



Responsables	Firmas	Sello
Actualizó: Lcda. Sandra Beraly Morataya Quinteros Jefa de Reclamos		
Revisó: Ing. Walter Edgardo Funes Callejas Jefe Unidad de Seguros		
Vo.Bo. Ing. Mario Ernesto Navas Aguilar Subgerente Comercial		
Autoriza: Lcda. Cecibel del Carmen Mejía de Roque Gerente		

Nota: Vigencia a partir del 15 de octubre del 2021.



6.7.3. RECLAMOS

Los procedimientos detallados a continuación son validados por cada una de las Jefaturas involucradas.

6.7.3.1. PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE SEGUROS DE VIDA A BENEFICIARIOS POR FALLECIMIENTO DE ASEGURADOS.

N°	Actividad	Responsable
1	Notifica el fallecimiento del (la) asegurado (a) presentando Partida de defunción original en Agencias Departamentales de La Caja u Oficina Central, se identifica y brinda forma de contacto.	Solicitante / Beneficiario
2	Verifica Documento de Identidad Personal de la persona que se presenta a notificar defunción, a efecto de comprobar si es beneficiario, -consulta Base de Datos para verificar la suscripción del (la) asegurado (a) fallecido(a). *En el caso de no ser beneficiario, se le indica que solo el beneficiario puede realizar el reclamo. Se le entrega el Instructivo-Reclamos-01/2021.	Personal de Agencia/ Auxiliar o Colaborador de Reclamos
3	En Agencia: Brinda la información al beneficiario y entrega Instructivo-Reclamos-01/2021 con el detalle de los documentos a requerir. En Oficina Central: Solicita expediente del (la) asegurado (a) a la Unidad de Operaciones y Archivo de Gestión, y orienta al(a) beneficiario(a), sobre el trámite a seguir, a la vez se les proporciona Instructivo-Reclamos-01/2021 con el detalle de los documentos a requerir.	Personal de Agencia/ Auxiliar o Colaborador de Reclamos
4	<ul style="list-style-type: none"> • Si el (la) asegurado(a) no hubiese formalizado su suscripción al Seguro de Vida Básico, se solicita al beneficiario (a) presentar la documentación que permita establecer su relación laboral con el MINEDUCYT y se solicita al Área de Operaciones y Archivo de Gestión, constancia de inexistencia de expediente, y se procede a orientar al o los interesados que inicien diligencias de aceptación de herencia. • Cuando el (la) asegurado(a) no haya formalizado su suscripción al Seguro de Vida Opcional o Seguro de Vida Dotal y/o Seguro por Sepelio, y se le descontaron cotizaciones mensuales, se procederá de acuerdo al Artículo 27 de la ley de La Caja, devolviéndole las cuotas correspondientes. Se deberá completar formulario o realizar solicitud de devolución de cuotas 	Auxiliar/ Colaborador de Reclamos
5	Constatado lo anterior se procede a solicitar a los beneficiarios los documentos según el caso.	Auxiliar/ Colaborador de Reclamos
6	Entrega de documentos según lo requerido: DEL FALLECIDO: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación original de la Partida de Defunción. • Certificación original de Partida de Nacimiento (marginada según sea el caso por matrimonio, divorcio, viudez o Escrituras de Identidad). • Documento Único de Identidad (DUI) y NIT (Número de Identificación Tributaria), en originales y fotocopias ampliadas al 150% • Póliza del o los Seguros. Para los casos de Docentes / Administrativos activos.	Beneficiario

Compaginación: Planificación y Desarrollo Institucional	Revisó: Jefatura de Unidad	Fecha de actualización: Octubre 2021
--	-------------------------------	---

Autorizado por: Gerencia

Vigencia: a partir del 15 de octubre del 2021.





