

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

---

***MANUAL DE PROCESO OTORGAMIENTO DE  
BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS  
PRESTACIONES PREVISIONALES***

---

***SUBPROCESO REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE  
CONCESIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRESTACIONES***

**UNIDAD DE PENSIONES**

*octubre de 2013*

---

## Contenido

HOJA DE FIRMAS.....	3
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO .....	4
HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
TBE0 OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES .....	6
1.ÁRBOL DEL PROCESO OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES .....	7
2.SUBPROCESOS DEL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES .....	8
3.ÁRBOL DEL SUBPROCESO REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CONCESIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRESTACIONES.....	9
4.DIAGRAMAS Y DEFINICIONES DEL SUBPROCESO .....	10
TBE3 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CONCESIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRESTACIONES.....	10
TBE3.1 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CASOS TRABAJADOS POR SISTEMA .....	12
TBE3.1.1 CONTROLAR CALIDAD DE EXPEDIENTE CONTRA SISTEMAS .....	14
TBE3.1.2 CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN VERSUS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE .....	24
TBE3.1.2.1 CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE INVALIDEZ .....	26
TBE3.1.2.2 CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE VEJEZ.....	34
TBE3.1.2.3 CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE SOBREVIVENCIA.....	41
TBE3.2 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CASOS TRABAJADOS MANUALMENTE .....	57
TBE3.2.1 CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS, CÁLCULO Y RESOLUCIÓN TRAMITES DE PRIMERA VEZ Y REMANENTES.....	59
TBE3.2.1.1 CONTROLAR CALIDAD DE EXPEDIENTE TRABAJADO MANUALMENTE CONTRA SISTEMAS .....	60
TBE3.2.1.2 CONTROLAR CALIDAD DE CÁLCULO Y RESOLUCIÓN DE LA PRESTACIÓN .....	65
TBE3.2.2 CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y RECÁLCULO POR MODIFICACIÓN DE PRESTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PAGOS ACUMULADOS.....	78
TBE3.2.3 CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE CASOS DE REANUDACION DE PENSION POR MUERTE .....	82
TBE3.2.4 CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIONES ELABORADAS POR ANALISTA DE PENSIONES CON FUNCIÓN DE RESOLUTOR.....	87
TBE3.2.4.1 CONTROLAR ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE RESOLUCIONES QUE NO CAMBIAN MONTO DE PRESTACIÓN .....	89



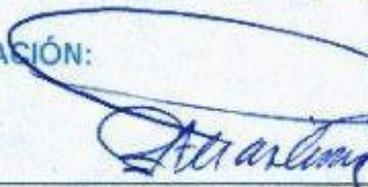
TBE3.2.4.2 CONTROLAR ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE RESOLUCIONES POR CAMBIO DE MONTO DE PRESTACIÓN .....	93
TBE3.2.4.2.2 COTEJAR DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA LOS CONSIDERANDOS DE LA RESOLUCIÓN .....	96
5.GLOSARIO DE ACTORES DEL SUBPROCESO .....	101

COPIA NO CONTROLADA



HOJA DE FIRMAS

APROBACIÓN:

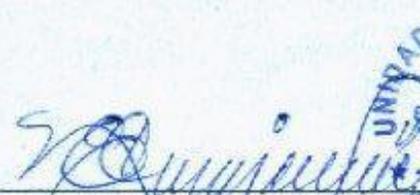
  


Lic. Roberto Arturo Martínez Parada  
Gerente General de Unidad de Pensiones ISSS


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 Departamento Organizacional

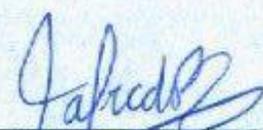
  


Licda. Janet Guadalupe Rivas Urquilla  
Jefe de Sección Trámite de Beneficios  
Económicos


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

ELABORACIÓN:


Ing. Carlos Alfredo Vásquez Rodríguez  
Analista de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

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

N°	Nombre	Dependencia	Puesto
1	Gladys Veralice Rosa	Trámite de Beneficios Económicos	Analista de Pensiones
2	Luisa Mar Peña de Araujo	Trámite de Beneficios Económicos	Analista de Pensiones
3	Silvia Guadalupe Soriano de Láinez	Trámite de Beneficios Económicos	Analista de Pensiones
4	Reina Victoria Castellón	Trámite de Beneficios Económicos	Analista de Pensiones

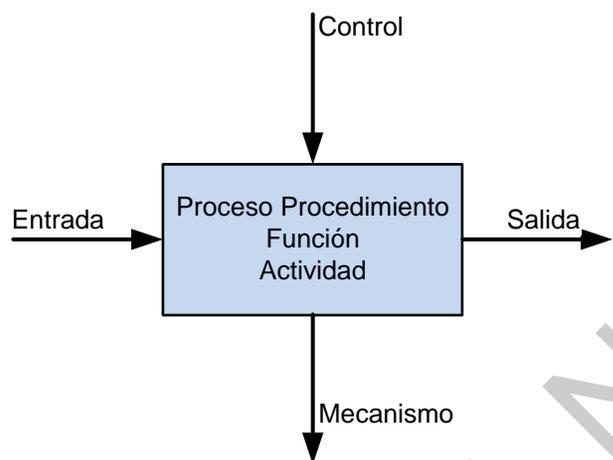
**HOJA DE ACTUALIZACIÓN**

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 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.

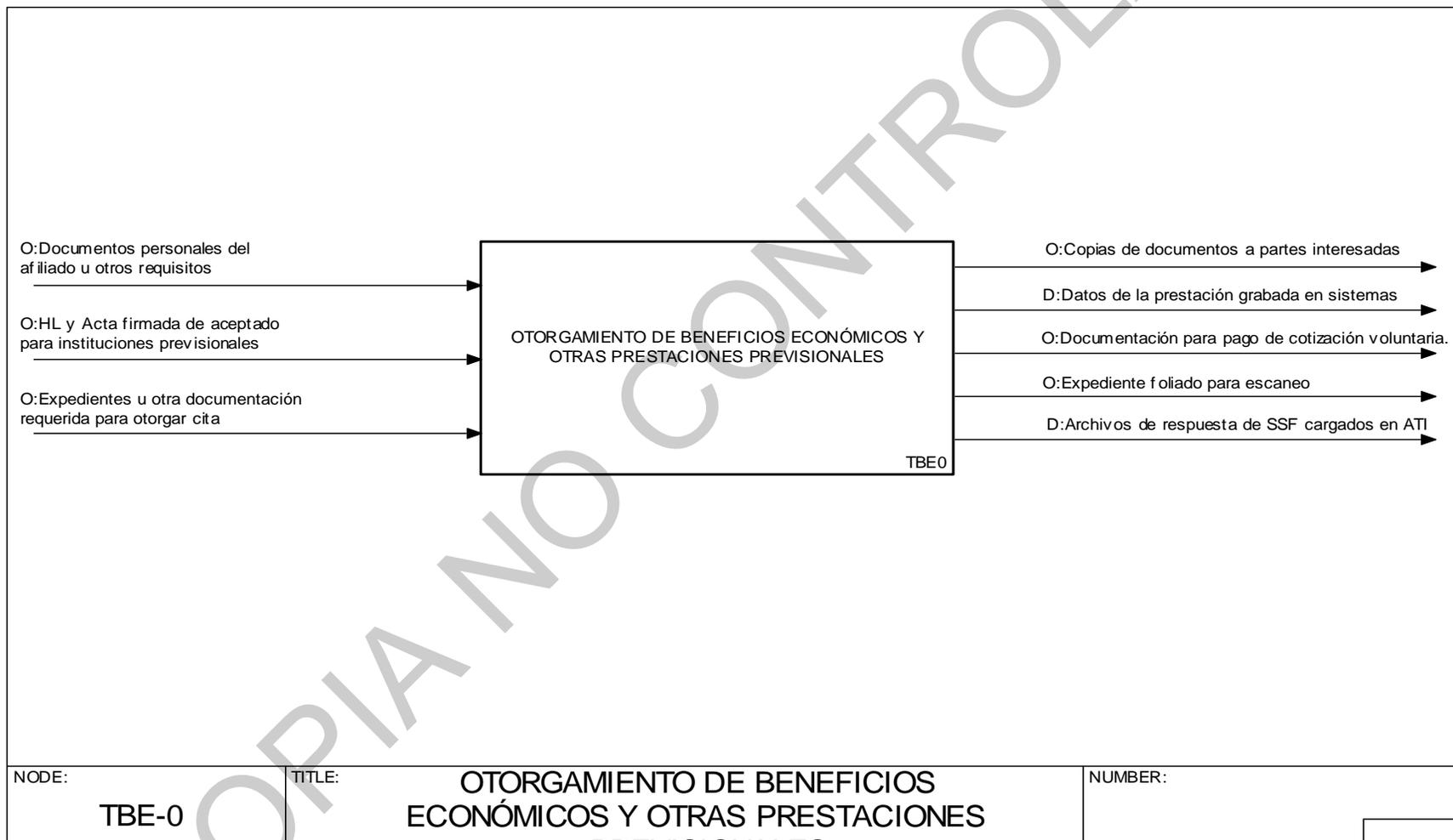
**Mecanismo:** se representa con una flecha entrando por la parte inferior, indica los recursos que ejecutan una actividad. Ej.: personas, maquinarias, entre otros.

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.

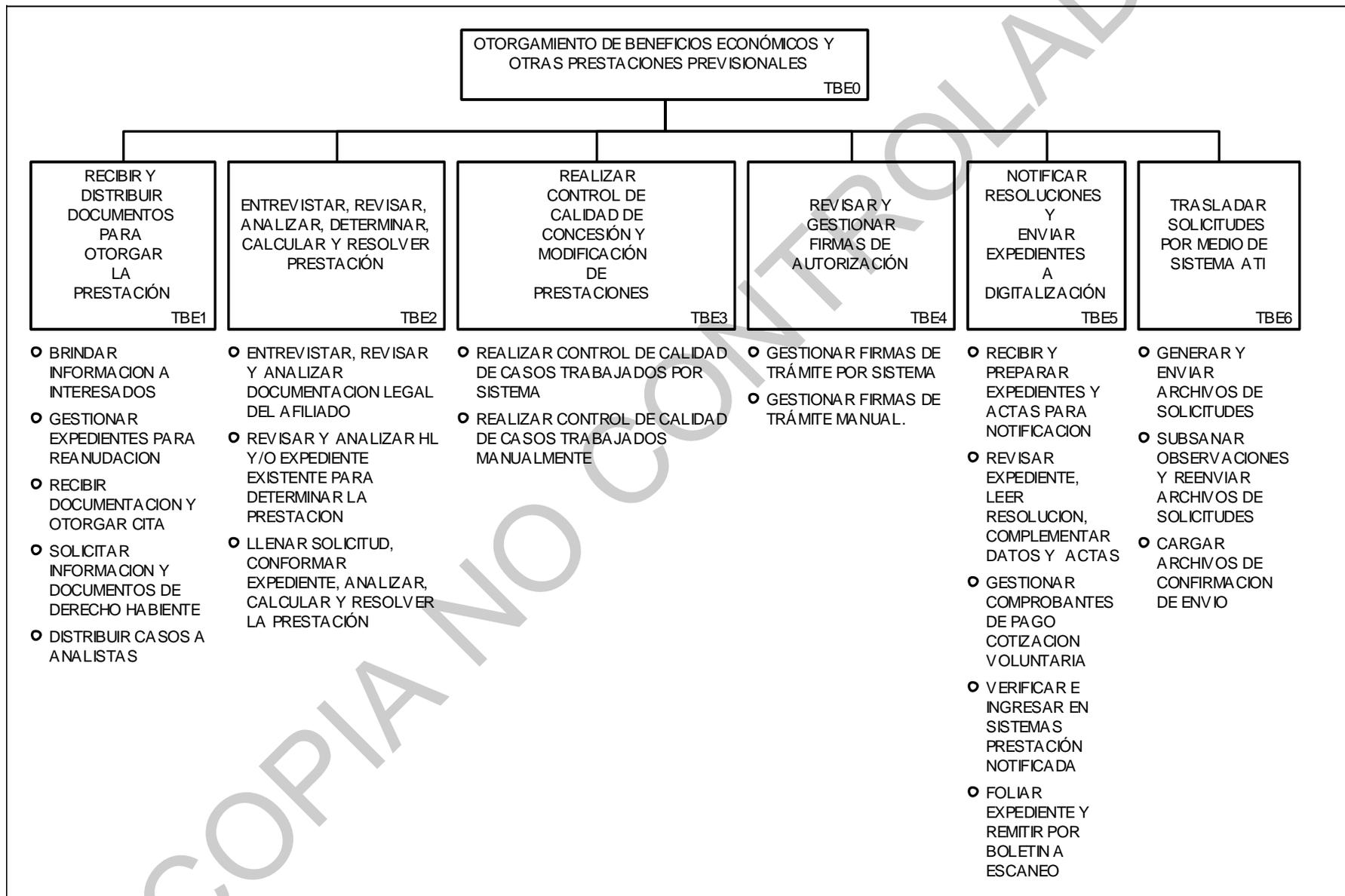
Además este manual cuenta con el registro de actualizaciones (documentación), que indica igualmente quiénes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación. Las revisiones a las que se ven sometidos los procesos por el propietario de los mismos y sus colaboradores, deben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



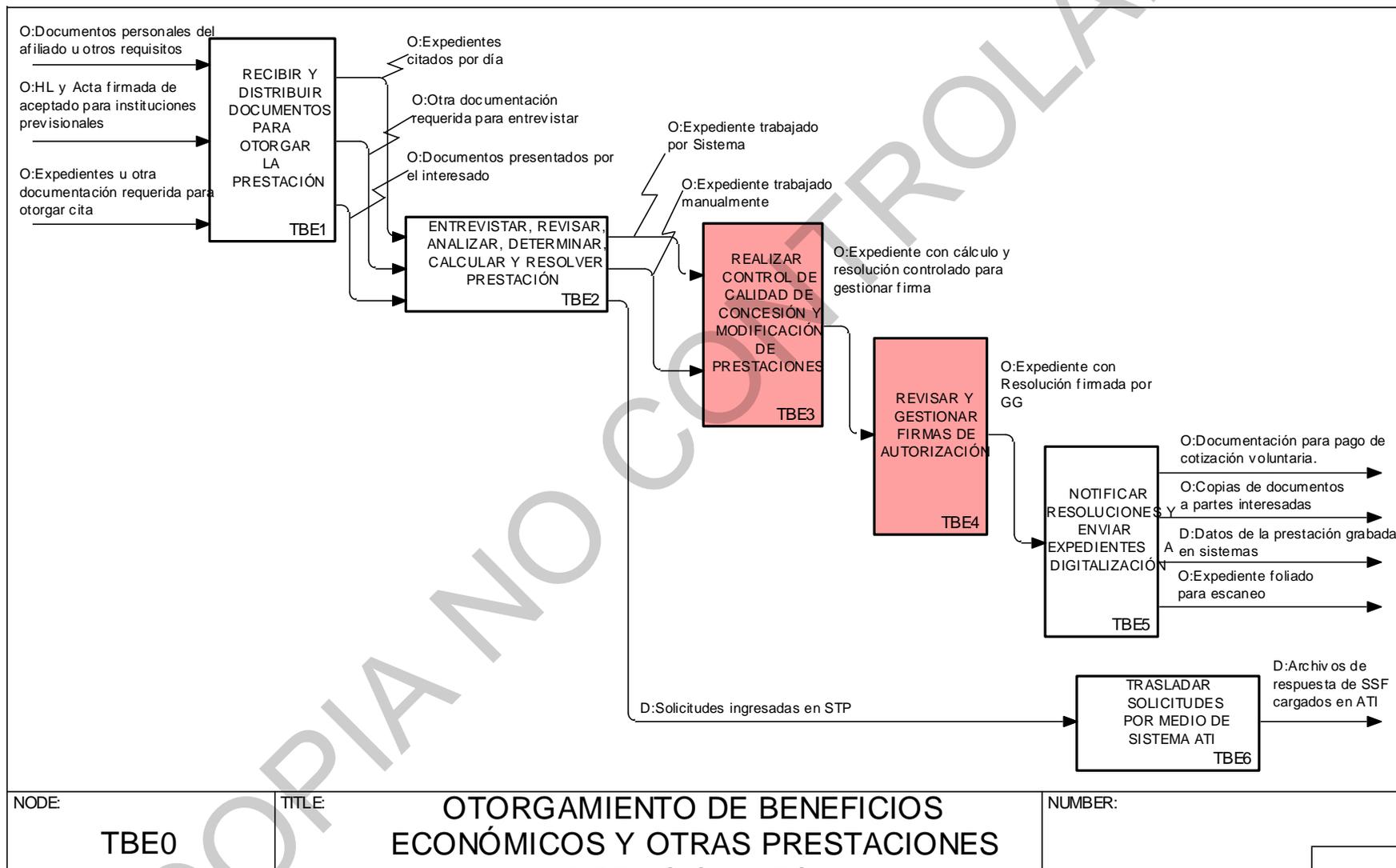
## TBE0 OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES



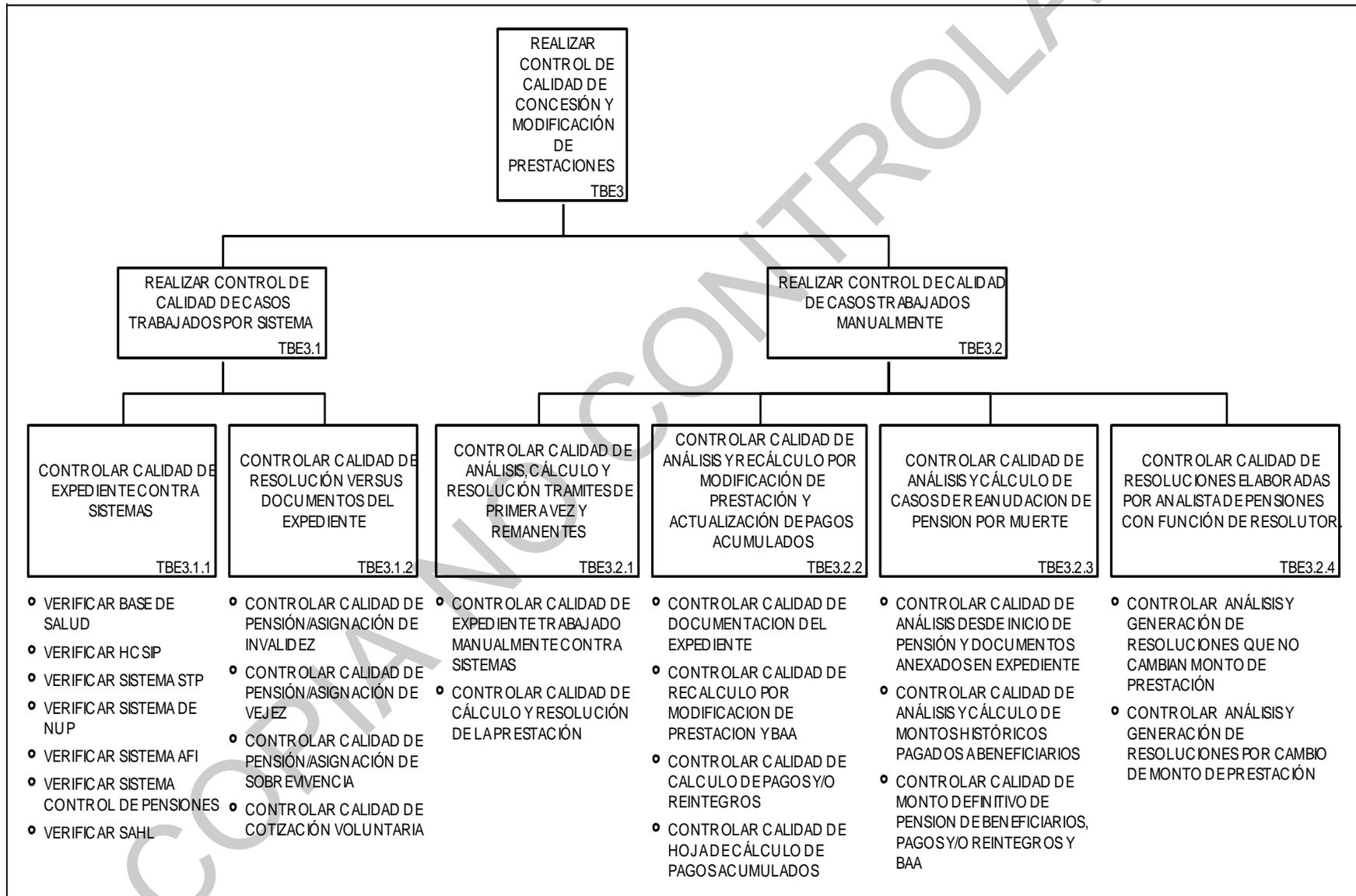
## 1. ÁRBOL DEL PROCESO OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES



