

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

---

***CONTROL DE REQUISITOS Y  
PAGO DE BENEFICIOS***

---

***SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD***

**UNIDAD DE PENSIONES**

*Noviembre 2013*

---



**Contenido**

<b>Contenido</b> .....	1
HOJA DE FIRMAS.....	¡Error! Marcador no definido.
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO.....	3
HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CP-0 PROCESO CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS.....	6
1. ÁRBOL DE PROCESOS DE CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS.....	7
2. SUBPROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS.....	8
3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD.....	9
4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD.....	10
CP4 EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD.....	10
5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD.....	23



Unidad de Pensiones

MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV: 19/11/2013

HOJA DE FIRMAS

APROBACIÓN:

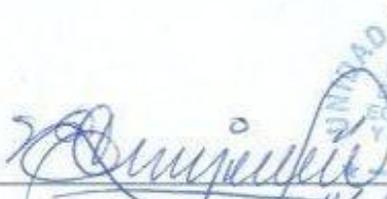
  


Lic. Roberto Arturo Martínez Parada  
Gerente General de Unidad de Pensiones ISSS

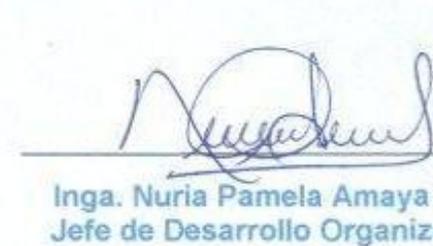
  


Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal  
Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional

REVISIÓN:


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


Inga. Nuria Pamela Amaya Zelaya  
Jefe de Desarrollo Organizacional


Licda. Luz Dolores Flores de Peña  
Jefe de Sección Control de Pensiones

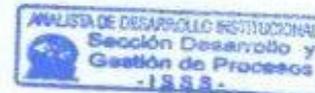
  


Licda. Claudia M. Campos Romero  
Jefe de Departamento  
Gestión de Calidad Institucional

ELABORACIÓN:



Ing. Williams Motto Díaz  
Analista Desarrollo Institucional





### PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL DOCUMENTO

N°	Nombre	Dependencia	Puesto
1	Nora Elizabeth de Huiza	Depto. de Beneficios Económicos y Servicios	Jefe de Departamento
2	Luz Dolores Flores de Perla	Sección Control de Pensiones	Jefe de Sección
3	Ana María Elías	Sección Control de Pensiones	Coordinadora de Sección
4	Marta del Carmen Cestona	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
5	Carlos Quintanilla	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
6	Helen Lissette Blanco de Figueroa	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
7	Jonás Alberto Turcios	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
8	Claudia Chávez	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
9	Morena Cecibel Vásquez	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
10	Ena Elizabeth Urbina	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones
11	Claudia Karina Vilanova	Sección Control de Pensiones	Calculista y Controlador de Pensiones

### HOJA DE ACTUALIZACIÓN

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



## INTRODUCCIÓN

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto, y se basa en la **Gestión por Procesos**, que es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional y provee un medio completo y consistente para detallar funciones, actividades y operaciones de los principales procesos de una Institución y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

El Proceso Control de Requisitos y Pago de Beneficios, se presenta a través de la utilización de una herramienta denominada **IDEFO**, la cual se compone de una serie jerárquica de diagramas que permiten, mediante niveles de detalle, describir las funciones especificadas en el nivel superior. En las vistas superiores del modelo la interacción entre las actividades representadas permite visualizar los procesos fundamentales que sustentan la organización. Los elementos gráficos utilizados para la construcción de los diagramas **IDEFO** son cuadros y flechas.

El significado de los elementos gráficos utilizados, es el siguiente:

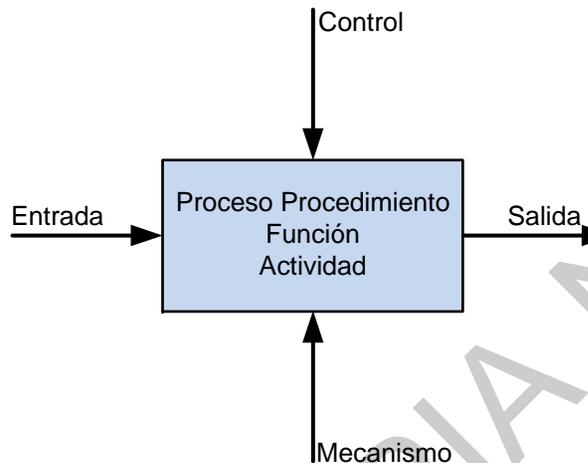
**Actividad:** se representa con un cuadro, indica una función, proceso o transformación.

**Entrada:** se representa con una flecha entrando por el lado izquierdo de la actividad, indica los materiales o informaciones que se transformarán en la actividad para obtener la salida.

**Salida:** se representa con una flecha saliendo del lado derecho de la actividad, indica los objetos o informaciones producidos por la ocurrencia de la actividad.

**Control:** se representa con una flecha entrando por la parte superior, indica las regulaciones que determinan si una actividad se realiza o no. Ej.: normas, guías, reglas, políticas, entre otros.

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



Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar electrónico del manual para consulta y análisis del trabajo. El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.



Unidad de Pensiones

**MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD**

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV: 19/11/2013

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

COPIA NO CONTROLADA



Unidad de Pensiones

**MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD**

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV: 19/11/2013

**CP-0 PROCESO CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS**

CONTROL DE REQUISITOS  
Y PAGO DE BENEFICIOS

CP0

NODE:

CP-0

TITLE:

