

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

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

SUBPROCESO ANALIZAR EXPEDIENTES

UNIDAD DE PENSIONES

Noviembre 2013



Contenido

Contenido	1
HOJA DE FIRMAS.....	2
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 ANALIZAR EXPEDIENTES.....	10
4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO ANALIZAR EXPEDIENTES.....	11
CP3 ANALIZAR EXPEDIENTES.....	11
CP3.4 GESTIONAR NOTIFICACIÓN.....	24
5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO ATENDER, RESOLVER OBSERVACIONES Y DENUNCIAS.....	28



Unidad de Pensiones

MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS
SUBPROCESO ANALIZAR EXPEDIENTES

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

HOJA DE FIRMAS

APROBACIÓN:

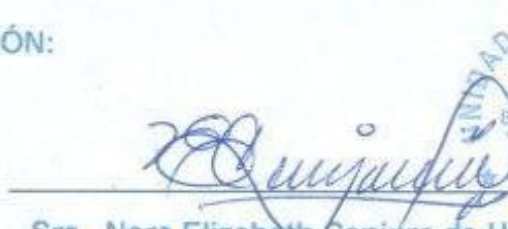




Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
Gerente General de Unidad de Pensiones ISSS




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 Perla
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

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

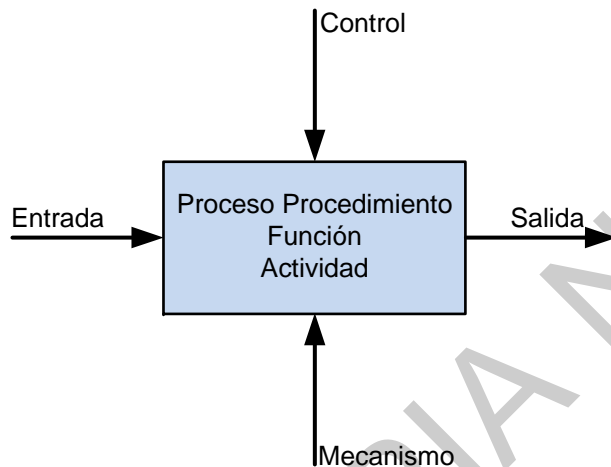


INTRODUCCIÓN

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 ANALIZAR EXPEDIENTES**

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 ANALIZAR EXPEDIENTES**

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

CP-0 PROCESO CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS

CONTROL DE REQUISITOS
Y PAGO DE BENEFICIOS

CP0

NODE:

CP-0

TITLE:

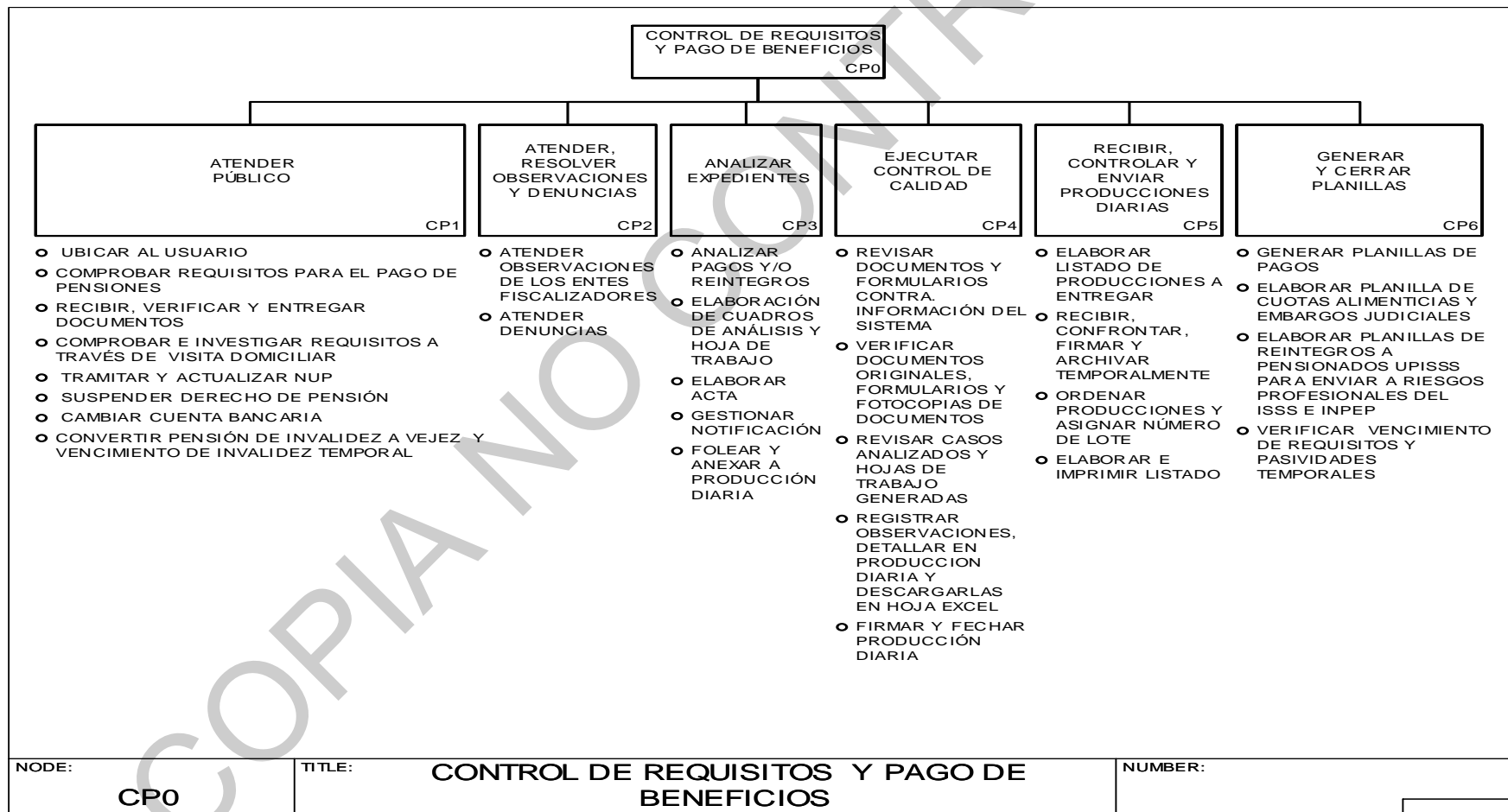
CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE
BENEFICIOS

NUMBER:



