



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO

DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS.



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Enero de 2015

AUTORIZADO POR:



Licda. Nuria Zuleyma Hernández
Jefe División de Aseguramiento,
Recaudación y Beneficios Económicos



Inga. Claudia Jennifer Molina Moreno
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Lic. Cesar Donald Mirand Jimenez
Jefe Depto. Beneficios Económicos



Lic. Fidel Ángel Urquilla Alemán
Jefe Secc. Pensiones y Auxilio de Sepelio



Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de procesos

ELABORADO POR:



Lic. José Daniel García Navas
Analista de Desarrollo Institucional



**MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE
PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y
BENEFICIOS ECONÓMICOS**

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 4.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

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

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

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

MODIFICACIÓN:

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

MODIFICACIÓN:

Lic. Rosa O. Quintanilla	Ing. Nelson Ayala	Lic. Salvador Perdomo	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Diciembre - 2007	Fecha: Septiembre - 2008	Fecha: Septiembre – 2008	

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



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Lic. Fidel A. Urquilla	Licda. Reina Guerra	Lic. German Chávez	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
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 No. 33, 34 y 35).

Lic. Fidel A. Urquilla	Ing. Pedro Henriquez.	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	5.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
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.

Lic. Fidel A. Urquilla	Lic. José Daniel García N.	Licda. Nuria Zuleyma Hernández	6.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
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 11° Procedimiento: Control para creación de cuenta SAFISSS y seguimiento de reintegros aplicados en más de una cuota por cobro indebido de pensión.



**MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE
PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y
BENEFICIOS ECONÓMICOS**

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	2
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	3
Contenido.....	5
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	6
1. Introducción	6
2. Uso y Actualización.....	6
3. Objetivo del Manual.....	7
4. Marco Legal	7
5. Vigencia.....	8
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	8
1. Descripción del Proceso.....	8
1.1 Objetivo del Proceso	8
1.2 Normas Generales.....	9
2. Procedimientos Incluidos.....	11
2.1 Trámite y Pago de Auxilio de Sepelio.....	11
2.2 Trámite de Pensión por Invalidez Riesgo Profesional.....	15
2.3 Trámite de Pensión por Muerte Riesgo Profesional.....	26
2.4 Control para el Seguimiento de Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.	34
2.5 Control Para Seguimiento de Pago de Pensiones por Riesgo Profesional por medio de Inspección	38
2.6 Redistribución de Montos de Pensiones por Riesgo Profesional	41
2.7 Reevaluación de Pensiones de Invalidez por Riesgo Profesional	44
2.8 Solicitud de Calificación de Invalidez a Beneficiarios Sobrevivientes.....	46
2.9 Generación de Planillas de Pago de Pensiones, Cotizaciones para las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP'S), Planilla de Salud (Control de Ingresos) y Archivos Estadísticos.....	48
2.10 Administración de Expedientes de Pensión.....	52
2.11 Control para creación de cuenta SAFISSS y seguimiento de reintegros aplicados en más de una cuota por cobro indebido de pensión.....	54
ANEXOS	59



CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Especificas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, de Mayo 2014, así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

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. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar 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.
- Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será responsable de enviar los documentos oficializados al Usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.

3. Objetivo del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.

4. Marco Legal

NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS (NTCIE)

- CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NTCIE
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

Reglamento de la Ley del Seguro Social:

- Otorgamiento de Auxilio de Sepelio: Art. 37



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

- 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

Reglamento de Beneficios de la Ley SAP:

- Otorgamiento Auxilio de Sepelio: Art. 110

Reglamento de Beneficios y otras Prestaciones del 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 del Sistema Financiero: Artículos 25 y 26.

- Código de Trabajo
- Código de Familia
- Constitución de la República y otras

5. Vigencia

La presente norma para el Trámite, pago, Control de Pensiones Riesgo profesional y Auxilio de Sepelio, entrará en vigencia a partir del mes de su divulgación.

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1 Objetivo del Proceso

Lograr que el otorgamiento de las prestaciones, tanto de Pensiones por Riesgo Profesional como de Auxilio de Sepelio, se desarrolle dentro del marco legal aplicable y con un alto nivel de eficiencia, calidad, oportunidad y transparencia; a fin de ofrecer una atención oportuna al pensionado y/o beneficiario, mejorando la administración y el control en los expedientes de Pensión por Riesgo Profesional; además, coordinar el Trámite de Pensión por Invalidez, mediante evaluaciones técnicas realizadas a los Cotizantes y/o Asegurado con discapacidad física



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

proveniente de Enfermedad Profesional o Accidente de Trabajo, determinando su origen y grado de invalidez.

1.2 Normas Generales

1. La Sección Pensiones y Auxilios de Sepelio y Sucursales Administrativas del Instituto (área de pensiones, riesgo profesional), desarrolla sus procedimientos sobre la base de lo establecido para los Beneficios Económicos a los derechohabientes, la Ley y Reglamento del ICSS, Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones, Código de Trabajo, y otras leyes afines.
2. El ámbito de aplicación del presente Manual de Normas y Procedimientos es la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y las Sucursales Administrativas del ICSS.
3. Todos los empleados de la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y Sucursales Administrativas, serán responsables de administrar, organizar, ejecutar y controlar el trabajo que se desarrolla al interior de la Sección de acuerdo a las funciones designadas para el puesto. En las Sucursales Administrativas, las funciones relacionadas de varios puestos podrán ser desempeñadas por una misma persona existiendo puestos de tipo polifuncional o polivalente.
4. Los expedientes con más de 10 años de pasividad, ya no representan movimiento de planilla general de Pensiones por Riesgos Profesionales, ni erogaciones monetarias para el Instituto y considerando lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera Institucional, se procederá a eliminarlos del archivo físico. Esta revisión se realizará una vez al año, esta disposición será aplicable a nivel central y en las Sucursales Administrativas del ICSS.
5. En la categoría de expediente pasivo deberán integrarse todos aquellos expedientes con prestaciones denegadas, caducidad del plazo de pensión, por fallecimiento del beneficiario pensionado, conversión de pensión de invalidez a muerte y/o vejez.
6. Todo expediente pasivo y con 10 años de pasividad deberá ser dado de baja en su inventario electrónico y físico, dejando prueba fehaciente a través del acta respectiva la cual será firmada por los presentes.
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 y Colaborador.
8. En ausencia del Jefe de la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio, las Órdenes de Pago de Auxilio de Sepelio y otros documentos de similar importancia, podrán ser autorizados por otras jefaturas de la División de Aseguramiento, Recaudación y



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Beneficios Económicos (DARBE) según el siguiente orden: Jefe del Departamento Beneficios Económicos, Jefe DARBE y Jefe de Sección Subsidios y Sucursales Administrativas del ISSS. En ausencia del Jefe de Sucursal Administrativa quien hará sus veces será la persona que él designe.

9. Si el pensionado es menor de 18 años de edad o no pueda expresarse por sí mismo, debe haber un Responsable del beneficiario para que proporcione la información que se requiera para iniciar el trámite de pensión.
10. Las revalorizaciones a las Pensiones por Riesgos Profesionales, se respaldarán mediante Acuerdo de Consejo Directivo del ISSS y será resguardado por la Jefatura de Sección.
11. Para el trámite de pensión y/o auxilio de sepelio de un extranjero residente en el país, será necesario que el solicitante presente las partidas de nacimiento debidamente autenticadas por la embajada del país de origen y relaciones exteriores.
12. Para el cálculo de la pensión todas las cotizaciones a considerar deben estar debidamente canceladas al ISSS y si dentro de los 12 meses anteriores al accidente hubiese algunos meses en mora; se realizará ambos cálculos incluyendo los meses en mora o sin los meses y se utilizará para el cálculo del salario base el que no resulte en un pago en exceso.
13. 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.
14. En caso la Institución financiera asignada envíe una orden de descuento para ser autorizada por esta sección, el analista 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.
15. El analista coordinador deberá distribuir y realizar el control de calidad de los Auxilios de Sepelio, 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 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.
16. Toda la actualización de cambio de estatus de trabajador activo a pensionado se realizará de forma automática por los sistemas de información vigentes.



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

17. 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.

2. Procedimientos Incluidos.

1. Trámite y Pago de Auxilio de Sepelio.
2. Trámite de Pensión por Invalidez Riesgo Profesional.
3. Trámite de Pensión por Muerte Riesgo profesional.
4. Control para el Seguimiento de Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.
5. Control para Seguimiento de Pago de Pensiones por Riesgo Profesional Vía Inspección.
6. Redistribución de montos de pensiones por Riesgo Profesional.
7. Reevaluación de Pensiones de Invalidez por Riesgo Profesional.
8. Solicitud de Calificación de Invalidez a Beneficiarios Sobrevivientes.
9. Generación de Planillas de Pago de Pensiones, Cotizaciones para las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's), Planilla de Salud (Control de Ingresos) y Archivos Estadísticos.
10. Administración de Expedientes de Pensión.
11. Control para creación de cuenta SAFISSS y seguimiento de reintegros aplicados en más de una cuota por cobro indebido de pensión.

2.1 Trámite y Pago de Auxilio de Sepelio

2.1.1 Normas del procedimiento

1. Los documentos exigidos para el pago de Auxilio de Sepelio, podrán diferir de acuerdo a cada 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 A2).
2. Siempre que la persona que solicite el cobro de gasto funerario 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 deberá comprobar dicha calidad.
3. 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, este se hará efectivo previa presentación del menor con su respectiva identificación.
4. El trabajador independiente con derecho a auxilio de sepelio deberá tener cancelada la Planilla de Cotización del mes en que falleció y se enviará



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

fotocopia de planilla y partida de defunción al departamento de inspección para el trámite de la pasividad patronal.

5. Al pagar un Auxilio de Sepelio no se le retendrá ninguna cantidad de dinero en concepto de pagos indebidos de pensiones o subsidios.
6. En caso de que al momento del análisis de la documentación para el trámite y pago de auxilio de sepelio, el analista no cuente con los criterios suficientes para confirmar la relación laboral deberá remitir el caso a inspección.
 - a. Cuando los casos resultaren denegados por Informe de Inspección, el analista debe elaborar resolución de denegatoria.
 - b. En el caso el informe confirme la procedencia del pago del Auxilio de Sepelio, se deberá anexar a los documentos de pago dicho informe en original.
7. Para efectuar el pago de la prestación de auxilio de sepelio en calidad de beneficiario y/o deudo, y el asegurado fallecido tuviera algún conocido social bastará con que éste estuviese declarado en el DUI.
8. La prestación del auxilio de sepelio deberá pagarse a los beneficiarios o deudos del asegurado fallecido; pero si estos no pudieran concurrir a recibirlas, podrán autorizar a un tercero para que lo reciba en su nombre.
9. Si se determina que el trámite de auxilio de sepelio tenga algún problema y tarde más del tiempo prudencial, se deberá llenar Solicitud de Auxilio de Sepelio para Romper Prescripción.

2.1.2 Descripción del procedimiento

Colaborador (Encargado de ventanilla)

1. Recibe del solicitante Documento de Identificación: (DUI, Pasaporte, Licencia, entre otros), registra en el Reporte Diario y distribuye al Analista de Prestaciones Económicas.

Analista de Prestaciones Económicas

2. Solicita y revisa documentos necesarios para la determinación del derecho (Ver Anexo A2); Consulta el Sistema y Maestro de Afiliado y Cotizaciones. Si no tiene derecho explica al beneficiario y devuelve documentos.(Fin)
3. Si los documentos están completos y/o correctos Ingresa en el Sistema los datos necesarios para generar Solicitud de Auxilio de Sepelio y la Orden de Pago. Posteriormente entrega los documentos y la Solicitud Impresa y electrónica al



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Analista (coordinador) o encargado de Control de Calidad en las sucursales administrativas. En caso contrario, se devuelve documentos al solicitante y explica cuales son los requisitos que faltan. (Fin)

Analista de prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Encargado de Control de Calidad

4. Verifica la legalidad de los documentos y analiza el contenido. Constata en el Sistema los datos contenidos en la Solicitud de Auxilio de Sepelio y Orden de Pago, aprueba el pago, gestiona la autorización del Jefe de la Sección y/o Jefe Sucursal Administrativa, solicita al Analista Encargado de Administrar el sistema que realice la generación y el envío electrónico del pago a la Institución financiera asignada y devuelve documentos al Analista de Prestaciones Económicas.

Analista de Prestaciones Económicas

5. Revisa que los documentos estén completos, elabora y entrega Contraseña de Orden de Pago, explica al Solicitante el lugar de cobro, solicita firma de recibido en Solicitud de Auxilio de Sepelio. Posteriormente entrega estos documentos al Colaborador (Encargado de Conciliaciones Bancarias).

Colaborador (Encargado de Conciliaciones Bancarias)

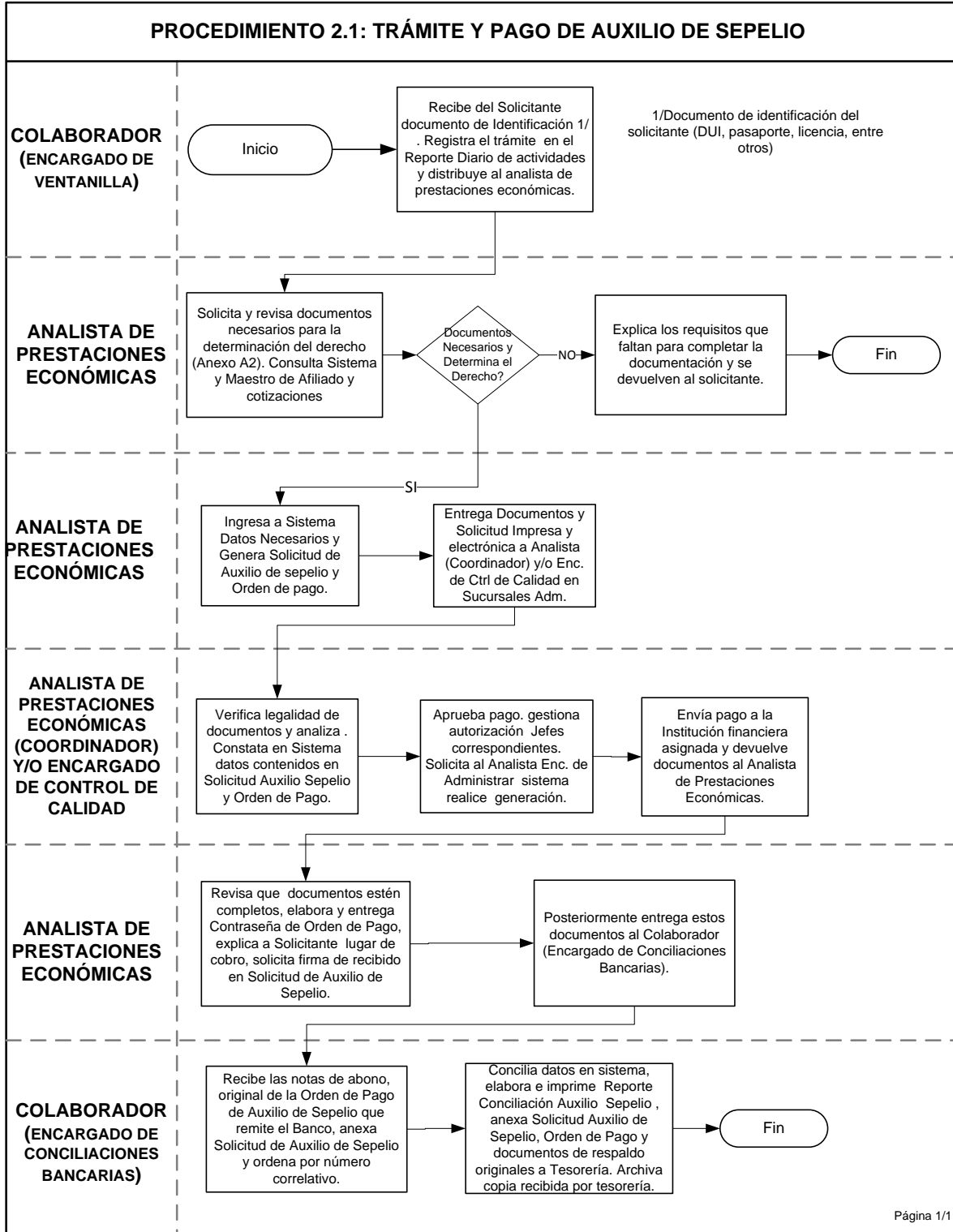
6. Recibe las notas de abono, original de la Orden de Pago de Auxilio de Sepelio que remite el Banco, anexa Solicitud de Auxilio de Sepelio y ordena por número correlativo.
7. Concilia datos en el sistema, elabora e imprime el Reporte de Conciliación de Auxilio de Sepelio en original y copia, anexa Solicitud de Auxilio de Sepelio, Orden de Pago y documentos de respaldo originales al Departamento de Tesorería. Archiva la copia recibida por tesorería. (Fin).



