

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE PROCESOS
“REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE
PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE
SEPELIO”**

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

JULIO 2020



CONTENIDO

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL	2
2.	HOJA DE APROBACIÓN	2
3.	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
4.	VIGENCIA.....	4
5.	ESTRUCTURA DEL PROCESO	5
6.	FICHA DEL PROCESO	6
7.	FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO	9
8.	FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO	12
9.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO	15
10.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS	19
10.1	TRAMITAR Y PAGAR AUXILIO DE SEPELIO	19
10.1.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	19
10.1.2	DIAGRAMA DE FLUJO	22
10.2	TRAMITAR PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL	23
10.2.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	23
10.2.2	DIAGRAMA DE FLUJO	26
10.3	TRAMITAR PENSIÓN POR MUERTE RIESGO PROFESIONAL	30
10.3.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	30
10.3.2	DIAGRAMA DE FLUJO	31
10.4	REALIZAR CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE PAGO DE PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES	34
10.4.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	34
10.4.2	DIAGRAMA DE FLUJO	38
11.	ANEXOS	40
12.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	42



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Inga. Carol Pineda	Analista de Prestaciones Económicas	Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio
Licda. Iris Castillo	Colaborador DARBE	Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio
Sr. Samuel Alfaro	Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)	Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio
Lic. José Cadenas	Jefe de Sección	Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio
Licda. Reina María Guerra	Jefa Interina Sección	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
Licda. Josefina Torres	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ing. Pedro Henriquez	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Licda. Cecibel Recinos	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:		
Ing. Nelson Ayala	Analista de Desarrollo Institucional.	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lic. Nuria Z. Hernandez Jefa División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos	Lic. Jonhathan Salazar Subdirector Administrativo	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Revisó	Autorizó	Oficializó



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS Mayo 2014**
 - ✓ **Capítulo Preliminar Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
 - ✓ **Capítulo III Normas Relativas a las Actividades de Control**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art. 46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
 - ✓ **Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo**
 - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **Ley del Seguro Social:**
 - Otorgamiento de Auxilio de Sepelio: Art. 66 y 74
 - Otorgamiento de las pensiones por Riesgos Profesionales y Coordinación de Invalideces: Art. 55, 58, 67, 68 y 74
- **Reformas a la Ley del Seguro Social:**
 - Decreto N° 12 Reformas al Reglamento para la aplicación del régimen del seguro social.
 - Decreto N° 13 Reglamento de aplicación del régimen especial de salud del seguro social para personas trabajadoras independientes y sus beneficiarios
- **Reglamento de la Ley del Seguro Social:**
 - Otorgamiento de Auxilio de Sepelio: Art. 37
 - Otorgamiento de las pensiones por Riesgos Profesionales y Coordinación de Invalideces: Art. 31, 33 al 42 y 55
- **Reglamento de Evaluación de Incapacidades por Riesgos Profesionales: Artículos 1 al 8**
- **Reglamento para la Afiliación, Inspección y Estadística del ISSS: Artículo 24**
- **Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP):**
 - Otorgamiento Auxilio de Sepelio: Art. 216
 - Para el otorgamiento de las pensiones por Riesgos Profesionales y Coordinación de Invalideces: Artículos 11, 12, 111, 112, 113, 114 y 115



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- **Reglamento de Beneficios de la Ley SAP:**
 - Otorgamiento Auxilio de Sepelio: Art. 110
- **Reglamento de Beneficios y otras Prestaciones del Sistema de Pensiones Públicas (SPP):**
 - Otorgamiento Auxilio de Sepelio: Artículos 121, 138, 144 y 148.
 - Para el otorgamiento de las pensiones por Riesgos Profesionales y Coordinación de Invalideces: Arts. 6 y 15
- **Reglamento de la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI) de la Superintendencia Adjunta de Pensiones de la Superintendencia del Sistema Financiero: Artículos 25, 26, 34 Y 57.**
- **Código de Trabajo**
- **Código de Familia**
- **Constitución de la República y otras**

4. VIGENCIA

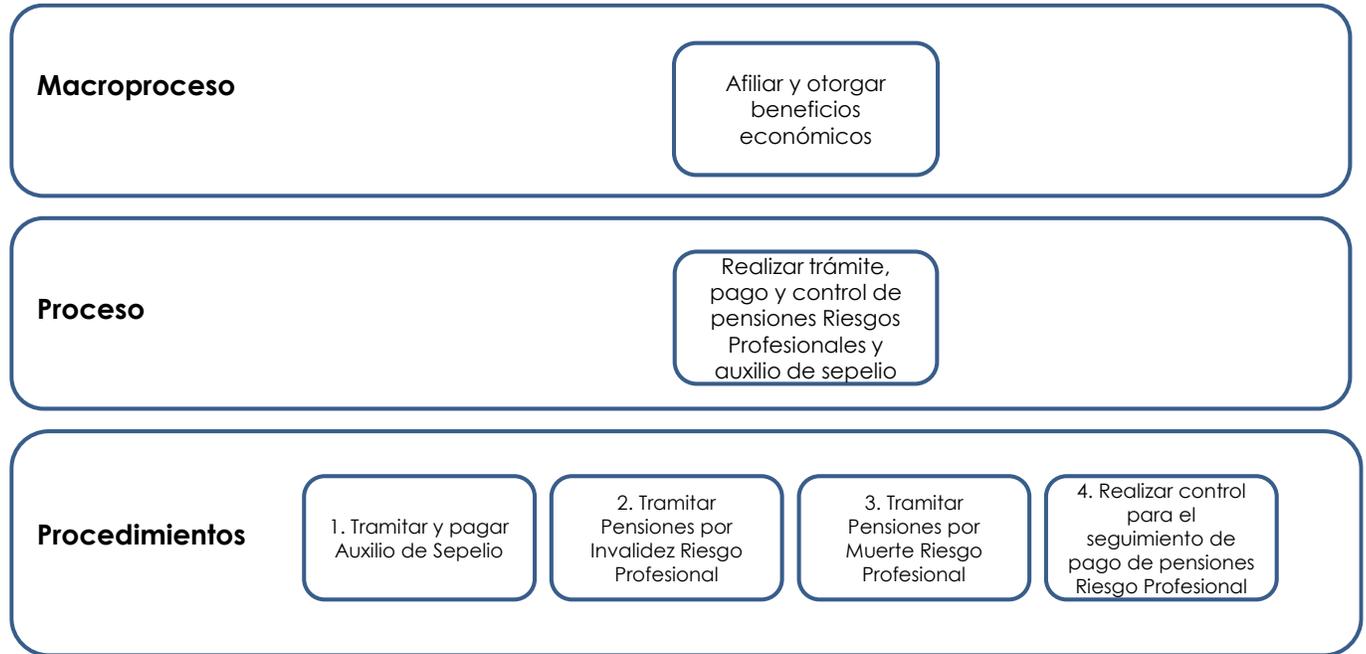
La presente actualización del “Manual de Procesos de Procedimientos Trámite, Pago, Control de Pensiones Riesgo Profesional y Auxilio de Sepelio” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

5. ESTRUCTURA DEL PROCESO





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

6. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Realizar Trámite, pago, control de pensiones riesgo profesional y auxilio de sepelio
Objetivo	Otorgar prestaciones de pensiones por riesgo profesional y de auxilio de sepelio al cotizante, pensionado y/o beneficiario.
Alcance	Desde solicitud de servicio de pensión por riesgo profesional o auxilio de sepelio hasta resolución del trámite o pago de pensión para el primer caso. Aplica en Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y las Sucursales Administrativas del ISSS.
Dueño / Propietario	Jefe Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
- Usuario	- DUI - Pasaporte - Licencia	1. Tramitar y pagar auxilio de sepelio	- Reporte de Conciliación - Informe de sepelios cancelados	- Sección Tramite de Pagos - Usuario
- Usuario	- DUI - Pasaporte - Licencia	2. Tramitar pensión por invalidez riesgo profesional	- Expediente físico y electrónico Genera planilla electrónica	- Archivo del área - Bancos del sistema financiero
- Usuario	- DUI - Pasaporte - Licencia	3. Tramitar pensión por muerte riesgo profesional	- Expediente físico y electrónico - Carga en archivo en sitio web	- Archivo del área - Bancos del sistema financiero
- Usuario	- DUI - Pasaporte - Licencia	4. Realizar Control para el seguimiento de pago de pensiones por riesgos profesionales	- Expediente de Pensión notificado	- Archivo del área

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	Procedimiento Tramitar y pagar de auxilio de sepelio N. 1 verificar en el sistema los documentos remitidos por el Solicitante N. 2 Verificar legalidad de los documentos presentados.
	Procedimiento Tramitar pensión por invalidez riesgo profesional N. 1 Entrevistar al solicitante para determinar el tramite a seguir. N. 2 Realizar análisis de informe de inspección N. 3 Revisar dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI) N. 4 Revisar legalidad de documentos N. 5 Revisar del pago actualizado.
	Procedimiento Tramitar pensión por muerte riesgo profesional N. 1 Entrevistar al solicitante para verificar requisitos del trámite. N. 3 Analizar el informe de inspección. N. 4 Verificar información ingresada en el sistema. N. 5 Revisar Expediente. N. 23 Verificar las erogaciones y descuentos en planillas.
	Procedimiento Realizar control para el seguimiento de pago de pensiones por riesgos profesionales N. 1 Revisar documentos e información en expediente y sistema. N. 5 Verificar constancias de estudios. N.19 Control de movimiento de pensiones



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

DOCUMENTOS DEL PROCESO

Documentos	Procedimiento Tramitar y pagar auxilio de sepelio D1: Documentos de Identidad Personal D2: Documentos para determinación del derecho a la prestación (Ver anexo A2) D3: Contraseña de Pago D4: Comprobante de Pago
	Procedimiento Tramitar de pensión por invalidez riesgo profesional D1: Documento de Identidad Personal D2: Aviso de Vencimiento de Subsidios D3: Documentación de trámite D4: Informe de Inspección D5: Dictamen de CCI D6: Constancia del Período Subsidiado
	Procedimiento Tramitar de pensión por muerte riesgo profesional D1: Documento de Identidad Personal D2: Documentos de trámite D3: Informe de Inspección D4: Constancia de carencia de prestaciones D5: Cuenta de Banco
	Procedimiento Realizar control para el seguimiento de pago de pensiones por riesgos profesionales D1 Documento de Identidad Personal D2 Expediente

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Registros	Procedimiento Tramitar y pagar auxilio de sepelio R1: Reporte Diario de Actividades R2: Solicitud de Auxilio de Sepelio R3: Reporte Conciliación Auxilio de Sepelio
	Procedimiento Tramitar pensión por invalidez riesgo profesional R1: Reporte Diario de Actividades R2: Solicitud de Inspección R3: Contraseña de Trámite R4: Hoja de Control de Proceso R5: Control de Inspecciones electrónico R6: Aviso Denegatorio por Invalidez R7: Solicitud denegatoria de Pensión R8: Resolución Denegatoria R9: Expediente de Pensión actualizado R10: Memorando de Solicitud de Evaluación R11: Control de dictámenes R12: Solicitud pensión por Riesgo Profesional R13: Cálculo de Pensión R14: Cálculo Acumulado R15: Resolución de pensión R16: Planilla de Pensiones Definitiva
	Procedimiento Tramitar pensión por muerte riesgo profesional R1: Reporte Diario de Actividades R2: Solicitud de Inspección R3: Contraseña de Trámite de Pensión R4: Cotizaciones base de afiliados R5: Reporte de Salarios R6: Hoja de Trabajo R7: Control de Inspecciones electrónico R8: Libro de Control Interno R9: Solicitud de Denegatoria R10: Resolución de Denegatoria R11: Resolución R12: Cálculo de Pensión



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

R13: Cálculo Acumulado
R14: Expediente de Pensión actualizado
R15: Libro de Control Interno
R16: Control de Expediente

Procedimiento Realizar control para el seguimiento de pago de pensiones por riesgos profesionales
R1 Reporte diario de actividades
R2 Listado de pensionados a visitar
R3 Control electrónico período de constancia