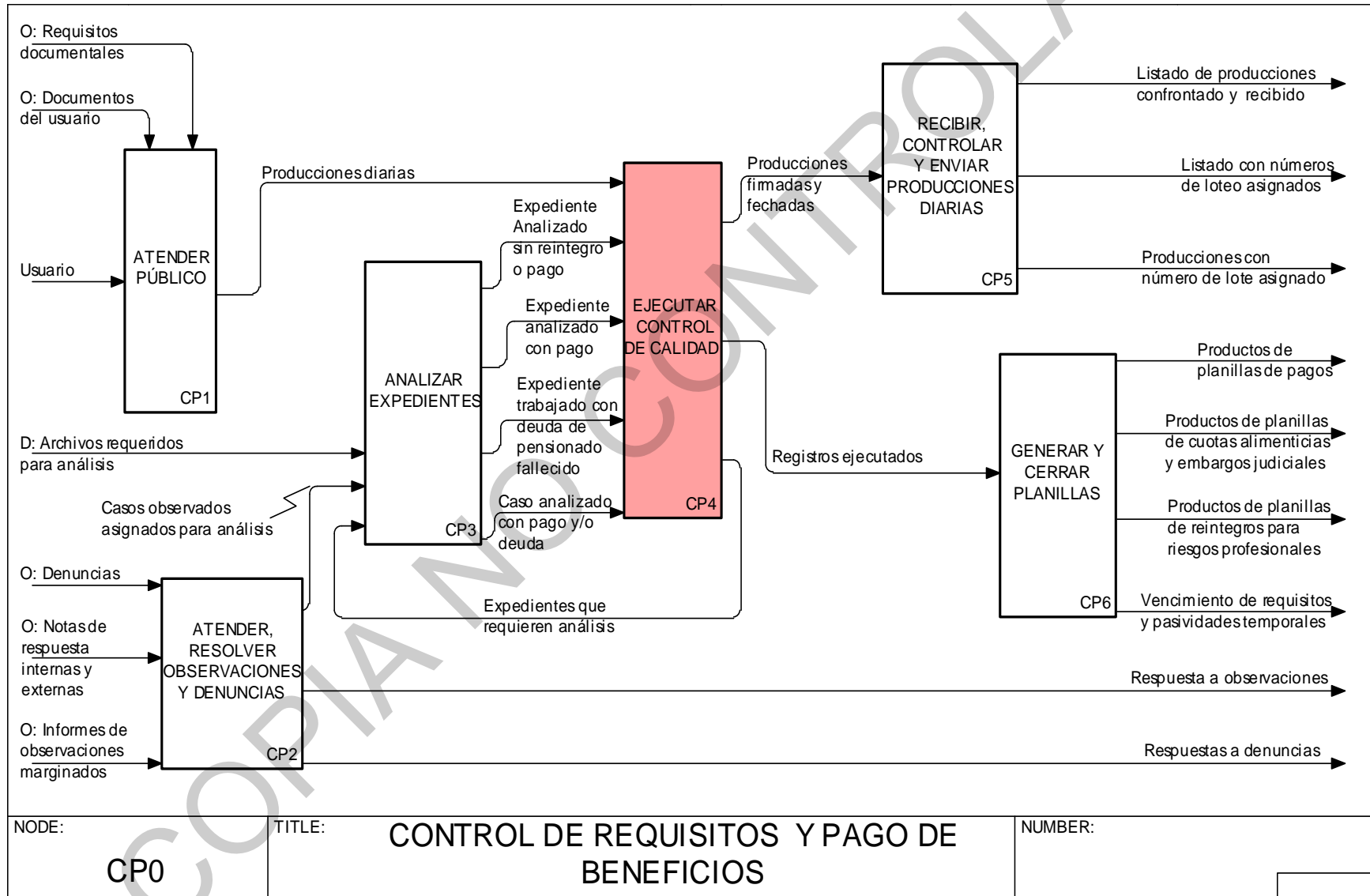
Nombre	CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS
Definición	Es el proceso mediante el cual se atiende a toda la población pensionada que cumple los requisitos establecidos por la Ley para la continuidad del pago oportuno de la pensión, además a todos aquellos afiliados que cumplan las condiciones de 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

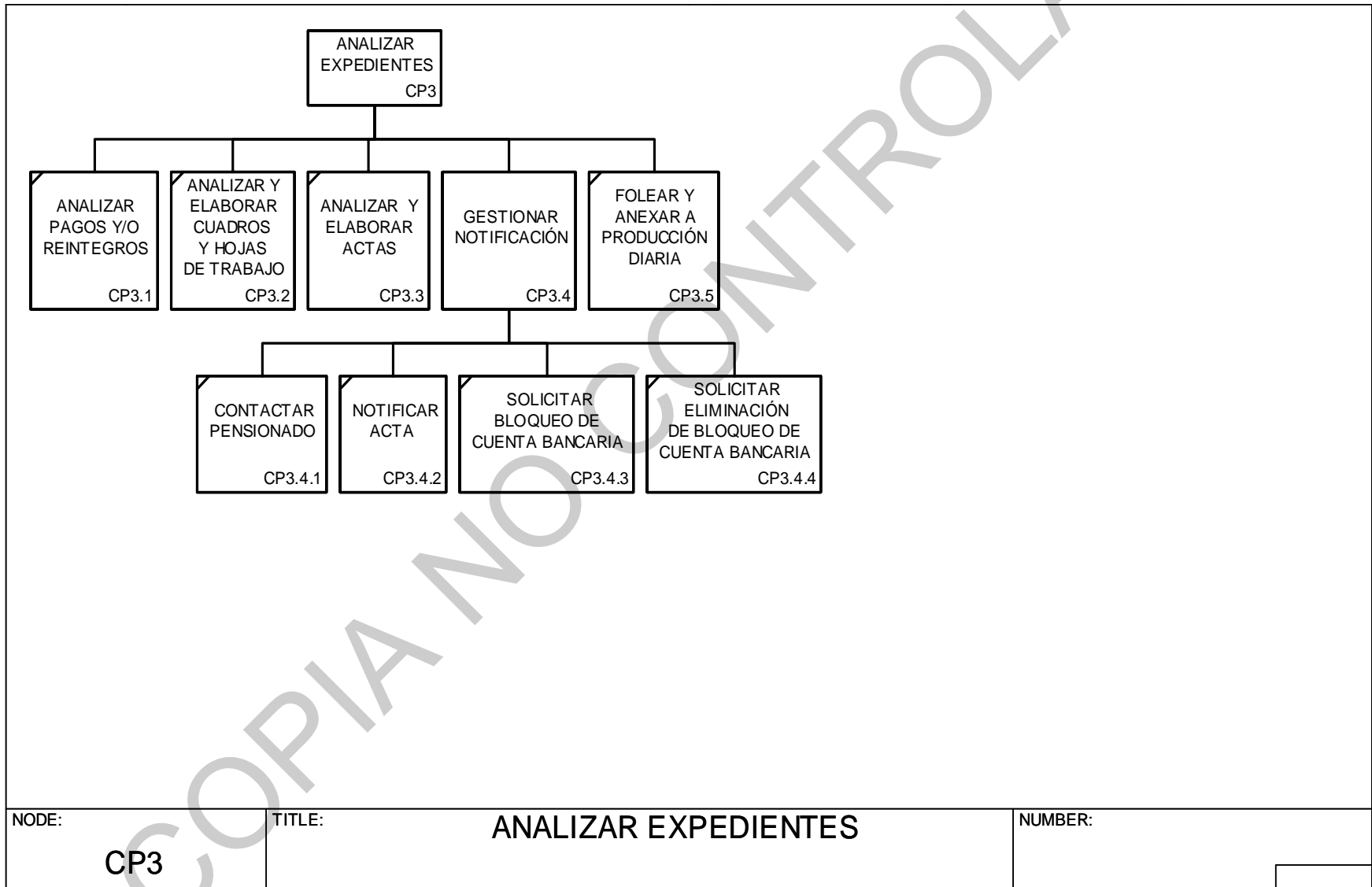




Nombre	ANALIZAR EXPEDIENTES
Definición	<p>Es el subproceso donde se revisan a detalle las diferentes causas que surgen en torno de las pensiones de distintos riesgos, las cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ajustes a mínima<ul style="list-style-type: none">* Aplicados Indebidamente* Pendientes de aplicar- Revalorizaciones<ul style="list-style-type: none">* Aplicados Indebidamente* Pendientes de aplicar- Redistribuciones pendientes<ul style="list-style-type: none">* Por constancias de estudio* Por vencimiento de edad* No estudia* Nuevo grupo familiar* Nuevas nupcias* Fallecimiento de beneficiario- Pensiones simultáneas no relacionadas- Pensiones independientes<ul style="list-style-type: none">* Pagos en exceso de BAA* Ajuste indebido a mínima- Concurrencia errónea (coordinado ISSS-INPEP)- Pensión de invalidez por vencimiento de primer dictamen- Pensión de invalidez por modificación de tipo de invalidez- Conversión a vejez



