

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

---

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

---

***SUBPROCESO REVISAR Y GESTIONAR FIRMAS DE  
AUTORIZACIÓN***

**UNIDAD DE PENSIONES**

*octubre 2013*

---



## Contenido

HOJA DE FIRMAS .....	2
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO.....	3
HOJA DE ACTUALIZACIÓN .....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
TBE0 OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES .....	5
1. ÁRBOL DEL PROCESO OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES .....	6
2. SUBPROCESOS DEL OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES .....	7
3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO REVISAR Y GESTIONAR FIRMAS DE AUTORIZACIÓN .....	8
4. DIAGRAMAS Y DEFINICIONES DEL SUBPROCESO.....	9
TBE4.1 GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE POR SISTEMA.....	9
TBE4.2 GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE MANUAL.....	18
5. GLOSARIO DE ACTORES DEL SUBPROCESO.....	24



HOJA DE FIRMAS

APROBACIÓN:

*[Handwritten signature of Roberto Arturo Martínez Parada]*



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

*[Handwritten signature of Ana Beatriz Estrada de Carbajal]*



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

REVISIÓN:

*[Handwritten signature of Nora Elizabeth Canjura de Hulza]*



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

*[Handwritten signature of Inga. Nuria Pamela Amaya Zelaya]*



Inga. Nuria Pamela Amaya Zelaya  
Jefe de Desarrollo Organizacional

*[Handwritten signature of Janet Guadalupe Rivas Urquilla]*



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

*[Handwritten signature of Claudia M. Campos Romero]*



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

ELABORACIÓN:

*[Handwritten signature of Carlos Alfredo Vásquez Rodríguez]*



Ing. Carlos Alfredo Vásquez Rodríguez  
Analista de Desarrollo Institucional

COPIA INCONTROLADA



## PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO

N°	Nombre	Dependencia	Puesto
1	Margarita González de Alfaro	Trámite de Beneficios Económicos	Coordinadora de Sección
2	Manuel Isaías Argueta	Gerencia General	Colaborador de Gerencia General

## HOJA DE ACTUALIZACIÓN

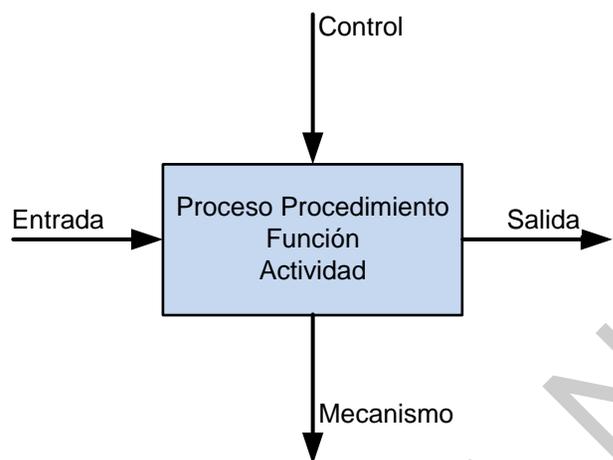
Página N°	Modif. N°	Descripción de la modificación	Firma y Fecha		
			Elaboró	Aprobó	Revisó

## 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.

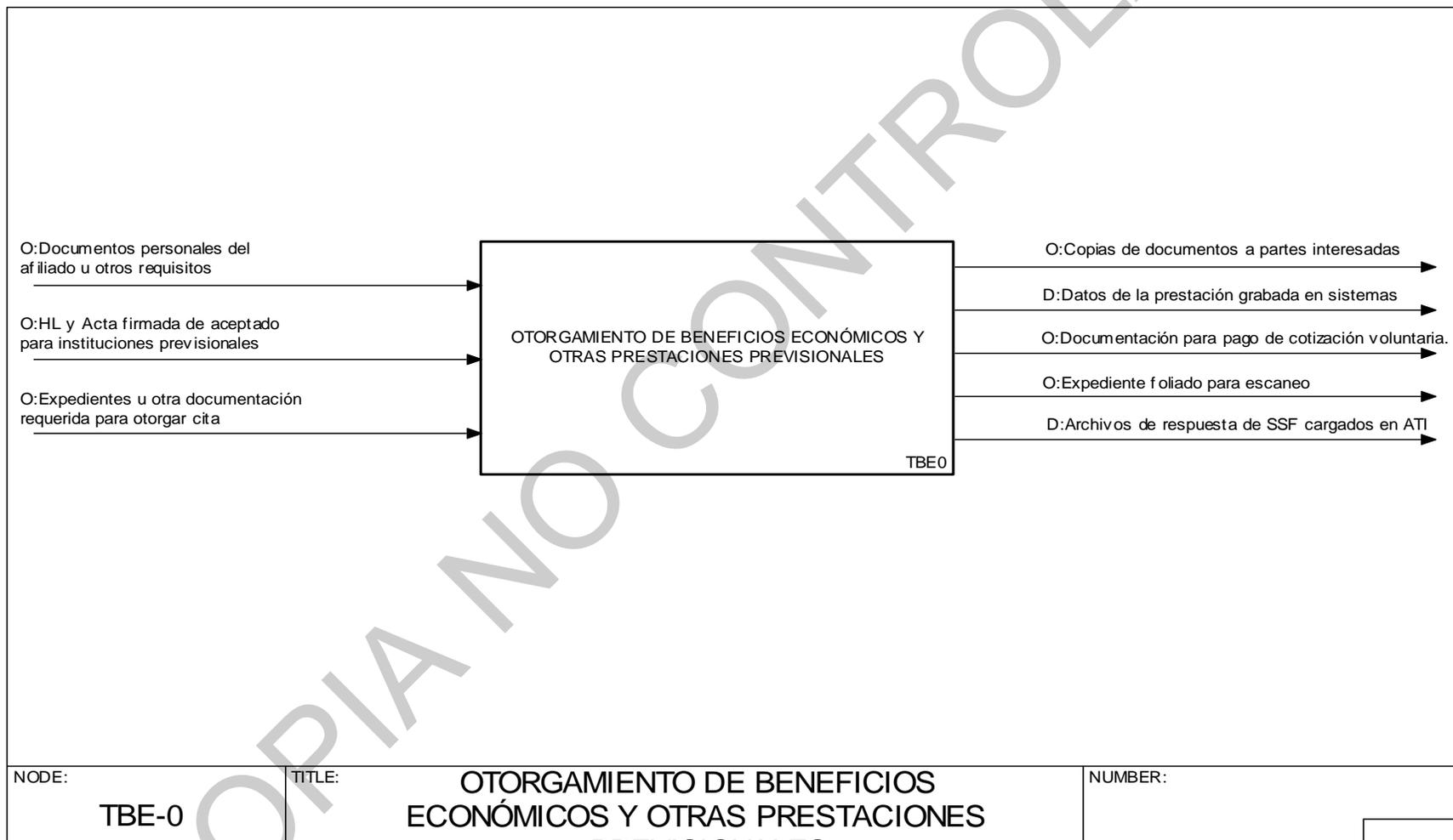
**Mecanismo:** se representa con una flecha entrando por la parte inferior, indica los recursos que ejecutan una actividad. Ej.: personas, maquinarias, entre otros.