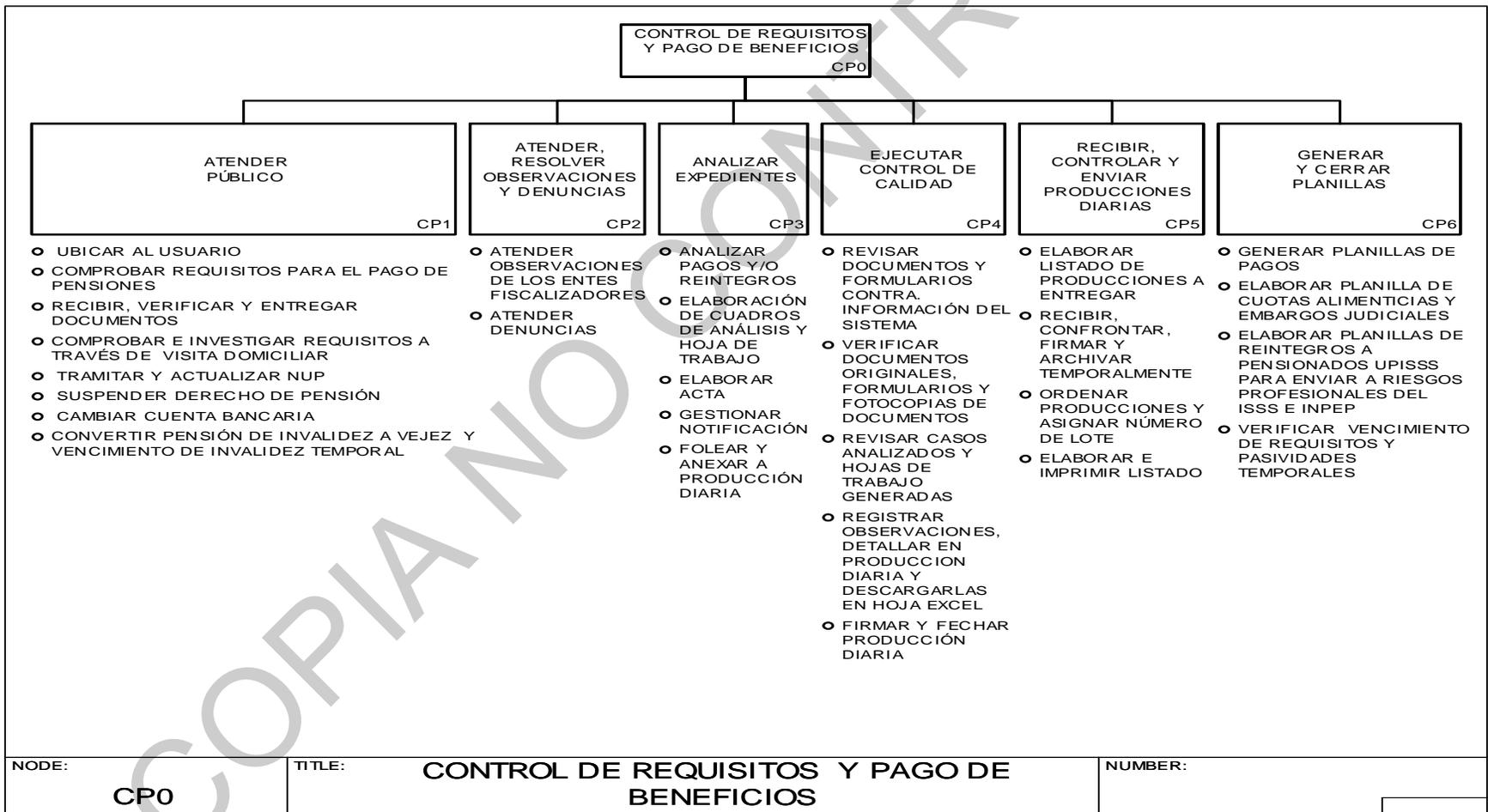
CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE  
BENEFICIOS

NUMBER:



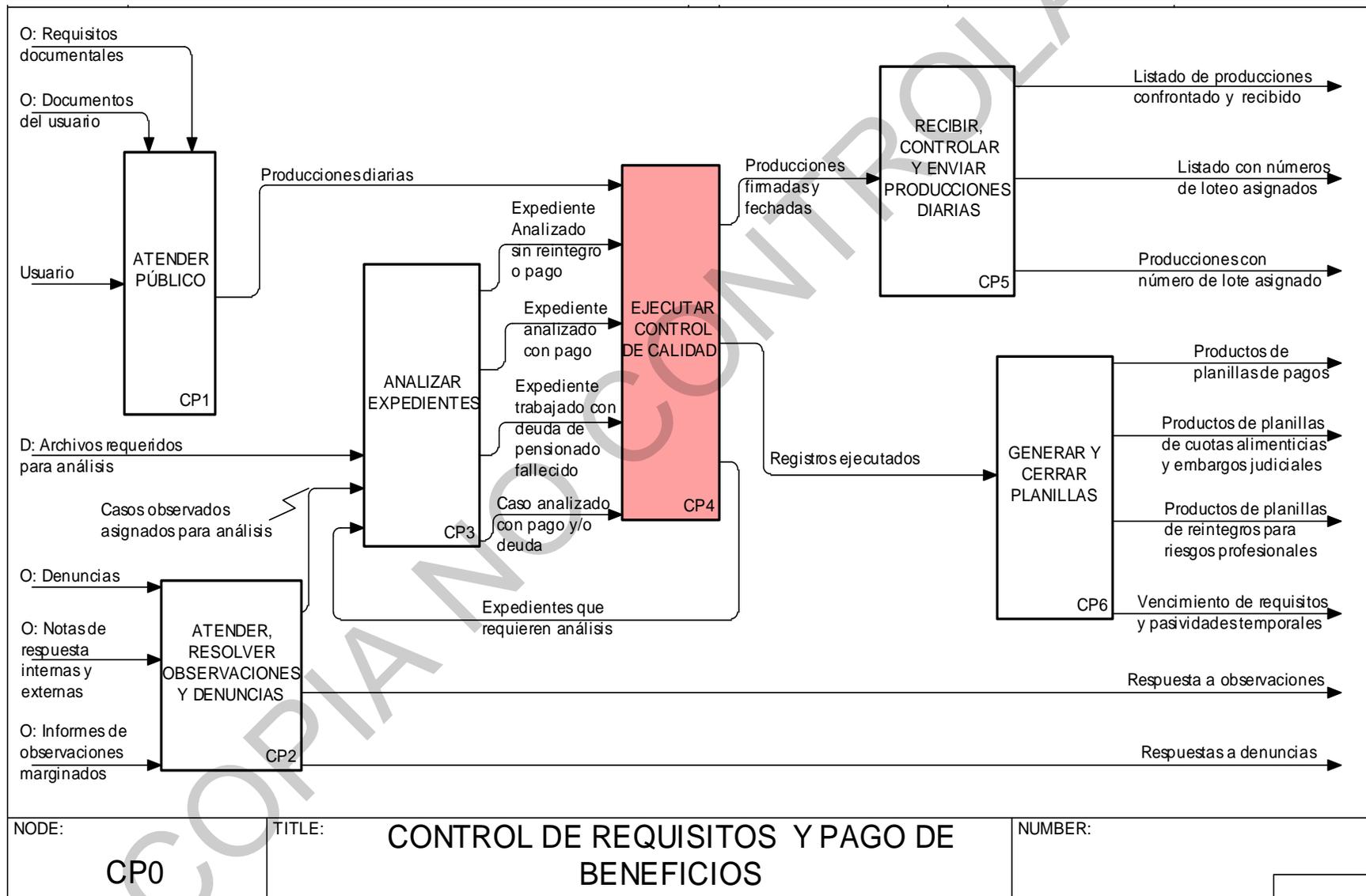
<b>Nombre</b>	<b>CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS</b>
<b>Definición</b>	Es el proceso mediante el cual se atiende a toda la población pensionada que cumple los requisitos establecidos por la Ley para la continuidad del pago oportuno de la pensión, además a todos aquellos afiliados que cumplan las condiciones de Ley para permanecer en el Sistema de Pensiones Público (SPP).