## 2. SUBPROCESOS DEL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES



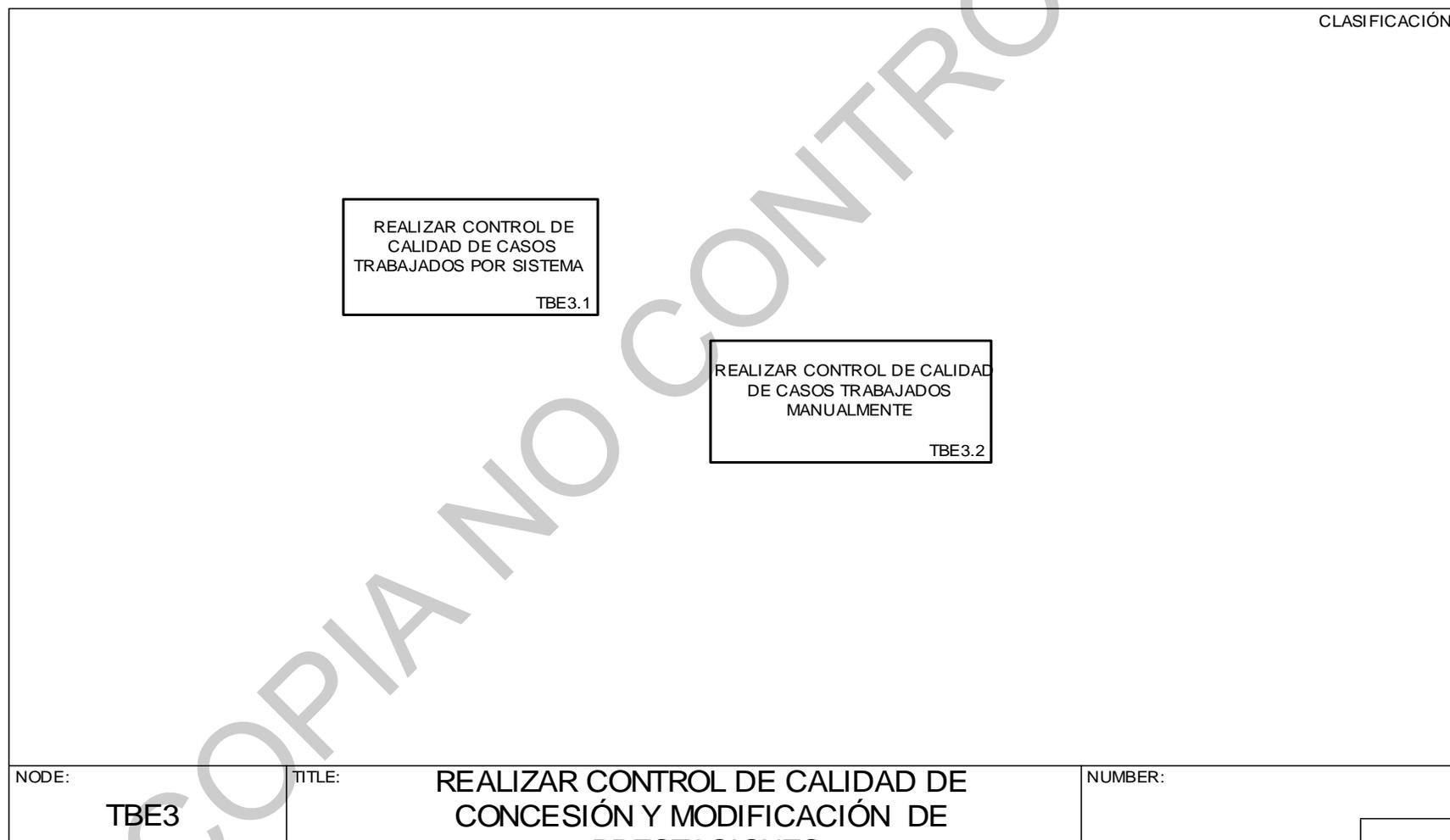
### 3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CONCESIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRESTACIONES





#### 4. DIAGRAMAS Y DEFINICIONES DEL SUBPROCESO

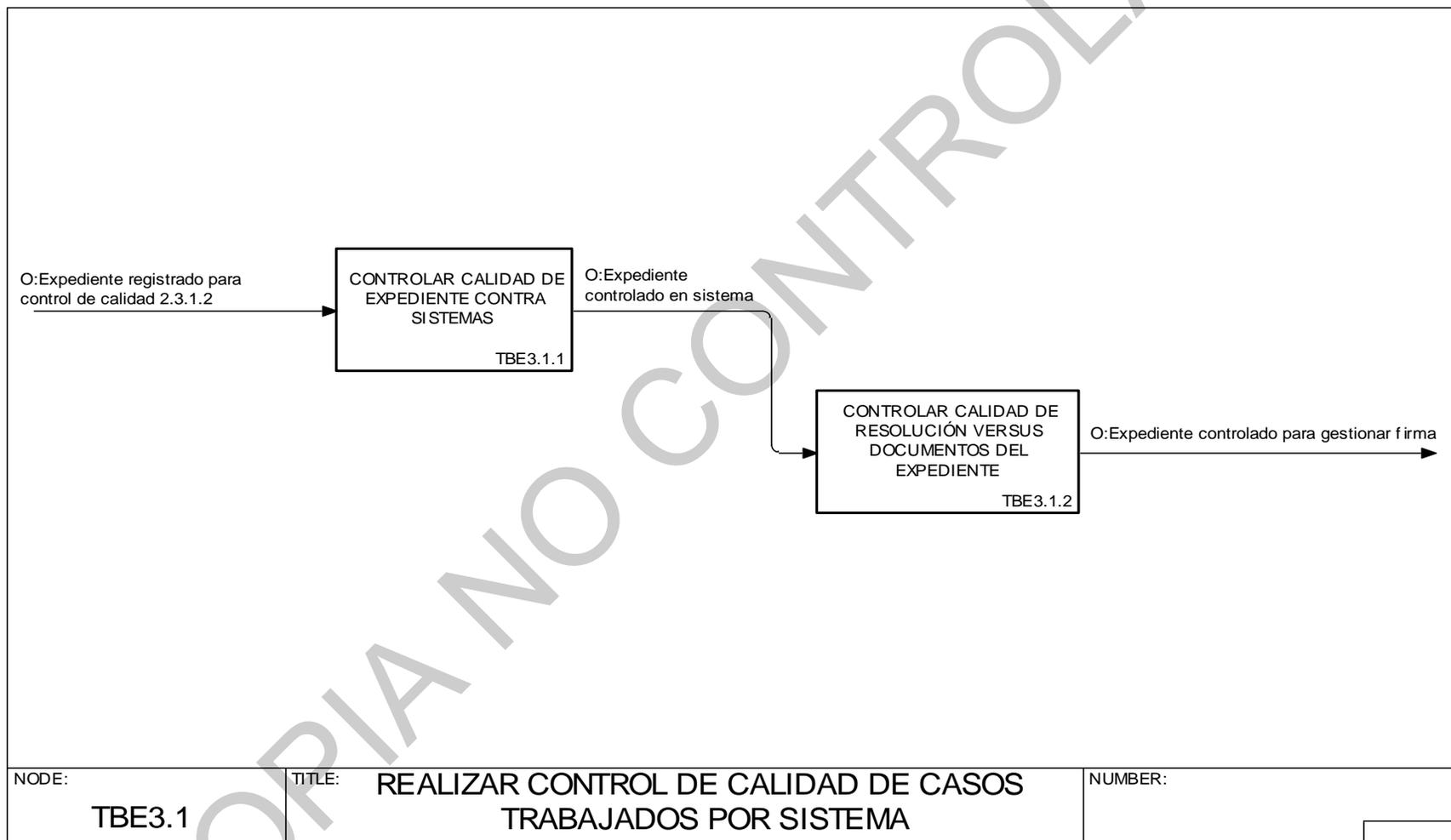
### TBE3 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CONCESIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRESTACIONES



<b>Nombre</b>	<b>REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CASOS TRABAJADOS POR SISTEMA</b>
<b>Número</b>	TBE3.1
<b>Definición</b>	Son todas las actividades necesarias para realizar control de calidad de todos los expedientes que han sido trabajados por los Analistas de Pensiones en el Sistema Trámite de Pensiones.

<b>Nombre</b>	<b>REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CASOS TRABAJADOS MANUALMENTE</b>
<b>Número</b>	TBE3.2
<b>Definición</b>	Son las actividades necesarias para realizar un control de calidad a los expedientes que los Analistas de Pensiones han trabajado manualmente. Existen dos personas encargadas de realizar el control de calidad en dos roles diferentes: -Control de calidad de hojas de cálculo de prestación y resoluciones de casos de primera vez. -Control de calidad de resoluciones de casos que generan modificaciones de prestación, reanudaciones o autorizaciones de otras prestaciones, quien además tiene asignada la función de ingreso, en los sistemas STP y SCP, de todos los datos de pago de las prestaciones trabajadas manualmente y además, ingresar información complementaria de casos trabajados por STP.

**TBE3.1 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CASOS TRABAJADOS POR SISTEMA**

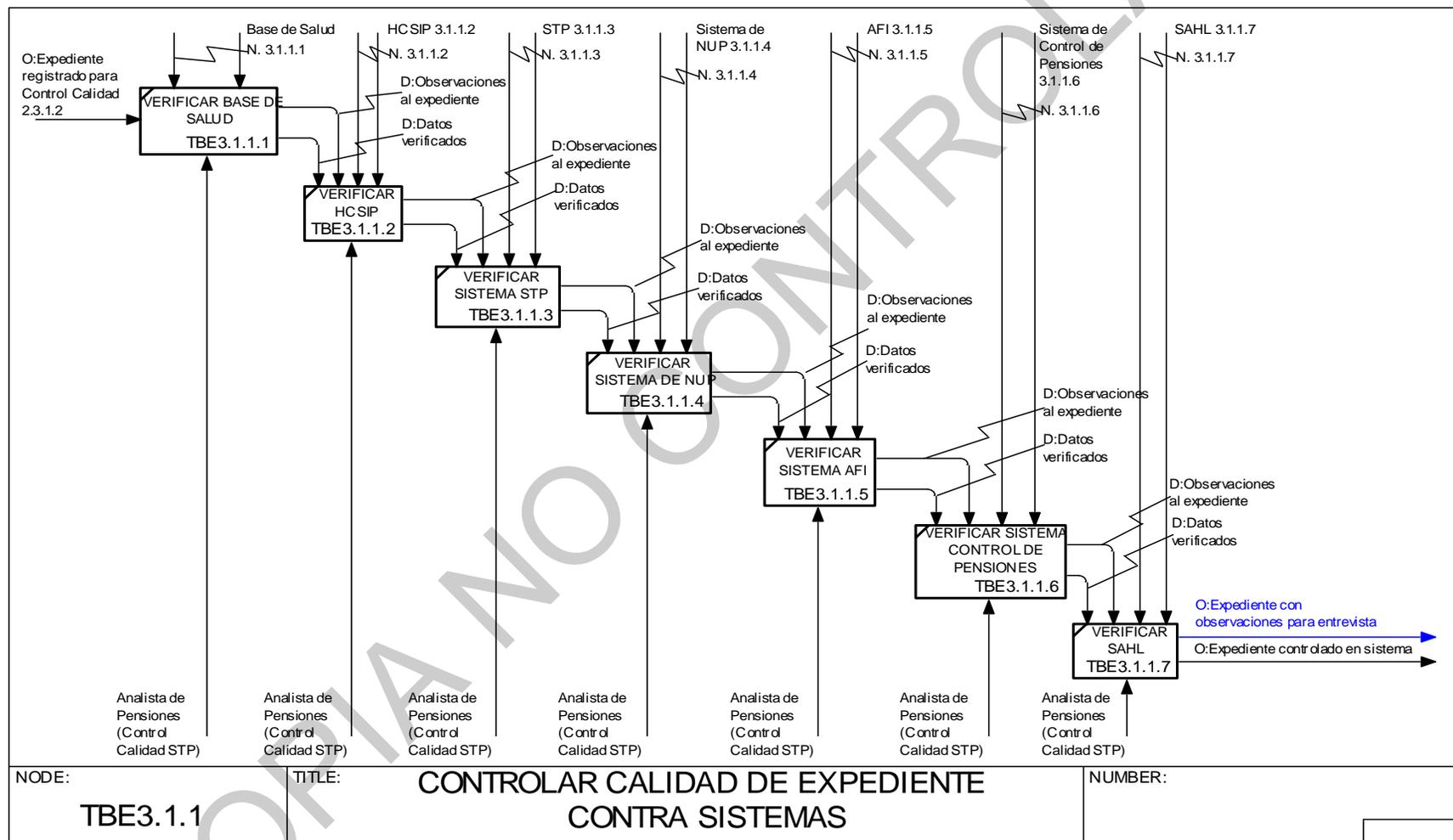


<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE EXPEDIENTE CONTRA SISTEMAS</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1
<b>Definición</b>	En los casos de conversión de pensión de vejez o invalidez a sobrevivencia NO se revisan los sistemas SAHL y AFI en los casos que la prestación a convertir fue determinada con base a una cuenta individual.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN VERSUS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2
<b>Definición</b>	Son las actividades de control de calidad de los documentos resultantes del análisis, determinación, cálculo y resolución que fueron anexos al expediente con el fin de verificar si todos éstos documentos cumplen con la legislación que aplique según cada caso.

COPIA NO CONTROLADA

**TBE3.1.1 CONTROLAR CALIDAD DE EXPEDIENTE CONTRA SISTEMAS**



<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR BASE DE SALUD</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1.1
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa nombre y número patronal, estado de la planilla, correlativo de la planilla, estatus del patrono, fecha de inscripción del patrono, estado de cuenta, código de observaciones en la planilla, retiro del trabajador.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base de Salud	<p>Herramienta en la cual, con el ingreso del N° de afiliación, N° de DUI y nombre de una persona, se puede consultar si ha sido o es cotizante activo, la empresa para quien ha laborado y el monto percibido o que percibe.</p> <p>Ingresar a la bitácora de consulta y revisar en las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Histórico de cotizaciones</li> <li>- Datos del afiliado</li> <li>- Datos del patrono</li> <li>- Estado de cuenta</li> <li>- Planillas recibidas</li> </ul>
N. 3.1.1.1	<p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad de los casos trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar la base del régimen de salud (riesgos comunes) siguiendo los pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- En la bitácora CONSULTA&gt;HISTORICO DE COTIZACIONES, por medio del número de afiliación se revisa lo siguiente: Nombre del asegurado, último día laborado, nombre y número patronal, estado de la planilla (Impresa, cancelada o mora), número correlativo de la planilla y retiro del trabajador.</li> <li>2.- En la bitácora de CONSULTA&gt;DATOS DE AFILIADOS, por medio del número de afiliación se revisa: fecha de inscripción, lugar y fecha de nacimiento, anulación de número de afiliación (cuando existe más de un número) y los beneficiarios activos.</li> <li>3.- En la bitácora CONSULTA&gt;DATOS DE PATRONOS, se revisa por medio del número patronal: estatus del patrono (pasivo temporal, activo, pasivo permanente), fecha de inicio de labores, nombre y número patronal; nombre del centro de trabajo y nombre del representante legal (no en todos los casos).</li> <li>4.- En la bitácora de CONSULTA&gt;ESTADO DE CUENTA, por medio del número patronal se revisa si el patrono tiene mora o está solvente a la fecha.</li> <li>5.- En la bitácora CONSULTA&gt;PLANILLAS RECIBIDAS, se revisa por medio del número patronal lo siguiente: nombre del patrono, días y salario reportado, códigos en la planilla</li> </ol> <p>Cód. 1 (pagos adicionales);  Cód. 2 (Aprendiz);</p>

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	Cód. 3 (Uso exclusivo del ISSS, para los pensionados que se incorporan a un trabajo remunerado); Cód. 4 (movimientos migratorios); Cód. 5 (Incapacidad); Cód. 6 (Retiro del trabajador de la empresa); Cód. 7 (Ingreso del trabajador a la empresa); Cód. 8 (Vacaciones); Cód. 9 (Pagos adicionales); Cód. 10 No cotiza IVM (Invalidez, Vejez y Muerte. Trabajador independiente); Cód. 11 (Cotiza IVM, trabajador independiente).

<b>Entradas de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente registrado para Control Calidad 2.3.1.2	Es el expediente que ha sido conformado y que fue ingresado en el libro de apertura de expedientes, según el tipo de riesgo, para enviarlo al área de control de calidad de los expedientes.

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR HCSIP</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1.2
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa estado previsional, nombre, número de afiliación y matrícula, número patronal, período cotizado (día, mes, año), estado de las cotizaciones, subsidios y las cotizaciones acreditadas antes de mayo 1998.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR HCSIP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
HCSIP 3.1.1.2	Se ingresa a las siguientes opciones: - Consultas - HC UPISSS

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR HCSIP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	- Sistema despliega pantalla "historia de cotizaciones" selecciona Definitivo y HCSIP y presiona Consulta HC SIP -HCSIP despliega pantalla donde verifica datos del afiliado, estado previsional, número patronal, período (mes, año y días), estado de la cotización, verifica cotizaciones antes de mayo de 1998 y se comparan las cotizaciones posteriores a esta fecha contra el HL.
N. 3.1.1.2	El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados en STP deberá revisar en el Sistema Integrado de Planillas la bitácora CONSULTA>HC-UISSS:  Buscar por número de NUP o ISSS, seleccionar "Definitivo" y en tipo de HC se marca "HC SIP" y luego clic en CONSULTA HC y se revisa: número de afiliación, número único previsional y matrícula (este último no en todos los casos), estado previsional y nombre del asegurado; número patronal, periodo cotizado (día, mes y año reportados); estado de la cotización (cancelada, mora, insuficiencia o rezagos) y cotizaciones acreditadas antes de mayo de 1998, si las tuviere el caso.

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR HCSIP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR SISTEMA STP</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1.3
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa en la "bitácora documentos" > "búsqueda" si existe otro trámite (diligencia, expediente) o duplicidad de expediente. En la "bitácora afiliados" > "revisión", revisa días, salarios, máximos cotizables, períodos simultáneos, períodos en mora. Revisa en "bitácora afiliados" > "edición" actualización de datos ingresados por Analistas de Pensiones.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA STP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.1.1.3	El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados en el Sistema Trámite de Pensiones deberá seguir los pasos:  1.- En la bitácora DOCUMENTOS>BUSQUEDA; por medio de número de afiliación, número único previsional o nombre se revisa si existe expediente, diligencia, petición de historial laboral y duplicidad de expediente.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA STP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>2.- En la bitácora AFILIADO&gt;CARENCIA, se revisa por medio de número afiliación, número único previsional o nombre, si el asegurado tiene alguna prestación vigente en UPISSS.</p> <p>3.- En la bitácora HERRAMIENTAS&gt;CONSULTA DE OBSERVACIONES, por medio de número único previsional o afiliación, se revisa las observaciones efectuadas al caso por cualquier usuario.</p> <p>4.- En la bitácora AFILIADO&gt;REVISION DE HL, por medio de número único previsional se revisa: días y salarios, máximos cotizables; cotizaciones simultaneas, cotizaciones en mora y posibles inconsistencia en los salarios.</p> <p>5.- En la bitácora DETERMINACION&gt;DETERMINACION DE PRESTACION, por medio del número único previsional se revisan los posibles casos prescritos, el tipo de historial considerado para la determinación del expediente así como el tiempo cotizado (años o semanas efectivas, nominales y proporcionales en los casos de ley ISSS), tipo de prestación, monto de la prestación, porcentaje y el IPC aplicado.</p>
STP 3.1.1.3	<p>Ingresar a las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos</li> <li>- Búsqueda</li> </ul> <p>Digita el número de afiliación en pantalla, presiona buscar</p> <p>Verifica si tiene expediente, diligencia, PHL (petición de historial laboral) y si no hay duplicidad.</p> <p>Si existe alguna de los anteriores y el expediente no lo traer anexo, anota observación para que sea adjuntada al expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliados</li> <li>- Revisión de historial laboral</li> </ul> <p>Ingresar el NUP, verifica que se trate del mismo afiliado y procede a verificar el SAHL.</p>

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR SISTEMA STP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR SISTEMA DE NUP</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1.4
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa en el maestro de afiliados los datos del afiliado, los homónimos, cambios y modificaciones de datos del afiliado, solicitud y el carnet.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA DE NUP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA DE NUP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.1.1.4	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados en el Sistema Trámite de Pensiones deberá seguir los pasos en el sistema de asignación de NUP:</p> <p>1.- En la bitácora CONSULTA&gt;CONSULTA MAESTRO DE AFILIADO, se revisa por número de afiliación, número único previsional o matrícula, número de DUI, estatus del afiliado, fecha de nacimiento, fecha de defunción, nombre del afiliado y posibles homónimos, esto último la búsqueda se hace por nombre.</p> <p>2.- En la bitácora REPORTES&gt;CARNET, por medio de número de afiliación o NUP se imprime o verifica los datos de dicho carné.</p>
Sistema de NUP 3.1.1.4	<p>El encargado del control de calidad ingresa a "consultas":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Movimientos por afiliado: Ve cambios y observaciones</li> <li>- Consulta Maestros de afiliados : verifican si hay homónimos, revisan el número de ISSS, fecha de nacimiento o defunción, número de matrícula, nombre, estado familiar</li> <li>- Estado: Doc. afiliación , verifica si es con el ISSS o con INPEP.</li> <li>- Reportes: Solicitud y carnet</li> </ul>

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR SISTEMA DE NUP"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR SISTEMA AFI</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1.5
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa datos del patrono, institución previsional donde está afiliado.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA AFI"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
AFI 3.1.1.5	<p>El encargado del control de calidad en el Sistema de afiliación y registros ingresa a Consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliados</li> <li>- Empleadores</li> </ul> <p>Verifica datos del afiliado, fecha de nacimiento, estado de afiliación, datos del patrono, fecha de inscripción del patrono.</p>
D:Datos verificados	

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA AFI"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Observaciones al expediente	
N. 3.1.1.5	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados en el Sistema Trámite de Pensiones deberá seguir los pasos en el sistema AFI:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la bitácora CONSULTA&gt;AFILIADOS, por medio de número de ISSS, NUP, Matrícula o nombres y apellidos, se verifica fecha de nacimiento, estado del afiliado y estado de cotización.</li> <li>2. En la bitácora CONSULTA&gt;EMPLEADORES, por medio del número patronal, NIT, empleador, centro de trabajo o dirección, se revisa el número de NIT patronal y el último pago realizado, en la generalidad de los casos.</li> </ol>

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR SISTEMA AFI"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.1.6
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa en la consulta de INPEP, las planillas del BAA (Beneficio Adicional Anual) y las alertas del sistema (comentarios de los calculistas de Pensiones).