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono Equipo mobiliario Sistema de informáticos	Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio

Personas

Subdirección General
Jefe División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos
Jefe Departamento Beneficios Económicos
Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio
Analista de prestaciones económicas
Colaborador
Archivista



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

7. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. FR-A-007	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Realizar trámite, pago, control de pensiones Riesgo profesional y Auxilio de sepelio		
Objetivo	Otorgar prestaciones de pensiones por riesgo profesional y de auxilio de sepelio, con eficiencia, calidad, oportunidad y transparencia, de conformidad a las evaluaciones técnicas realizadas y al marco legal establecido, para brindar una atención oportuna al pensionado y/o beneficiario.		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> • No registrar datos en el sistema o registrarlos incorrectamente • Error al identificar en el sistema el grupo familiar o expediente al que se enviará el pago pendiente • Omisión en identificación de periodos de pagos pendientes • Inconsistencias en control de calidad en los trámites realizados 	Falta de pago mensual a pensionados	La falta de pago mensual de los pensionados se origina por no registrar datos, hacerlo de forma incorrecta o incompleta, error al identificar en sistema el expediente o grupo familiar, la omisión de periodos pendientes de pago y la falla de control de calidad en los trámites.	<ul style="list-style-type: none"> • Perjuicio a derecho de pensión de usuario • Daño a imagen del ISSS • Procesos Judiciales al ISSS o al trabajador • Interposición de reclamos • Proceso de amonestación y suspensión de empleados
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis incorrecto de documentación presentada, del informe de inspección y del caso • Falta de verificación en los sistemas • Usuarios presentan documentos o rinden declaraciones falsas 	Realizar pagos indebidos de pensiones y auxilios de sepelio	El riesgo de realizar pagos indebidos de pensiones y auxilio de sepelio es generado debido a todas las causas mencionadas	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos institucionales irrecuperables • Incremento en los costos institucionales por recuperación • Hallazgos de auditoría • Dedución de responsabilidad patrimonial



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

<ul style="list-style-type: none"> • Substracción o extravío de folios o expedientes • Siniestro (lluvias, incendio, inundaciones) • Migración de datos 	<p>Perdida de documentos, información y expediente de pensión</p>	<p>Las causas mencionadas pueden ocasionar la pérdida de documentos, información y expedientes de pensión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida de justificación de pago • Insatisfacción del usuario al solicitar de nuevo los documentos • Hallazgos de auditoría • Consecuencias judiciales
<ul style="list-style-type: none"> • Posible manipulación de datos en sistema • Autonomía en funciones del administrador del sistema • Falta de rastro informático auditable en algunas acciones realizadas en el sistema • Omisión de procedimientos para favorecer a terceros 	<p>Vulneración de Sistema de pensiones y auxilio de sepelio</p>	<p>El riesgo de vulnerar el sistema de pensiones y auxilio de sepelio es originada de todas las causas mencionadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desviación de fondos • Incremento en los costos Institucionales • Procesos sancionatorio y judiciales

ANALISIS DE RIESGO INHERENTE

Probabilidad:	Imp acto :	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable.	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
			Baja	Medio	Alto			
Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)		1	2	3	Zona de riesgo tolerable (50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
			2	4	6	Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
			3	6	9			
Riesgo		Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo			
Falta de pago mensual a pensionados		1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar			
Realizar pagos indebidos de pensiones y auxilios de sepelio		1	2	2	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir			



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Perdida de documentos, información y expediente de pensión	1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
Vulneración de Sistema de pensiones y auxilio de sepelio	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar

ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Falta de pago mensual a pensionados	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo permanente de movimientos de planilla • Automatización del cálculo de pagos pendientes en nuevo sistema • Revisión exhaustiva de los casos trabajados en el mes en planilla de prueba • Solicitar a Recursos Humanos capacitación de concientización y sensibilización exclusiva para empleados de la Sección • Reuniones cada 15 días con jefatura y coordinación de sección para evaluar rendimiento, motivación y humanización 	Oficialización de Manual de procedimientos	12 meses
Realizar pagos indebidos de pensiones y auxilios de sepelio	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a DTIC que el sistema conserve un registro histórico del sepelio del causante • Solicitar a DTIC que el sistema bloquee los pagos de sepelio sin derecho • Solicitar a DTIC que el sistema inactive automáticamente los pagos de pensionados que no cumplan con los requisitos establecidos • Incentivar al personal encargado de esta función en la importancia y eficacia en el desempeño de sus labores • Solicitar a la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores que el personal de la sección se incluya en la fianza colectiva 	Oficialización de Manual de procedimientos	12 meses
Pérdida de documentos, información y expediente de pensión	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a mantenimiento construcción de espacio físico con acceso restringido en la sección para resguardo de expedientes. • Capacitar al personal de archivo en el control y manejo de entrada y salida de registros • Digitalización de documentos que sean respaldo de pagos 	Oficialización de Manual de procedimientos	12 meses
Vulneración de Sistema de pensiones y auxilio de sepelio	<ul style="list-style-type: none"> • El perfil de administrador de sistema estará a cargo de la jefatura de sección • La jefatura de Sección asignará los privilegios que considere pertinentes al empleado designado • Que todas las acciones realizadas en el sistema por cualquier usuario queden registradas y puedan emitirse reporte de ello 	Oficialización de Manual de procedimientos	12 meses

Observaciones

Las fechas de inicio y terminación de las acciones de contingencia fueron propuestas por el personal que participó en la elaboración e identificación de los riesgos; sin embargo, su puesta en marcha dependerá de las autoridades competentes (Subdirección Administrativa).



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

8. FICHA DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO		CÓD: FI -A-008
Proceso:	TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO	
Clasificación:	Responsable del proceso:	
Soporte	Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio	
Fecha de elaboración:	Versión:	
25/02/2020	1.0	
PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	1. PROMEDIO DE TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Objetivo:	Medir el tiempo promedio que un usuario debe esperar para realizar cualquier tipo de trámite que brinda la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio; desde el momento que se presenta a ventanilla hasta el momento en que se retira, con el fin de realizar acciones de mejora para el acortamiento de dichos tiempos conforme a las metas establecidas en la sección.	
Responsable:	Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio	
Reportado a:	Jefe de Departamento Beneficios Económicos	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Minutos	Calidad	
Expresión matemática:		
$\frac{\Sigma \text{ Tiempos invertidos por al menos 70 usuarios para realizar sus trámites en el mes}}{\text{Número de usuarios observados en el mes}}$		
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de líneas o de barras		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Mensual	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Reporte de Ventanilla	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Colaborador DARBE	Colaborador DARBE	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: <= 30 minutos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: Entre 31 minutos y 45 minutos	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: > 45 minutos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERFIL DEL INDICADOR		
Nombre:	2. PORCENTAJE DE DOCUMENTOS DE RESOLUCIÓN CON INCONSISTENCIAS REALIZADOS EN EL MES	
Objetivo:	Determinar el porcentaje de documentos de resolución con inconsistencias realizados por los analistas en los trámites de pensión y sepelios, que son detectados en el control de calidad por el Coordinador de Sección	
Responsable:	Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio	
Reportado a:	Jefe de Departamento Beneficios Económicos	
CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR		
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:	
Porcentaje de documentos inconsistentes	Calidad	
Expresión matemática:		
$\frac{\Sigma \text{Cantidad de documentos de resolución inconsistentes en el mes}}{\Sigma \text{Cantidad de documentos de resolución realizados en el mes}} \times 100$		
Representación gráfica: (Si aplica)		
Gráfico de líneas o de barras		
RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN		
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:	
Diaria	Mensual	
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:	
Reporte de Control de Calidad	Hoja de cálculo de Excel	
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:	
Coordinador de Sección	Coordinador de Sección	
NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: 0% de documentos inconsistentes	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: N/A	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: >0% de documentos inconsistentes	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	3. PORCENTAJE DE PAGOS INDEBIDOS DE PENSIONES Y AUXILIOS DE SEPELIO
Objetivo:	Determinar el porcentaje de pagos indebidos en pensiones y auxilios de sepelio
Responsable:	Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio
Reportado a:	Jefe de Departamento Beneficios Económicos

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje de pagos indebidos	Eficiencia
Expresión matemática:	
$\frac{\Sigma \text{Cantidad de pagos indebidos en pensiones y auxilios de sepelio realizados en el mes}}{\Sigma \text{Cantidad de pagos en pensiones y auxilios de sepelio realizadas en el mes}} \times 100$	
Representación gráfica: (Si aplica)	
Gráfico de líneas o de barras	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Mensual	Mensual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Reporte de Control de Calidad	Hoja de cálculo de Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Coordinador de Sección	Coordinador de Sección

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Inicial	Excelente: 0% de pagos indebidos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: N/A	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: >0% de pagos indebidos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

9. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. La Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y Sucursales Administrativas del Instituto (área de pensiones y riesgo profesional), desarrollarán sus procedimientos de conformidad a la base legal establecida para otorgar los beneficios económicos a los derechohabientes.
2. Todos los empleados de la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y Sucursales Administrativas deberán administrar, organizar, ejecutar y controlar el trabajo que se desarrolla al interior de la sección de acuerdo a las funciones asignadas para el puesto. En las sucursales administrativas las funciones relacionadas de varios puestos podrán ser desempeñadas por una misma persona, existiendo puestos de trabajo tipo polifuncional o polivalente.
3. Para ingresar un expediente al archivo físico o electrónico, se deberá revisar los documentos incluidos a cada expediente de pensión por riesgo profesional, depurando los documentos vencidos tales como: Las vivencias, solterías, las autorizaciones y partidas de nacimiento de las pensionadas de viudez por Riesgo profesional anteriores vencidas y conservar en el expediente la última.
4. Los expedientes con más de 10 años de pasividad que ya no presentan movimiento de planilla general de Pensiones por Riesgos Profesionales, ni erogaciones monetarias para el Instituto serán depurados del archivo físico y electrónico de conformidad a lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera Institucional y enviados a la CISED. La revisión de expedientes se realizará en junio de cada año o cuando el jefe de la sección o de las sucursales administrativas lo consideren necesario, esta disposición será aplicable a nivel central y en las Sucursales Administrativas del ISSS.
5. Para realizar la depuración de los expedientes pasivos, será indispensable elaborar el acta respectiva, la cual será firmada y sellada por los presentes, para comprobar el descarte de los mismos, dicha acta se conservará en los archivos de la sección de forma permanente.
6. En la categoría de expediente pasivo deberán integrarse todos aquellos expedientes con prestaciones denegadas, caducidad del plazo de pensión, fallecimiento del beneficiario pensionado, conversión de pensión de invalidez a muerte y/o vejez.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

7. En el acto de depuración de expedientes deberá estar presente el Jefe Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y/o Jefe Sucursal Administrativa, Encargado de Archivo, Colaborador y el Encargado del área de Gestión Documental y Archivo.
8. En ausencia del Jefe de la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio, los pagos de auxilio de sepelio y los documentos administrativos tales como: Autorizaciones de cobro de pensión, constancia de pensionados, solicitud de apertura de cuentas, autorización de envío a firma de los expedientes de pensión y otra documentación de similar importancia, podrán ser autorizados por otras jefaturas de la División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos (DARBE) según el siguiente orden: Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio), Jefe de Sección Subsidios y Jefe del Departamento Beneficios Económicos. En ausencia del Jefe de Sucursal Administrativa se designará una persona para que realice dicha función.
9. Se enviarán al Departamento de Inspección solo los casos que generen duda para tipificar el riesgo del accidente, posteriormente el analista examinará la evidencia vertida en el proceso y determinará la procedencia de la prestación según su propio análisis.
10. En caso que el informe de inspección tenga inconsistencias en su contenido, el Analista de Prestaciones Económicas devolverá el informe al Departamento de Inspección y solicitará las aclaraciones o ampliaciones correspondientes.
11. Si el pensionado es menor de 18 años de edad o no pueda expresarse por sí mismo, debe haber un responsable del beneficiario quién proporcionará la información que se requiera para iniciar el trámite de pensión.
12. Las revalorizaciones a las pensiones por riesgos profesionales, se respaldarán mediante Acuerdo de Consejo Directivo del ISSS y se conservará copia la jefatura de sección.
13. Para el trámite de pensión y/o auxilio de sepelio de un extranjero residente en el país, será necesario que el solicitante presente la(s) partida(s) de nacimiento debidamente autenticada(s) o apostillada(s) y traducida(s) al español.
14. Para el cálculo de la pensión, todas las cotizaciones a considerar deberán estar debidamente canceladas al ISSS.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