### 1. ÁRBOL DE PROCESOS DE CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS





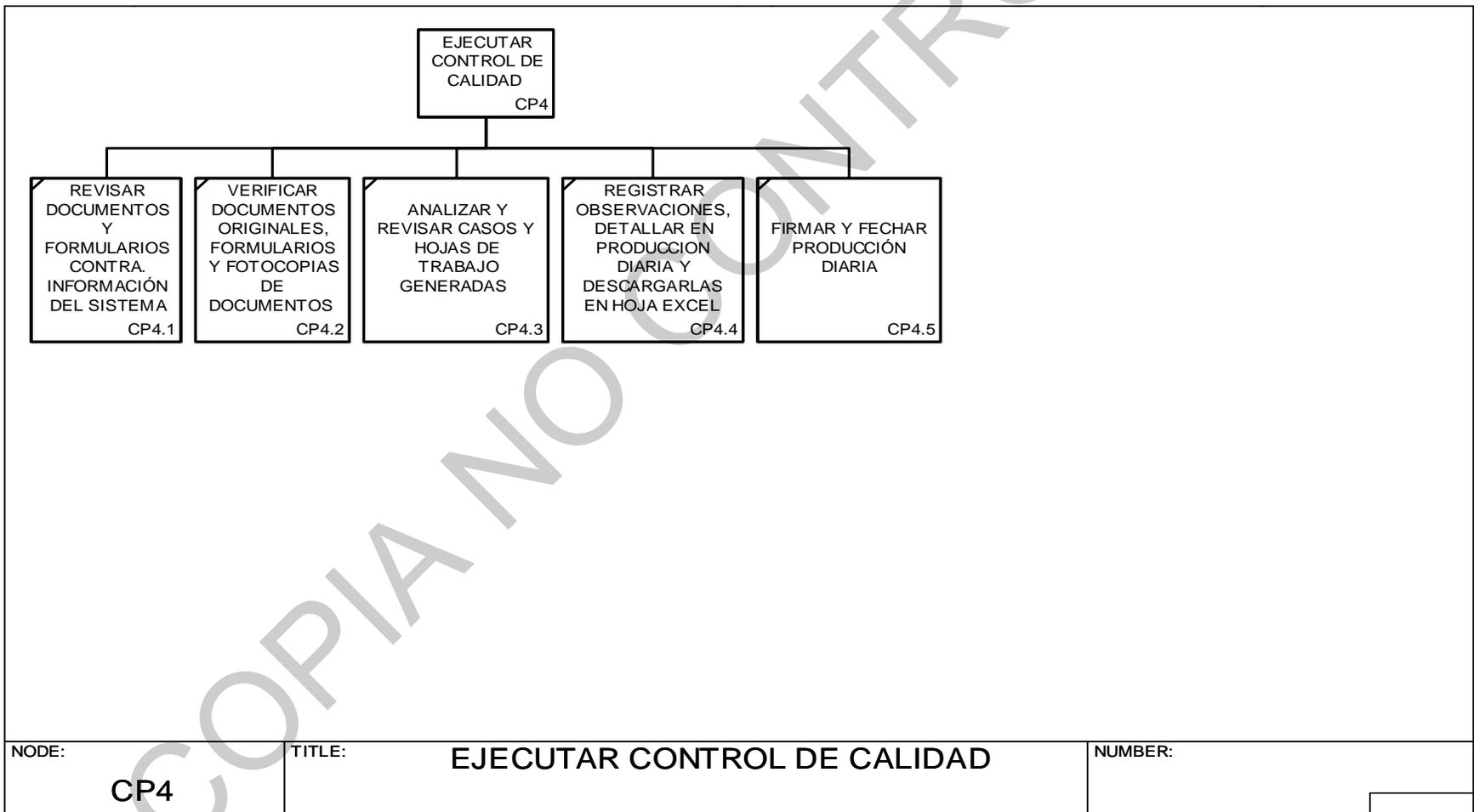
## 2. SUBPROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS





<b>Nombre</b>	<b>EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD</b>
<b>Definición</b>	Es el subproceso mediante el cual los calculistas del área de control de calidad revisan las producciones diarias de los calculistas de atención al público, colaboradores de sección, trabajadora social, calculistas del área de análisis y la nota de solicitud de cheques. El grupo de calculistas asignados a cada revisor se rota cada tres meses.

