

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

---

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

---

***SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR  
PRODUCCIONES DIARIAS***

**UNIDAD DE PENSIONES**

**Noviembre 2013**

---



## Contenido

<b>Contenido</b> .....	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 RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS.....	9
4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS.....	10
CP5 RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS.....	10
5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS.....	14



Unidad de Pensiones

MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS

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

HOJA DE FIRMAS

APROBACION:



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 Peña  
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:

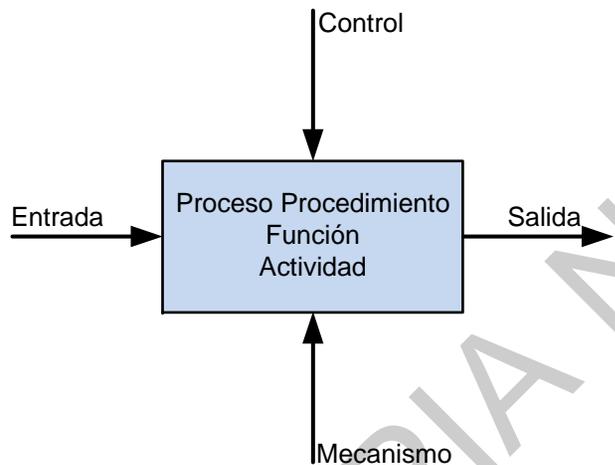
**Actividad:** se representa con un cuadro, indica una función, proceso o transformación.

**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 RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS**

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 RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS**

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

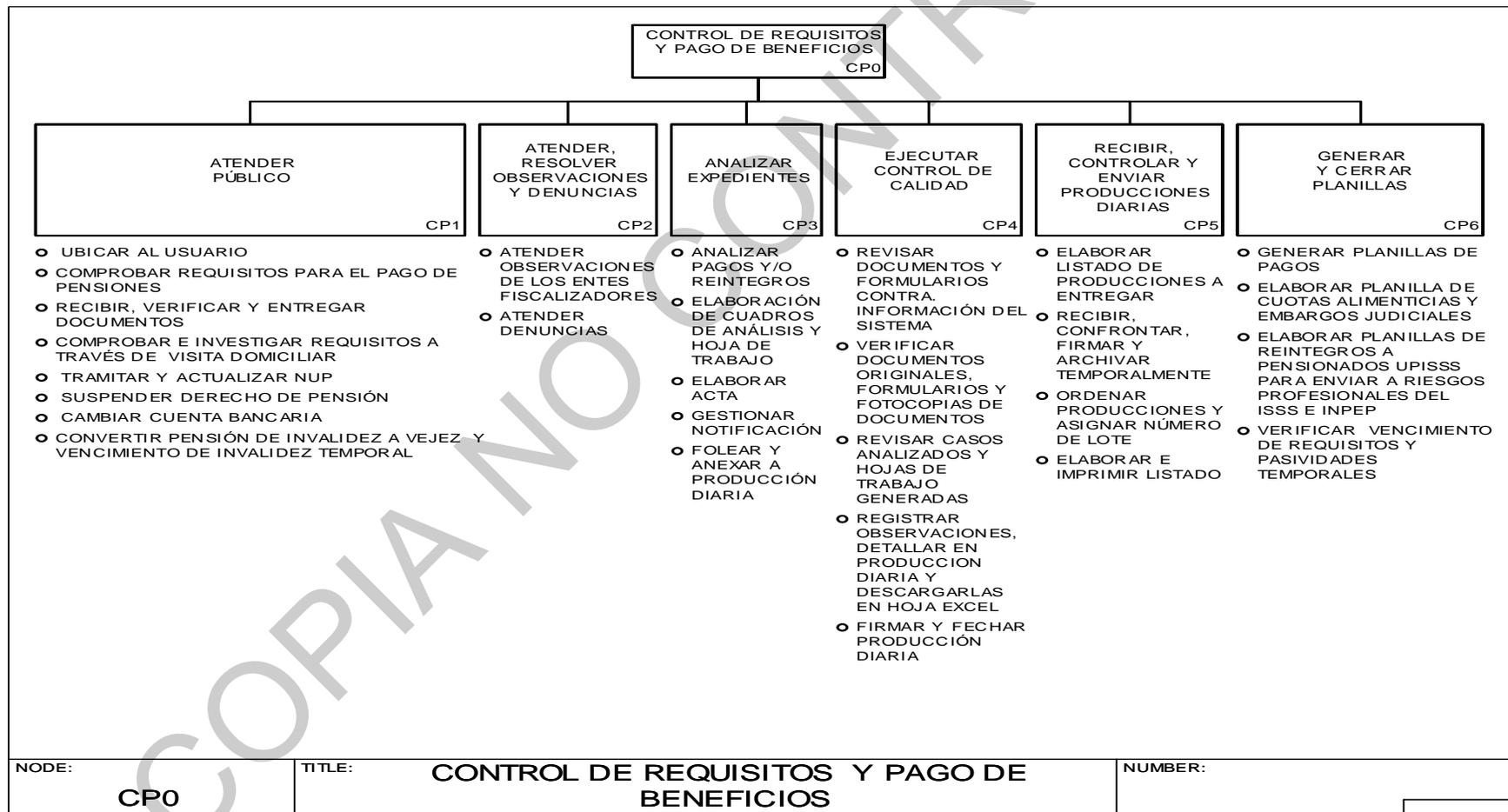
**CP-0 PROCESO CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS**