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

2.1.3 Diagrama de Flujo





2.2 Trámite de Pensión por Invalidez Riesgo Profesional

2.2.1 Normas del procedimiento

1. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) será el contacto administrativo entre el ISSS, Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's) y Comisión Calificadora de Invalidez – Superintendencia de Pensiones e Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA).
2. El Analista de Prestaciones Económicas será el responsable de entrevistar y asesorar al Asegurado y/o Cotizante proveniente de la Sección de Subsidios, AFP's, Superintendencia de Pensiones, Sucursales Administrativas y Comisión Calificadora de Invalidez (CCI) y a los que por iniciativa y con problemas de Invalideces se presentan 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.
3. Los rangos de porcentajes en la disminución de la capacidad de trabajo para establecer derecho a Pensión por Invalidez Riesgo Profesional son¹ :
 - De 21% a 35% Pensión temporal.
 - De 36% al 66% Pensión Parcial Permanente.
 - De 67% o más Pensión Total permanente.
4. Se deberá solicitar Dictamen médico a la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI) después de haber establecido el Riesgo del accidente con base al informe de inspección.
5. Se dispondrá de cinco días hábiles para hacer llegar a la Comisión Calificadora de Invalidez, las solicitudes de evaluación y reevaluación de invalideces, según lo establecido en los Artículos 25 y 26 del Reglamento de la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI).
6. La "Solicitud de Calificación de Invalidez de Trabajador Afiliado" se elaborará solo si el Asegurado es cotizante de la Unidad de Pensiones del ISSS (UPISSS), INPEP, IPSFA, y todos aquellos que poseen edad para pensionarse por vejez independiente de la institución previsional a la que estén afiliados, caso contrario se remite a la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP's) correspondiente, incluyendo las solicitadas por las Sucursales.

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



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

7. La Jefatura Médico Administrativa de la Comisión Calificadora de Invalidez de la Superintendencia de Pensiones, notificará al Jefe de la Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y/o Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) los Dictámenes Médicos.
8. Si el ISSS ha denegado legalmente la Pensión de Invalidez Profesional y ha sido dictaminado por la Superintendencia de Pensiones como Riesgo Profesional, el Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) elaborará Reclamo ante la Comisión Calificadora de Invalidez, haciendo la Devolución del Original del Dictamen Médico no procedente, disponiendo para ello de 15 días hábiles¹, a partir de la fecha de notificación.
9. Si el accidente de trabajo le ocurriera al Asegurado teniendo la edad de vejez, este tendrá derecho a solicitar pensión por invalidez, siempre y cuando no reúna los requisitos para pensionarse por vejez.
10. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) se encargará de la Recepción y Remisión de Documentos de la Superintendencia de Pensiones, analizando y evaluando si los Dictámenes están apegados a la Ley del Seguro Social, de no estar apegados a la ley 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 lo remitirá al Analista de Prestaciones Económicas y/o Sucursales Administrativas para que se analice, calcule y notifique la pensión.
11. En caso se trate de una Pensión de Invalidez Riesgo Profesional nueva, la fecha de vencimiento se establecerá tomando en cuenta la fecha de emisión del Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez y se respetará el plazo que debe transcurrir para que dicha Comisión lo reevalúe.
12. La Pensión de los Beneficiarios (Pensionados) por Invalidez Riesgo Profesional afiliados al IPSFA, será otorgada mientras las causas que motivaron el otorgamiento subsistan o sea de carácter vitalicio.
13. Al momento de la notificación de la Resolución de Invalidez Riesgo Profesional, deberán entregar Nota de Aviso para Cotización Voluntaria a los asegurados que cotizan al SSP y al IPSFA.

¹ Conforme lo establece el Art. 113 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones



2.2.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de ventanilla)

1. Recibe del solicitante documento de identificación (DUI, Pasaporte, Licencia, entre otros) y Aviso de Vencimiento de Subsidios, registra el trámite y distribuye al Analista de Prestaciones Económicas.

Analista de Prestaciones Económicas

2. Entrevista a Solicitante y analiza el caso. Si no es un riesgo profesional, explica el motivo del rechazo de la solicitud de Pensión por Invalidez Riesgo Profesional al Solicitante, devuelve documentos e indica que puede iniciar el trámite con la institución previsional correspondiente (fin).
3. Si es un riesgo profesional, solicita 2 Certificaciones de Partidas de Nacimiento del asegurado, Aviso de Accidente de Trabajo original y copia, Informe de Médico Tratante (original y copia), copia de documento de identidad, Tarjeta de la institución previsional del solicitante, copia de NIT e Informe Policial (Si existe).
4. Al presentarse el interesado con la documentación completa, ingresa datos al sistema, asigna número de expediente y elabora e imprime Solicitud de Inspección en el Sistema, posteriormente solicita firma del Asegurado y entrega Contraseña del Trámite de Pensión.
5. Imprime del Sistema: Reporte de cotizaciones, Maestro de Afiliados; elabora Hoja de Control de Proceso y entrega documentación a Colaborador.

Colaborador (Encargado de enviar a inspección)

6. Verifica datos en Hoja de Control de Proceso. Incluye información en Control de Inspecciones, registra en control de Remisión de documentos y envía a Jefe del Departamento de Beneficios Económicos y/o área de inspección en sucursales administrativas para investigación e informe del caso.

Inspector de Beneficios Económicos

7. Realiza inspección y emite informe para análisis del caso, gestiona visto bueno del Jefe inmediato superior y envía a sección pensiones.

Colaborador (Encargado de enviar a inspección)

8. Recibe el informe de Inspección, registra en el Control de Inspecciones y Distribuye al analista de Prestaciones Económicas.



Analista de Prestaciones Económicas

9. Analiza el Informe de Inspección y determina si procede la pensión por riesgo profesional. Si no tiene derecho a pensión, elabora nota de Aviso de Denegatoria de Pensión por Invalidez Riesgo Profesional y lo entrega al analista coordinador para ser enviado a la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI).
10. Cita y entrevista a Solicitante, ingresa datos en el sistema para generar e imprimir solicitud de denegatoria de pensión. Elabora Resolución de Denegatoria, conforma y entrega Expediente a Analista de prestaciones Económicas (Coordinador). (Continua en paso N° 21).
11. Si tiene derecho a pensión, cita y entrevista al solicitante, elabora Memorando de Solicitud de Evaluación en original y 2 copias, entrega original al analista coordinador, anexa copia al expediente y entrega copia al solicitante con original de Certificación de Partida de Nacimiento, Solicitud de Informe de Médico Tratante original y copia de Informe de Aviso de Accidente de Trabajo para que se presente a la CCI para evaluación.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

12. Recibe los Memorando de Solicitud de Evaluación de las oficinas centrales y sucursales administrativas y elabora Memorando de remisión para la CCI.

Comisión Calificadora de Invalidez (CCI)

13. Recibe Original del Memorando y del interesado (cuando éste se presenta) copia de Solicitud de Evaluación, Certificación de Partida de Nacimiento, Solicitud de Informe de Médico Tratante, original y copia de Informe de Aviso de Accidente de Trabajo.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

14. Recibe Dictamen de la CCI de la Superintendencia de Pensiones y actualiza el Control de Dictámenes, localiza la solicitud y antecedentes del caso y agrega el Dictamen de la CCI.
15. Ingresar el porcentaje de invalidez al Sistema y asigna los casos al Analista de Prestaciones Económicas. Si el dictamen recibido pertenece a las Sucursales administrativas lo envía a la Sucursal donde se encuentran las diligencias de pensión.



Analista de Prestaciones Económicas

16. Analiza Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez. Si no hay derecho a la pensión (porcentaje de invalidez menor al 21%) ingresa datos en el sistema, elabora e imprime Solicitud de Denegatoria de Pensión por Riesgo Profesional para firma del Solicitante citado.
17. Elabora Resolución de Denegatoria, conforma y entrega Expediente de Pensión a Analista de prestaciones económicas (Coordinador) o encargado de control de calidad. (Continúa en paso N° 21)
18. Si hay derecho a la pensión (Porcentaje de invalidez mayor al 21%) cita a entrevista al interesado. Elabora y entrega Solicitud para Apertura de Cuenta Bancaria especial de pensionado y Formulario de Carencia de Prestaciones de AFP o donde corresponda para que se complete en dicha institución.
19. Recibe y revisa copia de cuenta bancaria especial de pensionado y Formulario de Carencia de Prestaciones de AFP o donde corresponda, solicita constancia del período subsidiado y bloqueo de pago de incapacidades recibidas posteriormente por el diagnóstico que generó la pensión y elabora Solicitud de Pensión por Riesgo Profesional y solicita firma del interesado.
20. Ingresar datos al sistema para elaborar e imprimir cálculo, resolución de pensión, Cálculo de Primer pago de Pensión y borrador de Resolución de Pensión. Posteriormente, entrega expediente de Pensión en forma física y electrónica al Analista de Prestaciones Económicas (coordinador) o encargado de control de calidad.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Encargado de Control de Calidad.

21. Verifica la legalidad de cada uno de los documentos contenidos en el Expediente y revisa en el Sistema que la información ingresada sea la contenida en el Informe de Inspección y otros documentos.
22. Si no procede la Pensión, devuelve el Expediente de Pensión al Analista de Prestaciones Económicas para que corrija. Si procede la Pensión, devuelve expediente al analista para que continúe con proceso (Continúa en N° 25).

Analista de Prestaciones Económicas

23. Realiza las correcciones conforme a observaciones recibidas y devuelve el Expediente de Pensión al Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o encargado de control de calidad.



Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Encargado de Control de Calidad.

24. Revisa que se haya corregido lo observado y devuelve al Analista de Prestaciones Económicas.

Analista de Prestaciones Económicas

25. Imprime Resolución de Pensión original, realiza foliado de los documentos y devuelve el Expediente de Pensión al Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o encargado de control de calidad.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Encargado de Control de Calidad.

26. Revisa resolución original y foliado, autoriza y entrega expediente al Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio, en el caso de las Sucursales Administrativas al Jefe de la Sucursal Administrativa.

Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio/Jefe Sucursal Administrativa

27. Revisa toda la documentación y autoriza Resolución de Pensión en sistema y en físico. Entrega Expediente de Pensión a Colaborador.

Colaborador (Encargado del control de expedientes enviados a firma)

28. Verifica que la resolución lleve firma del jefe de sección y coloca sello correspondiente, anota y envía el Expediente de Pensión en Libro de Control Interno, para firma de las Autoridades Superiores (Departamento de Beneficios Económicos, División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos y Dirección General).

29. Recibe expediente firmado por las autoridades superiores, verifica que contenga las firmas y sellos necesarios, registra en el Control y gestiona 2 copias de la resolución, envía una a la Sección de Aseguramiento, la segunda se incluye en el expediente para entregar al pensionado. El Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) escanea original para formar archivo electrónico de Resoluciones.

30. Cita al Asegurado o Pensionado y entrega el Expediente de Pensión a colaborador (Encargado de ventanilla). Si el pensionado no respondió al primer llamado, se le citará por segunda vez o hasta que responda (utilizando los medios disponibles como Centro de Llamadas, correo electrónico entre otros).



Colaborador de Sección (Encargado de ventanilla)

31. Solicita al Asegurado o Pensionado Contraseña del Trámite de Pensión y remite al colaborador correspondiente.

Colaborador de Sección

32. Verifica que la Resolución de pensión contenga las firmas y sellos necesarios, solicita el documento de identidad del asegurado o pensionado y la fotografía (si es necesaria) para notificarle la Resolución de Pensión.

33. Entrega copia de Resolución de pensión al Asegurado (Nota: Solo se envía al pensionado a Aseguramiento, si el necesita actualizar alguna información o tramitar tarjeta a hijos menores) .

34. Destruye la Contraseña del Trámite de Pensión y devuelve el Documento de Identidad. Graba vivencia, notifica virtualmente el Expediente de Pensión y entrega al Analista de prestaciones Económicas (Coordinador).

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

35. Revisa que el pago esté actualizado. Si no está actualizado devuelve el expediente al Analista de Prestaciones Económicas y si está actualizado continúa con el proceso. (pasa al No 37)

Analista de Prestaciones Económicas

36. Actualiza el pago en sistema, imprime original y copia del cálculo acumulado, agrega original al expediente y lo entrega al Analista de Prestaciones Económicas (coordinador).

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

37. Realiza autorización de envío a Banco en sistema, verificando que estén grabadas las vivencias correspondientes. Entrega Expediente de Pensión a Colaborador (Encargado de Archivo).

Colaborador (Encargado de Archivo)

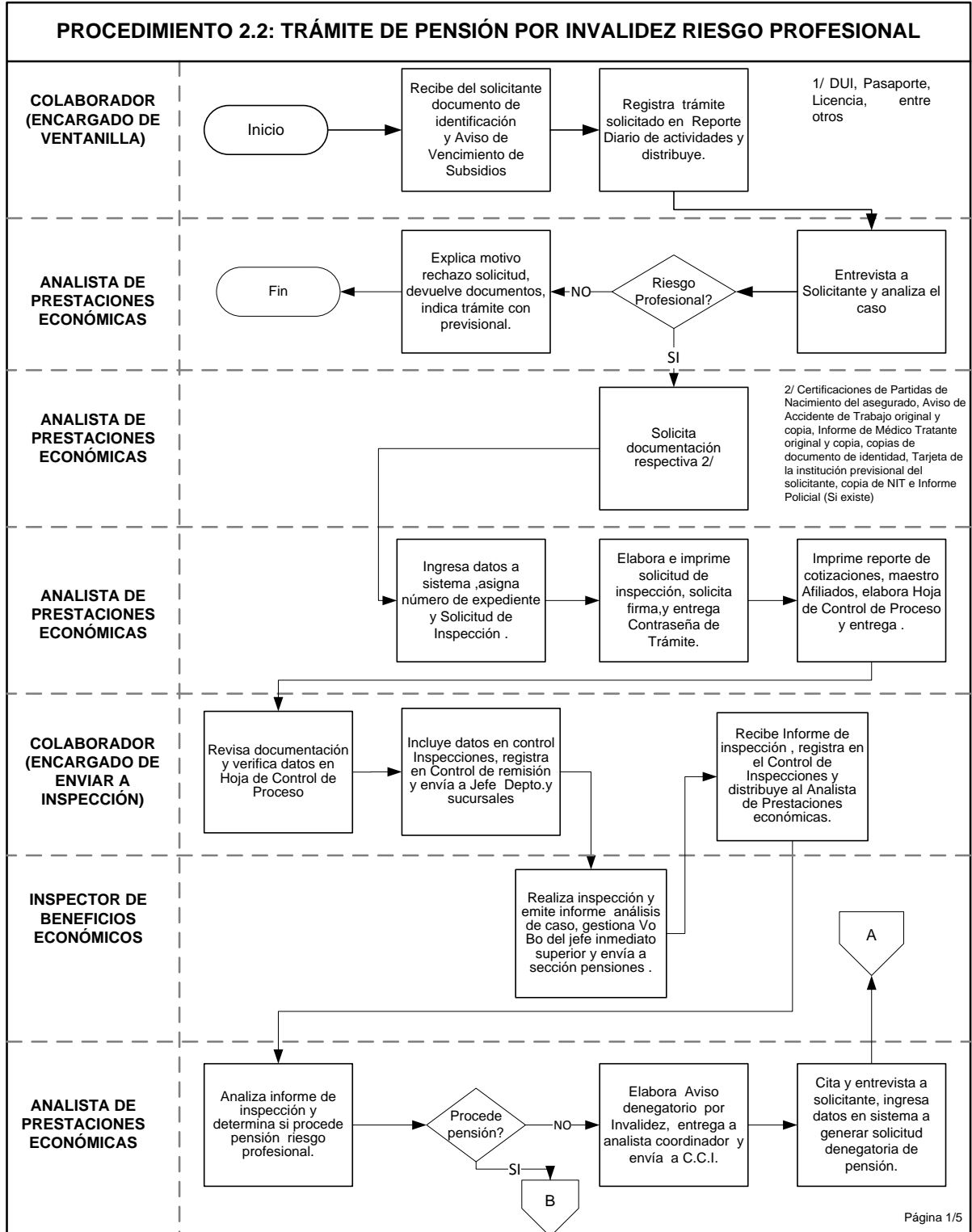
38. Verifica que esté foliado el Expediente de Pensión, elabora el Control de Expedientes de Pensiones (Falso de Expediente), incorpora el expediente en archivo electrónico y lo archiva (Fin).