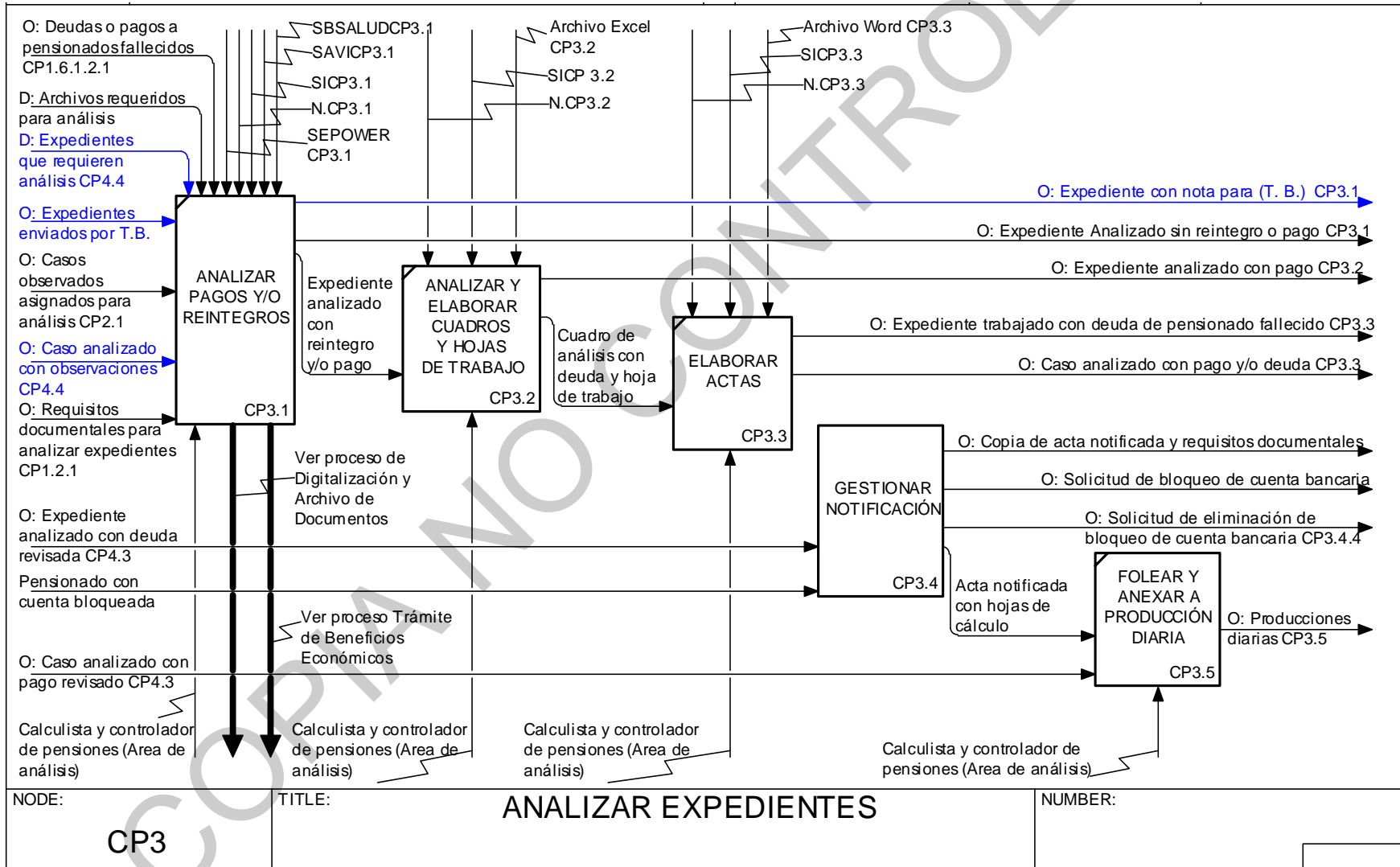
3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO ANALIZAR EXPEDIENTES





4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO ANALIZAR EXPEDIENTES

CP3ANALIZAR EXPEDIENTES





Nombre	ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS
Definición	Es la actividad donde se analiza la documentación y se revisan las distintas bases de datos para analizar los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none">- Ajustes a mínima indebidos o pendientes de aplicar- Revalorizaciones indebidas o pendientes de aplicar- Redistribuciones pendientes de aplicar- Pensiones simultáneas- Pensiones independientes (cuando tienen derecho por separado en ISSS e INPEP)- Pensiones coordinadas ISSS-INPEP (cuando el monto de pensión es pagado entre ambas instituciones, dependiendo del tiempo cotizado en cada institución)

Controles de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"	
Nombre	Definición
D: Archivos requeridos para análisis	Son los archivos generados en formato Excel que se obtiene como resultado de un proceso, los cuales contienen el detalle de los expedientes con improcedencia por la cual no se aplican las revalorizaciones, ajustes a mínima, BAA y son reportadas para su respectiva revisión. También son los archivos enviados por las diferentes instituciones previsionales solicitando verificación de los expedientes detallados.
D: Expedientes que requieren análisis CP4.4	Son los números de expedientes encontrados en el área de control de calidad, que reflejan improcedencia en el monto de pensión, los cuales requieren análisis para determinar el pago correcto; los cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none">- Ajustes a mínima indebidos o pendientes de aplicar- Revalorizaciones indebidas o pendientes de aplicar- Redistribuciones pendientes de aplicar- Pensiones simultáneas no relacionadas- Pensiones independientes Dichos números de expediente son entregados a la coordinadora del área de análisis para su distribución. Viene de la CP4.4 y va hacia la CP3.1
N.CP3.1	CRITERIOS POR LOS QUE SE REMITEN LOS EXPEDIENTES A LA SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS Y APLICAN CUANDO LA CAUSA ES ORIGINADA DESDE EL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN: <ul style="list-style-type: none">- Ajuste indebido a mínima, pensionado percibe ingresos que sumados a la pensión superan salario mínimo.- Constancias de estudios no grabadas- El BAA pagado al otorgar la pensión, sumado con el BAA de la o las pensiones independientes, supera el monto máximo de BAA- El BAA pagado al otorgar la pensión, sumado con el BAA de la o las pensiones simultáneas, supera el monto máximo de BAA- El Monto de pensión del causante, utilizado para calcular la pensión de sobrevivencia es diferente al que hubiese recibido por invalidez o vejez- El Monto de pensión grabado en sistema integrado es diferente al de la resolución