<p>CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS</p> <p>CP0</p>		
NODE: <b>CP-0</b>	TITLE: <b>CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS</b>	NUMBER: <input type="text"/>



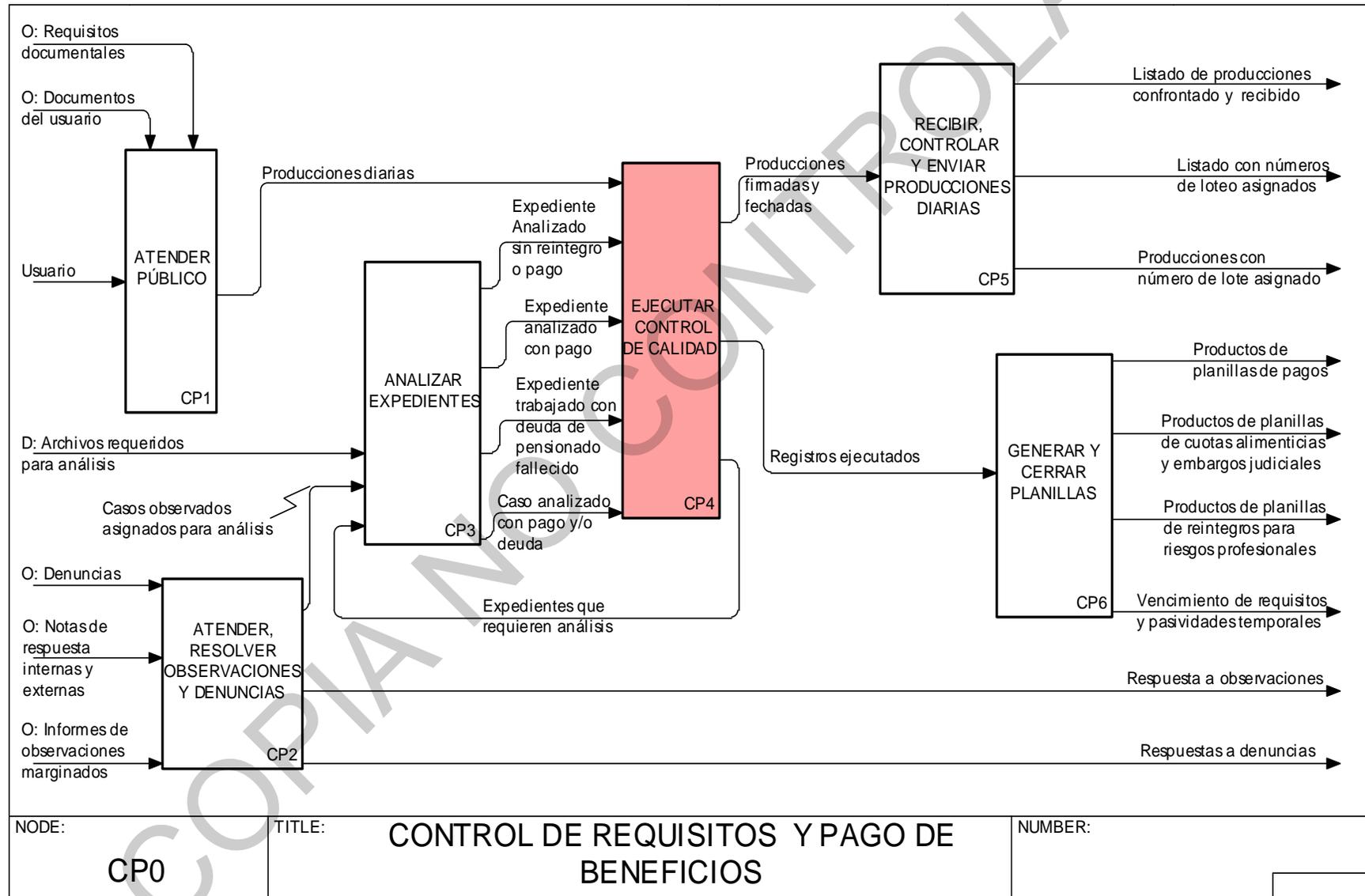
<b>Nombre</b>	<b>CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS</b>
<b>Definición</b>	Es el proceso mediante el cual se atiende a toda la población pensionada que cumple los requisitos establecidos por la Ley para la continuidad del pago oportuno de la pensión, además a todos aquellos afiliados que cumplan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