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

2.2.3 Diagrama de Flujo

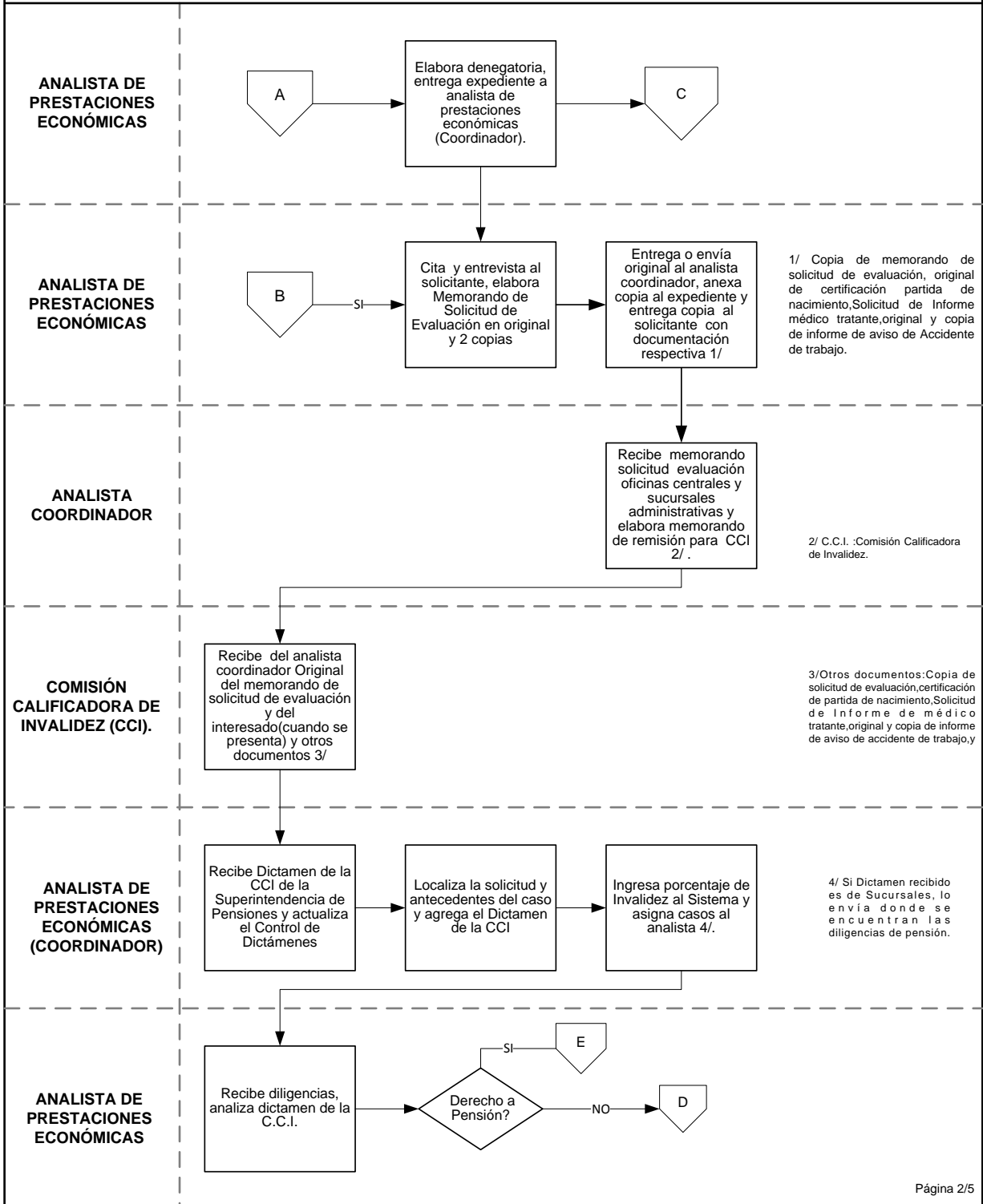




MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO 2.2: TRÁMITE DE PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL



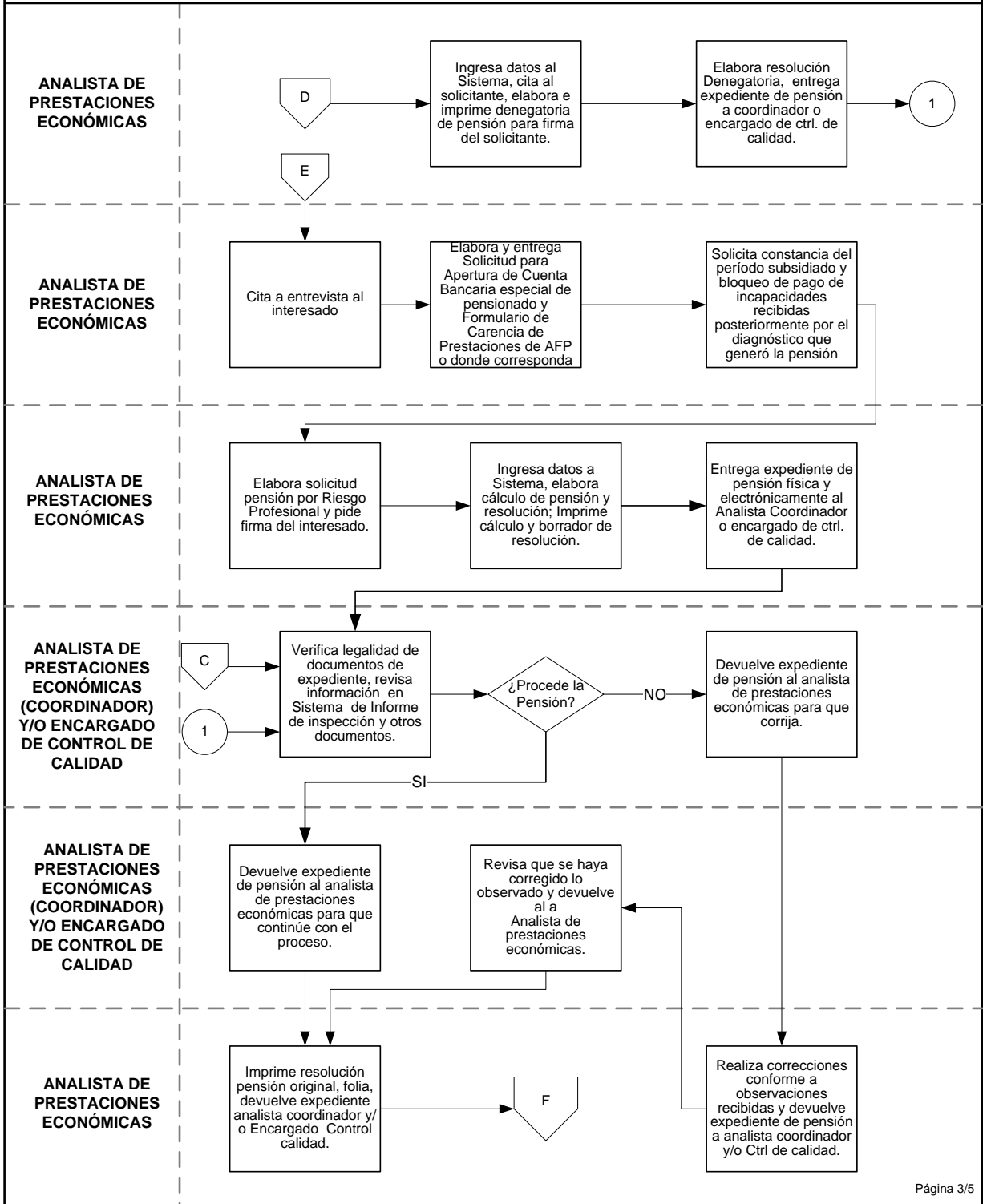
Página 2/5



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO 2.2: TRÁMITE DE PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL

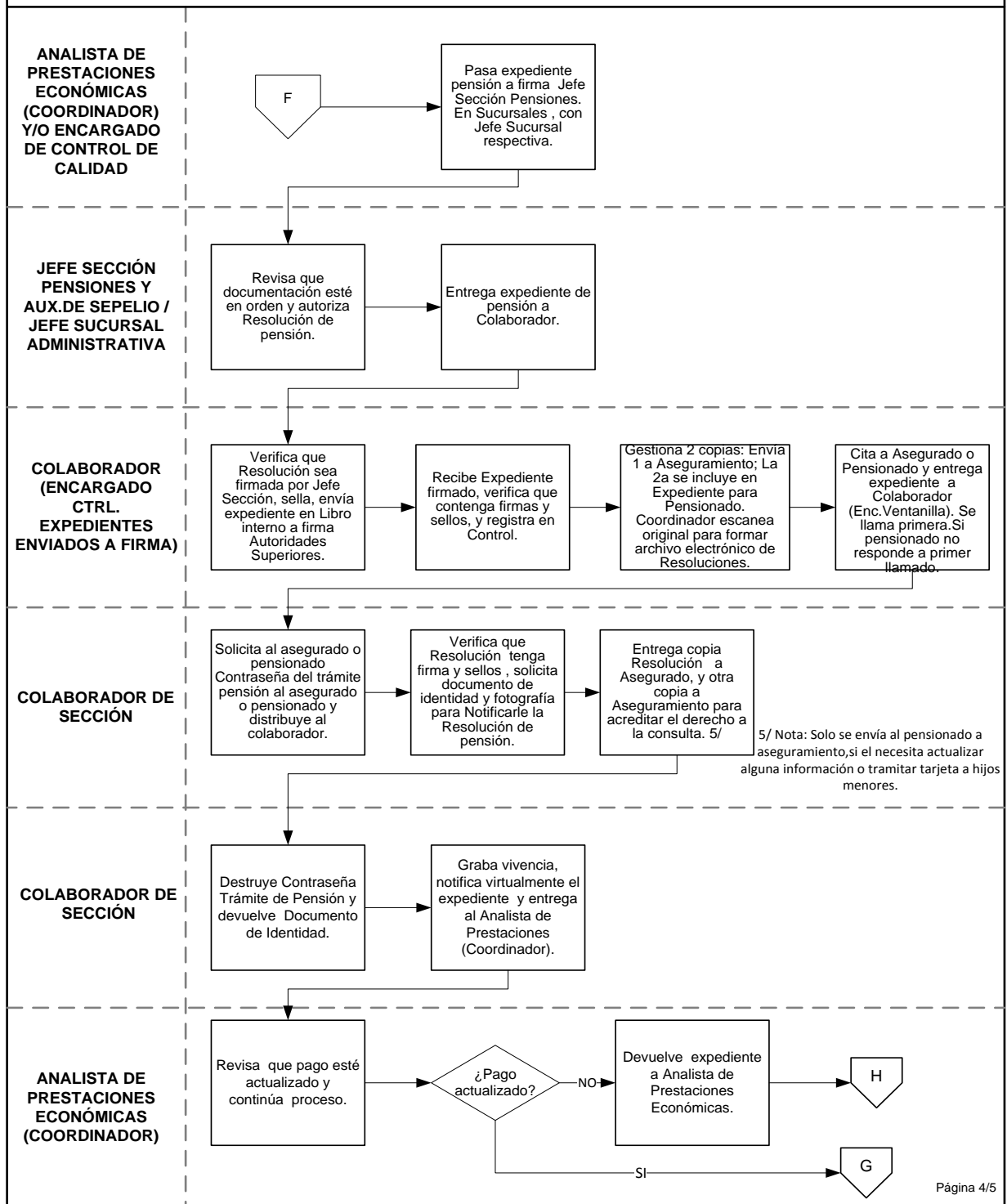




MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

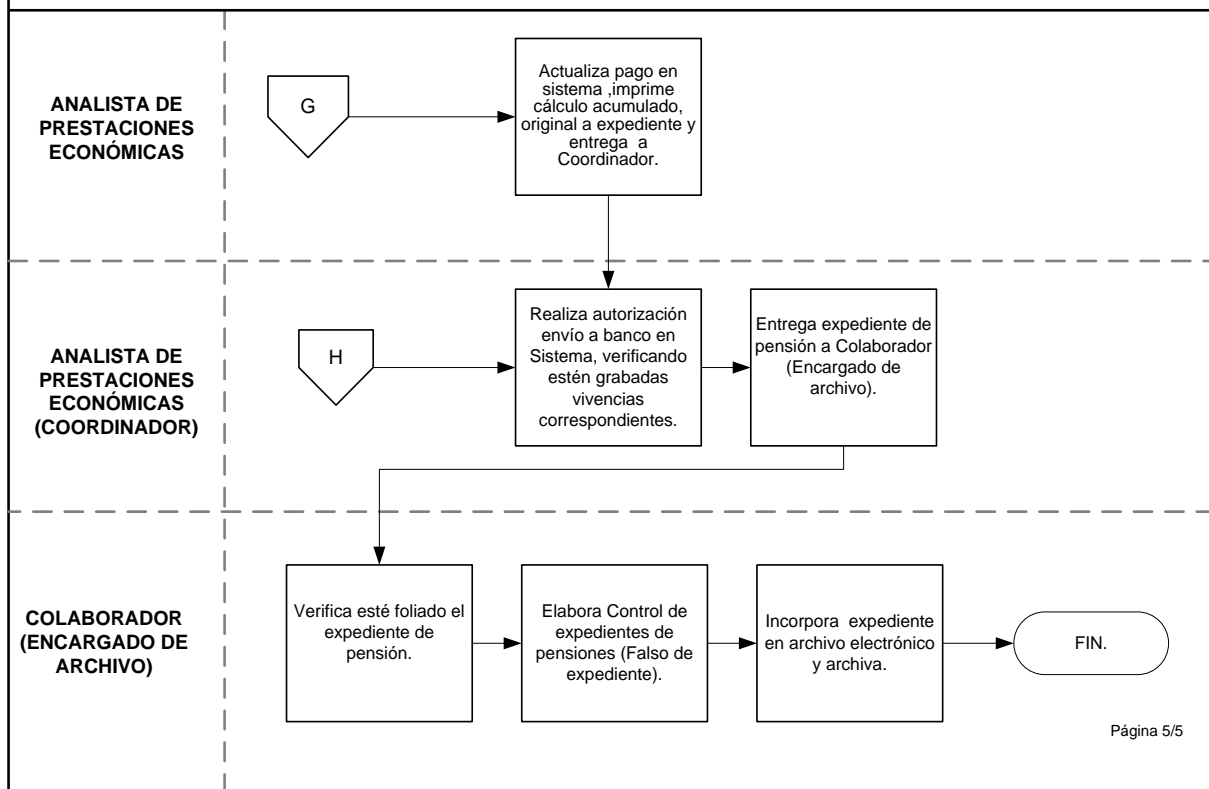
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO 2.2: TRÁMITE DE PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL





PROCEDIMIENTO 2.2: TRÁMITE DE PENSIÓN POR INVALIDEZ RIESGO PROFESIONAL



2.3 Trámite de Pensión por Muerte Riesgo Profesional

2.3.1 Normas del Procedimiento

1. Una pensión de orfandad a una pensión en curso de pagos, se resolverá concediendo a partir del día siguiente del fallecimiento del Asegurado cuando existan diferencia a favor, de lo contrario se concederá a partir del mes en curso.
2. 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.

2.3.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de ventanilla)

1. Recibe del solicitante documento de identificación (DUI, Pasaporte, Licencia, entre otros), registra el trámite y distribuye al Analista de Prestaciones Económicas.



Analista de Prestaciones Económicas

2. Entrevista a derechohabiente, si no cumple con los requisitos para ser considerado muerte riesgo profesional, explica el motivo del rechazo de la solicitud de pensión, devuelve documentos y le informa que puede iniciar el trámite con la institución previsional correspondiente (fin).
3. Si cumple con los requisitos para ser considerado muerte riesgo profesional, solicita Certificación de Partida de Defunción, de Nacimiento del fallecido, de Nacimiento de esposa (marginada de viuda) o compañera de vida, de Nacimiento de hijos, de Matrimonio (si son casados) de Nacimiento de los Progenitores (según sea el caso), fotocopias de DUI y NIT, Aviso de Accidente de Trabajo, (Reconocimiento Forense, Autopsia, Examen Toxicológico e Informe Policial, si existen) y documentos de identidad de los menores (carnet de minoridad, tarjeta de beneficiario ISSS o carnet escolar con foto).
4. Si los documentos presentados por el Solicitante no están correctos, explica el motivo del rechazo de los documentos y los devuelve (fin). Caso contrario, ingresa datos al sistema para asignar número de expediente.
5. Elabora e imprime solicitud de inspección, gestiona firma del solicitante, elabora y entrega Contraseña de Trámite de Pensión.
6. Imprime de la base de cotizaciones y afiliados el reporte de salarios, datos de afiliado, procede a elaborar Hoja de Control de Proceso y entrega documentación a Colaborador (Encargado de Control de Inspección).

Colaborador (Encargado de control de Inspecciones)

7. Revisa documentación y verifica Hoja de Trabajo. Registra en Controles de Inspecciones y envía a Jefe Departamento de Beneficios Económicos y/o área de inspección en las sucursales administrativas para investigación e informe del caso.

Inspector de Beneficios Económicos

8. Realiza inspección y emite informe para análisis del caso, gestiona visto bueno del Jefe inmediato superior y envía a la sección pensiones.

Colaborador (Encargado de control de Inspecciones)

9. Recibe informe de inspección, registra en control de inspecciones y distribuye al Analista de Prestaciones Económicas.



Analista de Prestaciones Económicas

10. Revisa los documentos recibidos y analiza el Informe de Inspección, cita y entrevista al Solicitante informándole lo pertinente a su trámite.
11. Si no tiene derecho a Pensión ingresa datos de Solicitud de Pensión por Riesgo Profesional, imprime y solicita firma del Solicitante, elabora e imprime borrador de Resolución de Pensión de Denegatoria, conforma y entrega expediente a Analista (Coordinador) y/o encargado de control de calidad. (Continúa en N°15).
12. Si tiene derecho a Pensión elabora y entrega Solicitud de Apertura de Cuenta Bancaria Especial de Pensionado y la Constancia de Carencia de Prestaciones para presentarlas al Banco e institución previsional respectivamente.
13. Recibe Copia de cuenta de Banco y Constancia de Carencia de Prestaciones, ingresa datos de Solicitud de Pensión por Riesgo Profesional, imprime y gestiona firma del Solicitante.
14. Ingresar datos de Informe de Inspección a sistema, elabora e imprime borrador de Resolución de Pensión (Aprobación), Cálculo de Pensión, Cálculo de Primer Pago de Pensión, y entrega Expediente de Pensión a Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o encargado de control de calidad.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o encargado de control de calidad.

15. Revisa la legalidad de cada uno de los documentos contenidos en el Expediente y verifica en el sistema que la información ingresada sea la contenida en el Informe de Inspección y otros documentos.
16. Si hay errores en los documentos o se han ingresado datos erróneos al sistema, gestiona con el analista las correcciones correspondientes. Caso contrario, procede a devolver el Expediente al Analista de Prestaciones Económicas para continuar con el proceso.

Analista de Prestaciones Económicas

17. Imprime Resolución de Pensión original y folia los documentos del Expediente y devuelve a Analista de Prestaciones económicas (Coordinador) y/o encargado de control de calidad.



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Enc. de control de calidad.