15. En caso de muerte de un pensionado, deberá solicitarse la cancelación de la cuenta bancaria y devolución de fondos a beneficiarios registrados en la cuenta.
16. En caso que la institución financiera asignada envíe una autorización de cargo automático a cuenta para ser autorizada por la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio, el Analista de Prestaciones Económicas deberá actualizar el banco en el sistema, identificando la cuenta como "Institución financiera asignada préstamo". Este pensionado no podrá solicitar cambio de banco si no presenta la cancelación o finiquito de la deuda con el banco.
17. Toda la actualización de cambio de estatus de trabajador activo a pensionado se realizará mediante solicitud enviada a Sección Aseguramiento con su respectivo comprobante, hasta que los sistemas lo realicen en forma automática.
18. Todas las solicitudes recibidas y actividades realizadas por los Analistas de Prestaciones Económicas, deberán registrarse en el Reporte Diario de Actividades, el cual se entregará al Jefe de Sección o Jefe Sucursal Administrativa al cierre de actividades del mismo día laboral.
19. Para pagar prestaciones de trabajadores independientes o de cualquier régimen especial que su cotización sea de pago anticipado, es necesario que las fechas de cancelación de las cotizaciones vigentes (en base a calendarización publicada por el ISSS), sean anteriores a la fecha y hora del accidente o fallecimiento.
20. La(s) partida(s) de nacimiento que presenten los solicitantes de pensión no deberán ser mayores a 2 meses de vigencia y estar en buen estado.
21. Ante la falta de actuación del interesado que ha promovido el proceso de auxilio de sepelio o de pensión por riesgo profesional, el Analista de Prestaciones Económicas, enviara citatorio al interesado, mediante el cual le notificara que cuenta con diez días hábiles para realizar el trámite requerido y además le advertirá, que transcurridos treinta días hábiles posteriores al vencimiento del plazo concedido, sin que haya atendido el requerimiento, se declarará la caducidad del proceso.
22. Los solicitantes o interesados en establecer condición de pensionado por riesgo profesional, podrán realizar consultas o solicitar la revisión de documentación para dicho fin, de forma electrónica o telefónica, previo a realizar el trámite de manera presencial.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

23. Se podrá realizar todo el trámite de pensión por riesgo profesional de manera electrónica, sin necesidad que el usuario se presente físicamente a la Sección; es decir que en caso de ser necesario las entrevistas al solicitante, empleadores, testigos, etc., se realizarán por medios electrónicos, así mismo se podrán recibir electrónicamente la documentación correspondiente; lo anteriormente establecido quedará certificado mediante nota suscrita por el empleado que realizó la entrevista o recibió la documentación.

Relativa a generación de planillas de pago de Pensiones, Salud y AFP

24. El Analista de Prestaciones Económicas (Administrador del Sistema) verificará que la erogación total y descuentos del mes, coincidan con las planillas de prueba y definitiva, generadas para bancos y demás instituciones financieras, en caso de existir inconsistencias, deberá tomar las medidas correctivas respectivas.
25. El Jefe de Sección de Pensiones y Auxilio de Sepelio deberá revisar y avalar los montos de las planillas generadas para los bancos, los totales por riesgos, las planillas de las AFP y de salud.
26. Los archivos electrónicos generados por planillas de pago mensual de pensiones, salud, AFP y los pagos de auxilio de sepelio generados por el sistema, deberán ser resguardados en una carpeta de control.
27. El Analista de Prestaciones Económicas (Administrador del Sistema) realizará los cambios de estatus a pensionados por riesgos profesionales, mediante solicitud escrita y autorizada por la Jefatura de Sección y con base en el Listado de Casos Retenidos.
28. El Analista de Prestaciones Económicas (Administrador del Sistema) realizará diariamente las actualizaciones de estatus de pensionado, emitirá Reporte de Pensiones Retenidas, Informe Semanal de Auxilios de Sepelios Pagados para Sección Trámite de Pago, planillas de pago de pensiones (mensualmente), descuentos de AFP y de salud; archivo electrónico de auxilios de sepelio otorgados, para el Departamento de Actuariado y Estadística.
29. El Analista de Prestaciones Económicas (Administrador del Sistema) deberá establecer los parámetros mensuales y anuales que deben definirse en el sistema para realizar los pagos de pensiones y auxilios de sepelio, crear usuarios, definir perfiles, roles y habilitación de usuarios en el sistema con el visto bueno del jefe de sección.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

30. Posterior a realizar los depósitos a cuenta en los bancos del sistema, el Analista de Prestaciones Económicas (Administrador del Sistema) deberá enviar a la Sección Control de Ingresos y al Departamento de Tesorería el archivo que contenga la planilla de salud.
31. El Analista de Prestaciones Económicas (Administrador del Sistema) deberá generar el Informe de Casos incluidos por primera vez y el Listado de Montos Altos de Pensiones Invalidez Riesgo Profesional (IRP) y Muerte Riesgo Profesional (MRP) y enviarlos al Analista de Prestaciones Económicas para el análisis respectivo.

10. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 10.1 Tramitar y pagar auxilio de sepelio
- 10.2 Tramitar Pensión por Invalidez Riesgo Profesional
- 10.3 Tramitar Pensión por Muerte Riesgo Profesional
- 10.4 Realizar control para el seguimiento de pago de pensiones por riesgos profesionales.

10.1 TRAMITAR Y PAGAR AUXILIO DE SEPELIO

10.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Los requisitos o documentos exigidos para el pago de auxilio de sepelio, dependerán del estatus y calidad del solicitante, según lo dispuesto en el Artículo 66 de la Ley del ISSS y Artículo 37 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social (Ver anexo A-2).
2. El Analista de Prestaciones Económicas deberá verificar que los documentos presentados por el solicitante estén completamente llenos, correctos y verificando en el sistema el estatus del causante para establecer el derecho al sepelio.
3. Para el pago de auxilios de sepelio de trabajadores activos, es necesario comprobar dicha calidad con la planilla cancelada del mes vigente (de acuerdo a calendarización publicada por el ISSS); o la del mes del fallecimiento, si su reclamo es posterior a los dos meses.
4. Para el pago de auxilio de sepelio de empleadores persona natural (EPN) deberá solicitarse la planilla cancelada del mes de su fallecimiento.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

5. Siempre que una persona solicite el cobro de auxilio de sepelio y sea ajena a los beneficiarios del asegurado fallecido, deberá presentar comprobantes de los gastos efectuados. En el caso de los beneficiarios o deudos del fallecido, solo deberán comprobar dicha calidad. (ver anexo A1)
6. En caso que el auxilio de sepelio se deba pagar a terceros en representación de un menor de edad que tenga la calidad de beneficiario, éste se hará efectivo previa presentación del menor con su respectiva identificación.
7. Al pagar un auxilio de sepelio no se le retendrá ninguna cantidad de dinero en concepto de pagos indebidos de pensiones o subsidios, excepto que el pago se haya efectuado por un periodo igual o mayor a dos meses, se efectuará el reintegro.
8. En caso de que, al momento del análisis de la documentación para el trámite y pago de auxilio de sepelio, el Analista de Prestaciones Económicas, no cuente con los elementos suficientes para determinar la relación laboral, deberá remitir el caso al Departamento de Inspección; con el informe aportado por dicho Departamento y la demás evidencia que consta en el proceso, el Analista de Prestaciones Económicas determinara el derecho a la prestación, pudiendo llegar a las conclusiones siguientes:
 - a. Cuando el Analista de Prestaciones Económicas determine denegar la prestación, deberá informar al solicitante y elaborar resolución de denegatoria, si el interesado o autoridad competente lo solicitare, caso contrario dejará constancia en el expediente.
 - b. Cuando el Analista de Prestaciones Económicas determine que es procedente el pago del auxilio de sepelio, deberá anexar a los documentos de pago, únicamente el informe de inspección confrontado con el original, sin incluir copia de los anexos; excepto, cuando el referido Analista considere necesarios dichos anexos, para establecer el derecho, en cuyo caso los requerirá al Departamento de Inspección.
 - c. Si la conclusión del informe de inspección no es congruente con el examen de la evidencia aportada en el proceso, el analista fundamentará su discordia y resolverá conforme a su propio análisis.
9. Para efectuar el pago de la prestación de auxilio de sepelio en calidad de beneficiario, si el asegurado fallecido tuviera algún conocido social, bastará con que éste estuviese consignado en el DUI.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

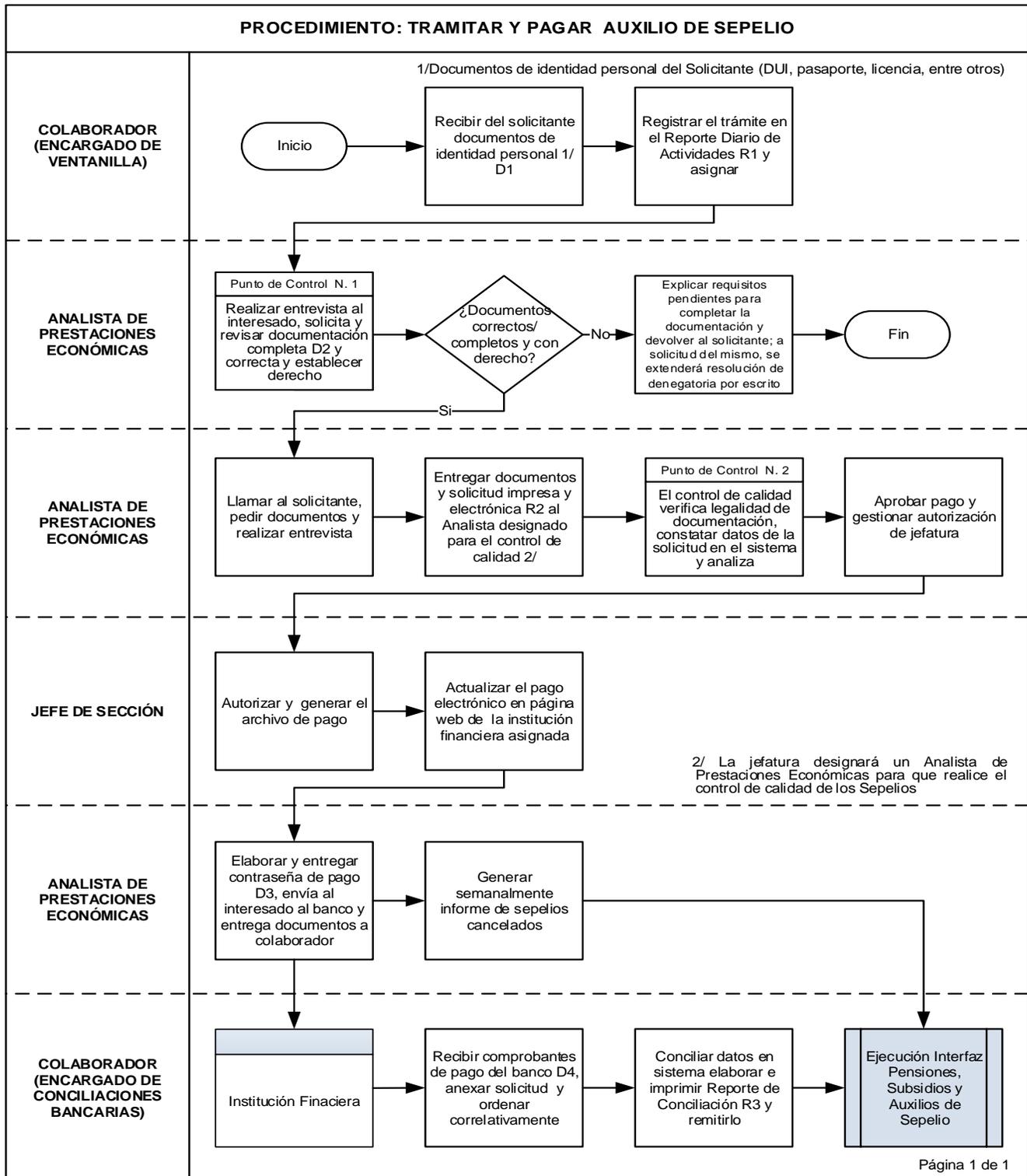
10. La prestación del auxilio de sepelio deberá pagarse a los beneficiarios del asegurado fallecido; pero si estos no pudieran concurrir a recibirlas, podrán autorizar a un tercero para que lo reciba en su nombre, previa autorización ante notario.
11. Cuando se determina que el trámite de auxilio de sepelio tenga inconsistencias y tarde más del tiempo prudencial establecido, se deberá llenar Solicitud de Auxilio de Sepelio para suspender prescripción. En casos especiales el jefe de la Sección evaluará otros registros que conste como: Bitácora del analista y registro diario de atención en ventanilla.
12. Los solicitantes de auxilio de sepelio, podrán realizar consultas o solicitar la revisión de documentación de forma electrónica o telefónica, previo a realizar el trámite de manera presencial.
13. Se podrá realizar todo el trámite de auxilio de sepelio de manera electrónica, sin necesidad que el usuario se presente físicamente a la Sección; es decir que el solicitante mandará la documentación por medios electrónicos, la cual se revisará y notificará las correcciones necesarias; una vez solventadas las observaciones y previo a generar el pago, el solicitante deberá enviar un correo expresando su conformidad y aceptación, el cual quedará como respaldo en su expediente. Una vez recibida la aceptación, se generará el pago de manera electrónica, comunicándole al usuario que puede realizar su cobro en el banco correspondiente. Posteriormente el banco hará llegar a esta Sección el comprobante del pago efectuado.
14. Cuando se presente más de un usuario con igual derecho, a reclamar el pago del auxilio de sepelio, se dará preferencia a quien haya interpuesto primero su solicitud y que además cumpla con los requisitos necesarios para ser aprobado dicho pago.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

