



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias



RESOLUCIÓN No. 485-SPP/2024

EL SUBGERENTE DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, a los veinticinco días del mes de octubre de dos mil veinticuatro.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por medio de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias como responsable de incorporar herramientas nuevas y competitivas que permitan mejorar los servicios a los afiliados, beneficiarios y pensionados, a través del Departamento de Prestaciones en Dinero.

CONSIDERANDO:

Que es necesario efectuar la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prestaciones en Dinero, para atender la demanda en la gestión administrativa del Instituto, por ser el ente responsable de los lineamientos a seguir en la gestión para el otorgamiento de las distintas prestaciones en dinero que el Instituto otorga a la población afiliada con derecho.

CONSIDERANDO:

Que mediante el Acuerdo 1/2014 del Gerente, de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce, se delegó en cada uno de los Subgerentes del Instituto, la facultad de aprobar mediante Resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentren bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

POR TANTO

Con fundamento en lo considerado y con base en lo establecido en el Acuerdo del Gerente 37/2022 de fecha dieciséis de diciembre de dos mil veintidós.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO”, el cual consta de ciento veinticuatro (124) hojas impresas únicamente en su lado anverso, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y que forman parte de esta Resolución.

SEGUNDO: Las finalidades del Departamento de Prestaciones en Dinero son: realizar acciones administrativas para recepcionar, revisar, analizar y registrar el pago y control de





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias



subsídios y otros beneficios que se otorgan en el Instituto a los afiliados, beneficiarios y pensionados.

TERCERO: La aplicación y cumplimiento del contenido del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prestaciones en Dinero, será responsabilidad del Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero quien, para el efecto, deberá divulgar su contenido y velar porque el personal que lo integra, cumpla con tales disposiciones.

CUARTO: Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el Manual que se aprueba mediante la presente Resolución, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias debe divulgar su contenido con el personal que lo integra, exigiendo su implementación y cumplimiento; además, deberá enviar copia certificada a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal, para su recopilación.

QUINTO: Las modificaciones y actualizaciones que se necesite realizar al presente Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Instituto, se realizarán por medio de un nuevo instrumento aprobado mediante Resolución, a solicitud y propuesta del Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero, con el visto bueno del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, con el apoyo de las instancias técnicas y legales correspondientes.

SEXTO: Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que surja de la aplicación de este Manual, será resuelta en su orden por el Jefe de Departamento de Prestaciones en Dinero y en última instancia por el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

SÉPTIMO: La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión, complementa las disposiciones institucionales y deja sin efecto el contenido íntegro de la Resolución No. SPP-RA-002-2014.



Licenciado José Domingo Argueta Salazar
Subgerente
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO**

Versión y fecha:	Versión 3, octubre 2024
Responsable de la elaboración:	Departamento de Organización y Métodos/Departamento de Prestaciones en Dinero.
Responsable de la Aprobación:	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	7
III. CAMPO DE APLICACIÓN	8
IV. NORMAS GENERALES	9
V. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS	10
Procedimiento No.1	12
Gestión de acreditamiento de derechos y pago de subsidios por incapacidad temporal	12
Normas específicas	12
Descripción	14
Diagrama de flujo	17
Procedimiento No. 2	19
Trámite de altas, faltistas y reanudaciones de tratamientos	19
Normas específicas	19
Descripción	20
Diagrama de flujo	21
Procedimiento No. 3	22
Gestión por traslado de expedientes	22
Normas específicas	22
Descripción	23
Diagrama de flujo	25
A. Gestión de escaneo de expediente	26
Normas específicas	26
Descripción	27
Diagrama de flujo	28





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento No. 4	29
Recepción y trámite de expedientes enviados de otras unidades	29
Normas específicas	29
Descripción	30
Diagrama de flujo	31
Procedimiento No. 5	32
Atención de público	32
Normas específicas	32
Descripción	33
Diagrama de flujo	34
Procedimiento No. 6	35
Gestión de acreditamiento y pago de prestación ulterior	35
Normas específicas	35
Descripción	36
Diagrama de flujo	44
A. Anulación de pago de prestación ulterior	48
Normas específicas	48
Descripción	49
Diagrama de flujo	51
Procedimiento No.7	52
Gestión para pago de cuota mortuoria	52
Normas específicas	52
Descripción	53
Diagrama de flujo	56
Procedimiento No.8	58
Cobro al patrono o afiliado, en concepto de prestaciones otorgadas al afiliado cuando no reúne los requisitos al régimen de seguridad social	58
Normas específicas	58
Descripción	59
Diagrama de flujo	66





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



A. Cuando no es posible localizar al patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro	71
Normas específicas	71
Descripción	72
Diagrama de flujo	76
 Procedimiento No.9	 79
Comprobación de supervivencia y declaración de persistencia de condiciones, de pensiones por causa de muerte	79
Normas específicas	79
Descripción	80
Diagrama de flujo	84
 A. Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos	 87
Normas específicas	87
Descripción	88
Diagrama de flujo	95
 B. Emisión de resolución por cancelación del derecho por la modificación en el estado civil de las beneficiarias	 100
Normas específicas	100
Descripción	101
Diagrama de flujo	105
 Procedimiento No.10	 108
Generación de nóminas de prestaciones por incapacidad temporal, precapi y prestación ulterior	108
Normas específicas	108
Descripción	109
Diagrama de flujo	111
 Procedimiento No.11	 112
Pago por adquisición de lentes, prótesis y materiales para obturaciones dentales, a trabajadores del instituto	112
Normas específicas	112
Descripción	113
Diagrama de flujo	116





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento No.12	118
Metas físicas	118
Normas específicas	118
Descripción	119
Diagrama de flujo	120
Procedimiento No.13	121
Gestión para presentación de denuncia ante el ministerio público	121
Normas específicas	121
Descripción	122
Diagrama de flujo	123

VI. GLOSARIO DE LA SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN DIAGRAMAS DE FLUJO	124
---	-----





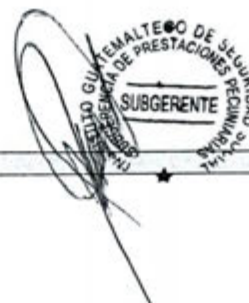
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Prestaciones en Dinero documenta y estandariza las acciones que realizan los puestos de trabajo que conforman las diferentes Áreas y Oficinas Subsidiarias, que integran el Departamento de Prestaciones en Dinero, para gestionar el otorgamiento de las Prestaciones en Dinero, para facilitar la coordinación y relación entre quienes intervienen y hacen efectivo el pago de las diferentes prestaciones.

Las normas y procedimientos que contiene el presente Manual de forma estructurada, expone su contenido por apartados que identifican los objetivos del documento, el campo de aplicación, las normas generales y específicas, así como el procedimiento de forma descriptiva y en flujograma que servirá de guía al personal que lo requiera, con el propósito de convertirse en un instrumento de comunicación e información para capacitar y orientar de forma permanente.





II. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Servir como el instrumento administrativo que indique los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Prestaciones en Dinero, para cumplir con el otorgamiento de las prestaciones en dinero a que tienen derecho los afiliados del Instituto.

Específicos

1. Establecer lineamientos que guíen y orienten al personal, para realizar de manera eficiente las actividades y poder tomar decisiones, para el otorgamiento de los diferentes beneficios en dinero que el Instituto brinda a los afiliados, a través del Departamento de Prestaciones en Dinero.
2. Presentar en forma gráfica, con flujogramas, el orden de las acciones que contempla cada uno de los procedimientos establecidos para el Departamento de Prestaciones en dinero ayudando a cumplir con las funciones asignadas a dicho Departamento.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos es de observancia, aplicación y cumplimiento para el Jefe y Subjefe del Departamento de Prestaciones en Dinero, personal de las diferentes Áreas y Oficinas Subsidiarias que conforman el Departamento de Prestaciones en Dinero, así como en los diferentes puestos de trabajo que intervienen en la realización de las diferentes actividades en el área metropolitana, para el otorgamiento eficiente de prestaciones en dinero, conforme a la normativa institucional vigente, utilizando herramientas, sistemas informáticos y demás que coadyuvan al desarrollo de las mismas.





IV. NORMAS GENERALES

1. El Departamento de Prestaciones en Dinero es responsable de proporcionar las distintas prestaciones en dinero a que tienen derecho los afiliados y beneficiarios del Programa de Enfermedad, Maternidad y Accidente –EMA–; así como del Programa Especial de Protección para Trabajadoras de Casa Particular –PRECAP–.
2. El Departamento de Prestaciones en Dinero, también se encarga del trámite por prestación ulterior, cuota mortuoria, pensionados del Acuerdo No. 97 de Junta Directiva y a tramites de cobros al patrono.
3. El Departamento de Prestaciones en Dinero, por medio de la jefatura, debe formular estrategias y planes para la eficiente gestión de pago de las prestaciones en dinero que le correspondan; en el área Metropolitana y en el área Departamental, de las Delegaciones o Cajas Departamentales que corresponda.
4. El otorgamiento de las distintas prestaciones en dinero a los afiliados y beneficiarios, se realizará de conformidad a las normativas Institucionales específicas y vigentes.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE
2010



V. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

Se presenta en orden secuencial las actividades que se desarrollan en cada procedimiento identificado y los flujogramas respectivos del Departamento de Prestaciones en Dinero, siendo los siguientes:

1. Gestión de acreditamiento de derechos y pago de subsidios por incapacidad temporal.
2. Trámite de altas, faltistas y reanudaciones de tratamientos.
3. Gestión por traslado de expedientes.
 - A. Gestión de escaneo de expediente.
4. Recepción y trámite de expedientes enviados de otras unidades.
5. Atención de público.
6. Gestión de acreditamiento y pago de prestación ulterior.
 - A. Anulación de pago de prestación ulterior.
7. Gestión para pago de cuota mortuoria
8. Cobro al patrono o afiliado, en concepto de prestaciones otorgadas al afiliado cuando no reúne los requisitos al régimen de seguridad social
 - A. Cuando no es posible localizar al patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.
9. Comprobación de supervivencia y declaración de persistencia de condiciones, de pensiones por causa de muerte.
 - A. Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos.
 - B. Emisión de resolución por cancelación del derecho por la modificación en el estado civil de las beneficiarias.
10. generación de nóminas de prestaciones por incapacidad temporal, PRECAPI y prestación ulterior.
11. Pago por adquisición de lentes, prótesis y materiales para obturaciones dentales, a trabajadores del instituto.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