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.1.1.6	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad verificará la información contenida en el sistema control de Pensiones, en relación a suspensión de Pensiones, montos de pensión y de beneficio adicional anual.</p> <p>Adicionalmente, si las Pensiones están suspendidas, verificará los motivos de tal suspensión.</p> <p>Finalmente, podrá revisar si el interesado, causante o beneficiarios, percibe otros ingresos en INPEP.</p>
Sistema de Control de Pensiones 3.1.1.6	<p>El encargado de realizar el control de calidad ingresa a Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda en la base de INPEP</li> </ul> <p>Revisa la resolución o si está pensionado con INPEP.</p>

Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES"	
Nombre	Definición
	Herramientas - Búsqueda de expedientes - Ver alertas - Planillas: Verifica la planilla de BAA

Salidas de la actividad "VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES"	
Nombre	Definición
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

Nombre	VERIFICAR SAHL
Número	TBE3.1.1.7
Definición	Es la actividad en la cual revisa datos de la solicitud, construcción del HL por fechas, verificación de cotizaciones acreditadas antes de la fecha de afiliación del asegurado, arrastres de cotizaciones, cotizaciones de los trabajadores independientes, cotizaciones catorcenales que contienen intercaladas cotizaciones mensuales, a excepción de la inferencias siempre y cuando el pivote este verificado, entradas y salidas, nombre del patrono, cotizaciones con las empresas de transporte y todas las que están identificadas con mora, cotizaciones con salarios elevados, subsidios, cotizaciones mucho después de la afiliación del asegurado, cotizaciones de las instituciones autónomas, máximos cotizables, máximos de días cotizados en el año (mensual 365, catorcenal 368), cotizaciones de períodos previsionales, cotizaciones donde hay cambio de razón social, verificación de la cotización para determinar la institución previsional que será responsable financieramente, cotizaciones dobles con diferentes patronos y diferentes zonas, períodos intercalados sin cotización y de diferentes zonas, pruebas documentales con las que se acreditaron tiempos, blancos.

Controles de la actividad "VERIFICAR SAHL"	
Nombre	Definición
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.1.1.7	El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados en el Sistema Trámite de Pensiones deberá seguir los pasos en el SAHL: 1.- Clic en atención al afiliado y despliega la pestaña de consulta y reportes, dar clic y despliega la pestaña de proceso y atención al afiliado en esa pestaña dar doble clic y despliega la pantalla Consulta de Procesos de Atención al Afiliado. 2.- Digitar el número de afiliación o NUP y dar clic en el icono RECUPERAR REGISTROS ubicado en la parte superior izquierda (la figura es una flecha hacia el lado izquierdo, es el segundo icono). Se despliegan todos los procesos efectuados al afiliado.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SAHL"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>3.- Para mayor facilidad en la revisión del Historial Laboral se ordenan los procesos por fecha de la siguiente manera: Nos ubicamos en el último proceso luego le damos clic en el icono VER, luego clic en ORDENAR nos despliega una pantalla y nos ubicamos donde dice PROCESO DE ATENCION POR FECHA le damos clic y lo arrastramos hacia el lado derecho y luego le damos OK</p> <p>4.- En esta pantalla se tienen ordenados todos los procesos por fecha y, para revisar uno por uno, deberá ubicarse en la primera fecha, dar doble clic y nos despliega la solicitud.</p> <p>5.- Revisar NUP, número de ISSS o matrícula (si posee), nombre del afiliado, nombre de los padres, fecha de nacimiento, motivo de la solicitud y los antecedentes laborales.</p> <p>6.- Luego en la pestaña NOTAS se revisan todos los antecedentes.</p> <p>7.- En el icono MODIFICACIONES, se revisa las eliminaciones y modificaciones hechas en algunas cotizaciones.</p> <p>8.- Dar clic en el reclamo del historial laboral, ubicarse en las notas de proceso en el icono de NOTAS, luego en el icono de INVESTIGACION para revisar la orden de trabajo.</p> <p>9.- En la orden de trabajo se revisa todo lo verificado por el área de microfilm del Historial Laboral, cotizaciones en "mora", "canceladas", los "no cotizo", las "no planillas" ya que todo esto debe estar acorde al Historial Laboral definitivo.</p> <p>10.- Luego en el icono de HL ACTUAL se revisa que todo esté acorde a las notas hechas por procesos y las órdenes de trabajo.</p>
SAHL 3.1.1.7	<p>Ingresa a la bitácora de Atención al afiliado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas y Reportes</li> <li>- Proceso de atención al afiliado presiona clic y el sistema despliega pantalla, ingresa NUP o número de afiliación ISSS, presiona icono de recuperación de registros.</li> <li>- SAHL muestra las visitas que ha hecho el usuario al HL por fechas, ordena por fecha, presiona clic en una de ellas y el sistema muestra la solicitud del HL; verifica NUP, número de ISSS y matrícula de INPEP (si tiene), nombre del asegurado, nombre de los padres, fecha de nacimiento, sexo, antecedentes laborales: si es pensionado o tiene cotizaciones con INPEP, datos del autorizado (si tiene).</li> <li>- Bitácora de notas presiona clic en cada proceso efectuado en el HL y revisa lo escrito en las notas</li> <li>- Bitácora de modificaciones, revisa lo que le han eliminado y el motivo de dicha eliminación</li> <li>- Bitácora HL actual, revisa que el HL en sistema sea el mismo que el documento físico que presenta el usuario.</li> <li>- Bitácora Investigación, verifica las Órdenes de Trabajo (OT) que ha efectuado Microfilm - ISSS.</li> </ul>

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR SAHL"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con observaciones para entrevista	Es el expediente que tiene observaciones que necesitan ser superadas por el Analista de Pensiones encargado de la Entrevista.



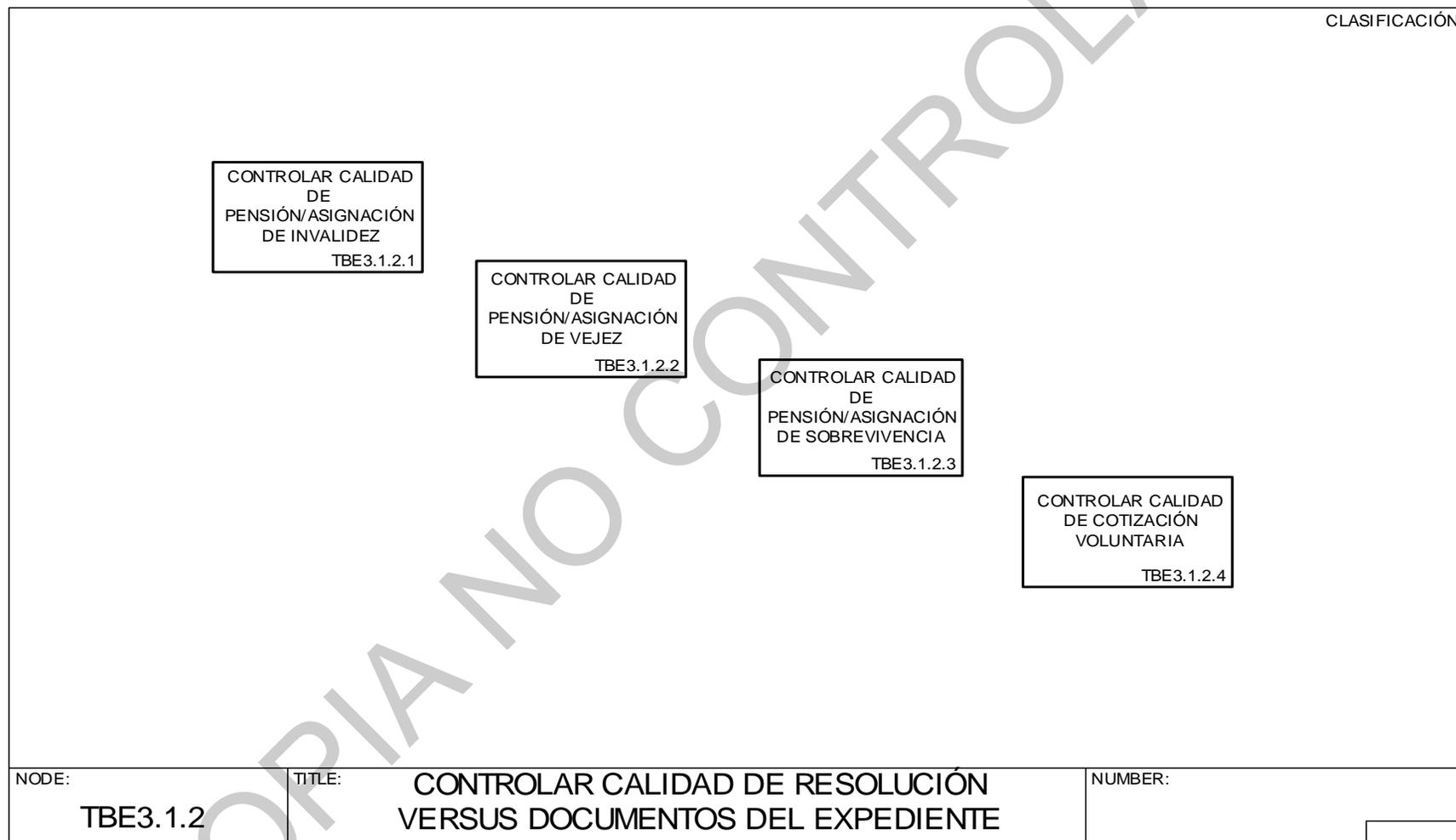
**Salidas de la actividad "VERIFICAR SAHL"**

Nombre	Definición
O:Expediente controlado en sistema	Es el expediente que ha sido analizado para verificar el cumplimiento de los criterios de control de calidad contra la información de los sistemas a disposición del Analista de Pensiones encargado del control de calidad.

COPIA NO CONTROLADA



**TBE3.1.2 CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN VERSUS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE**



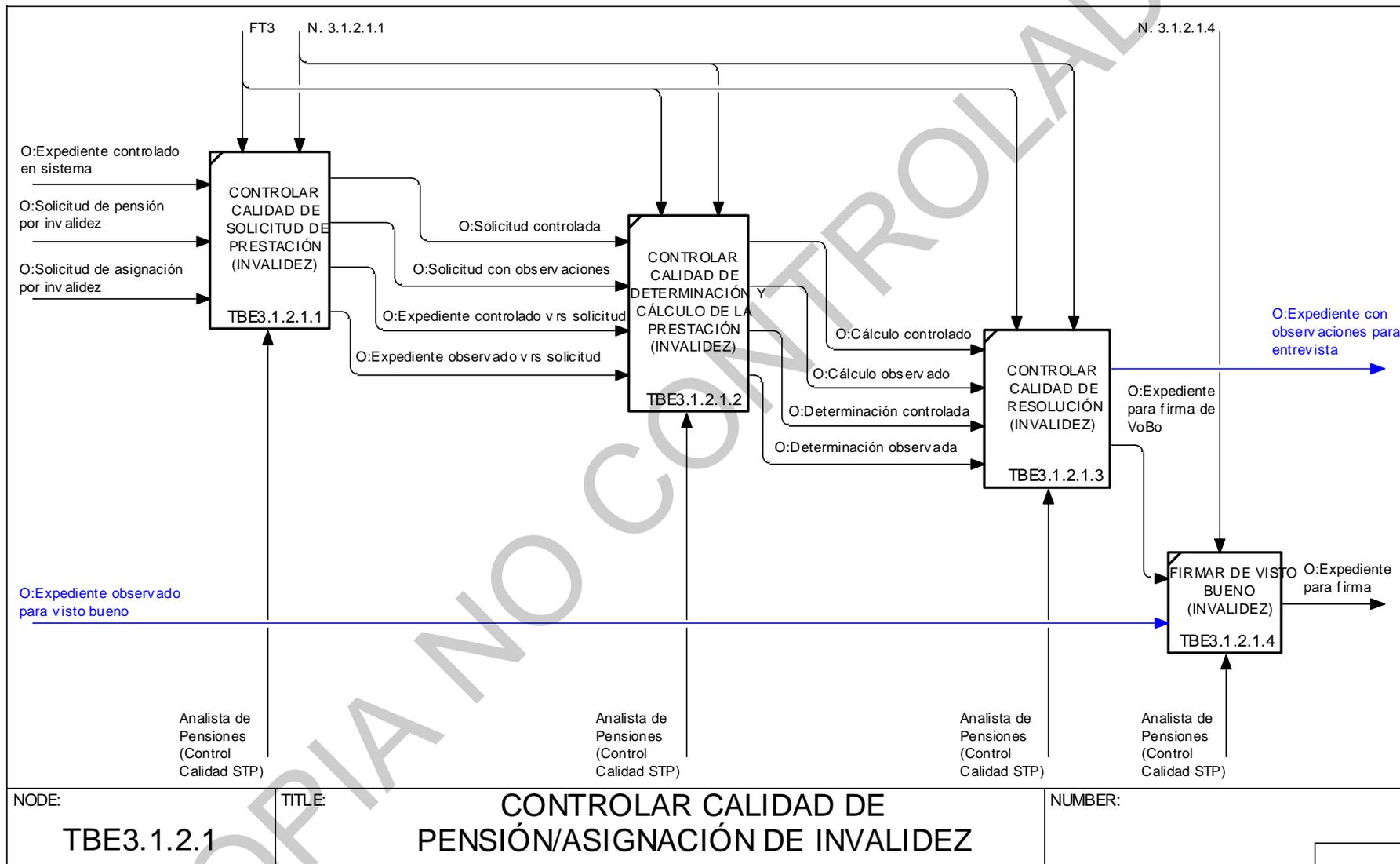
<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE INVALIDEZ</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de controlar la calidad de la documentación que conforma el nuevo expediente de prestación por invalidez.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE VEJEZ</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de controlar la calidad de la documentación que conforma el nuevo expediente de prestación por vejez.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE SOBREVIVENCIA</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de controlar la calidad de la documentación que conforma el nuevo expediente de prestación por sobrevivencia.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE COTIZACIÓN VOLUNTARIA</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de controlar la calidad de la documentación que conforma el nuevo expediente de cotización voluntaria.

**TBE3.1.2.1 CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE INVALIDEZ**



<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.1.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar la solicitud de pensión / asignación de invalidez versus documentos legales contenido en el mismo expediente.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.1.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por invalidez, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del derechohabiente en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI</li> <li>• Sexo</li> <li>• Estado familiar</li> <li>• País, departamento y municipio de nacimiento</li> <li>• Número, libro y folio de la partida de nacimiento</li> <li>• Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado</li> <li>• Número de afiliación y número de matrícula</li> <li>• Situación del afiliado (cesantía, subsidiado o activo)</li> <li>• Autorizado</li> <li>• Fecha de solicitud</li> <li>• Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego, nombre según identificación del solicitante y del Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> <li>• Origen de la solicitud (evaluación de primer dictamen, reevaluación anticipada o reevaluación posterior).</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por invalidez trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <p><b>DETERMINACIÓN</b>            La edad y sexo del afiliado            El dictamen (porcentaje de invalidez)            Tiempo cotizado del HL            El ultimo día cotizado a IVM            Fecha de solicitud</p> <p><b>CALCULO</b></p>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"**

Nombre	Definición
	<p>El Salario Básico Regulador (SBR)  El Índice de Precio al Consumidor (IPC)  Los meses efectivos  La fecha de inicio (cuando es pensión)  Porcentaje establecido  Monto calculado  Pagos retroactivos  Beneficio adicional anual (BAA)</p> <p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>Si es ASIGNACION:  El encabezado de la resolución  Número de expediente  Número de resolución  Nombre según NUP, ISSS y DUI.  Número de NUP, ISSS y DUI.  Lugar y fecha de nacimiento.  Edad y sexo  Ultimo patrono  NIT y número patronal  Fecha de cesantía  Fecha de solicitud  Número de dictamen  Porcentaje de invalidez  Total de meses cotizados  Meses efectivos para el cálculo de la asignación  El Salario Básico Regulador  El monto total de la asignación  El autorizado a cobrar (si lo tuviere)</p> <p>Si es PENSION:  El encabezado de la resolución  Número de expediente  Número de resolución  Nombre según NUP, ISSS y DUI.  Número de NUP, ISSS y DUI.  Lugar y fecha de nacimiento.  Edad y sexo  Ultimo patrono</p>

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>NIT y número patronal  Fecha de cesantía  Fecha de solicitud  Número de dictamen  Porcentaje de invalidez  Plazo de pensión  Fecha de inicio de pensión  Vencimiento  Meses cotizados en los últimos 3 años  Años cotizados  Porcentaje de pensión  Salario básico regulador  Monto mensual de pensión  Descuento para salud  Monto liquido de pensión  Autorizado (si lo tuviere)  Revalorizaciones  Incrementos a la pensión mínima  Reintegros, si los tuviere.  Pagos pendientes, si los tuviere.</p> <p>Además verificará que la siguiente documentación se encuentre correctamente complementada:  Carátula.  Poder de autorizados.  Constancias de retiro, si aplica.  Actas.  Solicitud de evaluación de invalidez.  Dictamen de invalidez.  Hoja de salud.  Historial laboral.  Revisión SBR.  Revisión cálculo  Revisión pagos.  Revisión beneficio adicional anual.  Carencia de ingresos.  Carencia de prestación.</p> <p>El Analista de Pensiones con función de Control de Calidad verificará en el expediente el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma N. 2.2.2.1.1 relativa a la revisión del historial laboral contra los sistemas y la documentación del expediente.</p>

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>Adicionalmente, revisará que la documentación en el expediente no presente las siguientes inconsistencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Documentos no están ordenados según indicaciones</li> <li>2 Documentos personales ilegibles</li> <li>3 Documentos personales NO Actualizados</li> <li>4 Error en Carencia de Ingresos</li> <li>5 Error en Certificación de partidas</li> <li>6 Error en Confrontación de poder</li> <li>7 Error en Cotización SIP</li> <li>8 Error en Fecha de Cesantía</li> <li>9 Error en Historial Laboral</li> <li>10 Error en Nombre del Patrono en el Historial Laboral</li> <li>11 Error en redacción de actas</li> <li>12 Error en Resolución</li> <li>13 Error en Solicitud</li> <li>14 Error o Ampliación en Informe de Inspección</li> <li>15 Error o ausencia de Constancia de Estudio y/o Notas</li> <li>16 Falta agregar pruebas de construcción de HL</li> <li>17 Falta Aviso de Inscripción</li> <li>18 Falta Carencia de Prestaciones</li> <li>19 Falta de constancias de INPEP de prestaciones que recibe o hubiere recibido.</li> </ol> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad de los casos trabajados por sistema, revisará que la documentación que se encuentra en el expediente cumpla con el establecido en la norma N. 2.3.1.2.2 relativa a la conformación de expedientes.</p>
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado en sistema	Es el expediente que ha sido analizado para verificar el cumplimiento de los criterios de control de calidad contra la información de los sistemas a disposición del Analista de Pensiones encargado del control de calidad.
O:Solicitud de asignación por invalidez	Es la solicitud para obtener el beneficio de asignación por invalidez.
O:Solicitud de pensión por invalidez	Es la solicitud para obtener el beneficio de pensión por invalidez.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido verificado con base en los criterios de control de calidad.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud controlada	Es la solicitud que ha sido verificada con los criterios de control de calidad.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (INVALIDEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.1.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar y analizar la determinación y cálculo de la prestación de pensión de invalidez / asignación conforme a la documentos contenidos en el mismo expediente y requisitos exigidos por la ley.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.1.1	Ver controles de TBE 3.1.2.1.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido verificado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud controlada	Es la solicitud que ha sido verificada con los criterios de control de calidad.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo controlado	Es la hoja de cálculo que ha sido verificada como correcta.
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Determinación controlada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN (INVALIDEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.1.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de comparar y analizar la información que contiene el expediente versus la resolución.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.1.1	Ver controles de TBE 3.1.2.1.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo controlado	Es la hoja de cálculo que ha sido verificada como correcta.
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Determinación controlada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIÓN (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con observaciones para entrevista	
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

<b>Nombre</b>	<b>FIRMAR DE VISTO BUENO (INVALIDEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.1.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de firmar de visto bueno la documentación pertinente al control de calidad.

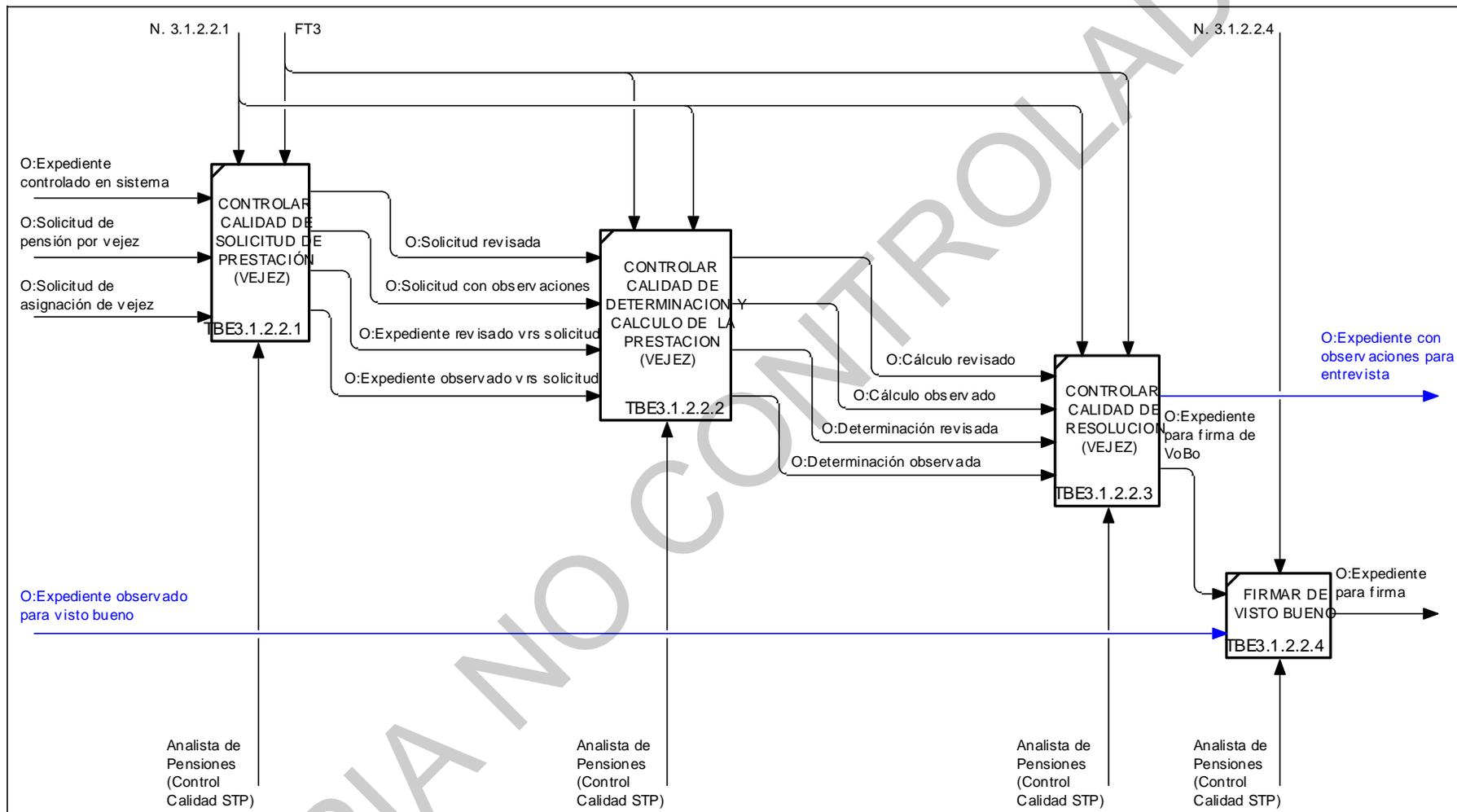
<b>Controles de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.1.4	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados por sistema firmará:            El salario básico regulador.            Cálculo definitivo.            Pagos retroactivos.            Beneficio adicional anual.</p> <p>El Analista de control de calidad verificará que el Analista de Pensiones de entrevista firmará:            Solicitud.            Actas de aceptación.            Actas juradas.            Acta de constancia de retiro.</p>

<b>Controles de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	SBR. Cálculo definitivo. Pagos retroactivos. BAA. Carencia de ingreso. Carencia de prestación. Reverso de la resolución.