10.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO





10.2 TRAMITAR PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL

10.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Analista de Prestaciones Económicas deberá entrevistar al solicitante, revisar y analizar cada caso en particular, para establecer el trámite administrativo a seguir por parte del usuario.
2. El Analista de Prestaciones Económicas deberá realizar el análisis del informe de inspección (si aplica), revisar documentos y determinar el derecho a la pensión por invalidez riesgo profesional.
3. El Analista de Prestaciones Económicas deberá realizar la verificación del dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI) como la actualización de los controles de los mismos.
4. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) deberá revisar la legalidad de los documentos del expediente, información en el sistema y realizar la revisión del pago actualizado.
5. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) o a la persona que designe la jefatura previa comunicación a las partes, será el contacto administrativo entre el ISSS, Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y CCI – Superintendencia Adjunta de Pensiones e Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA).
6. El Analista de Prestaciones Económicas deberá entrevistar y asesorar al derechohabiente proveniente de la Sección Subsidios, AFP, Superintendencia Adjunta de Pensiones y CCI y a los que por iniciativa y con problemas de invalidez se presenten, para realizar trámites de pensión en la institución que le proporcionará la prestación. La cobertura del riesgo profesional será con el Régimen de Salud del ISSS.
7. Las pensiones se identificarán según los rangos de porcentajes establecidos en la disminución de la capacidad de trabajo para establecer derecho a pensión por invalidez riesgo profesional son¹:
 - a) De 21% a 35% Pensión temporal.
 - b) De 36% al 66% Pensión Parcial Permanente.

¹ Art. 34.- Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de salud y Riesgos Profesionales.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- c) De 67% o más Pensión Total permanente.
 - d) Gran invalidez (dictamen recomendará aumentar en un 50%)
8. Se deberá solicitar dictamen médico a la CCI después de haber establecido el riesgo del accidente.
 9. Se dispondrá de cinco días hábiles para hacer llegar a la CCI, las solicitudes de evaluación y reevaluación de invalideces, según lo establecido en los Artículos 25 y 26 del Reglamento de la CCI.
 10. La Solicitud de Calificación de Invalidez del Trabajador Afiliado se elaborará, sólo si el asegurado es cotizante de la Unidad de Pensiones del ISSS (UPISSS), INPEP, IPSFA y todos aquéllos que posean edad para pensionarse por vejez, independientemente de la institución previsional a la que estén afiliados, caso contrario se remite a la AFP correspondiente, incluyendo las solicitadas por las sucursales administrativas.
 11. La jefatura médico administrativa de la CCI de la Superintendencia Adjunta de Pensiones, notificará al Jefe de la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y/o Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) los dictámenes médicos.
 12. En el caso que el ISSS haya denegado legalmente la pensión por invalidez riesgo profesional y haya sido dictaminado por la Superintendencia Adjunta de Pensiones como riesgo profesional, el Analista de Prestaciones Económicas elaborará reclamo ante la CCI, haciendo la devolución del original del dictamen médico no procedente, disponiendo para ello de 15 días hábiles², a partir de la fecha de notificación.
 13. Cuando el accidente de trabajo le ocurriere al asegurado teniendo la edad de vejez, éste tendrá derecho a solicitar pensión por invalidez.
 14. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) se encargará de la recepción y remisión de documentos de la Superintendencia Adjunta de Pensiones, analizando y evaluando si los dictámenes médicos emitidos están apegados a la Ley del Seguro Social, caso contrario dispondrá de 15 días hábiles a partir de la fecha de notificación para elaborar reclamo ante la CCI. Si el dictamen es por riesgo profesional el Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) lo remitirá al Analista de Prestaciones

² Conforme lo establece el Art. 113 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Económicas y/o Sucursales Administrativas para que se analice, calcule y notifique la pensión.

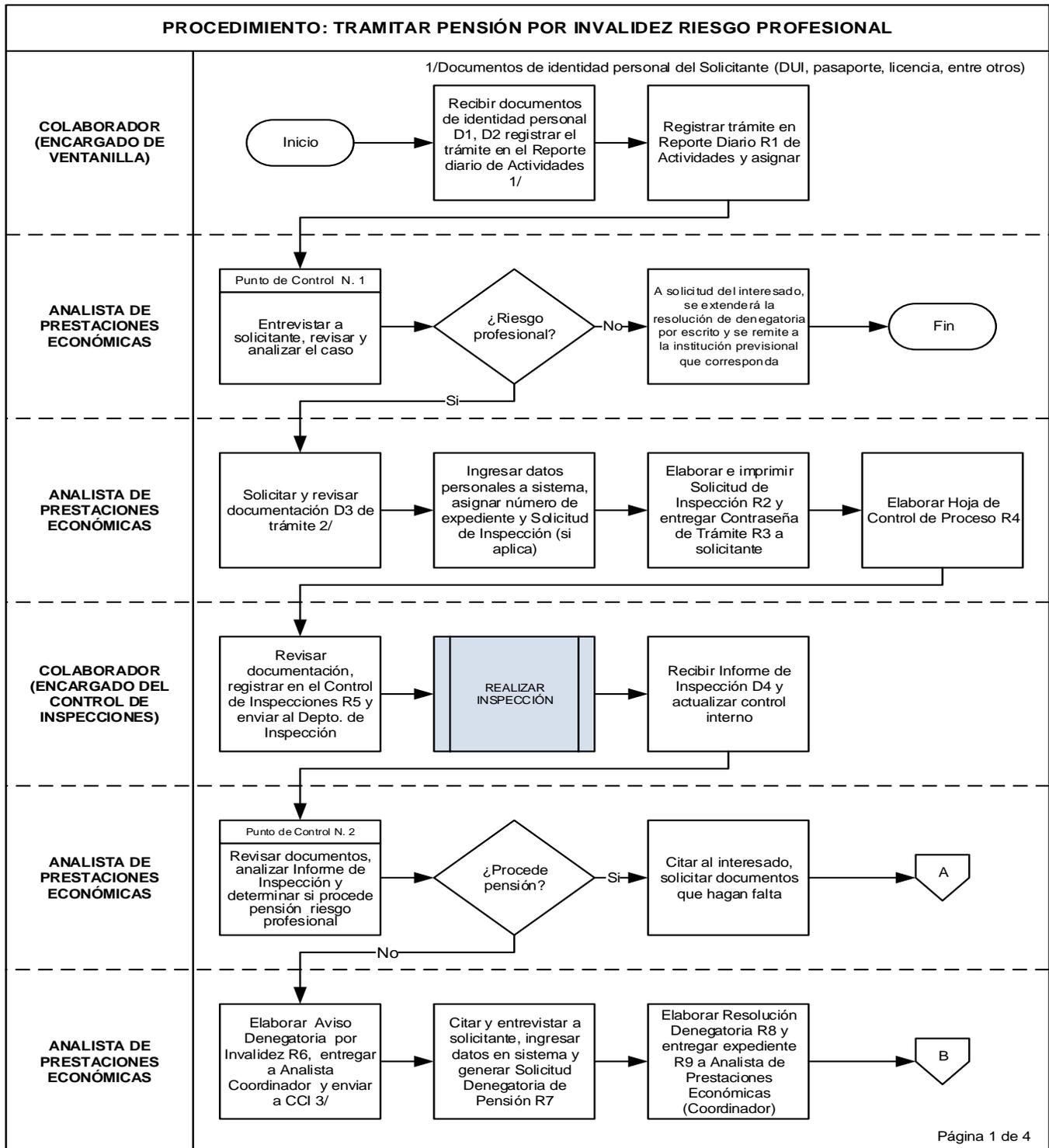
15. En caso se trate de una pensión por invalidez riesgo profesional nueva, la fecha de vencimiento se establecerá tomando en cuenta la fecha de emisión del dictamen de la CCI y se respetará el plazo que debe transcurrir para que dicha comisión lo reevalúe.
16. La pensión por invalidez riesgo profesional de los afiliados al IPSFA, será otorgada mientras las causas que motivaron el otorgamiento subsistan o sea de carácter vitalicio.
17. Al momento de la notificación de la Resolución por Invalidez Riesgo Profesional, deberán entregar Nota de Aviso para Cotización Voluntaria a los asegurados que cotizan al Sistema de Pensiones Públicas y al IPSFA.
18. El Memorando de Solicitud de Evaluación deberá generarse en original para la CCI y una copia para expediente de pensión y otra para el solicitante.
19. En el caso de reevaluación de invalidez, el dictamen de la CCI podrá ser de segundo o tercer dictamen, en esta reevaluación la pensión se podrá prorrogar, quedar pensionado hasta cumplir la edad de vejez o extinguirla por no alcanzar el porcentaje mínimo de invalidez establecido en la Ley del ISSS.
20. En caso de prorrogar una pensión al asegurado, se activará el pago mensual de pensión en el sistema y en movimiento de pagos de pensiones se le pagará lo retroactivo después de notificado.
21. Las pensiones por invalidez riesgo profesional dictaminadas con un porcentaje mayor del 35%, estarán sujetas a reevaluación y los casos con porcentajes entre el 21% y 35%; a solicitud del asegurado, por agravamiento de su invalidez.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

