 5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS

<b>Actores del Proceso "ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Calculista y controlador de pensiones (Área de análisis de casos observados)	Atender observaciones de los distintos entes fiscalizadores dando seguimiento a cada caso hasta superarlo cuando se puede resolver y responder a las condiciones, a las que se ha sido objeto de observación. - Seguimiento y manejo de casos observado - Elaboración de proyecciones y presupuesto de pago de pensiones - Recepción de notas de abono por reintegros aplicados en INPEP a pensionados que fueron observados por INPEP. - Documentar alertas de estos casos.
Calculista y controlador de pensiones (Área de Control de Calidad)	Revisar que los cambios que se efectúan en la base de datos realizada por los Calculistas de Pensiones, se encuentren con exactitud. Firmar de responsable junto a los calculistas los documentos que respaldan los cambios que se efectúan en la base de datos. - Realizar control de calidad al proceso de pago de beneficios previsionales. - Revisar el trabajo de los Calculistas y Controladores de Pensiones destacados en el área de atención al público, así como los que efectúan actividades específicas en otras áreas de la sección.
Coordinador de Sección	Coordinar las actividades de la sección y cooperar con todos los requerimientos necesarios - Apoyar directamente a la Jefatura en todos los requerimientos necesario - Supervisar las actividades del personal de la sección - Verificar la calidad de atención personalizada que se presta al público en la Sección - Supervisar al personal asignado a cada área de trabajo
Jefe de Sección	Administrar el proceso de control a los usuarios de los beneficios previsionales, verificando que cumplan con los requisitos de otorgamiento exigidos por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones en lo que se refiere al Sistema de Pensiones Público, Ley del ISSS y respectivos reglamentos; para continuar con su pago. - Administrar y controlar las pensiones otorgadas.