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.

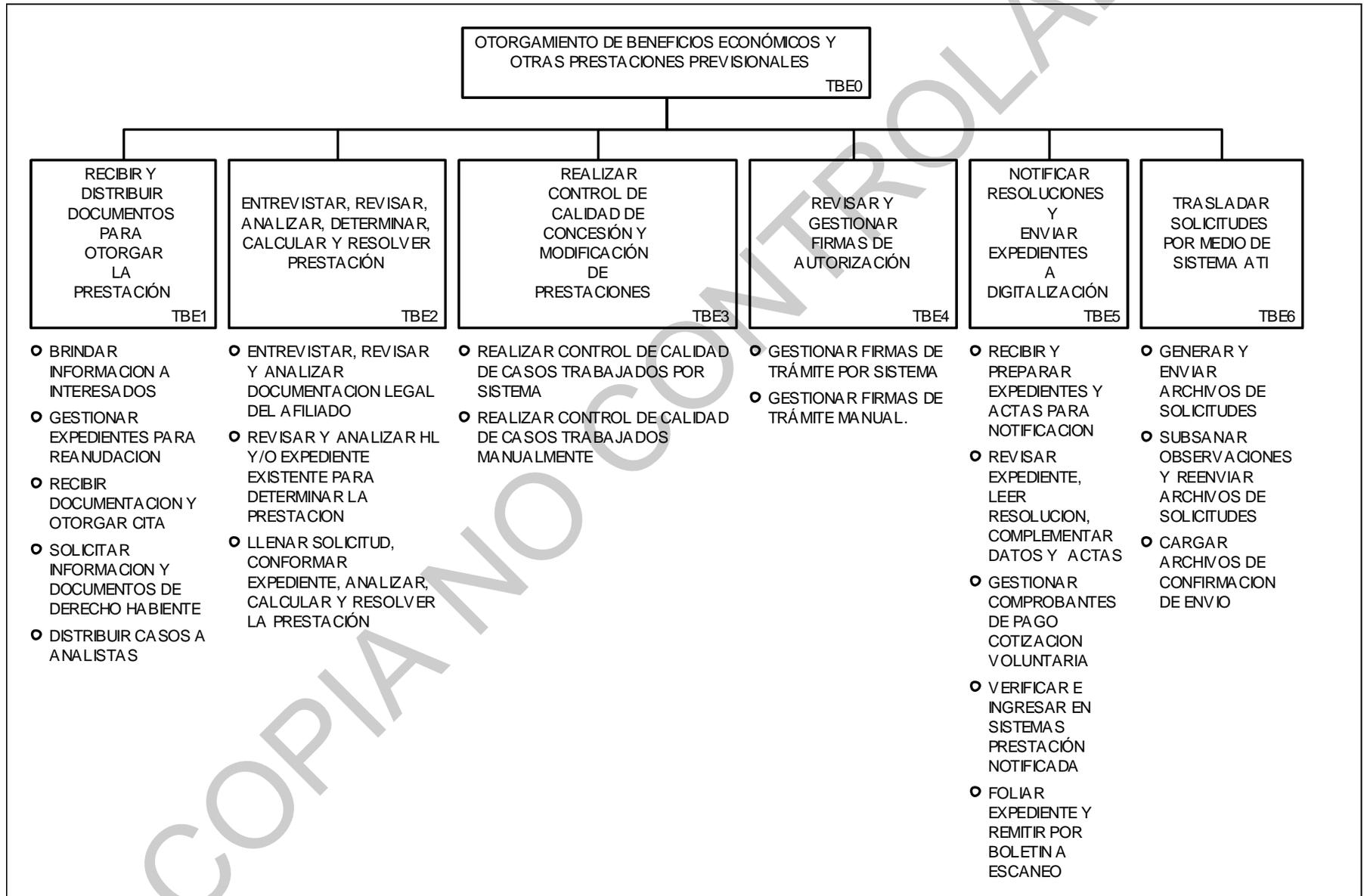
Además este manual cuenta con el registro de actualizaciones (documentación), que indica igualmente quiénes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación. Las revisiones a las que se ven sometidos los procesos por el propietario de los mismos y sus colaboradores, deben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