18. Revisa y aprueba Resolución original y foliado de expediente, entrega para firma a Jefe Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio y/o al Jefe de Sucursales Administrativas, en físico y electrónico.

Jefe Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio/Jefe Sucursal Administrativa

19. Revisa que toda la documentación esté en orden y autoriza Resolución de Pensión en sistema y en físico. Entrega Expediente de Pensión a Colaborador (Encargado de Control de Expedientes enviados a firma).

Colaborador (Encargado de Control de Expedientes enviados a firma)

20. Verifica que la resolución lleve firma del jefe de sección y coloca sello correspondiente, anota y envía el Expediente en Libro de Control Interno, para firma de las Autoridades Superiores (Departamento de Beneficios Económicos, División de Aseguramiento, Recaudaciones y Beneficios Económicos y Dirección General).
21. Recibe Expediente y verifica las firmas y sellos por las Autoridades Superiores, registra en Libro de Control Interno.
22. Gestiona 3 copias de la resolución, remite una copia a la sección de aseguramiento, la segunda al Analista de Prestaciones Económicas y la tercera para el asegurado, cuando le notifiquen.
23. Cita al Asegurado o Pensionado y entrega el Expediente a Colaborador (Encargado de ventanilla). Si el pensionado no respondió al primer llamado, se le citará por segunda vez o hasta que atienda al llamado. (utilizando los medios disponibles como Centro de Llamadas, correo electrónico entre otros).

Colaborador de Sección (Encargado de Ventanilla)

24. Solicita al Asegurado o Pensionado Contraseña del Trámite de Pensión y remite al colaborador correspondiente.

Colaborador de Sección

25. Solicita el documento de identidad del beneficiario o pensionado, le notifica la Resolución de Pensión y solicita que firme de enterado, entrega copia de Resolución de Pensión e indica que debe dirigirse a Sección de Aseguramiento para solicitar el carnet de los menores si existieran (exceptuándose a los progenitores).



26. Destruye la Contraseña del Trámite de Pensión y devuelve el Documento de Identidad al Pensionado. Graba soltería y vivencia (según sea el caso), descarga el Expediente de Pensión del Sistema Informático y entrega al Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador).

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

27. Revisa que el pago esté actualizado. Si no está actualizado devuelve el expediente al Analista de Prestaciones Económicas y si está actualizado continúa con el proceso.

Analista de Prestaciones Económicas

28. Actualiza el pago en sistema, imprime original y copia del cálculo acumulado, agrega original al expediente y lo entrega al Analista de Prestaciones Económicas (coordinador).

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

29. Realiza autorización de envío a Banco en sistema, verificando que estén grabadas las solterías y vivencias (según sea el caso). Entrega Expediente a Colaborador (Encargado de Archivo).

Colaborador (Encargado de Archivo)

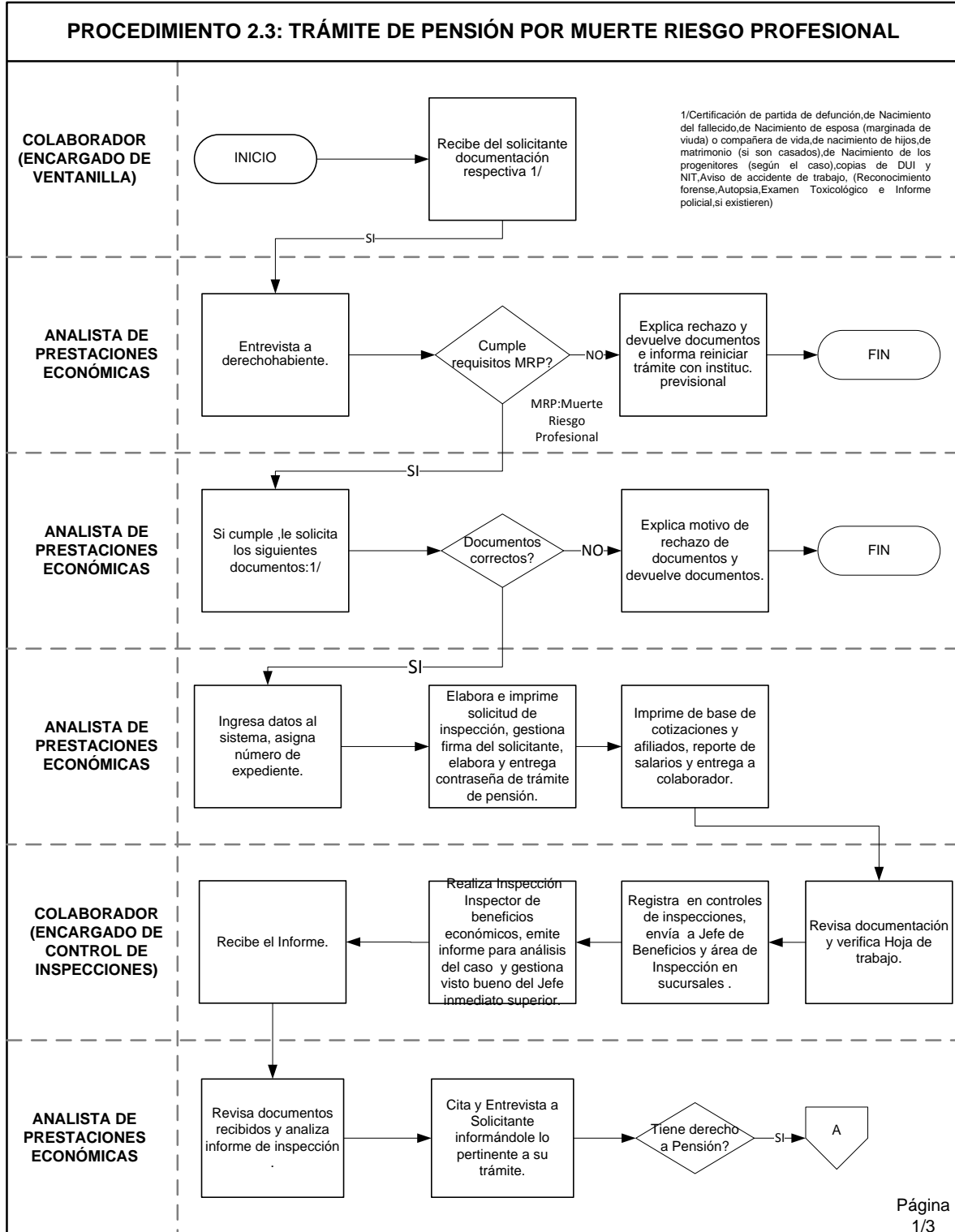
30. Verifica que esté foliado el Expediente, elabora el Control de Expedientes de Pensiones (Falso de Expediente), incluye en archivo electrónico y lo archiva (Fin).



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

2.3.3 Diagrama de Flujo

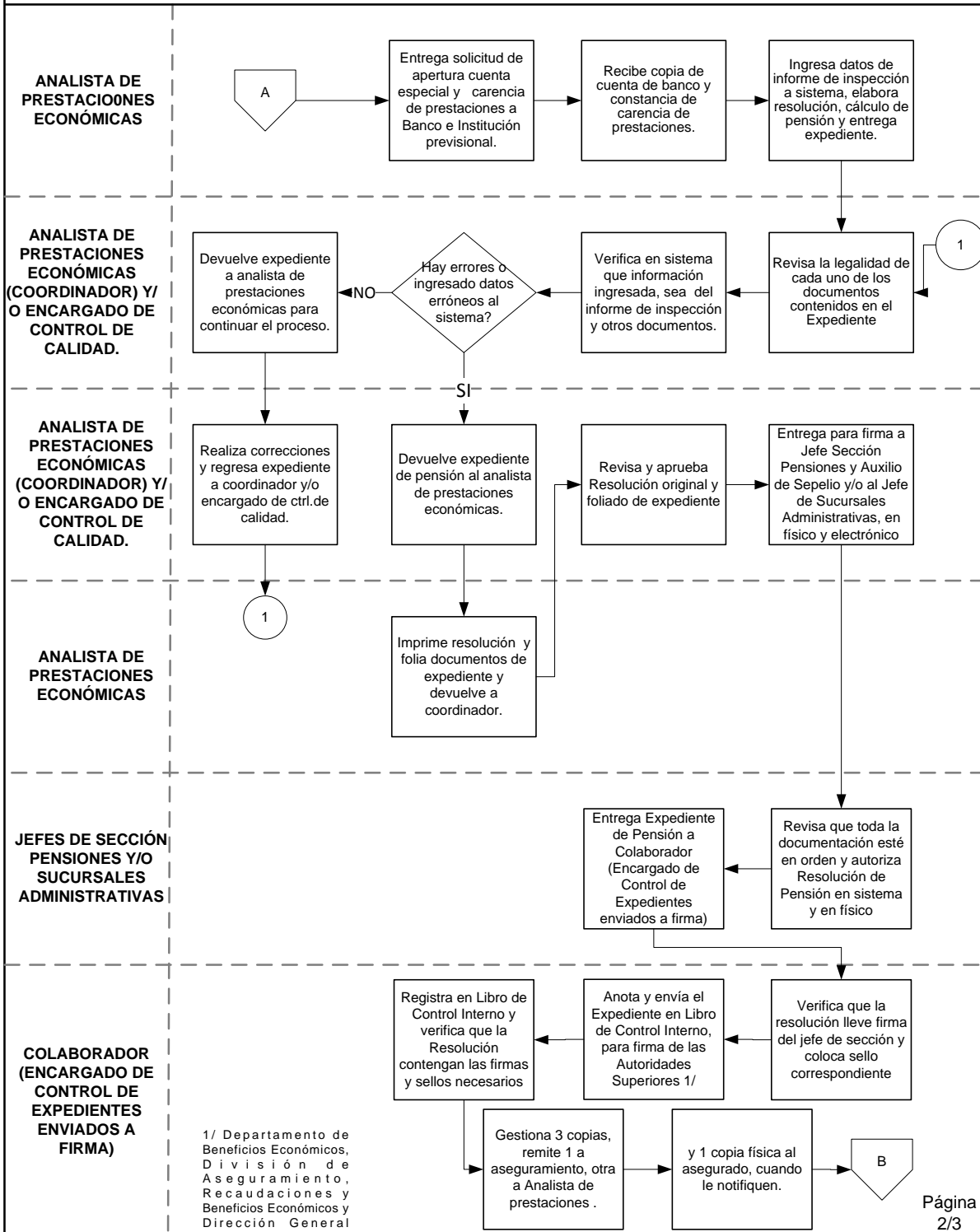




MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO 2.3: TRÁMITE DE PENSIÓN POR MUERTE RIESGO PROFESIONAL

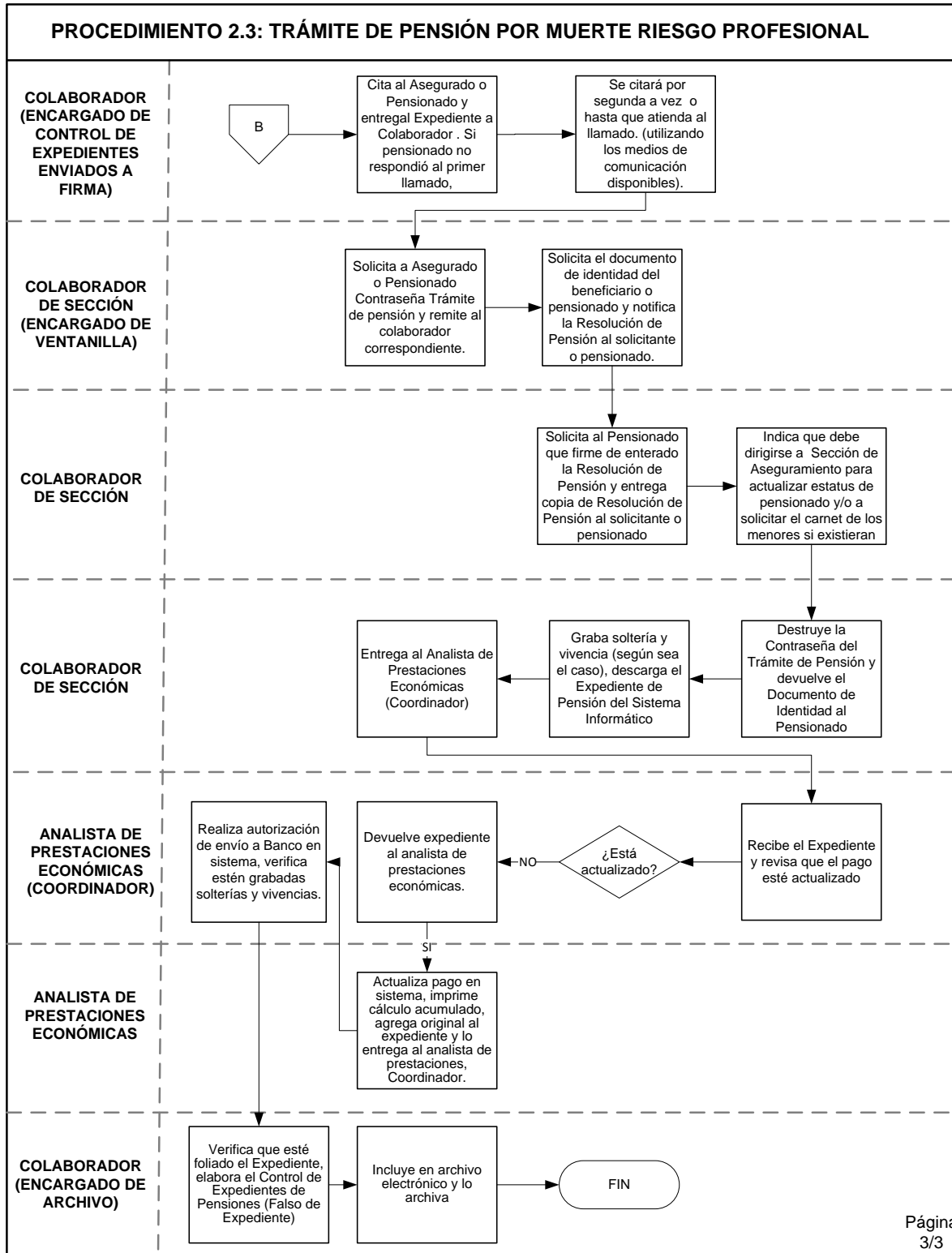




MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO 2.3: TRÁMITE DE PENSIÓN POR MUERTE RIESGO PROFESIONAL





2.4 Control para el Seguimiento de Pago de Pensiones por Riesgos Profesionales.

2.4.1 Normas del procedimiento

1. La comprobación de soltería, vivencia y autorización de los pensionados residentes en el extranjero, tomadas vía consulado o acta jurada ante un notario salvadoreño tendrán vigencia de un año; el colaborador deberá identificar en el sistema cada registro con la palabra exterior y si es primera o segunda soltería, vivencia y/o autorización.
2. Los Pensionados por orfandad y los jóvenes con asignaciones por invalidez mayores de 16 años deberán presentar constancias de estudios al inicio y al final de cada año escolar o ciclo. Además deberán presentar certificado de finalización de año, módulo, ciclo o notas del período finalizado.
3. 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 un constancia por modulo. Cuando el pensionado presente constancias vencidas, pero actualmente no estudie y sea mayor de 18 años debe creársele un registro de encargado para enviar el pago retroactivo.
4. Los pensionados por orfandad y los jóvenes con asignaciones de invalidez mayores de 16 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.
5. 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.
6. Los pensionados por Riesgo Profesional deberán comprobar su vivencia cada seis meses. Asimismo el estado familiar de soltería de una Pensionada por viudez Riesgo Profesional se comprobará con Acta Jurada cada seis meses.
7. Las beneficiarias pensionadas por viudez presentarán partida de nacimiento reciente una vez al año para comprobar su estado actual de soltería. No se les exigirá a aquellas viudas que tengan más de 70 años o que presente una enfermedad o discapacidad evidente y que haya presentado dicha partida.



2.4.2 Descripción del Procedimiento.

Colaborador (Encargado de ventanilla)

1. Recibe del solicitante documento de identificación, registra el trámite solicitado en el Reporte Diario de Actividades, distribuye a Colaboradores y solicita expediente al colaborador encargado de archivo.

Colaborador (Encargado de Archivo)

2. Busca y extrae del archivo expediente solicitado, revisa que esté debidamente foliado y llena el Control de Expediente de Pensión (Falso de Expediente) y lo entrega al colaborador.

Colaborador

3. Recibe documento de pensionado y expediente, revisa información del Pensionado en sistema y expediente; verifica status del Pensionado, Trámites pendientes, requerimientos para pago de pensión (Soltería, vivencia, Constancia de Estudios, autorización de cobro de pensión por encontrarse imposibilitado, partida de Nacimiento de la viuda, constancias de monto de pensión y/o carta para cambios de cuentas especiales de pensionado) e Histórico de Pagos.
4. Si los documentos (Constancias de Estudio, Notas auténticas del Extranjero por soltería y vivencia, Poder Especial para cobro de pensión) no están correctos, explica el motivo del rechazo al Pensionado y devuelve documentos (fin).
5. Caso contrario, elabora el documento respectivo y/o anota número de Expediente en el documento recibido.
6. Solicita al Pensionado, autorizado y/o Encargado que firme el documento elaborado, notifica la fecha de la próxima presentación y devuelve documento de identidad. En el caso de las autorizaciones y las constancias de monto de pensión antes de entregarse, se solicita firma de la jefatura Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio. Registra en el Sistema la fecha de recepción del trámite, (Vivencia, Soltería, Autorización de Cobro y Comprobación de Estudios) identifica en el expediente si está activo, inactivo o se le debe pago y entrega expediente al colaborador (Encargado de Control de Calidad).

