INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

GERENCIA DE PRESTACIONES

UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2018

Contenido

		Pág.
I.	Generalidades	1
	A. Identificación	1
	B. Estructura Organizativa	1
	C. Objetivos del Departamento	2
	D. Funciones del Departamento	2
	E. Legislación Relacionada	3
II.	Marco Regulatorio	4
	A .Políticas	5
	B. Normas	13
III.	Descripción de Puestos	25
	A. Jefe del Departamento de Servicio al Cliente	26
	B. Gestor de Servicio al Cliente	33
IV.	Descripción de Procedimientos y Metodologías	41
V.	Plan de Contingencia	53
VI.	Misceláneos	60
	A. Disposiciones Finales	60
	B. Glosario de Términos	61
	C. Documentos y Procesos Relacionados	63
	D. Bitácora de Cambios	64
	E. Bitácora de Actualización	68
	F. Anexos y Formularios	70

Objetivo

Tener documentada la estructura organizativa y funcional del Departamento de Servicio al Cliente, como guía de orientación interna y externa, que permita conocer la operatividad, regulaciones y procedimientos necesarios, para el cumplimiento de los objetivos del Departamento, en coherencia con los objetivos institucionales.

I. GENERALIDADES.

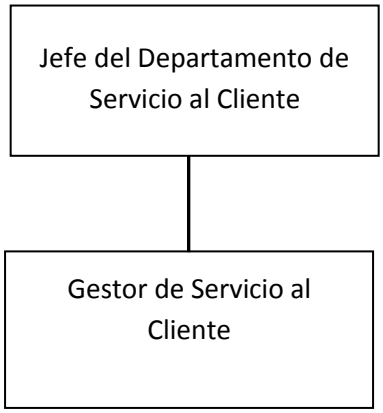
A. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA

Nombre de la Oficina: Departamento de Servicio al Cliente.

Código de la Oficina: 111520.

Dependencia Organizativa: Gerencia de Prestaciones.

B. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



C. OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO

1. General

1.1 Atender, orientar y asesorar a los afiliados, pensionados, beneficiarios y clientes en general que soliciten algún trámite o información de los servicios que presta el IPSFA, empleando los recursos disponibles para brindarles un servicio de calidad y excelencia.

2. Específicos

2.1 Desarrollar y mantener una cultura de servicio al cliente, basada en los valores institucionales, el respeto y la cordialidad.

2.2 Brindar una asesoría y atención adecuada a los beneficiarios de pensión de sobrevivientes y montepío militar, que se presentan a su control de vivencia.

2.3 Lograr la participación e involucramiento del personal del Departamento y su compromiso para obtener la satisfacción de los afiliados y beneficiarios.

D. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Generales

1.1 Recibir, atender y orientar a afiliados, pensionados y beneficiarios.

1.2 Brindar información de préstamos:

a) Solicitudes y movimientos de préstamos.

b) Cancelaciones de préstamos personales.

c) Saldos.

d) Trámite de cuotas descontadas de más.

2. Atender los diferentes trámites de prestaciones:

a) Pensiones por Retiro, Invalidez, Sobrevivientes y Montepíos Militares.

b) Seguros de vida

c) Fondos de Retiro

d) Devolución de cotizaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

e) Asignaciones

f) Indemnizaciones

1.3 Canalizar los trámites de prestaciones y beneficios que ingresan de las Sucursales San Miguel y Santa Ana.

1.4 Recibir trámites de prestaciones de afiliados de alta que se canalizan a través del conducto regular por medio del Ministerio de la Defensa Nacional.

1.5 Tramitar solicitudes de pago de cotizaciones no enteradas en su oportunidad.

1.6 Efectuar el control semestral de beneficiarios de pensión de sobrevivientes y montepíos militares. Así como, de los pensionados por retiro e invalidez que no cotizan al seguro de vida.

1.7 Tramitar movimientos de prestaciones:

a) Cambios de cuentas bancarias.

b) Acrecimientos.

c) Eliminaciones.

d) Representaciones por sí.

e) Trámites por cumplir 55 años de edad.

f) Modificaciones de resolución.

g) Renuncia de pensión.

h) Órdenes de descuento de instituciones externas.

i) Suspensión de descuentos.

j) Obligaciones legales, entre otros.

1.8 Recibir y canalizar las boletas de control de vivencia de las Unidades Militares, CAIPSFA y Sucursales San Miguel y Santa Ana.

1.9 Tramitar afiliación voluntaria a pensión y seguro de vida.

1.10 Visitas a Unidades Militares o instituciones con afiliados a regímenes especiales para creación de números de afiliación, emisión de constancias, llenado de plicas, etc.

1.11 Emisión de Carné de Afiliación y de Pensionado (Anexo No. 1).

1.12 Brindar información general vía telefónica a través de TELEIPSFA.

1.13 Llenar y actualizar plicas a clientes que se presentan (Formulario No. 5).

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1.14 Verificar información solicitada por otras instituciones previsionales.

1.15 Solicitar, recibir, enviar para su trámite o resguardar, los informes y órdenes de descuento emitidos por la Funeraria de la Fuerza Armada.

1.16 Emitir talonarios para el pago de cotizaciones y aportes de pensión / seguro de vida.

1.17 Realizar el trámite de devolución de rezagos de las AFP's a Reafiliados.

E. LEGISLACIÓN RELACIONADA.

1. Ley del IPSFA.
2. Reglamento General de la Ley del IPSFA.
3. Reglamento Interno para la Aplicación del Decreto Legislativo 727 y demás Regímenes especiales del IPSFA.
4. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del IPSFA.
5. Leyes de Retiro y Montepíos Militares Hacienda.
6. Ley de Incorporación de las Pensiones Hacienda al IPSFA.
7. Instructivo para el Control Vivencia de Pensionados y Beneficiarios IPSFA.
8. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
9. Código de Familia.
10. Instructivo para el manejo de fondo circulante de rezagos AFP's.
11. Reglamento para calificar invalidez y fallecimiento de afiliados.
12. Toda documentación oficial emitida por el Comité de Prestaciones, la administración superior y Consejo Directivo, que regule trámites de prestaciones y/o beneficios.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

II. MARCO REGULATORIO

A. POLÍTICAS

1. Generales

1.1 Toda solicitud de trámite de prestaciones o beneficios será gestionada siempre y cuando el afiliado o beneficiario solicitante, haya adquirido el derecho al goce de éstas y cumplido con los requisitos legales establecidos, tal como lo establece la Ley y Reglamento del IPSFA.

2. Específicas para el Trámite de Prestaciones

2.1 La solicitud de prestaciones únicamente será válida para la persona o personas que la suscriban por sí mismos o por medio de representante legal el cual deberá presentar autorización notariada en la cual se identifiquen plenamente ante el IPSFA.

2.2 Todo pago de prestaciones a afiliados y beneficiarios, se efectuará mediante transferencias electrónicas para el depósito a cuentas bancarias, por lo tanto será requisito la presentación de fotocopia de la libreta o cuenta.

2.3 Los pagos por medio de cheque se harán únicamente en aquellos casos en que el afiliado o beneficiario no posea una cuenta bancaria ni los recursos para aperturarla.

2.4 Para aquellos trámites de pensión de sobreviviente, que de acuerdo a un primer análisis se considere será denegada, no se deberá exigir presentar fotocopia de la libreta bancaria.

2.5 Para cualquier tipo de trámite en donde el solicitante haya causado baja con menos de 2 años cotizados a la fecha del trámite, será requisito indispensable que presente la constancia del último salario devengado con sus respectivos descuentos.

2.6 Para aquellas prestaciones en que se deba de establecer la edad y el estado familiar del solicitante o el parentesco, será requisito indispensable la partida de nacimiento original y reciente.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2.7 Cuando un afiliado realice su trámite de asignación, se le tramitará simultáneamente su fondo de retiro o devolución de cotizaciones sin esperar el tiempo legal establecido en los Arts. 40 y 44 del Reglamento General de la Ley del IPSFA.

2.8 Un afiliado que cause baja con derecho a pensión por retiro por tiempo cotizado pero que no cumpla con el requisito de edad, podrá tramitar su pensión con efectos a la fecha en que cumpla la edad requerida. Y se le tramitará el fondo de retiro sin necesidad de esperar los doce meses de baja que establece el Art. 40 del Reglamento General de la Ley del IPSFA.

2.9 Para el pago de pensión de sobreviviente o montepío militar a beneficiario del cien por ciento, deberán presentar cuenta bancaria en la que el IPSFA sea designado beneficiario preferente *Constancia de Saldo* (*Formulario No. 10*).

2.10 Ningún trámite de Asignación se remitirá si no cuenta con la firma de un notario del IPSFA en la declaración de imposibilidad de continuar cotizando.

2.11 En ningún caso se podrán efectuar trámites por oficio al seguro de vida, si dicha prestación no ha sido generada.

2.12 Para provisiones o trámites por oficio del fondo de retiro de afiliados en los que la causa de la baja esté contemplada en lo que regula el Art. 31 y 50 de la Ley, se requerirá resolución de Consejo Directivo en la que se determine si procede el pago de la prestación.

2.13 Transcurrido un mes del requisito de tiempo de baja para del fondo de retiro o devolución de cotizaciones, se podrán realizar trámites de oficio para efectos de pago de obligaciones alimenticias y órdenes irrevocables de descuento autorizadas por el afiliado.

2.14 Las solicitudes de pensiones que ingresan por el conducto regular, no llevarán firma en formularios digitados e impresos, pero en su lugar procede, la solicitud que se canalizó por el conducto regular y simultáneamente se tramitará el fondo de retiro o devolución de cotizaciones en su caso.

2.15 En el caso del fallecimiento de un afiliado, los beneficiarios deberán presentarse al IPSFA en el término legal establecido, con la finalidad de solicitar las prestaciones a las que tienen derecho. Así también, se les llenará una solicitud en la que se haga

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

constar su voluntad de iniciar las gestiones de solicitud, dando cumplimiento a los siguientes apartados:

a) Los familiares o personas que se presenten a iniciar el trámite, deberán comprobar el fallecimiento del afiliado, con la partida de defunción, o en su defecto, provisionalmente con cualquier otro documento, ejemplo: Boletas de enterramiento, certificados de defunción extendidos en otros países, reconocimiento médico forenses, etc.

b) Las personas que se presenten a indagar sobre estas prestaciones, deberán identificarse con su Documento Único de Identidad, o en su defecto, provisionalmente, con cualquier documento con fotografía y detallar la calidad de parentesco o afinidad en que lo hacen.

c) Con la documentación que compruebe el fallecimiento del afiliado y con los documentos de identidad del solicitante, los Gestores de Servicio al Cliente consultarán en la base de datos y solicitarán la plica del causante.

d) En caso de que la persona solicitante haya sido designada en plica como beneficiaria de cualquier prestación, se le llenará y firmará la *Solicitud de Prestaciones para Beneficiarios (Anexo No. 16*) en el sistema mecanizado, la cual quedará en estado pendiente hasta que se completen los requisitos legales exigidos para dicho trámite y los cuales se le entregarán en el formulario respectivo.

e) Para el caso de afiliados fallecidos, solamente se podrá tener acceso al contenido de la plica, mediante la presentación de la partida de defunción o documento que compruebe el fallecimiento, el cual pasará a formar parte de su expediente respectivo. Se exceptúa solicitudes provenientes de la Funeraria de la Fuerza Armada.

f) En los casos que no exista plica, solamente se podrá llenar solicitud si la persona que se presenta, está incluida en los grupos familiares con derechos regulados en el Art. 33 de la ley del IPSFA.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

g) Los comprobantes provisionales del fallecimiento del afiliado y los documentos de identidad presentados inicialmente, no sustituyen los documentos legales requeridos para el trámite formal de la prestación.

h) La solicitud inicial debidamente firmada, la plica original solicitada al archivo y la documentación presentada por los beneficiarios, será agregada al expediente único de prestaciones y resguardado en el Archivo General hasta la formalización de la solicitud del trámite.

i) Para beneficiarios menores de edad que carezcan de representante legal, se le llenará solicitud al adulto familiar que se presente, que demuestre su vínculo familiar con los menores y que manifieste su intención de gestionar legalmente la representación de dichos menores.

j) Para el trámite de prestaciones a beneficiarios, se requerirá el reconocimiento médico forense del causante, únicamente cuando las circunstancias del fallecimiento requieran una ampliación.

k) En caso de que el afiliado fallecido contara con préstamo hipotecario con el Instituto, los Gestores de Servicio al Cliente deberán verificar ésta información en el sistema informático NEO-IPSFA, una vez corroborada; se remitirá fotocopia confrontada del documento probatorio del fallecimiento, al Área de Control y Amortización de Préstamos, para el trámite del seguro decreciente.