N°	Actividad	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de salario o deducciones que se le efectuaban a (al) (la) asegurado (a) fallecido (a), extendida por la Pagaduría Auxiliar de la Dirección Departamental de Educación o Pagador del MINED (central), de la localidad donde estaba laborando el (la) asegurado (a), conteniendo nombre, lugar donde estaba nombrado (a), cargo, número de acuerdo y fecha, partida, categoría, fecha desde y hasta cuando laboró el (la) causante. Que contenga también nombre, cargo firma y sello del jefe de la dependencia que la está otorgando, para ser presentada a La Caja Mutual. • Constancia de Escalafón extendida por el Infrascrito Jefe de Recursos Humanos de la Dirección Departamental de Educación, conteniendo Nivel, Clase, Lugar donde estaba nombrado(a) el (la) fallecido(a), tiempo de servicio; desde y hasta cuando laboró (Docentes) ó • Constancia de Trabajo del lugar donde estaba nombrado(a), indicando nombre y cargo; fecha desde y hasta cuando trabajó el fallecido. Que también contenga, firma y sello del Jefe(a) inmediato del MINED, para presentarla a La Caja Mutual (Administrativos). • Acuerdo de cese de funciones por fallecimiento del asegurado, extendido por la Dirección Departamental de Educación o Recursos Humanos del MINEDUCYT (Docentes y Administrativos). <p><u>Para los casos de Docentes / Administrativos pensionados.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los pensionados: constancia de deducciones proporcionada por la Pagaduría del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), a efecto de comprobar si le retenían cotización del Seguro de Vida Opcional o Seguro de Vida Dotal. Si es pensionado por AFP deberá presentar Constancia de pensionado o Resolución de Pensión o Acuerdo de Cese de Funciones por Renuncia. <p><u>Para casos especiales y de ser requerido por la institución</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de licencia, o retiro por decreto (por enfermedad incapacitante) extendido por el (la) jefe(a) de Desarrollo Humano de la Dirección Departamental de Educación o Desarrollo Humano del Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (Central), que compruebe la ausencia del centro de trabajo en donde el Asegurado laboraba, ya sea por enfermedad, o incapacidad u otro tipo de causa (docentes o administrativos) • Acuerdo de subsidio por incapacidad temporal o permanente, otorgado por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social "ISSS", o del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial "ISBM", a efecto de comprobar si se encontraba en calidad de subsidiado(a) o Certificación de aprobación de Pensión por incapacidad temporal, ya sea por el INPEP o AFP. <p>Para el caso de las nuevas prestaciones se pedirá además lo siguiente:</p> <p><u>Pago Doble Indemnización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el asegurado falleciere por muerte accidental, en caso de hecho de tránsito, se le pedirá Informe de la Fiscalía, la cual deberá contener el Parte de la Policía de Tránsito. • Si el asegurado falleciere por muerte accidental, causada por accidente que no es de tránsito, ni arma blanca, ni arma de fuego, ni tampoco provocado, sino como un accidente súbito e inesperado que le suceda en la calle, en la casa, en el trabajo o cualquier lugar, deberá presentar el informe clínico del hospital o clínica particular donde fue atendido, en el cual deberá indicar las causas del accidente o hechos de violencia. • Si el asegurado falleciere por muerte accidental causada por arma de fuego, deberá presentar la certificación del parte policial. • El pago en estos casos se hará de la siguiente manera: a) La suma suscrita por el asegurado se pagará a sus beneficiarios, de acuerdo a los porcentajes establecidos en la póliza, el monto que 	

Compaginación:	Revisó:	Fecha de actualización:
Planificación y Desarrollo Institucional	Jefatura de Unidad	Octubre 2021

Autorizado por: Gerencia

Vigencia: a partir del 15 de octubre del 2021.