Colaborador (Encargado de Control de Calidad)

7. Revisa los expedientes y verifica en el sistema la grabación correcta de los datos (Fecha de presentación, número de afiliación, número de expediente, dirección, teléfono, entre otros). Si los datos están correctos devuelve expediente al



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

colaborador. (Continúa en N° 9). Caso contrario, devuelve expediente para corrección.

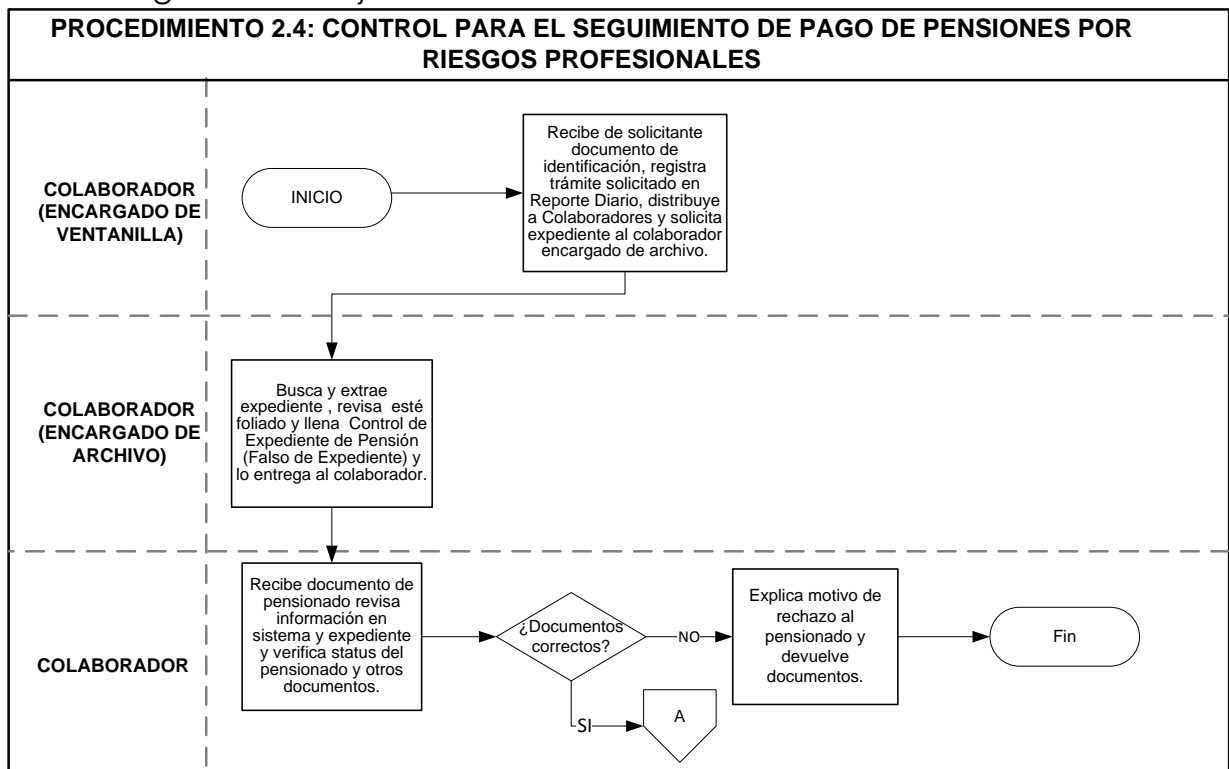
Colaborador

8. Corrige datos en Expediente y devuelve al Colaborador (Encargado de Control de Calidad).
9. Si el caso estaba activo o inactivo y no se le debe pago, envía expediente al Colaborador (Encargado de Archivo). Si el caso estaba inactivo y se le debe pago, se entrega expediente a Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) para que se realice el procedimiento de Redistribución de montos de pensiones por riesgo profesional (Continúa en procedimiento 2.6).

Colaborador (Encargado de Archivo)

10. Revisa los documentos anexados al expediente, extrae y elimina las solterías y vivencias anteriores y archiva anexándole el Control de Expedientes de Pensiones (Falso de Expediente) (Fin).

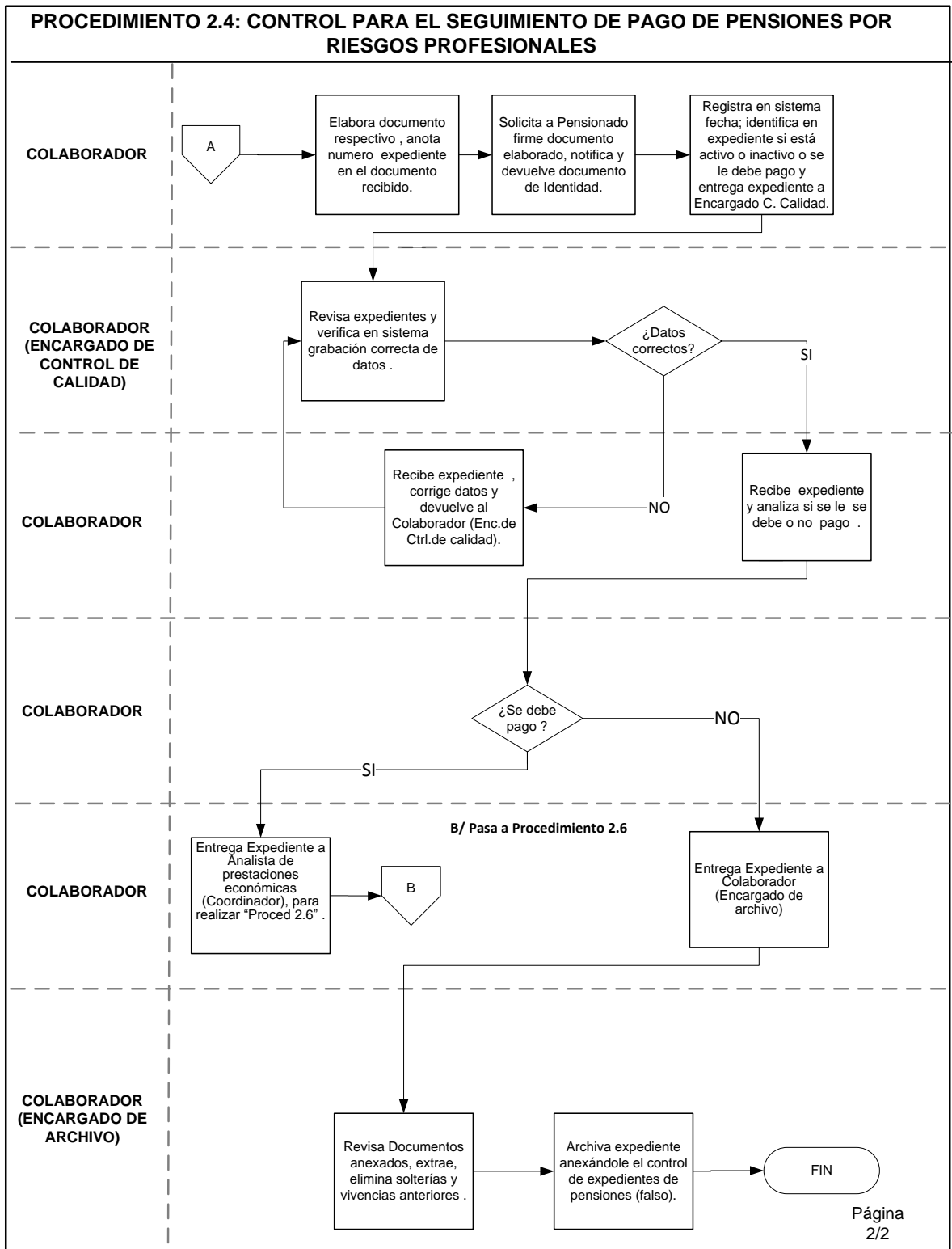
2.4.3 Diagrama de Flujo





MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS





2.5 Control Para Seguimiento de Pago de Pensiones por Riesgo Profesional por medio de Inspección

2.5.1 Normas del Procedimiento

1. Se enviará (por medio de la inspección) al domicilio a comprobar vivencia, soltería y/o autorización a los pensionados que estén imposibilitados por la invalidez, enfermedad o vejez.
2. Si el pensionado se presenta antes de que el inspector haya realizado la visita, el colaborador (encargado del control de visitas domiciliar) deberá llamar al Departamento de Beneficios Económicos y/o área de inspección en las sucursales administrativas para solicitar suspendan la visita.
3. Si 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.

2.5.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado del control de la visita Domiciliar)

1. Solicita expedientes al colaborador (encargado de archivo), revisa que los datos del expediente concuerden con los del sistema, llama al pensionado para verificar dirección y que realmente requiera la visita. Elabora y envía listado de visita domiciliar al Jefe del Departamento de Beneficios Económicos y/o área de inspección en las sucursales administrativas para que asigne al inspector la visita domiciliar a los pensionados.
2. Recibe Informe de Inspección (enviado por el Jefe Departamento de Beneficios Económicos y/o área de inspección en las sucursales administrativas) y lo descarga del Control de Inspecciones. Solicita el Expediente de Pensión al Encargado de Archivo, anexa los informes en cada Expediente, folia, registra y distribuye a los colaboradores.

Colaborador

3. Revisa el Informe de Inspección y verifica que éste contenga lo requerido (vivencia, soltería y autorización de cobro). Graba en sistema fecha de presentación, actualiza dirección y entrega Expediente de Pensión a Colaborador (Encargado Control de Calidad).



Colaborador (Encargado Control de Calidad)

4. Verifica que los datos ingresados en el sistema coincidan con el Informe de Inspección. Si los datos están correctos y completos, regresa expediente al colaborador. (Continúa en paso N° 6). Caso contrario devuelve el Expediente al Colaborador para su corrección.

Colaborador

5. Corrige datos en expediente y devuelve al Colaborador (Encargado de Control de Calidad). (Regresa a N° 4).
6. Recibe los expedientes. Si el caso está activo o inactivo y no se le debe pago, envía expediente al Colaborador (Encargado de Archivo). (Continúa en N° 7). Si el caso estaba inactivo y se le debe pago, se entrega expediente a Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) para que se realice el procedimiento de Redistribución de montos de pensiones por riesgo profesional. (Continúa en procedimiento 2.6).

Colaborador (Encargado de Archivo)

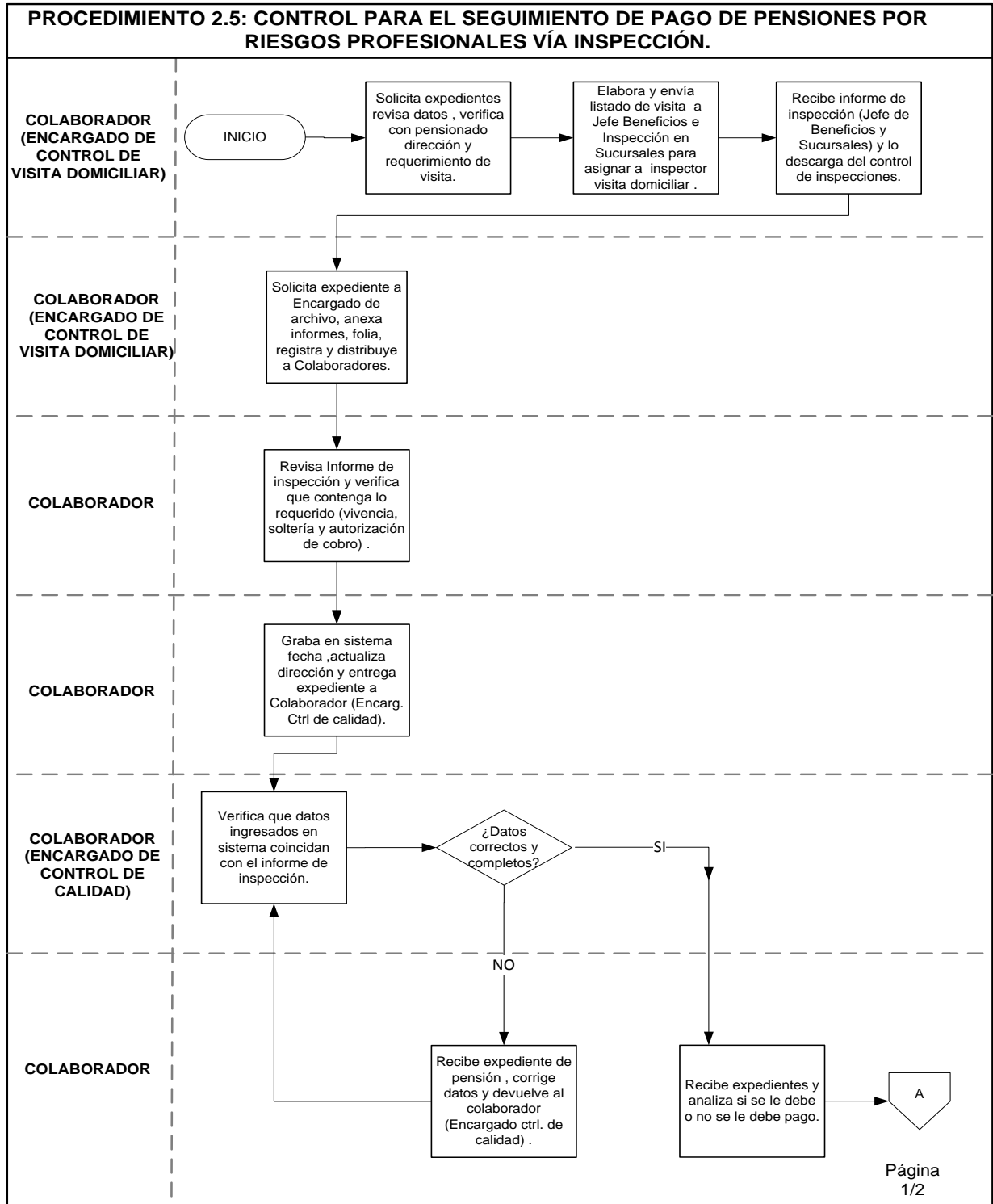
7. Revisa los documentos anexados al expediente, extrae y elimina los informes anteriores y archiva el Expediente de Pensión anexando al expediente el Control de Expedientes de Pensiones (Falso de Expediente). (Fin)



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

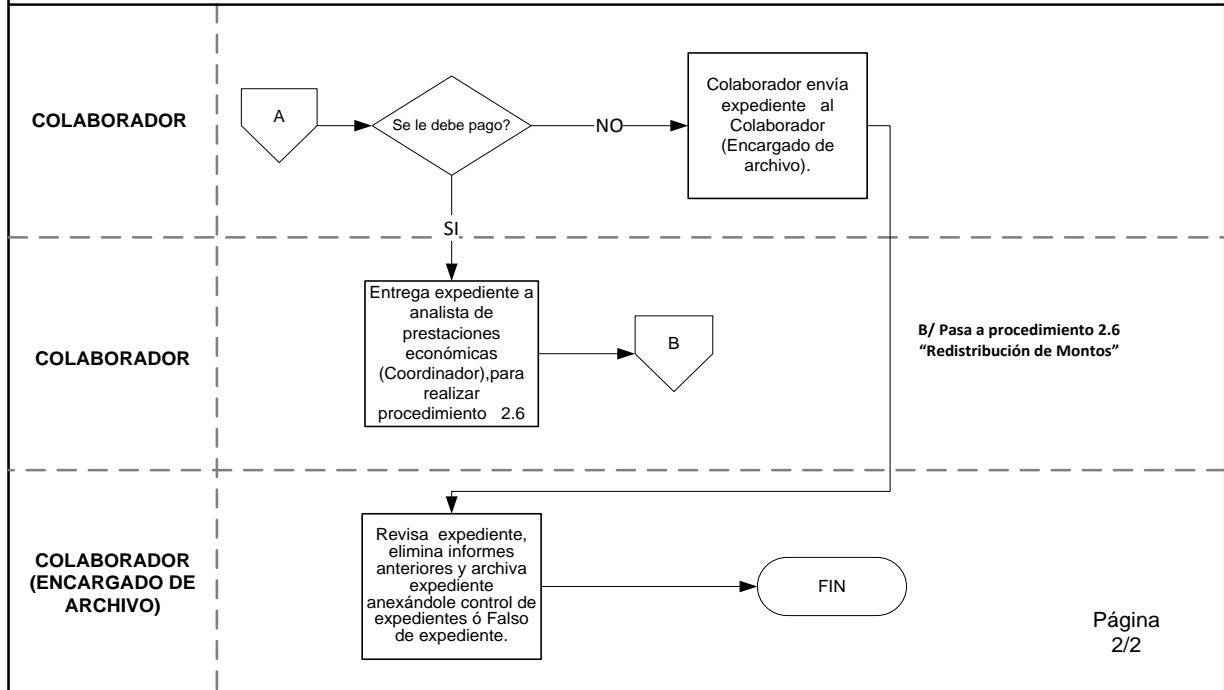
DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

2.5.3 Diagrama de Flujo





PROCEDIMIENTO 2.5: CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE PAGO DE PENSIONES POR RIESGOS PROFESIONALES VÍA INSPECCIÓN.



2.6 Redistribución de Montos de Pensiones por Riesgo Profesional

2.6.1 Normas del Procedimiento

1. Si por cualquier causa un beneficiario perdiera su derecho a cobrar, deberán redistribuirse las pensiones que quedasen 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.