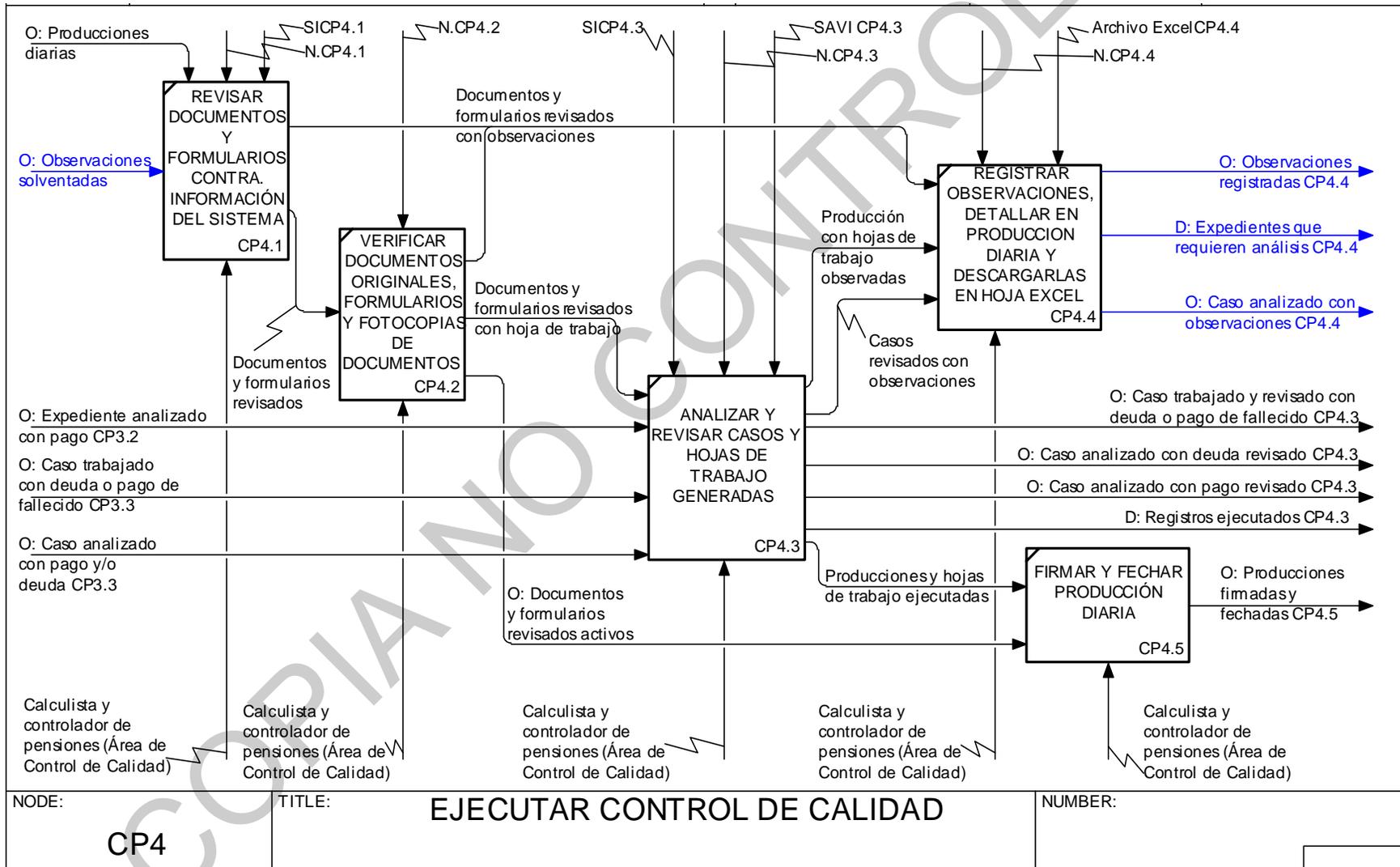
### 3. ÁRBOL DEL SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD





### 4. DEFINICIÓN Y DIAGRAMAS DE SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD

#### CP4 EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD





<b>Nombre</b>	<b>REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA</b>
<b>Definición</b>	Es la actividad en la cual se ingresa el número de expediente en el sistema integrado para verificar la información grabada, contra formularios físicos confrontados por el calculista.

<b>Controles de la actividad "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
N.CP4.1	<p>-Se ingresa el número de expediente en el sistema integrado y se verificar la información grabada, contra los formularios físicos confrontados por el calculista. La información a revisar es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos completos</li> <li>- Fecha de nacimiento</li> <li>- Número de DUI</li> <li>- Número de pasaporte</li> <li>- Carné de minoridad</li> <li>- Carné de residente</li> <li>- NIT</li> <li>- Dirección completa</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Lugar de nacimiento</li> </ul> <p>- Revisando además el monto e inicio de pensión, si existen revalorizaciones aplicadas indebidamente o pendientes de aplicarse, ajustes a pensión mínima, monto reconstruido del causante, tipo de sector, bandera de mínima, percepción de otros ingresos, tipo de orfandad, porcentajes de beneficiarios, cuenta bancaria, fecha de vencimiento de pensión (invalidez y orfandad), entre otros. En caso de detectar que existe improcedencia, se margina el documento para su respectiva verificación y corrección (pasa CP4.4). En forma preliminar y a fin de determinar si se han omitido detalles en la revisión realizada, se generan inconsistencias y se resuelven. Si al aproximarse la fecha programada para el cierre de planilla, no se ha concluido la revisión de producciones diarias, son apoyadas por los calculistas y controladores de pensiones.</p>
O: Producciones diarias	<p>Es la documentación física recibida, confrontada y procesada diariamente en el sistema integrado por los calculistas y controladores de pensiones, colaborador de sección y trabajador(a) social. Dicha documentación puede estar compuesta por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Sobrevivencia (manual o por medio del sistema)</li> <li>- Formulario de sobrevivencia y autorización para cobro de pensión (manual o por medio del sistema)</li> <li>- Formulario de autorización de cobros</li> <li>- Formulario de Estado familiar (manual o por medio del sistema)</li> <li>- Constancias de estudio (nacionales y extranjeras)</li> <li>- Constancia de notas</li> </ul>