2.16 En el caso de fallecimiento de pensionados o beneficiarios, el trámite de la devolución de saldos en cuentas bancarias, se remitirán al área de Control y Operaciones del Departamento de Prestaciones; y únicamente, cuando se determine que no hay pagos indebidos o que ya se efectuó la recuperación de fondos, se extenderá carta a personas del núcleo familiar, para que realicen gestiones en el Banco.

2.17 El llenado y actualización de plicas deberá efectuarse en las Oficinas Centrales o Sucursales IPSFA. Se enviarán comisiones a llenado y actualización en Unidades Militares o Centros de Trabajo, si son autorizados por la administración superior.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3. Específicas de Afiliación y Cuenta Individual

3.1 En casos de cotizaciones no enteradas en su oportunidad, el afiliado podrá solicitar por escrito o personalmente (llenar solicitud) la autorización para cancelarlas, anexando la certificación respectiva. Este trámite requerirá se emita resolución de Gerencia General que lo autorice. (Solicitud de Cotizaciones no Enteradas en su Oportunidad Sif80P07 en Neo-IPSFA).

3.2 En el caso de traspasos de cotizaciones por actos administrativos o de oficio, el afiliado podrá solicitar hacer el pago del monto aplicado que refleje la cuenta individual para efecto de reintegro de tiempo cotizado.

3.3 Cuando el afiliado presente Juicio Civil Sumario de Establecimiento de Tiempo de Servicio y éste incluya tiempos obligatorios de efectuar cotizaciones, se le indicará al cliente que debe pagar dichas cotizaciones para poder acreditársele ese tiempo. El tiempo reconocido por estos juicios no podrá acreditarse como cotizaciones a fondo de retiro.

3.4 Los beneficiarios de prestaciones generadas por el fallecimiento de afiliados no podrán efectuar pagos de cotizaciones no enteradas, excepto si se comprueba que esto no fue imputable al afiliado.

3.5 Toda solicitud de afiliación y cotización voluntaria para seguro de vida y/o pensión por Art. 39 y 54 de la Ley del IPSFA, deberá ser autorizada mediante resolución de Gerencia General. En ésta modalidad de cotizante voluntario, no procede la calidad de afiliado dependiente ya que no hay compromiso legal de las empresas.

3.6 Un afiliado voluntario podrá cancelar por anticipado un máximo de 12 cotizaciones si el pago lo realiza en efectivo.

3.7 A todo afiliado atendido por Gestores del Servicio al Cliente deberá actualizársele su información y documentación.

3.8 En caso de contar con información relevante o documentación que provenga de otras instituciones, se harán las anotaciones preventivas que se estimen convenientes en la cuenta individual.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.9 Toda declaración de ingresos de trabajadores independientes con incrementos mayores al 5% del salario base de cotización anterior, será autorizada previa presentación de documentación que respalde el origen de los ingresos.

4. Específicas a la Identificación y Emisión de Documentos

4.1 Oficiales, Suboficiales y personal administrativo podrán identificarse con su Documento Único de Identidad Militar (DUIM).

4.2 En caso de no contar con el número de identificación tributaria (NIT) los afiliados y beneficiarios podrán sustituirlo, identificándose con la Licencia de Conducir.

4.3 Los *Carnés de Afiliación* (*Anexo No. 1*) se extenderán a todo afiliado que se encuentre activo en cualquier régimen; este no tendrá costo para el personal de nuevo ingreso y su reposición se cobrará en base a lo autorizado por Consejo Directivo.

4.4 La emisión del talonario de pago de cotización a pensión y/o seguro de vida, *Carátula y Cierre de Talonario de pago* (*Anexo No.* 6) será gratuita. Toda reposición total o parcial, por pérdida, tendrá un costo en base a lo autorizado por el Consejo Directivo.

4.5 Las constancias de pensión y cancelaciones de préstamos, requeridas para ser presentadas a otras instituciones, deberán ser firmadas por el Jefe del Departamento o por los Coordinadores.

5. Específicas al Control Pensiones

5.1 Para los beneficiarios, hijos mayores de 18 años y esposas, se les solicitará una vez al año, en el mes de su cumpleaños, partida de nacimiento original con no más de 90 días de expedición; para el caso de los residentes en el exterior, declaración jurada de su estado civil.

5.2 La remisión de boletas para la incorporación de un beneficiario en planillas de pago, se hará respetando las fechas de cierre programadas.

5.3 En casos especiales se deberá remitir la boleta con el expediente respectivo.

5.4 Toda acta de renuncia de prestaciones es de carácter irrevocable.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5.5 En caso de tenerse conocimiento por cualquier medio del fallecimiento o incumplimiento de requisitos de un beneficiario, se remitirá boleta para la suspensión temporal del pago y se enviará caso a Trabajo Social para investigación, y caso de ser confirmado, se procederá a su eliminación definitiva.

5.6 La carta de vivencia solo tendrá vigencia de noventa días a partir de su fecha de emisión.

5.7 Un poder tendrá validez como vivencia durante los noventa días a partir de su fecha de otorgamiento.

5.8 Casos especiales que requieran modificaciones o gestiones en las prestaciones, deberán ser referidos al Coordinador del Centro Control Pensiones para su remisión a trámite y seguimiento.

6. Específicas al Control de Beneficiarios Mayores de 21 Años que realizan Estudios Superiores, Universitarios O Técnicos

6.1 El hijo o hija beneficiario al cumplir veintiún años de edad, deberá presentar la documentación de estudios de acuerdo al Instructivo para Beneficiarios de Pensión de Sobreviviente Mayores de 21 años que Realizan Estudios Universitarios o Técnicos.

7. Específicas a la Notificación de Resoluciones de Prestaciones para Afiliados o Beneficiarios

7.1 Toda resolución de prestaciones podrá ser notificada a los solicitantes.

7.2 Al ser notificada la resolución de una prestación, deberá entregarse copia de la misma al solicitante (*Anexos No. 8, 9 y 23*).

7.3 Las resoluciones de prestaciones se entenderán debidamente notificadas en los siguientes casos:

a) Si son pensiones por retiro, invalidez, pensiones por sobrevivencia o montepíos militares, cuando sean incluidas en planillas de pago y se efectúen los primeros dos depósitos en su cuenta bancaria, y no sea objeto de reclamo alguno.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

b) En los casos de seguro de vida, fondo de retiro, devolución de cotizaciones o asignaciones se considerarán notificadas cuando se efectúen los depósitos en cuenta bancaria o con retiro de cheque y firma del recibo de pago en el Departamento de Tesorería y no sean objeto de reclamo alguno.

7.4 Al afiliado o beneficiario que se le ha denegado o no esté de acuerdo con la resolución de la prestación, no le corre término mientras no ha sido notificado en cualquiera de sus etapas.

7.5 En caso de denegatoria de las prestaciones o el afiliado no esté de acuerdo con lo resuelto, deberá efectuarse la notificación respectiva siguiendo el proceso legal establecido en la Ley, utilizando el formulario de Notificación (Formularios No. 1 y 2).

7.6 Posterior a la notificación de la resolución de solicitud de prestaciones, el afiliado o beneficiario cuenta con tres días hábiles, contados a partir del día siguiente en que ha sido firmada de recibida la notificación para que presente un recurso de apelación.

7.7 Admitido por el Consejo Directivo el recurso de apelación y notificado al afiliado o beneficiario, cuenta con un plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de haber sido notificado, para presentar dichas pruebas.

7.8 Analizadas las pruebas presentadas y elevadas a Consejo Directivo, deberá notificarse al afiliado o beneficiario la ratificación o revocatoria de la misma, la cual es inapelable.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

B. NORMAS

1. Generales

1.1 Las disposiciones y lineamentos a seguir por el Departamento de Servicio al Cliente serán dadas por la Gerencia de Prestaciones.

1.2 Es responsabilidad de todo miembro del Departamento de Servicio al Cliente, conocer las actividades de su puesto de trabajo, así como de informar al Jefe inmediato cualquier deficiencia observada en las operaciones para corregirlas o mejorarlas en beneficio de los clientes del Instituto.

1.3 Para el sistema de atención de ventanilla única, el Gestor de Servicio al Cliente asignado a la Recepción deberá en lo posible, resolver cualquier gestión o consulta evitando la remisión a otros empleados o áreas.

1.4 El Personal del Departamento de Servicio al Cliente, tendrá la responsabilidad de brindar una atención de calidad, practicando los valores institucionales y el buen trato a los afiliados y beneficiarios (*Ver Manual de Bienvenida VII. NORMAS* GENERALES- Protocolo de Atención al Cliente).

1.5 Los Gestor de Servicio al Cliente serán responsables del uso que le den a los sellos proporcionados, así como a sus contraseñas de acceso a los Sistemas Informáticos.

1.6 Los Gestor de Servicio al Cliente rotarán periódicamente en todas las áreas del Departamento, de acuerdo a las necesidades de servicio.

1.7 Las solvencias de pago podrán ser emitidas por los empleadores en www.ipsfa.com. De presentar inconsistencias deberá remitirse al Departamento de Afiliación y Operaciones.

1.8 Se podrá agregar como beneficiario de seguro de vida en Plica Militar a cualquier institución financiera por créditos otorgados, a excepción de los casos en los que ya esté endosada la plica a favor del IPSFA por préstamo hipotecario.

1.9 Los Gestor de Servicio al Cliente, están obligados a contar con el siguiente material de apoyo:

a) Ley y Reglamento General del IPSFA.

b) Material de consulta para el Gestor de Servicio al Cliente, que contenga disposiciones y lineamientos para trámites.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1.10 Los pensionados por retiro e invalidez que soliciten se les apliquen descuentos por créditos otorgados por otras instituciones, deberán gestionar personalmente la aceptación de los descuentos y firmar hoja de movimientos con su autorización.

1.11 Un afiliado deberá firmar una declaración jurada de que se trata de la misma persona, cuando tenga diferencias entre su nombre en el DUI y el nombre en las certificaciones de tiempo de servicio. Se podrán hacer excepciones cuando el caso sea solo de aparecerles un segundo apellido, pero que coincidan el resto de los datos.

1.12 Cuando un afiliado realice un trámite y ya cuente con expediente único, es obligación de los Gestores de Servicio al Cliente revisarlo para evitar pedir al cliente documentos que ya se encuentran en su expediente.

1.13 No se remitirá a clientes a otras áreas del Instituto si no ha coordinado y determinado quien y donde será atendido.

1.14 No se podrán cancelar cotizaciones no enteradas cuando el motivo sea por licencia o permiso, dado que en ese período está suspendida la relación laboral. Excepto aquellos casos que Previo análisis se determine que si son procedentes.