2.6.2 Descripción del Procedimiento.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador).

1. Recibe expedientes para pago, reintegro o redistribución de montos de los colaboradores y de listado de recálculos mensuales generado por el Analista (Encargado de Administrar el Sistema).
2. Actualiza el Control de Entrega de Expedientes y distribuye de manera equitativa a los Analistas. Cuando el expediente sea de alguna sucursal administrativa el Analista (Encargado de Administrar el Sistema) pone el expediente en el estatus



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

“procesos” en el sistema, enviándolo automáticamente a la bandeja de análisis de Casos de cada analista.

Analista de Prestaciones Económicas

3. Realiza el análisis y los cálculos respectivos, imprime Hoja de Cálculo y/o Movimiento de Pensión, anexa al expediente y folia.
4. Coloca el expediente en control de calidad (en forma virtual) y entrega el Expediente de Pensión a Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o encargado de control de calidad en las sucursales administrativas.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Enc. de Control de Calidad.

5. Revisa los cálculos realizados por el Analista, tanto en la Hoja de Cálculo como en el Sistema. Si los cálculos no están correctos, devuelve el Expediente al Analista para su corrección (Continua en No.8). Caso contrario, autoriza en el Sistema los Movimientos de Planilla y verifica si el movimiento es un pago o un reintegro.
6. Si el movimiento es un pago, entrega el Expediente de Pensión al Encargado del Archivo (Continua en No.9). Si el Movimiento de Planilla es un Reintegro verifica si el reintegro es aplicado en una o en más cuotas.
7. Si el reintegro es aplicado en una cuota, entrega el expediente de pensión al Encargado de archivo (Continua en No.9). Si el reintegro se aplica en más de dos cuotas continua en Procedimiento 2.11.

Analista de Prestaciones Económicas

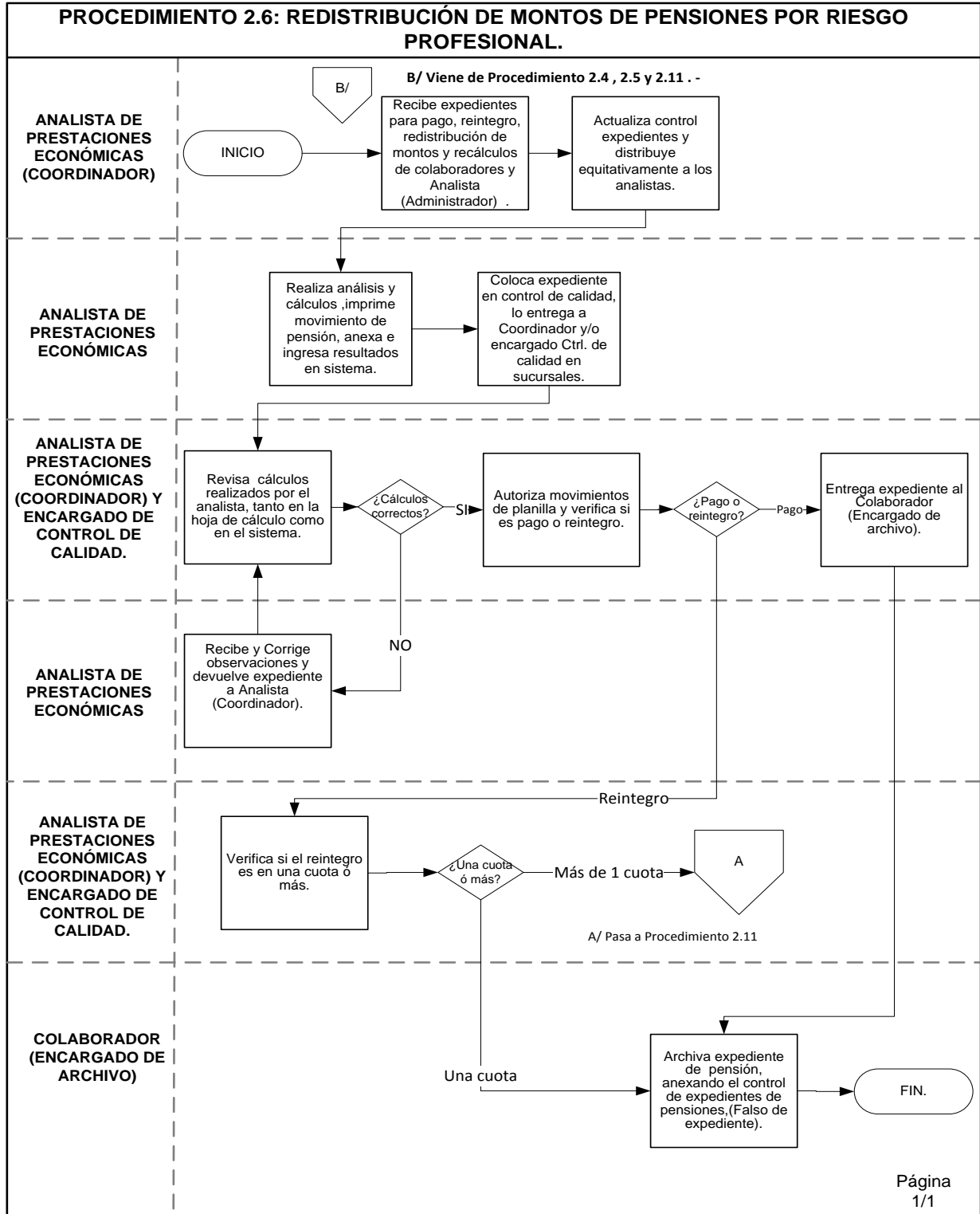
8. Corrige las observaciones y devuelve el Expediente al Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador). Regresa a No. 3.

Colaborador (Encargado de Archivo)

9. Archiva el Expediente de Pensión, anexando el Control de Expedientes de Pensiones (Falso de Expediente). (Fin)



2.6.3 Diagrama de Flujo





2.7 Reevaluación de Pensiones de Invalidez por Riesgo Profesional

2.7.1 Normas del Procedimiento

1. 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.
2. 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.
3. Las Pensiones de Invalidez Profesional dictaminadas con un porcentaje mayor del 35%, son las que estarán sujetas a reevaluación y los casos con porcentajes entre el 21% y 35%; a solicitud del Asegurado por agravamiento en su Invalidez.

2.7.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de ventanilla)

1. Recibe del solicitante documento de identificación (DUI, Pasaporte, Licencia, entre otros) registra el trámite en el Reporte Diario de Actividades y distribuye al Analista de Prestaciones Económicas.

Analista de Prestaciones Económicas

2. Solicita Expediente de Pensión de Invalidez al Colaborador (Encargado de Archivo). Elabora e imprime Solicitud de Reevaluación de Invalidez de Trabajador Afiliado (original y 2 copias) y obtiene la autorización del Analista (Coordinador). Anexa el duplicado de la Solicitud de Reevaluación de Invalidez de Trabajador Afiliado al Expediente de Pensión y folia.
3. Devuelve documentos y el triplicado de la Solicitud de Reevaluación de Invalidez de Trabajador Afiliado, al Pensionado; para presentarla en la CCI para cita médica. Entrega el original de la Solicitud de Reevaluación de Invalidez de Trabajador Afiliado al Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y el expediente de pensión al Colaborador (Encargado de Archivo).

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

4. Elabora y envía Memorando de Remisión con Solicitud de Reevaluación (original) a la CCI.



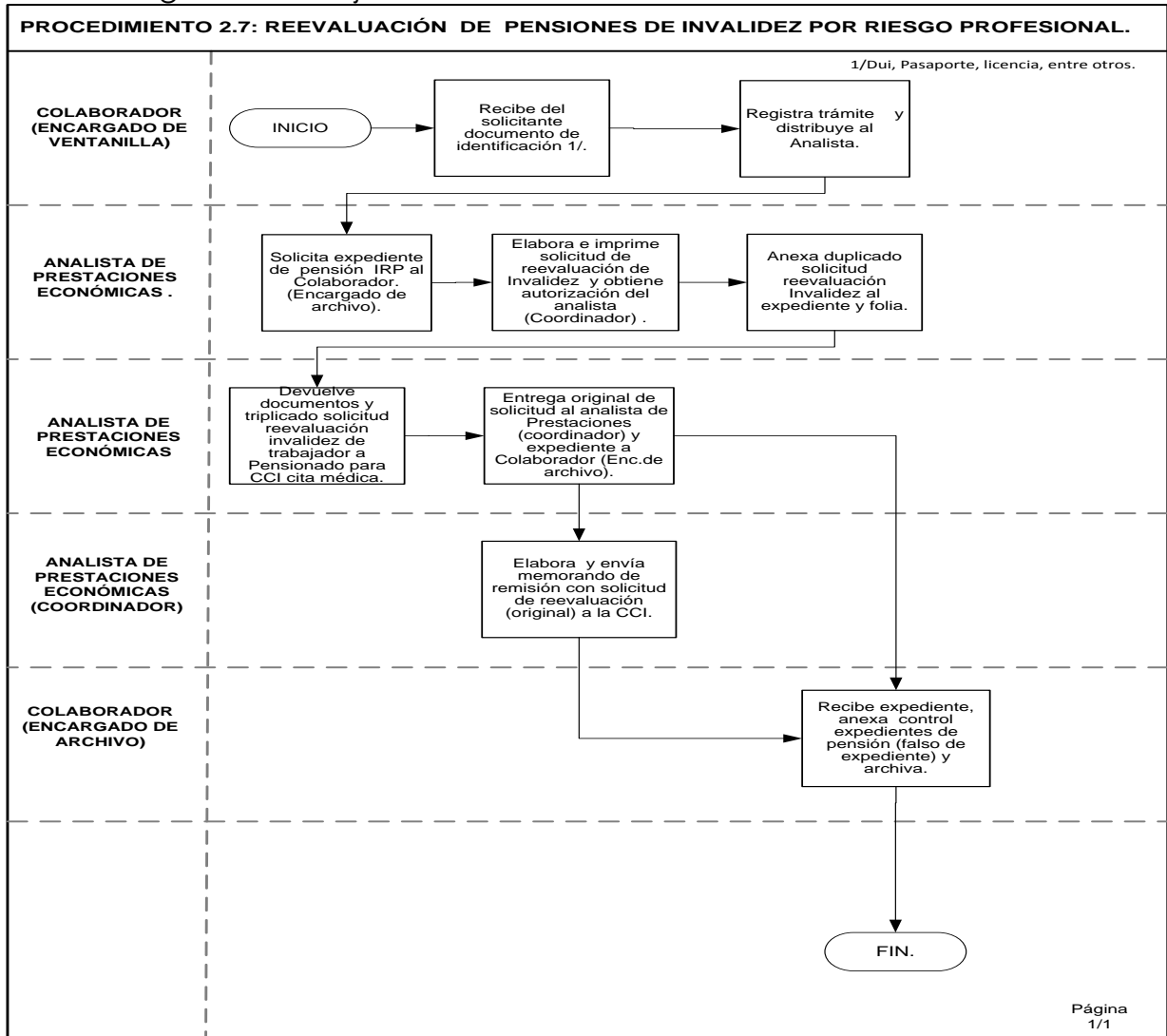
MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

Colaborador (encargado de archivo)

5. Recibe expediente, anexa el control de expedientes de pensión (falso de expediente) y archiva. (fin).

2.7.3 Diagrama de Flujo





2.8 Solicitud de Calificación de Invalidez a Beneficiarios Sobrevivientes

2.8.1 Norma del Procedimiento

1. En el caso de Beneficiarios sobrevivientes (hijos) con discapacidad, la CCI evaluará el porcentaje de invalidez, si éste es mayor o igual al 50% tendrá derecho a una pensión vitalicia.

2.8.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador (Encargado de ventanilla)

1. Recibe de solicitante documento de identificación (DUI, Pasaporte, Licencia, entre otros) registra el trámite en el Reporte Diario de Actividades y distribuye al Analista de Prestaciones Económicas. En el caso de las sucursales administrativas enviarán al beneficiario a las oficinas centrales.

Analista de Prestaciones Económicas

2. Entrevista al Beneficiario o Responsable de Beneficiario, solicita expediente de pensión al colaborador (encargado de archivo), elabora la Solicitud de Calificación de Invalidez de Beneficiario Sobreviviente (original y 2 copias) y obtiene la autorización del Analista (Coordinador). Anexa el duplicado de la Solicitud de Calificación de Invalidez de Beneficiario Sobreviviente al Expediente de Pensión, folia y entrega el expediente al colaborador (encargado de archivo).
3. Entrega el triplicado de la Solicitud de Calificación de Invalidez de Beneficiario Sobreviviente al Solicitante para presentarla en la CCI para evaluación. Luego, entrega el original de la Solicitud de Calificación de Invalidez de Beneficiario Sobreviviente al Analista (Coordinador).

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

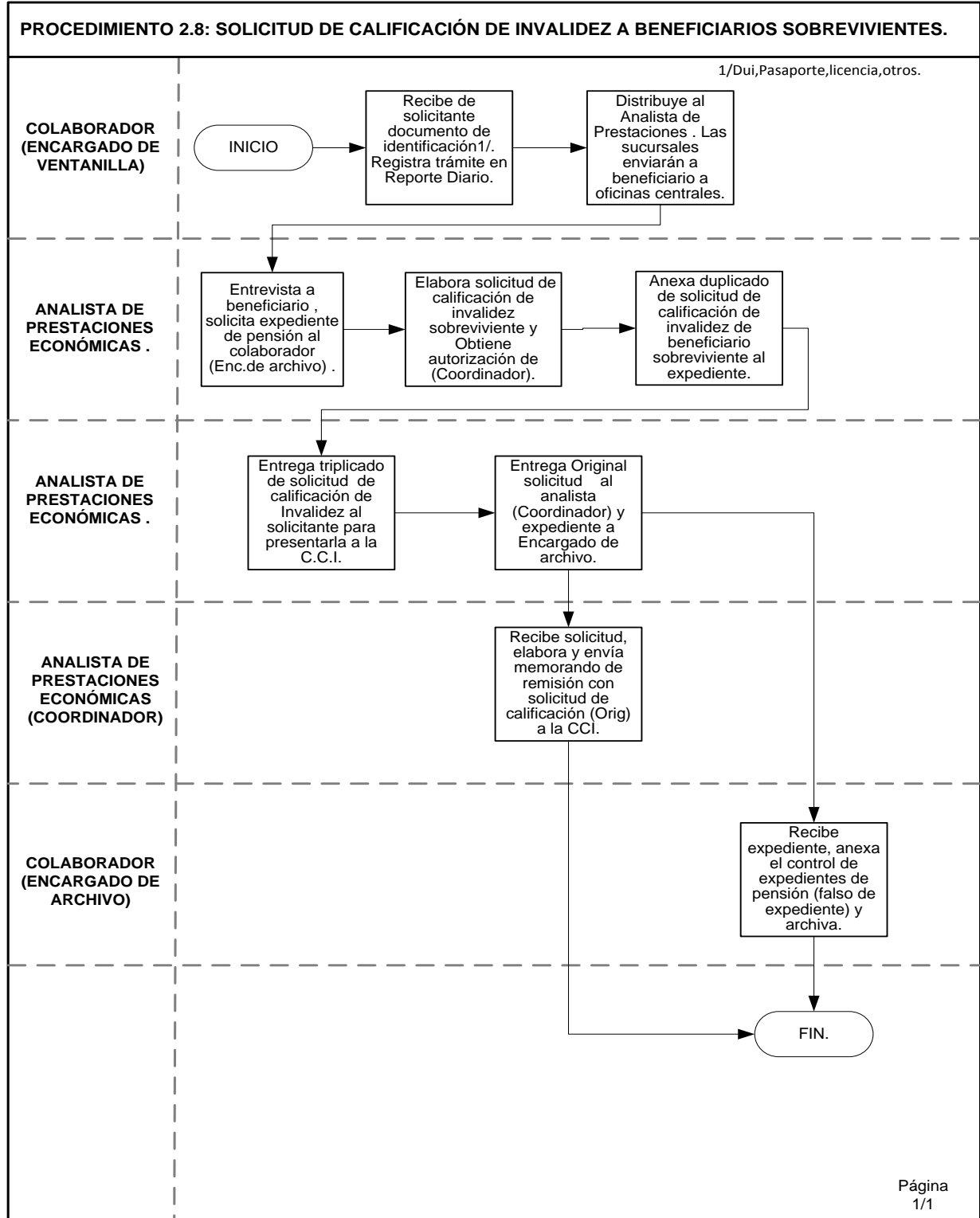
4. Elabora y envía Memorando de Remisión con Solicitud de Calificación (original) a la CCI.

Colaborador (encargado de archivo)

5. Recibe expediente, anexa el control de expedientes de pensión (falso de expediente) y archiva. (fin).



2.8.3 Diagrama de Flujo





2.9 Generación de Planillas de Pago de Pensiones, Cotizaciones para las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP'S), Planilla de Salud (Control de Ingresos) y Archivos Estadísticos

2.9.1 Normas del Procedimiento

1. 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.
2. Los cambios de estatus a las Pensiones por Riesgos Profesionales, serán realizados mediante solicitud escrita y autorizada por la Jefatura de Sección y con base en el Listado de Casos Retenidos.
3. Se realizará diariamente las actualizaciones de estatus de pensionados, se 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'S y de salud; archivo electrónico de Auxilios Otorgados para el Departamento de Actuariado y Estadística.
4. El administrador del sistema es el responsable de 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 y roles, desbloqueo y habilitación de usuarios en el sistema.