<b>Entradas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado para visto bueno	Es el expediente que fue observado por el Colaborador de Gerencia General y que necesita una nueva revisión y visto bueno por parte del Analista de Pensiones con función de Control de Calidad de casos de Sistema.
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

<b>Salidas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (INVALIDEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente para firma	Es el expediente que ha sido verificado en el control de calidad y será enviado para gestión de firmas de las autoridades de la UPISS. Va hacia TBE 4.1.1

**TBE3.1.2.2 CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE VEJEZ**



NODE: <b>TBE3.1.2.2</b>	TITLE: <b>CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE VEJEZ</b>	NUMBER: 
----------------------------	---	-------------

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (VEJEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.2.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar la solicitud de pensión / asignación de vejez versus documentos legales contenido en el mismo expediente.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.1.2.2.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por vejez trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del derechohabiente en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI</li> <li>- Sexo.</li> <li>- Estado familiar.</li> <li>- País, departamento y municipio de nacimiento.</li> <li>- Número, libro y folio de la partida de nacimiento.</li> <li>- Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado.</li> <li>- Número de afiliación y número de matrícula.</li> <li>- Situación del afiliado (cesantía, subsidiado o activo).</li> <li>- Autorizado.</li> <li>- Fecha de solicitud.</li> <li>- Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego, nombre según identificación y firma del Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por vejez, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de resolución.</li> <li>-Nombre según NUP.</li> <li>-Número de NUP.</li> <li>-Nombre según ISSS.</li> <li>-Número de ISSS.</li> <li>-Nombre según DUI.</li> <li>-Número de DUI.</li> <li>-Lugar y fecha de nacimiento.</li> <li>-Sexo y edad.</li> <li>-Último empleador.</li> </ul>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (VEJEZ)"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-NIT o número patronal del último empleador.</li> <li>-Última cotización voluntaria.</li> <li>-Último día subsidiado.</li> <li>-Fecha de cesantía.</li> <li>-Fecha de solicitud.</li> <li>-Total de meses cotizados.</li> <li>-Meses efectivos para calcular asignación, si es asignación.</li> <li>-Años cotizados.</li> <li>-Salario básico regulador.</li> <li>-Monto total de asignación, si es asignación.</li> <li>-Monto de asignación en letras, si es asignación.</li> <li>-Autorizado a cobrar.</li> <li>-Años cotizados.</li> <li>-Porcentaje de pensión.</li> <li>-Inicio de pensión.</li> <li>-Monto de pensión años y letras.</li> <li>-Descuento para régimen de salud.</li> <li>-Monto líquido de pensión.</li> <li>-Certificación de Partidas de Nacimiento, Defunción, Matrimonio, unión no matrimonial, las que apliquen según el caso.</li> <li>-Meses cotizados en los últimos 3 años.</li> <li>-Revalorizaciones.</li> <li>-Incrementos a la pensión mínima.</li> <li>-Reintegros, si aplican.</li> <li>-Pagos pendientes, si aplican.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad de los casos trabajados por sistema, revisará que la documentación que se encuentra en el expediente cumpla con el establecido en la norma N. 2.3.1.2.2 relativa a la conformación de expedientes.</p> <p>El Analista de Pensiones con función de Control de Calidad verificará en el expediente el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma N. 2.2.2.1.1 relativa a la revisión del historial laboral contra los sistemas y la documentación del expediente.</p> <p>Adicionalmente, revisará que la documentación en el expediente no presente las siguientes inconsistencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Documentos no están ordenados según indicaciones</li> <li>2 Documentos personales ilegibles</li> <li>3 Documentos personales NO Actualizados</li> <li>4 Error en Carencia de Ingresos</li> <li>5 Error en Certificación de partidas</li> <li>6 Error en Confrontación de poder</li> <li>7 Error en Cotización SIP</li> <li>8 Error en Fecha de Cesantía</li> </ol>

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
9	Error en Historial Laboral
10	Error en Nombre del Patrono en el Historial Laboral
11	Error en redacción de actas
12	Error en Resolución
13	Error en Solicitud
14	Error o Ampliación en Informe de Inspección
15	Error o ausencia de Constancia de Estudio y/o Notas
16	Falta agregar pruebas de construcción de HL
17	Falta Aviso de Inscripción
18	Falta Carencia de Prestaciones
19	Falta de constancias por INPEP de prestaciones que recia o haya recibido el asegurado.

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado en sistema	Es el expediente que ha sido analizado para verificar el cumplimiento de los criterios de control de calidad contra la información de los sistemas a disposición del Analista de Pensiones encargado del control de calidad.
O:Solicitud de asignación de vejez	
O:Solicitud de pensión por vejez	

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente revisado vrs solicitud	
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud revisada	

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (VEJEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.2.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar y analizar la determinación y cálculo de la prestación de pensión / asignación de vejez conforme a la documentos contenidos en el mismo expediente y requisitos exigidos por la ley.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.2.1	Ver controles de TBE 3.1.2.2.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente revisado vrs solicitud	
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud revisada	

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Cálculo revisado	
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación revisada	

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (VEJEZ)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.2.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de comparar y analizar la información que contiene el expediente versus la resolución.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.2.1	Ver controles de TBE 3.1.2.2.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Cálculo revisado	
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación revisada	

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (VEJEZ)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con observaciones para entrevista	
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

<b>Nombre</b>	<b>FIRMAR DE VISTO BUENO</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.2.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de firmar de visto bueno la documentación correspondiente por el Analista de Pensiones encargado del control de calidad.

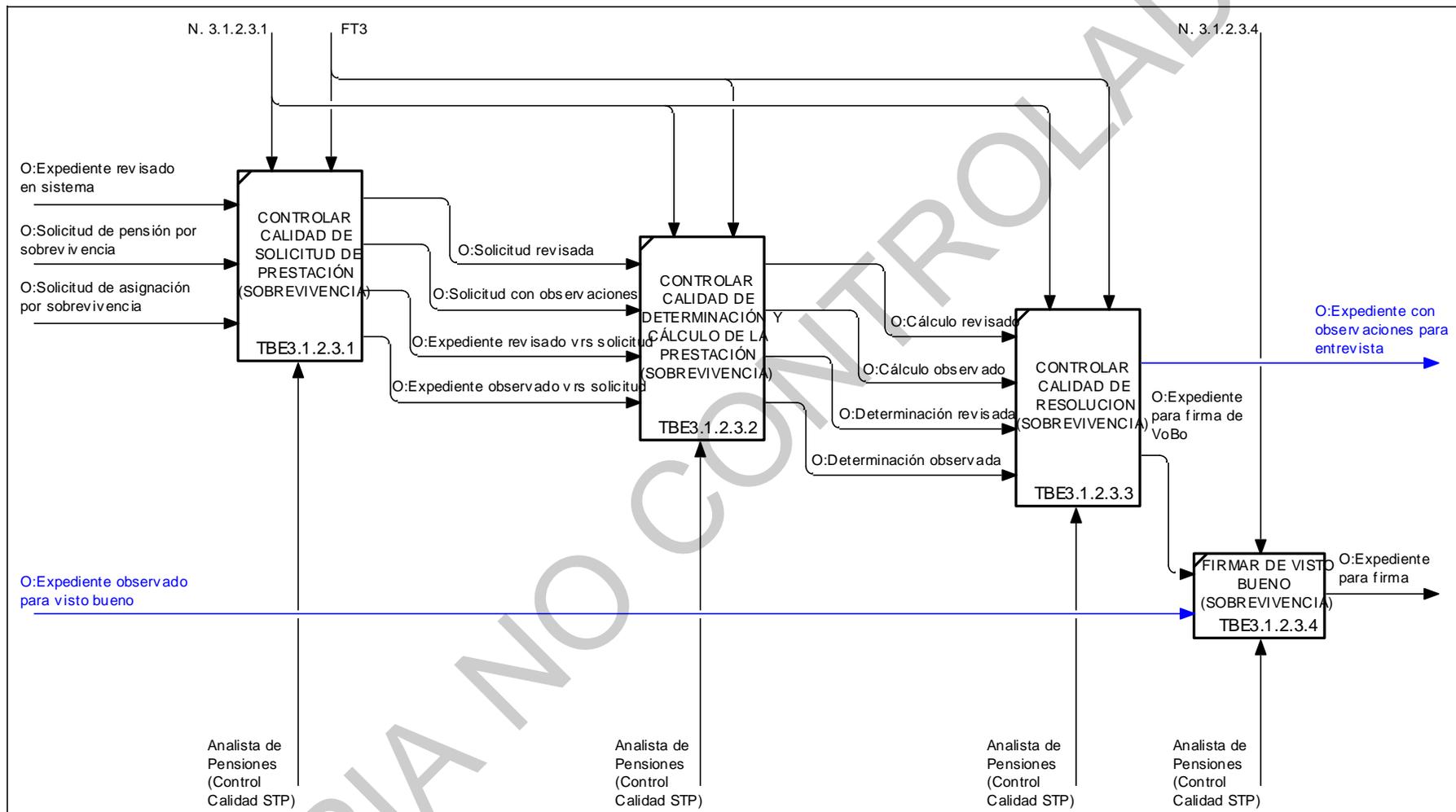
<b>Controles de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.2.4	<p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad firmará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El salario básico regulador.</li> <li>Cálculo definitivo.</li> <li>Pagos retroactivos.</li> <li>Beneficio adicional anual.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad verificará que el Analista de Pensiones de entrevista firmará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud.</li> <li>Actas de aceptación.</li> <li>Actas juradas.</li> <li>Acta de constancia de retiro.</li> <li>SBR.</li> <li>Cálculo definitivo.</li> <li>Pagos retroactivos.</li> <li>BAA.</li> <li>Carencia de ingreso.</li> <li>Carencia de prestación.</li> <li>Reverso de la resolución.</li> </ul>

<b>Entradas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado	Es el expediente que fue observado por el Colaborador de Gerencia General y que necesita una nueva revisión y

<b>Entradas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
para visto bueno	visto bueno por parte del Analista de Pensiones con función de Control de Calidad de casos de Sistema.
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

<b>Salidas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente para firma	Es el expediente que ha sido verificado en el control de calidad y será enviado para gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Va hacia TBE 4.1.1

**TBE3.1.2.3 CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE SOBREVIVENCIA**



NODE: <b>TBE3.1.2.3</b>	TITLE: <b>CONTROLAR CALIDAD DE PENSIÓN/ASIGNACIÓN DE SOBREVIVENCIA</b>	NUMBER: 
----------------------------	---	-------------

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.3.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar la solicitud de pensión / asignación de sobrevivencia versus documentos legales contenido en el mismo expediente.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.1.2.3.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por sobrevivencia, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del causante en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI.</li> <li>- Sexo.</li> <li>- Estado familiar.</li> <li>- País, departamento y municipio de nacimiento.</li> <li>- Numero, libro y folio de la partida de nacimiento.</li> <li>- Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado.</li> <li>- Numero de afiliación y número de matrícula.</li> <li>- Situación del afiliado (cesantía, subsidiado, activo, pensionado).</li> <li>- Autorizado.</li> <li>- Fecha de solicitud.</li> </ul> <p>- Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego, nombre según identificación y firma del Analista de Pensiones con su respectivo sello.</p> <p>- Datos de los grupos familiares: nombre de los beneficiarios, parentesco y la fecha de nacimiento.</p> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por sobrevivencia trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <p><b>DETERMINACIÓN</b></p> <p>Certificación de Partida de defunción original.          Tiempo cotizado.          Fecha de solicitud.          Estado del afiliado al momento de fallecer (Activo, cesante, subsidiado, pensionado).</p>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
	<p>CÁLCULO</p> <p>Salario Básico Regulador (SBR). Monto del causante. Porcentajes para los beneficiarios. Pagos retroactivos. Beneficio Adicional anual (BAA). Pagos pendientes y Reintegros.</p> <p>RESOLUCIÓN</p> <p>Si es ASIGNACION: El encabezado de la resolución. Numero de expediente. Numero de resolución. Datos personales del causante. Edad y sexo. Fecha de solicitud. Meses cotizados. Años cotizados. El Salario Básico Regulador. Porcentaje. El monto total de la prestación que percibiría.</p> <p>Beneficiarios: Nombre de los beneficiarios. Fecha de nacimiento o de matrimonio. Parentesco. Porcentaje. El monto total de la asignación que percibiría. El autorizado a cobrar (si lo tuviere). Observaciones.</p> <p>Si es PENSION (Activo o cesante): El encabezado de la resolución. Numero de expediente. Numero de resolución. Datos personales. Edad y sexo. Situación laboral del asegurado.</p>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
	<p>Ultimo patrono.            NIT y número patronal.            Causa de la muerte.            Años cotizados.            Porcentaje de pensión.            Salario básico regulador.            Pensión de vejez que percibiría.</p> <p>Beneficiarios:            Nombres de los beneficiarios.            Fecha de nacimiento o matrimonio.            Porcentaje.            Pensión de beneficiario.            Descuento de salud.            El autorizado a cobrar (si lo tuviere).            Monto líquido.            Observaciones            Fecha de solicitud            Fecha de inicio de pensión            Revalorizaciones            Reintegros, si los hubiere.            Elevaciones a la mínima            Pagos pendientes, si los hubiere.</p> <p>Si el causante era PENSIONADO:</p> <p>El encabezado de la resolución.            Numero de expediente.            Numero de resolución.            Datos personales.            Edad y sexo.            Causa de la muerte.            Pensionado por.            Expediente y resolución.            Monto de pensión que percibía.</p> <p>Beneficiarios:            Nombres de los beneficiarios.            Fecha de nacimiento o matrimonio.</p>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
	<p>Porcentaje.  Pensión de beneficiario.  Descuento de salud.  El autorizado a cobrar (si lo tuviere).  Monto liquido.  Plazo.  Fecha de solicitud.  Fecha de inicio de pensión.  Observaciones.  Revalorizaciones, si las tuviere.  Reintegros, si los tuviere.  Elevaciones a la mínima.  Pagos pendientes, si las tuviere.</p> <p>El Analista de Pensiones con función de Control de Calidad verificará en el expediente el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma N. 2.2.2.1.1 relativa a la revisión del historial laboral contra los sistemas y la documentación del expediente, si aplica.</p> <p>Adicionalmente, revisará que la documentación en el expediente no presente las siguientes inconsistencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Documentos no están ordenados según indicaciones</li> <li>2 Documentos personales ilegibles</li> <li>3 Documentos personales NO Actualizados</li> <li>4 Error en Carencia de Ingresos</li> <li>5 Error en Certificación de partidas</li> <li>6 Error en Confrontación de poder</li> <li>7 Error en Cotización SIP</li> <li>8 Error en Fecha de Cesantía</li> <li>9 Error en Historial Laboral</li> <li>10 Error en Nombre del Patrono en el Historial Laboral</li> <li>11 Error en redacción de actas</li> <li>12 Error en Resolución</li> <li>13 Error en Solicitud</li> <li>14 Error o Ampliación en Informe de Inspección</li> <li>15 Error o ausencia de Constancia de Estudio y/o Notas</li> <li>16 Falta agregar pruebas de construcción de HL</li> <li>17 Falta Aviso de Inscripción</li> <li>18 Falta Carencia de Prestaciones</li> <li>19 Falta de constancia por INPEP de prestaciones concedidas o pendiente de conceder.</li> </ol>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
	El Analista de Pensiones con función de control de calidad de los casos trabajados por sistema, revisará que la documentación que se encuentra en el expediente cumpla con el establecido en la norma N. 2.3.1.2.2 relativa a la conformación de expedientes.

**Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
O:Expediente revisado en sistema	
O:Solicitud de asignación por sobrevivencia	
O:Solicitud de pensión por sobrevivencia	

**Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente revisado vrs solicitud	
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud revisada	

**Nombre CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA)**

<b>Número</b>	TBE3.1.2.3.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar y analizar la determinación y cálculo de la prestación de pensión / asignación de sobrevivencia conforme a la documentos contenidos en el mismo expediente y requisitos exigidos por la ley.

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "**

Nombre	Definición
N. 3.1.2.3.1	Ver controles de TBE 3.1.2.3.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente revisado vrs solicitud	
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud revisada	

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACIÓN Y CÁLCULO DE LA PRESTACIÓN (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Cálculo revisado	
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación revisada	

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (SOBREVIVENCIA)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.3.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar el control de calidad a los datos contenidos en la resolución de una prestación por sobrevivencia.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.3.1	Ver controles de TBE 3.1.2.3.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Cálculo revisado	
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación revisada	

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (SOBREVIVENCIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con observaciones para entrevista	
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

<b>Nombre</b>	<b>FIRMAR DE VISTO BUENO (SOBREVIVENCIA)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.3.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de firmar de visto bueno toda la documentación pertinente al control de calidad realizado sobre el expediente.

<b>Controles de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (SOBREVIVENCIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.3.4	<p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad firmará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El salario básico regulador.</li> <li>Cálculo definitivo.</li> <li>Pagos retroactivos.</li> <li>Beneficio adicional anual.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad verificará que el Analista de Pensiones de entrevista firmará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud.</li> <li>Actas de aceptación.</li> <li>Actas juradas.</li> <li>Acta de constancia de retiro.</li> <li>SBR.</li> <li>Cálculo definitivo.</li> <li>Pagos retroactivos.</li> <li>BAA.</li> <li>Carencia de ingreso.</li> <li>Carencia de prestación.</li> <li>Reverso de la resolución.</li> </ul>

<b>Entradas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (SOBREVIVENCIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado para visto bueno	Es el expediente que fue observado por el Colaborador de Gerencia General y que necesita una nueva revisión y visto bueno por parte del Analista de Pensiones con función de Control de Calidad de casos de Sistema.

**Entradas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (SOBREVIVENCIA)"**

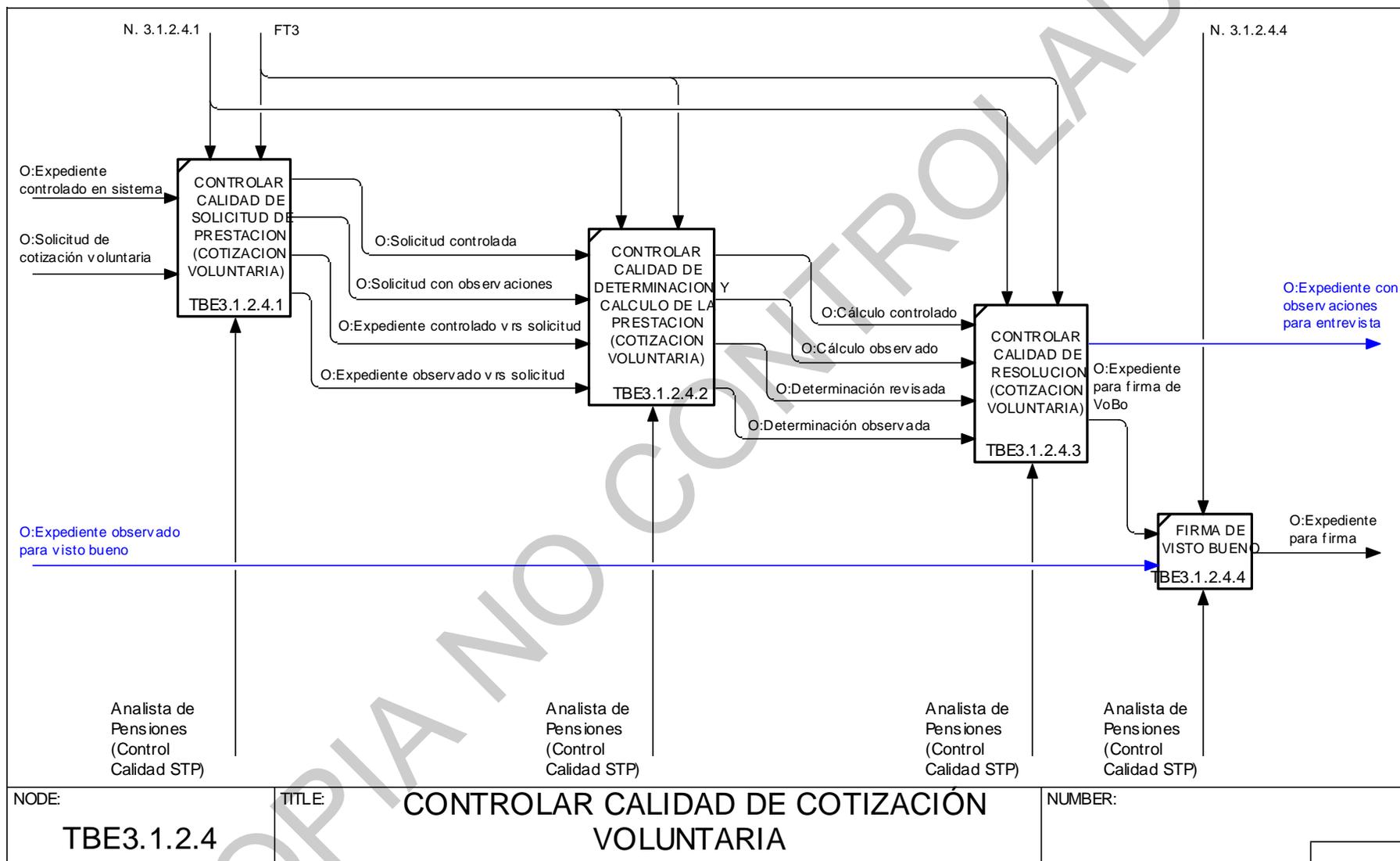
Nombre	Definición
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