**Controles de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none">- Establecer monto real de Pensión por sobrevivencia y/o aplicar deuda del causante- Pendiente aplicar revalorización, monto del causante esta en el rango decretado- Pendiente grabar tiempo cotizado- Pensionado solicita ajuste a mínima desde inicio de pensión no percibe otros ingresos (aplica para pensiones que fueron otorgadas con monto inferior a la mínima vigente)- Pensiones simultáneas no están relacionadas- Revalorización indebida, el monto del causante es superior al decretado- Verificar si el monto reconstruido del causante es procedente- Verificar si el tiempo cotizado detallado en resolución o grabado en sistema es correcto- Verificar si es procedente la Aplicación del Art. 119 y 120 del Reglamento de Beneficios y Otras Prestaciones- El Sistema reporta que el Porcentaje de Pensión que registran los beneficiarios, es diferente al establecido en la Ley- El Sistema reporta diferencia en el monto Reconstruido del Causante (proceso automático de BAA)- El Sistema reporta diferencia en la identificación de Bandera de Pensión Mínima <p>* Si al analizar el caso se determina que el expediente debe ser remitido a la Sección Trámite de Beneficios Económicos, se envía por nota junto con el expediente físico.</p> <p>* En los casos de expedientes de fallecidos por invalidez o vejez que tienen reintegros o pagos pendientes de aplicar y que generaran expediente de sobrevivencia serán remitidos a la Sección Tramite de Beneficios Económicos, posterior al respectivo análisis.</p> <p>PARA ANALIZAR EXPEDIENTES SE TOMA EN CUENTA LA SIGUIENTE BASE LEGAL:</p> <p>* Ley SAP Pensión mínima del Sistema de Pensiones Público</p> <p>Art. 209.- El monto de las pensiones mensuales de vejez e invalidez no podrán ser inferiores a la pensión mínima establecida anualmente por el Ministerio de Hacienda en la Ley de Presupuesto, cuando se cumplan los requisitos que se señalan en el inciso siguiente de este artículo. Así mismo, la suma de las pensiones de sobrevivencia que origine un mismo causante no podrán ser inferiores a dicha pensión mínima.</p> <p>Para que opere la garantía estatal, el afiliado o beneficiario no debe percibir ingresos, incluyendo la pensión, cuyo monto sea igual o superior al salario mínimo vigente. Además, los que se pensionen por vejez deberán haber registrado un mínimo de veinticinco años de cotizaciones.</p> <p>Las pensiones mínimas del Sistema de Pensiones Público se someterán a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 145 de la presente Ley.</p> <p>El INSTRUCTIVO emitido por la Superintendencia de Pensiones No. SP-01/2005 DE LA VERIFICACION DE INGRESOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LA GARANTIA ESTATAL DE PENSIONES MINIMAS DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA: En el Romano VII de la determinación del derecho a la pensión mínima</p>

**Controles de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"**

Nombre	Definición
	<p>numeral 2 y literal a y b ESTABLECE: que al sumar el monto de los ingresos a la pensión correspondiente, si la sumatoria fuere igual o superior al salario mínimo vigente, no procederá el incremento a la pensión al monto de la pensión que corresponda. En ningún caso, un afiliado o beneficiario podrá tener derecho a dos pensiones mínimas.</p> <p>Revalorización Ley SAP Art. 210.- Todas las pensiones otorgadas por el Sistema de Pensiones Público se revalorizarán anualmente en el porcentaje que el Ministerio de Hacienda determine, a partir del ejercicio fiscal de mil novecientos noventa y ocho. Dicha revalorización se establecerá tomando en cuenta las condiciones señaladas en el inciso primero del artículo 145 de la presente Ley.</p> <p>Las pensiones concedidas hasta mil novecientos noventa y seis en los regímenes de invalidez, vejez y muerte del Sistema de Pensiones Público a que se refiere el Art. 183 de esta Ley, se revalorizarán en el 6% de su valor el primero de enero de mil novecientos noventa y siete.</p> <p>Revalorización de Pensiones Reglamento de Beneficios y Prestaciones del SPP Art. 106.- Todas las pensiones otorgadas por el SPP, a excepción de la pensión mínima, se revalorizarán anualmente en el porcentaje que el Ministerio de Hacienda determine en la Ley de Presupuesto General, a partir del ejercicio fiscal de mil novecientos noventa y ocho.</p> <p>El monto mensual de una pensión, incluyendo el aumento de que disfrutare el pensionado por invalidez en virtud de lo dispuesto en el Art. 17 del presente Reglamento, no podrá, por aplicación del mecanismo de revalorización, exceder del 90% de la remuneración máxima mensual establecida en el inciso cuarto del Art. 62 del presente Reglamento.</p> <p>Para efectos de revalorizar las pensiones otorgadas a los beneficiarios por sobrevivencia, se tomará como base de cálculo, la sumatoria de las pensiones de los beneficiarios del causante. Cuando por el número de pensionados sobrevivientes, dicha suma fuere inferior al monto de la pensión del causante, se tomará como base para el cálculo ésta última.</p> <p>Una vez aplicada la revalorización, el monto resultante deberá ser distribuido entre los beneficiarios, según los porcentajes individuales prescritos, señalados en los Arts. 47, 48, 51 o 53 del presente Reglamento, según sea el caso.</p> <p>Beneficio Adicional anual Art. 215.- Los pensionados del Sistema de Pensiones Público tendrán un beneficio adicional anual en el mes de diciembre de cada año con un límite igual al que el Gobierno Central establezca como Sueldo Anual Complementario en concepto de aguinaldo para los empleados del sector público. Este beneficio adicional anual se otorgará de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Los pensionados con pensión mínima, recibirán el cien por ciento de su pensión;b) Los pensionados con pensiones que sobrepasen la pensión mínima hasta el equivalente a dos pensiones

**Controles de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"**

Nombre	Definición
	<p>mínimas, recibirán el equivalente a la pensión mínima más el setenta y cinco por ciento de la diferencia entre su pensión y la pensión mínima; y</p> <p>c) Los pensionados con pensiones mayores al equivalente a dos pensiones mínimas, recibirán el equivalente a uno punto setenta y cinco veces la pensión mínima, más el cincuenta por ciento de la diferencia de su pensión y uno punto setenta y cinco veces la pensión mínima.</p> <p>Instructivo No. SPP.002/2000: Calculo del Beneficio Adicional Anual para los pensionados del Sistema de Pensiones Publico, en el último literal del numeral 3 establece "En ninguno de los casos señalados anteriormente, el BAA a que se refiere este instructivo, deberá exceder el límite fijado por el Gobierno Central, como Sueldo Anual Complementario en concepto de aguinaldo para los empleados del Sector Público".</p> <p>* Reglamento de Beneficios y Prestaciones del SPP Beneficio adicional anual para pensionados del SPP.</p> <p>Art. 107.- Los asegurados en el ISSS o en el INPEP, que se pensionen a partir de la fecha de inicio de operaciones del SAP y los ya pensionados en dichos Institutos, tendrán un beneficio adicional anual en el mes de diciembre de cada año, con un límite igual al que el Gobierno Central establezca como Sueldo Anual Complementario, en concepto de aguinaldo para los empleados del sector público.</p> <p>Este beneficio adicional anual, se otorgará de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Los pensionados con pensión mínima, recibirán el 100% de su pensión;2) Los pensionados con pensiones que sobrepasen el monto de la pensión mínima, hasta el equivalente a dos pensiones mínimas, recibirán el equivalente a la pensión mínima más el 75% de la diferencia entre su pensión y la pensión mínima;3) Los pensionados con pensiones mayores al equivalente a dos pensiones mínimas, recibirán el equivalente a 1.75 veces la pensión mínima, más el 50% de la diferencia de su pensión y 1.75 veces la pensión mínima. <p>La base para calcular el beneficio adicional anual, para los pensionados por sobrevivencia, será la sumatoria de las pensiones de los beneficiarios del causante. Cuando por el número de pensionados sobrevivientes, dicha sumatoria fuere inferior al monto de la pensión a que hubiere tenido derecho el causante a la fecha de cálculo, se tomará como base ésta última.</p> <p>Una vez calculado el beneficio adicional anual, éste será distribuido a los beneficiarios según los porcentajes individuales prescritos, señalados en los Arts. 47, 48, 51 o 53 del presente Reglamento, según sea el caso.</p> <p>La responsabilidad administrativa, financiera y de pago generadas por este beneficio, a partir de la fecha en que inicie operaciones el SAP, se determinará de la misma forma como se establece en los Arts. 113, 114, 140 y 141 del presente Reglamento.</p> <p>La determinación del derecho al beneficio adicional anual por parte de un asegurado y la forma de cálculo, se establecerá en el Instructivo que para estos efectos emita la Superintendencia.</p> <p>* Reglamento de Beneficios y Prestaciones del SPP</p>