12. Metas físicas.

13. Gestión para presentación de denuncia ante el Ministerio Público.



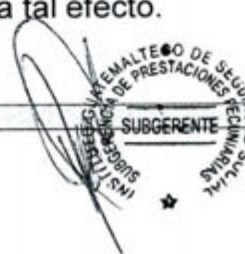


PROCEDIMIENTO No.1

GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO DE DERECHOS Y PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los subsidios por incapacidad temporal, serán gestionados en el Departamento de Prestaciones en Dinero, por las Oficinas Subsidiarias o en las Delegaciones o Cajas Departamentales; quienes recibirán por parte del área médica, todas las suspensiones físicas o electrónicas, para efecto de realizar la gestión de pago por incapacidad temporal.
2. La planilla de seguridad social es el medio de verificación para la calificación de derecho.
3. Previo a realizarse la gestión de acreditamiento de derechos y pago de subsidios por incapacidad temporal se deberá contar para el riesgo de enfermedad con el expediente pecuniario completo, para la maternidad y el accidente es necesario únicamente si se encuentra subsidiando en otra oficina.
4. Todo expediente pecuniario "Subsidio por Incapacidad Temporal" es único y deberá ser integrado en uno solo, verificando si existe otro expediente y de ser necesario, realizar las gestiones que correspondan para efecto de la integración, el cual podría ser de forma física, digital o escaneado.
5. La solicitud de expediente a otras oficinas o áreas del Departamento se realizará por medio del Sistema Informático de registro y control en sus correspondientes aplicaciones o por cualquier medio electrónico que se encuentre autorizado.
6. La recepción de expediente proveniente de otras oficinas o áreas del Departamento, se realizará por medio del Sistema Informático para el registro, control o revisión del expediente físico o electrónico dentro del sistema.
7. Toda información contenida en la documentación que integra el expediente pecuniario, deberá coincidir con la información contenida en el Sistema Informático de registro y control en sus correspondientes subsistemas, aplicaciones o módulos establecidos para tal efecto.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



8. Todo expediente pecuniario deberá estar integrado por la documentación correspondiente, ordenada de manera cronológica descendente y contenida en una carpeta sostenida con gancho, de conformidad con la instrucción establecida para tal efecto y en los casos donde la carpeta se encuentre en mal estado, deberá sustituirse por una nueva.
9. Para el expediente digital o escaneado, el sistema informático autorizado mantendrá el orden cronológico de las fechas según su ingreso, fechas acorde a suspensión e inicios de riesgo.
10. De estar pendiente alguna información o documento para efecto de acreditación de derechos a pago de subsidio por incapacidad temporal, deberá solicitarse a donde corresponda por medio de los formularios establecidos o sistemas informáticos autorizados.
11. En los casos donde no se obtenga información clara por medio de los patronos y no se puedan resolver, como última instancia se hará por medio de los Inspectores Patronales.
12. En la documentación física el Analista responsable de cada caso debe estampar su sello personal a los documentos que revisó para poder determinar el monto del subsidio a pagar, en los electrónicos el sistema debe de identificar por medio de usuario electrónico quién fue el Analista responsable.
13. Todo cálculo de subsidio realizado por el Analista, debe ser revisado y aprobado por el jefe o Asistente de la Oficina Subsidiaria y operado en el Sistema Informático correspondiente.
14. Las fechas de pago de subsidios por incapacidad temporal serán las establecidas en el calendario anual de pago autorizado, por lo que las gestiones previas al pago, deben realizarse con la debida anticipación y coordinación entre las instancias involucradas, según programación establecida.
15. Todo expediente pecuniario por "Subsidio por Incapacidad Temporal" que ya se encuentre debidamente concluido, debe ser depurado para su guardia y custodia, en los archivos del Departamento que corresponda.
16. Las normas generales y específicas se complementan con el procedimiento de forma descriptiva y flujograma siguiente:





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 1 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO DE DERECHOS Y PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

Pasos 17 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Oficinas Subsidiarias Responsable de recepción.....		INICIO
	01	Recibe verifica el sistema por suspensiones electrónicas o listado con suspensiones físicas.
	02	Revisa y sella las suspensiones recibidas en forma física, con las electrónicas el sistema registra el usuario que recepciona.
	03	Ingresa las suspensiones físicas en el Sistema Informático o recepciona las electrónicas.
	04	¿Verifica que el riesgo de las suspensiones sea por enfermedad? 4.1 Sí. ¿Es suspensión nueva? 4.1.1 Sí. (Continúa en el paso 5.1). 4.1.2 NO. Consulta las aplicaciones correspondientes en el Sistema Informático, para establecer la existencia de expediente, realizando solicitud electrónica a donde corresponda. (Continúa en el paso 06)
	05	4.2 NO. Por los riesgos de accidente y maternidad. (Continúa en el paso 05). ¿Se encuentra cobrando por otra suspensión? 5.1 SI. (Regresa al paso 4.1.2) 5.2 NO. Elabora carpeta de expediente físico para afiliado, anota número de afiliación y nombre. (Continúa en el paso 7.1).





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 1 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO DE DERECHOS Y PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

Pasos 17 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista.....	06	Suspensión queda en espera del expediente físico, la electrónica se queda a espera que le envíe el evento.
	07	¿Ingresa expediente? 7.1 Sí. Traslada al Analista y registra la asignación en el sistema informático. 7.2 NO. (Regresa al paso 4.1.2).
	08	Recibe expediente o evento electrónico ordena y analiza, califica el derecho a pago.
	09	¿Es necesario realizar algún requerimiento? 9.1 Sí. Elabora solicitudes, queda a espera de respuesta (Continúa en el paso 10). 9.2 NO. Todo se encuentra completo. (Continúa en el paso 11).
	10	¿Ingresó respuesta? 10.1 Sí. (Regresa al paso 08) 10.2 NO. (Regresa al paso 9.1)
	11	Determina el periodo a pagar sella y firma documentación, en electrónicas el sistema coloca datos del Analista.
	12	Opera en el Sistema Informático, periodo hasta donde se cubre la incapacidad, monto subsidiado.
	13	Traslada pago con el Encargado o Asistente.
	14	Recibe, revisa la acreditación, cantidad de días y monto a pagar.
Encargado de la oficina o Asistente.....		





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 1 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO DE DERECHOS Y PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

Pasos 17 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
	15	¿Está correcto el cálculo? 15.1 SÍ. Firma, sella y aprueba el caso en el Sistema Informático, con las electrónicas aprueba el caso. 15.2 NO. Regresa con el Analista para que lo revise nuevamente. (Regresa al paso 08).
	16	¿Continuación de subsidios? 16.1 SÍ. ¿Suspensión física? 16.1.1 SÍ. (Regresa al paso 11). 16.1.2 NO. Es electrónico el sistema realiza calculo nuevo (Regresa al paso 15.1) 16.2 NO. tienen alta y caso concluido, traslada expedientes al archivo para depuración.
	17	Genera archivo de la nómina con los casos ingresados. FIN

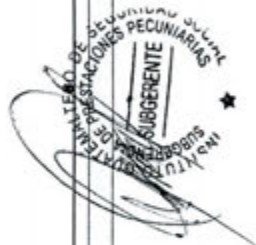
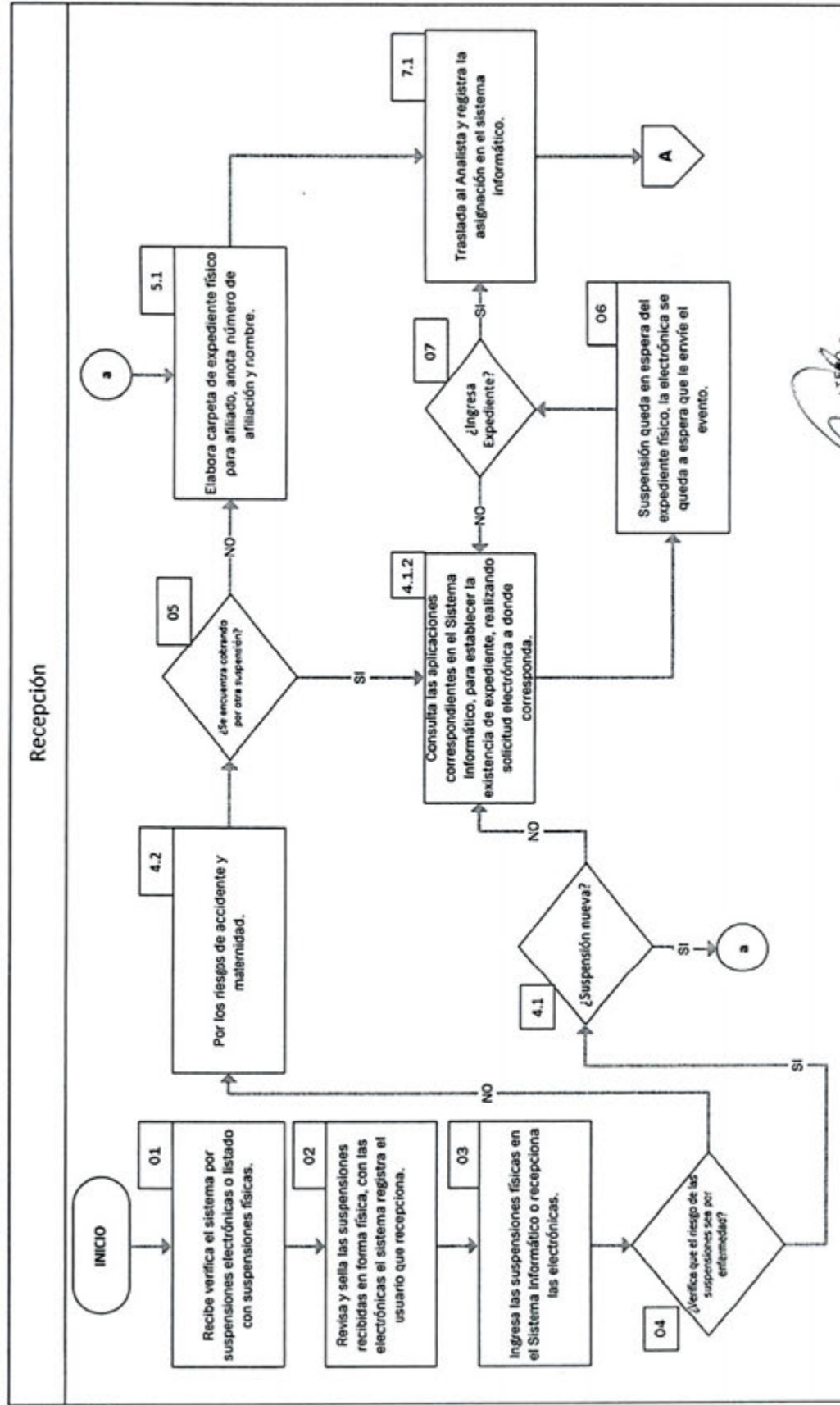