10.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO



Página 1 de 4

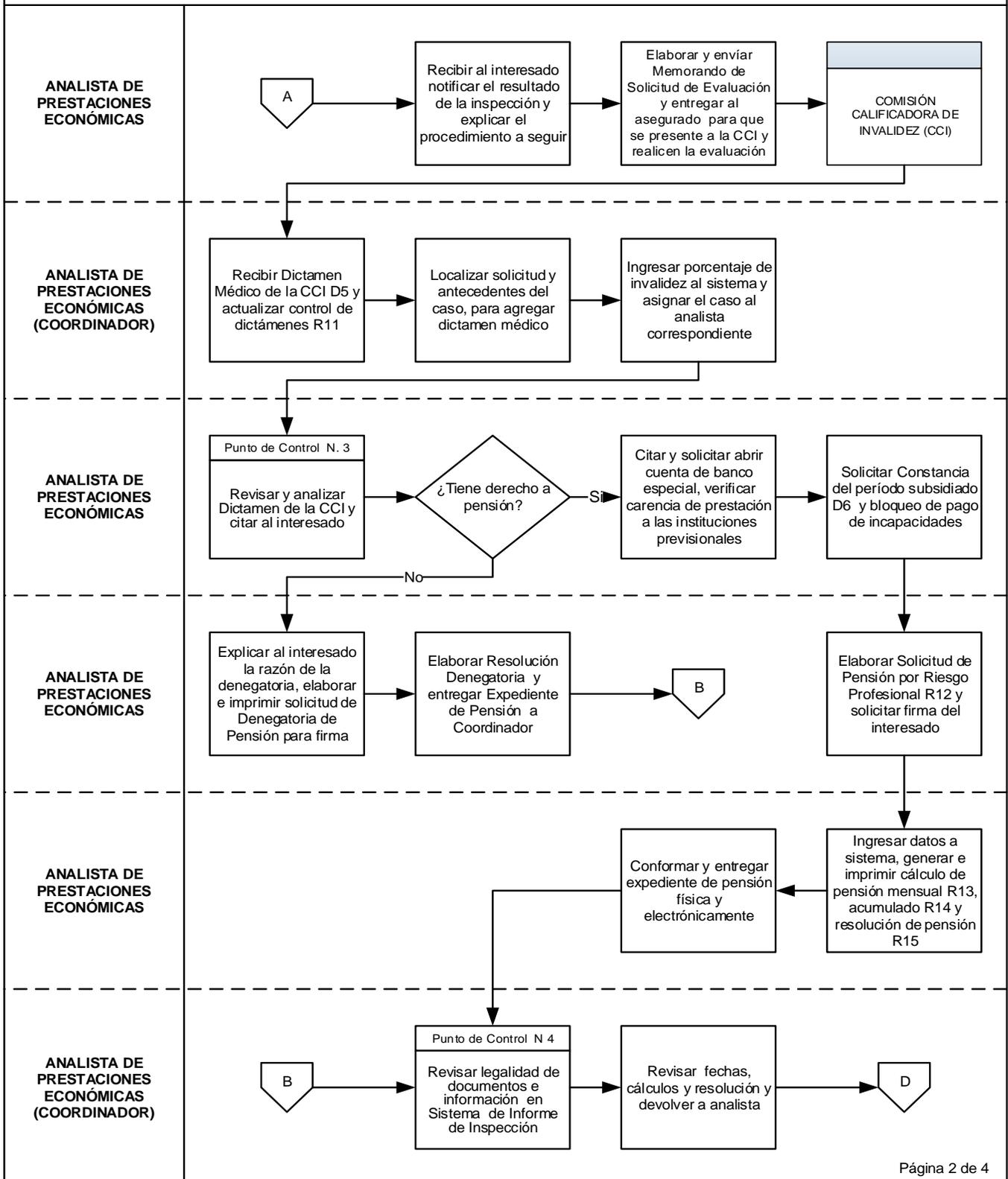
2/Certificaciones de Partidas de Nacimiento del asegurado, Aviso de Accidente de Trabajo, Informe de Medico Tratante, documento de identidad personal, Tarjeta de la institución previsional del solicitante, Informe Policial (Si existe)