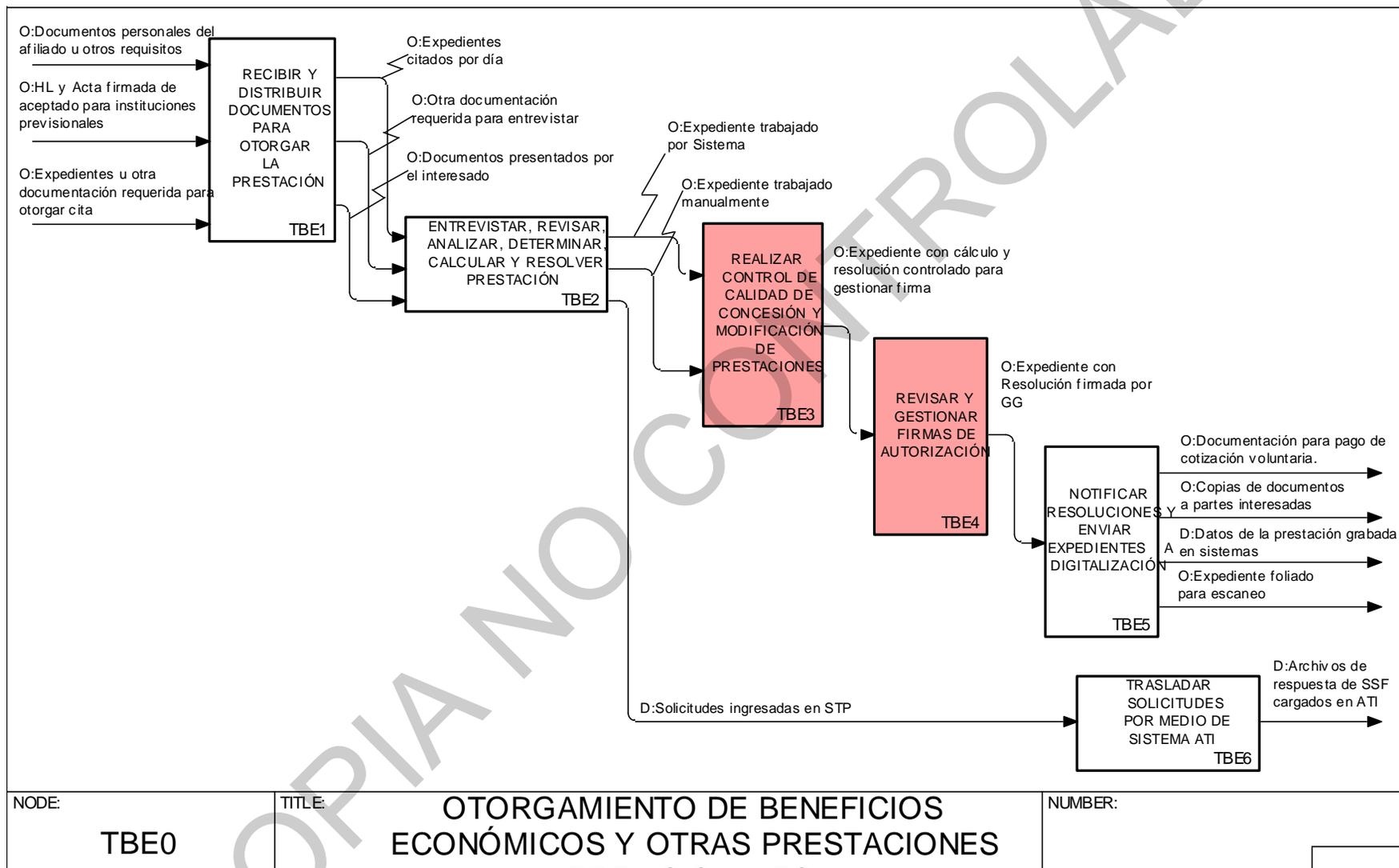
## TBE0 OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES



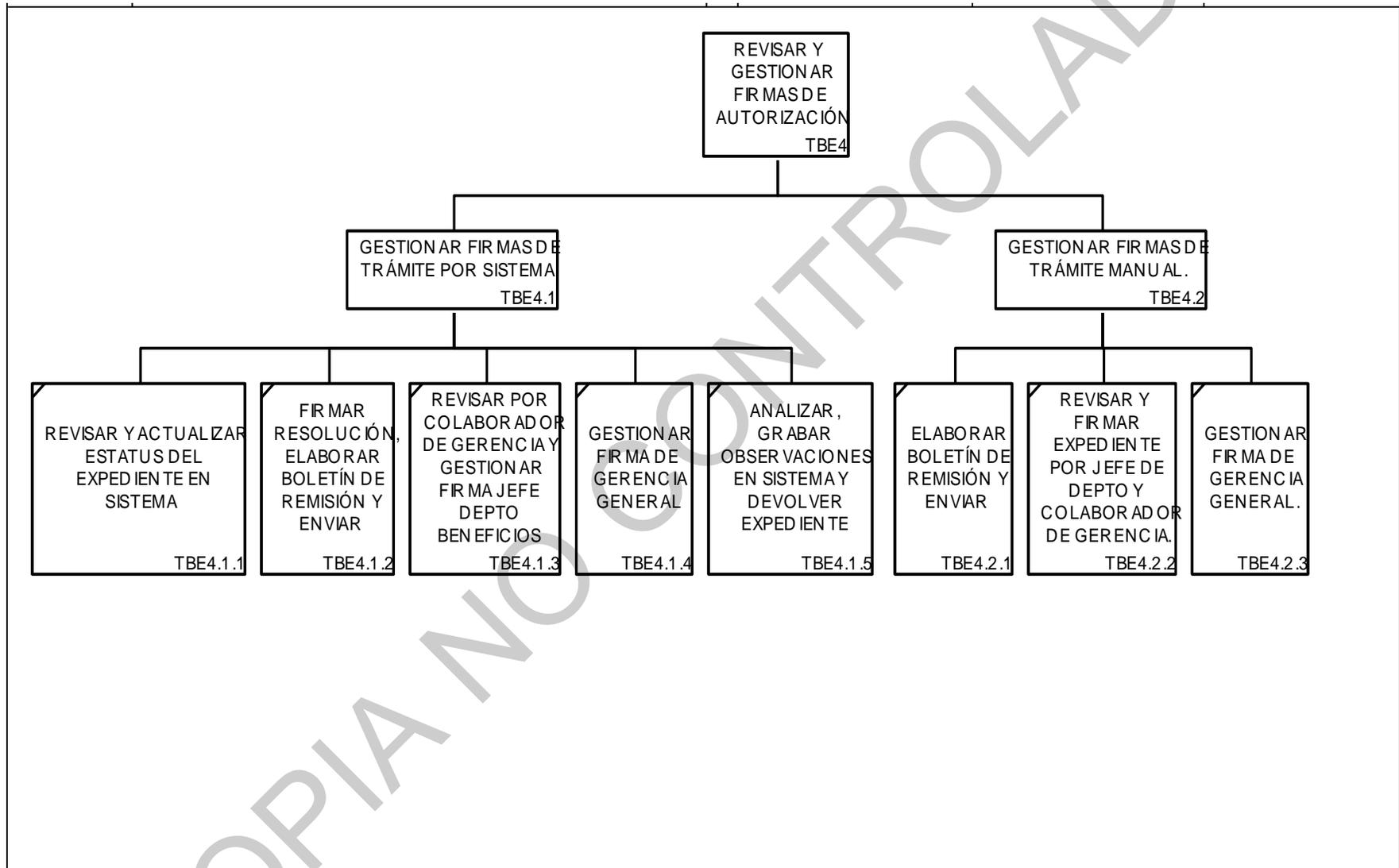
## 1. ÁRBOL DEL PROCESO OTORGAMIENTO DE BENEFICIOS ECONÓMICOS Y OTRAS PRESTACIONES PREVISIONALES