**Controles de la actividad "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Constancia reprobatoria</li><li>- Constancia aclaratoria de la fecha en que dejo de asistir a clases</li><li>- Hoja de reporte de no estudia</li><li>- Orden de descuento (cargo automático que efectúa Banco Agrícola)</li><li>- Notas auténticas (Consulados salvadoreños o de habla hispana, notarios salvadoreños residentes en el extranjero o notarios públicos extranjeros)</li><li>- Notas administrativas (memorándum y formularios que completa trabajo social del ISSS, notario, administradores de centros de atención del ISSS, formularios procedentes de centros penales, alcaldías y notarios)</li><li>- Copia de poder con cláusula especial</li><li>- Suspensión de autorizado</li><li>- Hoja de carencia de ingresos</li><li>- Cuadro de reintegro por revalorizaciones</li><li>- Cuadro de pagos por elevaciones a mínima</li><li>- Hojas de trabajo (Reintegros, pagos, cambio de montos, cambio de cuenta, activaciones, suspensiones, estado de reintegro, estado de autorizado, pago extra, activación de reintegro, inactivación de reintegros y pasividades)</li><li>- Nota explicativa que justifica el cambio de cuenta</li><li>- Nota de justificación para pensiones pasivas por periodos iguales o mayores a un año.</li><li>- Copia de contrato de la nueva cuenta</li><li>- Copia de nueva libreta (cuenta bancaria)</li><li>- Copia de sentencia o última vista pública (privados de libertad)</li><li>- Solicitudes de NUP (obligado y extemporáneo)</li><li>- Fotocopia de cédula o certificación de cédula</li><li>- Fotocopia de constancia de desafiliación de AFP</li><li>- Fotocopia de resolución de anulación de contrato (Super Intendencia Adjunta de Pensiones)</li><li>- Copia de aviso de modificación</li><li>- Partida de defunción</li><li>- Partida de matrimonio</li><li>- Partida de nacimiento o copia de acta de naturalización (pensionado)</li><li>- Fotocopia de DUI</li><li>- Fotocopia de certificación de DUI</li><li>- Fotocopia de pasaporte</li><li>- Fotocopia de carné de residente</li><li>- Fotocopia de NIT</li><li>- Fotocopia de tarjeta de pensionado</li><li>- Fotocopia del carné de minoridad o fotocopia de partida de nacimiento</li><li>- Constancias de INPEP (pago y aguinaldo)</li></ul>



**Controles de la actividad "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histórico de pagos de INPEP</li> <li>- Copia de resolución de INPEP</li> <li>- Constancia de AFP</li> <li>- Histórico de cotizaciones de AFP</li> <li>- Constancia aclaratoria de la fecha en que dejo de laborar (emitida por la empresa)</li> <li>- Copia de resolución de AFP</li> <li>- Constancia del IPSFA</li> <li>- Histórico de pagos de IPSFA</li> <li>- Copia de oficios de embargos judiciales</li> <li>- Copia de oficios de cuotas alimenticias</li> <li>- Informe de visita domiciliar</li> <li>- Informe de inspección</li> <li>- Solicitud de suspensión de pago de pensión por tramite de beneficios</li> <li>- Copia de solicitud de reembolso, bloqueo y desbloqueo de cuenta</li> <li>- Copia de rechazo de banco</li> <li>- Distintos tipos de notas (Petitionen y respuestas internas, RNPN, Alcaldías, Procuraduría, Derechos Humanos, Fiscalía, FISDL, Defensoría del Consumidor, entre otras)</li> <li>- Dictamen de invalidez</li> </ul> <p>Viene de la CP3.5, CP1.2.4, CP1.7.5, CP1.3.2.3, CP1.3.2.4, CP1.6.1.3, CP1.6.2.2, CP1.8.4.1, CP6.2.2.2</p>
SICP4.1	<p>Movimientos &gt; aprobación &gt; supervisión digita número de expediente y despliega los siguientes campos a revisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin aprobar: Son todos los movimientos grabados por el calculista, los cuales reflejan la información de un expediente, como: pagos, activaciones, suspensiones (muerte, no estudio, por nuevas nupcias, entre otras), cambios de cuenta, reintegros pendientes de aprobar, pasividades a futuro, entre otros.</li> </ul> <p>Estos movimientos se revisan contra hoja de trabajo física, si está correcto se selecciona el movimiento y se marca la pestaña "aprobar"; si está incorrecto, se selecciona el movimiento y se marca la pestaña "eliminar".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobados: Son todos los movimientos que se incluyen en la planilla de pago, los cuales están sujetos a una segunda revisión (hojas de pagos) y pueden ser desaprobados o eliminados.</li> <li>- Autorizado: Es la persona responsable para el cobro.</li> <li>- Sobrevivencias &gt; despliega todos los requisitos comprobados, de los cuales se comprueba el último registro grabado con el documento físico, verificando que coincida la procedencia, fecha de inicio y finalización. Si esta incorrecta la información, selecciona la pestaña "eliminar".</li> <li>- Constancias: Despliega todas las constancias y notas grabadas, de los cuales se revisan los siguientes campos: Correlativo del registro, grupo, edad, centro de estudio, periodo de estudio, fecha de presentación, usuario y fecha de grabación; verificando que coincida con todos los campos contra los documentos físicos.</li> <li>- Declaración: Es la grabación del estado familiar y despliegan los siguientes campos: Sel, expediente, correlativo, nombre,</li> </ul>



**Controles de la actividad "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"**

Nombre	Definición
	<p>procesada, expira y usuario, fecha y hora de grabación; de los cuales se revisa que el último registro grabado coincida con el documento físico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planillas (Este campo se revisa cuando se presentan casos pasivos, reintegros o elevaciones a mínima)</li> <li>- Expediente: Despliega los siguientes campos: Tipo, expediente, correlativo, nombre, estado, monto, nacimiento, banco, cuenta, grabado, usuario y fecha y hora de grabación.</li> </ul> <p>Si el pensionado presenta el estado pasivo, el sistema despliega los siguientes campos: Tipo, expediente, correlativo, monto, porcentaje de salud, inicio, finalización, concepto, usuario, fecha y hora.</p> <p>Para revisar cualquiera de los campos anteriores, se selecciona una fila del pago actual para que despliegue toda la información a revisar con la hoja de trabajo impresa.</p> <p>Para generar inconsistencia: Planilla &gt; selecciona inconsistencias &gt; digita fecha de generación de inconsistencia &gt; selecciona todos los análisis&gt; analizar y automáticamente despliega la vista previa &gt; imprimir &gt; terminar.</p>

**Entradas de la actividad "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"**

Nombre	Definición
O: Observaciones solventadas	Son las observaciones solventadas por el calculista para su nueva revisión.

**Salidas de la actividad "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"**

Nombre	Definición
Documentos y formularios revisados	Son todos los documentos originales y fotocopias debidamente revisados con los formularios emitidos.
Documentos y formularios revisados con observaciones	Son los documentos y formularios revisados contra lo grabado en el sistema integrado, los cuales necesitan modificación en el sistema integrado o en documentos físico en originales o copias.