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y PLANEACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Procedimiento: No. 1 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO DE DERECHOS Y PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

Pasos 17 Formas 00

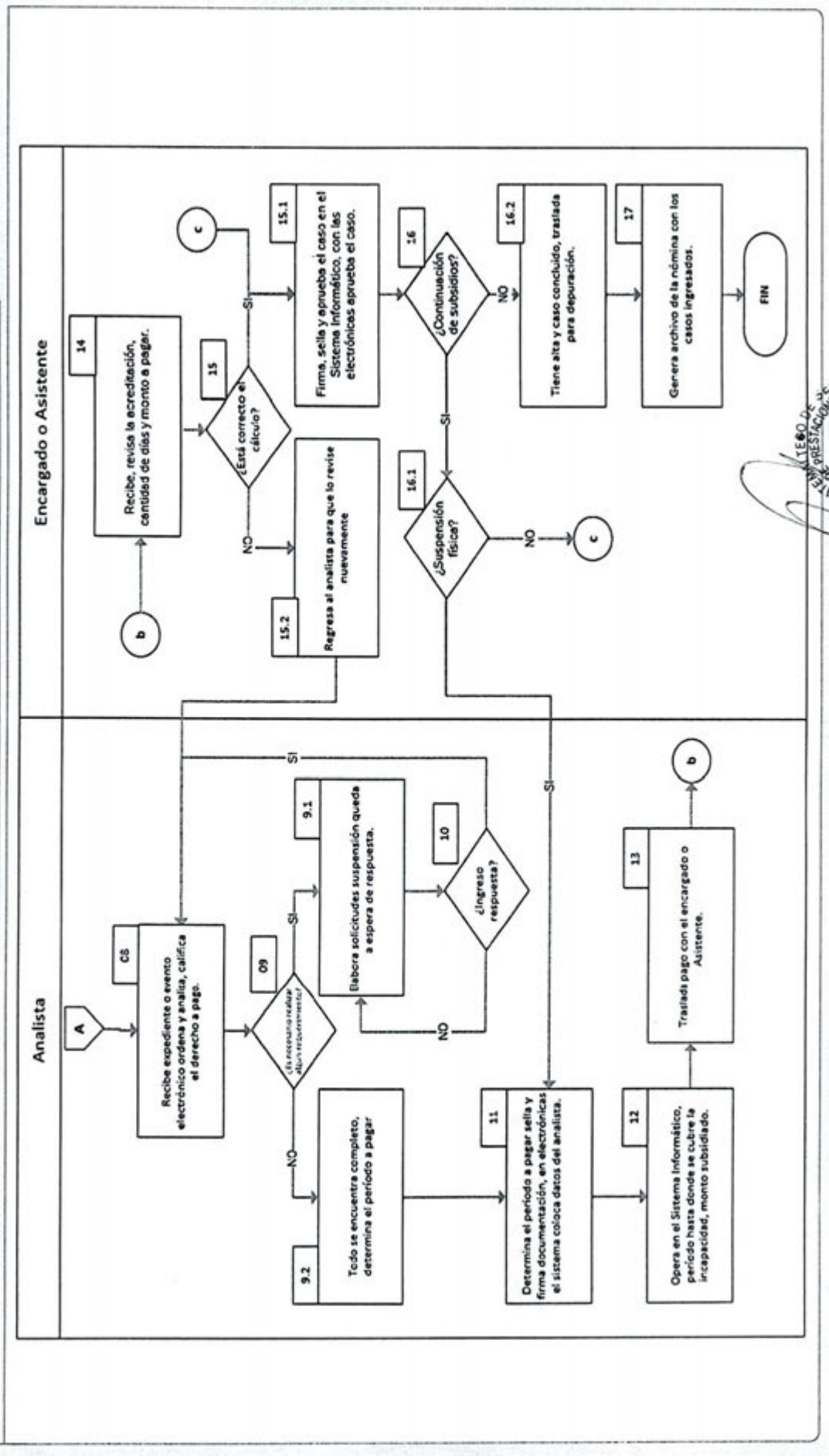




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y PLANEACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Procedimiento: No. 1 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO DE DERECHOS Y PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL

Pasos 17 Formas 00





PROCEDIMIENTO No. 2

TRÁMITE DE ALTAS, FALTISTAS Y REANUDACIONES DE TRATAMIENTOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Es responsabilidad de las Oficinas Subsidiarias o áreas del Departamento de Prestaciones en Dinero, verificar que los casos que se encuentren en planilla de pago, no provoquen pagos indebidos por la recepción de formularios de Alta al patrono, Faltistas, Reanudaciones y Casos Concluidos, que no se hayan trabajado oportunamente.
2. Los casos que se identifiquen como pagados indebidamente por motivo de no haberse recibido oportunamente los avisos de Alta al patrono y Faltistas a tratamiento, deberán ser informados a donde corresponde de conformidad con la normativa Institucional vigente.
3. Todo nuevo cálculo realizado como consecuencia de la recepción de un documento que indique un Alta, Faltista o Caso Concluido, debe ser revisado y aprobado por el Encargado o Asistente de la Unidad de que se trate.

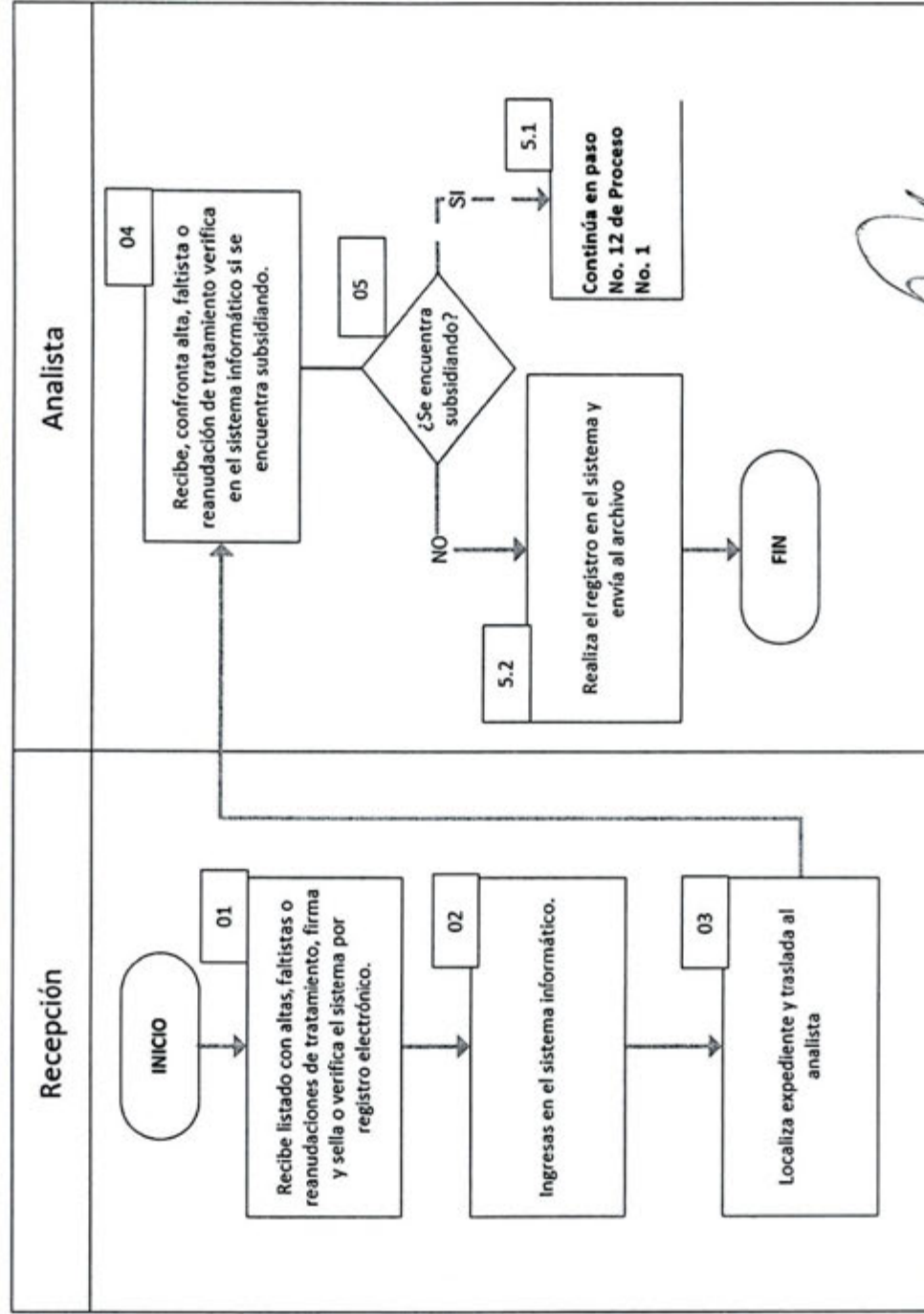




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 2 TRAMITE DE ALTAS, FALTISTAS Y REANUDACIONES DE TRATAMIENTO

Pasos 05 Formas 00



[Firma manuscrita]