**Salidas de la actividad "FIRMAR DE VISTO BUENO (SOBREVIVENCIA)"**

Nombre	Definición
O:Expediente para firma	Es el expediente que ha sido verificado en el control de calidad y será enviado para gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS.  Va hacia TBE 4.1.1

COPIA NO CONTROLADA

**TBE3.1.2.4 CONTROLAR CALIDAD DE COTIZACIÓN VOLUNTARIA**



<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.4.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar los datos del afiliado contenidos en la solicitud de la cotización voluntaria.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.1.2.4.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de cotización voluntaria, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NUP</li> <li>- Fecha de solicitud</li> <li>- Nombre</li> <li>- Número de afiliación o de matrícula</li> <li>- Sexo</li> <li>- Edad</li> <li>- Fecha de nacimiento</li> <li>- Monto a cotizar</li> <li>- Inicio y final de la cotización</li> <li>- Período (tres meses bases para el cálculo del IBC)</li> <li>- Días</li> <li>- Salario</li> <li>- IBC utilizado</li> <li>- Sector al que pertenece el último empleador.</li> <li>- Porcentaje</li> <li>- Firmas del solicitante, autorizado, nombre según identificación y firma de Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de cotización voluntaria trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <p><b>DETERMINACIÓN</b></p> <p>Edad y sexo          Tiempo cotizado en IVM          Cesantía (fecha de retiro)          Fecha de solicitud</p>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA) "**

Nombre	Definición
	<p><b>CÁLCULO</b></p> <p>Últimos 3 meses que se tomaron como base para determinar el monto a cotizar            Ingreso básico de cotización (IBC)            Sector al que pertenece el último empleador            Porcentaje de cotización            Fecha de inicio y finalización de la cotización            Monto a cotizar</p> <p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>Si es COTIZACION VOLUNTARIA:            El encabezado de la resolución            Número de expediente            Número de resolución            Datos personales            Edad y sexo            Ultimo patrono            NIT y número patronal            Años cotizados al ISSS            Años cotizados al INPEP            Años que deberá cotizar            Ingreso básico de cotización            Cotización a pagar            Fecha de cesantía            Fecha de solicitud            Ultimo día subsidiado            Inicio de la cotización voluntaria            Vencimiento de la cotización voluntaria            Fecha de nacimiento            Sexo y edad actual            Estado civil            Observaciones</p> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad de los casos trabajados por sistema, revisará que la documentación que se encuentra en el expediente cumpla con el establecido en la norma N. 2.3.1.2.2 relativa a la conformación de expedientes.</p> <p>El Analista de Pensiones con función de Control de Calidad verificará en el expediente el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma N. 2.2.2.1.1 relativa a la revisión del historial laboral contra los sistemas y la documentación del expediente.</p>

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	Adicionalmente, revisará que la documentación en el expediente no presente las siguientes inconsistencias.
1	Documentos no están ordenados según indicaciones
2	Documentos personales ilegibles
3	Documentos personales NO Actualizados
4	Error en Carencia de Ingresos
5	Error en Certificación de partidas
6	Error en Confrontación de poder
7	Error en Cotización SIP
8	Error en Fecha de Cesantía
9	Error en Historial Laboral
10	Error en Nombre del Patrono en el Historial Laboral
11	Error en redacción de actas
12	Error en Resolución
13	Error en Solicitud
14	Error o Ampliación en Informe de Inspección
15	Error o ausencia de Constancia de Estudio y/o Notas
16	Falta agregar pruebas de construcción de HL
17	Falta Aviso de Inscripción
18	Falta Carencia de Prestaciones
19	Falta de cartas para INPEP por prestaciones

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado en sistema	Es el expediente que ha sido analizado para verificar el cumplimiento de los criterios de control de calidad contra la información de los sistemas a disposición del Analista de Pensiones encargado del control de calidad.
O:Solicitud de cotización voluntaria	Es la solicitud de cotizar voluntariamente para obtener derecho a pensión por vejez. Va hacia TBE 2.3.2.1.1.2 para generar número de expediente y hacia TBE 2.3.2.1.1.3 para conformar el expediente.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE SOLICITUD DE PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA) "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido verificado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud controlada	Es la solicitud que ha sido verificada con los criterios de control de calidad.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.4.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar el control de calidad sobre los datos contenidos en las hojas de determinación y cálculo de la prestación anexadas en el expediente durante la entrevista.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.4.1	Ver controles de TBE 3.1.2.4.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente controlado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido verificado con base en los criterios de control de calidad.
O:Expediente observado vrs solicitud	Es el expediente que ha sido observado con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud con observaciones	Es la solicitud que ha sido observada con base en los criterios de control de calidad.
O:Solicitud controlada	Es la solicitud que ha sido verificada con los criterios de control de calidad.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DETERMINACION Y CALCULO DE LA PRESTACION (COTIZACION VOLUNTARIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo controlado	Es la hoja de cálculo que ha sido verificada como correcta.
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación revisada	Es la hoja de cálculo previo, la cual ha sido revisada.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (COTIZACION VOLUNTARIA)</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.4.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar los datos reflejados en la resolución de la cotización voluntaria.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (COTIZACION VOLUNTARIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.4.1	Ver controles de TBE 3.1.2.4.1

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (COTIZACION VOLUNTARIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Cálculo controlado	Es la hoja de cálculo que ha sido verificada como correcta.
O:Cálculo observado	Es la hoja de cálculo que ha sido observada por inconsistencia en el mismo.
O:Determinación observada	Es la hoja de cálculo previo, la cual es empleada para verificar la determinación de la prestación.
O:Determinación revisada	Es la hoja de cálculo previo, la cual ha sido revisada.

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCION (COTIZACION VOLUNTARIA)"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con observaciones para entrevista	
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

<b>Nombre</b>	<b>FIRMA DE VISTO BUENO</b>
<b>Número</b>	TBE3.1.2.4.4
<b>Definición</b>	La Revisora firmará de visto bueno: Solicitud

<b>Controles de la actividad "FIRMA DE VISTO BUENO"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.1.2.4.4	<p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad firmará: Solicitud.</p> <p>El coordinador de sección firmará el reverso de la resolución.</p> <p>El Analista de Pensiones de entrevista firmará: Solicitud. Actas de aceptación. Acta de constancia de retiro, si aplica. Carencia de prestación. Reverso de la resolución.</p>

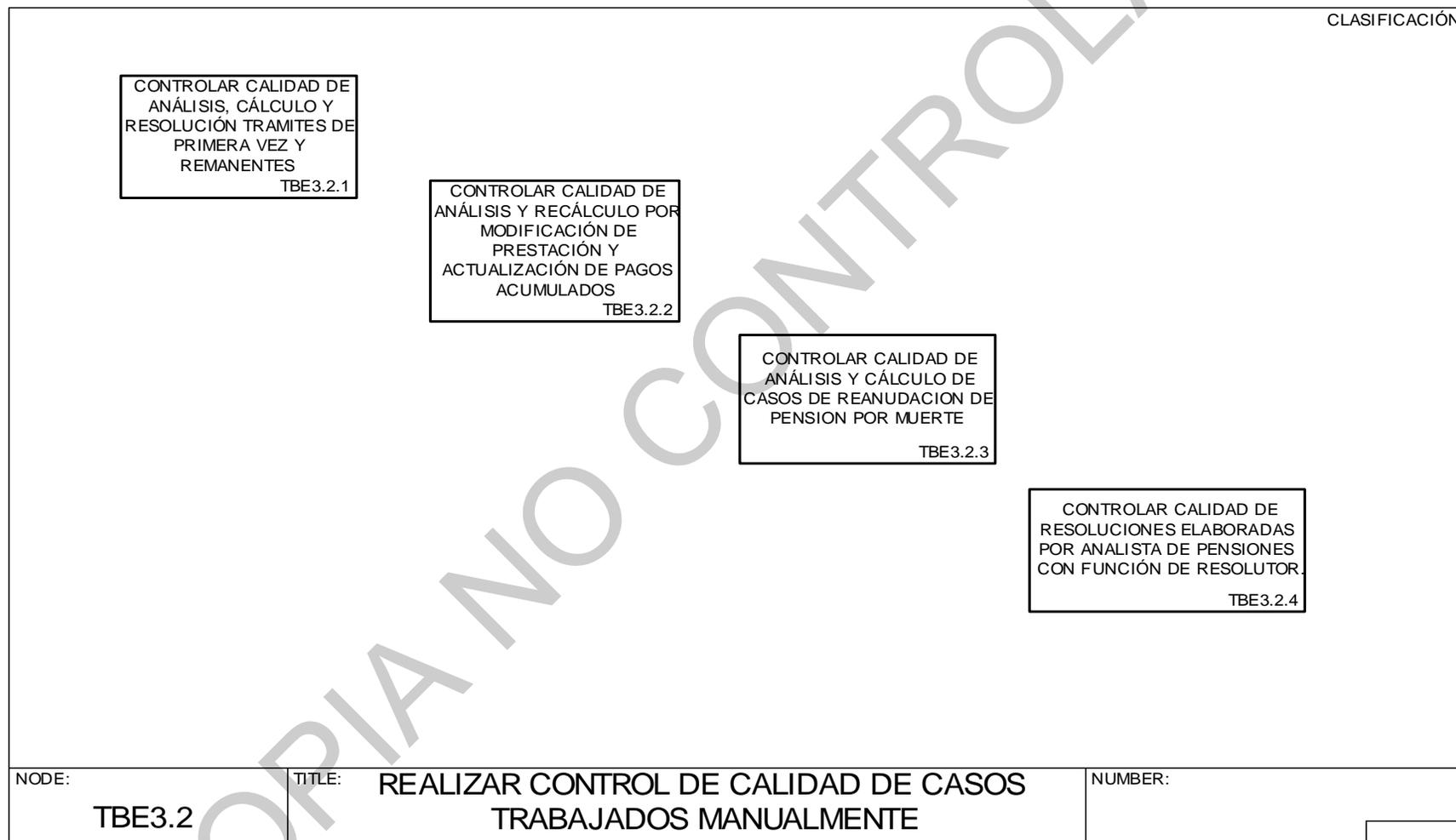
<b>Entradas de la actividad "FIRMA DE VISTO BUENO"</b>
--

Nombre	Definición
O:Expediente observado para visto bueno	Es el expediente que fue observado por el Colaborador de Gerencia General y que necesita una nueva revisión y visto bueno por parte del Analista de Pensiones con función de Control de Calidad de casos de Sistema.
O:Expediente para firma de VoBo	Expediente revisado para firma de visto bueno del Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes.

Salidas de la actividad "FIRMA DE VISTO BUENO"	
Nombre	Definición
O:Expediente para firma	Es el expediente que ha sido verificado en el control de calidad y será enviado para gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Va hacia TBE 4.1.1



**TBE3.2 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD DE CASOS TRABAJADOS MANUALMENTE**



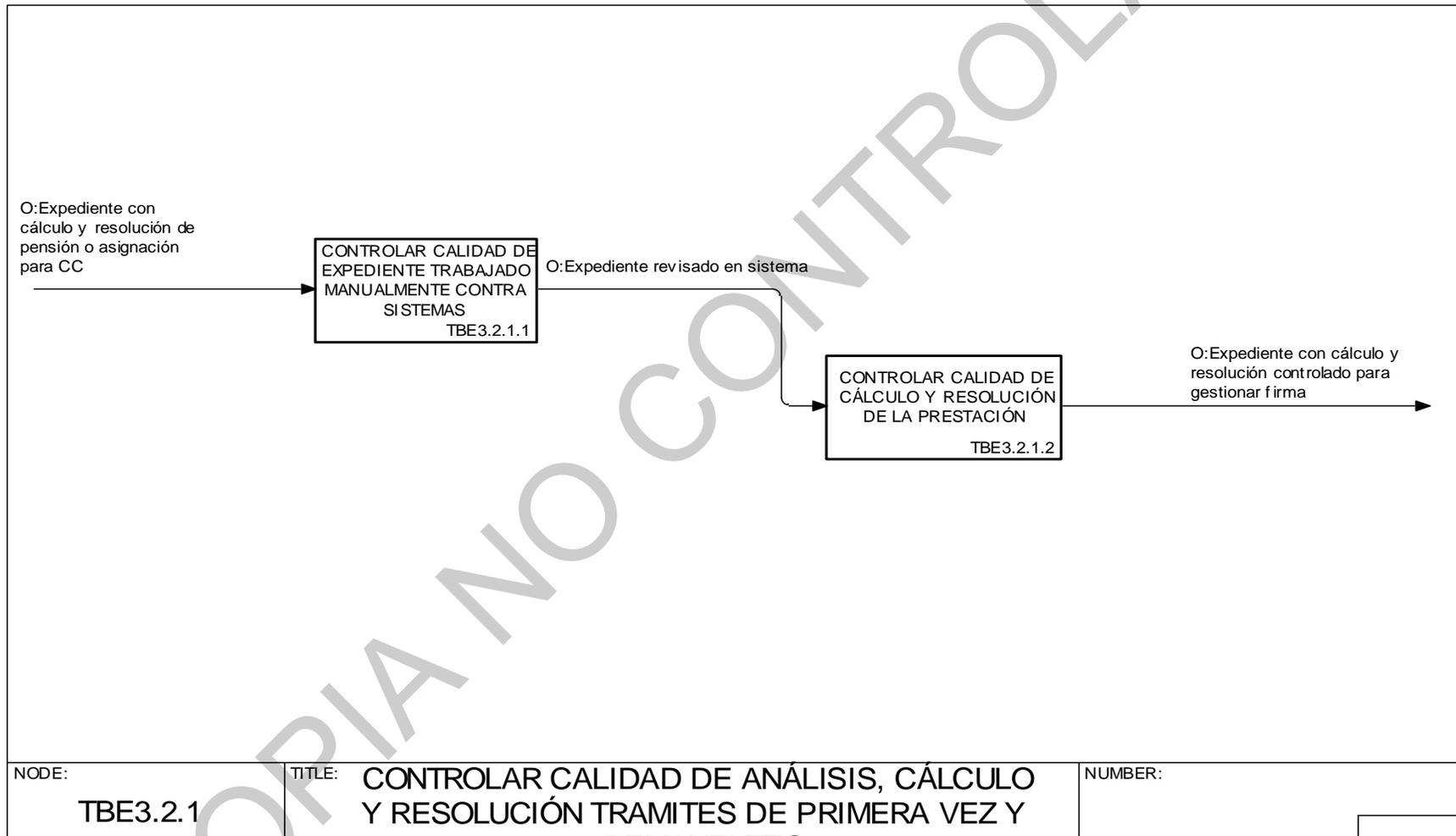
<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS, CÁLCULO Y RESOLUCIÓN TRAMITES DE PRIMERA VEZ Y REMANENTES</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1
<b>Definición</b>	Son las actividades de control de calidad de todos los casos trabajados por los Analistas de Pensiones de cálculo manual para resolver una prestación por invalidez, vejez, sobrevivencia o cotización voluntaria por primera vez.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y RECÁLCULO POR MODIFICACIÓN DE PRESTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PAGOS ACUMULADOS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.2
<b>Definición</b>	Son las actividades de control de calidad de los casos trabajados por modificación de una prestación otorgada previamente.

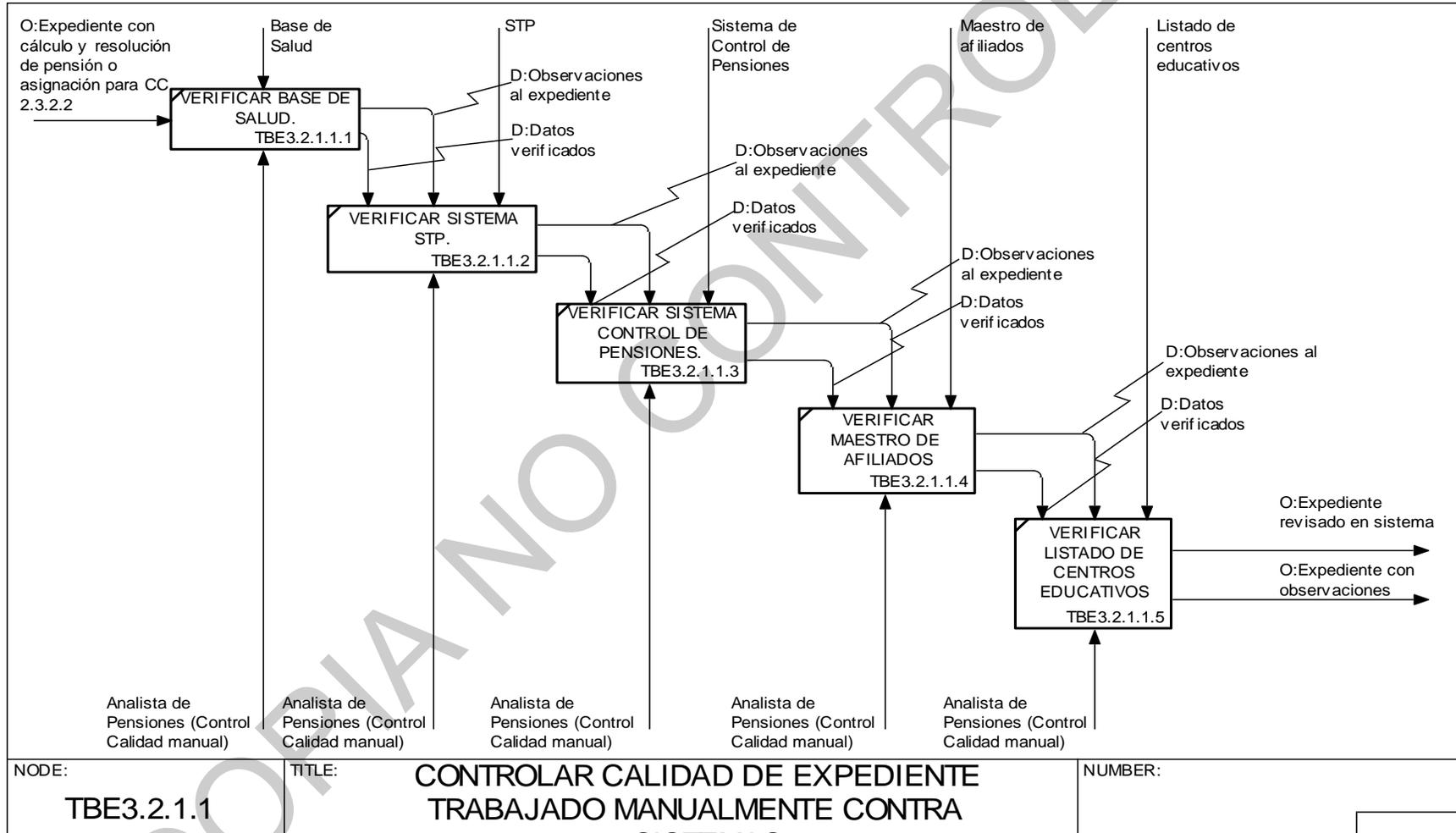
<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE CASOS DE REANUDACION DE PENSION POR MUERTE</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.3
<b>Definición</b>	Son las actividades de control de calidad del análisis y los cálculos realizados para reanudar una pensión por viudez o compañera de vida Ley ISSS.

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIONES ELABORADAS POR ANALISTA DE PENSIONES CON FUNCIÓN DE RESOLUTOR.</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar el control de calidad de las resoluciones por modificación de prestaciones elaboradas por el Analista de Pensiones con función de resolutor.

**TBE3.2.1 CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS, CÁLCULO Y RESOLUCIÓN TRAMITES DE PRIMERA VEZ Y REMANENTES**



**TBE3.2.1.1 CONTROLAR CALIDAD DE EXPEDIENTE TRABAJADO MANUALMENTE CONTRA SISTEMAS**



<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR BASE DE SALUD.</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.1.1
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa nombre y número patronal, estado de la planilla, correlativo de la planilla, estatus del patrono, fecha de inscripción del patrono, estado de cuenta, código de observaciones en la planilla, retiro del trabajador.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base de Salud	Herramienta en la cual, con el ingreso del N° de afiliación, N° de DUI y nombre de una persona, se puede consultar si ha sido o es cotizante activo, la empresa para quien ha laborado y el monto percibido o que percibe. Ingres a la bitácora de consulta y revisa en las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Histórico de cotizaciones</li> <li>- Datos del afiliado</li> <li>- Datos del patrono</li> <li>- Estado de cuenta</li> <li>- Planillas recibidas</li> </ul>

<b>Entradas de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con cálculo y resolución de pensión o asignación para CC 2.3.2.2	Es el expediente con hojas de cálculo definitivo, cálculo de beneficio adicional anual, pagos retroactivos (éstos últimos, si es pensión) y resolución de la prestación, que serán revisados por el Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos manuales. Va hacia TBE 3.2.1.1.1

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR BASE DE SALUD."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR SISTEMA STP.</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.1.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar en el sistema de trámite de Pensiones si existe otra prestación en curso de pago o en trámite.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA STP."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
STP	<p>Ingresar a las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos</li> <li>- Búsqueda</li> </ul> <p>Digita el número de afiliación en pantalla, presiona buscar</p> <p>Verifica si tiene expediente, diligencia, PHL (petición de historial laboral) y si no hay duplicidad.</p> <p>Si existe alguna de los anteriores y el expediente no lo tiene anexo, anota observación para que sea adjuntada al expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliados</li> <li>- Revisión de historial laboral</li> </ul> <p>Ingresar el NUP, verifica que se trate del mismo afiliado y procede a verificar el SAHL.</p>

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR SISTEMA STP."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES.</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.1.3
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual revisa en la consulta de INPEP, las planillas del BAA (Beneficio Adicional Anual) y las alertas del sistema (comentarios de los calculistas de Pensiones).