2.9.2 Descripción del Procedimiento

Analista de Prestaciones Económicas (Administrador de Sistema)

1. Genera mensualmente Planilla de Pensiones por Riesgos Profesionales (de prueba), la remite a los analistas de prestaciones, jefatura de sección pensiones y auxilio de sepelio y a jefes de oficina de sucursales administrativas, a fin de que verifiquen todos los cálculos hechos durante el mes. Recibe, vía correo, notificación de los analistas de prestaciones que ya revisaron la información.
2. Verifica que la erogación total y descuentos para dicho mes coincida con las Planillas generadas para los Bancos, los Totales por Riesgos, el Informe sobre Pensiones, las Planillas de las AFP'S y de Salud, así como también verifica que no haya inconsistencias en los archivos generados para enviar a los bancos el depósito a cuenta de los Pensionados por Riesgo Profesional.
3. Si existen inconsistencias en las Planillas de Pensiones, Planillas de las AFP'S, de Salud o archivos de los bancos, analiza y determina la causa y corrige. Caso



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

contrario genera la Planilla Mensual de Pensiones por Riesgos Profesionales (Definitiva), los archivos electrónicos para enviar a los bancos, el depósito a cuenta de los Pensionados por Riesgo Profesional, las Planillas de las AFP'S y sus respectivos archivos electrónicos, la Planilla de Salud y su respectivo archivo electrónico.

4. Verifica que la erogación total y descuentos para dicho mes coincida con las Planillas generadas para los Bancos, los Totales por Riesgos, el Informe sobre Pensiones, las Planillas de las AFP'S y de Salud; además, verifica que no haya inconsistencias en los archivos electrónicos generados para enviar a los bancos el depósito a cuenta de los Pensionados por Riesgo Profesional.
5. Si existen inconsistencias en las Planillas de Pensiones, Planillas de las AFP'S, de Salud o archivos de los bancos, analiza, determina la causa y corrige. Caso contrario envía archivos, conteniendo verificación de erogación total y descuentos, los Totales por Riesgos, el Informe sobre Pensiones a Usuario líder del Sistema SAFISSS para realizar la interfaz de ambos sistemas.
6. Imprime Planillas generadas para los Bancos, los Totales por Riesgos, las Planillas de las AFP'S y de Salud y se entrega a Jefatura de Sección. Guarda archivo electrónico generado para enviar al banco asignado el depósito a cuenta de los Pensionados por Riesgo Profesional y archivos electrónicos de Planillas de AFP'S y se entregan a Jefatura de Sección.

Jefe Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio

7. Revisa y avala los montos de las Planillas generadas para los Bancos, los totales por Riesgos, las Planillas de las AFP'S y de Salud.
8. Si las Planillas contienen errores, las devuelve al Analista (Administrador de Sistema) para su corrección (Continua en No. 9). Caso contrario, las firma y entrega a Secretaria de Sección para que obtenga la firma de la Jefatura del Departamento de Beneficios Económicos (Continua en No.10).

Analista de Prestaciones Económicas (Administrador de Sistema)

9. Recibe planilla, corrige y devuelve a Jefe de Sección (regresa a No. 8).

Secretaria de Sección

10. Obtiene firma de las Planillas por parte de la Jefatura del Departamento de Beneficios Económicos y Jefatura de División. Envía en libro de control las planillas y diskette del banco asignado a Sección Trámite de Pago. Notifica al analista (Administrador de Sistema) que las planillas han sido recibidas.



Analista de Prestaciones Económicas (Administrador de Sistema)

11. Genera archivo estadístico de la Planilla Definitiva generada, lo comprime y lo envía junto con el reporte "Informe sobre Pensiones" por correo electrónico al Departamento de Actuario y Estadística para que realicen sus procesos correspondientes.
12. Genera archivo y Realiza carga en el sitio web del banco asignado para efectuar el depósito a cuenta de los pensionados por riesgo profesional y notifica por correo electrónico al banco que ya está realizada la carga del archivo. Además, envía por correo electrónico a los otros bancos asignados, los archivos del depósito a cuenta.
13. Notifica por correo electrónico a la Jefatura de Sección y Subtesorero Institucional que ya está realizada la carga del archivo electrónico para el depósito a cuenta de los Pensionados por Riesgo Profesional de dichos bancos.
14. Envía por correo electrónico el archivo conteniendo la Planilla de Salud (Listado de Cotizaciones de Salud de Pensiones Riesgo Profesional) a Sección Control de Ingresos, Jefatura de Sección y Subtesorero Institucional.
15. Genera, analiza y envía a Analista de Prestaciones Económicas, el Informe de Casos Incluidos por Primera Vez y listado de Montos Altos de Pensiones por IRP y MRP de la Planilla de Prueba.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

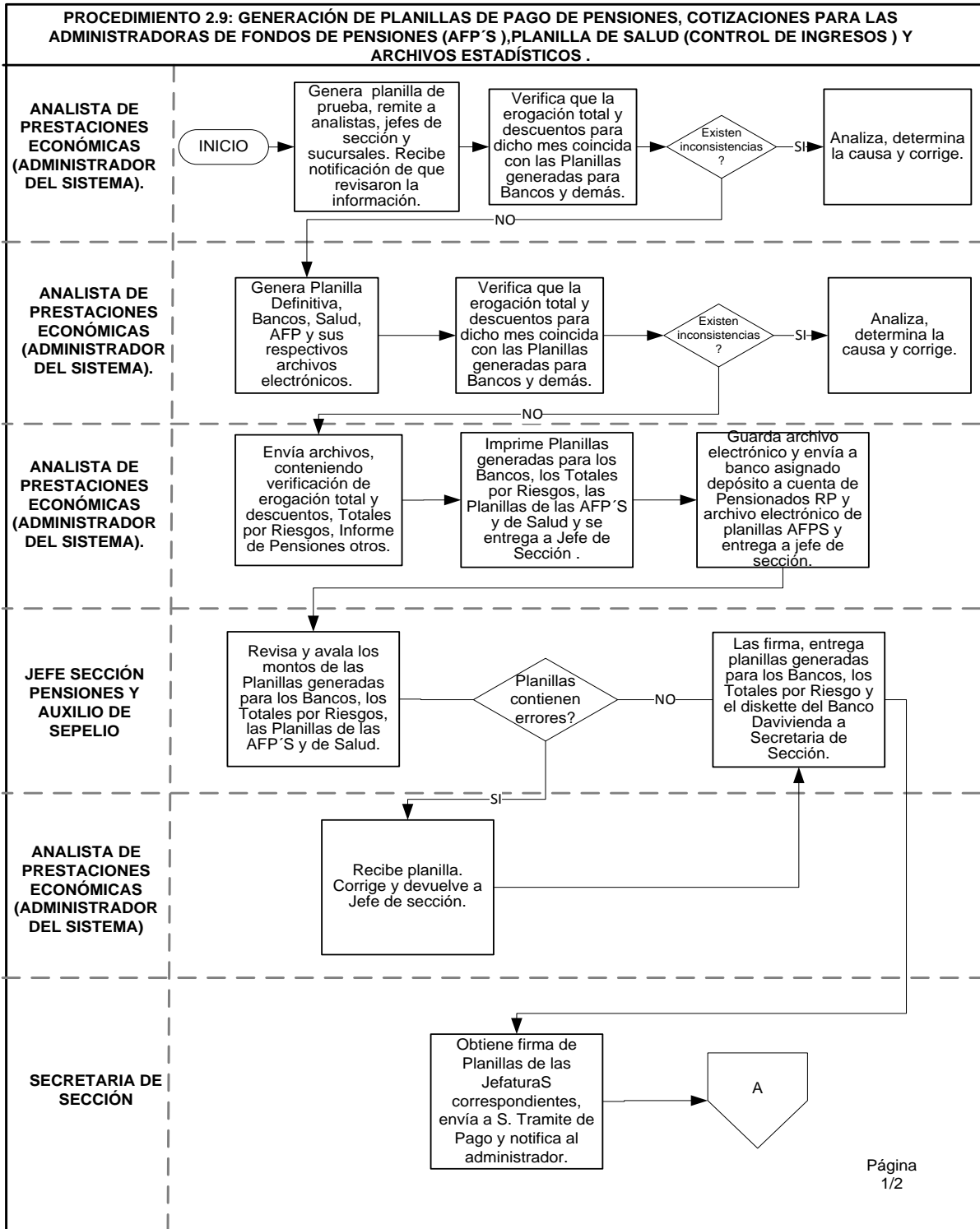
16. Recibe, Analiza Informe y listados enviados e informa a Jefatura y a Analista (Administrador de Sistema) que todo está correcto y archiva en formato electrónico. (Fin).



MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

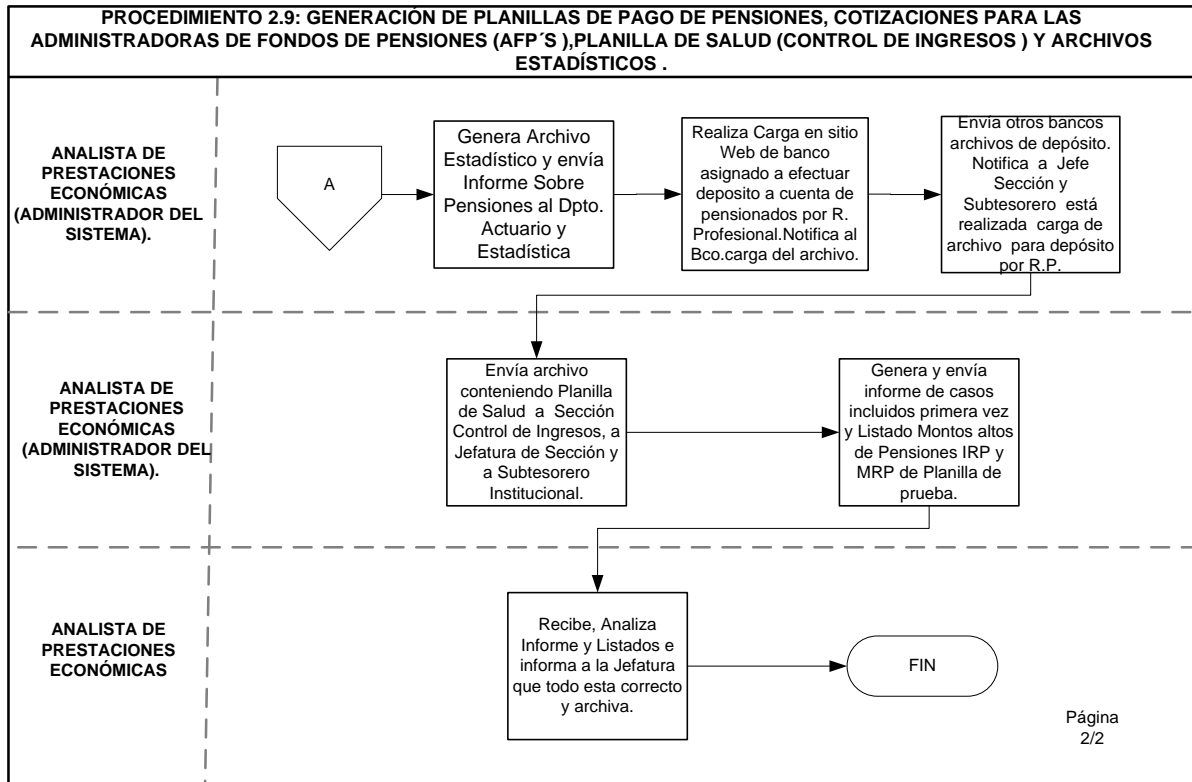
2.9.3 Diagrama de Flujo





MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS



2.10 Administración de Expedientes de Pensión

2.10.1 Normas del Procedimiento

1. Para ingresar un expediente al archivo, se deberá revisar los documentos incluidos a cada expediente de Pensión por Riesgo Profesional, eliminando las vivencias, solterías y partidas de nacimiento de las pensionadas de viudez por Riesgo profesional anteriores y conservar en el expediente la última.

2.10.2 Descripción del Procedimiento

Analista de prestaciones económicas (Coordinador)

1. Entrega Expediente nuevo debidamente conformado a Encargado de Archivo.

Colaborador (Encargado de Archivo)

2. Revisa que el expediente esté completo y foliado, elabora el Control de Expediente de Pensión (Falso de Expediente) y adiciona en archivo electrónico.

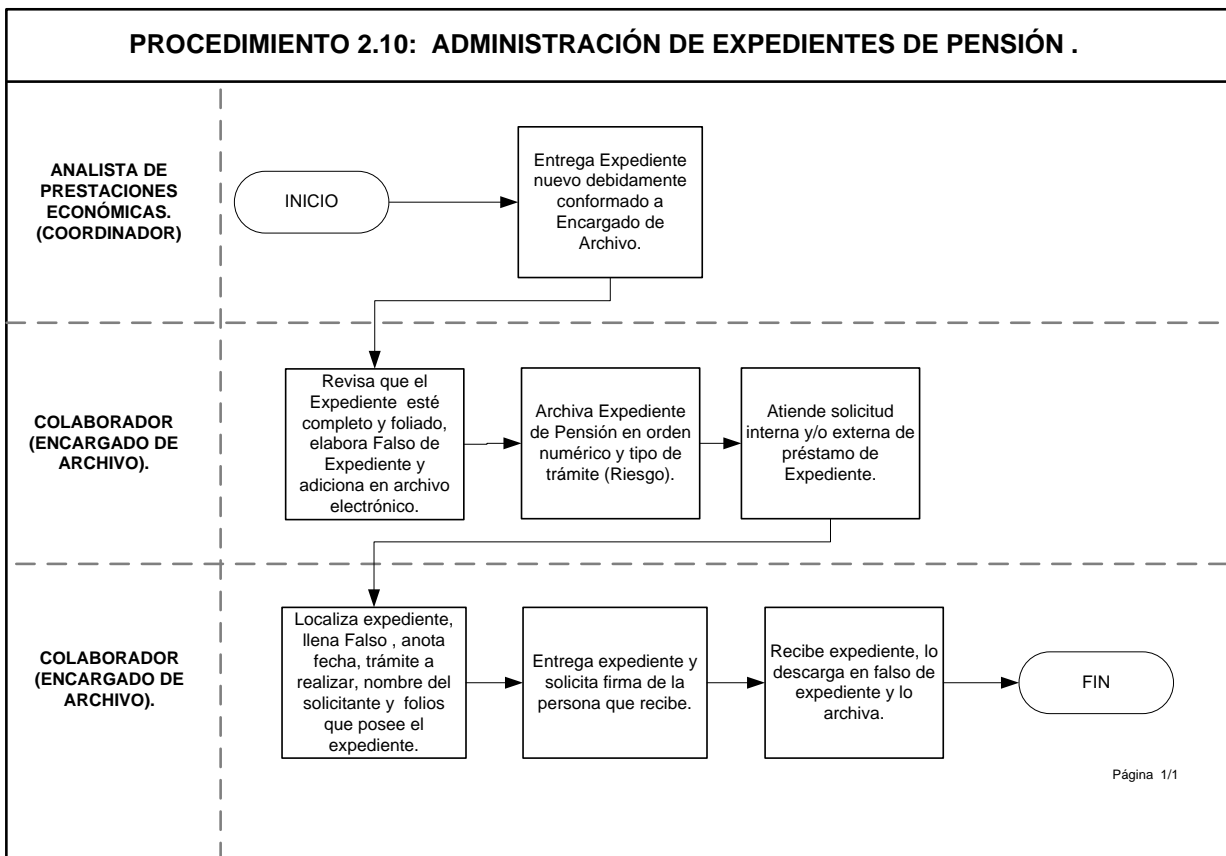


MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

3. Archiva Expediente de Pensión en orden numérico y tipo de trámite (Riesgo).
4. Atiende solicitud interna y/o externa de préstamo de expediente, procede a localizar expediente y llenar un Falso, anotando fecha, trámite a realizar, nombre de la persona que lo solicita y cantidad de folios con los que cuenta el expediente.
5. Entrega expediente y solicita firma de la persona que recibe.
6. Cuando ha finalizado el plazo del préstamo, recibe expediente, lo descarga en Falso y lo archiva (Fin).

2.10.3 Diagrama de Flujo.





2.11 Control para creación de cuenta SAFISSS y seguimiento de reintegros aplicados en más de una cuota por cobro indebido de pensión

2.11.1 Normas del Procedimiento

1. En caso de cobro indebido de pensión, se deberá calcular el monto pagado en exceso; redactar acta en donde se especifique: el monto adeudado al ISSS, la forma de pago, período de pago, razón por la que se pagó indebidamente y nombre de la persona responsable en pagar dicha deuda.
2. Cuando la cantidad adeudada no pueda reintegrarse en una sola cuota y deba establecerse un reintegro con dos o más cuotas, deberá solicitarse a la Sección Cuentas por Cobrar la creación del número de cliente SAFISSS.
3. La jefatura de la sección deberá dar seguimiento a los casos de cobro de pensión indebidos que estén pendientes de pago y con aquellos que sea imposible llegar a un acuerdo deberán enviarse al Departamento Jurídico.
4. La jefatura de la Sección 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 Sección Cuentas por Cobrar, Trámite de Pago y Contabilidad Patrimonial para que realicen el respectivo control y descargo contable.
5. Cuando se calcule un reintegro por cobro indebido de Pensión de Invalidez Riesgo profesional por haberse convertido a vejez, se deberá solicitar a la Sección Cuentas por cobrar la creación del ID del cliente deudor.