Controles de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"	
Nombre	Definición
	<p>Redistribución porcentual de las pensiones por sobrevivencia</p> <p>Art. 49.- Los porcentajes de beneficio establecidos para las pensiones por sobrevivencia originadas por un causante, deberán redistribuirse en forma proporcional en función del número de beneficiarios, de conformidad con el Instructivo que para tal efecto emita la Superintendencia y sin sobrepasar el límite establecido en el Art. 54 del presente Reglamento.</p> <p>Límite de las pensiones por sobrevivencia</p> <p>Art. 54.- A partir de la fecha en que inicie operaciones el SAP, la suma de las pensiones por viudez y orfandad, o sólo de orfandad, causadas por un mismo afiliado, no podrá exceder del 100% de la pensión que percibía el causante o de la que habría tenido derecho a recibir por vejez. Si fuera mayor, se reducirá proporcionalmente según corresponda hasta alcanzar dicho límite.</p> <p>Si alguno de los beneficiarios dejare de tener derecho, el monto de dicha pensión incrementará a las otras, pero sin sobrepasar el límite individual prescrito, para cada uno de los casos.</p>
O: Deudas o pagos a pensionados fallecidos CP1.6.1.2.1	<p>Son los expedientes observados por el área de control de calidad y pendientes de trabajar, que tienen deuda por recuperar o pagos dejados de percibir, los cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ajustes a mínima indebidos o pendientes de aplicar- Revalorizaciones indebidas o pendientes de aplicar- Redistribuciones pendientes de aplicar- Pensiones simultáneas- Pensiones independientes- Pensiones coordinadas <p>Viene de la CP1.6.1.2.1 y va hacia CP3.1</p>
SAVICP3.1	<p>Consulta > vista INPEP > se puede consultar por: número de ISSS, matrícula, expediente, DUI, NUP y nombres > consultar > si hay información la despliega > imprimir > selecciona el ícono imprimir > salir.</p> <p>Si no existe información, despliega ventana que no existen datos > aceptar > salir.</p> <p>Consulta > consulta afiliados INPEP > se puede buscar por: número de ISSS, matrícula, NUP > buscar > si hay información la despliega > imprimir > selecciona el ícono imprimir > salir.</p> <p>Si no existe información despliega ventana que no existen datos > aceptar > salir.</p>
SBSALUDCP3.1	<p>Consultas > datos de afiliado > se puede marcar para la búsqueda el número de afiliación, DUI o nombre > marca nombre > ingresa nombres y apellidos > buscar > despliega listado de afiliados relacionados al nombre que se ingresa > selecciona el registro relacionado con la búsqueda > despliega los datos del afiliado > selecciona el ícono imprimir > selecciona fecha de retorno hasta volver a la pantalla principal > consultas > históricos de cotizaciones > ingresa número de afiliación > consultar > despliega histórico de cotizaciones > selecciona ícono imprimir > cierra la ventana.</p>
SEPOWER CP3.1	<p>Ingresa al programa >selecciona pensiones > selecciona afiliación > ingresa numero de afiliación > selecciona buscar y despliega la información escaneada o presenta mensaje que no existe información escaneada.</p> <p>De haber documento escaneado, se busca imagen por imagen la resolución de pensión, en caso de encontrarse</p>



Controles de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"	
Nombre	Definición
	se imprime.
SICP3.1	<p>Herramientas > búsqueda de expediente > ingresa número de expediente o número de afiliación > despliega información general del expediente y los siguientes botones: *Expediente *controles *planillas *ver alertas *varios *análisis *his.aut *his. Pagos. Se selecciona cada uno de estos > controles > actualizar > despliega información de sobrevivencia, declaración jurada y constancia de estudio, según sea el riesgo > planillas > selecciona planilla que desea consultar, puede consultar las que desea analizar > terminar > despliega o no información de la planilla > ver alertas > actualizar > varios > actualizar > despliega información de cheques, revalorizaciones y bloqueos que se le hayan aplicado al expediente > terminar.</p> <p>Herramientas > búsqueda en base de INPEP > puede ingresar: Matrícula de INPEP, número de afiliación ISSS, número de expediente INPEP, número de expediente ISSS y nombre y apellidos > despliega o no información > si despliega información selecciona el ícono imprimir > ícono imprimir > terminar.</p>

Entradas de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"	
Nombre	Definición
O: Caso analizado con observaciones CP4.4	Son los casos revisados con observaciones registradas, para que sean solventadas. Viene de CP4.4 y va hacia CP3.1
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: Expedientes enviados por T.B.	Son los expedientes físicos enviados por la Sección Tramite de Beneficios Económicos para su análisis respectivo.
O: Requisitos documentales para analizar expedientes CP1.2.1	Son los requisitos y documentos originales y fotocopias que se requieren para analizar expedientes; por las siguientes causas: * Pagos y/o reintegros por elevación a mínima - Hoja de carencia de ingresos debidamente sellada y firmada por las diferentes instituciones previsionales (ISSS-Riesgos Profesionales, INPEP, AFP CONFÍA, AFP CRECER E IPSFA) la cual debe estar marginada y firmada por el pensionado. - Constancias de INPEP (pago y aguinaldo) - Histórico de pagos de INPEP - Copia de resolución de INPEP - Constancia de AFP - Histórico de cotizaciones de AFP - Constancia aclaratoria de la fecha en que dejo de laborar (emitida por la empresa) - Informe de inspección por pasividad patronal (remitido por el Depto. de Inspección del ISSS)

**Entradas de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none">- Copia de resolución de AFP- Constancia del IPSFA- Histórico de pagos de IPSFA- Fotocopia de DUI- Resolución de pensión ISSS <p>Dichos documentos pueden recibirse por medio de las instituciones previsionales por correspondencia, correo electrónico o directamente por el pensionado.</p> <ul style="list-style-type: none">* Redistribuciones- Constancias de estudio (nacionales y extranjeras)- Constancia de notas (nacionales y extranjeras)- Constancia reprobatoria- Nota firmada de no estudia- Constancia aclaratoria de la fecha en que dejo de asistir a clases- Certificación de Partida de defunción (cuando aplique)- Certificación de partida de matrimonio (nuevas nupcias)* Reintegros por Pensiones Independientes (pensionados activos o fallecidos)- Constancias de INPEP (pago y aguinaldo)- Histórico de pagos de INPEP- Copia de resolución de INPEP- Resolución de pensión ISSS- Certificación de partida de defunción* Expedientes Coordinados ISSS-INPEP <p>Es necesario el expediente físico, el cual es solicitado por la Sección Control de Pensiones a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Hoja de carencia de ingresos debidamente sellada y firmada por las diferentes instituciones previsionales (ISSS-Riesgos Profesionales, INPEP, AFP CONFÍA, AFP CRECER E IPSFA) la cual debe estar marginada y firmada por el pensionado.- Constancias de INPEP- Copia de resolución de INPEP <p>Viene de CP1.2.1 y va hacia CP1.5.1.1</p>

Salidas de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"

Nombre	Definición
Expediente analizado con reintegro y/o pago	Es el expediente analizado con toda la documentación requerida, en el cual se determina si se efectuará un reintegro y/o pago.