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
Sistema de Control de Pensiones	<p>Ingresar a Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda en la base de INPEP</li> </ul>

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	Revisa la resolución o si está pensionado con INPEP. Herramientas - Búsqueda de expedientes - Ver alertas - Planillas: Verifica la planilla de BAA

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR SISTEMA CONTROL DE PENSIONES."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR MAESTRO DE AFILIADOS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.1.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar la base maestra de trabajadores para ver la afiliación previsional.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR MAESTRO DE AFILIADOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR MAESTRO DE AFILIADOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR LISTADO DE CENTROS EDUCATIVOS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.1.5
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar la información contenida en el listado oficial de centros educativos, a fin de confirmar que la constancia de estudios presentada por un solicitante es válida.

**Controles de la actividad "VERIFICAR LISTADO DE CENTROS EDUCATIVOS"**

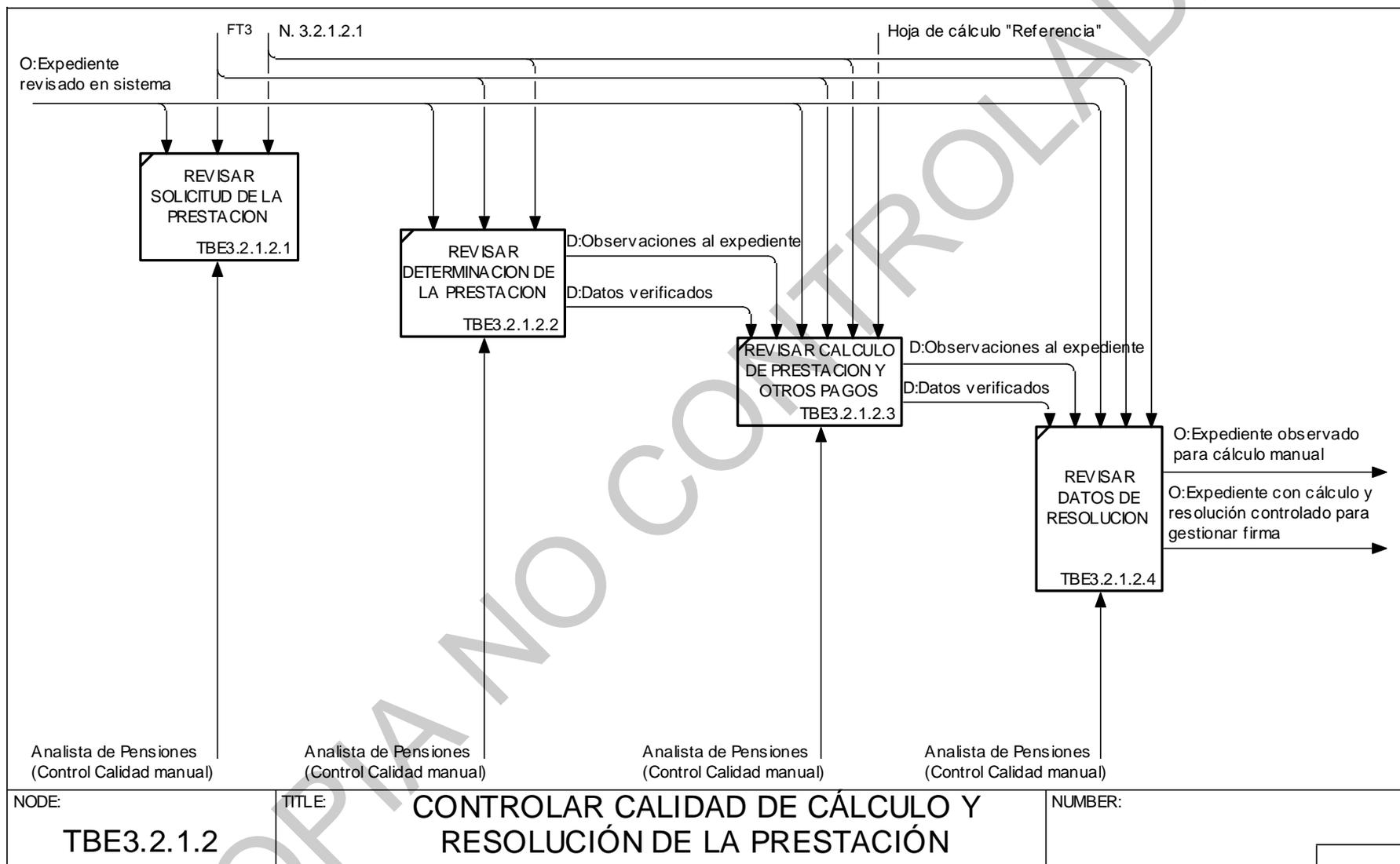
Nombre	Definición
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

**Salidas de la actividad "VERIFICAR LISTADO DE CENTROS EDUCATIVOS"**

Nombre	Definición
O:Expediente con observaciones	Expediente con observaciones que deben ser superadas para seguir con el proceso, puede venir observado del Revisor o del Analista de cálculo.
O:Expediente revisado en sistema	

COPIA NO CONTROLADA

**TBE3.2.1.2 CONTROLAR CALIDAD DE CÁLCULO Y RESOLUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**



<b>Nombre</b>	<b>REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.2.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar la solicitud de la prestación contra toda la documentación que se encuentra en el expediente.

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.2.1.2.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados manualmente deberá observar las leyes aplicadas para el goce de la prestación, ya sean de ley ISSS o Ley SAP con sus respectivos reglamentos u otras en concordancia con las mismas.</p> <p><b>REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE INVALIDEZ</b></p> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por invalidez, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del derechohabiente en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI</li> <li>- Sexo</li> <li>- Estado familiar</li> <li>- País, departamento y municipio de nacimiento</li> <li>- Número, libro y folio de la partida de nacimiento</li> <li>- Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado</li> <li>- Número de afiliación y número de matrícula</li> <li>- Situación del afiliado (cesantía, subsidiado o activo)</li> <li>- Autorizado</li> <li>- Fecha de solicitud</li> <li>- Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego y del Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> <li>- Origen de la solicitud (evaluación de primer dictamen, reevaluación anticipada o reevaluación posterior).</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por invalidez trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <p><b>DETERMINACIÓN</b></p> <p>La edad y sexo del afiliado  El dictamen (porcentaje de invalidez)</p>

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

Nombre	Definición
	<p>Tiempo cotizado del HL  El ultimo día cotizado a IVM  Fecha de solicitud</p> <p><b>CALCULO</b></p> <p>El Salario Básico Regulador (SBR)  El Índice de Precio al Consumidor (IPC)  Los meses efectivos  La fecha de inicio (cuando es pensión)  Porcentaje establecido  Monto calculado  Pagos retroactivos  Beneficio adicional anual (BAA)</p> <p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>Si es ASIGNACION:  El encabezado de la resolución  Número de expediente  Número de resolución  Datos personales  Edad y sexo  Ultimo patrono  NIT y número patronal  Fecha de cesantía  Fecha de solicitud  Número de dictamen  Porcentaje de invalidez  Total de meses cotizados  Meses efectivos para el cálculo de la asignación  El Salario Básico Regulador  El monto total de la asignación  El autorizado a cobrar (si lo tuviere)</p> <p>Si es PENSION:  El encabezado de la resolución  Número de expediente  Número de resolución</p>

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

Nombre	Definición
	<p>Datos personales            Edad y sexo            Ultimo patrono            NIT y número patronal            Fecha de cesantía            Fecha de solicitud            Número de dictamen            Porcentaje de invalidez            Plazo de pensión            Fecha de inicio de pensión            Vencimiento            Meses cotizados en los últimos 3 años            Años cotizados            Porcentaje de pensión            Salario básico regulador            Monto mensual de pensión            Descuento para salud            Monto liquido de pensión            Autorizado (si lo tuviere)            Revalorizaciones            Incrementos a la pensión mínima</p> <p>Además verificará que la siguiente documentación se encuentre correctamente complementada:</p> <p>Constancias de retiro, si aplica.            Actas.            Solicitud de invalidez.            Dictamen de invalidez.            Hoja de salud.            Historial laboral.            Revisión SBR.            Revisión cálculo            Revisión pagos.            Revisión aguinaldos.            Carencia de ingresos.            Carencia de prestación.            Carátula.            Poder de autorizados.</p> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad revisará que la documentación del expediente cumpla con lo</p>

<b>Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>requerido en la norma N 2.3.2.1.1.3</p> <p><b>REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE VEJEZ</b></p> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por vejez trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del derechohabiente en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI</li> <li>- Sexo.</li> <li>- Estado familiar.</li> <li>- País, departamento y municipio de nacimiento.</li> <li>- Número, libro y folio de la partida de nacimiento.</li> <li>- Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado.</li> <li>- Número de afiliación y número de matrícula.</li> <li>- Situación del afiliado (cesantía, subsidiado o activo).</li> <li>- Autorizado.</li> <li>- Fecha de solicitud.</li> <li>- Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego y del Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por vejez, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de resolución.</li> <li>-Nombre según NUP.</li> <li>-Número de NUP.</li> <li>-Nombre según ISSS.</li> <li>-Número de ISSS.</li> <li>-Nombre según DUI.</li> <li>-Número de DUI.</li> <li>-Lugar y fecha de nacimiento.</li> <li>-Sexo y edad.</li> <li>-Último empleador.</li> <li>-NIT o número patronal del último empleador.</li> <li>-Última cotización voluntaria.</li> <li>-Último día subsidiado.</li> <li>-Fecha de cesantía.</li> <li>-Fecha de solicitud.</li> <li>-Total de meses cotizados.</li> </ul>

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Meses efectivos para calcular asignación, si es asignación.</li> <li>-Años cotizados.</li> <li>-Salario básico regulador.</li> <li>-Monto total de asignación, si es asignación.</li> <li>-Monto de asignación en letras, si es asignación.</li> <li>-Autorizado a cobrar.</li> <li>-Años cotizados.</li> <li>-Porcentaje de pensión.</li> <li>-Inicio de pensión.</li> <li>-Monto de pensión años y letras.</li> <li>-Descuento para régimen de salud.</li> <li>-Monto líquido de pensión.</li> <li>-Certificación de Partidas de Nacimiento, Defunción, Matrimonio, unión no matrimonial, las que apliquen según el caso.</li> <li>-Meses cotizados en los últimos 3 años.</li> <li>-Revalorizaciones.</li> <li>-Incrementos a la pensión mínima.</li> <li>-Reintegros.</li> <li>-Pagos pendientes.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad revisará que la documentación del expediente cumpla con lo requerido en la norma N 2.3.2.1.1.3</p> <p><b>REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE SOBREVIVENCIA</b></p> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por sobrevivencia, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del derechohabiente en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI.</li> <li>- Sexo.</li> <li>- Estado familiar.</li> <li>- País, departamento y municipio de nacimiento.</li> <li>- Número, libro y folio de la partida de nacimiento.</li> <li>- Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado.</li> <li>- Número de afiliación y número de matrícula.</li> <li>- Situación del afiliado (cesantía, subsidiado, activo, pensionado).</li> <li>- Autorizado.</li> <li>- Fecha de solicitud.</li> <li>- Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego y del Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> <li>- Datos de los grupos familiares: nombre de los beneficiarios, parentesco y la fecha de nacimiento.</li> </ul>

Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"	
Nombre	Definición
	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de prestación por vejez trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <p><b>DETERMINACIÓN</b></p> <p>Certificación de Partida de defunción. Tiempo cotizado. Fecha de solicitud. Estado del afiliado al momento de fallecer (Activo, cesante, subsidiado, pensionado).</p> <p><b>CÁLCULO</b></p> <p>Salario Básico Regulador (SBR). Monto del causante. Porcentajes para los beneficiarios. Pagos retroactivos. Beneficio Adicional anual (BAA). Pagos pendientes y Reintegros.</p> <p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>Si es ASIGNACION: Causante: El encabezado de la resolución. Número de expediente. Número de resolución. Datos personales. Edad y sexo. Fecha de solicitud. Meses cotizados. Años cotizados. El Salario Básico Regulador. Porcentaje. El monto total de la prestación que percibiría. Beneficiarios: Nombre de los beneficiarios. Fecha de nacimiento o de matrimonio. Parentesco.</p>

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

Nombre	Definición
	<p>Porcentaje.  El monto total de la prestación que percibiría.  El autorizado a cobrar (si lo tuviere).  Observaciones.</p> <p>Si es PENSION (Activo o cesante):  Causante:  El encabezado de la resolución.  Número de expediente.  Número de resolución.  Datos personales.  Edad y sexo.  Ultimo patrono.  NIT y número patronal.  Causa de la muerte.  Situación laboral del asegurado.  Años cotizados.  Porcentaje de pensión.  Salario básico regulador.  Pensión de vejez que percibiría.  Beneficiarios:  Nombres de los beneficiarios.  Fecha de nacimiento o matrimonio.  Porcentaje.  Pensión de beneficiario.  Descuento de salud.  El autorizado a cobrar (si lo tuviere).  Monto líquido.  Observaciones  Fecha de solicitud  Fecha de inicio de pensión  Revalorizaciones  Reintegros  Elevaciones a la mínima  Pagos pendientes</p> <p>Si es PENSIONADO (Fallecido):  Causante:  El encabezado de la resolución.  Número de expediente.</p>

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

Nombre	Definición
	<p>Número de resolución.            Datos personales.            Edad y sexo.            Causa de la muerte.            Pensionado por.            Expediente y resolución.            Monto de pensión que percibía.            Beneficiarios:            Nombres de los beneficiarios.            Fecha de nacimiento o matrimonio.            Porcentaje.            Pensión de beneficiario.            Descuento de salud.            El autorizado a cobrar (si lo tuviere).            Monto líquido.            Plazo.            Fecha de solicitud.            Fecha de inicio de pensión.            Observaciones.            Revalorizaciones.            Reintegros.            Elevaciones a la mínima.            Pagos pendientes.</p> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad revisará que la documentación del expediente cumpla con lo requerido en la norma N 2.3.2.1.1.3</p> <p><b>REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE COTIZACIÓN VOLUNTARIA</b></p> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de cotización voluntaria, trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones, deberá revisar que la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NUP</li> <li>- Fecha de solicitud</li> <li>- Nombre</li> <li>- Número de afiliación o de matrícula</li> <li>- Sexo</li> <li>- Edad</li> <li>- Fecha de nacimiento</li> <li>- Monto a cotizar</li> </ul>

**Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio y final de la cotización</li> <li>- Período (tres meses bases para el cálculo del IBC)</li> <li>- Días</li> <li>- Salario</li> <li>- IBC utilizado</li> <li>- Porcentaje</li> <li>- Firmas del solicitante, autorizado y Analista de Pensiones con su respectivo sello.</li> </ul> <p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los expedientes de cotización voluntaria trabajados en el Sistema de Trámite de Pensiones deberá revisar que la determinación, cálculos y datos de la resolución sean congruentes con las hojas ingresadas por los Analistas de Pensiones encargados de entrevistar al interesado, por lo que deberá verificar los datos siguientes:</p> <p><b>DETERMINACIÓN</b></p> <p>Edad y sexo Tiempo cotizado en IVM Cesantía (fecha de retiro) Fecha de solicitud</p> <p><b>CÁLCULO</b></p> <p>Últimos 3 meses que se tomaron como base para determinar el monto a cotizar Ingreso básico de cotización (IBC) Porcentaje de cotización Fecha de inicio y finalización de la cotización Monto a cotizar</p> <p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>Si es COTIZACION VOLUNTARIA: El encabezado de la resolución Número de expediente Número de resolución Datos personales Edad y sexo Ultimo patrono NIT y número patronal Años cotizados al ISSS Años cotizados al INPEP</p>

<b>Controles de la actividad "REVISAR SOLICITUD DE LA PRESTACION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>Años que deberá cotizar            Ingreso básico de cotización            Cotización a pagar            Fecha de cesantía            Fecha de solicitud            Ultimo día subsidiado            Inicio de la cotización voluntaria            Vencimiento de la cotización voluntaria            Fecha de nacimiento            Sexo y edad actual            Estado familiar            Observaciones</p> <p>El Analista de Pensiones con función de control de calidad revisará que la documentación del expediente cumpla con lo requerido en la norma N 2.3.2.1.1.3</p> <p>En todos los riesgos, el Analista de Pensiones encargado del control de calidad de los casos trabajados manualmente, verificará los criterios establecidos en la norma N 2.2.2.1.1</p>
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
O:Expediente revisado en sistema	

<b>Nombre</b>	<b>REVISAR DETERMINACION DE LA PRESTACION</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.2.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar las hojas de determinación de la prestación, anexas en el expediente.

<b>Controles de la actividad "REVISAR DETERMINACION DE LA PRESTACION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 3.2.1.2.1	Ver controles de TBE 3.2.1.2.1
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
O:Expediente revisado en sistema	

<b>Salidas de la actividad "REVISAR DETERMINACION DE LA PRESTACION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	

<b>Salidas de la actividad "REVISAR DETERMINACION DE LA PRESTACION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>REVISAR CALCULO DE PRESTACION Y OTROS PAGOS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.2.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar que los cálculos realizados por los Analistas de Pensiones, sean conforme con el marco legal.

<b>Controles de la actividad "REVISAR CALCULO DE PRESTACION Y OTROS PAGOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
Hoja de cálculo "Referencia"	Es un archivo de Excel que el Analista tiene a su disposición, el cual se deberá actualizar con el IPC de cada mes y dentro del mismo tiene varias hojas que el Analista rellena para obtener el SBR que utilizará para el cálculo.  El mismo archivo de Excel, tiene todas las características necesarias para el cálculo y resolución, pues automáticamente vacía la información en los formularios que apliquen según el caso.
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.2.1.2.1	Ver controles de TBE 3.2.1.2.1
O:Expediente revisado en sistema	

<b>Salidas de la actividad "REVISAR CALCULO DE PRESTACION Y OTROS PAGOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

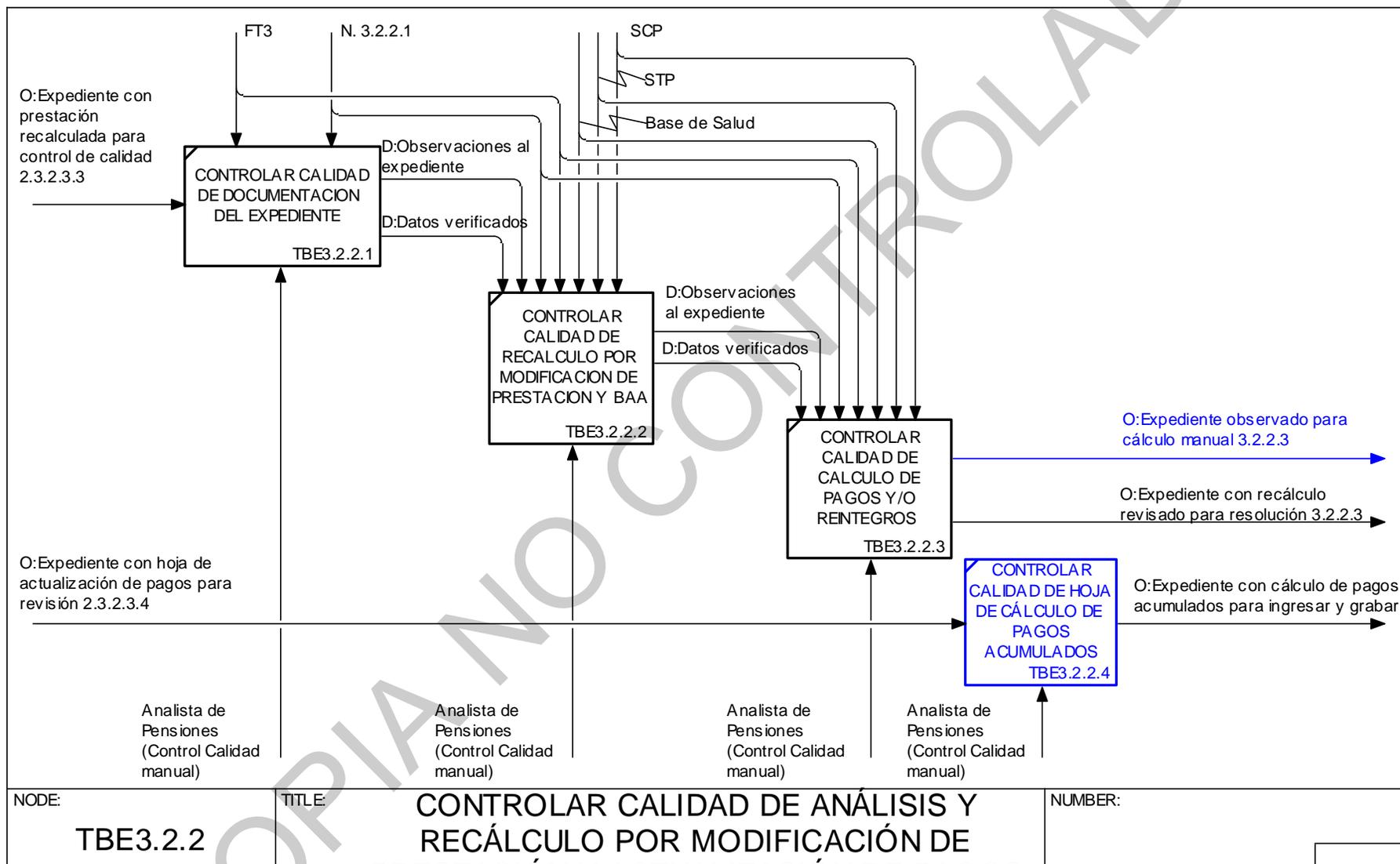
<b>Nombre</b>	<b>REVISAR DATOS DE RESOLUCION</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.1.2.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar los datos contenidos en la resolución contra la documentación anexa en el expediente.

<b>Controles de la actividad "REVISAR DATOS DE RESOLUCION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>

<b>Controles de la actividad "REVISAR DATOS DE RESOLUCION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.2.1.2.1	Ver controles de TBE 3.2.1.2.1
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
O:Expediente revisado en sistema	

<b>Salidas de la actividad "REVISAR DATOS DE RESOLUCION"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con cálculo y resolución controlado para gestionar firma	Es el expediente que ha superado el control de calidad y es enviado a la gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Viene de TBE 3.2.1.2 va hacia TBE 4.2.1
O:Expediente observado para cálculo manual	Es el expediente que durante el proceso de verificación, previo a la grabación, se detectó inconsistencias en cuanto al cálculo de la prestación o análisis incompleto de la misma, a efectos que éste sea revisado nuevamente por los Analistas de cálculo.