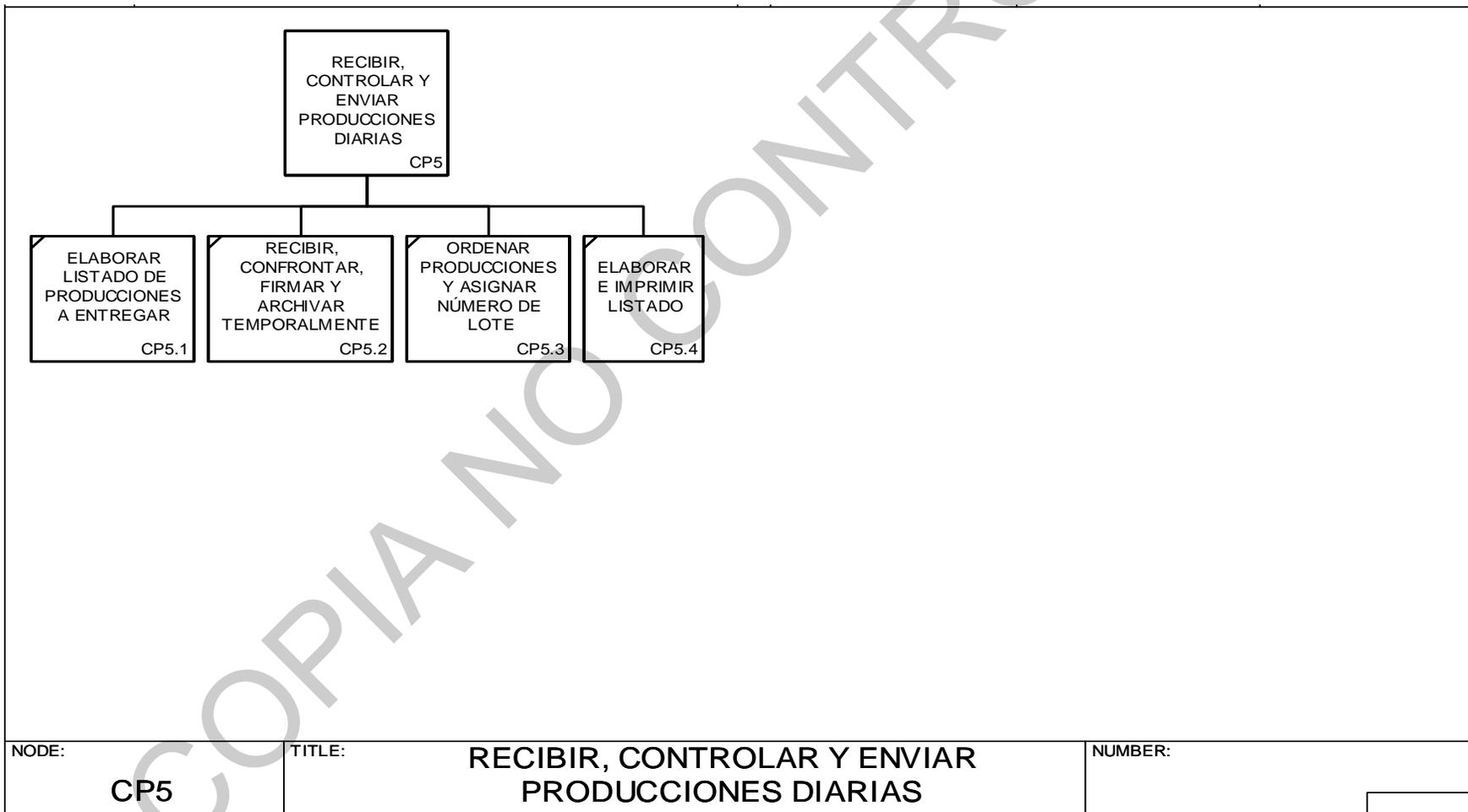
## 2. SUBPROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS





<b>Nombre</b>	<b>RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS</b>
<b>Definición</b>	Es el subproceso mediante el cual se reciben las producciones diarias firmadas por el área de control de calidad, las cuales son entregadas por los calculistas, trabajadoras sociales y colaboradores de sección al encargado de remitirlas a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos.

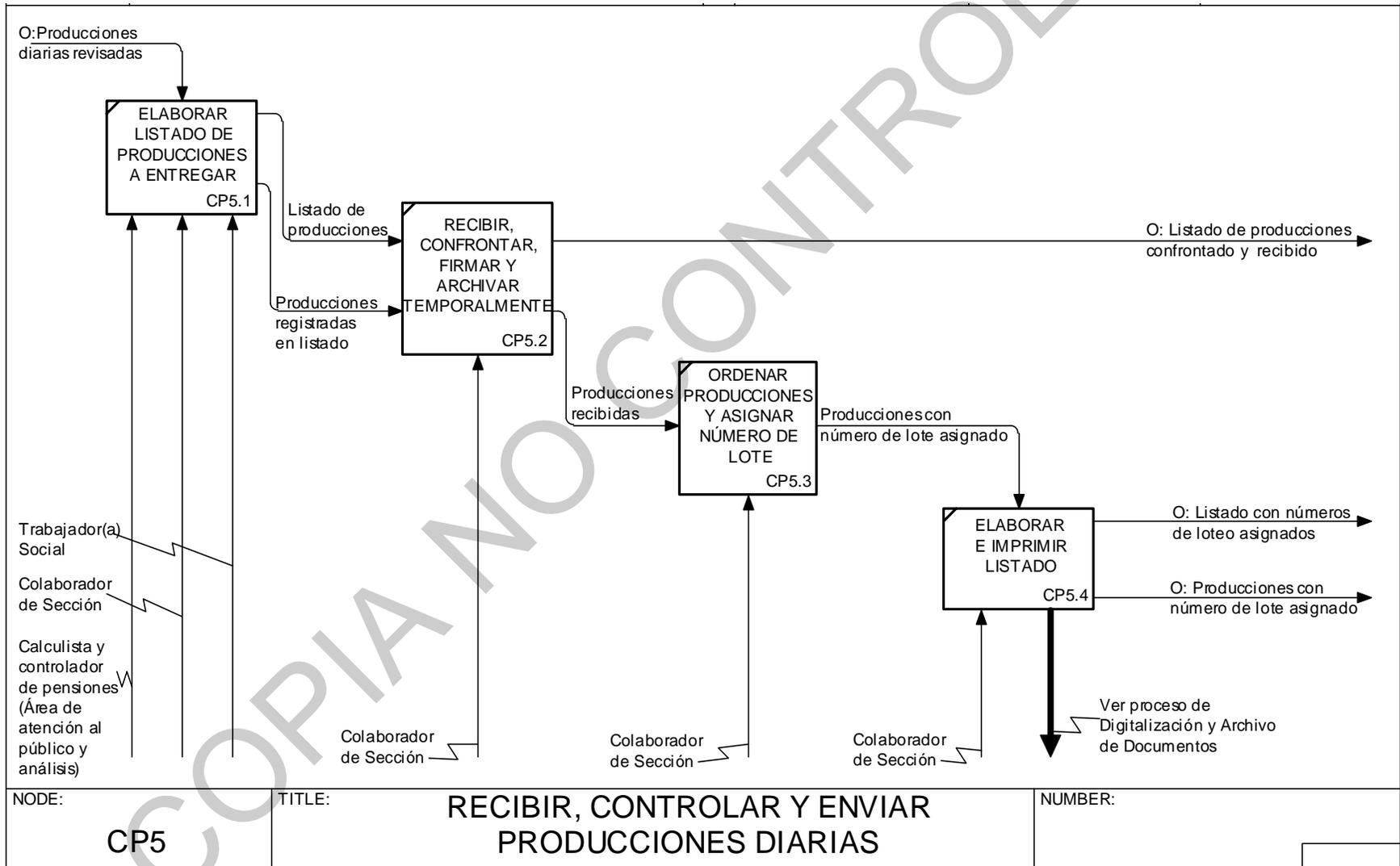
### 3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS





#### 4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS

##### CP5 RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS





<b>Nombre</b>	<b>ELABORAR LISTADO DE PRODUCCIONES A ENTREGAR</b>
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual el calculista y controlador de pensiones, trabajador (a) social y colaborador de sección, elaboran listado con las producciones diarias por fecha y número de folio para ser entregado al colaborador de Sección Control de Pensiones.

<b>Controles de la actividad "ELABORAR LISTADO DE PRODUCCIONES A ENTREGAR"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O: Producciones diarias revisadas	<p>Es la documentación física recibida, confrontada y procesada diariamente en el sistema integrado por el calculista y controlador de pensiones, colaborador de sección y trabajador(a) social. Dicha documentación esta compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Sobrevivencia</li> <li>- Formulario de Estado familiar</li> <li>- Constancias de estudio (nacionales y extranjeras)</li> <li>- Constancia de notas</li> <li>- Formulario de autorización de cobros</li> <li>- Orden de descuento (Banco Agrícola)</li> <li>- Notas autenticas (Consulados)</li> <li>- Notas administrativas (memo, notario, administradores de centros de atención del ISSS, notas procedentes de centros penales)</li> <li>- Notas notariales (por notario salvadoreños o extranjeros)</li> <li>- Suspensión de autorizado</li> <li>- Hoja de carencia de ingresos</li> <li>- Hojas de cálculo (Reintegros, pagos, cambio de montos, cambio de cuenta, activaciones, suspensiones, estado de reintegro, estado de autorizado, pago extra, activación de reintegro, inactivación de reintegros y pasividades)</li> <li>- Nota explicativa del cambio de cuenta</li> <li>- Copia de contrato de la nueva cuenta</li> <li>- Copia de nueva libreta (cuenta bancaria)</li> <li>- Copia de sentencia o última vista pública (privados de libertad)</li> <li>- Solicitudes de NUP (obligado y extemporáneo)</li> <li>- Copia de aviso de modificación</li> <li>- Partida de defunción</li> <li>- Partidas de nacimiento o copia de acta de naturalización</li> <li>- Fotocopia de DUI</li> <li>- Fotocopia de pasaporte</li> <li>- Fotocopia de carnet de residente</li> <li>- Fotocopia de NIT</li> <li>- Fotocopia de tarjeta de pensionado</li> <li>- Informe de resultado de visita domiciliar (original)</li> </ul>

**Salidas de la actividad "ELABORAR LISTADO DE PRODUCCIONES A ENTREGAR"**

Nombre	Definición
Listado de producciones	Es el listado en el que se detallan las producciones diarias por fecha y número de folio.
Producciones registradas en listado	Son las producciones diarias que han sido registradas en el listado a entregar.