2. Específicas de la atención de Ventanilla Única

2.1 Tramitar prestaciones para afiliados y realizar movimientos en las prestaciones ya otorgadas, así como brindar información general sobre prestaciones, préstamos y afiliación, lo cual incluye:

a) Atender solicitudes de prestaciones para afiliados y beneficiarios (*Anexos No. 15 y 16).*

b) Realizar trámites de solicitudes de movimientos en las prestaciones ya otorgadas (*Anexo No. 30*).

c) Realizar el trámite de afiliación voluntaria.

d) Brindar información sobre movimientos y resoluciones de prestaciones. (*Anexos No. 8, 9, 23 y 30*).

e) Tramitar cuotas recibidas de más.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

f) Emitir documentación a clientes: Constancias de cotizaciones, de afiliación, de saldos de préstamos, cancelación, etc., (*Anexos no. 3, 4, 5, 7, 10, 12*).

g) Notificaciones de resoluciones (*Formularios No. 1, 2, 3 y 4*).

3. Normas Administrativas

3.1 Trámites de Indemnización:

a) Para todo afiliado que solicitare el pago de Indemnización por Invalidez ocasionado por lesiones a consecuencia del Conflicto Armado, se podrá reconocer siempre y cuando este en situación de baja.

b) Para el pago de las indemnizaciones, no se les aplicarán descuentos de la Procuraduría General de la Republica, por no ser estos pagos de carácter laboral, sino una indemnización a los afiliados que han sufrido una disminución en sus facultades físicas o mentales que les ha dejado alguna discapacidad y que les impide interactuar en sus actividades diarias.

c) Para efectos de comprobar los tiempos de servicio en el pago de indemnizaciones, estarán los registros de cotizaciones en la cuenta individual de pensión.

d) El período a considerar para el pago de indemnizaciones por invalidez ocasionadas por el conflicto armado será a partir del 01 de enero de 1981, fecha en que se creó el IPSFA, hasta el 16 de enero de 1992, fecha en que se firmaron los Acuerdos de Paz. Podrá extenderse el periodo, desde octubre 1979 hasta diciembre 1992, cuando se comprobare con Certificación de Tiempo de Servicio y Constancia de Lesión de Hospital Militar o Unidad Militar, dicha lesión, siempre que se haya sometido al proceso de evaluación y rehabilitación realizado por CERPROFA o la Comisión Técnica de Invalidez del IPSFA. Fuera del periodo anterior no se cancelarán indemnizaciones.

e) En caso de existir evaluación por la CTI del IPSFA para el pago de indemnizaciones por invalidez, el porcentaje que ésta dictamine tendrá prioridad sobre la evaluación que emita el FOPROLYD.

f) En los casos de indemnización por invalidez que la CTI del IPSFA haya dictaminado con el cero por ciento de invalidez, pero el FOPROLYD ha

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

dictaminado un porcentaje de invalidez, se tomará la evaluación de este último para hacer el pago.

g) No se aplicarán descuentos por obligaciones legales con la Procuraduría General de la República en los pagos de indemnización por invalidez, ya que no son pagos de carácter laboral.

h) Para efectos de comprobar los tiempos de servicio en el pago de indemnizaciones por invalidez, se tomará como referencia la cuenta individual de cotizaciones. De no existir la cotización, podrá comprobarse con Certificación de Tiempo de Servicio.

i) Se comprobará la fecha y circunstancias en que ocurrió la lesión mediante la constancia de lesión emitida por la unidad militar donde estaba de alta el afiliado en esa fecha o en su defecto, por resumen médico extendido por los hospitales militares.

j) Toda denegatoria de indemnización deberá ser notificada al afiliado, en el caso de que la causal de denegatoria sea por no estar comprendida su lesión en el período legal establecido, se notificará pero no se admitirá recurso de apelación, debido a que el Consejo Directivo ha ratificado esa denegatoria mediante resolución, copia de la cual se entregará al afiliado.

k) El pago de indemnización por invalidez dictaminada por FOPROLYD se efectuará en base al primer porcentaje designado. No se admiten segundos dictámenes o reevaluaciones.

3.2 Trámites de Plica:

2.1.1 El IPSFA podrá tramitar de oficio las prestaciones generadas por un afiliado cuando este haya designado al Instituto como beneficiario preferente, sea endoso de plica o por haber suscrito plica en el cual lo designa en dicha calidad.

2.1.2 No se efectuará llenado o actualización de plicas a personal ingresado en centros hospitalarios o que se encuentren en estado delicado de salud física o mental. Exceptuando aquellos casos, que previa confirmación con el centro hospitalario se valide que la persona está en el pleno uso de sus facultades mentales.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.3 Control Semestral:

a) Toda carta de vivencia extendida por autoridades consulares del país, deberán traer la auténtica del Ministerio de Relaciones Exteriores. Las Vivencia por medio de acta notarial no requieren esta auténtica.

b) Esposas e hijos beneficiarios mayores de 18 años que residan en el extranjero, deberán incluir en su vivencia una declaración jurada de su estado civil en el mes de su cumpleaños.

c) Cuando un hijo beneficiario pase a representarse por sí mismo, al cumplir los 18 años, deberá presentar DUI, NIT y libreta o constancia de cuenta bancaria a su nombre para el cobro de su pensión.

4. Específicas al Trámite de Prestaciones:

4.1 Los Gestor de Servicio al Cliente, indicarán a los afiliados y beneficiarios, que deberán cumplir con los requisitos establecidos en la Ley del IPSFA, para la gestión de trámites de prestaciones y beneficios.

4.2 El Gestor de Servicio al Cliente, al momento de iniciar las gestiones de trámite de prestaciones, o movimientos en las ya otorgadas, lo harán utilizando el expediente único de prestaciones.

4.3 El Gestor de Servicio al Cliente, al momento de iniciar el trámite de una prestación, deberá verificar si existe trámites o movimientos anteriores, y si los hubiere, será obligatorio solicitar los documentos de respaldo. En caso de no ser ubicados o no existir expediente, se remitirá el trámite especificando dicha situación o si el caso lo amerita solicitarse nuevamente al Afiliado o Beneficiario.

4.4 El Departamento de Servicio al Cliente, enviará al Departamento de Prestaciones los expedientes con la información completa requerida para iniciar los trámites, efectuar movimientos cuando aplique para el pago de prestaciones a través de planilla o transferencia electrónica para depositar en cuentas bancarias.

4.5 El Gestor de Servicio al Cliente deberá proporcionar a los clientes que realizan gestiones, la contraseña para información de trámite, Resolución de Prestaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

para Beneficiarios (*Formulario No. 9*) que contenga el número de afiliación, el tipo de trámite realizado y el nombre, firma y sello de quien lo atendió. Asimismo, el número del TELEIPSFA, indicando la fecha tentativa de resolución.

4.6 Ningún Gestor de Servicio al Cliente, deberá negar el trámite de una prestación a beneficiarios aunque considere que no procederá su aprobación. Deberá esperarse resolución para notificarle la denegatoria. En estos casos no se les exigirá a los solicitantes que cumplan todos los requisitos, sino solamente aquellos que comprueben la causal por la cual se podría denegar.

4.7 El Gestor de Servicio al Cliente, siempre deberá identificar con su nombre, firma y sello las solicitudes de prestaciones que gestionen.

4.8 El Departamento de Servicio al Cliente, será el responsable de recibir de parte de la FUDEFA, el informe semanal sobre las prestaciones de servicios funerarios, en el cual se indicará el estatus del afiliado, si estaba de alta, o si era pensionado por retiro, invalidez o hacienda. Al mismo tiempo, si quedó pendiente o no de algún pago del servicio funerario. Lo anterior servirá para aplicar el respectivo descuento si fuera el caso, ya sea del seguro de vida en primera instancia, fondo de retiro o devolución de cotizaciones, al momento que alguna de éstas se hagan efectivas.

4.9 El Departamento de Servicio al Cliente deberá recibir de la Funeraria de la Fuerza Armada, la hoja de autorización de descuento del seguro de vida por los servicios funerarios prestados y copia del Documento Único de Identidad (DUI) del beneficiario, siempre con la finalidad de que se efectúe el trámite del pago del excedente de un servicio funerario brindado. Para aplicar la autorización de descuento de FUDEFA, se deberán entregar a Servicio al Cliente las hojas originales.

4.10 Las solicitudes de Devolución de Cotización (si son menores a $500.00), se podrán tramitar con constancias de tiempo de servicio en sustitución de certificaciones de tiempo de servicio, aunque no vengan dirigidas a nombre del IPSFA.

4.11 En los movimientos de prestaciones otorgadas, será obligatoria la firma del afiliado o del beneficiario en trámites de cambios de cuenta de banco, aplicación de descuentos o de solicitudes de descuento pendientes.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

4.12 Cada Gestor de Servicio al Cliente tiene asignado un sello con un número respectivo y será obligatorio que lo impriman en cada documento o solicitud que realicen. Asimismo, es obligatorio poner el nombre del gestor responsable.

4.13 Afiliados que se les ha sido otorgada una pensión por retiro pero que no gocen por falta de edad, continuarán cotizando el 2% del monto de la pensión para el régimen de seguro de vida hasta gozarla.

4.14 Cuando una prestación sea denegada y el Consejo Directivo haya emitido resolución que ampara la causal de denegatoria, se considerará ratificada la denegatoria.

4.15 No se podrá hacer provisiones al Fondo de Retiro o Devolución de Cotizaciones, si no se ha cumplido con el requisito de tiempo establecido en el Art. 40 y 44 del Reglamento.

4.16 Las declaraciones juradas por diferencia en nombre y por renuncia a tiempo de servicio serán firmadas de visto bueno por el Jefe o el Coordinador de Servicio al Cliente.

5. Específicas de Préstamos:

5.1 El Gestor de Servicio al Cliente, al momento de emitir cancelaciones de préstamos deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

a) Se podrán extender *Constancias de Cancelaciones de Préstamos* (*Anexo No. 11*) cuyos pagos se reflejan en recibos provisionales extendidos por el Departamento de Tesorería, previa verificación de los saldos y referencia del número de recibo de ingreso provisional.

b) Se podrán emitir cancelaciones de préstamos cuyos saldos reflejen un monto menor o igual a $2.86 reportando a control y amortización de préstamos para el ajuste.

c) Cuando se emitan cancelaciones de préstamos hipotecarios, se deberá remitir al Área Jurídica de IPSFACRÉDITO copia de la misma, DUI y NIT del afiliado para la cancelación de la Hipoteca.

d) La emisión de cancelaciones de préstamos por refinanciamiento, se extenderán hasta que sea amortizado el saldo del préstamo anterior.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

e) Las cuotas descontadas de más de préstamos personales o hipotecarios, únicamente se tramitarán si aparecen registradas en el sistema NEO– IPSFA (Anexo No. 22 y 13).

6. Específicas al Manejo de Expedientes:

6.1 El Gestor de Servicio al Cliente creara el Expediente Único de Prestaciones con base al número de afiliación, el cual será enviado a trámite y hasta finalizar el proceso el Departamento de Documentación Institucional creará el número de referencia del mismo.

6.2 El Gestor de Servicio al Cliente al momento de recibir documentación, deberá verificar que esté completa, y que no presente inconsistencias previa confrontación para que sea anexado al Expediente Único de Prestaciones, antes de enviarlo al trámite respectivo. No se remitirán trámites de afiliados fallecidos sin informe de FUDEFA.

6.3 El Gestor de Servicio al Cliente, tendrá la responsabilidad de que toda *Solicitud de Movimiento* (*Anexo No. 30)*, la remitirán en el Expediente Único de Prestaciones, ya sean: Cambios de cuenta, órdenes de descuento, eliminaciones, entre otros.