**TBE3.2.2 CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y RECÁLULO POR MODIFICACIÓN DE PRESTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PAGOS ACUMULADOS**



NODE: <b>TBE3.2.2</b>	TITLE: <b>CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y RECÁLULO POR MODIFICACIÓN DE PRESTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PAGOS ACUMULADOS</b>	NUMBER:
--------------------------	--	---------

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE DOCUMENTACION DEL EXPEDIENTE</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.2.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar que la documentación que ampara la modificación de la prestación sea correcta y necesaria para tal fin.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DOCUMENTACION DEL EXPEDIENTE"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.2.2.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad deberá revisar en el (o los) expediente(s) la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Verificar que todos los folios del expediente estén completos.</li> <li>-Solicitud de la prestación original.</li> <li>-Hoja de cálculo con la que se concedió originalmente.</li> <li>-Resolución con la que se concedió originalmente.</li> </ul> <p>Verificará en la consulta de histórico de pagos del sistema control de Pensiones.</p> <p>Verificará si está cesante en la Base de Salud, para confirmar si no percibe otros ingresos.</p> <p>Se verificará el histórico de pagos de INPEP, el cual es solicitado y anexado previamente en el expediente.</p> <p>Dependiendo del caso, se revisarán las hojas de cálculo de modificación del monto de pensión y de BAA, dejadas por los Analistas de Pensiones de cálculo para revisar las modificaciones de montos.</p> <p>Se revisarán que las diferencias entre los montos pagados por la Sección Control de Pensiones, en el histórico de pagos y los montos recalculados, a manera de confirmar si los reintegros o pagos complementarios son correctos.</p>

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DOCUMENTACION DEL EXPEDIENTE"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con prestación recalculada para control de calidad 2.3.2.3.3	<p>Es el expediente que cuenta con las hojas de recálculo de la prestación que se modificará.</p> <p>Va hacia TBE 3.2.2.1</p>

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE DOCUMENTACION DEL EXPEDIENTE"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE RECALCULO POR MODIFICACION DE PRESTACION Y BAA</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.2.2

<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar control de calidad sobre las hojas de cálculo de modificación de prestación y del beneficio adicional anual, si éste último aplica.
-------------------	---

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RECALCULO POR MODIFICACION DE PRESTACION Y BAA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.2.2.1	Ver controles de TBE 3.2.2.1

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE RECALCULO POR MODIFICACION DE PRESTACION Y BAA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE CALCULO DE PAGOS Y/O REINTEGROS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.2.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar el control de calidad de las hojas de cálculo de pagos a favor o en contra de un pensionado, si aplica.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE CALCULO DE PAGOS Y/O REINTEGROS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
N. 3.2.2.1	Ver controles de TBE 3.2.2.1

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE CALCULO DE PAGOS Y/O REINTEGROS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con recálculo revisado para resolución 3.2.2.3	Expediente con la modificación de montos revisada y con la instrucción de activación de pensión, la cual fue suspendida previamente. Va hacia 2.3.2.5.2.1
O:Expediente observado para cálculo manual 3.2.2.3	Es el expediente que durante el proceso de verificación, previo a la grabación, se detectó inconsistencias en cuanto al cálculo de la prestación o análisis incompleto de la misma, a efectos que éste sea revisado nuevamente por los Analistas de cálculo.

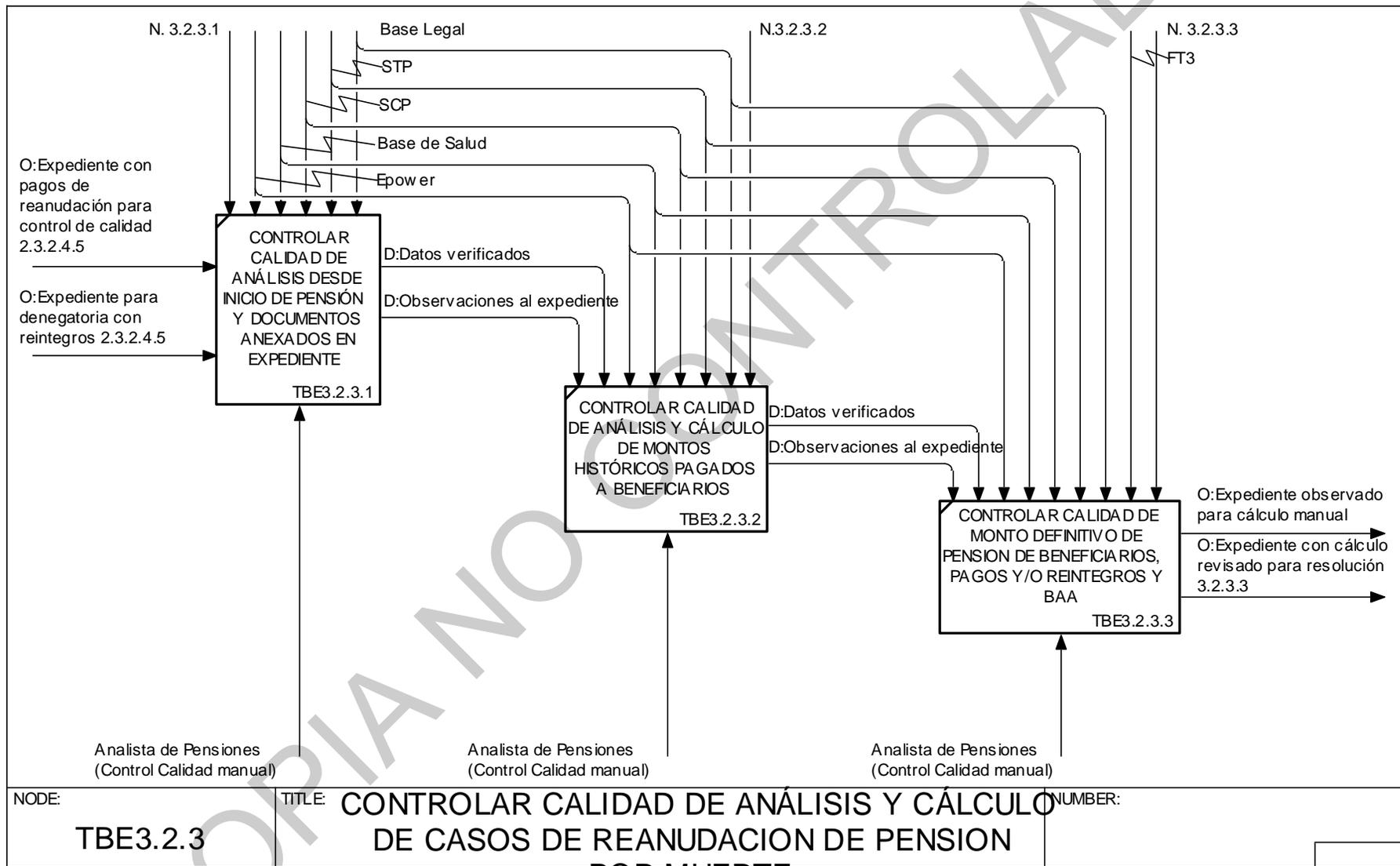
<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE HOJA DE CÁLCULO DE PAGOS ACUMULADOS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.2.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar el control de calidad sobre la hoja de actualización de pagos de una pensión que fue suspendida por motivos de análisis.

<b>Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE HOJA DE CÁLCULO DE PAGOS ACUMULADOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con hoja de actualización de pagos para revisión 2.3.2.3.4	Es el expediente que cuenta con las hojas de actualización de pagos acumulados de una prestación que se ha modificado. Va hacia TBE 3.2.2.4

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE HOJA DE CÁLCULO DE PAGOS ACUMULADOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con cálculo de pagos acumulados para ingresar y grabar	

COPIA NO CONTROLADA

**TBE3.2.3 CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE CASOS DE REANUDACION DE PENSION POR MUERTE**



<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS DESDE INICIO DE PENSIÓN Y DOCUMENTOS ANEXADOS EN EXPEDIENTE</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.3.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar que el expediente del cual se reanuda una pensión por viudez o compañera de vida (Ley ISSS) contiene toda la documentación necesaria y procedente.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS DESDE INICIO DE PENSIÓN Y DOCUMENTOS ANEXADOS EN EXPEDIENTE"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base Legal	Toda la legislación aplicable para el recálculo de montos históricos y cálculo del monto de la pensión que se reanuda.
N. 3.2.3.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad revisará el expediente de reanudación desde el inicio de la pensión por sobrevivencia.</p> <p>La documentación de conformación del expediente al momento de otorgar la pensión por viudez y orfandad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de pensión de viudez y orfandad.</li> <li>-Documentos personales del causante y los beneficiarios, así como partidas de defunción, nacimiento, matrimonio.</li> <li>-Declaración de testigos.</li> <li>-Análisis de planilla y cuenta individual.</li> <li>-Hojas de cálculo.</li> <li>-Resolución de pensión de viudez y orfandad (muerte riesgo común).</li> </ul> <p>Los documentos de control de la pensión, en los cuales se evidencia el seguimiento que la institución dio a la pensión en estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cálculo y resolución de modificación de Pensiones.</li> <li>-Hoja de revalorizaciones.</li> <li>-Constancias de estudios.</li> <li>-Documentos que amparen modificación de la pensión.</li> <li>-Comprobación de sobrevivencia de los beneficiarios.</li> <li>-Hojas de trabajo de Sección de Control de Pensiones.</li> </ul> <p>La documentación anexada durante el trámite de reanudación de pensión de viudez, realizado cuando la viuda o compañera de vida cumple 55 años:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de reanudación de pensión por viudez o compañera de vida.</li> <li>-Aviso de inscripción del causante, si aplica.</li> <li>-Partida de nacimiento original de la solicitante, no mayor de a 30 días de expedida a la fecha de la solicitud.</li> <li>-Partida de matrimonio original, no mayor de a 30 días de expedida a la fecha de la solicitud.</li> <li>-Documentos personales de la solicitante.</li> <li>-Declaración Jurada para comprobar estado familiar, ante un cónsul de El Salvador en el país de residencia.</li> <li>-Constancias de estudio que presenten los beneficiarios por orfandad.</li> </ul>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS DESDE INICIO DE PENSIÓN Y DOCUMENTOS ANEXADOS EN EXPEDIENTE"**

Nombre	Definición
	-Solicitud de información sobre asegurados cotizantes o pensionados en INPEP, AFP, IPSFA e ISSS (Carencia de ingresos). -Otros documentos necesarios para la comprobación de ingresos. -Hoja de trabajo para análisis de documentación de Pensiones de orfandad.

**Entradas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS DESDE INICIO DE PENSIÓN Y DOCUMENTOS ANEXADOS EN EXPEDIENTE"**

Nombre	Definición
O:Expediente con pagos de reanudación para control de calidad 2.3.2.4.5	Es el expediente en el que se han anexado las hojas de monto definitivo de pensión, pagos retroactivos, cálculo de beneficio adicional anual y posibles reintegros a favor de UPISSS. Va hacia TBE 3.2.3.1
O:Expediente para denegatoria con reintegros 2.3.2.4.5	Es el expediente que será denegada la reanudación y en el que se han incluido posibles reintegros por pagos indebidos. Va hacia TBE 3.2.3.1

**Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS DESDE INICIO DE PENSIÓN Y DOCUMENTOS ANEXADOS EN EXPEDIENTE"**

Nombre	Definición
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

**Nombre CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE MONTOS HISTÓRICOS PAGADOS A BENEFICIARIOS**

<b>Número</b>	TBE3.2.3.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar los cálculos efectuados por los Analistas de Pensiones de cálculo manual, es decir, verificar los montos que debieron pagarse a los beneficiarios con base a la documentación requerida o a los plazos establecidos en la resolución de la concesión de la pensión por viudez y orfandad.

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE MONTOS HISTÓRICOS PAGADOS A BENEFICIARIOS"**

Nombre	Definición
Base Legal	Toda la legislación aplicable para el recálculo de montos históricos y cálculo del monto de la pensión que se reanudará.
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE MONTOS HISTÓRICOS PAGADOS A BENEFICIARIOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N.3.2.3.2	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad será el responsable de revisar:</p> <p>HOJA CÁLCULO DE PENSIÓN EN BASE A LA LEY Y REGLAMENTO DEL ISSS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los montos recalculados por la Sección Trámite de Beneficios para obtener el monto con el cual se reanudará la pensión de viudez o compañera de vida.</li> <li>-Los montos pagados por la Sección Control de Pensiones.</li> </ul>

<b>Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE ANÁLISIS Y CÁLCULO DE MONTOS HISTÓRICOS PAGADOS A BENEFICIARIOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR CALIDAD DE MONTO DEFINITIVO DE PENSION DE BENEFICIARIOS, PAGOS Y/O REINTEGROS Y BAA</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.3.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de realizar el control de calidad a los montos definitivos de pensión por sobrevivencia, pagos o reintegros por aplicarse, así como posibles beneficios adicionales anuales que se le adeuden a la solicitante.

<b>Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE MONTO DEFINITIVO DE PENSION DE BENEFICIARIOS, PAGOS Y/O REINTEGROS Y BAA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base Legal	Toda la legislación aplicable para el recálculo de montos históricos y cálculo del monto de la pensión que se reanudará.
D:Datos verificados	
D:Observaciones al expediente	
FT3	Formulario para registrar reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.2.3.3	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad será el responsable de revisar:</p> <p>HOJA CÁLCULO DE PENSIÓN EN BASE A LA LEY Y REGLAMENTO DEL ISSS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El cálculo de diferencia de los montos recalculados Sección Trámite de Beneficios y pagados por Sección Control de Pensiones, es decir, pagos pendientes o reintegros.</li> <li>-El monto definitivo con el cual se reanudará la pensión de viudez o compañera de vida.</li> </ul> <p>HOJAS DE CÁLCULO DE REINTEGROS</p>

**Controles de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE MONTO DEFINITIVO DE PENSION DE BENEFICIARIOS, PAGOS Y/O REINTEGROS Y BAA"**

Nombre	Definición
	<p>-Se verifica el monto y periodos a reintegrar, que éste cuadre con el detallado en la hoja de Cálculo de Pensión en base a la Ley y Reglamento del ISSS.</p> <p>HOJAS DE CÁLCULO DE PRIMER PAGO                      -Se verifica el monto y periodos a pagar, que éste cuadre con el detallado en la hoja de Cálculo de Pensión en base a la Ley y Reglamento del ISSS.</p> <p>HOJA DE CÁLCULO DE BENEFICIO ADICIONAL ANUAL POR VIUDEZ                      -Se verifica el monto sea correcto, en cumplimiento del Instructivo No. SPP - 002 / 2000 CÁLCULO DEL BENEFICIO ADICIONAL ANUAL PARA LOS PENSIONADOS DEL SISTEMA DE PENSIONES PÚBLICO.</p>

**Salidas de la actividad "CONTROLAR CALIDAD DE MONTO DEFINITIVO DE PENSION DE BENEFICIARIOS, PAGOS Y/O REINTEGROS Y BAA"**

Nombre	Definición
O:Expediente con cálculo revisado para resolución 3.2.3.3	Son los casos de expediente de reanudación con cálculo de monto de pensión para la viuda o compañera de vida que solicita. Va hacia TBE 2.3.2.5.2.1
O:Expediente observado para cálculo manual	Es el expediente que durante el proceso de verificación, previo a la grabación, se detectó inconsistencias en cuanto al cálculo de la prestación o análisis incompleto de la misma, a efectos que éste sea revisado nuevamente por los Analistas de cálculo.



**TBE3.2.4 CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIONES ELABORADAS POR ANALISTA DE PENSIONES CON FUNCIÓN DE RESOLUTOR.**

CLASIFICACIÓN

CONTROLAR ANÁLISIS Y  
GENERACIÓN DE  
RESOLUCIONES QUE NO  
CAMBIAN MONTO DE  
PRESTACIÓN  
TBE3.2.4.1

CONTROLAR ANÁLISIS Y  
GENERACIÓN DE  
RESOLUCIONES POR  
CAMBIO DE MONTO DE  
PRESTACIÓN  
TBE3.2.4.2

NODE:

TBE3.2.4

TITLE:

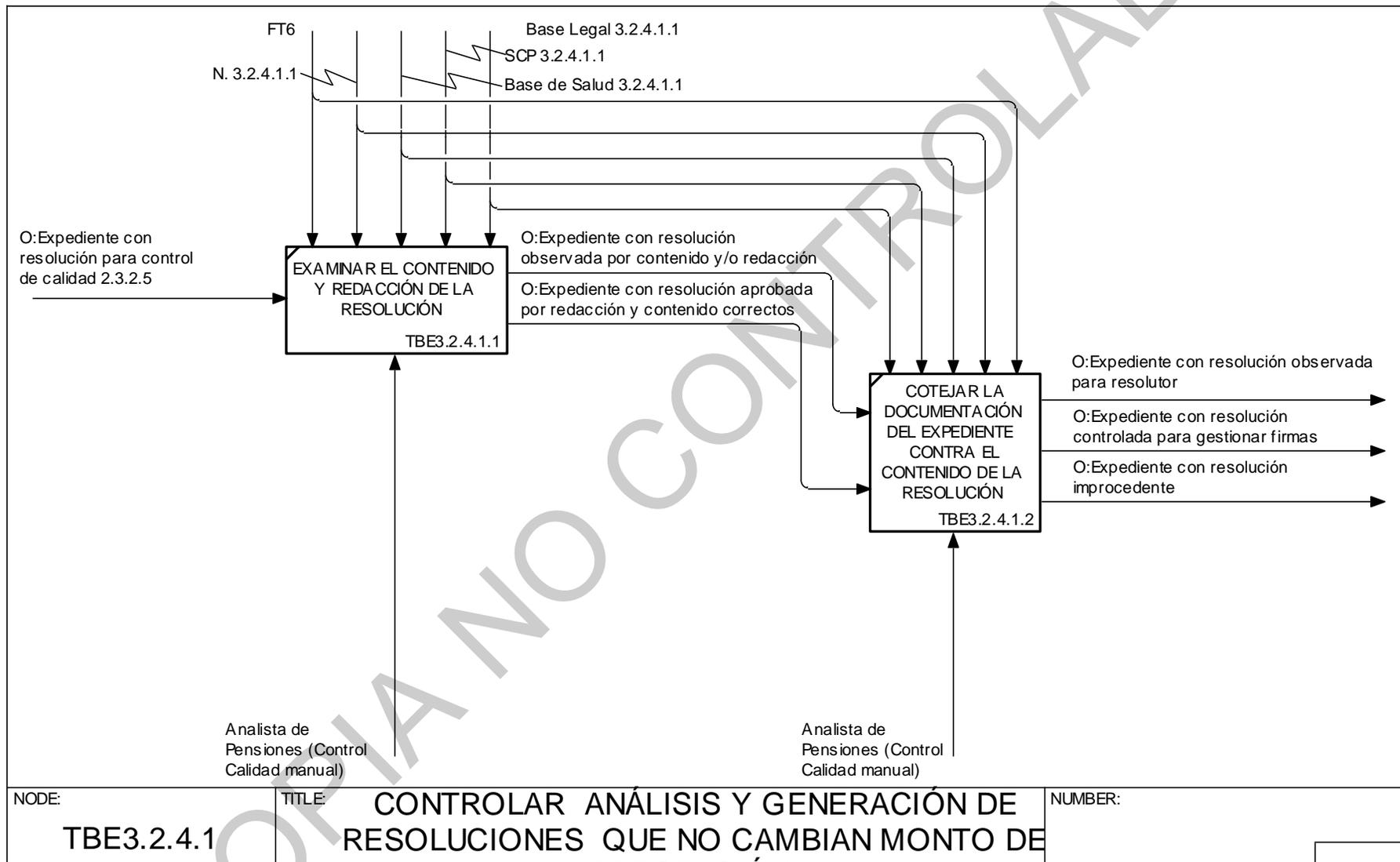
CONTROLAR CALIDAD DE RESOLUCIONES  
ELABORADAS POR ANALISTA DE PENSIONES  
CON FUNCIÓN DE RESOLUTOR.

NUMBER:

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE RESOLUCIONES QUE NO CAMBIAN MONTO DE PRESTACIÓN</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.1
<b>Definición</b>	<p>Es la actividad de realizar el control de calidad del análisis aplicado en las resoluciones por modificación de datos de las prestaciones que no inciden en el monto de las mismas, así como la redacción, contenido, forma y proceso de elaboración de éstas. Entre ellas se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Por modificación de fecha de nacimiento del asegurado</li><li>Por modificación de fecha de cesantía</li><li>Por modificación de número de afiliación</li><li>Por ampliación de resolución</li><li>Por modificación de otros datos de las prestaciones que se detecten en el transcurso tiempo.</li></ul>

<b>Nombre</b>	<b>CONTROLAR ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE RESOLUCIONES POR CAMBIO DE MONTO DE PRESTACIÓN</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.2
<b>Definición</b>	<p>Es la actividad de realizar el control de calidad del análisis aplicado en las resoluciones por modificación de datos de las prestaciones que inciden en el monto de las mismas, así como la redacción, contenido, forma y proceso de elaboración de éstas.</p>

**TBE3.2.4.1 CONTROLAR ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE RESOLUCIONES QUE NO CAMBIAN MONTO DE PRESTACIÓN**



<b>Nombre</b>	<b>EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.1.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de leer la resolución en busca de errores de contenido o formato de la misma.