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

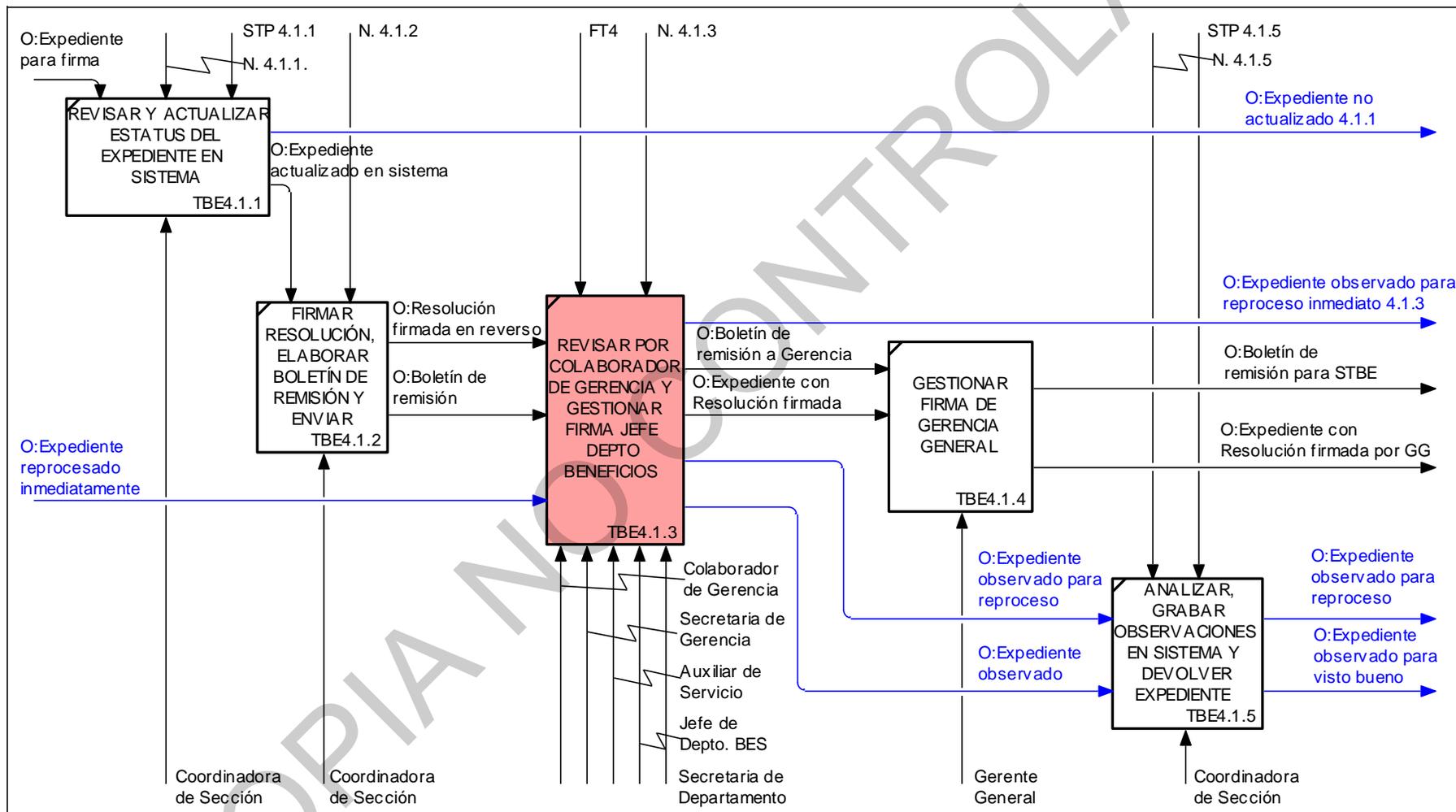


### 3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO REVISAR Y GESTIONAR FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



#### 4. DIAGRAMAS Y DEFINICIONES DEL SUBPROCESO

##### TBE4.1 GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE POR SISTEMA



NODE: <b>TBE4.1</b>	TITLE: <b>GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE POR SISTEMA</b>	NUMBER:
------------------------	--	---------

<b>Nombre</b>	<b>REVISAR Y ACTUALIZAR ESTATUS DEL EXPEDIENTE EN SISTEMA</b>
<b>Número</b>	TBE4.1.1
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar que los datos de la resolución impresa sean conformes con la información contenida en el Sistema de Trámite de Pensiones.

<b>Controles de la actividad "REVISAR Y ACTUALIZAR ESTATUS DEL EXPEDIENTE EN SISTEMA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 4.1.1.	<p>El Coordinador de la Sección Trámite de Beneficios Económicos revisará la prestación ingresada en el sistema contra los datos contenidos en la resolución física, partiendo del hecho que el Control de Calidad del resto del expediente físico ya fue ejecutado, por lo que ingresa al STP en la opción de Revisión, consulta por el número de la solicitud.</p> <p>Posterior a esto se despliega una pantalla, en la cual aparecen los datos del afiliado o causante: Nombre según NUP, número de expediente, tipo de prestación que se está otorgando.</p> <p>Revisa además los datos personales del afiliado o causante en los casos de sobrevivencia: Fecha de nacimiento, fecha de afiliación al SPP, fecha en que cumplió el requisito de edad y fecha de fallecimiento.</p> <p>Revisa el cálculo del SBR, el tiempo cotizado, revisa si tiene derecho a un cálculo o doble cálculo para el monto de la prestación, reflejado en la hoja de cálculo anexa al expediente.</p> <p>En el sistema de Trámite de Pensiones, ejecuta el proceso de "Recálculo" para determinar si el MONTO TOTAL DE LA PRESTACIÓN es correcto, es en este control en el cual detecta posibles inconsistencias que el STP presenta, este expediente sin actualizar se envía al analista para que reprocese la información en el sistema STP. La información que se necesita actualizar es el cálculo del monto de la prestación, no es necesario realizar reimpressiones. Adicionalmente, es en este paso donde revisa los nombres y montos a cancelar de los beneficiarios en los casos de prestaciones por sobrevivencia.</p>
O:Expediente para firma	<p>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.</p> <p>Va hacia TBE 4.1.1</p>
STP 4.1.1	<p>Ingresar en el sistema STP:</p> <p>Bitácora revisión&gt; revisión de cálculo:</p> <p>Actualiza los datos por medio del número de solicitud.</p> <p>Bitácora Datos Personales:</p> <p>Revisa los datos que deben corresponder con los contenidos en el expediente físico.</p> <p>Bitácora Sobrevivientes:</p> <p>Revisa los datos que deben corresponder con los contenidos en el expediente físico.</p> <p>Bitácora Tabla del SBR-SBM:</p> <p>Revisa los datos que deben corresponder con los contenidos en el expediente físico.</p> <p>Bitácora del Cálculo:</p> <p>Revisa los datos que deben corresponder con los contenidos en el expediente físico.</p>

<b>Controles de la actividad "REVISAR Y ACTUALIZAR ESTATUS DEL EXPEDIENTE EN SISTEMA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	Presionar botón "Recalcular" y luego "Aceptar".