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGUROS SOCIALES
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



PROCEDIMIENTO No. 3

GESTIÓN POR TRASLADO DE EXPEDIENTES

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El responsable de depuración y archivo de los casos de afiliados que requieren traslado hacia otras unidades subsidiarias, los cuales no deberán contener tachones o alteración.
2. Las solicitudes de expedientes de prestaciones pecuniarias por parte de otras Áreas u Oficinas Subsidiarias, deberán realizarse por medio del Sistema Informático correspondiente.
3. Previo a trasladar el expediente solicitado, deberá verificar si se está pagando subsidio y si cuenta con alta o traslado, dar aviso por medio del sistema.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 3 GESTIÓN POR TRASLADO DE EXPEDIENTES

Pasos 08 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Oficinas Subsidiarias Responsable de depuración y archivo Archivo vigente, Archivo Histórico Encargado de Área, Analista, Secretaria, Registrador de Datos, Archivista.....		INICIO
	01	Recibe solicitud física o por correo electrónico de expediente, generados en el sistema informático de otras oficinas subsidiarias o áreas.
	02	Consulta el Sistema Informático correspondiente para localizar el expediente completo.
	03	Encuentra expediente. A. Oficinas Subsidiarias. (Continúa en el paso 04) B. Archivo vigente, Archivo Histórico. (Continúa en el paso 6.1)
Oficinas Subsidiarias Responsable de depuración y archivo.....	04	¿El expediente está completo? 4.1 SÍ. Verifica si se encuentra en trámite el pago de suspensión (Continúa en el paso 05). 4.2 NO. Verifica que es lo que se encuentran pendiente y solicita a Registros Médicos que informe sobre el caso. (Continúa en el paso 06).
	05	¿Existen los pagos en la nómina? 5.1 SÍ. Por medio del sistema informático, informa que al terminar el pago se enviara expediente (Continúa en el paso 06).





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 3 GESTIÓN POR TRASLADO DE EXPEDIENTES

Pasos 08 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
	06	5.2 NO. (Continúa en el paso 6.1) ¿Se terminó de realizar el pago? 6.1 SÍ. Se limpia el expediente, se cambia carpeta y gancho si procede y se folia con lápiz por ser un traslado interno.
	07	6.2 NO. (Regresa al paso 05).
	08	Se registra en el sistema informático correspondiente. Se imprime reporte y se entrega a mensajero. FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

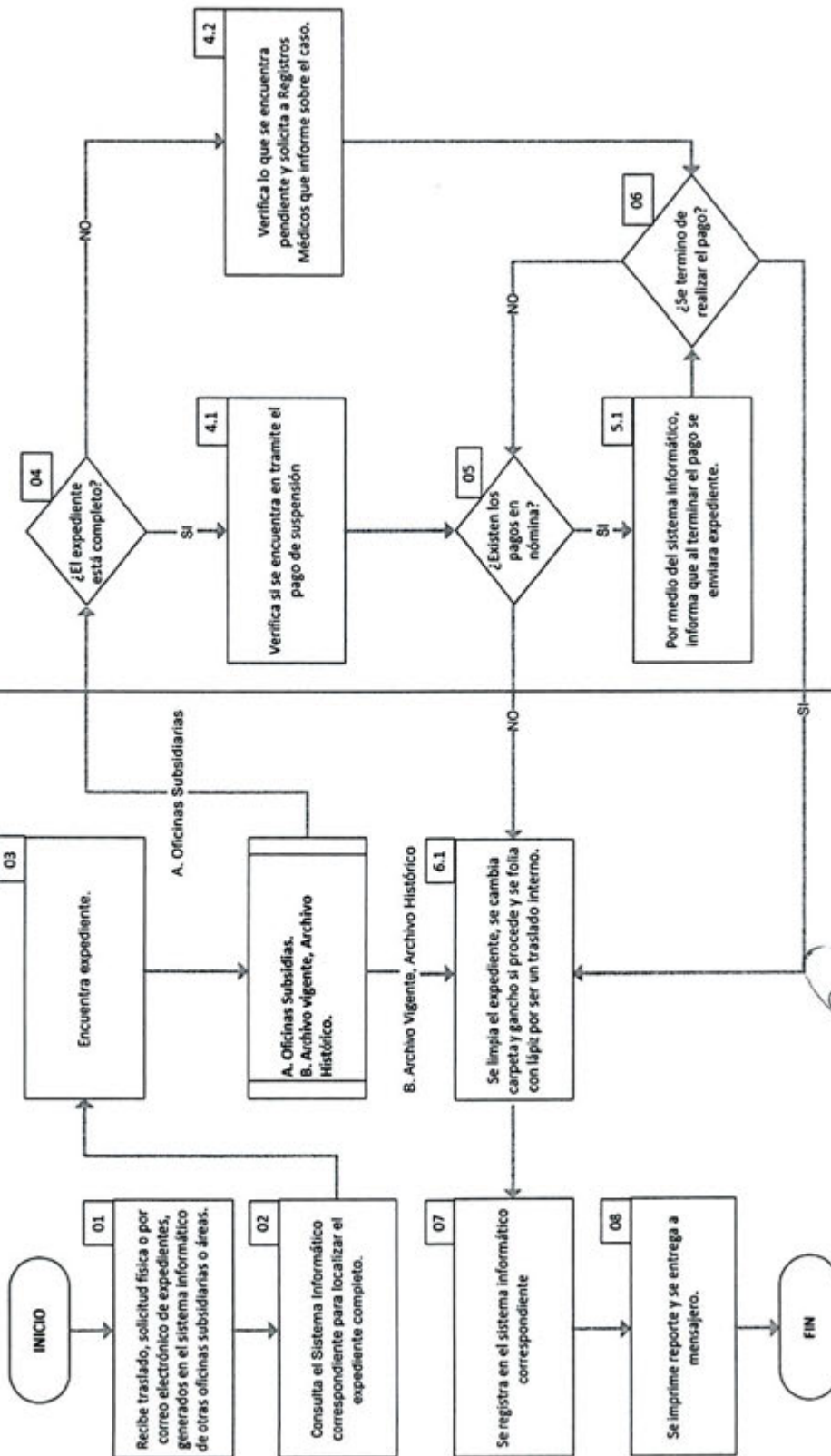
Procedimiento: No. 3 GESTIÓN POR TRASLADO DE EXPEDIENTES

Pasos 08 Formas 00

Oficinas Subsidiarias: Responsable de depuración y archivo; **Archivo Vigente, Histórico:** Encargado de Área, Analista, Secretaria, Registrador de Datos, Archivista y Camarero

Oficinas Subsidiarias

Responsable de depuración y archivo



CLASIFICACIÓN DE SEGURIDAD
SUBSIDIARIA
SUBSIDIARIA
SUBSIDIARIA

MINISTERIO DE SALUD
SUBSIDIARIA
SUBSIDIARIA
SUBSIDIARIA



A. GESTIÓN DE ESCANEO DE EXPEDIENTE

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Cuando se requiera un expediente, por parte de las Unidades se debe realizar la solicitud por medio del sistema informático correspondiente.
2. Existe un responsable de revisar las bandejas de solicitudes electrónicas para ser asignadas a personas encargadas del escaneo del expediente pecuniario.
3. Se debe localizar el expediente que están solicitando, para luego realizar la separación de las suspensiones por riesgo.
4. Se involucran a varias personas para realizar el escaneo, con el objetivo de agilizar el proceso y realizar de una forma más sencilla cada tarea.
5. Posterior a ser escaneado el expediente completo, se dará respuesta por medio del sistema informático correspondiente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Gestión de escaneo de expediente

Pasos

07

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Oficinas Subsidiarias Archivo vigente, Archivo Histórico Encargado de Área.....	01	INICIO Verifica sistema informático de recepción para asignar a persona encargada de la búsqueda de expediente.
Oficinas Subsidiarias Responsable de depuración y archivo Archivo vigente, Archivo Histórico Analista, Secretaria, Registrador de Datos, Archivista.....	02	Verifica bandeja de asignación, localiza expediente.
	03	Quita gancho, limpia el expediente y realiza la separación del expediente por riesgo.
	04	¿Existe ingreso en el sistema de suspensión? 4.1 Sí. Separa las suspensiones conforme fueron ingresados en sistema. (Continúa en el paso 05) 4.2 NO. Crea el evento de suspensión según corresponda y coloca separación en documentos.
	05	Traslada a persona responsable del escaneo.
	06	Escanea las suspensiones conforme se creó el evento.
	07	Da respuesta en el sistema que expediente se encuentra escaneado. FIN