<b>Controles de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN "</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
FT6	Formulario de registro de reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.2.4.1.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad verificará los siguientes aspectos:</p> <p>Que en el encabezado de la resolución, se haya considerado: Logo de la Institución, el nombre de la misma, el tipo de resolución, número de expediente y el de resolución, el lugar y fecha, el tipo de prestación y el nombre del afiliado o beneficiario.</p> <p>Que en la redacción del contenido de la resolución exista congruencia, claridad, comprensión y sentido lógico con la información de los documentos anexos, de los sistemas y bases legales.</p> <p>Los aspectos de forma, tales como: Ortografía, lenguaje, monotonía, cacofonía, sintaxis, márgenes, el tipo y tamaño de letra. Que los nombres y cargos de funcionarios responsables de la resolución, estén escritos de forma correcta.</p> <p>El Analista de Pensiones, al momento de controlar la calidad de las resoluciones por modificación de prestaciones sin cambio de monto, que pueden ser por:</p> <p>Fecha de nacimiento del asegurado  Fecha de cesantía, que no genera cambio en el monto.  Modificación de nombre  Número de afiliación  Modificación de otros datos de las prestaciones que se detecten en el transcurso tiempo.  Ampliación de resolución</p> <p>Deberá controlar los documentos anexos en el expediente y consultar los sistemas los datos que justifican la resolución de la prestación modificada, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de la prestación para verificar fecha de inicio.</li> <li>-Constancia de último día laborado, si se trata de una pensión por vejez.</li> <li>-Certificaciones de partidas de nacimiento, tanto de asegurados como de beneficiarios.</li> <li>-Copias de avisos de modificación de inscripción de asegurados por el ISSS.</li> <li>-Copias de documentos de identificación de asegurados y beneficiarios (DUI, NIT, NUP y Tarjeta ISSS).</li> <li>-Certificación de partida de defunción del afiliado y/o beneficiarios, por modificación de fechas de fallecimiento.</li> <li>-Consultar en la Base del Régimen de Salud, para verificar si el pensionado se encuentra cotizando.</li> </ul>

**Controles de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN "**

Nombre	Definición
	-Consultar en el Sistema Control de Pensiones, para verificar que el pensionado no se encuentra gozando de otra pensión. -Valorar si con la documentación y las consultas ya mencionadas, es procedente la modificación que se está realizando, si es procedente, verificar también, la hoja impresa del número de resolución generada por el Sistema de Trámite de Pensiones. Caso contrario devolver el expediente al Analista de Pensiones con función de Resolutor.

**Entradas de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN "**

Nombre	Definición
O:Expediente con resolución para control de calidad 2.3.2.5	Es el expediente que cuenta con la resolución de modificación de una prestación, el cual deberá ser revisado previo a la gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Si no modifica monto, va hacia TBE 3.2.4.1.1, caso contrario, va hacia TBE 3.2.4.2.1

**Salidas de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN "**

Nombre	Definición
O:Expediente con resolución aprobada por redacción y contenido correctos	
O:Expediente con resolución observada por contenido y/o redacción	

**Nombre COTEJAR LA DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA EL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN**

<b>Número</b>	TBE3.2.4.1.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar que toda la documentación a la que la resolución hace referencia sea la correcta y necesaria para conceder o modificar una prestación.

**Controles de la actividad "COTEJAR LA DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA EL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN"**

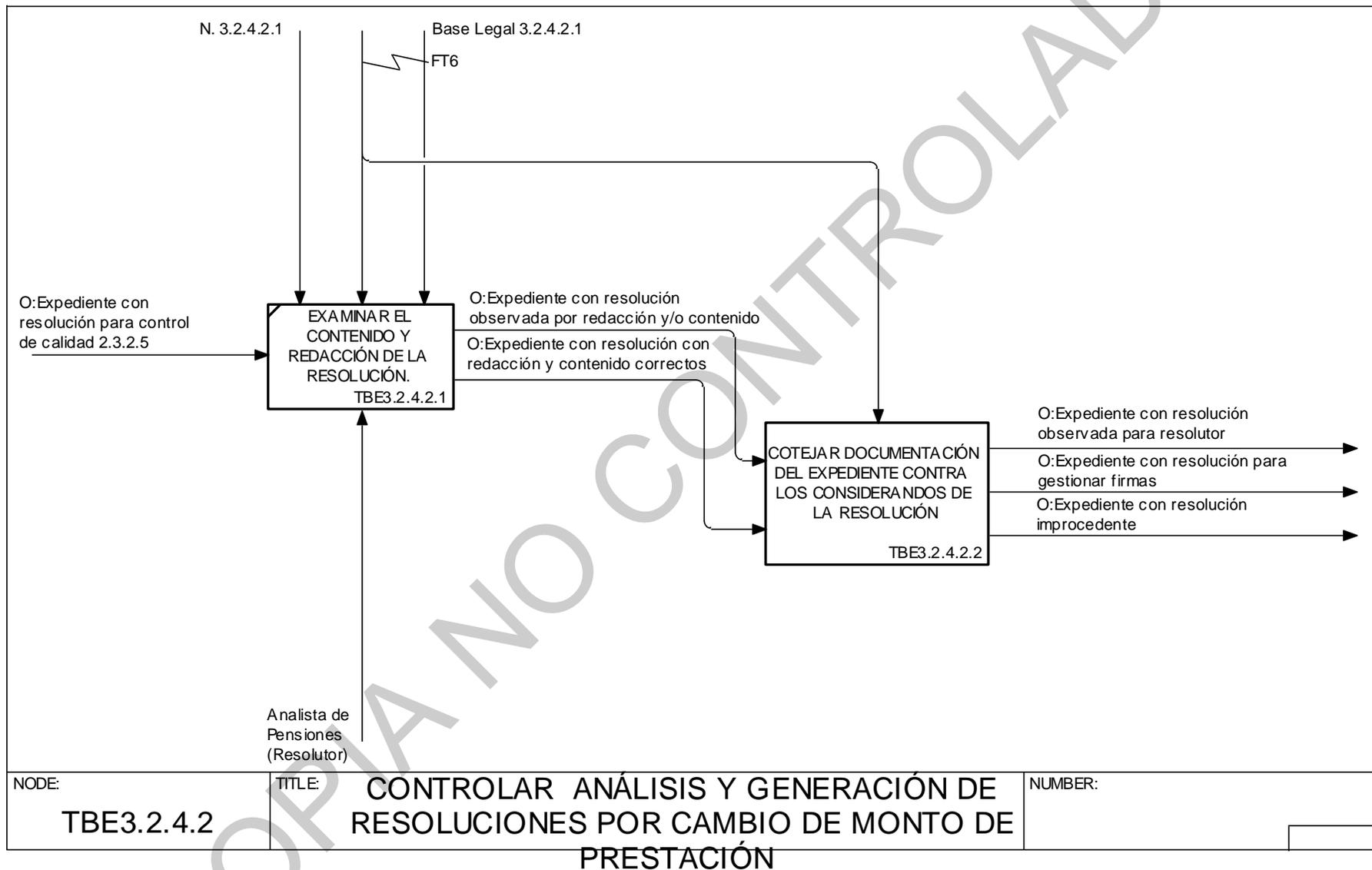
Nombre	Definición
FT6	Formulario de registro de reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.2.4.1.1	Ver controles de TBE 3.2.4.1.1

**Entradas de la actividad "COTEJAR LA DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA EL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN"**

Nombre	Definición
O:Expediente con resolución aprobada por redacción y contenido correctos	
O:Expediente con resolución observada por contenido y/o redacción	

<b>Salidas de la actividad "COTEJAR LA DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA EL CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución controlada para gestionar firmas	Es el expediente que ha sido verificado en cuanto la resolución de modificación de la prestación y que será enviado para gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Va hacia TBE 4.2.1
O:Expediente con resolución improcedente	Es el expediente del que se ha solicitado la modificación de la prestación y al momento de realizar los controles de calidad de la resolución se concluye que la modificación no es procedente, aunque tal situación no es frecuente, la indicación será enviar el expediente a archivo y notificar al solicitante que la modificación no es procedente por los motivos que el control de calidad determine.
O:Expediente con resolución observada para resolutor	Expediente con todas las observaciones posibles hechas a la resolución y la documentación de respaldo, para ser tomadas en cuenta en las correcciones que realizará el Analista de Pensiones con función de Resolutor.

**TBE3.2.4.2 CONTROLAR ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE RESOLUCIONES POR CAMBIO DE MONTO DE PRESTACIÓN**



<b>Nombre</b>	<b>EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN.</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.2.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de leer la resolución en busca de errores de contenido o formato de la misma.

<b>Controles de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base Legal 3.2.4.2.1	Leyes aplicadas para el goce de la prestación, ya sean de ley ISSS o Ley SAP con sus respectivos reglamentos u otras en concordancia con las mismas.
FT6	Formulario de registro de reprocesos en el área de control de calidad.
N. 3.2.4.2.1	<p>El Analista de Pensiones encargado del control de calidad verificará los siguientes aspectos:</p> <p>Que en el encabezado de la resolución, se haya considerado: Logo de la Institución, el nombre de la misma, el tipo de resolución, número de expediente y el de resolución, el lugar y fecha, el tipo de prestación y el nombre del afiliado o beneficiario.</p> <p>Que en la redacción del contenido de la resolución exista, congruencia, claridad, comprensión y sentido lógico con la información de los documentos anexos, de los sistemas y bases legales.</p> <p>Los aspectos de forma, tales como: Ortografía, lenguaje, monotonía, cacofonía, sintaxis, márgenes, el tipo y tamaño de letra. Que los nombres y cargos de funcionarios responsables de la resolución, estén escritos de forma correcta.</p>

<b>Entradas de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución para control de calidad 2.3.2.5	Es el expediente que cuenta con la resolución de modificación de una prestación, el cual deberá ser revisado previo a la gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Si no modifica monto, va hacia TBE 3.2.4.1.1, caso contrario, va hacia TBE 3.2.4.2.1

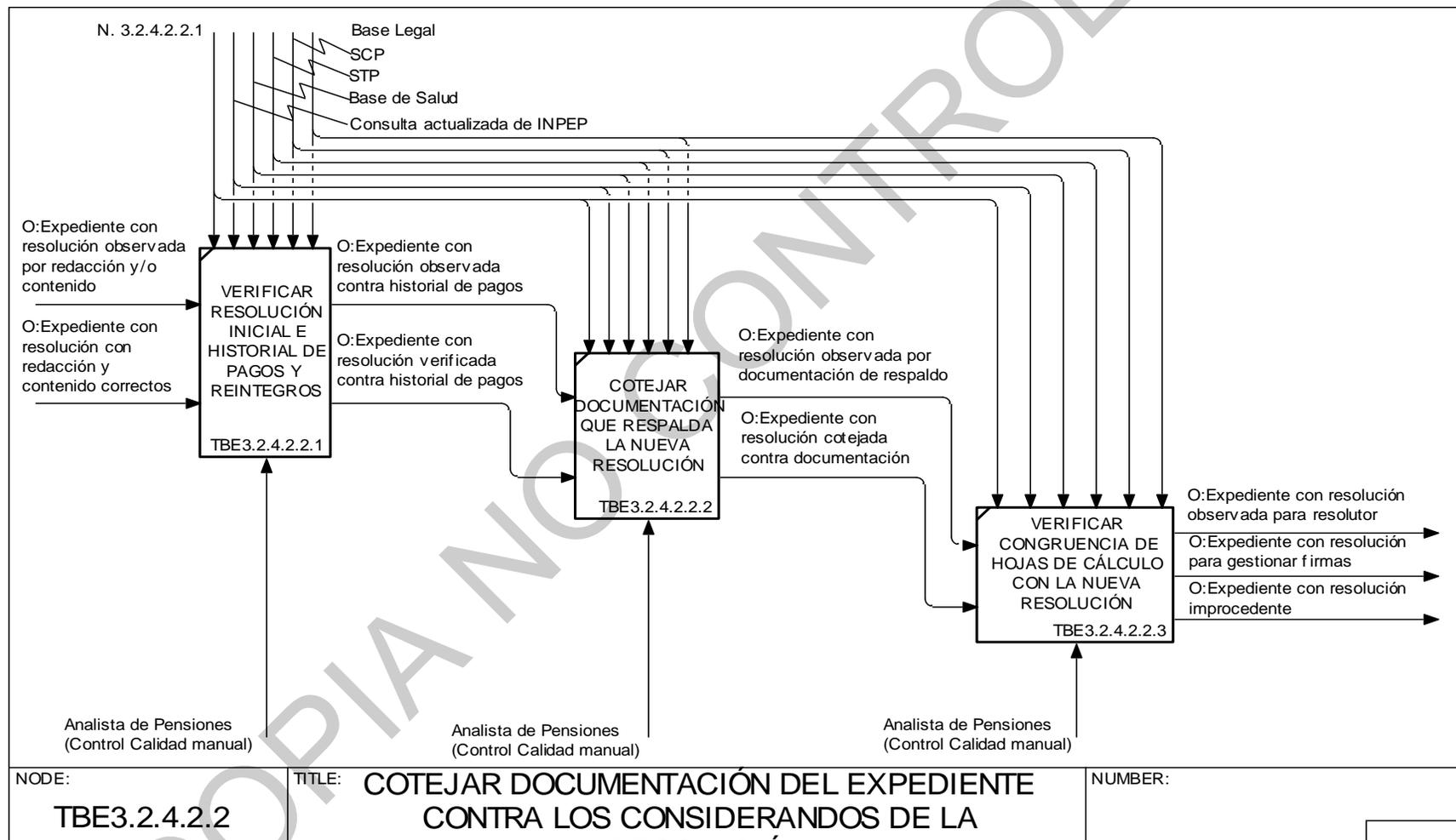
<b>Salidas de la actividad "EXAMINAR EL CONTENIDO Y REDACCIÓN DE LA RESOLUCIÓN."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución con redacción y contenido correctos	Es el expediente que contiene la resolución de modificación de la prestación y que ha sido aprobada en cuanto a los aspectos de forma de la misma (redacción y contenido) pero que deberá ser revisada conforme a la documentación de respaldo que se encuentra en el expediente.
O:Expediente con resolución observada por redacción y/o contenido	Es el expediente con la resolución de modificación de la prestación, la cual ha sido observada en aspectos de forma (redacción y contenido). Igualmente deberá continuar con el proceso de control de calidad, para detectar cualquier otra inconsistencia y que sean subsanadas en un mismo acto.



<b>Nombre</b>	<b>COTEJAR DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA LOS CONSIDERANDOS DE LA RESOLUCIÓN</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.2.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de verificar que toda la documentación a la que la resolución hace referencia sea la correcta y necesaria para conceder o modificar una prestación.

COPIA NO CONTROLADA

**TBE3.2.4.2.2 COTEJAR DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE CONTRA LOS CONSIDERANDOS DE LA RESOLUCIÓN**



<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR RESOLUCIÓN INICIAL E HISTORIAL DE PAGOS Y REINTEGROS</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.2.2.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar el expediente desde el origen de la prestación, verificar la resolución original así como el historial de pagos efectuados por el ISSS a favor del pensionado, igualmente se verifican posibles reintegros por pagos improcedentes.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR RESOLUCIÓN INICIAL E HISTORIAL DE PAGOS Y REINTEGROS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base Legal	La legislación aplicable para la modificación de una prestación.
N. 3.2.4.2.2.1	<p>Se controlará documentos anexos en el expediente y movimientos efectuados en el Sistema Control de Pensiones, que justifican la resolución de prestación modificada, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud de la prestación para verificar fecha de inicio.</li> <li>-Constancia de último día laborado, si se trata de una pensión por vejez.</li> <li>-Certificaciones de partidas de nacimiento, tanto de asegurados como de beneficiarios.</li> <li>-Certificación de partida de matrimonio del beneficiario por viudez que contrajo nuevas nupcias, a efectos de conceder la prestación de veinticuatro cuotas, según Art. 51 inciso último del Reglamento de Beneficios y Otras Prestaciones del Sistema de Pensiones Público y 46 del Reglamento de Aplicación de los Seguros de Invalidez, Vejez y Muerte (Ley ISSS).</li> <li>-Certificación de partida de defunción del afiliado, a efectos pagar a sus beneficiarios sobrevivientes, la asignación por vejez dejada de percibir.</li> <li>-Certificación de partida de defunción, a efectos autorizar el pago de auxilio de sepelio, cuando por causa del fallecimiento del afiliado o beneficiario por viudez no fue posible notificarle el goce de su pensión.</li> <li>-Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez, cuando se modifica la pensión por invalidez de un asegurado, en cuanto al monto y fecha de inicio de la misma.</li> <li>-Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez, cuando a un beneficiario por orfandad, se le modificará el goce de pensión en carácter vitalicio.</li> <li>-Historial laboral reconstruido, para verificar el tiempo cotizado, en caso de modificarse el tiempo, ya sea en una asignación o pensión.</li> <li>-Hoja de cálculo donde se determinó el monto de inicio de la prestación a modificar.</li> <li>-Consultar en la base de salud, para verificar si el pensionado está siendo reportado en las planillas de cotizaciones del régimen de salud.</li> <li>-Consultar el histórico de pagos de pensión o aplicación de reintegros en el Sistema Control de Pensiones.</li> <li>-Consultar en el Sistema Control de Pensiones, si la pensión ha sido suspendida para el análisis respectivo y si es procedente esa suspensión.</li> <li>-Documentos que inciden en la modificación de la prestación, como comprobantes de carencia de ingresos, constancias de trabajo y resoluciones de pensión emitidas por otras entidades previsionales; que comprueben la percepción de otros ingresos económicos .</li> <li>-Valorar si con la documentación y las consultas ya mencionadas, es procedente la modificación que se está realizando. Si es procedente, continuar con la verificación de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hoja de revalorización de montos de pensión, si el caso lo amerita.</li> <li>-Hoja de cálculo donde se ha establecido el nuevo monto y porcentajes de la prestación.</li> </ul> </li> </ul>

**Controles de la actividad "VERIFICAR RESOLUCIÓN INICIAL E HISTORIAL DE PAGOS Y REINTEGROS"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hojas de cálculo de pagos y/o reintegros.</li> <li>-Verificar en el campo de "Herramientas", opción "cálculo de cuotas" del STP, el monto, número y plazo de las cuotas a reintegrar por pagos indebidos de pensión.</li> <li>-Hojas de cálculo de beneficios adicionales, etc.</li> <li>-Hoja impresa del número de resolución sustraído del Sistema de Trámite de Pensiones.</li> </ul>

**Entradas de la actividad "VERIFICAR RESOLUCIÓN INICIAL E HISTORIAL DE PAGOS Y REINTEGROS"**

Nombre	Definición
O:Expediente con resolución con redacción y contenido correctos	Es el expediente que contiene la resolución de modificación de la prestación y que ha sido aprobada en cuanto a los aspectos de forma de la misma (redacción y contenido) pero que deberá ser revisada conforme a la documentación de respaldo que se encuentra en el expediente.
O:Expediente con resolución observada por redacción y/o contenido	Es el expediente con la resolución de modificación de la prestación, la cual ha sido observada en aspectos de forma (redacción y contenido). Igualmente deberá continuar con el proceso de control de calidad, para detectar cualquier otra inconsistencia y que sean subsanadas en un mismo acto.

**Salidas de la actividad "VERIFICAR RESOLUCIÓN INICIAL E HISTORIAL DE PAGOS Y REINTEGROS"**

Nombre	Definición
O:Expediente con resolución observada contra historial de pagos	
O:Expediente con resolución verificada contra historial de pagos	

Nombre	COTEJAR DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA LA NUEVA RESOLUCIÓN
Número	TBE3.2.4.2.2.2
Definición	Es la actividad de verificación de toda la documentación que ampara la nueva resolución de la prestación.

**Controles de la actividad "COTEJAR DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA LA NUEVA RESOLUCIÓN"**

Nombre	Definición
Base Legal	La legislación aplicable para la modificación de una prestación.
N. 3.2.4.2.2.1	Ver controles de TBE 3.2.4.2.2.1

**Entradas de la actividad "COTEJAR DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA LA NUEVA RESOLUCIÓN"**

Nombre	Definición
O:Expediente con resolución observada contra historial de pagos	

<b>Entradas de la actividad "COTEJAR DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA LA NUEVA RESOLUCIÓN"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución verificada contra historial de pagos	

<b>Salidas de la actividad "COTEJAR DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA LA NUEVA RESOLUCIÓN"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución cotejada contra documentación	
O:Expediente con resolución observada por documentación de respaldo	

<b>Nombre</b>	<b>VERIFICAR CONGRUENCIA DE HOJAS DE CÁLCULO CON LA NUEVA RESOLUCIÓN</b>
<b>Número</b>	TBE3.2.4.2.2.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de comprobar la congruencia entre las hojas de cálculo y los datos contenidos en la nueva resolución, a fin de evitar futuras inconsistencias.

<b>Controles de la actividad "VERIFICAR CONGRUENCIA DE HOJAS DE CÁLCULO CON LA NUEVA RESOLUCIÓN"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
Base Legal	Ver controles de TBE 3.2.4.2.2.1
N. 3.2.4.2.2.1	Ver controles de TBE 3.2.4.2.2.1

<b>Entradas de la actividad "VERIFICAR CONGRUENCIA DE HOJAS DE CÁLCULO CON LA NUEVA RESOLUCIÓN"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución cotejada contra documentación	
O:Expediente con resolución observada por documentación de respaldo	

<b>Salidas de la actividad "VERIFICAR CONGRUENCIA DE HOJAS DE CÁLCULO CON LA NUEVA RESOLUCIÓN"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente con resolución improcedente	Es el expediente del que se ha solicitado la modificación de la prestación y al momento de realizar los controles de calidad de la resolución se concluye que la modificación no es procedente, aunque tal situación no es frecuente, la indicación será enviar el expediente a archivo y notificar al solicitante que la modificación no es procedente por los motivos que el control de calidad determine.
O:Expediente con resolución observada para resolutor	Expediente con todas las observaciones posibles hechas a la resolución y la documentación de respaldo, para ser tomadas en cuenta en las correcciones que realizará el Analista de Pensiones con función de Resolutor.
O:Expediente con	Es el expediente que ha superado los controles de calidad en cuanto a fondo y forma de la resolución de modificación



**Salidas de la actividad "VERIFICAR CONGRUENCIA DE HOJAS DE CÁLCULO CON LA NUEVA RESOLUCIÓN"**

Nombre	Definición
resolución para gestionar firmas	de prestación y que será enviada a la gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS. Viene de TBE 3.2.4 va hacia TBE 4.2.1

COPIA NO CONTROLADA



## 5. GLOSARIO DE ACTORES DEL SUBPROCESO

---

<b>Actores del Subproceso</b>	<b>Definición</b>
Analista de Pensiones (Control Calidad STP)	Es el recurso responsable de efectuar el análisis, determinación de derechos y toma de solicitudes de todas las prestaciones que se otorgan en la Sección Tramite de Beneficios Económicos.
Analista de Pensiones (Control Calidad Manual)	Es el recurso responsable de efectuar el control de calidad del análisis y determinación de derechos de todas las prestaciones que se otorgan manualmente en la Sección Tramite de Beneficios Económicos.

COPIA NO CONTROLADA