<b>Salidas de la actividad "REVISAR Y ACTUALIZAR ESTATUS DEL EXPEDIENTE EN SISTEMA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente actualizado en sistema	
O:Expediente no actualizado 4.1.1	Este expediente (GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE POR SISTEMA - ACTUALIZAR DATOS EN SISTEMA por coordinador de sección) sin actualizar se envía al analista para que reprocese la información en el sistema STP. La información que se necesita actualizar es el cálculo del monto de la prestación, no es necesario realizar reimpressiones. Va hacia TBE 2.3.1.2.1

<b>Nombre</b>	<b>FIRMAR RESOLUCIÓN, ELABORAR BOLETÍN DE REMISIÓN Y ENVIAR</b>
<b>Número</b>	TBE4.1.2
<b>Definición</b>	Es la actividad firmar el reverso de la resolución de la prestación, a fin de dejar constancia de la revisión por parte del Coordinador de Sección.

<b>Controles de la actividad "FIRMAR RESOLUCIÓN, ELABORAR BOLETÍN DE REMISIÓN Y ENVIAR"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 4.1.2	El Coordinador de Sección, posterior a la revisión en el Sistema Trámite de Pensiones, estampará firma, nombre y sello de Coordinador en el reverso de la resolución de la prestación.  El Coordinador de Sección elaborará boletín de remisión de los expedientes revisados y los enviará al Departamento de Beneficios para la gestión firmas de las autoridades de la UPISSS.
O:Expediente actualizado en sistema	

<b>Salidas de la actividad "FIRMAR RESOLUCIÓN, ELABORAR BOLETÍN DE REMISIÓN Y ENVIAR"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Boletín de remisión	
O:Resolución firmada en reverso	La resolución que está contenida en el expediente físico.



<b>Nombre</b>	<b>REVISAR POR COLABORADOR DE GERENCIA Y GESTIONAR FIRMA JEFE DEPTO BENEFICIOS</b>
<b>Número</b>	TBE4.1.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar el expediente enviado para firma del Gerente General, a fin de evitar cualquier inconsistencia de forma y fondo de la prestación pronta a notificar.

COPIA NO CONTROLADA

**Controles de la actividad "REVISAR POR COLABORADOR DE GERENCIA Y GESTIONAR FIRMA JEFE DEPTO BENEFICIOS"**

Nombre	Definición
N. 4.1.3	<p>Se recibe el expediente conforme al boletín de remisión.</p> <p>Se firma de recibido el boletín de remisión.</p> <p>Se preparan los expedientes:</p> <p>+ Se estampa el sello del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios al frente de la Resolución original y al reverso se estampa otro sello en el que se colocará la fecha de entrega de copia de resolución al interesado para ser presentada al FSV.</p> <p>+ Se estampa sello y facsímil de la Jefatura del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios al frente de las copias de la Resolución.</p> <p>+ A una de las copias anteriores, que será presentada al FSV, se le estampa al frente el sello de COPIA RESOLUCION CONFORME CON SU ORIGINAL y sello del Jefe de Departamento de Beneficios Económicos y Servicios. (Actualmente la Jefe de la Sección Trámite de Beneficios Económicos firma POR el Departamento de Beneficios Económicos y Servicios, debido a que la firma de la Jefatura correspondiente no está registrada en el FSV. Dicha firma se gestiona posterior a la firma del Gerente General).</p> <p>Se trasladan los expedientes por medio de boletín al Colaborador de Gerencia, quien al momento de recibir los expedientes enviados del Departamento de Beneficios, controlará la calidad del expediente por medio de la revisión de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los datos personales y fechas de la solicitud de la prestación sean correctos.</li> <li>-Documentos personales que apliquen según la prestación: Certificación de partidas de nacimiento, Certificación de partidas de defunción, fotocopias de DUI, NUP, NIT, tarjeta de afiliación ISSS.</li> <li>-Los datos detallados en el Acta de Aceptación del Historial Laboral Definitivo.</li> <li>-Constancia de retiro o acta jurada de retiro, según sea el caso.</li> <li>-Constancias de no percepción de ingresos (carencias de ingresos), si es necesario.</li> <li>-Reporte de carencia de prestaciones emitido por el STP.</li> <li>-Informes de inspección, si es necesario.</li> <li>-Aplicación del marco legal en la resolución, esta hace referencia a los artículos de diferentes leyes, opiniones jurídicas o instructivos de la Superintendencia del Sistema Financiero.</li> <li>-Los 120 salarios tomados para el cálculo del Salario Básico Regulador estén conformes con el Historial Laboral Definitivo.</li> <li>-La aplicación del IPC sea conforme a lo exigido por la ley.</li> <li>-El porcentaje contemplado en la hoja de cálculo de la pensión sea conforme a los años cotizados.</li> <li>-El tipo de cálculo se esté aplicando de acuerdo a la normativa respectiva. (si es Ley ISSS, Ley INPEP, ley SAP)</li> <li>-Reintegros aplicados.</li> <li>-Revalorizaciones aplicadas.</li> <li>-Elevaciones a pensión mínima cumplan con los requisitos de carencia de ingresos y otros.</li> <li>-El monto base para el cálculo de los beneficios por sobrevivencia.</li> <li>-Finalmente, el monto calculado del beneficio y los datos que describe la resolución de la prestación.</li> </ul> <p>Si la observación es compleja, enviará el expediente al coordinador de la Sección Trámite de Beneficios para que gestione las</p>

<b>Controles de la actividad "REVISAR POR COLABORADOR DE GERENCIA Y GESTIONAR FIRMA JEFE DEPTO BENEFICIOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>correcciones pertinentes.</p> <p>Si la observación no es compleja: El colaborador de la Gerencia se avoca al analista para que resuelva la observación directamente y en el momento.</p> <p>+Si el colaborador de la Gerencia al revisar no hace observaciones al expediente,</p> <p>Firma de visto bueno al reverso de la Resolución original.</p> <p>Luego consolida los expedientes revisados durante el día y los traslada al jefe del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios para firma al frente de la Resolución original.</p> <p>Posterior a la firma de la jefatura de DBES, se trasladan para que el Gerente General firme al frente de la Resolución original. La auxiliar de servicio de Gerencia General, estampa la fecha después de la leyenda "NOTIFIQUESE FECHA DE RESOLUCION", los sellos y facsímil de la Gerencia General.</p> <p>Posterior a esto, la secretaria de Gerencia General envía por medio de Boletín de Remisión al área de Notificación de la Sección TBE.</p>
FT4	Es el formulario de registro de reprocesos detectados en Gerencia General y enviados a la Sección Trámite de Beneficios Económicos.