6.4 Los expedientes asignados al Gestor de Servicio al Cliente serán resguardados por los mismos y estos serán responsables de su custodia.

6.5 Bajo ninguna circunstancia el Gestor de Servicio al Cliente podrá facilitar el acceso a los expedientes para ser revisados por los clientes u otras personas.

6.6 Las solicitudes de prestaciones o movimientos en las prestaciones ya otorgadas, deberán remitirse al Departamento correspondiente para continuar con su trámite respectivo.

6.7 Los expedientes que estén pendientes de completar, no podrán mantenerse archivados en el Departamento de Servicio al Cliente, deberán enviarse al Departamento de Documentación Institucional para su resguardo.

6.8 La solicitud de expedientes de préstamos al Departamento de Documentación Institucional, estará restringida para la Jefatura de este Departamento.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

7. Específicas a la Solicitud y Llenado la Plica Militar:

7.1 Queda estrictamente prohibido para el personal del Departamento de Servicio al Cliente, brindar información a terceros del contenido de las plicas o de efectuar cualquier modificación o actualización que no sea requerida por el afiliado.

7.2 El Departamento de Servicio al Cliente y Sucursales IPSFA San Miguel y Santa Ana, podrán realizar consultas del contenido de la plica, esta situación se dará en casos especiales y relevantes o a solicitud de autoridades superiores del IPSFA y aquellos casos que a solicitud de FUDEFA sean requeridos para brindar un servicio funerario.

7.3 La inaplicabilidad de la Plica Militar, será de acuerdo a lo regulado en el Art. 38 del Reglamento General de la Ley del IPSFA.

7.4 Toda solicitud de llenado de plica fuera de nuestras oficinas, será autorizada por la Administración Superior.

8. Específicas para dar Información y Emisión de Documentos:

8.1 El Gestor de Servicio al Cliente, no está autorizado para proporcionar información o suministrar copias de documentos contenidos en los expedientes. Así mismo no podrán emitir documentación de afiliados y beneficiarios a terceras personas, a excepción de los siguientes casos:

a) Que los solicitantes se presenten con autorización escrita con la documentación del cliente (Carné de afiliado, DUI o cualquier documento de identificación).
b) Cuando el afiliado lo solicite.
c) Que sean instituciones legalmente autorizadas, para lo cual deberán remitir el caso a la Jefatura del Departamento.

9. Específicas al Control de Beneficiarios Sobrevivientes y Montepíos Militares:

9.1 En las Oficinas Centrales~~,~~ Sucursales IPSFA, CAIPSFA y Unidades Militares se atenderá a los beneficiarios de pensión de sobrevivientes y montepíos militares, que se presenten para su control en el mes de su cumpleaños y seis meses después. Y en

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

caso de Reafiliados o pensionados sin derecho a Seguro de Vida o cuando se requiera una vez al año en el mes de su cumpleaños.

9.2 Un trámite de representación por si para hijos beneficiarios, implica un cambio en la cuenta de banco donde se le depositará la pensión, por lo que, ~~no~~ se requerirá hoja de movimientos para cambio de cuenta.

9.3 Esposas e hijos mayores de 18 años que residan fuera del país deberán enviar Declaración de Soltería en el mes de su cumpleaños.

10. Específicas para la Devolución de Rezagos de Cotizaciones de las AFP a Reafiliados:

10.1 El Reafiliado podrá cobrar el rezago de sus cotizaciones, por medio de un representante legal o apoderado, a quien le entregue un Poder General Administrativo o especial con una cláusula especial donde le faculta para realizar todos los trámites relativos a la devolución de cotizaciones, retirar el cheque o cantidades de dinero, deberá contar con visto bueno del Jefe de Servicio Al Cliente y acompañarlo de documento de identidad de poderdante y de apoderado.

10.2 Los trámites realizados en las oficinas Descentralizadas del IPSFA mayores a la cantidad de fondo circulante autorizado, se canalizarán a través del Departamento de Servicio al Cliente (SAC).

10.3 El pago de devolución de rezagos se realizará a través de:

a) Transferencia electrónica. (abono a cuenta bancaria) se harán en aquellos casos en los cuales los montos sean mayores al monto establecido en manual de Rezagos 2.5 Salarios mínimos o que provenga de las sucursales por pasarse de ese límite de pago en efectivo, aprobado para pagarse en Tesorería.

b) En casos especiales, por cheque a nombre del Reafiliado.

c) El Departamento de Servicio al Cliente deberá coordinar con los Departamentos de Contabilidad y Tesorería el control de calidad del saldo de los registros que integran la cuenta contable "Devoluciones Reafiliados".

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

d) La planilla por medio de transferencia electrónica para pago de Devoluciones Rezagos de las AFP deberá ir firmada por el Gestor de Servicio al Cliente y el Jefe del Departamento asimismo con el autorizado del Gerente de Prestaciones.

e) Toda documentación de respaldo deberá ser remitida de la siguiente forma:

   a. Fondo circulante al Departamento de Tesorería

   b. Transferencia o cheque a Registro Contable.

10.4 Los rezagos de las AFP de afiliados fallecidos se pagarán:

a) De acuerdo a Plica, quien(es) se presente(n) y este incluido en la misma.

b) De no existir Plica, se pagará de acuerdo a Art. 35 de la Ley IPSFA.

c) De no haber beneficiarios directos, se pagará a quien presente documento que lo acredite como heredero.

d) Si existieren rezagos de afiliados activos fallecidos, se tramitarán a los beneficiarios simultáneamente a sus trámites de prestaciones.

10.5 La solicitud y documentos de identidad para trámites de rezagos de AFP, se remitirán al Departamento de Tesorería y se anexarán a los comprobantes de pago resguardados en el Departamento de Documentación Institucional, lo que se considera como expediente del trámite realizado.

10.6 Los Fondos que se reciben por parte de las AFPs en concepto de rezagos, posterior a su validación y registro en la base de datos del NEO IPSFA, serán depositados en la cuenta destinada en el Banco Hipotecario. El Departamento de Tesorería será el responsable de emitir mensualmente un informe sobre los movimientos registrados en dicha cuenta y el Departamento de Contabilidad, el de mantener actualizados los registros contables de la cuenta.

También, los Departamentos de Servicio al Cliente, Tesorería y Contabilidad deberán elaborar un informe mensual y comunicarlo a los otros departamentos sobre el registro administrativo del trámite, sobre los movimientos de la cuenta y sobre los registros contables, respectivamente.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

11. Específicas para el Trámite de Reintegro de Pensiones Depositadas en Cuentas del Sistema Financiero:

11.1 Todo depósito efectuado en el mes en el cual ocurra el fallecimiento no será sujeto a trámite de devolución o reintegro, sino que quedará depositado en la cuenta. En este caso previa verificación de eliminación en planilla de pago, se extenderá carta a los solicitantes.

11.2 Si se han efectuado depósitos indebidos, se deberá informar al Departamento de Prestaciones para gestionar la devolución de éstos al banco. Una vez recibidos dichos fondos, se podrá extender la carta a los solicitantes que se presenten para liberar el saldo de la Cuenta Bancaria.

11.3 Los beneficiarios del excedente recuperado de los bancos, serán esposa(o), hijos o padres, los cuales deberán presentar la documentación respectiva.

11.4 Transcurridos 60 días de recibir el excedente por parte del banco y no se presenten, esposa(o), hijos o padres, podrá cancelársele a hermanos, abuelos, nietos o aquellos que demuestren fehacientemente el vínculo familiar y en ningún caso a personas particulares.

11.5 En caso que el banco envíe solo el reintegro de lo depositado indebidamente, se le extenderá al solicitante la carta para que pueda retirar en el banco el excedente de la cuenta, a criterio del banco.

III. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

	Nombre del Puesto:	***No. de Plazas***	***No. de Pág.***
A.	Jefe del Departamento de Servicio al Cliente.	1	26
B.	Gestor de Servicio al Cliente.	8	33
	Total	**9**	

A. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**
Unidad: **DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**
Puesto del superior inmediato: **GERENTE DE PRESTACIONES**
Unidad: **GERENCIA DE PRESTACIONES**
Puestos que supervisa: • **Gestor de Servicio al Cliente.**

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, dirigir y coordinar las actividades del departamento procurando que la atención brindada a los clientes, sea oportuna y con calidad.

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1 Realizar labores de planificación, coordinación y elaboración del Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto Anual y actividades administrativas del Departamento.

3.1.1. Dirigir, supervisar y dar seguimiento a la elaboración del POA.

3.1.2. Dirigir, supervisar, dar seguimiento y justificar el presupuesto del departamento.

3.1.3. Aprobar solicitudes de transporte, de compras, viáticos entre otras.

3.1.4. Autorizar hojas de salida de activo fijo y acciones de personal.

3.1.5. Autorizar órdenes de descuento de pensionados y en caso de ser necesario anulación de Plica en el sistema informático para creación de la nueva Plica con su respectiva marginación.

3.2 Coordinar y supervisar las actividades mensuales del equipo de trabajo.

3.2.1 Asignar los turnos de trabajo en grupos a los diferentes Técnicos.

3.2.2 Brindar lineamientos de trabajo a su personal.

3.2.3 Monitorear la demanda de servicios y distribuir la carga laboral entre los Técnicos.

3.2.4 Supervisar la calidad de la atención que se brinda a los clientes.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.2.5 Proporcionar apoyo al equipo de trabajo en las consultas realizadas.

3.2.6 Supervisar el uso eficiente de los recursos asignados al departamento.

3.2.7 Asegurar que todas las solicitudes de trámites de prestaciones estén asignadas oportunamente.

3.2.8 Confirmar que los gestores hagan uso de los formatos y formularios en vigencia.

3.2.9 Realizar rotaciones internas de su personal de acuerdo a necesidad.

3.2.10 Efectuar la retroalimentación del desempeño del personal y su motivación.

3.2.11 Revisar y presentar informe de control administrativo de los rezagos de AFP's para su respectiva devolución.

3.2.12 Supervisar la atención telefónica brindada en TELEIPSFA.

3.2.13 Revisar y presentar informes de seguimiento de casos atendidos por el personal del departamento.

3.2.14 Supervisar el control administrativo de los rezagos de AFP's para su respectiva devolución.

3.3 Brindar atención y asesoría a los afiliados, pensionados y beneficiarios, de acuerdo a necesidad.

3.3.1 Brindar asesoría a afiliados, pensionados y beneficiarios que lo requieran.

3.3.2 Atender y/o asignar casos especiales que requieren análisis complejo a fin de brindar asesoría y proporcionar alternativas de solución a los afiliados, pensionados y beneficiarios.

3.3.3 Realizar control semestral de Beneficiarios, control anual de Pensionados, Reafiliados y actualización de datos de los mismos en sistema Neo-IPSFA o sistema biométrico.

3.3.4 Revisar y asignar casos procedentes del Ministerio de la Defensa Nacional, Sucursales, CAIPSFA, FUDEFA y otros.

3.3.5 Brindar información en general que consulten los afiliados y/o beneficiarios por medio de correo electrónico o vía telefónica.

3.3.6 Revisar informe de seguimiento de los diferentes trámites.

3.3.7 Realizar cambios de salarios a los afiliados independientes de acuerdo a declaración de ingresos.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.3.8 Asignar el análisis y elaboración de documentos para afiliados y beneficiarios.

3.3.9 Revisar y firmar constancias de cotizaciones, constancias para presentar en Embajadas, constancias de pensionados, para la renta, bancos u otros documentos emitidos por el Departamento.