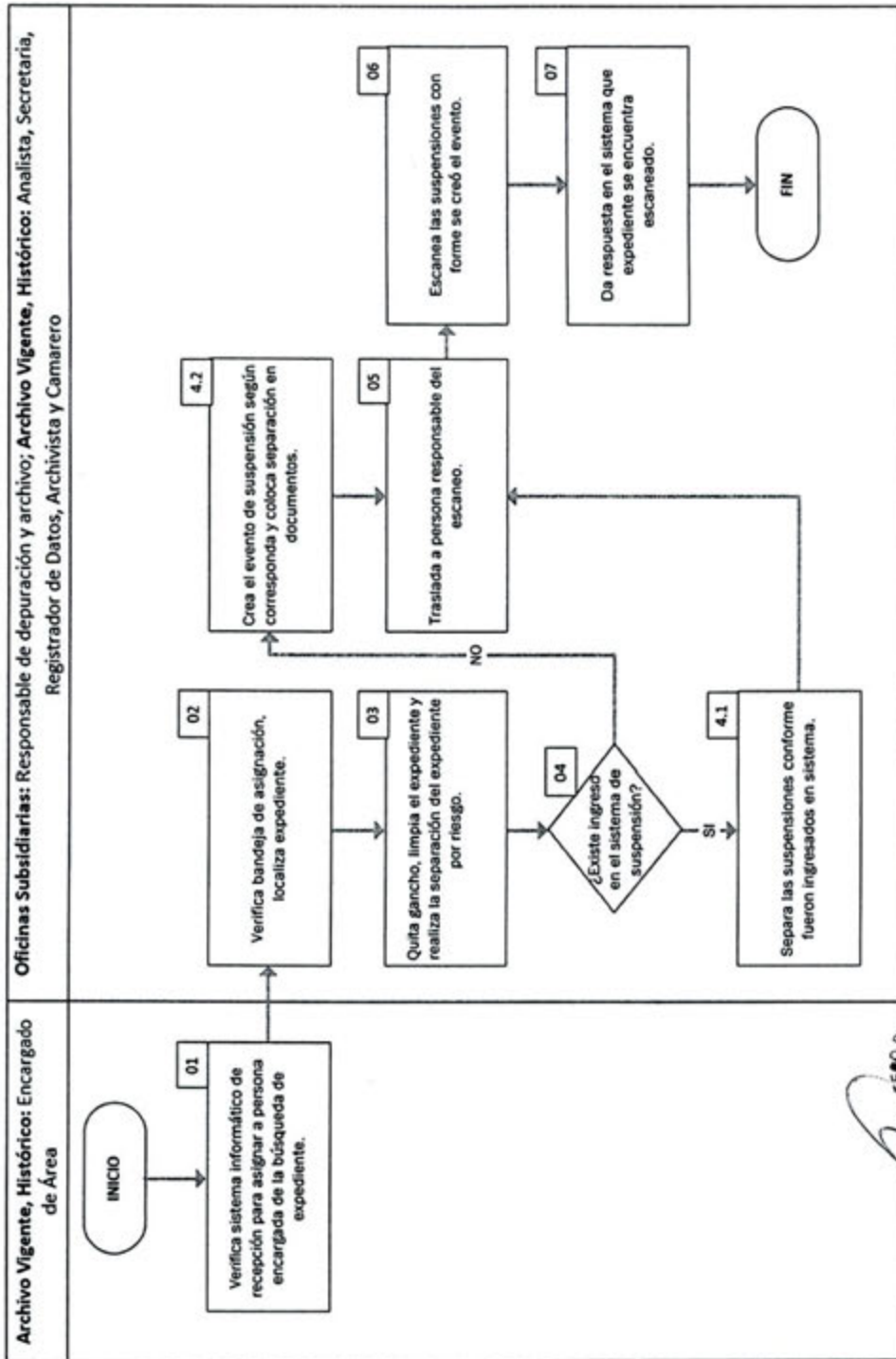




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Gestión de escaneo de expediente

Pasos 07 Formas 00



GUATEMALA DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE
11/11/2011





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

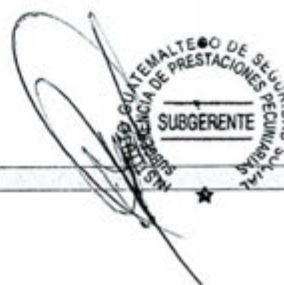


PROCEDIMIENTO No. 4

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE EXPEDIENTES ENVIADOS DE OTRAS UNIDADES.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Todo expediente remitido por traslado de otras Áreas u Oficinas Subsidiarias de Prestaciones o por requerimiento de éstas, deberá ser atendido a la brevedad e integrado a la documentación para convertirse en un solo expediente.
2. Al momento de ingresar un expediente que fue enviado de otra Área u Oficina Subsidiaria de Prestaciones, la documentación recibida deberá coincidir con el registro del caso en el Sistema Informático de registro y control correspondiente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 4 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE EXPEDIENTES ENVIADOS DE OTRAS UNIDADES

Pasos

06

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Oficinas Subsidiarias Responsable de recepción.....		INICIO
	01	Recibe y revisa que el registro en el sistema informático concuerde con lo recibido, firma y sella, si es electrónico el sistema colocara el usuario que opero el registro.
	02	Verifica que el expediente haya sido solicitado.
	03	¿Existe suspensión en el archivo temporal? 3.1 SÍ. Integra expediente y registra en el Sistema Informático correspondiente. (Continúa en el paso 06) 3.2 NO. Elabora requerimiento a Registros Médicos de la Unidad correspondiente. (Continúa en el paso 04)
	04	Envía expediente al archivo a espera que ingrese la documentación.
	05	¿Recibe respuesta? 5.1 SÍ. (Regresa al paso 3.1) 5.2 NO. (Regresa al paso 3.2)
	06	Asigna y entrega para análisis, según corresponda.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

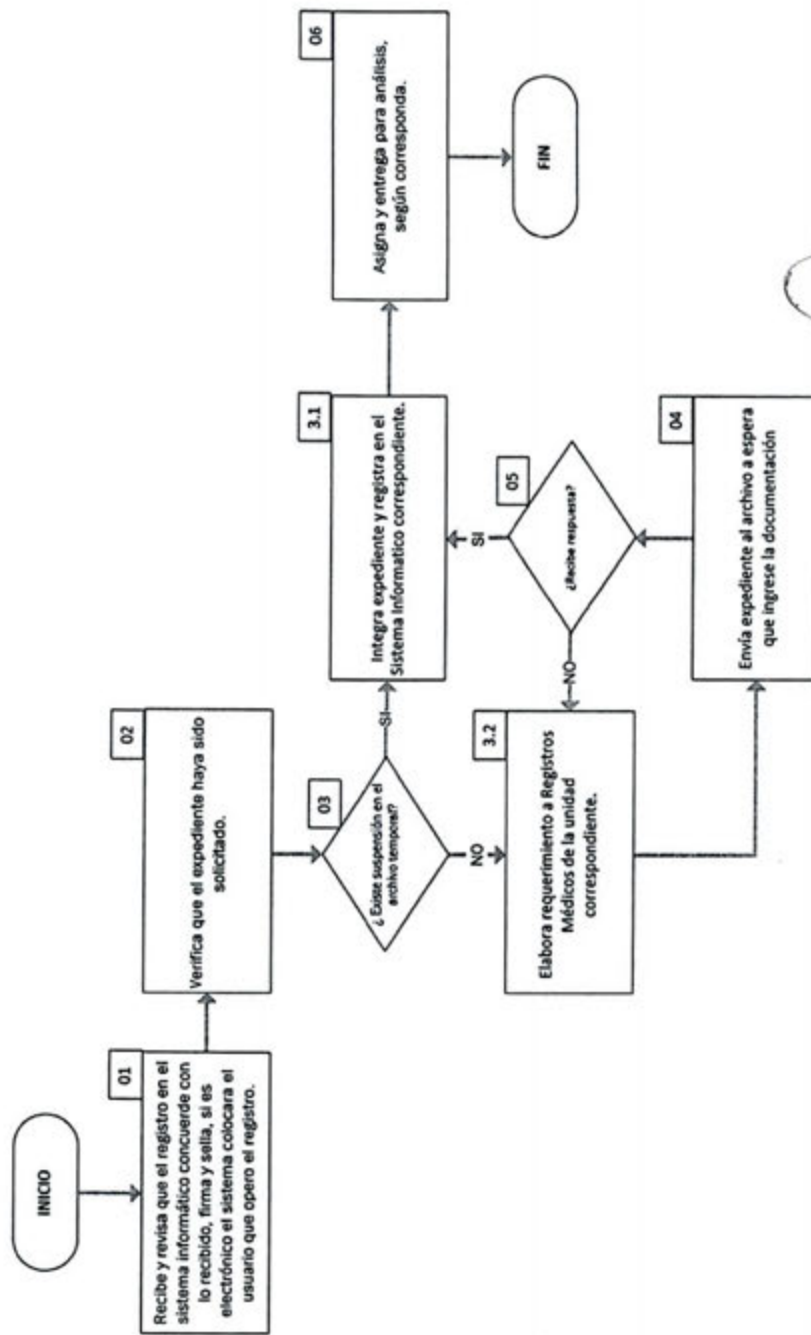
Procedimiento:

No. 4 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE EXPEDIENTES ENVIADOS DE OTRAS UNIDADES

Pasos 06

Formas 00

Responsable de recepción



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGUROS SOCIALES
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



PROCEDIMIENTO No. 5

ATENCIÓN DE PÚBLICO

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El personal responsable de información y atención de público, deberá solicitar documento de identificación de quien requiera información sobre el pago de prestaciones en dinero.
2. El personal responsable de información deberá atender con prontitud, amabilidad e informar a las personas interesadas sobre la situación en la cual se encuentre el correspondiente caso, con la debida claridad a manera de no dejar dudas al respecto y que provoque inconvenientes o la intervención de otras instancias para su satisfacción.