<b>Entradas de la actividad "REVISAR POR COLABORADOR DE GERENCIA Y GESTIONAR FIRMA JEFE DEPTO BENEFICIOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Boletín de remisión	
O:Expediente reprocesado inmediatamente	<p>Si es el expediente que fue observado por el Colaborador de Gerencia y que fue reprocesado inmediatamente por el analista. Va hacia TBE 4.1.3</p> <p>Si es el expediente que fue observado por la Colaborador de Sección con función de Notificación al momento de VERIFICAR, GRABAR PRESTACIONES EN STP Y TRANSFERIR SISTEMAS en relación a los datos grabados por el analista de pensiones en los primeros pagos, va hacia TBE 5.4.1.1.1</p>
O:Resolución firmada en reverso	La resolución que está contenida en el expediente físico.

<b>Salidas de la actividad "REVISAR POR COLABORADOR DE GERENCIA Y GESTIONAR FIRMA JEFE DEPTO BENEFICIOS"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Boletín de remisión a Gerencia	Boletín de remisión de expediente revisados por el colaborador de Gerencia y firmado por la Jefatura de Departamento de Beneficios.



Salidas de la actividad "REVISAR POR COLABORADOR DE GERENCIA Y GESTIONAR FIRMA JEFE DEPTO BENEFICIOS"	
Nombre	Definición
O:Expediente con Resolución firmada	
O:Expediente observado	Expediente observado para generar las correcciones pertinentes.
O:Expediente observado para reproceso	Son los expedientes que necesitan más tiempo para ser corregidos, por lo que se envían al área responsable para su reproceso.
O:Expediente observado para reproceso inmediato 4.1.3	El expediente es trasladado directamente a los analistas de la Sección TBE para la corrección inmediata de la observación. Va hacia TBE 2.3.1.2.1

<b>Nombre</b>	<b>GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL</b>
<b>Número</b>	TBE4.1.4
<b>Definición</b>	Es la actividad de gestionar la firma del Gerente General UPISSS, para oficializar la resolución de una prestación.

<b>Entradas de la actividad "GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL"</b>	
Nombre	Definición
O:Boletín de remisión a Gerencia	Boletín de remisión de expediente revisados por el colaborador de Gerencia y firmado por la Jefatura de Departamento de Beneficios.
O:Expediente con Resolución firmada	

<b>Salidas de la actividad "GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL"</b>	
Nombre	Definición
O:Boletín de remisión para STBE	Boletín de remisión de los expediente para notificación.
O:Expediente con Resolución firmada por GG	Se envía expedientes al área de notificación de la SECCION TBE. La copia de la resolución que será entregada al interesado para el FSV en este punto está pendiente de firma de la jefatura de Sección TBE. Viene de TBE 4 va hacia TBE 5.1

Nombre	<b>ANALIZAR, GRABAR OBSERVACIONES EN SISTEMA Y DEVOLVER EXPEDIENTE</b>
Número	TBE4.1.5
Definición	Es la actividad de revisar el expediente, en base a las observaciones realizadas por el Colaborador de Gerencia General, determinar si ésta procede y tomar las acciones correctivas.

<b>Controles de la actividad "ANALIZAR, GRABAR OBSERVACIONES EN SISTEMA Y DEVOLVER EXPEDIENTE"</b>	
Nombre	Definición
N. 4.1.5	El Coordinador de Sección será el responsable de ingresar en el STP las observaciones hechas por el Colaborador de Gerencia General, así como distribuir los expedientes observados para las correcciones necesarias.
STP 4.1.5	Opción Herramientas>Edición de Observaciones: Se digita el número de afiliación y se habilita el campo de Observaciones en el cual ingresa las observaciones hechas por Control de Calidad.

<b>Entradas de la actividad "ANALIZAR, GRABAR OBSERVACIONES EN SISTEMA Y DEVOLVER EXPEDIENTE"</b>	
Nombre	Definición
O:Expediente observado	Expediente observado para generar las correcciones pertinentes.
O:Expediente observado para reproceso	Son los expedientes que necesitan más tiempo para ser corregidos, por lo que se envían al área responsable para su reproceso.

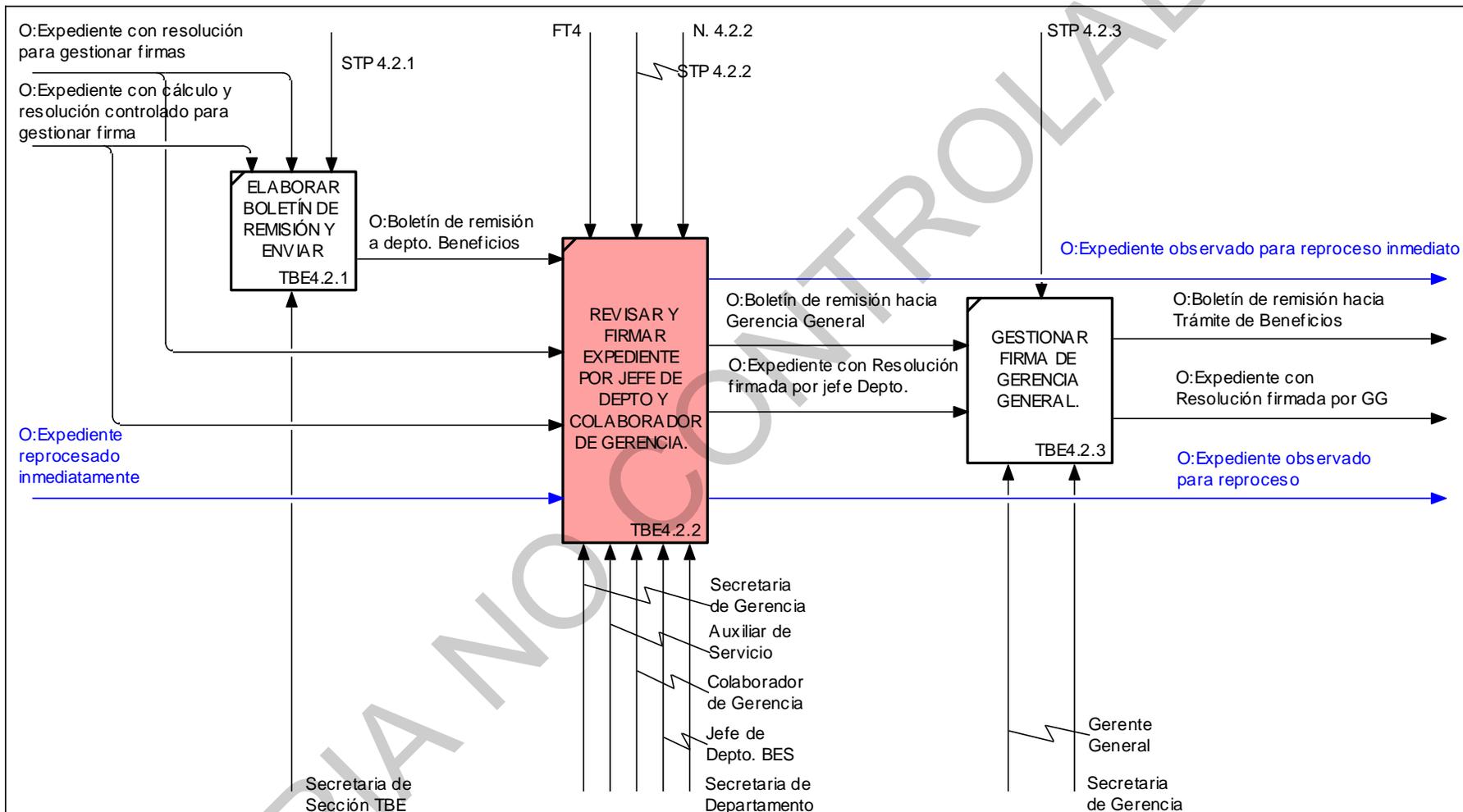
<b>Salidas de la actividad "ANALIZAR, GRABAR OBSERVACIONES EN SISTEMA Y DEVOLVER EXPEDIENTE"</b>
--