**Nombre VERIFICAR DOCUMENTOS ORIGINALES, FORMULARIOS Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS**

Definición	
Es la actividad en la cual se verifica que los documentos originales y fotocopias confrontadas sean legibles y cumplan con las condiciones requeridas de acuerdo al trámite que corresponda.	

**Controles de la actividad "VERIFICAR DOCUMENTOS ORIGINALES, FORMULARIOS Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS "**

Nombre	Definición
N.CP4.2	- Se comprueba que el nombre, firma del pensionado y autorizado tengan concordancia con los formularios emitidos en forma manual o a través del sistema integrado (sobrevivencia, estado familiar y autorización de cobro); además deben presentar sello de la Sección Control de Pensiones, fecha, nombre y firma del responsable.



**Controles de la actividad "VERIFICAR DOCUMENTOS ORIGINALES, FORMULARIOS Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS "**

Nombre	Definición
	- Si al aproximarse la fecha programada para el cierre de planilla, no se ha concluido la revisión de producciones diarias, son apoyadas por los calculistas y controladores de pensiones.

**Entradas de la actividad "VERIFICAR DOCUMENTOS ORIGINALES, FORMULARIOS Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS "**

Nombre	Definición
Documentos y formularios revisados	Son todos los documentos originales y fotocopias debidamente revisados con los formularios emitidos.

**Salidas de la actividad "VERIFICAR DOCUMENTOS ORIGINALES, FORMULARIOS Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS "**

Nombre	Definición
Documentos y formularios revisados con hoja de trabajo	Son los documentos y formularios revisados en el sistema integrado con hoja de trabajo impresa.
Documentos y formularios revisados con observaciones	Son los documentos y formularios revisados contra lo grabado en el sistema integrado, los cuales necesitan modificación en el sistema integrado o en documentos físico en originales o copias.
O: Documentos y formularios revisados activos	Son los documentos y formularios revisados en el sistema integrado, que se encuentran activos pero no presentan observaciones y hojas de cálculo.

Nombre	ANALIZAR Y REVISAR CASOS Y HOJAS DE TRABAJO GENERADAS
Definición	<p>Es la actividad en la que se revisa la información contenida en el cuadro de análisis elaborado en hoja Excel de acuerdo a cada caso y que la hoja de trabajo (generada y no generada) contenga los movimientos que se requieren de acuerdo a la documentación o requisitos comprobados. teniendo como resultado:</p> <p>* Para el cuadro de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos pendientes (por revalorizaciones, ajustes a mínima o redistribución)</li> <li>- Reintegro por (revalorizaciones indebidas, constancia de estudios, error en porcentaje, excesos de BAA, ajuste indebido a mínima, aplicación de los artículos 119 y 120 del Reglamento de Beneficios y Otras Prestaciones del SPP, mala identificación de coordinados, entre otros)</li> </ul> <p>* Para hoja de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reactivación</li> <li>- Pago acumulado</li> <li>- Pago extra</li> <li>- Cambios de monto</li> <li>- Cambios de cuenta</li> <li>- Inactivaciones</li> <li>- Reintegros</li> <li>- Reintegro acumulado</li> </ul>



**Controles de la actividad "ANALIZAR Y REVISAR CASOS Y HOJAS DE TRABAJO GENERADAS "**

Nombre	Definición
N.CP4.3	<p>La información que se revisa en forma general, de los movimientos contenidos en la hoja de trabajo, es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de expediente</li><li>- Nombre del pensionado</li><li>- Nombre del autorizado</li><li>- Periodo en que se aplicará el movimiento</li><li>- Concepto</li></ul> <p>En forma particular para cada movimiento se revisa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Para reactivación<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro del pensionado</li><li>- Periodo de planilla</li><li>- Fecha de reactivación</li><li>- Causa de reactivación (ésta debe tener armonías con la causa de inactivación)</li></ul></li><li>* Para pago acumulado:<ul style="list-style-type: none"><li>- Monto de pensión (también se utiliza para realizar complementos de pago)</li><li>- Periodo a pagar</li><li>- Monto total a pagar</li><li>- Concepto de pago</li><li>- Periodo de planilla</li><li>- Riesgo</li><li>- Descuento de salud (%)(en caso que aplicara)</li><li>- Monto líquido a pagar</li><li>- Año de pago</li></ul></li><li>* Para pago extra:<ul style="list-style-type: none"><li>- Monto total a pagar</li><li>- Concepto de pago</li><li>- Periodo de planilla</li><li>- Riesgo</li><li>- Descuento de salud (%)(en caso que aplicara)</li><li>- Monto líquido a pagar</li><li>- Año de pago</li></ul></li><li>* Para cambios de monto:<ul style="list-style-type: none"><li>- Se verifica el monto inicial de pensión, a fin de determinar si aplica o no las revalorizaciones, ajustes a mínima, redistribuciones y cambios de porcentajes.</li><li>- Registro de pensionados</li><li>- Periodo de planilla</li><li>- Monto anterior</li></ul></li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo monto</li> <li>* Para cambios de cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de pensionados</li> <li>- Código de banco</li> <li>- Número de cuenta</li> </ul> </li> <li>* Para inactivaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro del pensionado</li> <li>- Periodo de planilla</li> <li>- Fecha de inactivación</li> <li>- Causa de inactivación</li> </ul> </li> <li>* Para reintegros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro del pensionado</li> <li>- El monto global a reintegrar</li> <li>- Número de cuotas a descontar</li> <li>- Inicio y fin de reintegro</li> <li>- Monto de cuotas</li> <li>- Año del reintegro</li> <li>- Causa del reintegro</li> <li>- Riesgo</li> <li>- Descuento de salud %(en caso que aplicara)</li> </ul> </li> <li>* Para reintegro acumulado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro del pensionado</li> <li>- Periodo de reintegro</li> <li>- Periodo de planilla</li> <li>- Riesgo</li> <li>- Descuento de salud %(en caso que aplicara)</li> </ul> </li> </ul> <p>En caso de existir aplicación de un reintegro, se revisa el acta de notificación de la deuda establecida.</p> <p>+ Las hojas de trabajo que son ejecutadas, deben registrar nombre y firma del revisor, excepto los casos de análisis en los cuales se debe notificar el acta de reintegro.</p> <p>NOTA: Si al aproximarse la fecha programada para el cierre de planilla, no se ha concluido la revisión de producciones diarias, son apoyadas por los calculistas y controladores de pensiones, si las producciones contienen hojas de trabajo se registra nombre y firma para ser ejecutados en el área de control de calidad.</p>
SAVI CP4.3	<p>Consulta &gt; Vistas INPEP &gt; Ingresar número de afiliación &gt; consultar &gt; despliega o no información &gt; aceptar &gt; otra consulta &gt; ingresar nombres y apellidos &gt; despliega o no información &gt; salir.</p> <p>Consulta &gt; consultas afiliados INPEP &gt; Ingresar número de afiliación &gt; buscar &gt; despliega o no información &gt; salir.</p>
SICP4.3	<p>Movimientos &gt; aprobaciones &gt; supervisión &gt; ingresar número de expediente &gt; cargar &gt; despliega las siguientes opciones &gt; sin aprobar-aprobados-autorizados-sobrev.-constancias de estudio-declaración-planillas-errores-expediente-remanente-alertas y re.</p>