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL

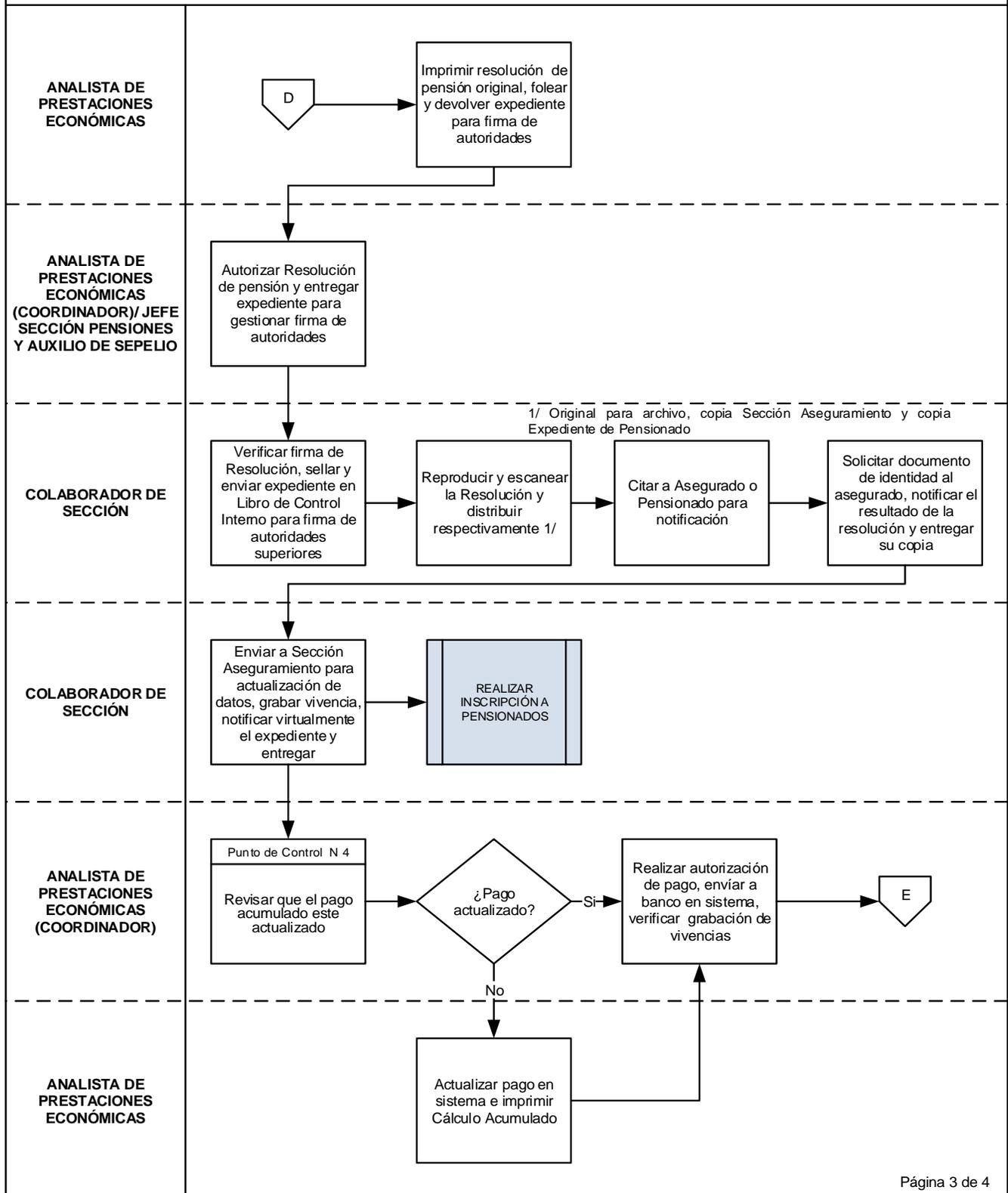




NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL

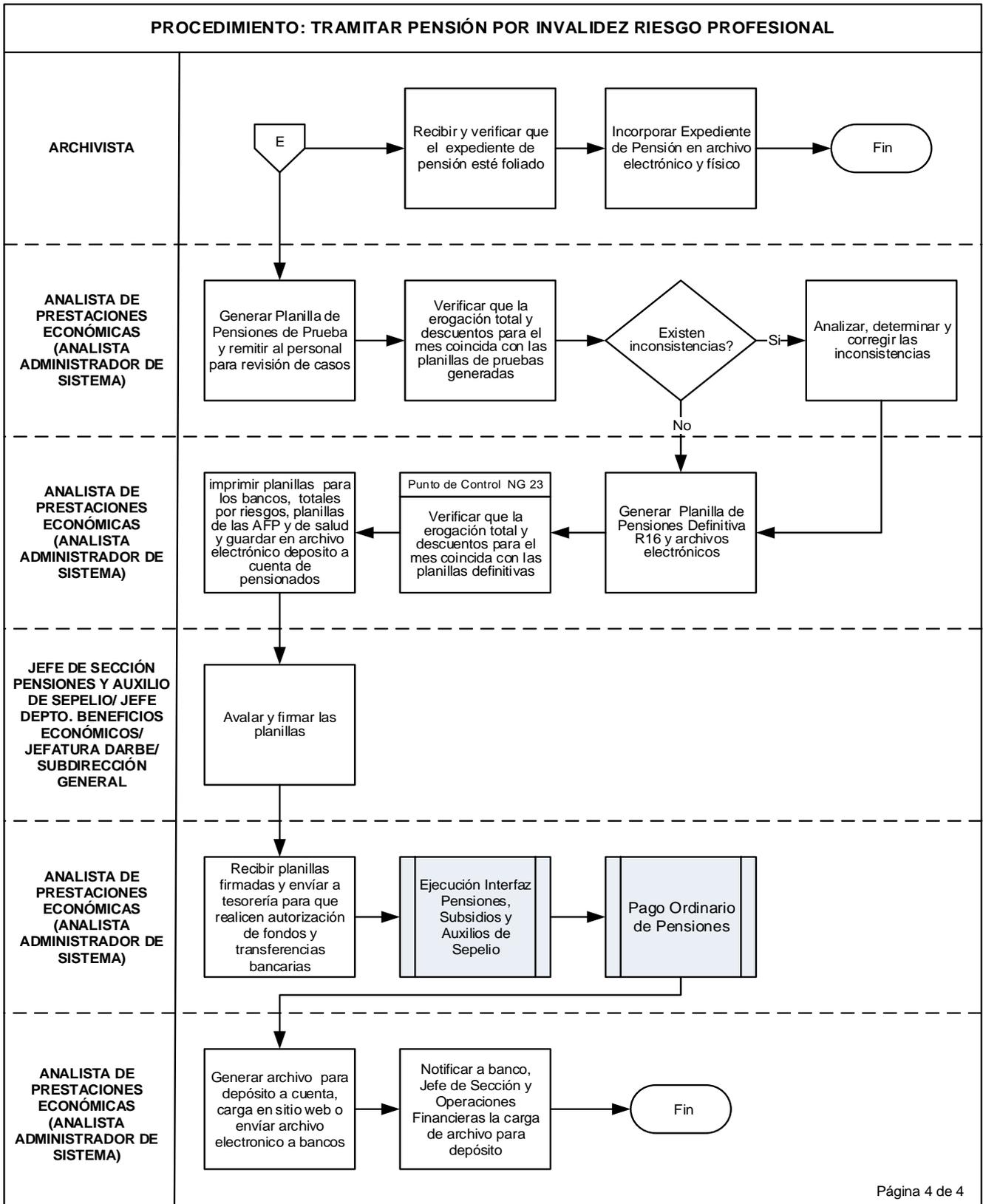




NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL





10.3 TRAMITAR PENSIÓN POR MUERTE RIESGO PROFESIONAL

10.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

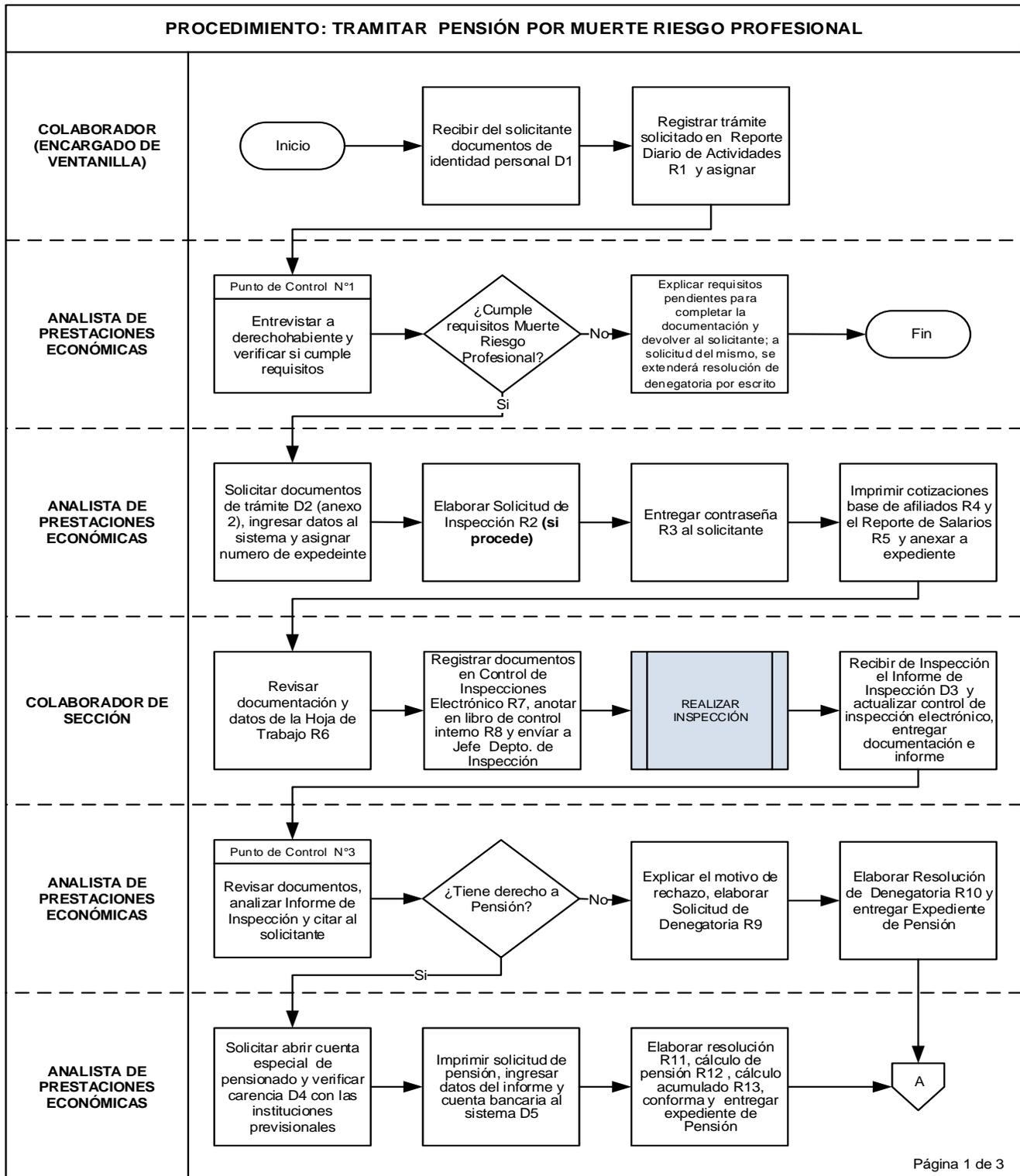
1. El Analista de Prestaciones Económicas deberá entrevistar a beneficiario o sobreviviente y verificar si cumple o no los requisitos del trámite de pensión por muerte riesgo profesional.
2. Los documentos de pensión deberán ser revisados y verificados por el Analista de Prestaciones Económicas para determinar que estén completamente llenos y con la información correcta.
3. El Analista de Prestaciones Económicas deberá analizar el informe de inspección (si aplica) y notificar al beneficiario o sobreviviente si tiene derecho o no a la pensión solicitada.
4. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador), deberá verificar que la información ingresada en el sistema esté correcta, determinar inconsistencias y hacer las observaciones respectivas.
5. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) deberá revisar expediente de pensión para establecer si la información contenida está actualizada.
6. Una pensión de orfandad o una pensión en curso de pago, se resolverá concediendo a partir del día siguiente del fallecimiento del Asegurado cuando exista diferencia a favor, de lo contrario se concederá a partir del mes en curso.
7. En caso el asegurado esté gozando de una pensión total permanente y falleciese por la misma causa del accidente, la pensión por muerte para los beneficiarios será tramitada por la Sección Pensiones y Auxilio de sepelio y este expediente deberá incluir la resolución de invalidez, el resto de documentos deben depurarse, según lo establecido.
8. En caso de trámite de pensión del conviviente, si éste no se encontrase inscrito en el Sistema de Afiliación del ISSS de la Sección de Aseguramiento al momento del fallecimiento del asegurado, se deberá solicitar Unión No Matrimonial.
9. En el caso de beneficiarios sobrevivientes (hijos) con discapacidad, la CCI evaluará el porcentaje de invalidez, si éste es mayor o igual al 50% tendrán derecho a una pensión vitalicia.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

10.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO

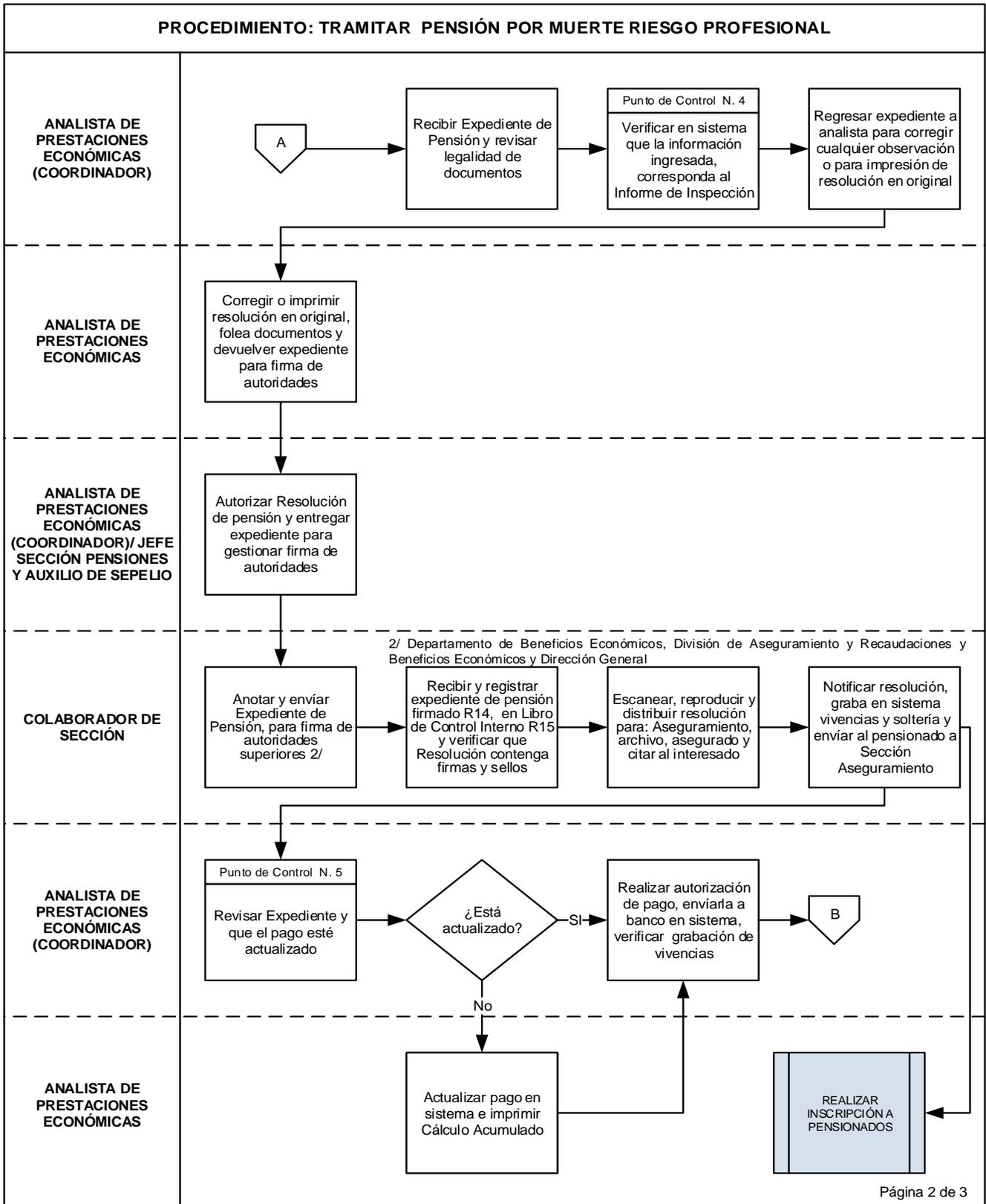




NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

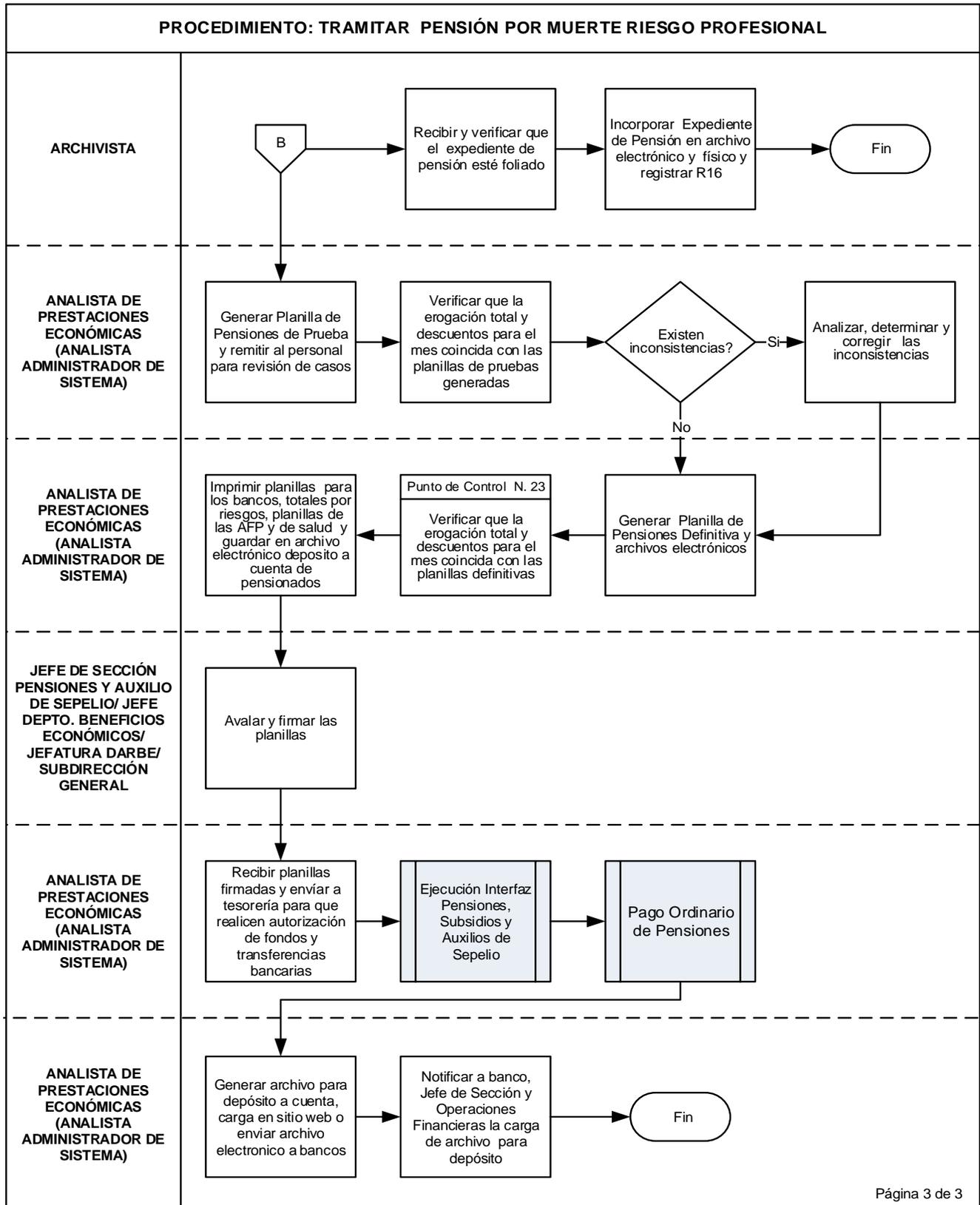
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PENSIÓN POR MUERTE RIESGO PROFESIONAL





PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PENSIÓN POR MUERTE RIESGO PROFESIONAL





10.4 REALIZAR CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE PAGO DE PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES

10.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Colaborador de Sección deberá recibir, revisar y constatar que los documentos del pensionado contenidos en el expediente estén completos y correctos.
2. El Colaborador de Sección deberá grabar los datos en el sistema de conformidad con los documentos que los respaldan para continuar con el seguimiento de pago y reintegros de pensiones.
3. El Colaborador de Sección (Encargado de Control de Calidad) deberá revisar y analizar la información del expediente y el sistema y determinar si el pensionado tiene pagos pendientes por parte del ISSS y reintegros para gestionarlo de forma retroactiva.
4. Los pensionados por orfandad y los jóvenes con asignaciones por invalidez mayores de 18 años, deberán presentar constancias de estudios de cada año escolar o ciclo, las cuales deberán estar firmadas por autoridad competente o descargadas del portal electrónico de la institución académica con su debida confrontación.
5. Los pensionados por orfandad y los jóvenes con asignaciones por invalidez que estudien por módulos deberán identificarse en el listado Control de Constancias de Estudios de Módulos Mensuales y Cursos Libres y deberá exigírsele una constancia por modulo. Cuando el pensionado presente constancias vencidas, pero actualmente no estudie y sea mayor de 18 años deberá creársele un registro de encargado para enviar el pago retroactivo y se pagará el período que defina la constancia.
6. Los pensionados por orfandad y los jóvenes con asignaciones de invalidez mayores de 18 años que residan y estudien en el exterior deberán presentar constancias de estudios que vengan en idioma español y estén debidamente autenticadas o apostilladas por las autoridades respectivas.
7. Si un pensionado desea cambiar de banco en donde cobra su pensión, deberá anexarse al expediente una copia firmada por el pensionado de la solicitud de cambio de banco.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

8. Los pensionados por riesgo profesional deberán comprobar su vivencia cada seis meses y podrán ser tomadas por cualquier empleado del Instituto o autoridad competente en el formato que tengan disponible. Asimismo, el estado familiar de soltería de los pensionados por viudez riesgo profesional se podrá comprobar cada seis meses con partida de nacimiento cuya vigencia sea de dos meses, Declaración Jurada y/o verificación del registro que lleva la Sección aseguramiento.
9. Los pensionados por riesgo profesional residentes en el país o en el extranjero, podrán comprobar su vivencia por medio de sistemas electrónicos en línea, como videoconferencias, imágenes electrónicas y en casos extremos mediante llamadas telefónicas o cualquier otro medio que garantice la veracidad de la información proporcionada; dicha vivencia se hará constar mediante reporte electrónico remitido por el empleado responsable de realizar o recibir la comunicación antes descrita, la cual se anexara al expediente; si el pensionado no responde después de tres intentos de comunicación, no se tendrá por comprobada su vivencia y dicha circunstancia se hará constar en el mencionado reporte.
10. Los pensionados que estén imposibilitados por la invalidez, enfermedad o vejez podrán comprobar vivencia, soltería y/o autorización solicitando visita domiciliar, dicha visita domiciliar deberá realizarse por cualquier empleado del Departamento de Beneficios Economicos, sucursales administrativas o al visitar el centro de atención médico más cercano por trabajo social, la dirección local o un encargado del punto seguro.
11. Cuando el pensionado se presente a la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio antes de que se haya realizado la visita domiciliar, el Colaborador de Sección deberá llamar al Encargado de Visita Domiciliar para solicitar que se suspenda la visita.
12. En caso que un pensionado por riesgo profesional se encuentre privado de libertad en un centro penitenciario del país o ingresado en hospital, la vivencia, soltería y/o autorización de cobro, se comprobará con memorando del Director del Centro Penal y/o Trabajo Social y deberá presentar partida de nacimiento una vez al año.
13. En el caso que la viuda o conviviente dejará de cobrar por un período mayor o igual a un año para reanudar pago se deberá enviar una inspección.
14. Los beneficiarios de pensión por viudez presentarán partida de nacimiento reciente (vigencia de 30 días) una vez al año para comprobar su estado familiar actual. No se les



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

exigirá a los viudos que tengan más de 70 años o que padezcan una enfermedad o discapacidad evidentes y que hayan presentado dicha partida.

15. El archivista deberá extraer y eliminar del expediente los formatos de vivencias y autorizaciones ya completados y dejar la última recibida.
16. En caso de cambiar el encargado de cobro, guarda y cuidado de pensionados por orfandad, se levantará un acta que establezca que su representante anterior cede el derecho al nuevo representante.
17. En el caso que un beneficiario perdiere su derecho a cobrar, deberán redistribuirse las pensiones que queden vigentes y al superarse la causa de la suspensión, se deberá redistribuir nuevamente las pensiones y se le pagará a partir del mes que cumpla con el requisito.
18. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) deberá distribuir y revisar movimientos mensuales a la planilla, cálculos nuevos de invalidez y muerte y cualquier modificación que sea realizada a un expediente. El control de calidad de los sepelios, vivencias, solterías, autorizaciones y constancias de estudios será realizado por la o las personas que la jefatura designe para ello. En el caso de las sucursales administrativas el control de calidad de todo el trabajo será realizado por la persona que el jefe de sucursal designe.
19. La revisión de los cálculos requeridos para establecer el movimiento de pensión y en el sistema deberá ser realizado por el Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador).
20. En caso de cobro indebido de pensión, el Analista de Prestaciones Económicas deberá calcular el monto pagado en exceso; elaborar el acta en donde especifique: el monto adeudado al ISSS, la forma de pago, período de pago, razón por la que se pagó indebidamente, nombre y firma de la persona responsable en pagar dicha deuda.
21. Cuando existe una cantidad cobrada en exceso y no pueda reintegrarse en una sola cuota y deba establecerse un reintegro con dos o más cuotas pagaderos en efectivo o descuento en pago de pensión, deberá solicitarse a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar la creación del número de cliente SAFISSS.
22. La jefatura de la Sección Trámite, Pago, Control de Pensiones Riesgo Profesional y Auxilio de Sepelio deberá dar seguimiento a los casos de cobro de pensión indebidos que estén



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

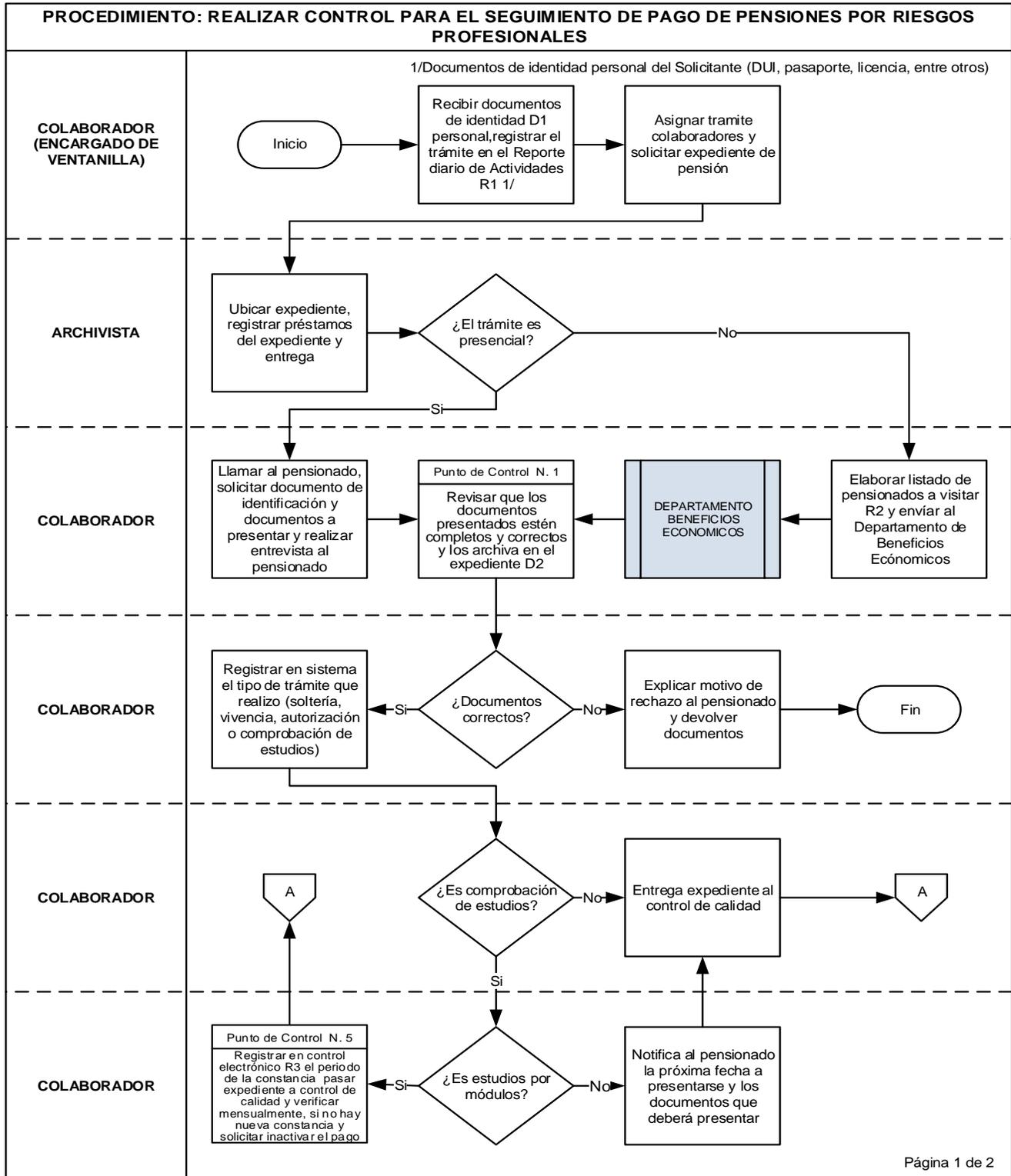
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

pendientes de pago y con aquellos que sea imposible llegar a un acuerdo deberán enviarse al Departamento Jurídico de Procuración de la Unidad Jurídica.

23. La jefatura de la Sección Trámite, Pago, Control de Pensiones Riesgo Profesional y Auxilio de Sepelio deberá elaborar nota y reporte de descuentos aplicados en Planilla de Pensiones Riesgos Profesionales, después de la Generación de la Planilla de Pago de Pensiones Mensuales y enviarlos a la Secciones Administración de Cuentas por Cobrar y Trámite de Pago para que realicen el respectivo control y descargo contable.
24. Cuando se calcule un reintegro por cobro indebido de Pensión por invalidez riesgo profesional por haberse convertido a vejez, se deberá solicitar a la Sección Administración de Cuentas por Cobrar la creación del ID (número de identificación del cliente deudor).
25. Cuando los pagos de reintegro de pensión se reciban en efectivo, el Analista o Colaborador deberá solicitar el mandamiento de pago al Departamento de Recuperación Pre - Judicial y enviarlo a la colecturía, el recibo pagado deberá anexarse al expediente de pensión.
26. Las pensiones por invalidez concedidas en forma vitalicia, que fueron concedidas antes de la entrada en operaciones de la Ley SAP continuarán pagándose aunque el asegurado se pensione por vejez en el INPEP, AFP o IPSFA.