3.3.10 Firmar las declaraciones de renuncia de tiempos de servicio.

3.3.11 Firmar actas de diferencia de nombres.

3.3.12 Aprobar las solicitudes de reafiliación.

3.3.13 Dar visto bueno al pago de planillas de rezagos por caja chica y por depósito a banco.

3.3.14 Emitir visto bueno a solicitudes de prestaciones que lo requieran para emisión de cheques.

3.3.15 Realizar cambio de nombres y apellidos en la base de datos de afiliados de acuerdo a DUI.

3.3.16 Realizar eliminación de plicas y solicitudes de trámites de prestaciones que lo ameriten.

3.3.17 Elaborar y presentar informes a Gerencia de Prestaciones y Gerencia General cuando lo requieran.

3.3.18 Dar visto bueno a documentos de poder administrativo de cláusula especial.

3.4 Coordinar con áreas responsables los trámites de prestaciones y beneficios, así como, la respuesta a afiliados y otras Instituciones.

3.4.1 Solicitar apoyo a los Departamentos de Documentación Institucional, Prestaciones, Afiliación y Operaciones, IPSFACRÉDITO, Unidad Jurídica Institucional, Contabilidad, Tesorería, CAIPSFA, FUDEFA y Sucursales IPSFA.

3.4.2 Dar seguimiento a los trámites de prestaciones y beneficios solicitados por los clientes.

3.4.3 Elaborar documentos de informe de resultados de gestión y casos especiales que presenten algún grado de complejidad, de acuerdo a requerimientos.

3.4.4 Elaborar notas de respuestas de consultas a instituciones o afiliados y memorándum a las diferentes áreas del Instituto.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.5 Coordinar servicios de apoyo a charlas y otros eventos relacionados con el IPSFA.

3.5.1 Coordinar el apoyo para la realización de charlas de inducción a personal de nuevo ingreso sobre seguridad social, prestaciones y beneficios de acuerdo a Ley del IPSFA, cuando sea requerido.

3.5.2 Atender solicitudes de servicios requeridos por las Unidades Militares y otras instituciones.

3.5.3 Participar en campañas y eventos en Unidades Militares u otras Instituciones para brindar información a los afiliados, pensionados y beneficiarios de acuerdo a programación.

3.6 Realizar otras funciones y tareas afines al puesto, asignadas por su jefe inmediato.

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal.

- Profesional graduado de las carreras siguientes: Licenciatura en Administración de Empresas, Relaciones Públicas, Derecho, Trabajo Social, Psicología, o carreras afines.

4.2 Competencias genéricas del puesto.

- Planificación y organización del trabajo
- Liderazgo.
- Toma de decisiones.
- Innovación.
- Negociación.
- Trabajo en equipo.
- Orientación al cliente.
- Conocimientos y habilidades de ofimática.

4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto.

- Conocimientos sobre seguridad social, leyes previsionales y relacionadas.
- Conocimientos sobre planificación estratégica.

- Habilidad para comunicarse en forma verbal, elaboración y redacción de Informes.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Empatía.
- Tolerancia a la presión.

4.4 Experiencia laboral requerida.

- Tres años como mínimo de experiencia en puestos similares.

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1 Manejo de personal.

- Puestos asignados bajo su responsabilidad.

5.2 Equipo de trabajo.

- Equipo asignado al puesto de trabajo.

5.3 Fondos y Valores.

- Bienes asignados al departamento.

5.4 Responsabilidad en manejo de información.

- Alto grado de confidencialidad en el manejo de la información relacionada con los clientes.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente normal de oficina.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Imagen	Servicio al cliente deficiente	Insatisfacción de los afiliados y beneficiarios. Imagen desfavorable.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

8.1 Relaciones internas

Puestos	Unidades	Con el propósito de
Gerente General/Gerente de Prestaciones	Gerencia General/ Gerencia de Prestaciones.	Recibir lineamientos de trabajo y rendir informes.
Jefe Departamento.	Departamento de Prestaciones, Afiliación y Operaciones, IPSFACRÉDITO.	Coordinaciones varias.
Jefe Departamento.	Departamento de Tesorería.	Consultas referentes a pagos de prestaciones y beneficios.
Jefe Departamento.	Departamento de Presupuesto	Elaboración y seguimiento del presupuesto del departamento.
Jefe Departamento.	Departamento de Contabilidad	Elaboración y seguimiento de cuadre de rezagos, registros de reintegros de pensión o devolución de cuotas.
Jefe Departamento.	Unidad de Desarrollo Organizacional	Elaboración y actualización del Manual, Instructivos del SAC; formulación y seguimiento del POA.
Jefe de Unidad de Negocios FUDEFA	Unidad de Negocios FUDEFA	Coordinaciones varias.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

8.2 Relaciones externas

Institución	Con el propósito de
Entes Fiscalizadores.	Atención de hallazgos de auditorías.
Procuraduría General de la República, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos e instituciones similares.	Recepción, trámite y respuesta a oficios.
Ministerio de la Defensa Nacional y Estado Mayor Conjunto de la Fuerza Armada.	Trámites por el conducto regular y atención a solicitudes.

9. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

9.1 Formulación y ejecución del POA y Presupuesto Anual.

9.2 Actividades mensuales del equipo de trabajo.

9.3 Atención y asesoría a los afiliados, pensionados y beneficiarios, de acuerdo a necesidad.

9.4 Trámites de prestaciones y beneficios con áreas responsables y respuesta a notas recibidas.

9.5 Apoyo a charlas y otros eventos relacionados con el IPSFA.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO

10.1 Informe de formulación y ejecución del POA y Presupuesto Anual.

10.2 Informe de actividades mensuales del equipo de trabajo.

10.3 Informe de atención y asesoría a los afiliados, pensionados y beneficiarios.

10.4 Informe de trámites de prestaciones y beneficios con áreas responsables y respuesta a notas recibidas.

10.5 Programación de atención a charlas y otros eventos relacionados con el IPSFA.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

B. GESTOR DE SERVICIO AL CLIENTE

1. IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: **GESTOR DE SERVICIO AL CLIENTE.**
Unidad: **DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.**
Puesto del superior inmediato: **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.**
Unidad: **DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.**
Puestos que supervisa: **Ninguno.**

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar atención oportuna a las solicitudes de los diferentes trámites que realizan los afiliados y beneficiarios, mediante una atención de calidad.

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1 Brindar atención a Clientes sobre Prestaciones a los que tenga derecho.

3.1.1 Proporcionar información sobre requisitos para trámites de Pensión por Retiro, por Invalidez, por Sobrevivencia, de Montepío Militares y Hacienda, Fondos de Retiro, Devolución de Cotizaciones, Seguro de Vida, Asignación, Indemnizaciones, Rezagos de AFP's.

3.1.2 Llenar solicitudes de afiliación, Plica militar y emisión de carnet de afiliación a personal de nuevo ingreso y pensionados.

3.1.3 Actualizar datos generales, Plicas con sus marginaciones, emisión de constancias de cotizaciones, estados de cuentas de préstamos y cancelaciones de préstamos personales e hipotecarios a afiliados.

3.1.4 Solicitar apoyo al Departamento de Afiliación y Operación en la verificación y unificación de tiempos de servicio, cálculo de cotizaciones no enteradas en su oportunidad.

3.1.5 Solicitar apoyo a los Departamentos de Documentación Institucional, Prestaciones, IPSFACRÉDITO, Unidad Institucional Jurídica, Contabilidad, Tesorería, CAIPSFA, FUDEFA y Sucursales IPSFA.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.1.6 Recibir y analizar los documentos requeridos para realizar trámites y movimientos de planillas de pagos de pensionados.

3.1.7 Digitar en sistema mecanizado las solicitudes de Prestaciones de acuerdo a la documentación presentada.

3.1.8 Levantar acta de declaración jurada de nombres, renuncia a tiempos de servicio, actas de notificación de asignación, notificación de pensión, de seguro de vida, de pagos no enterados en su oportunidad, entre otros.

3.1.9 Aperturar expediente único de prestaciones.

3.1.10 Anexar y foliar documentación a expedientes ya creados.

3.1.11 Generar y remitir reportes de expedientes y plicas para trámites al Departamento de Prestaciones y/o al Departamento de Documentación Institucional.

3.1.12 Elaborar y/o emitir constancias de cotizaciones, constancias de pensionados, constancias para la renta, constancia para bancos, estados de cuenta de préstamos, ordenes de descuento, cancelaciones, y otros documentos relacionados a los afiliados y beneficiarios.

3.1.13 Elaborar constancias a terceros de no cotizante IPSFA y firmas de formularios de no pensión para otras instituciones previsionales.

3.1.14 Notificar Resolución de Trámites.

3.1.15 Elaborar hojas de movimientos a prestaciones ya otorgadas (ordenes de descuentos, cancelaciones, cambios de cuenta bancaria, cobro por sí, ayuda familiar, entre otros) y trámites de firmas a los Departamentos de Prestaciones y Tesorería.

3.2 Atender consultas de trámites en proceso.

3.2.1 Recibir requerimientos por parte de los clientes vía telefónica o personal.

3.2.2 Consultar el sistema y base de datos.

3.2.3 Consultar a las diferentes áreas internas sobre el estado de los trámites de prestaciones y préstamos.

3.2.4 Dar seguimiento a los casos que lo requieran.

3.2.5 Confirmar constancias de pensión solicitadas por medio de las instituciones autorizadas por el Sistema Financiero Nacional.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.3 Participar en campañas y eventos en Unidades Militares u otras Instituciones para brindar información a los afiliados y/o beneficiarios.

3.3.1 Coordinar visitas con el personal encargado de las diferentes Unidades Militares e Instituciones.

3.3.2 Preparar documentación y equipo informático, para atender requerimientos de llenado de plicas y campañas informativas.

3.3.3 Llenar solicitudes de afiliación, Plica militar y emisión de carnet de afiliación a personal de nuevo ingreso.

3.3.4 Actualizar datos generales, Plicas, emisión de constancias de cotizaciones, estados de cuentas de préstamos y cancelaciones de préstamos personales a afiliados.

3.3.5 Participar en campañas y eventos requeridos por la jefatura del Departamento con el fin de brindar información a afiliados y beneficiarios.

3.4 Realizar control semestral de Beneficiarios, Control Anual a Pensionados Reafiliados y Actualización de Datos de los mismos en el Centro Control Pensiones.

3.4.1 Actualizar datos de Pensionados y Beneficiarios en sistema mecanizado.

3.4.2 Emitir boletas de control.

3.4.3 Emitir carnet a pensionados y contraseñas de beneficiarios.

3.4.4 Emitir constancias de pensión con y sin descuentos.

3.4.5 Elaborar hojas de movimientos a prestaciones ya otorgadas (cancelaciones de préstamos, cambios de cuenta bancaria, cobro por sí, ayuda familiar, entre otros).

3.4.6 Digitar boletas y emitir reportes de controles realizados a Beneficiarios en las diferentes Unidades Militares.

3.4.7 Remitir al Departamento de Prestaciones las boletas de control y hojas de movimiento.

3.5 Gestionar los trámites y documentación procedente del Ministerio de la Defensa Nacional y Unidades Descentralizadas.

3.5.1 Gestionar los trámites y documentación procedente del Ministerio de la Defensa Nacional, Unidades Descentralizadas y otras Instituciones, para el trámite de los mismos.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.5.2 Contactar a los afiliados que presenten alguna inconsistencia con la documentación recibida por parte del Ministerio de la Defensa Nacional.