**Nombre RECIBIR, CONFRONTAR, FIRMAR Y ARCHIVAR TEMPORALMENTE**

<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual el colaborador de sección recibe y confronta las producciones diarias contra el listado (fecha, número de folio, nombre del calculista y firma del revisor) entregados por el calculista y controlador de pensiones, trabajador (a) social y colaborador de sección; firmando de recibido en el listado.
-------------------	---

**Entradas de la actividad "RECIBIR, CONFRONTAR, FIRMAR Y ARCHIVAR TEMPORALMENTE "**

Nombre	Definición
Listado de producciones	Es el listado en el que se detallan las producciones diarias por fecha y número de folio.
Producciones registradas en listado	Son las producciones diarias que han sido registradas en el listado a entregar.

**Salidas de la actividad "RECIBIR, CONFRONTAR, FIRMAR Y ARCHIVAR TEMPORALMENTE "**

Nombre	Definición
O: Listado de producciones confrontado y recibido	Es el listado que regresa en calidad de respaldo al calculista y controlador de pensiones, trabajador(a) social y colaborador de sección, una vez haya sido firmado de recibido por el colaborador de sección.
Producciones recibidas	Son las producciones recibidas para asignar número de loteo.

**Nombre ORDENAR PRODUCCIONES Y ASIGNAR NÚMERO DE LOTE**

<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual se ordenan las producciones diarias por fecha y se asigna número de loteo a cada producción.
-------------------	---

**Entradas de la actividad "ORDENAR PRODUCCIONES Y ASIGNAR NÚMERO DE LOTE"**

Nombre	Definición
Producciones recibidas	Son las producciones recibidas para asignar número de loteo.

**Salidas de la actividad "ORDENAR PRODUCCIONES Y ASIGNAR NÚMERO DE LOTE"**

Nombre	Definición
Producciones con número de lote asignado	Son las producciones diarias con su respectivo número de lote asignado, para ser enviado a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos, para su resguardo.



<b>Nombre</b>	<b>ELABORAR E IMPRIMIR LISTADO</b>
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual se elabora e imprime listado por fecha con sus respectivos números de lote, folio de cada producción y nombre del usuario (calculista y controlador de pensiones, trabajador(a) social y colaborador de sección); totalizando todos los folios al final del listado y firmando la persona que lo elabora.

<b>Controles de la actividad "ELABORAR E IMPRIMIR LISTADO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Producciones con número de lote asignado	Son las producciones diarias con su respectivo número de lote asignado, para ser enviado a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos, para su resguardo.

<b>Salidas de la actividad "ELABORAR E IMPRIMIR LISTADO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O: Listado con números de loteo asignados	Es el listado que contiene por fecha todas las producciones con sus respectivos números de lote, para ser enviado a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos para su resguardo.
O: Producciones con número de lote asignado	Son las producciones diarias con su respectivo número de lote asignado, para ser enviadas a la Sección Digitalización y Archivo de Documentos, para su resguardo.



## 5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO RECIBIR, CONTROLAR Y ENVIAR PRODUCCIONES DIARIAS

Actores del Proceso "ELABORAR LISTADO DE PRODUCCIONES A ENTREGAR"	
Nombre	Definición
Calculista y controlador de pensiones (Área de atención al público y análisis)	<p>CALCULISTA Y CONTROLADOR DE PENSIONES (área de atención al público). 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). 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"><li>- Análisis de casos especiales de pensionados que tienen deuda con la UPISSS</li><li>- Atender denuncias de pensionados</li><li>- Atender los mandamientos de embargos provenientes de los distintos tribunales</li><li>- Proporcionar asesoría a los usuarios sobre la obtención de documentos que contengan los requisitos legales para efectuar trámites.</li></ul>
Colaborador de Sección	<p>Atender en forma personalizada y cordial a las personas que a diario visitan la UPISSS, orientando a los usuarios sobre los trámites previsionales y apoyando las actividades de la Sección.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar control y ordenamiento de las personas que ingresan a la Sección Control de Pensiones para que puedan ser atendidas por los Calculistas y Controladores de Pensiones.</li><li>- Dar apoyo directo en las actividades de la Sección Control de Pensiones.</li></ul>
Trabajador(a) Social	<p>TRABAJADOR SOCIAL. Realizar visitas domiciliarias, a pensionados que adolecen de diferentes patologías que impiden su desplazamiento, para comprobar sobrevivencia.</p>