10.4.2 DIAGRAMA DE FLUJO

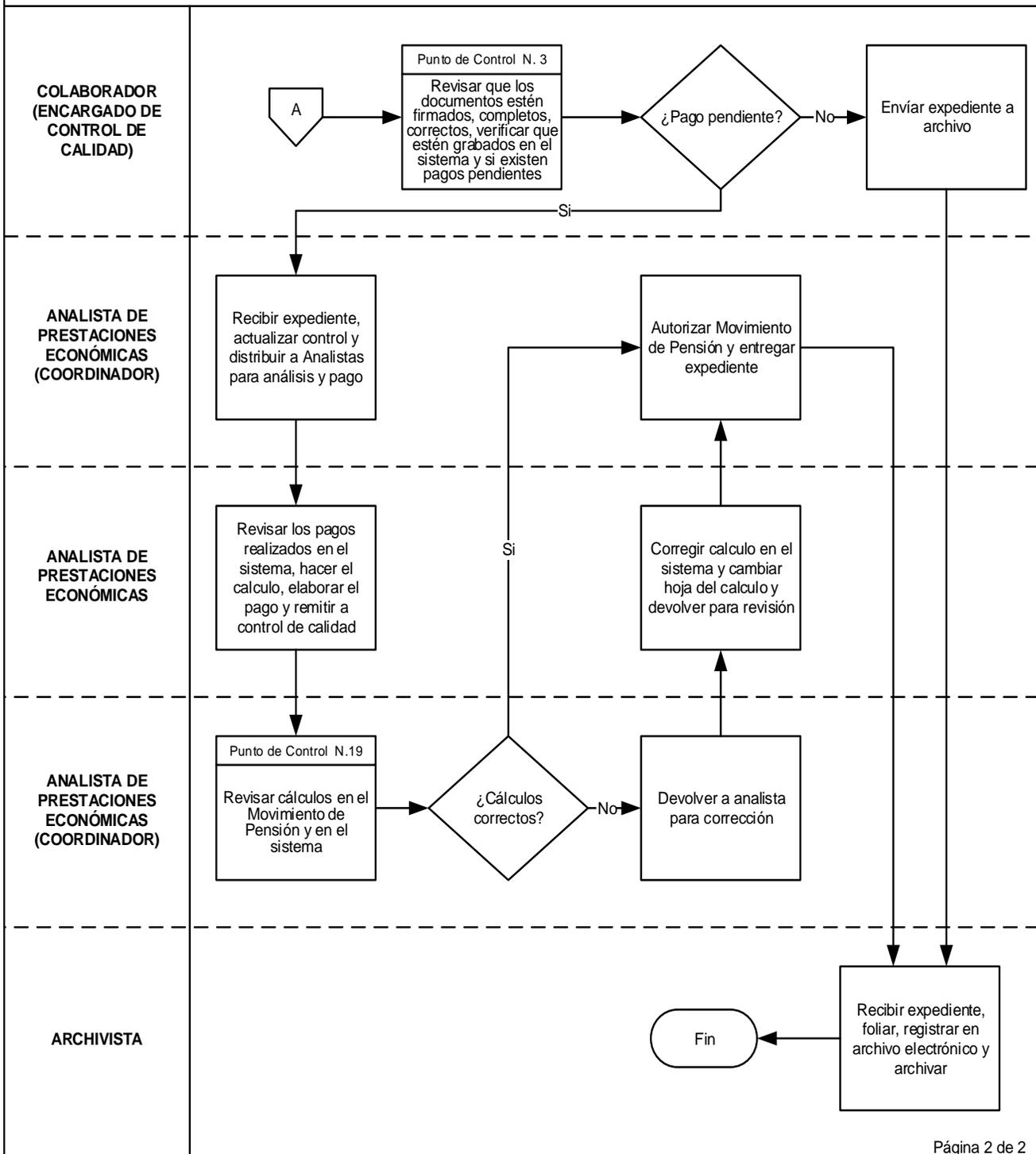




NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO: REALIZAR CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE PAGO DE PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES





NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

11. ANEXOS

A-1. REQUISITOS PARA SEPELIOS SEGÚN EL CASO

Trabajador Activo	Trabajador Independiente
1-Constancia de trabajo (Formulario)	1-DUI del fallecido en original y copia
2-Última cotización vigente cancelada 2/	2-DUI del Solicitante en original y Copia
3-Partida de Defunción Original y Copia/Documento que lo compruebe	3-Partida de Defunción Original y Copia/Documento que lo compruebe
4-DUI del fallecido en original y copia	4-Cotización cancelada del mes en el que falleció 2/
5-DUI del Solicitante en Original y Copia	5-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1
6-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1	
	Pensionado UPISS, INPEP o AFP /2
Trabajador Subsidiado/Incapacitado	1-DUI del fallecido en original y copia
1-DUI del fallecido en original y copia	2-DUI del Solicitante en original y Copia
2-DUI del Solicitante en original y Copia	3-Partida de Defunción Original y Copia/Documento que lo compruebe
3-Partida de Defunción Original y Copia/Documento que lo compruebe	4- Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o deudo 1/
4-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1	5- Constancia de UPISS que compruebe su calidad de pensionado y solvencia
5- Memorando de Subsidios	Trabajador Cesante
	1- Constancia de trabajo (Formulario)
Pensionado por Riesgo profesional	2-DUI del fallecido en original y Copia
1-DUI del fallecido en original y copia	3- DUI del Solicitante en original y Copia
2-DUI del Solicitante en original y Copia	3-Partida de Defunción Original y Copia/Documento que lo compruebe
3-Partida de Defunción Original y Copia/Documento que lo compruebe	5- Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1
4- Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1	6- Cotizaciones canceladas que abarquen los 56 días cotizados 3/

Fuente: Información proporcionada: Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio febrero 2020

Notas:

1/ La calidad de Beneficiario podrá establecerse con el registro del maestro de afiliados en donde aparezcan declarados los beneficiarios, el cónyuge con su partida de matrimonio emitida posteriormente al fallecimiento, los hijos con su partida de nacimiento, los padres con la partida de nacimiento del fallecido y la compañera de vida con unión no matrimonial o el DUI que establezca dicha calidad.

2/ Se realiza verificación en sistemas para validar que el asegurado tenga la última cotización vigente cancelada o que sea pensionado a la fecha de su muerte y establecer la institución previsional que lo tiene pensionado.

3/ El cesante debe acreditar 8 semanas (56 días) en los últimos 90 días anteriores a su fallecimiento.

Nota: Cuando se tramiten sepelios de plazo expirado, se anexará la solicitud de prescripción.



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

A-2. REQUISITOS PARA PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES:

Pensiones por muerte

Pensión de Cónyuge, conviviente o/y huérfanos	Pensión de Progenitor
1-Partida de Defunción	1-Partida de Defunción
2-Partida de Nacimiento del fallecido o copia de DUI	2-Partida de Nacimiento del fallecido o copia de DUI
3-Partida Nacimiento de la viuda marginada de viudez o documento que lo compruebe	3-Partida de los progenitores o copia de DUI
4-Partida de Matrimonio si fuesen casados o Unión No Matrimonial	4-Reconocimiento médico forense
5-Reconocimiento médico forense	5-Examen toxicológico (si existe)
6-Examen toxicológico (si existe)	6-Autopsia (si existe)
7-Autopsia (si existe)	7-Parte policial (si existe)
8-Parte policial (si existe)	8-Aviso de Accidente de Trabajo/Informe del siniestro sufrido por el trabajador
9-Aviso de Accidente de Trabajo/Informe del siniestro sufrido por el trabajador	
En caso de realizar tramite de orfandad agregar:	
10-Partida de Nacimiento de los hijos del fallecido	
11-Constancia de Estudio (si son mayores de 18 años)	

Pensiones por Invalidez

Pensión de Invalidez
1-Partida de Nacimiento o DUI
2-Informe de Médico tratante(original y copia)
3- Aviso de Accidente de trabajo/Informe del siniestro sufrido por el trabajador (original y copia)
4-Copia de DUI
5-Copia de la tarjeta de la institución previsional (ampliada al 200%)
6-Parte policial (si existe)
En caso de realizar tramite de asignaciones de hijos agregar:
7-Partida de nacimiento de hijos de pensionado
8-Constancia de Estudio (si son mayores de 18 años)

NOTA: Las partidas requeridas para realizar trámites administrativos no deben exceder a los 6 meses de emisión, caso contrario no podrán ser recibidas en la sección



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 7.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Dirección General	Kronos, S.A. de C.V.	Lic. Salvador Perdomo
Fecha: Mayo - 2003	Fecha: Junio - 2004	Fecha: Junio - 2004

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Salvador Perdomo	Lic. Ricardo Trujillo	Lic. Ricardo Trujillo	1.0
Fecha: Octubre 2005	Fecha: Octubre 2005	Fecha: Octubre 2005	

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Consejo Directivo	Ing. Nelson Ayala	Lic. Salvador Perdomo	2.0
Fecha: Mayo 2006	Fecha: Noviembre 2006	Fecha: Noviembre 2006	

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. Rosa Olimpia Quintanilla	Ing. Nelson Ayala	Lic. Salvador Perdomo	3.0
Fecha: Junio 2019	Fecha: Junio 2019	Fecha: Junio 2019	

MODIFICACIÓN: Se actualizó todo el proceso y se revió e incluyó todos los procedimientos de la Oficina Coordinadora de Evaluación de Invalideces (OCEI).

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. Rosa Olimpia Quintanilla	Ing. Nelson Ayala	Lic. Salvador Perdomo	3.0
Fecha: Diciembre 2007	Fecha: Septiembre 2008	Fecha: Septiembre 2008	

MODIFICACIÓN: Se actualizó todo el proceso y se revió e incluyó todos los procedimientos de la Oficina Coordinadora de Evaluación de Invalideces (OCEI).



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Fidel Urquilla	Lic. Reina Guerra	Lic. Germán Chávez	4.0
Fecha: Octubre 2009	Fecha: Octubre 2009	Fecha: Octubre 2009	

MODIFICACIÓN: Se han actualizado las Normas Generales del Manual por recomendación de Auditoría Interna, ya que observaron que "No se ha definido formalmente una política de anulación de cheques de pago de pensiones, así como de la destrucción de las Ordenes de Pagos de Subsidios que han sido anulados", por lo que se han incorporado tres normas (específicamente la N° 33, 34 y 35)

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Fidel Urquilla	Ing. Pedro Henriquez	Licda. Nuria Zuleyma Hernandez	5.0
Fecha: Septiembre 2010	Fecha: Marzo 2011	Fecha: Marzo 2011	

MODIFICACIÓN: Se han actualizado la Normativa General y procedimientos del Manual debido a la integración, simplificación y fusión de los procedimientos.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Lic. Fidel Urquilla	Lic. José Daniel García N.	Licda. Nuria Zuleyma Hernandez	6.0
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Enero 2015	Fecha: Enero 2015	

MODIFICACIÓN: Se actualizó Normativa General y Específica por cada procedimiento del MNP Pensiones y Auxilio de Sepelio. Se incluyó el Procedimiento 11° denominado: Control para la creación de cuenta SAFISSS y seguimiento de reintegros aplicados en más de una cuota por cobro indebido de pensión.

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. José Cadenas	Licda. Josefina Torres Ing. Pedro Henriquez Lic. Cecibel Recinos	Lic. Jonnathan Salazar	7.0
Fecha: Marzo 2019	Fecha: Julio 2020	Fecha: Julio 2020	

MODIFICACIÓN: Se ha implementa la gestión por procesos. Se incorpora al manual la ficha de procesos, ficha de riesgos y ficha de indicadores. Fusión de 11 procedimientos oficiales en 4; las normas de los procedimientos eliminados se integraron y distribuyeron en el diseño de los nuevos procedimientos consensuados y aprobados por los usuarios.