INSTITUTO COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENTE
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 5 ATENCIÓN DE PÚBLICO

Pasos

07

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Oficinas Subsidiarias Responsable de ventanilla de información.....		INICIO
	01	Solicita documento de identificación de la persona que se presenta a requerir información, por encontrarse suspenso de labores por incapacidad temporal para el trabajo.
	02	Establece en el Sistema Informático de registro y control, la situación actual de caso.
	03	¿Existe pago de subsidio programado? 3.1 SÍ. Informa al interesado la fecha en la cual deberá presentarse al Banco del sistema. (Continúa en el paso 07). 3.2 NO. Tiene información pendiente. (Continúa en el paso 04)
	04	Verifica el tipo de información que está pendiente.
	05	¿Es información Interna? 5.1 SÍ. Informa al interesado, que se están haciendo gestiones internas para completar el expediente. (Continúa en el paso 06) 5.2 NO. Informa que está pendiente que el patrono proporcione información, por los medios electrónicos autorizados por el instituto. (Continúa en el paso 06)
	06	Indica al afiliado que se consulte por las vías electrónicas el proceso o que se presente a la ventanilla nuevamente.
	07	Devuelve documento de identificación. FIN



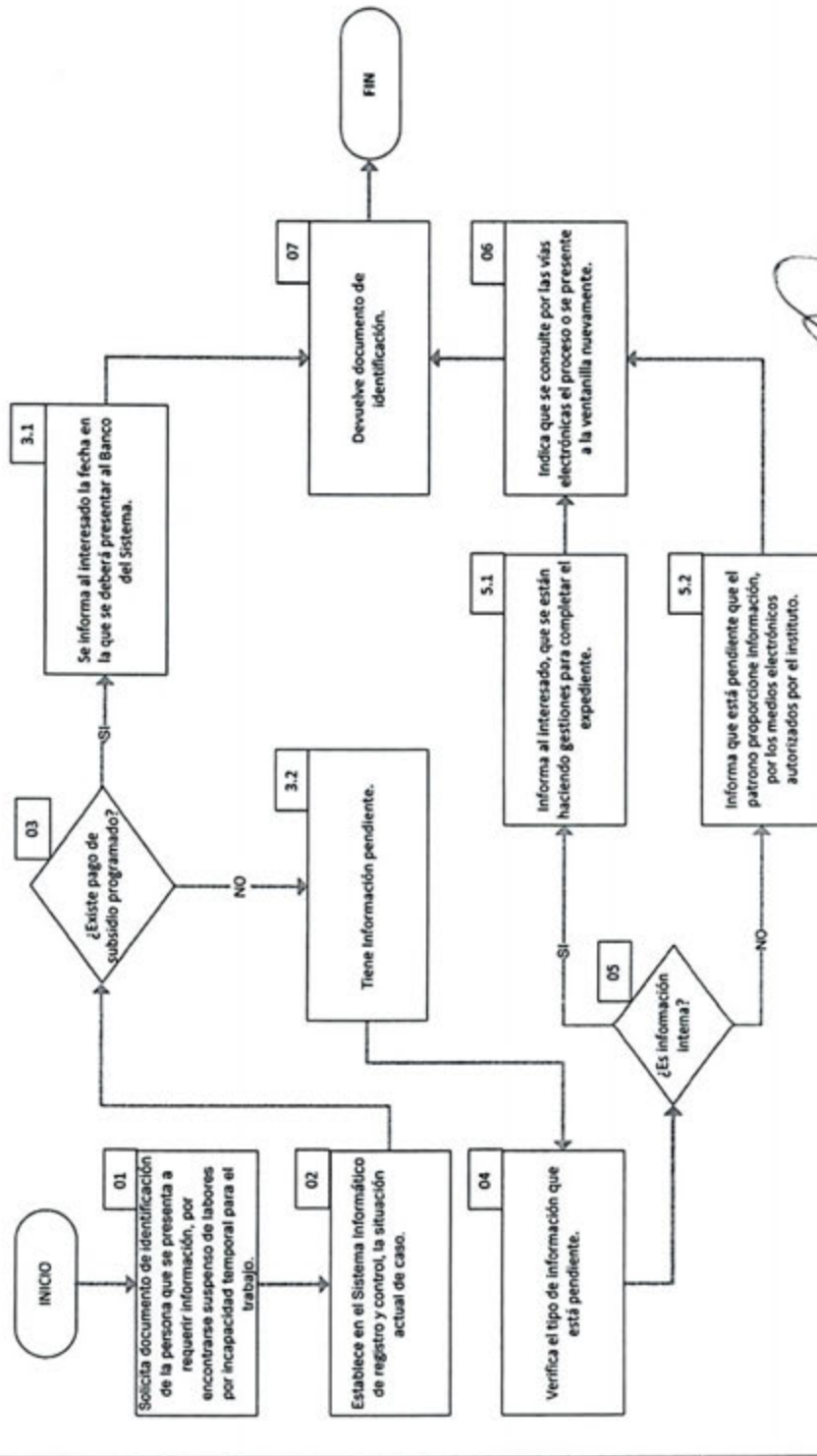


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 5 ATENCIÓN DE PÚBLICO

Pasos 07 Formas 00

Responsable de ventanilla de información



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE
[Firma]



PROCEDIMIENTO No. 6

GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR
NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Instituto otorga prestaciones en dinero en aquellos casos de incapacidad permanente por mutilación, daño físico irreparable o trastorno funcional definitivo causado por accidente, de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con los requisitos establecidos por el Instituto, por medio del Departamento de Prestaciones en Dinero.
2. El Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades es responsable de evaluar al paciente y emitir el Dictamen correspondiente, el cual es básico para gestionar el pago de una Prestación Ulterior.
3. Corresponde al área de Prestación Ulterior del Departamento de Prestaciones en Dinero, elaborar la Resolución que establece el monto a pagar, de conformidad con la normativa vigente y con base al Dictamen emitido por el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
4. Las Resoluciones por Prestación Ulterior son firmadas por el Encargado del Área y autorizadas por el Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero y el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.
5. Las Resoluciones por Prestación Ulterior, deben ser notificadas a los afiliados, para que tengan conocimiento del trámite y beneficio obtenido.
6. Con base a las resoluciones notificadas, se genera la nómina de pago.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....	01	INICIO Recibe documentos físicos o de forma electrónica del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, ingresa al Sistema Informático correspondiente.
	02	Verifica en el sistema informático si existe expediente electrónico.
	03	Si no existe solicita que escaneen el expediente.
	04	Confirma que este completo el escaneo.
Analista.....	05	Traslada al Analista.
	06	Analiza la información de todos los documentos físicos o electrónicos.
	07	¿Se encuentra completo? 7.1 SÍ. Elabora resolución de pago colocando el inciso y monto a pagar. (Continúa en el paso 09) 7.2 NO. Solicita documentación de acreditación, rectificación o ratificación de papelería a las unidades que corresponda. (Continúa en el paso 08)
Responsable de ventanilla de información y recepción.....	08	¿Ingreso respuesta? 8.1 SÍ. (Regresa al paso 05). 8.1 NO. (Regresa al paso 7.2).
	09	Traslada expediente al Encargado de Área.
Encargado de Área.....	10	Recibe y revisa expediente con resolución





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	11	¿Está correcta la resolución? 11.1 SÍ. Firma y sella resolución. (Continúa en el paso 12) 11.2 NO. Regresa al Analista, para sus correcciones. (Regresa paso 06).
	12	Traslada a la Jefatura del Departamento de Prestaciones en Dinero.
	13	Verifica que los datos de la resolución estén correctos, firma y sella, regresa al área de prestación ulterior.
	14	Recibe expediente con Resolución firmada y sellada.
	15	Registra expediente en el Sistema Informático correspondiente.
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.....	16	Por conocimiento da traslado a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
	17	Regresa resolución firmada y sellada.
	18	Recibe resolución, hace el registro en el Sistema Informático correspondiente.
	19	Hace el proceso de localización del afiliado para informar que se presente para ser notificado.
Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....		





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		A. Caso Metropolitano. B. Caso Departamental.
		A. Caso Metropolitano.
	20	Se realiza llamada telefónica.
	21	¿Responde llamada? 21.1 SÍ. (Continúa en el paso 23) 21.2 NO. Elabora citación para que se presente al área de prestación ulterior. (Continúa en el paso 24)
		B. Caso Departamental.
	22	¿Responde llamada? 22.1 SÍ. (Continúa en el paso 23) 22.2 NO. Elabora DPD-4 o forma vigente y lo envía por correo electrónico a la Delegación o Caja Departamental que corresponda. A. Localiza al afiliado. B. Notifica resolución y fecha de pago, traslada resolución notificada al Área de Prestación Ulterior. (Continúa en el paso 46)
	23	¿Posee correo electrónico? 23.1 SÍ. Solicita dirección de correo electrónico para notificar la resolución de pago. (Continúa en el paso 46) 23.2 NO. Indica que se presente a la Oficina de Prestación Ulterior. (Continúa en el paso 24)
	24	Coloca resolución en un archivo temporal, a espera que se presente afiliado.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01



RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
	25	Se presenta afiliado a Recepción del Área, entrega documento personal de identificación.
	26	Localiza resolución, desglosa original y copia de resolución.
	27	Entrega al afiliado, para que firme la notificación de resolución.
	28	¿Está de acuerdo? 28.1 SÍ. Acepta lo indicado en la resolución y firma de notificado. (Continúa en el paso 46) 28.2 NO. Se le indica al afiliado que debe firmar la notificación de resolución y que tiene 3 días hábiles para presentar por escrito su inconformidad.(Continúa en el paso 29)
Analista.....	29	Ingresa a recepción recurso de inconformidad.
	30	Ingresa al sistema informático y traslada al Analista.
Encargado de Área.....	31	Recibe el recurso de inconformidad, lo revisa y ordena, elabora providencia para el Departamento de Medicina Legal.
	32	Traslada expediente con providencia al encargado del área.
	33	Recibe el expediente, revisa que todos los documentos estén correctamente, traslada a la Jefatura.
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	34	Recibe expediente con providencia, firma providencia, regresa a la recepción del Área de Prestación Ulterior.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01



RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....	35	Recibe expediente, registra en el sistema informático el número de providencia.
	36	Por medio de conocimiento traslada expediente al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
Departamento de Medicina Legal y Evolución de Incapacidades.....	37	Regresa expediente con providencia o nuevo dictamen.
Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....	38	Verifica que todos los datos estén correctos con la documentación y recibe el expediente.
	39	Traslada al Encargado del Área.
Encargado de Área.....	40	Recibe expediente y elabora Informe Circunstanciado del caso, dirigido a la Gerencia del Instituto.
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	41	Recibe expediente con informe circunstanciado, revisa, firma y sella, regresa al área de prestación ulterior.
Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....	42	Recibe expediente realiza el registro correspondiente en el sistema informático.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01



RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias..... Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....	43	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
	44	Regresa expediente ratificando o rectificando la resolución debidamente notificada al afiliado.
	45	Recibe expediente realiza el registro correspondiente en el sistema informático. (Regresa al paso19)
	46	Recibe y le indica al afiliado cuando será la fecha que tendrá que ir a cobrar al banco del sistema.
Analista de Planilla y Depuración..... Encargado de Área.....	47	Traslada resolución según fecha de corte al Analista de planilla.
	48	Recibe resolución, ingresa fecha de pago y carga a la planilla, en el sistema informático correspondiente, traslada al encargado de área.
	49	Autoriza ingreso en planilla.
	50	Ingresa registro de pagos en un archivo de Excel, para control y estadística del Departamento de Prestaciones en Dinero.
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	51	Genera planilla de pago, imprime Orden (SIAF) y reporte, el detalle de la nómina lo guarda en un disco compacto.
	52	Traslada Orden (SIAF) y reportes, con disco compacto a Jefatura.
	53	Verifica y recibe Orden (SIAF) y reportes, con disco compacto, firma y sella, regresa al área de prestación ulterior.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Prestación Ulterior Encargado de Área..... Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.....	54	Recibe Orden (SIAF) y reportes con disco compacto, verifica contengan firma y sello.
	55	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para elaboración de CUR y firma del Subgerente.
	56	Elabora CUR y regresa Orden (SIAF), reportes y disco compacto, con firma y sello.
Área de Prestación Ulterior Encargado de Área.....	57	Recibe Orden (SIAF), reportes con disco compacto y CUR firmado y sellado.
	58	Elabora oficio dirigido a la División de Administración Financiera -DAF-, trasladando CUR, orden (SIAF), reportes y disco compacto.
	59	Elabora oficio dirigido al Departamento de Tesorería-, trasladando copia de CUR, firmado de recibido por la DAF.
	60	Traslada oficio a Jefatura.
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	61	Recibe oficio con sus anexos, firma y sella, regresa al área de prestación ulterior.
Área de Prestación Ulterior Encargado de Área.....	62	Recibe y traslada oficio con copia de CUR, al Departamento de Tesorería.
	63	Genera Reporte Gerencial, en el Sistema Informático correspondiente.

SUBGERENTE
INSTITUTO MEXICANO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Planilla y Depuración.....	64	Traslada expediente concluido al Analista de Planilla y Depuración.
	65	Recibe resolución, lo escanea para subir al sistema informático correspondiente y folia las hojas.
	66	Traslada expediente a donde corresponda.
		FIN

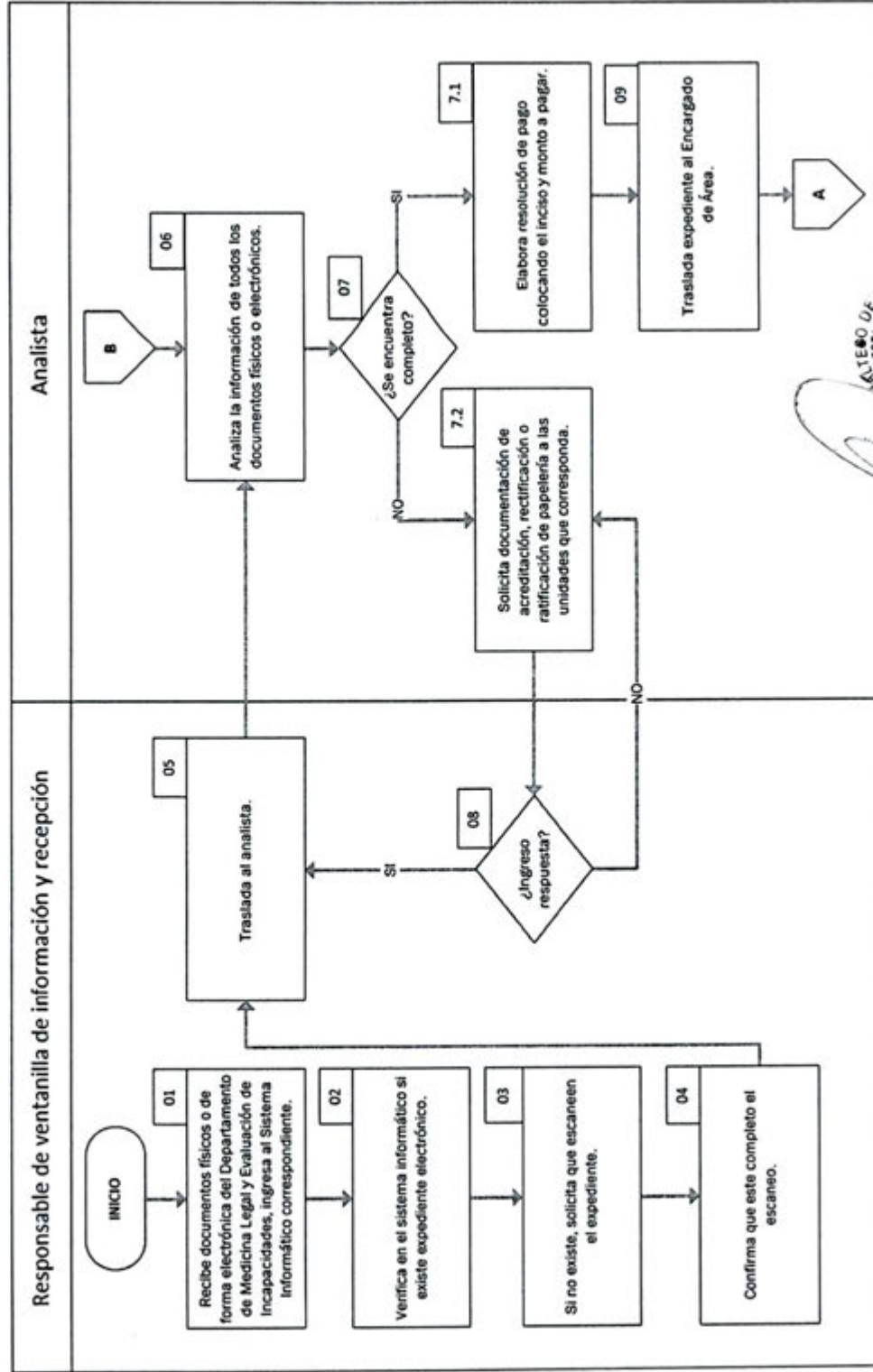




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 **Formas** 01



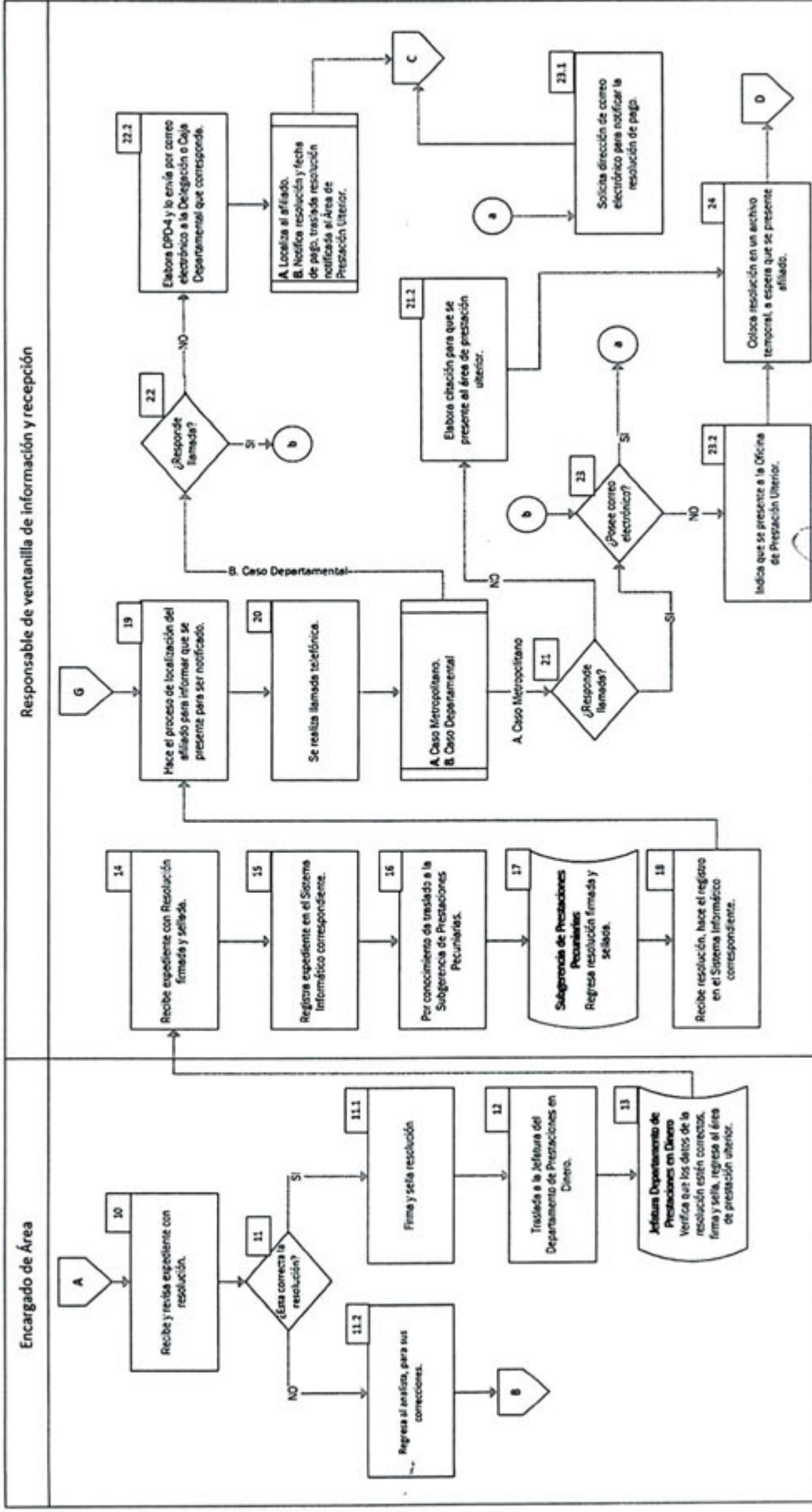
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGUROS SOCIALES
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01