<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Expediente observado para reproceso	Son los expedientes que necesitan más tiempo para ser corregidos, por lo que se envían al área responsable para su reproceso.
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.

COPIA NO CONTROLADA

**TBE4.2 GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE MANUAL.**



NODE:

TBE4.2

TITLE:

GESTIONAR FIRMAS DE TRÁMITE MANUAL.

NUMBER:

<b>Nombre</b>	<b>ELABORAR BOLETÍN DE REMISIÓN Y ENVIAR</b>
<b>Número</b>	TBE4.2.1
<b>Definición</b>	Es el acto en el cual el coordinador de la Sección TBE firma al reverso de la resolución y que forma parte del expediente. Esta es enviada a la Jefatura del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios.

<b>Controles de la actividad "ELABORAR BOLETÍN DE REMISIÓN Y ENVIAR"</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 con resolución para gestionar firmas	Es el expediente que ha superado los controles de calidad en cuanto a fondo y forma de la resolución de modificación 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
STP 4.2.1	Elaborar boletín de remisión en el Sistema de Trámite de Pensiones.

<b>Salidas de la actividad "ELABORAR BOLETÍN DE REMISIÓN Y ENVIAR"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Boletín de remisión a depto. Beneficios	Es el boletín de remisión de expedientes para firma de las autoridades de la Unidad de Pensiones del ISSS.

<b>Nombre</b>	<b>REVISAR Y FIRMAR EXPEDIENTE POR JEFE DE DEPTO Y COLABORADOR DE GERENCIA.</b>
<b>Número</b>	TBE4.2.2
<b>Definición</b>	Es la actividad de revisar el expediente enviado para firma del Gerente General, a fin de evitar cualquier inconsistencia de forma y fondo de la prestación pronta a resolver.

<b>Controles de la actividad "REVISAR Y FIRMAR EXPEDIENTE POR JEFE DE DEPTO Y COLABORADOR DE GERENCIA."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N. 4.2.2	Se recibe el expediente conforme al boletín de remisión. Se firma de recibido el boletín de remisión. Se preparan los expedientes:

<b>Controles de la actividad "REVISAR Y FIRMAR EXPEDIENTE POR JEFE DE DEPTO Y COLABORADOR DE GERENCIA."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>+ Se estampa el sello del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios al frente de la Resolución original y al reverso se estampa otro sello en el que se colocará la fecha de entrega de copia de resolución al interesado para ser presentada al FSV.</p> <p>+ Se estampa sello y facsímil del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios al frente de las copias de la Resolución.</p> <p>+ A una de las copias anteriores, que será presentada al FSV, se le estampa al frente el sello de COPIA RESOLUCION CONFORME CON SU ORIGINAL y sello del Jefe de Departamento de Beneficios Económicos y Servicios (Actualmente la Jefe de la Sección Trámite de Beneficios Económicos firma POR el Departamento de Beneficios Económicos y Servicios, debido a que la firma de la Jefatura correspondiente no está registrada en el FSV. Dicha firma se gestiona posterior a la firma del Gerente General).</p> <p>Se trasladan los expedientes por medio de boletín al Colaborador de Gerencia, quien al momento de recibir los expedientes enviados del Departamento de Beneficios, controlará la calidad del expediente por medio de la revisión de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los datos personales y fechas de la solicitud de la prestación sean correctos.</li> <li>-Documentos personales que apliquen según la prestación: Certificación de partidas de nacimiento, Certificación de partidas de defunción, fotocopias de DUI, NUP, NIT, tarjeta de afiliación ISSS.</li> <li>-Los datos detallados en el Acta de Aceptación del Historial Laboral Definitivo.</li> <li>-Constancia de retiro o acta jurada de retiro, según sea el caso.</li> <li>-Constancias de no percepción de ingresos (carencias de ingresos), si es necesario.</li> <li>-Reporte de carencia de prestaciones emitido por el STP.</li> <li>-Informes de inspección, si es necesario.</li> <li>-Aplicación del marco legal en la resolución, esta hace referencia a los artículos de diferentes leyes, opiniones jurídicas o instructivos de la Superintendencia del Sistema Financiero.</li> <li>-Los 120 salarios tomados para el cálculo del Salario Básico Regulador estén conformes con el Historial Laboral Definitivo.</li> <li>-La aplicación del IPC sea conforme a lo exigido por la ley.</li> <li>-El porcentaje contemplado en la hoja de cálculo de la pensión sea conforme a los años cotizados.</li> <li>-El tipo de cálculo se esté aplicando de acuerdo a la normativa respectiva, (Si es ley ISSS, ley INPEP, ley SAP).</li> <li>-Reintegros aplicados.</li> <li>-Revalorizaciones aplicadas.</li> <li>-Elevaciones a pensión mínima cumpla con los requisitos de carencia de ingresos y otros.</li> <li>-El monto base para el cálculo de los beneficios por sobrevivencia.</li> <li>-Finalmente, el monto calculado del beneficio y los datos que describe la resolución de la prestación.</li> </ul> <p>Si la observación es compleja, enviará el expediente al área de cálculo para que gestione las correcciones pertinentes.</p> <p>Si la observación no es compleja, el colaborador de la Gerencia se avoca al analista para que resuelva la observación directamente y en el momento.</p> <p>+Si el colaborador de la Gerencia al revisar no hace observaciones al expediente, Firma de visto bueno al reverso de la Resolución original.</p> <p>Luego consolida los expedientes revisados durante el día y los traslada al jefe del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios</p>