N°	Actividad	Responsable
	<p>genera el pago doble se realizará, en forma equitativa, es decir, dividiendo el valor entre el número de beneficiarios designados. (Art.10, literal f) del Reglamento de Aplicación para la Suscripción y Modificación del Seguro de Vida Opcional, vigente a partir del 1 de diciembre del año 2017)</p> <p><u>Pago Triple Indemnización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> En el caso de la triple indemnización por fallecimiento en accidente especial, se solicitará un documento extendido por la institución competente, que determine el tipo de accidente o situación en la que se dio el fallecimiento, así como el lugar en donde se falleció, según lo estipulado en el (Art. 10, literal g) del Reglamento de Aplicación para la Suscripción y Modificación del Seguro de Vida Opcional, vigente a partir del 1 de diciembre del año 2017) <p>DE LOS BENEFICIARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación original de Partida de Nacimiento (marginada según sea el caso por matrimonio, divorcio, viudez o Escrituras de Identidad). Documento Único de Identidad (DUI) en original y fotocopia (Rep. de menores, Tutores, y apoderados legales). NIT en original y fotocopia (menores de edad, Representantes de menores, Tutores, y apoderados legales). Original y fotocopia de cuenta de bancaria (libreta, constancia o contrato de la cuenta, que no sea cuenta para pago de pensiones, ni mancomunada, ni de cooperativa). <p>Llenar el formulario de Trámite de Reclamos, según el caso: RECLAMOS-SVB-SVO-SVD-01-2021, RECLAMOS-SVB-SVO-SVD-02-2021, RECLAMOS-SPS-GF-03-2021 o RECLAMOS-GF-04-2021</p> <p>Para los casos de pagos de Invalidez Total y permanente, estos serán tratados según lo normado en el Reglamento de Aplicación para la Suscripción y Modificación del Seguro de Vida Opcional, vigente a partir del 1 de diciembre de 2017, y las Normas de aplicación para la Suscripción del Seguro de Vida Dotal.</p>	
7	<p>Si el (la) asegurado(a), cuenta con un Seguro de Carácter Voluntario (Seguro de Vida Opcional o Seguro de vida Dotal y/o Seguro por Sepelio), y si el expediente está completo sin ninguna observación en su contenido, se traslada el expediente al Área de Operaciones y Archivo de Gestión y se solicita estado de cuentas, a efecto de comprobar los pagos. Si existieren cuotas pendientes de pago, éstas se descontarán del Seguro de Voluntario reclamado, de acuerdo al Artículo 39, de la Ley de La Caja. Debiendo determinarse su forma de pago.</p>	Auxiliar/ Colaborador de Reclamos
8	<p>Verifica que la documentación se encuentra completa en el expediente y emite estado de cuenta de los Seguros de Carácter Voluntario, que tuviere el (la) Asegurado(a) y devuelve el Expediente al área de Reclamos.</p>	Colaborador de Operaciones
9	<p>Recibe y revisa documentación del (la) asegurado (a), a través de los requerimientos legales, y procede a actualizar en la Base de Datos el estatus de asegurado (a) fallecido (a).</p>	Auxiliar / Colaborador de Reclamos
10	<p>Si la documentación tiene alguna observación, procede a devolver la documentación al solicitante explicándole la situación, asesorándole para solventar las observaciones del caso (ejemplo: casos en los cuales hay que hacer escrituras de identidad personal, procesos sobre pérdida de autoridad parental, procesos de tutoría legal, etc.).</p>	Auxiliar / Colaborador de Reclamos

Compaginación: Planificación y Desarrollo Institucional	Revisó: Jefatura de Unidad	Fecha de actualización: Octubre 2021
--	-------------------------------	---

Autorizado por: Gerencia

Vigencia: a partir del 15 de octubre del 2021.





Nº	Actividad	Responsable
11	Al tener completos los documentos del fallecido y de los beneficiarios, así como el estado de cuenta; ingresa a la base de datos toda la información referente a: causa de fallecimiento, fecha de defunción, edad de fallecimiento, cuentas bancarias, datos de beneficiarios, número del expediente.	Auxiliar / Colaborador de Reclamos
12	Conforma expediente, asigna código de reporte fallecido(a), se anotan datos del tipo de seguro reclamado, en cuadro pre-elaborado y se rotula el expediente.	Auxiliar / Colaborador de Reclamos
13	Posteriormente se hace levantamiento de observaciones (bitácora) en la hoja respectiva a efecto de hacer notar cualquier situación.	Auxiliar / Colaborador de Reclamos
14	Analiza y revisa expediente, para validar que todo esté correcto, verificando que estén completos los requerimientos legales, observando con especial cuidado la Declaración Jurada de Salud, revisando en ésta, fecha en la que se formalizó el Seguro de Vida Opcional o Seguro de Vida Dotal, y en caso de haberse incrementado el monto del Seguro de Vida Opcional, revisar fecha en que se incrementó el monto del Seguro, a efecto de comprobar si se dio cumplimiento al tiempo estipulado en la Declaración Jurada de Salud; dos años para el Seguro de Vida Opcional, y Seguro de Vida Dotal.	Auxiliar / Colaborador de Reclamos
15	<p>1) Si el asegurado contaba con Seguro por Sepelio y/o Gastos Funerarios, y la documentación está completa y sin observaciones, y ya se tiene el estado de cuentas emitido por el Área de Operaciones, se procederá inicialmente a resolver el pago de este seguro y/o beneficio.</p> <p>2) Habiéndosele dado cumplimiento al tiempo estipulado en la Declaración Jurada de Salud, así mismo que los requerimientos legales fueron objeto de cumplimiento y estando completo el expediente en sus documentos, y si todo está correcto sin ninguna irregularidad, contando ya con el estado de cuentas, se procederá a resolver el pago del (los) seguro(s) reclamado(s), refiriéndose según sea el caso, a las normativas ya establecidas y vigentes para cada tipo de seguro.</p> <p>3) Si el plazo estipulado en la Declaración Jurada de Salud, no fue objeto de cumplimiento, según la Cláusula de Indisputabilidad, habrá que realizar las investigaciones necesarias que permita determinar si es procedente el pago al Seguro de Vida Opcional o Seguro de Vida Dotal, o del incremento del Seguro de Vida Opcional o para la determinación del pago de las prestaciones según Reglamento de Aplicación para la Suscripción y Modificación del Seguro de Vida Opcional, vigente a partir del 1 de diciembre de 2017.</p> <p>Cuando se presente este tipo de casos, el o los expedientes se trasladarán a la Comisión Evaluadora de Casos Especiales, sobre Reclamos de Pago de Prestaciones, designada para evaluar, analizar y recomendar lo procedente, en lo que se refiere a aquellos casos que contengan irregularidades respecto a los Seguros de Vida Opcional y Dotal.</p> <p>Dicha Comisión estará integrada de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Reclamos • Jefe de la Unidad de Seguros • Jefe de Operaciones y Archivo de Gestión • Jefe de Unidad Legal; 	Auxiliar / Colaborador de Reclamos
16	Si todo está correcto y procede el pago respectivo, elabora resolución de pago y hoja de conclusión de estudio.	Colaborador de Reclamos
17	Elabora Cuadro de Pago de Seguros y remite al Jefe de Reclamos, cuadro con expedientes, resoluciones y conclusiones de estudio para revisión y firma respectivamente.	Colaborador de Reclamos
18	Recibe y revisa expediente, si todo está correcto y procede el pago, firma cuadro y resoluciones y conclusión de estudio. Remite a Jefe de Seguros	Jefe de Reclamos