Salidas de la actividad "ANALIZAR PAGOS Y/O REINTEGROS"

Nombre	Definición
O: Expediente Analizado sin reintegro o pago CP3.1	Es el expediente analizado con toda la documentación requerida, en el cual se determina el monto de pensión correcto. Si el análisis se realizó con el expediente físico, se envía a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos; cuando el análisis se efectúa sin expediente se deja una alerta en el sistema integrado en la cual se aclara que el expediente está correcto. Si el expediente analizado proviene de archivo Excel, se entrega respuesta a la coordinadora de Sección Control de Pensiones y se graba alerta en el sistema integrado de acuerdo a la revisión realizada.
O: Expediente con nota para (T. B.) CP3.1	Son los expedientes con nota anexa debidamente autorizada por la jefatura de Sección Control de Pensiones, en la cual se explica el motivo de su envío, para que la Sección Trámite de Beneficios Económicos realice la revisión correspondiente.

Nombre ANALIZAR Y ELABORAR CUADROS Y HOJAS DE TRABAJO

Definición
Es la actividad en la cual se elabora el cuadro de análisis y hoja de trabajo correspondiente, detallando el reintegro y/o pago que será notificado.

Controles de la actividad "ANALIZAR Y ELABORAR CUADROS Y HOJAS DE TRABAJO"

Nombre	Definición
Archivo Excel CP3.2	Es el archivo Excel, el cual contienen el cuadro del análisis efectuado para el expediente.
N.CP3.2	<ul style="list-style-type: none"> - Se elabora el cuadro de análisis, el cual contiene datos generales del pensionado, análisis de percepción de ingresos, revalorizaciones, periodos analizados, tomando en cuenta los montos históricos pagados contra lo que se debió pagar correctamente, ya sea de BAA o pensión, lo que genera como resultado pagos y/o reintegros al pensionado. - Si el expediente es de un pensionado activo, los pagos se generan para la planilla en curso y los reintegros se ingresan en la hoja de trabajo del sistema integrado, los cuales serán generados hasta que el expediente analizado haya sido revisado y notificado. - Si el expediente es de un pensionado fallecido, los pagos y/o reintegros solamente se plasman en el acta de notificación y cuando este genere expediente por sobrevivencia y existan pagos y/o reintegros pendientes, se grabarán en el sistema para que se apliquen al conceder pensión por sobrevivencia. - Si el expediente analizado es de pensión independiente se elabora cuadro de cálculo de pago correcto de BAA, el cual contiene las formulas para calcular el BAA con el objetivo de no sobrepasar el máximo establecido para cada año.
SICP 3.2	Herramientas > búsqueda de expediente > ingresa número de expediente o numero de afiliación > buscar > despliega información general del expediente y los siguientes botones: *Expediente *controles *planillas *ver alertas *varios *análisis *his.aut *his. Pagos. Se selecciona planillas > selecciona planilla que necesita consultar > terminar > despliega o no información de la planilla. Así sucesivamente se consulta cada una de las planillas que están dentro del periodo que se está analizando.


Entradas de la actividad "ANALIZAR Y ELABORAR CUADROS Y HOJAS DE TRABAJO"

Nombre	Definición
Expediente analizado con reintegro y/o pago	Es el expediente analizado con toda la documentación requerida, en el cual se determina si se efectuará un reintegro y/o pago.

Salidas de la actividad "ANALIZAR Y ELABORAR CUADROS Y HOJAS DE TRABAJO"

Nombre	Definición
Cuadro de análisis con deuda y hoja de trabajo	Es el cuadro de análisis finalizado con reintegro y/o pago que son ingresados en la hoja de trabajo que deberán ser notificados.
O: Expediente analizado con pago CP3.2	Es el expediente analizado con un saldo a favor del pensionado, los cuales se pasan al área de control de calidad. Viene de CP3.2 y va a CP4.3

Nombre ELABORAR ACTAS

Definición	Es la actividad en la cual se elabora en archivo Word el acta de notificación de reintegro, la cual se hará del conocimiento del pensionado.
-------------------	--

Controles de la actividad "ELABORAR ACTAS"

Nombre	Definición
Archivo Word CP3.3	Es el archivo Word donde se elaboran las actas de notificación de reintegro.
N.CP3.3	<p>PARA ELABORAR EL ACTA DE NOTIFICACIÓN, SE CONSIDERAN LAS SIGUIENTES ACCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se elabora acta de notificación de reintegro, la cual debe contener: <ul style="list-style-type: none"> * Los datos del pensionado. * Base legal * Breve explicación del monto con el cual se le pago y monto correcto de como se debió pagar. * Monto del reintegro. * Forma en que se recuperará el reintegro. * Monto de pensión a recibir, incluyendo el reintegro * Cuando inicia y finaliza la aplicación del reintegro. * Fecha de notificación de reintegro. * Nombre y firma de persona que elabora el acta. * Nombre y firma de persona que notifica acta. * Firma de Jefe de Sección Control de Pensiones. * Firma de pensionado o autorizado.

**Controles de la actividad "ELABORAR ACTAS"**

Nombre	Definición
SICP3.3	Herramientas > búsqueda de expediente > ingresa número de expediente o número de afiliación > buscar > despliega información general del expediente > terminar.

Entradas de la actividad "ELABORAR ACTAS"

Nombre	Definición
Cuadro de análisis con deuda y hoja de trabajo	Es el cuadro de análisis finalizado con reintegro y/o pago que son ingresados en la hoja de trabajo que deberán ser notificados.

Salidas de la actividad "ELABORAR ACTAS"

Nombre	Definición
O: Caso analizado con pago y/o deuda CP3.3	Es el expediente analizado con cuadros de análisis, hoja de trabajo sin generar y acta de notificación de reintegro; estos documentos son trasladados al área de control de calidad, Viene de la CP3.3 y va hacia CP4.3
O: Expediente trabajado con deuda de pensionado fallecido CP3.3	Son los casos trabajados de pensionados fallecidos que contienen deudas y que serán notificados al momento de la entrega de la documentación para el cobro de auxilio de sepelio. Viene de la CP3.3 y va hacia CP4.3

Nombre **GESTIONAR NOTIFICACIÓN**

Definición Es el subproceso en el cual se realizan las gestiones para contactar al pensionado y notificarle el acta de reintegro.

Entradas de la actividad "GESTIONAR NOTIFICACIÓN"

Nombre	Definición
O: Expediente analizado con deuda revisada CP4.3	Son todos los documentos utilizados para el análisis del caso, cuadros en hoja Excel, hojas de trabajo y acta de notificación de reintegro, revisado y con firma de control de calidad. Viene de CP4.3 y va hacia CP3.4
Pensionado con cuenta bloqueada	Es el pensionado con cuenta bloqueada que se presenta a la notificación de acta de reintegro.

Salidas de la actividad "GESTIONAR NOTIFICACIÓN"

Nombre	Definición
Acta notificada con hojas de cálculo	Es el acta notificada con las hojas de cálculo generadas, las cuales pasan a foliar y anexar a producción diaria. Viene de CP3.4.2 y va hacia CP3.5


Salidas de la actividad "GESTIONAR NOTIFICACIÓN"

Nombre	Definición
O: Copia de acta notificada y requisitos documentales	Es la copia de acta notificada y entregada al usuario, con los requisitos documentales.
O: Solicitud de bloqueo de cuenta bancaria	Es la solicitud de bloqueo de cuenta bancaria debidamente firmada y sellada por la jefatura de Sección Control de Pensiones y Sección Tesorería, la cual se remite a la Sección Servicios Generales para ser enviada a la institución bancaria.
O: Solicitud de eliminación de bloqueo de cuenta bancaria CP3.4.4	Es la solicitud de eliminación de bloqueo de cuenta bancaria debidamente firmada y sellada por la jefatura de Sección Control de Pensiones y Sección Tesorería, la cual se remite a la Sección Servicios Generales para ser enviada a la institución bancaria.