3.6 Brindar información en general que consulten los afiliados y/o beneficiarios a través de TELEIPSFA.

3.6.1 Consultar los sistemas y bases de datos al recibir llamada telefónica.

3.6.2 Consultar a las diferentes áreas internas sobre el estado de los trámites.

3.6.3 Brindar información acerca del estado de los diferentes trámites de prestaciones e IPSFACRÉDITO.

3.6.4 Atender solicitudes de información de FUDEFA relacionadas a los beneficiarios de afiliados fallecidos.

3.6.5 Dar seguimiento a los casos que lo requieran vía correo electrónico.

3.6.6 Actualizar boletas en el sistema informático remitidas por CAIPSFA.

3.6.7 Emitir reportes de consultas atendidas semanales y mensuales.

3.6.8 Confirmar constancias de pensión solicitadas por medio de las instituciones autorizadas por el Sistema Financiero Nacional.

3.7 Brindar apoyo en actividades administrativas.

3.7.1 Elaborar solicitudes de transporte.

3.7.2 Dar seguimiento al plan mensual de compras.

3.7.3 Elaborar solicitudes de caja chica para viáticos, saldo para modem.

3.7.4 Elaboración y Seguimiento del POA.

3.7.5 Preparar hojas de salida de Activo Fijo y su respectivo control.

3.7.6 Elaborar, ejecutar y efectuar seguimiento al presupuesto del Departamento.

3.8 Llevar control administrativo de los rezagos de AFP's para su respectiva devolución.

3.8.1 Recibir, validar y enviar el formato de estructura requerida de datos de afiliados y no afiliados, para los pagos de la AFP's sobre devoluciones de rezagos a devolver.

3.8.2 Realizar el seguimiento a las inconsistencias que pudiesen surgir con las AFP's, en lo referente a los pagos de rezagos de afiliados.

3.8.3 Apoyar en conjunto con los Departamentos de Contabilidad y Tesorería la integración de los rezagos.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

3.9 Realizar pre-análisis y pre-cálculos de las diferentes prestaciones.

3.9.1 Actualizar información personal y datos generales del Afiliado y/o Beneficiarios.

3.9.2 Revisar certificaciones de tiempo de servicio de las diferentes Unidades Militares.

3.9.3 Brindar hoja para apertura de cuenta bancaria cuando aplique.

3.9.4 Revisar constancias salariales o solvencia de la Procuraduría General de la República.

3.9.5 Realizar pre-cálculos de las diferentes prestaciones que solicitan los Afiliados y/o Beneficiarios.

3.10 Realizar otras funciones y tareas afines al puesto, asignadas por su jefe inmediato.

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal

- Estudiante universitario de las especialidades: Trabajo Social, Relaciones Públicas, Administración de Empresas o carreras afines o experiencia comprobada. Deseable: Nivel de tercer año de la carrera.

4.2 Competencias genéricas del puesto

- Orden y calidad
- Iniciativa
- Dinamismo
- Orientación al cliente
- Integridad
- Discreción
- Conocimientos y habilidades de Ofimática.

4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimiento de Instructivos, Leyes Previsionales y Normativas Institucionales.
- Conocimientos sobre Seguridad Social.
- Capacidad de análisis.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- Habilidad numérica y de cálculo.
- Tolerancia a la presión.
- Facilidad de Expresión verbal y escrita.

4.4 Experiencia laboral requerida

- Un año como mínimo en puestos similares.

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1 Manejo de personal

- Ninguno.

5.2 Equipo de trabajo

- Equipo asignado al puesto de trabajo.

5.3 Fondos y Valores

- Ninguna.

5.4 Responsabilidad en manejo de información.

- Confidencialidad en el manejo de Información.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Ambiente normal de oficina.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Administrativo	Trámite mal efectuado	Amonestación. Costos económicos para la Institución.
Imagen	Pérdida de percepción de eficiencia en la atención	Sanciones Administrativas.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

8.1 Relaciones internas

Puestos	Unidades	Con el propósito de
Personal del Instituto	Todas las Unidades Organizativas de la Institución.	Atender requerimientos.

8.2 Relaciones externas

Institución	Con el propósito de
Ministerio de la Defensa Nacional y Unidades Militares	Coordinar envío de información relacionada con los beneficiarios y afiliados.

9. ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

9.1 Atención a Clientes sobre Prestaciones a los que tenga derecho de forma eficiente, oportuna y confiable.

9.2 Consultas de trámites en proceso oportunamente, con confiabilidad y calidad.

9.3 Participación en campañas y eventos en Unidades Militares u otras Instituciones para brindar información a los afiliados y/o beneficiarios con cortesía, amabilidad, oportunidad, de acuerdo a programa.

9.4 Control semestral de Beneficiarios y Actualización de Datos a Pensionados y Beneficiarios en el Centro Control Pensiones.

9.5 Trámites y documentación procedente del Ministerio de la Defensa Nacional y Unidades Descentralizadas.

9.6 Información en general que consulten los afiliados y/o beneficiarios a través de TELEIPSFA.

9.7 Apoyo en actividades administrativas.

9.8 Control administrativo de los rezagos de AFP's para su respectiva devolución.

9.9 Elaboración preliminar de cálculos de las prestaciones solicitadas.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO

10.1 Informe mensual del número de solicitudes tramitadas de prestaciones.

10.2 Informe mensual de atención de consultas de trámites.

10.3 Informe mensual de visitas realizadas de acuerdo a programación.

10.4 Informe mensual de atención de pensionados y beneficiarios.

10.5 Informe mensual de solicitudes tramitadas procedentes del Ministerio de la Defensa Nacional

10.6 Informe mensual de atención en TELEIPSFA.

10.7 Seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual.

10.8 Consolidación de cuenta de rezagos.

10.9 Hoja de cálculos preliminares de la prestación solicitada.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS

Procedimientos:

A. Afiliación y continuación voluntaria para Seguro de Vida y/o Pensión. 42

B. Afiliación y continuación voluntaria a Pensión Art. 4c (Reafiliados). 46

Metodologías:

C. Metodología para entrega de documentación a pensionados y/o beneficiarios. 50

D. Metodología para el trámite de constancias de cotizaciones para personal activo. 51

E. Metodología para agregar descuento de instituciones financieras como beneficiario en Plica Militar. 52

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

A. AFILIACIÓN Y CONTINUACIÓN VOLUNTARIA PARA SEGURO DE VIDA Y/O PENSIÓN.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Orientar al interesado en la solicitud de afiliación y continuación voluntaria de Seguro de Vida y de Pensión.

NORMAS APLICABLES:

Los documentos a presentar como comprobante en las declaraciones de ingresos para efectos de cotizaciones, serán constancias de salario emitidas por instituciones públicas o privadas legalmente inscritas o declaraciones de renta o IVA cuando sean necesarias. Si es actualización de salario mínimo o el incremento del 5% no será obligatorio.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

- Certificación Original de Tiempo de Servicio de altas y bajas o de cese del empleo.
- Fotocopias de DUI y NIT
- Llenar Solicitud de Trámite (Formulario No. 17)
- Constancia de Sueldo

DOCUMENTOS Y FORMULARIOS UTILIZADOS:

- Talonario de Pago, Resolución de Cotización Voluntaria de Seguro de Vida, Solicitud de Afiliación, Contraseña de Trámite y Declaración de Ingresos (*Anexo No. 6, 23, y 25*) (*Formularios No. 9 y 16*).

PARTICIPANTES:

Departamento de Servicio al Cliente, Departamento de Afiliación y Operaciones, Gerencia de Prestaciones

FRECUENCIA DE USO: Eventual.

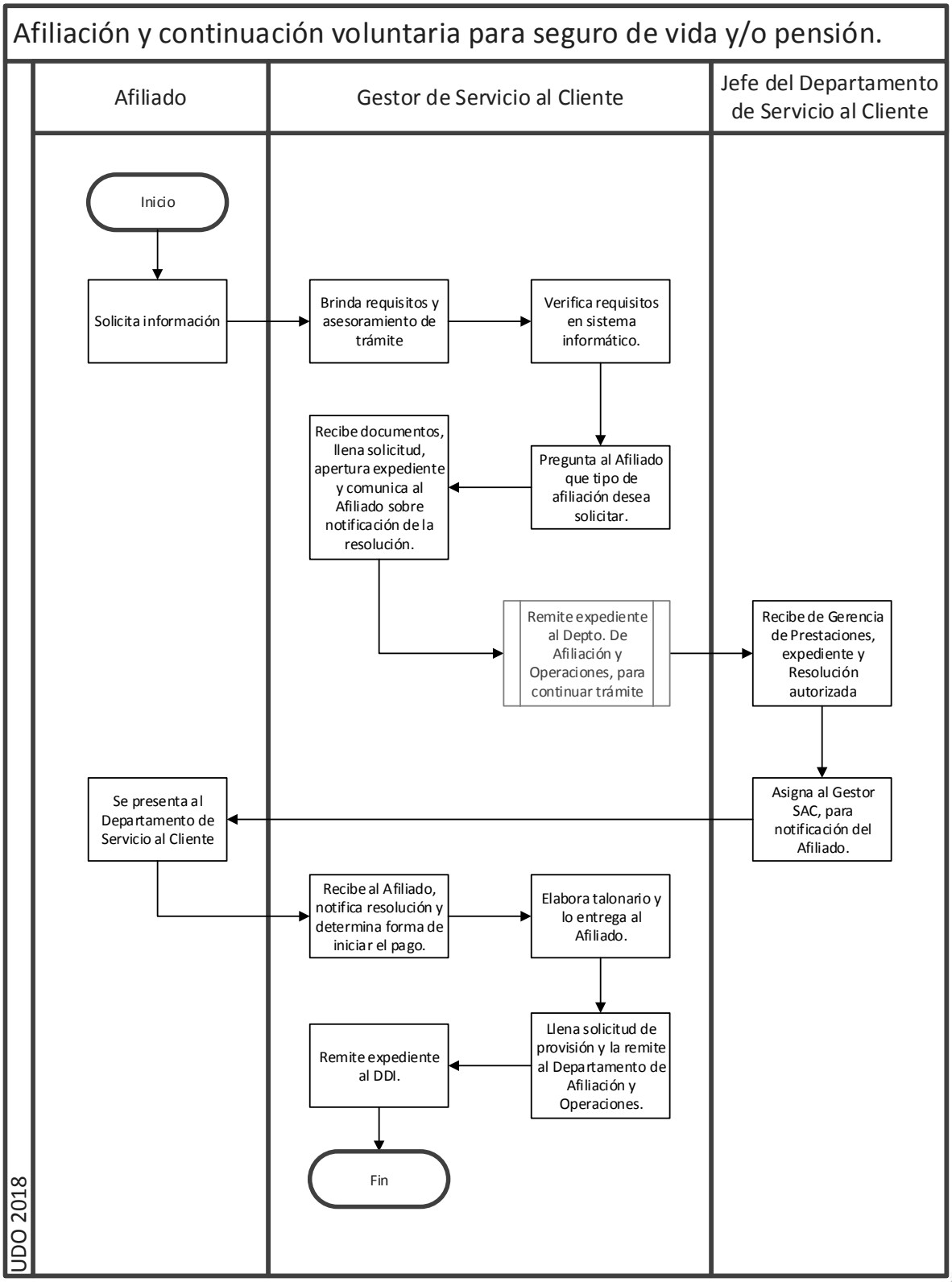
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

A. AFILIACIÓN Y CONTUNIACIÓN VOLUNTARIA PARA SEGURO DE VIDA Y/O PENSIÓN.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.		**Inicio del Procedimiento.**
2.	**Afiliado.**	Solicita en Servicio al cliente información sobre la afiliación voluntaria para Seguro de Vida Art. 54
3.	**Gestor de Servicio al Cliente.**	Brinda información sobre requisitos a cumplir y documentación requerida.
4.		Verifica requisitos de tiempo en el Sistema (Sif80p80) y consulta al afiliado sobre qué afiliación voluntaria desea solicitar, pudiendo suceder: a. Que desee afiliarse a Pensión y Seguro de Vida, población 11. b. Que solamente desee afiliarse a Pensión o Seguro de Vida, población 8.
5.		Recibe documentación, llena solicitud correspondiente, apertura expediente y comunica al afiliado el plazo aproximado en que se le notificará la resolución.
6.		Envía expediente al Departamento de Afiliación y Operaciones para que continúe con el trámite.
7.	**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**	Recibe el expediente de la Gerencia de Prestaciones con resolución autorizada y lo asigna al Gestor de Servicio al Cliente para que contacte al afiliado y le notifique.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