Compaginación: Planificación y Desarrollo Institucional	Revisó: Jefatura de Unidad	Fecha de actualización: Octubre 2021
--	-------------------------------	---

Autorizado por: Gerencia

Vigencia: a partir del 15 de octubre del 2021.





N°	Actividad	Responsable
19	Recibe y revisa expediente, si todo está correcto y procede el pago, firma cuadro y resoluciones y conclusión de estudio. Regresa a Colaborador de Reclamos. De lo contrario devuelve a Jefe de Reclamos para la corrección.	Jefe de Seguros
20	Recibe cuadros de pagos de Seguros de Vida, revisa que todos estén firmados de autorizado; recibe y prepara cuadros de pagos, los escanea y los envía juntamente con expedientes a Unidad Legal, para firma. De igual forma envía copia escaneada a Tesorería para cuando se tenga la instrucción de pago.	Colaborador de Reclamos
21	Recibe y revisa resolución y conclusión de estudio, con los requerimientos legales, si todo está correcto firma y sella conclusión de estudio, luego envía expediente a Gerencia. De lo contrario devuelve a Jefe de Reclamos para la corrección.	Jefe de Unidad Legal
22	Recibe expediente y verifica que los requerimientos legales estén dentro de las normas establecidas por La Caja Mutual, firma y sella resolución; asimismo recibe cuadro de pagos de seguros para firmar y presenta al Consejo Directivo para aprobación.	Gerencia
23	Autoriza el pago de seguros. En caso de ser observado o denegado el pago, devuelve a la Unidad respectiva para corrección.	Consejo Directivo
24	Firma las resoluciones de pago de seguros.	Presidencia
25	Emite Certificación del Punto de autorización de pago de seguros y envía al Área de Reclamos, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, para dar inicio al proceso de pago.	Gerencia
26	Efectúa los pagos, según requerimiento de beneficiarios: Envía depósitos a las cuentas de ahorros o elabora pago en forma electrónica. En el caso de pago a través de cheque, llama a beneficiarios, para que se presenten a retirar el cheque. Ingresa datos de fecha de pago en el sistema integrado para cada beneficiario.	Tesorería
27	Recibe cuadro de pagos de los Seguros de Vida, autorizados por medio de Acuerdo de Consejo Directivo y archiva.	Colaborador de Reclamos
28	Recibe copias de notas de abono electrónicas o notas de abono de depósitos realizados en cuenta de ahorro, o copias de cheques de los pagos efectuados, revisa que todo esté correcto y archiva.	Colaborador de Reclamos
29	Numera expediente folio por folio, y, finalmente envía expediente(s) como fenecido(s) a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, para la custodia correspondiente, en caso de encontrarse el pago parcial lo resguarda para el próximo reclamo.	Colaborador de Reclamos

Compaginación: Planificación y Desarrollo Institucional	Revisó: Jefatura de Unidad	 	Fecha de actualización: Octubre 2021
--	-------------------------------	---	---

Autorizado por: Gerencia

Vigencia: a partir del 15 de octubre del 2021.