>se selecciona el botón expedientes relacionados, que está al lado derecho del número del expediente > despliega o no expedientes relacionados > terminar > sobrevivencia > planillas > se ingresa periodo de planilla que se quiere consultar > buscar > despliega lo pagado en la planilla o no aparece registro de pago > expediente > selecciona VJZ (que está a la par del número del expediente > terminar > si hay registros pendientes de aprobar, se seleccionan > sin aprobar > marca los registros a aprobar > ejecutar > alertas y Revalorizaciones > verifica alertas > terminar.  
Herramientas > búsqueda de expediente > ingresa número de expediente > buscar > despliega información general del expediente > varios > actualizar > termina > salir.(esta consulta se efectúa para verificar que no se haya pagado por cheque)

**Entradas de la actividad "ANALIZAR Y REVISAR CASOS Y HOJAS DE TRABAJO GENERADAS "**

Nombre	Definición
Documentos y formularios revisados con hoja de trabajo	Son los documentos y formularios revisados en el sistema integrado con hoja de trabajo impresa.
O: Caso analizado con pago y/o deuda CP3.3	Es el expediente analizado con cuadros de análisis, hoja de trabajo sin generar y acta de notificación de reintegro; estos documentos son trasladados al área de control de calidad, Viene de la CP3.3 y va hacia CP4.3
O: Caso trabajado con deuda o pago de fallecido CP3.3	Son los casos trabajados de pensionados fallecidos que contienen deudas o pagos para ser notificados al momento de la entrega de documentación para el cobro de auxilio de sepelio. Viene de la CP3.3 y va hacia CP4.3
O: Expediente analizado con pago CP3.2	Es el expediente analizado con un saldo a favor del pensionado, los cuales se pasan al área de control de calidad. Viene de CP3.2 y va a CP4.3

**Salidas de la actividad "ANALIZAR Y REVISAR CASOS Y HOJAS DE TRABAJO GENERADAS "**

Nombre	Definición
Casos revisados con observaciones	Son los casos analizados con observaciones.
D: Registros ejecutados CP4.3	Son todos los movimientos ejecutados y aprobados de los requisitos comprobados, los cuales alimentan la carga para el pago de planilla mensual de los pensionados. Viene de la CP4.3 y va hacia CP6.1.1.1
O: Caso analizado con deuda revisado CP4.3	Son todos los documentos revisados que contienen cuadros en hoja Excel, hojas de trabajo, acta de notificación de reintegro y correspondientes anexos. . Viene de CP4.3 y va hacia CP3.4
O: Caso analizado con pago revisado CP4.3	Son todos los documentos revisados que pueden contener cuadros en hoja Excel, hojas de trabajo y sus correspondientes anexos. Viene de CP4.3 y va hacia CP3.5
O: Caso trabajado y revisado con deuda o pago de fallecido CP4.3	Son los casos analizados, trabajados y revisados de los pensionados fallecidos, que contienen deudas o pagos para ser notificados al momento de la entrega de la documentación para el cobro de auxilio de



**Salidas de la actividad "ANALIZAR Y REVISAR CASOS Y HOJAS DE TRABAJO GENERADAS "**

Nombre	Definición
	sepelio. Viene de la CP4.3 y va hacia CP1.6.1.3
Producción con hojas de trabajo observadas	Son las producciones en las que el revisor de control de calidad detecta observaciones,
Producciones y hojas de trabajo ejecutadas	Son las producciones y hojas de trabajo revisadas y ejecutadas en el sistema integrado que no presentan ninguna observación.

**Nombre REGISTRAR OBSERVACIONES, DETALLAR EN PRODUCCION DIARIA Y DESCARGARLAS EN HOJA EXCEL**

<b>Definición</b>	Es la actividad donde se detalla en una hoja Excel, las observaciones de cada documento y a la vez se marginan en la carátula de la producción diaria. Dicha producción se traslada al calculista para su corrección. Una vez recibida la producción diaria con las correcciones realizadas, se descargan en la hoja Excel donde se detallaron las observaciones, quedando comprobada las correcciones realizadas. Solventadas todas las observaciones, se registra la fecha, nombre y firma del revisor.
-------------------	---

**Controles de la actividad "REGISTRAR OBSERVACIONES, DETALLAR EN PRODUCCION DIARIA Y DESCARGARLAS EN HOJA EXCEL "**

Nombre	Definición
Archivo ExcelCP4.4	Es la hoja Excel donde se detallan las observaciones de cada documento recibido en la producción diaria.
N.CP4.4	<p><b>CRITERIOS PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCCIONES DIARIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activación incorrecta de correlativo familiar</li> <li>- Actualizar datos personales</li> <li>- Aplicación indebida de porcentaje del Régimen de salud</li> <li>- Carencia no trabajada</li> <li>- Causa de activación incorrecta</li> <li>- Cuadro de cálculo mal elaborado</li> <li>- Cuota alimenticia no marcada (UPISSS)</li> <li>- DUI ilegible</li> <li>- DUI incompleto (Solamente está copia de una parte)</li> <li>- DUI vencido</li> <li>- Error al redactar concepto de pago o reintegro</li> <li>- Error en identificación. de Riesgo en registro de pago o reintegro</li> <li>- Expediente requiere análisis se envía a Área</li> <li>- Falta cambio de código de pasividad</li> <li>- Falta colocar alerta de referencia bancaria</li> </ul>