8.	**Afiliado.**	Se presenta al Departamento de Servicio al Cliente.
9.	**Gestor de Servicio al Cliente.**	Recibe al afiliado, le notifica la Resolución y determina forma inicial de pago, pudiendo suceder: a. Que solicite Talonario de Pago (*Anexo No.6*) Sigue Acción No.10. b. Que solicite provisión por 12 meses con cargo a su Fondo de Retiro. Sigue Acción No.11.
10.		Elabora y entrega talonario de pago.
11.		Llena Solicitud de Provisión (A*nexo No.25)* y la remite al Departamento de Afiliación y Operaciones.
12.		Envía expediente al Departamento de Documentación.
13.		**Fin del Procedimiento.**


Afiliación y continuación voluntaria para seguro de vida y/o pensión.
Afiliado
Gestor de Servicio al Cliente
Jefe del Departamento de Servicio al Cliente
Inicio
Solicita información
Brinda requisitos y asesoramiento de trámite
Verifica requisitos en sistema informático.
Pregunta al Afiliado que tipo de afiliación desea solicitar.
Recibe documentos, llena solicitud, apertura expediente y comunica al Afiliado sobre notificación de la resolución.
Remite expediente al Depto. De Afiliación y Operaciones, para continuar trámite
Recibe de Gerencia de Prestaciones, expediente y Resolución autorizada
Asigna al Gestor SAC, para notificación del Afiliado.
Se presenta al Departamento de Servicio al Cliente
Recibe al Afiliado, notifica resolución y determina forma de iniciar el pago.
Elabora talonario y lo entrega al Afiliado.
Llena solicitud de provisión y la remite al Departamento de Afiliación y Operaciones.
Remite expediente al DDI.
Fin
UDO 2018

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

B. AFILIACIÓN Y CONTINUACIÓN VOLUNTARIA A PENSIÓN ART. 4C (REAFILIACIÓN).

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Dar orientación objetiva al interesado en su solicitud de Afiliación y Cotización Voluntaria a Pensión Art. 4c.

NORMAS APLICABLES:

Los documentos a presentar como comprobante en las declaraciones de ingresos para efectos de cotizaciones, serán constancias de salario emitidas por instituciones públicas o privadas legalmente inscritas o declaraciones de renta o IVA.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA:

Fotocopia de DUI y NIT.

DOCUMENTOS Y FORMULARIOS UTILIZADOS:

Carné de Afiliación, Acuerdo Reafiliación, Talonario de Pago, Solicitud de Reafiliación, Solicitud de provisión, Resultado de Consulta en Superintendencia de Pensiones, Contraseña de Trámite y Declaración de Ingresos (Anexo No. 1, 2, 6, 24, 25 y 26) (Formulario No. 9 y 16).

PARTICIPANTES:

Departamento de Servicio al Cliente, Departamento de Afiliación y Operaciones, y Departamento de Documentación Institucional.

FRECUENCIA DE USO:

Eventual.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

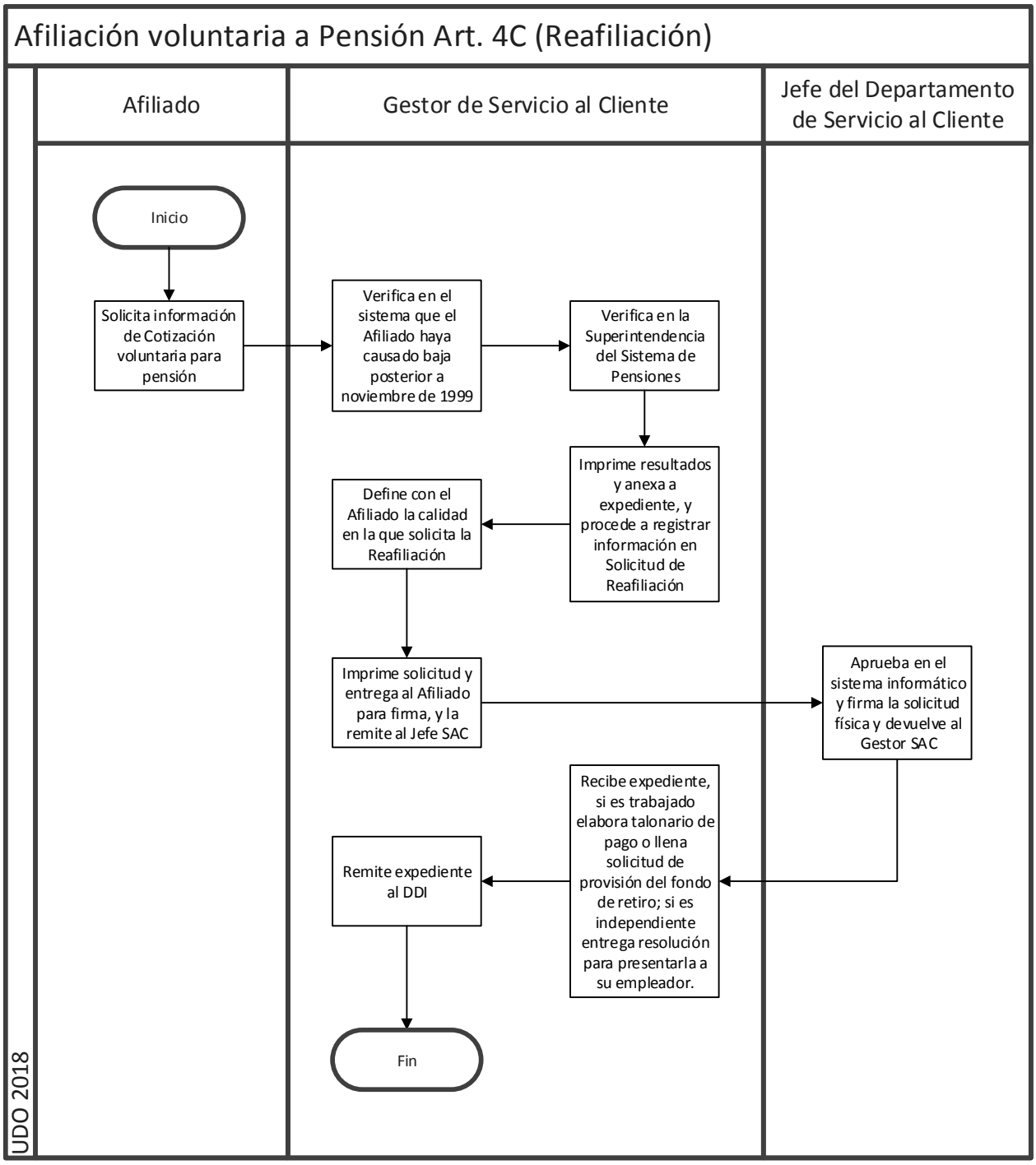
B. AFILIACIÓN VOLUNTARIA A PENSIÓN ART. 4C (REAFILIACIÓN).

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.		**Inicio del Procedimiento.**
2.	**Afiliado**	Se presenta al Departamento de Servicio al Cliente para solicitar información de Cotización Voluntaria para Pensión.
3.	**Gestor de Servicio al Cliente**	Verifica en el sistema que el afiliado haya causado baja posterior a noviembre de 1999, pudiendo ser: a) Que el afiliado haya causado baja antes de la fecha mencionada. Se informa al afiliado que la solicitud no procede. (Fin del procedimiento). b) Que el afiliado cumpla con el requisito. Se verifica en la Superintendencia del Sistema de Pensiones: a) Si está afiliado a una AFP, después de su última baja, no procede el trámite. (Se remite al Departamento de Afiliación y Operaciones para su análisis; Fin del procedimiento). b) Caso ser negativo continúa con la Acción No.4
4.		Imprime los resultados de la consulta hecha a la Superintendencia del Sistema de Pensiones (*Anexo No. 26*) lo anexa al expediente y procede a llenarle la Solicitud de Reafiliación (*Anexo No. 24*) actualizando todos los datos del interesado en el Sistema

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

5.		Define con el afiliado la calidad en la que solicita la Reafiliación, pudiendo suceder: a. Que sea como trabajador independiente y le llena Declaración de Ingresos (*Formulario No. 16*) b. Que sea como trabajador dependiente y llena datos del empleado r. c. Que sea como empleado cesante.
6.		Imprime la solicitud y procede a entregar la solicitud al afiliado para que éste la firme y estampe la huella del pulgar derecho; pasa al Jefe del Departamento para su aprobación.
7.	**Jefe de Servicio al Cliente**	Recibe la solicitud con todos los documentos para su respectiva aprobación en el Sistema y firma en la Solicitud física. Devuelve expediente a Gestor de Servicio al Cliente.
8.	**Gestor de Servicio al Cliente**	Recibe el expediente, si es trabajador independiente, procede a elaborar Talonario de Pago (*anexo No. 6)* o llenar Solicitud de Provisión del Fondo de Retiro (*Anexo No. 25*); si es dependiente, entrega resolución de Reafiliado para presentarla a su patrono.
9.		Remite expediente al Departamento de Documentación Institucional.
10.		**Fin del Procedimiento.**

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL


Afiliación voluntaria a Pensión Art. 4C (Reafiliación)
Afiliado
Gestor de Servicio al Cliente
Jefe del Departamento de Servicio al Cliente
Inicio
Solicita información de Cotización voluntaria para pensión
Verifica en el sistema que el Afiliado haya causado baja posterior a noviembre de 1999
Verifica en la Superintendencia del Sistema de Pensiones
Imprime resultados y anexa a expediente, y procede a registrar información en Solicitud de Reafiliación
Define con el Afiliado la calidad en la que solicita la Reafiliación
Imprime solicitud y entrega al Afiliado para firma, y la remite al Jefe SAC
Aprueba en el sistema informático y firma la solicitud física y devuelve al Gestor SAC
Recibe expediente, si es trabajado elabora talonario de pago o llena solicitud de provisión del fondo de retiro; si es independiente entrega resolución para presentarla a su empleador.
Remite expediente al DDI
Fin
UDO 2018

NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

C. METODOLOGÍA PARA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN A PENSIONADOS Y/O BENEFICIARIOS.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Los documentos a presentar por parte del Pensionado o Beneficiario para entregarle la información que solicite, es la siguiente:

- DUI
- Autorización escrita por parte del Pensionado o Beneficiario en el caso que éste no pueda presentarse, acompañado además por un Documento de Identidad del mismo.

1. Inicio de la Metodología

<u>Pensionado o Beneficiario:</u>

1. Se presenta al Departamento de Servicio al Cliente para solicitar la siguiente documentación: Histórico de Préstamos (*Anexo No. 12*), Constancia de Saldo de Préstamos (*Anexo No. 10*), Constancia de Cancelación de Préstamos (*Anexo No. 11*), Recibo de Cuotas Descontadas de más (*Anexo No. 22*), Orden de Pago en Tesorería (*Anexo No. 13*), Constancia de Pensión (*Anexo No. 7*), Ordenes de Descuento, entre otros.