2.11.2 Descripción del Procedimiento

Colaborador

1. Verifica en el sistema los pagos realizados al expediente de pensión y establece si se le debe pago o si el pensionado le debe al instituto. Si se le debe al pensionado continua en procedimiento 2.6
2. Si el pensionado le debe al instituto, entrega al colaborador encargado de ventanilla el expediente para que sea distribuido a los analistas para el cálculo de la cantidad que el pensionado debe reintegrar.

Colaborador (Encargado de ventanilla)

3. Registra el trámite solicitado en el Reporte Diario de Actividades y distribuye a los Analistas.



Analista de Prestaciones Económicas

4. Revisa el expediente de Pensión y verifica en el sistema los pagos enviados a dicho expediente, calcula y explica la cantidad pagada indebidamente al pensionado y pacta la cantidad de cuotas en la que el pensionado debe pagar.
5. Solicita documentos al pensionado (DUI y NIT), elabora Acta de Reintegro, entrega expediente y acta al Analista de Prestaciones (Coordinador) para su respectivo control de calidad.

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador)

6. Revisa el cálculo y que los datos que contenga el acta estén de acuerdo a la documentación. Se devuelve al analista para que corrija si tuviese algún error, en caso contrario aprueba y devuelve para su notificación.

Analista de Prestaciones Económicas

7. Si tiene observaciones corrige y devuelve al Analista coordinador para su respectiva aprobación (regresa a No. 6). Si no existe observaciones notifica y explica el acta al pensionado y solicita su firma.
8. Si el reintegro será aplicado a la planilla de pago realiza el movimiento en el sistema, imprime, lo anexa al expediente, lo folia y entrega el expediente al coordinador para el control de calidad. Si el reintegro se hará en efectivo se entrega el caso a la Secretaria de la Sección (Continua en No.10)

Analista de Prestaciones Económicas (Coordinador) y/o Encargado Control de Calidad.

9. Revisa el movimiento de planilla autoriza y actualiza el REPORTE DE DESCUENTOS APLICADOS EN PLANILLA DE PENSIONES RIESGOS PROFESIONALES, luego entrega el Expediente de Pensión a la secretaria.

Secretaria de Sección

10. Elabora y envía nota para la Sección Administración de Cuentas por Cobrar solicitando la creación de Número de Cliente SAFISSS, anexando Acta de Compromiso, Fotocopia de DUI Y NIT. Y entrega el expediente al colaborador encargado de archivo.



Colaborador (Encargado de Archivo)

11. Archiva el Expediente de Pensión, anexando el Control de Expedientes de Pensiones (Falso de Expediente).

Secretaría de Sección

12. Recibe ID de Cliente SAFISSS y el Número de Documento Contable de la Sección Cuentas por Cobrar e ingresa al SAFISSS para la creación de la cuenta deudor. Si el reintegro es aplicado a la planilla de pago mensual de pensiones continua en No. 15.

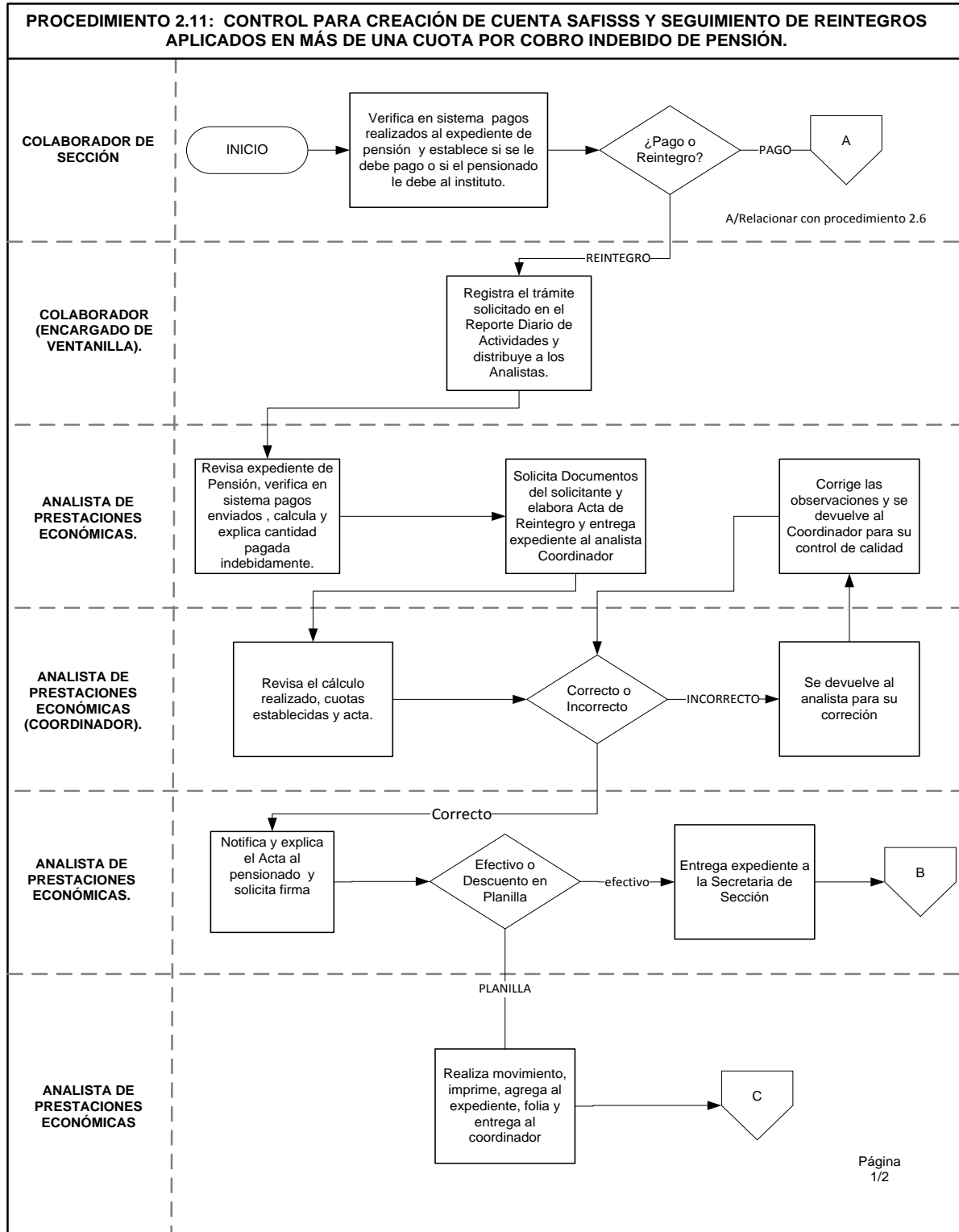
13. Si el pago es en efectivo, recibe a los derechohabientes que se presentan a realizar los reintegros acordados, solicita a la Sección Gestión de Cobros el Mandamiento de Pago y se envía a la colecturía.

14. Recibe copia del recibo cancelado, anexa al expediente y solicita a administrador del sistema realice registro del pago en sistema. FIN

15. Elabora y envía un Reporte de descuentos aplicados en dicha planilla para realizar el abono a las cuentas deudoras respectivamente a las Sección Administración de cuentas por Cobrar, con copia de la Sección Trámite de Pago y Sección Contabilidad Patrimonial.



2.11.3 Diagrama de Flujo

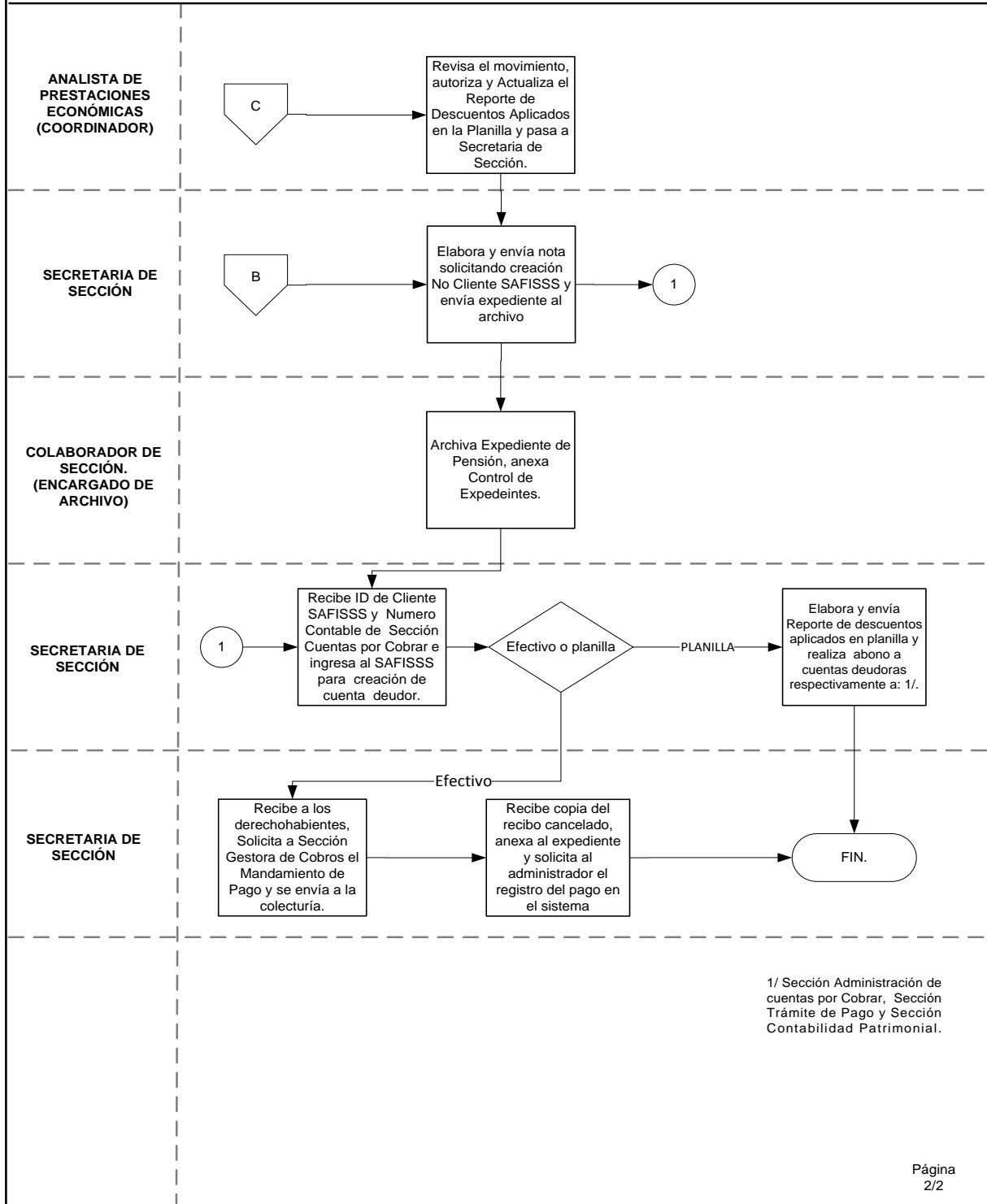




MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

PROCEDIMIENTO 2.11: CONTROL PARA CREACIÓN DE CUENTA SAFISSS Y SEGUIMIENTO DE REINTEGROS APLICADOS EN MÁS DE UNA CUOTA POR COBRO INDEBIDO DE PENSIÓN.





MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y BENEFICIOS ECONÓMICOS

ANEXOS

A1- Listado de Formularios de los Procesos de Sección Pensiones y auxilio de Sepelio.

FORMULARIO	CODIGO DESARROLLO INSTITUCIONAL	USO MANUAL	USO ELECTRONICO	USO INFORMATIZADO	OBSERVACIONES
Aviso de Accidente de Trabajo	410104-022-0598	X			Cuadro Basico 103017
Solicitud de Pensión por Riesgo Profesional (Invalidez)	430201-168-09-05			X	
Solicitud de Pensión por Riesgo Profesional (Muerte)	430001-174-11-06			X	
Cotizaciones Percibidas en los Ultimos Doce Meses	430001-142-10-06			X	
Calculo de Pensiones por Muerte Riesgo Profesional	430201-179-09-05			X	
Calculo de Pensiones por Invalidez	430201-178-09-05			X	
Calculo de Primer de Pension (Invalidez)	430201-177-09-05			X	
Calculo de Primer de Pension (Muerte)	430201-175-11-06			X	
Resolución de Pensión de Invalidez Profesional	430001-143-10-06			X	
Resolución de Modificación de Pensión	430201-176-09-05			X	
Resolución de Pensión por Orfandad	430001-144-10-06			X	
Resolución de Pensión por Viudez	430001-176-11-06			X	
Resolución de Pensión por Viudez y Orfandad	430001-145-10-06			X	
Resolución de Pensión por Progenitores	430001-146-10-06			X	
Tarjeta de autorización para Cobro de Pensión	427-91-026	X			Cuadro Basico 103281
Autorización para Cobro de Pensión	430201-170-09-05	X		X	
Solicitud de Auxilio de Sepelio	430201-165-09-05			X	
Constancia de Trabajo	430201-184-09-05		X		
Modelo de Autorización para Cobro de Auxilio de Sepelio	430001-152-10-06		X		
Contraseña de Tramite de Pensiones	430001-154-10-08	X			
Control del Proceso de Trámite de Pensión por Riesgo Profesional	430001-156-10-06	X	X		
Declaración de Testigo sobre Guarda y Cuido de Menores	430001-158-10-06		X		
Expediente de Pension por Muerte (Riesgo Profesional)	430001-159-10-06	X			Cuadro Basico 104022
Expediente de Pension por Incapacidad Permanente (Riesgo Profesional)	430001-160-10-06	X			Cuadro Basico 104020
Reporte de Pensionado por Orfandad y Asignaciones que ya no Estudian	430203-078-10-14		X		
Solicitud de Cambio de Estatus a Planilla de Pensiones	430001-177-11-06		X		
Solicitud de Carencia de Prestaciones de Asegurado	430001-178-11-06		X		
Control de Expediente de pensiones	430203-079-10-14	X			
Solicitud de Auxilio de Sepelio para Romper Prescripción	430203-001-01-15		X		
Solicitud de Inspección por Muerte Riesgo Profesional	430203-007-01-15		X		
Solicitud de Inspección por Invalidez Riesgo Profesional	430203-008-01-15		X		
Solicitud de Inspección por Auxilio de Sepelio	430203-009-01-15		X		
Cálculo de Pensión por Invalidez Parcial Temporal	430203-010-01-15				
Cálculo de Pensión por Invalidez Parcial Permanente	430203-011-01-15				
Cálculo de Pensión por Invalidez Total Permanente	430203-012-01-15				
Control de Soltería y Vivencia de Orfandad	430203-002-01-15		X		
Control de Soltería	430203-003-01-15	X	X		
Control de Vivencia por Orfandad	430203-004-01-15	X	X		
Control de Vivencia de Invalidez/Progenitor	430203-005-01-15	X	X		
Control de Vivencia por Invalidez y Asignaciones	430203-006-01-15	X	X		



A-2. Requisitos para Sepelios según el Caso:

Trabajador Activo

- 1-Constancia de trabajo (Formulario)
- 2-Última cotización vigente cancelada
- 3-Partida de Defunción Original y Copia
- 4-DUI del fallecido en original y copia
- 5-DUI del Solicitante en Original y Copia
- 6-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Trabajador Independiente

- 1-DUI del fallecido en original y copia
- 2-DUI del Solicitante en original y Copia
- 3-Partida de Defunción Original y Copia
- 4-Cotización cancelada del mes en el que falleció
- 5-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Trabajador Subsidiado/Incapacitado

- 1-DUI del fallecido en original y copia
- 2-DUI del Solicitante en original y Copia
- 3-Partida de Defunción Original y Copia
- 4-Memorando del Período Subsidiado/Incapacidad
- 5-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Pensionado por Riesgo profesional

- 1-DUI del fallecido en original y copia
- 2-DUI del Solicitante en original y Copia
- 3-Partida de Defunción Original y Copia
- 4-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Pensionado UPISSS

- 1-DUI del fallecido en original y copia
- 2-DUI del Solicitante en original y Copia
- 3-Partida de Defunción en original y Copia
- 4-Fotocopia de Resolución debidamente confrontada
- 5-Constancia de UPISSS
- 6-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Pensionado INPEP

- 1-DUI del fallecido en original y copia
- 2-DUI del Solicitante en original y Copia
- 3-Partida de Defunción en original y Copia
- 4-Fotocopia de Resolución debidamente confrontada
- 5-Constancia de descuentos
- 6-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Pensionado AFP

- 1-DUI del fallecido en original y copia
- 2-DUI del Solicitante en original y Copia
- 3-Partida de Defunción en original y Copia
- 4-Fotocopia de Resolución debidamente confrontada
- 5-Constancia de Pensionado de AFP
- 6-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Trabajador Cesante

- 1- Constancia de trabajo (Formulario)
- 2-DUI del fallecido en original y Copia
- 3- DUI del Solicitante en original y Copia
- 4- Partida de Defunción en original y Copia
- 5- Cotizaciones canceladas que abarquen los 56 días cotizados 2/
- 6-Partida que compruebe la calidad de Beneficiario o Deudo /1

Fuente: Información proporcionada: Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio Agosto 2014.



**MANUAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRÁMITE, PAGO, CONTROL DE
PENSIONES RIESGO PROFESIONAL Y AUXILIO DE SEPELIO.**

**DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACIÓN Y
BENEFICIOS ECONÓMICOS**

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 una partida de nacimiento de hijo en común o unión no matrimonial.

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

Nota: Cuando el solicitante sea ajeno a los beneficiarios del asegurado este deberá comprobar los gastos efectuados.