**Controles de la actividad "REGISTRAR OBSERVACIONES, DETALLAR EN PRODUCCION DIARIA Y DESCARGARLAS EN HOJA EXCEL"**

Nombre	Definición
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta copia de documentos de identidad</li><li>- Falta firma del pensionado en formulario</li><li>- Falta número de afiliación y expediente</li><li>- Falta presentar Reporte de notas finales y/o Constancia de Estudio</li><li>- Falta sello de sección</li><li>- Faltan alertas generales de sucesos en torno al expediente</li><li>- Fecha errónea de N. Aut o N. Adm</li><li>- Firma de pensionado no coincide con la de DUI</li><li>- Firma de sobrevivencia corresponde a otro pensionado</li><li>- Identificación de origen de documentos</li><li>- Identificar sector</li><li>- No activó al pensionado</li><li>- No activó reintegros</li><li>- No aplicó descuento 7.8% del Régimen de salud</li><li>- No descontó reintegros</li><li>- No entregó formulario de carencia</li><li>- No folió</li><li>- No generó hoja de cálculo</li><li>- No grabó constancia de estudio</li><li>- No grabó estado familiar</li><li>- No grabó sobrevivencia</li><li>- No hay alerta orientando al pensión s/trámite NUP</li><li>- Pago de mas x error en periodo, revalor y elevaciones indebidas</li><li>- Para modificar alerta ya que contiene error</li><li>- Partida de nacimiento vencida</li><li>- Pendiente activar registro de autorizado</li><li>- Pendiente actualizar alerta de NUP ya asignado</li><li>- Pendiente confrontar documentos</li><li>- Pendiente firma del calculista</li><li>- Pendiente suspender registro de autorizado</li><li>- Período de reactivación es incorrecto</li><li>- Solicitar resolución para modificar nombre</li><li>- Utilizó Interactiva y no actualizó hoja de cálculo</li></ul>


**Entradas de la actividad "REGISTRAR OBSERVACIONES, DETALLAR EN PRODUCCION DIARIA Y DESCARGARLAS EN HOJA EXCEL "**

Nombre	Definición
Casos revisados con observaciones	Son los casos analizados con observaciones.
Documentos y formularios revisados con observaciones	Son los documentos y formularios revisados contra lo grabado en el sistema integrado, los cuales necesitan modificación en el sistema integrado o en documentos físico en originales o copias.
Producción con hojas de trabajo observadas	Son las producciones en las que el revisor de control de calidad detecta observaciones,

**Salidas de la actividad "REGISTRAR OBSERVACIONES, DETALLAR EN PRODUCCION DIARIA Y DESCARGARLAS EN HOJA EXCEL "**

Nombre	Definición
D: Expedientes que requieren análisis CP4.4	<p>Son los números de expedientes encontrados en el área de control de calidad, que reflejan improcedencia en el monto de pensión, los cuales requieren análisis para determinar el pago correcto; los cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustes a mínima indebidos o pendientes de aplicar</li> <li>- Revalorizaciones indebidas o pendientes de aplicar</li> <li>- Redistribuciones pendientes de aplicar</li> <li>- Pensiones simultáneas no relacionadas</li> <li>- Pensiones independientes</li> </ul> <p>Dichos números de expediente son entregados a la coordinadora del área de análisis para su distribución. Viene de la CP4.4 y va hacia la CP3.1</p>
O: Caso analizado con observaciones CP4.4	<p>Son los casos revisados con observaciones registradas, para que sean solventadas. Viene de CP4.4 y va hacia CP3.1</p>
O: Observaciones registradas CP4.4	<p>Son las observaciones registradas en el archivo Excel y señaladas en la producción diaria que se devuelven al calculista responsable para solventarlas. Viene de CP4.4 y va hacia CP1.2.1, CP1.3.2.1, CP1.4.2.1, CP1.6.1.2, CP1.6.2.1, CP1.7.2</p>

Nombre	<b>FIRMAR Y FECHAR PRODUCCIÓN DIARIA</b>
Definición	Es la actividad en la cual se firma y fecha la carátula de la producción diaria, garantizando que ésta pasó por el área de control de calidad.

**Entradas de la actividad "FIRMAR Y FECHAR PRODUCCIÓN DIARIA "**

Nombre	Definición
O: Documentos y formularios revisados activos	Son los documentos y formularios revisados en el sistema integrado, que se encuentran activos pero no presentan observaciones y hojas de cálculo.
Producciones y hojas de trabajo ejecutadas	Son las producciones y hojas de trabajo revisadas y ejecutadas en el sistema integrado que no presentan ninguna observación.



Unidad de Pensiones

**MANUAL DE PROCESOS CONTROL DE REQUISITOS Y PAGO DE BENEFICIOS  
SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD**

VERSION N°: 01  
FV: 19/11/2013  
FUV: 19/11/2013

**Salidas de la actividad "FIRMAR Y FECHAR PRODUCCIÓN DIARIA"**

<b>Nombre</b>	<b>Definición</b>
O: Producciones firmadas y fechadas CP4.5	Son las producciones diarias aprobadas con fecha, nombre y firma del revisor, las cuales se remiten al calculista. Viene de la CP4.5 y va hacia CP5.1

COPIA NO CONTROLADA



## 5. GLOSARIO DE ACTORES DE SUBPROCESO EJECUTAR CONTROL DE CALIDAD

Actores del Proceso "REVISAR DOCUMENTOS Y FORMULARIOS CONTRA. INFORMACIÓN DEL SISTEMA"	
Nombre	Definición
Calculista y controlador de pensiones (Área de Control de Calidad)	Revisar que los cambios que se efectúan en la base de datos realizada por los Calculistas de Pensiones, se encuentren con exactitud. Firmar de responsable junto a los calculistas los documentos que respaldan los cambios que se efectúan en la base de datos. - Realizar control de calidad al proceso de pago de beneficios previsionales. - Revisar el trabajo de los Calculistas y Controladores de Pensiones destacados en el área de atención al público, así como los que efectúan actividades específicas en otras áreas de la sección.