<u>Gestor de Servicio al Cliente:</u>

2. Revisa en el Sistema, analiza lo requerido, lo imprime y se lo entrega al Pensionado o Beneficiario.

3. Fin de Metodología.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

L. METODOLOGÍA PARA TRÁMITE DE CONSTANCIAS DE COTIZACIONES PARA PERSONAL ACTIVO.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

- Los documentos a presentar por parte del afiliado o beneficiario son los siguientes:
- Carné de Afiliado o DUI.
- Autorización escrita por parte del afiliado o beneficiario en el caso que éste no puede presentarse, acompañado además por un Documento de Identidad del mismo

1. **Inicio de la Metodología.**
2. **Afiliado o Beneficiario.**

   Se presenta al Departamento de Servicio al Cliente para solicitar la constancia o el trámite requerido (*Formulario No. 8*), pudiendo ser: Cotización de Tiempo de Servicio de Alta o Constancia de Cotizaciones por Art. 4C, Constancia de Cotizaciones (*Anexo No. 3*), Constancia de Cotizaciones para el Fondo Social para la Vivienda u otras Instituciones crediticias (*Anexo No. 4*), Talonario de Pensión y/o Seguro de Vida.
3. **Gestor de Servicio al Cliente.**

   Identifica al afiliado o a su autorizado, genera Constancia requerida o Talonario con el mismo salario, imprime y entrega al solicitante; si es un movimiento (cambio de salario, cambio de empleo) llena la documentación correspondiente (*Formulario No. 15 y 16*) y se procede a remitirlo al Jefe del Departamento de Servicio al Cliente.
4. **Jefe del Departamento de Servicio al Cliente.**

   Realiza el cambio solicitado en el Sistema y devuelve documentación al Gestor de Servicio al Cliente.
5. **Gestor de Servicio al Cliente:**

   Entrega nuevo talonario.

   Fin de Metodología.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NOMBRE DE LA METODOLOGÍA:

P. METODOLOGÍA PARA AGREGAR DESCUENTO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS COMO BENEFICIARIO EN PLICA MILITAR.

1. **Inicio de la Metodología**

Pensionado:

2. Se presenta al Departamento de Servicio al Cliente con orden de descuento de la Institución Financiera donde se indica que se les ha otorgado un préstamo.
3. Actualiza su plica y designa como beneficiario del seguro de vida a la Institución Financiera con la siguiente leyenda en la plica:

"Designo a Nombre de la Institución financiera beneficiario del seguro de vida que se genere por mi fallecimiento por el saldo del préstamo que esa Institución me ha otorgado en fecha_____, por la cantidad de $_____, según referencia_____".

4. Firma plica y además deberá firmar arriba de leyenda.

Gestor SAC:

5. Concluida la actualización de la plica, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente firmará nota de la institución financiera.
6. Se entrega orden de descuento al pensionado o beneficiario para que éste pueda llevarla a la Institución Financiera.
7. Solicita expediente al DDI, y agrega orden de descuento del Afiliado: la nota que el pensionado trajo de la Institución Financiera, la copia de la carta que emite el Gestor de Servicio al Cliente firmada por el pensionado.
8. Envía plica original al Departamento de Documentación Institucional.
9. **Fin de la metodología.**

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

V. PLAN DE CONTINGENCIA

A. OBJETIVO

Garantizar la continuidad de las operaciones del Departamento de Servicio al Cliente (SAC), identificando, evaluando, gestionando y dando seguimiento oportuno a cualquier tipo de riesgo que afecte la normal operatividad de éste.

B. CASOS EN LOS QUE SE DEBERÁ APLICAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

Falla en los sistemas informáticos del IPSFA.

C. CRITERIOS PARA INICIAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

Deberá ponerse en marcha el Plan de Contingencia, en el momento en que se detecte una falla en los sistemas informáticos del IPSFA, y cuando la Unidad de Informática confirme dicha contingencia.

D. VIGENCIA

Tendrá vigencia mientras exista la emergencia que originó la falla en los sistemas y hasta que estos sean restablecidos.

E. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Servicio al Cliente y/o Coordinador de Servicio al Cliente, al momento de la contingencia:

1. Velar porque se ejecute de manera oportuna y correcta el presente plan de contingencia.
2. Solicitar al Departamento de Afiliación y Operaciones, el Alfabético de Afiliados conteniendo: afiliación, nombres, tiempo cotizado, SBM, y último cuerpo.
3. Solicitar al Departamento de Préstamos, el Detalle de Saldos de préstamos por afiliado y detalle de resolución de préstamos aprobados.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

4. Solicitar al Departamento de Prestaciones, alfabéticos de beneficiarios con causante conteniendo: beneficiario, afiliación, causante, parentesco, fecha de nacimiento, porcentaje de pensión y monto pensión; además de planillas de todas prestaciones incluyendo Ayuda Familiar.
5. Solicitar al Archivo General, inventario de expedientes con sus números de referencia e inventario de plicas. El SAC será el responsable de mantener los archivos digitales paralelos y proporcionarlos al momento de la contingencia.
6. Será responsabilidad del Gestor de Servicio al Cliente, llevar el registro del control de pagos de Cuadro Resumen Devolución de Rezagos AFP, en archivo Excel.

PROCEDIMIENTOS DURANTE LA CONTINGENCIA FALLA EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL IPSFA

Para dar inicio al Plan de Contingencia.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN:
1.	**Jefe del Departamento de Servicio al Cliente y/o Coordinador de Servicio al Cliente**	Deberá comunicar a la Unidad de Informática sobre la falla en los sistemas.
2.	**Unidad de Informática**	Confirma que existe falla en los sistemas informáticos institucionales y da la orden de poner en marcha el plan de contingencia correspondiente.
3.	**Jefe del Departamento de Servicio al Cliente y/o Coordinador de Servicio al Cliente**	Dará inicio al presente plan de contingencia. Tiempo de ejecución: *tiempo que dure la contingencia.*

Para el trámite de prestaciones.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	**Gestor de Servicio al Cliente:**	Acorde al tipo de trámite que el afiliado o beneficiario se presente a realizar, consultará la información proporcionada por las diferentes Áreas y/o Departamentos y llenará el formulario correspondiente, ya sea en forma manual o formato en Excel, de acuerdo a la solicitud del afiliado, pudiendo ser: a. Trámite de prestaciones para afiliados, se le deberá llenar la Solicitud de Prestaciones para Afiliados (*Formulario No.17).*

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		b. Trámite de prestaciones para beneficiarios, se le deberá llenar la Solicitud de Prestaciones de Beneficiarios (*Formulario No.18).* c. Llenado de plica militar, se le deberá completar el formato de Plica (*Formulario No.5).* d. Si el interesado se presenta a solicitar afiliación voluntaria, se le deberá completar la Solicitud de Afiliación Voluntaria (*Formulario No.19).* e. Si el beneficiario se presenta a realizar su control semestral de vivencia, se le deberá llenar el formulario de Control Semestral de Beneficiarios de Pensión de Sobrevivientes (*Formulario No.20).* f. Si el afiliado o beneficiario se presenta a realizar cualquier tipo de movimiento de prestaciones, se le deberá llenar la Hoja de Seguimiento de Movimientos y Trámites (*Formulario No.8).* g. Si el afiliado se presenta a actualizar sus datos, se le deberá completar la Hoja de Actualización de Datos de Afiliados (*Formulario No.21).* h. Si el señor pensionado se presenta a actualizar sus datos, se le deberá completar la Hoja de Actualización de Datos Pensionados (*Formulario No.22*). i. Si el beneficiario realiza trámite de renuncia a pensión de sobreviviente por mayoría de 21 años, se le deberá llenar el Acta de Renuncia a Pensión (*Formulario No.23).* j. Si el trámite a realizar es renuncia de tiempo de servicio, se le deberá completar Acta de

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		Renuncia a Tiempo de Servicio (*Formulario No.24)*. k. Trámite para provisiones o pago de cotizaciones no enteradas, se le deberá llenar el Formulario de Provisión Pensión y/o Seguro de Vida (*Formulario No.33*).

Para entrega de constancias.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	**Gestor de Servicio al Cliente:**	Acorde al tipo de constancia que el afiliado o beneficiario se presente a solicitar, consultará la información proporcionada por las diferentes Áreas y/o Departamentos y llenará el formulario correspondiente, ya sea en forma manual o formato en Excel, de acuerdo a la solicitud del afiliado, pudiendo ser: a. El afiliado solicita constancia de los últimos 6 ó 12 sueldos, se le deberá llenar Constancia de los Últimos 6 Meses Cotizados (*Formulario No.26)*. b. El afiliado solicita constancia de tiempo cotizado, se le deberá completar Constancia de Tiempo de Servicio (*Formulario No.27)*. c. El señor pensionado o beneficiario solicita constancia de pensión sin descuentos, se le deberá completar el formulario de Constancia de Pensión Sin Descuentos (*Formulario No.25)*. d. El señor pensionado solicita constancia de pensión con descuentos, se le deberá llenar el formulario de Constancia de Pensión Con Descuentos (*Formulario No.28)*.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		e. El afiliado o pensionado solicita constancia de saldo de préstamos, se le deberá llenar el formulario de Constancia de Saldo de Préstamos (*Formulario No.29)*. f. El afiliado solicita constancia donde manifieste que no se encuentra pensionado sino activo, se le deberá completar formulario de Constancia de No Pensión por Retiro (*Formulario No.30)*. g. El señor pensionado solicita constancia de retención de la renta, se le deberá el formulario de Constancia de Ingresos y Retenciones Anuales (*Formulario No.34*).

Para consultas a través de TELEIPSFA.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	**Gestor de Servicio al Cliente:**	Atiende llamada telefónica del afiliado o beneficiario y consulta sobre qué tipo de trámite necesita información. Si no es posible evacuar la consulta en el momento de la llamada, continúa con el paso No.2; caso contrario, da respuesta al interesado y concluye el procedimiento.
2.		Procede a completar el Cuadro de Atención Recuperación del Servicio (*Formulario No.31)*, anotando: No. de afiliación, nombre, trámite solicitado, fecha de inicio de trámite, fecha y hora que solicita información y teléfono.
3.		Previa valoración de la información solicitada, se pedirá al afiliado o beneficiario que vuelva a llamar, o se

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		corresponderá llamada, según sea el caso.
4.		Investigará en la información proporcionada por las diferentes áreas y/o departamentos, el estado del trámite y completará esta información en el Cuadro de Atención Recuperación del Servicio (*Formulario No.31)*.
5.		Según el acuerdo al que se haya llegado con el afiliado o beneficiario, se corresponderá la llamada o se esperará a que el interesado vuelva a llamar.

Para devolución de rezagos de cotizaciones de las AFP.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	**Gestor de Servicio al Cliente:**	Consulta la base de datos enviada por las AFP's y revisa si el Reafiliado se encuentra en dicha nómina.
2.		Si el Reafiliado tiene rezago de cotización, procede a llenar Solicitud de Devolución de Cotizaciones (*Formulario No.32)*, y gestionar el pago de la devolución.

G. CRITERIOS PARA EL RETORNO A OPERACIONES NORMALES

Una vez que la Unidad de Informática establezca que las fallas en los sistemas institucionales han sido superadas, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente y/o el Coordinador del Servicio al Cliente, darán por finalizada la contingencia; se procederá a ingresar los datos que se requieran, generados durante la contingencia, en el Sistema y a realizar sus actividades de manera normal.

VI. MISCELÁNEOS.

A. DISPOSICIONES FINALES

1. El presente manual entrará en vigencia a partir de la fecha de su autorización, dejando sin efecto cualquier anterior a éste.

2. Toda modificación a su contenido, deberá ser canalizada a través de la Unidad de Desarrollo Organizacional.

3. La aprobación de cualquier cambio a los procesos de trabajo establecidos, será responsabilidad exclusiva del Jefe del Departamento, Unidad o Gerente de Área respectiva. Así mismo, todo cambio deberá quedar debidamente documentado.