Nombre FOLEAR Y ANEXAR A PRODUCCIÓN DIARIA

Definición	Es la actividad diaria en la que se asigna el número correlativo correspondiente a cada documento físico con los que se conforma la producción diaria. Viene de CP3.5 y va hacia CP4.1
-------------------	---

Entradas de la actividad "FOLEAR Y ANEXAR A PRODUCCIÓN DIARIA"

Nombre	Definición
Acta notificada con hojas de cálculo	Es el acta notificada con las hojas de cálculo generadas, las cuales pasan a foliar y anexar a producción diaria. Viene de CP3.4.2 y va hacia CP3.5
O: Caso analizado con pago revisado CP4.3	Son todos los documentos revisados que pueden contener cuadros en hoja Excel, hojas de trabajo y sus correspondientes anexos. Viene de CP4.3 y va hacia CP3.5

Salidas de la actividad "FOLEAR Y ANEXAR A PRODUCCIÓN DIARIA"

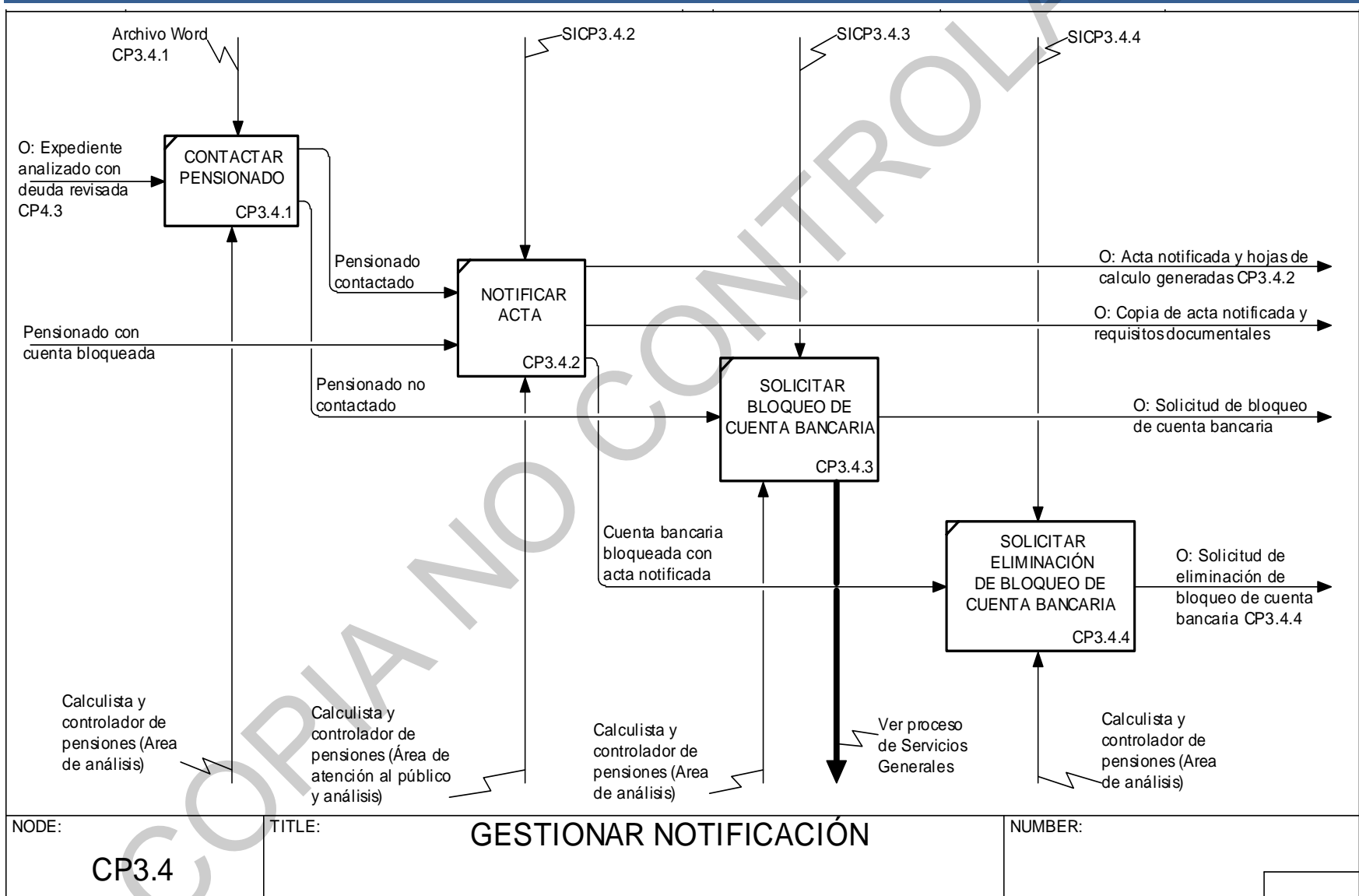
Nombre	Definición
O: Producciones diarias CP3.5	Es la documentación física recibida, confrontada y procesada diariamente en el sistema por el calculista y controlador de pensiones (área de análisis). Dicha documentación esta compuesta por: * Pagos y/o reintegros por elevación a mínima - Hoja de carencia de ingresos debidamente sellada y firmada por las diferentes instituciones previsionales (ISSS-Riesgos Profesionales, INPEP, AFP CONFÍA, AFP CRECER E IPSFA) la cual debe estar marginada y firmada por el pensionado. - Constancias de INPEP (pago y aguinaldo) - Histórico de pagos de INPEP - Copia de resolución de INPEP - Constancia de AFP

**Salidas de la actividad "FOLEAR Y ANEXAR A PRODUCCIÓN DIARIA"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none">- Histórico de cotizaciones de AFP- Constancia aclaratoria de la fecha en que dejo de laborar (emitida por la empresa)- Informe de inspección por pasividad patronal- Copia de resolución de AFP- Constancia del IPSFA- Histórico de pagos de IPSFA- Fotocopia de DUI- Resolución de pensión ISSS <p>Dichos documentos pueden recibirse por medio de las instituciones previsionales por correspondencia, correo electrónico o directamente por el pensionado.</p> <ul style="list-style-type: none">* Redistribuciones- Constancias de estudio (nacionales y extranjeras)- Constancia de notas (nacionales y extranjeras)- Constancia reprobatoria- Nota firmada de no estudia- Constancia aclaratoria de la fecha en que dejo de asistir a clases- Certificación de Partida de defunción (cuando aplique)- Certificación de partida de matrimonio (nuevas nupcias)* Reintegros por Pensiones Independientes (pensionados activos o fallecidos)- Constancias de INPEP (pago y aguinaldo)- Histórico de pagos de INPEP- Copia de resolución de INPEP- Resolución de pensión ISSS- Certificación de partida de defunción* Expedientes Coordinados ISSS-INPEP <p>Es necesario el expediente físico, el cual es solicitado por la Sección Control de Pensiones a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Hoja de carencia de ingresos debidamente sellada y firmada por las diferentes instituciones previsionales (ISSS-Riesgos Profesionales, INPEP, AFP CONFÍA, AFP CRECER E IPSFA) la cual debe estar marginada y firmada por el pensionado.- Constancias de INPEP- Copia de resolución de INPEP <p>Viene de CP3.5 y va hacia CP4.1</p>



CP3.4 GESTIONAR NOTIFICACIÓN





Nombre	CONTACTAR PENSIONADO
Definición	Es la actividad en la cual se le llama telefónicamente al pensionado para informarle que debe presentarse a notificación de acta, de no contactar a través de este medio, se envía telegrama a la dirección que aparece registrada en el sistema integrado.