<b>Controles de la actividad "REVISAR Y FIRMAR EXPEDIENTE POR JEFE DE DEPTO Y COLABORADOR DE GERENCIA."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
	<p>para firma al frente de la Resolución original.</p> <p>Posterior a la firma de la jefatura del Departamento de Beneficios, se trasladan para que el Gerente General firme al frente de la Resolución original.</p> <p>La auxiliar de servicio de Gerencia General, estampa la fecha después de la leyenda "NOTIFIQUESE FECHA DE RESOLUCION", los sellos y facsímil de la Gerencia General.</p> <p>Posterior a esto, la secretaria de Gerencia General envía por medio de Boletín de Remisión al área de Notificación de la Sección TBE.</p>
STP 4.2.2	Elaborar boletín de remisión en el Sistema de Trámite de Pensiones.
FT4	Es el formulario de registro de reprocesos detectados en Gerencia General y enviados a la Sección Trámite de Beneficios Económicos.

<b>Entradas de la actividad "REVISAR Y FIRMAR EXPEDIENTE POR JEFE DE DEPTO Y COLABORADOR DE GERENCIA."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Boletín de remisión a depto. Beneficios	Es el boletín de remisión de expedientes para firma de las autoridades de la Unidad de Pensiones del ISSS.
O:Expediente con cálculo y resolución controlado para gestionar firma	<p>Es el expediente que ha superado el control de calidad y es enviado a la gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS.</p> <p>Viene de TBE 3.2.1.2 va hacia TBE 4.2.1</p>
O:Expediente con resolución para gestionar firmas	<p>Es el expediente que ha superado los controles de calidad en cuanto a fondo y forma de la resolución de modificación de prestación y que será enviada a la gestión de firmas de las autoridades de la UPISSS.</p> <p>Viene de TBE 3.2.4 va hacia TBE 4.2.1</p>
O:Expediente reprocesado inmediatamente	<p>Si es el expediente que fue observado por el Colaborador de Gerencia y que fue reprocesado inmediatamente por el analista. Va hacia TBE 4.1.3</p> <p>Si es el expediente que fue observado por la Colaborador de Sección con función de Notificación al momento de VERIFICAR, GRABAR PRESTACIONES EN STP Y TRANSFERIR SISTEMAS en relación a los datos grabados por el analista de pensiones en los primeros pagos, va hacia TBE 5.4.1.1.1</p>

Salidas de la actividad "REVISAR Y FIRMAR EXPEDIENTE POR JEFE DE DEPTO Y COLABORADOR DE GERENCIA."	
Nombre	Definición
O:Boletín de remisión hacia Gerencia General	
O:Expediente con Resolución firmada por jefe Depto.	
O:Expediente observado para reproceso	Son los expedientes que necesitan más tiempo para ser corregidos, por lo que se envían al área responsable para su reproceso.
O:Expediente observado para reproceso inmediato	Es el expediente que fue observado por la Colaborador de Sección con función de Notificación al momento de VERIFICAR, GRABAR PRESTACIONES EN STP Y TRANSFERIR SISTEMAS en relación a los datos grabados por el analista de pensiones en los primeros pagos

<b>Nombre</b>	<b>GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL.</b>
<b>Número</b>	TBE4.2.3
<b>Definición</b>	Es la actividad de gestionar la firma del Gerente General UPISSS, para oficializar la resolución de una prestación.

Controles de la actividad "GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL."	
Nombre	Definición
STP 4.2.3	Elaborar boletín de remisión en el Sistema de Trámite de Pensiones.

Entradas de la actividad "GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL."	
Nombre	Definición
O:Boletín de remisión hacia Gerencia General	
O:Expediente con Resolución firmada por jefe Depto.	



<b>Salidas de la actividad "GESTIONAR FIRMA DE GERENCIA GENERAL."</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O:Boletín de remisión hacia Trámite de Beneficios	
O:Expediente con Resolución firmada por GG	Se envía expedientes al área de notificación de la SECCION TBE. La copia de la resolución que será entregada al interesado para el FSV en este punto está pendiente de firma de la jefatura de Sección TBE. Viene de TBE 4 va hacia TBE 5.1

COPIA NO CONTROLADA

## 5. GLOSARIO DE ACTORES DEL SUBPROCESO

<b>Actores del Subproceso</b>	<b>Definición</b>
Auxiliar de Servicio	Es el recurso responsable de mantener limpias las instalaciones de la Gerencia General. Entrega de correspondencia interna de la Gerencia con las Dependencias de la UPISSS. Colaborar en el control de expedientes para firma de Gerencia General. Preparar expedientes para pasarlo a firma de Gerente General. Entrega de expedientes firmados por Gerente General con su respectivo boletín a la sección Tramite de Beneficios Económicos.
Colaborador de Gerencia General	Es el recurso encargado de colaborar en el análisis y revisión de los procesos relacionados con el otorgamiento de beneficios en forma oportuna y eficiente, así como mantener un control y dar seguimiento a todos los casos que llegan a firma de la Gerencia General, con el propósito de mantener la calidad en la atención a los afiliados.
Coordinador(a) de Sección	Es el recurso responsable de coordinar las actividades de la sección informando a la jefatura inmediata de forma diaria sobre el avance en el cumplimiento de metas.
Jefe de Depto. Beneficios	Es la jefatura que se encarga del seguimiento de las Secciones que componen al Departamento Beneficios.
Gerente General	Es el gerente del proceso misional de la UPISSS y de todos los procesos de soporte. Es la máxima autoridad de la estructura organizacional de la UPISSS.
Secretaria de Gerencia General	Es el recurso destacado en Gerencia General encargada de diversas actividades, entre ellas, la preparación del expediente que firmará el Gerente General.