Controles de la actividad "CONTACTAR PENSIONADO"	
Nombre	Definición
Archivo Word CP3.4.1	Es el archivo en Word en el cual se elabora la solicitud de telegrama, la cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> - N° de expediente - Dirección - El motivo por el cual se le solicita que se presente

Entradas de la actividad "CONTACTAR PENSIONADO"	
Nombre	Definición
O: Expediente analizado con deuda revisada CP4.3	Son todos los documentos utilizados para el análisis del caso, cuadros en hoja Excel, hojas de trabajo y acta de notificación de reintegro, revisado y con firma de control de calidad. Viene de CP4.3 y va hacia CP3.4

Salidas de la actividad "CONTACTAR PENSIONADO"	
Nombre	Definición
Pensionado contactado	Es el pensionado contactado.
Pensionado no contactado	Es el pensionado que no fue contactado.

Nombre	NOTIFICAR ACTA
Definición	Es la actividad en la cual se le notifica y explica al pensionado el contenido del acta de reintegro. Si el pensionado esta de acuerdo, se solicita firma y se le entrega una copia del acta, caso contrario se registra observación en la opción alertas del sistema integrado que no firma el pensionado por no estar de acuerdo con lo notificado y no se entrega copia. Alerta, es la acción de dejar evidencia de los acontecimientos relacionados al expediente. <ol style="list-style-type: none"> 1. Comentarios expresados al usuario. 2. Gestiones administrativas pendientes de realizar. 3. Gestiones realizadas en el expediente. La copia de acta notificada se anexa al folder de actas notificadas.



Controles de la actividad "NOTIFICAR ACTA "

Nombre	Definición
SICP3.4.2	Herramientas > Consulta de expedientes > Ingresar por Número de afiliación, Número de Expediente, Nombre, NUP o Cuenta bancaria: Despliega la información del expediente > selecciona la opción "alertas" y despliega todas las alertas registradas> adicionar una nueva alerta > habilita el campo para ingresar los comentarios > selecciona grabar> terminar.

Entradas de la actividad "NOTIFICAR ACTA "

Nombre	Definición
Pensionado con cuenta bloqueada	Es el pensionado con cuenta bloqueada que se presenta a la notificación de acta de reintegro.
Pensionado contactado	Es el pensionado contactado.

Salidas de la actividad "NOTIFICAR ACTA "

Nombre	Definición
Cuenta bancaria bloqueada con acta notificada	Es la cuenta bancaria que fue bloqueada para que se presentara notificación.
O: Acta notificada y hojas de calculo generadas CP3.4.2	Es el acta notificada con las hojas de cálculo generadas, las cuales pasan a foliar y anexar a producción diaria. Viene de CP3.4.2 y va hacia CP3.5
O: Copia de acta notificada y requisitos documentales	Es la copia de acta notificada y entregada al usuario, con los requisitos documentales.

Nombre	SOLICITAR BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA
Definición	Es la actividad en la cual se solicita a la institución bancaria el bloqueo de la cuenta por estar pendiente la notificación de acta. Dicha solicitud es debidamente firmada y sellada por la jefatura de Sección Control de Pensiones y Sección Tesorería, la cual se remite a la Sección Servicios Generales para su posterior remisión a la institución bancaria.

Controles de la actividad "SOLICITAR BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"

Nombre	Definición
SICP3.4.3	Ventanilla > bloqueos, cancelaciones y devoluciones > adicionar > ingresar número de expediente > despliega información del pensionado > acción > seleccionar bloqueos > fecha > motivo (concepto) > grabar > imprimir > selecciona bloqueo > ingresa fecha > selecciona todos los registros > ingresa cuantas copias desea (tres) > imprimir > terminar.

**Entradas de la actividad "SOLICITAR BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"**

Nombre	Definición
Pensionado no contactado	Es el pensionado que no fue contactado.

Salidas de la actividad "SOLICITAR BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"

Nombre	Definición
O: Solicitud de bloqueo de cuenta bancaria	Es la solicitud de bloqueo de cuenta bancaria debidamente firmada y sellada por la jefatura de Sección Control de Pensiones y Sección Tesorería, la cual se remite a la Sección Servicios Generales para ser enviada a la institución bancaria.

Nombre SOLICITAR ELIMINACIÓN DE BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA

Definición
Es la actividad en la cual se solicita a la institución bancaria la eliminación del bloqueo de la cuenta, ya que el pensionado se presenta a notificación de acta. Dicha solicitud es debidamente firmada y sellada por la jefatura de Sección Control de Pensiones y Sección Tesorería, la cual se remite a la Sección Servicios Generales. para su posterior remisión a la institución bancaria.

Controles de la actividad "SOLICITAR ELIMINACIÓN DE BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"

Nombre	Definición
SICP3.4.4	Ventanilla > bloqueos, cancelaciones y devoluciones > adicionar > ingresar número de expediente > despliega información del pensionado > acción > seleccionar eliminación de bloqueo > fecha > motivo (concepto) > grabar > imprimir > selecciona eliminación de bloqueo > ingresa fecha > selecciona todos los registros > ingresa cuantas copias desea (tres) > imprimir > terminar.

Entradas de la actividad "SOLICITAR ELIMINACIÓN DE BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"

Nombre	Definición
Cuenta bancaria bloqueada con acta notificada	Es la cuenta bancaria que fue bloqueada para que se presentara notificación.

Salidas de la actividad "SOLICITAR ELIMINACIÓN DE BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"

Nombre	Definición
O: Solicitud de eliminación de bloqueo de cuenta bancaria CP3.4.4	Es la solicitud de eliminación de bloqueo de cuenta bancaria debidamente firmada y sellada por la jefatura de Sección Control de Pensiones y Sección Tesorería, la cual se remite a la Sección Servicios Generales para ser enviada a la institución bancaria.

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

Actores del Proceso "SOLICITAR ELIMINACIÓN DE BLOQUEO DE CUENTA BANCARIA"	
Nombre	Definición
Calculista y controlador de pensiones (Área de análisis)	<p>CALCULISTA Y CONTROLADOR DE PENSIONES. (Área de análisis, aplicación legal y resolución de casos especiales).</p> <p>Efectuar análisis, aplicación legal y resolución de casos especiales que presentan deuda con la Unidad de Pensiones, denuncias de pensionados, embargos; así como brindar asesoría a los usuarios sobre la obtención de documentos que contengan los requisitos legales para efectuar tramites en la Sección Control de Pensiones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis de casos especiales de pensionados que tienen deuda con la UPISS- Atender denuncias de pensionados- Atender los mandamientos de embargos provenientes de los distintos tribunales- Proporcionar asesoría a los usuarios sobre la obtención de documentos que contengan los requisitos legales para efectuar trámites.
Calculista y controlador de pensiones (Área de atención al público y análisis)	<p>CALCULISTA Y CONTROLADOR DE PENSIONES (área de atención al público).</p> <p>Brindar servicio en forma personalizada, con calidez humana y con resultados eficaces en el menor tiempo posible a los afiliados que se presenten realizar trámites a la Sección Control de Pensiones.</p> <p>CALCULISTA Y CONTROLADOR DE PENSIONES. (Área de análisis, aplicación legal y resolución de casos especiales).</p> <p>Efectuar análisis, aplicación legal y resolución de casos especiales que presentan deuda con la Unidad de Pensiones, denuncias de pensionados, embargos; así como brindar asesoría a los usuarios sobre la obtención de documentos que contengan los requisitos legales para efectuar tramites en la Sección Control de Pensiones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Análisis de casos especiales de pensionados que tienen deuda con la UPISS- Atender denuncias de pensionados- Atender los mandamientos de embargos provenientes de los distintos tribunales- Proporcionar asesoría a los usuarios sobre la obtención de documentos que contengan los requisitos legales para efectuar trámites.