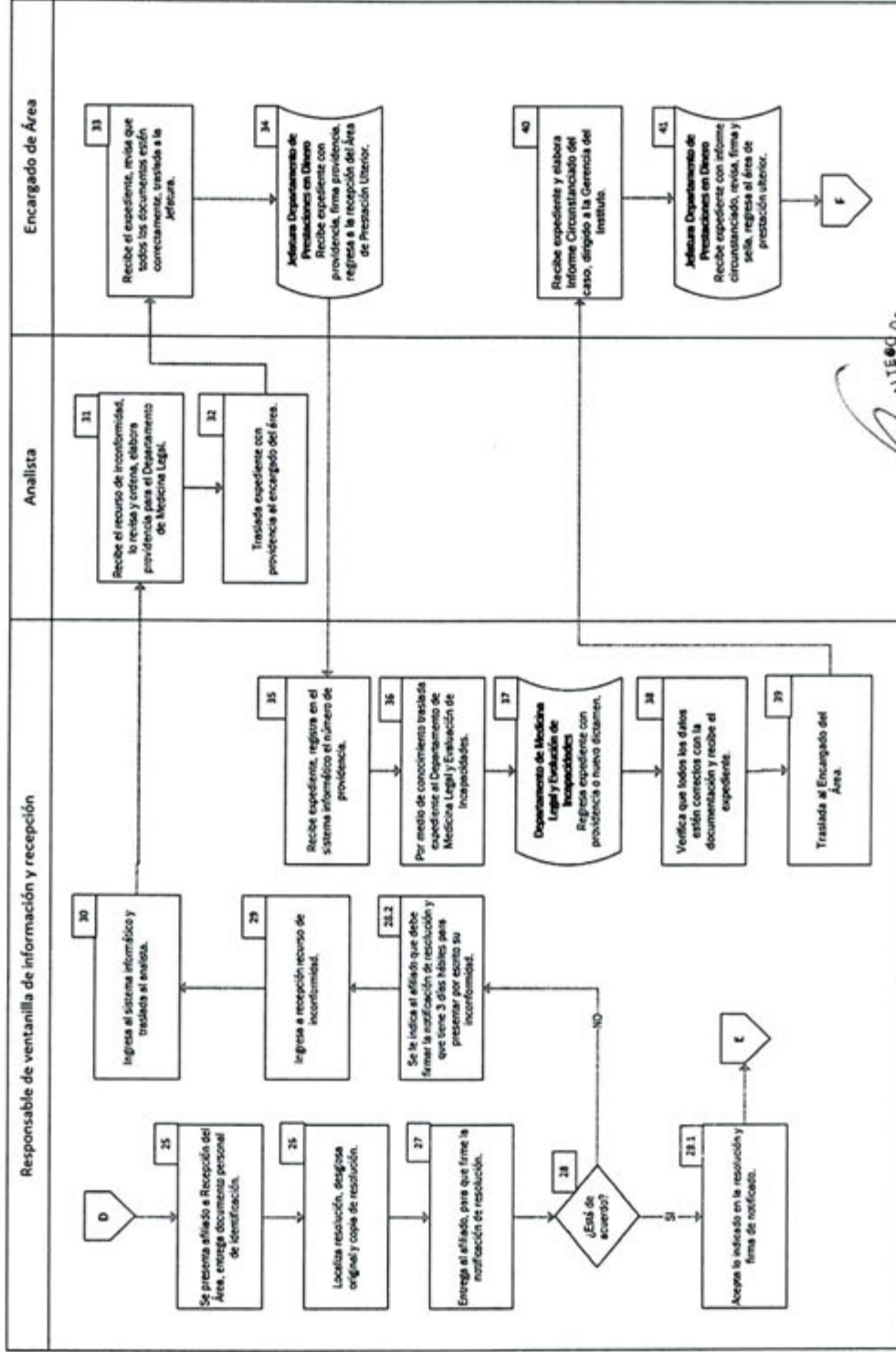




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01

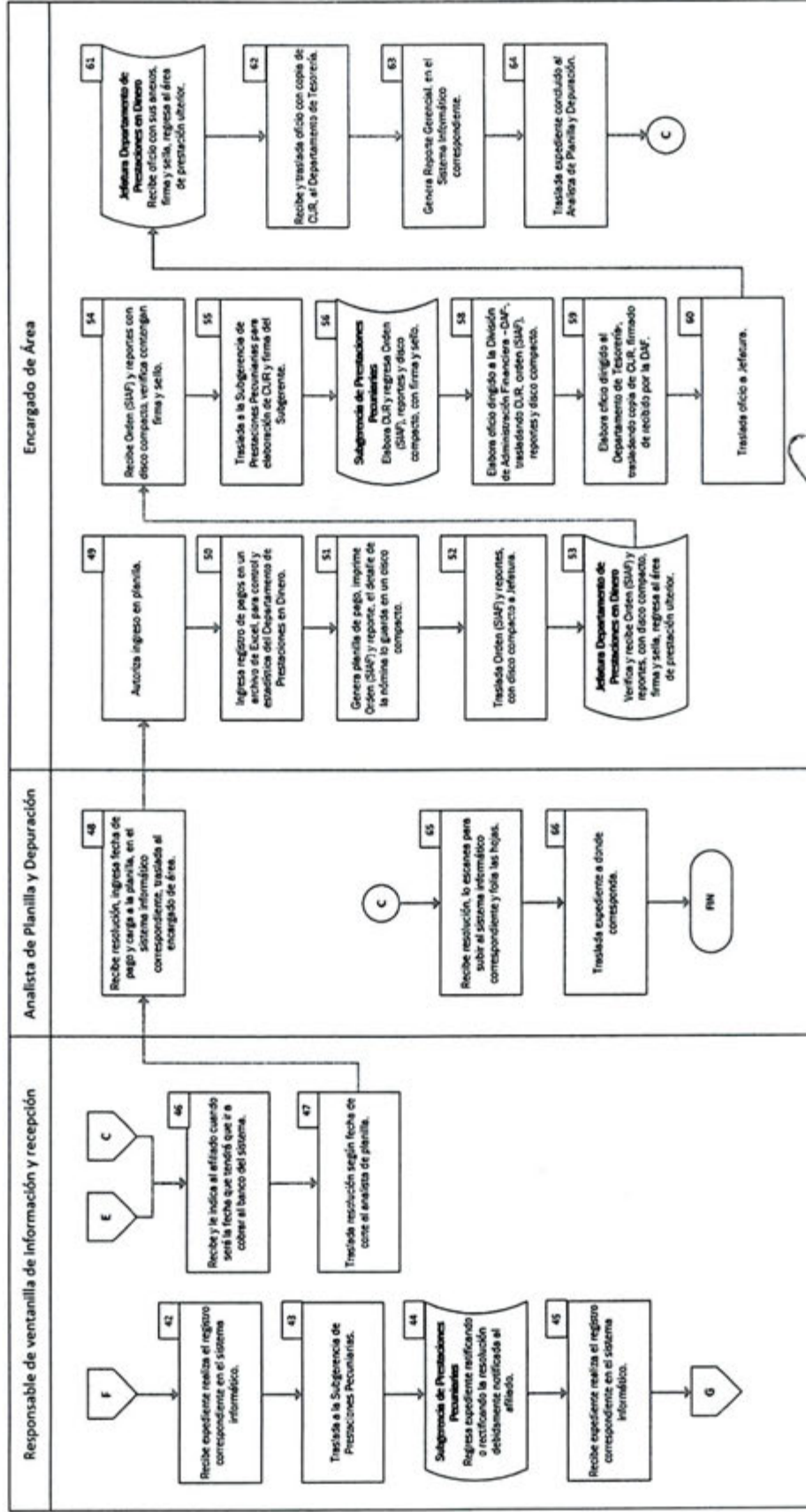




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 6 GESTIÓN DE ACREDITAMIENTO Y PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 66 Formas 01





A. ANULACIÓN DE PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Las Resoluciones por Prestación Ulterior, pueden ser objeto de inconformidad, debiéndose para tal efecto, solicitar al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades que ratifique o rectifique su Dictamen por medio de una providencia.
2. Previo a iniciar el trámite administrativo la inconformidad deberá verificarse el cumplimiento del plazo reglamentario; ratificada la Resolución impugnada, deberá proceder a emitir el pago de la prestación. En el caso que el afiliado firme conforme a lo resuelto en la Resolución y posteriormente a esto presente recurso de inconformidad, se procederá a solicitar el bloqueo del pago.
3. Cuando la nueva resolución corresponde a una rectificación, deberá emitirse el pago de la prestación correspondiente.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGUROS
SUBGERENTE
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: ANULACIÓN DE PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos

12

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Prestación Ulterior Responsable de ventanilla de información y recepción.....		INICIO
	01	Recibe inconformidad en contra de lo resuelto en la resolución entregada o bien Certificado de Defunción del afiliado posterior a la notificación.
	02	Localiza expediente y adjunta documento.
	03	Traslada al Analista del área.
Analista.....	04	Recibe, ordena y analiza el expediente.
	05	Traslada al encargado del área.
Encargado de Área.....	06	Recibe expediente confirma que todo esté en orden.
	07	Procede a bloquear el pago en el sistema informático correspondiente.
Área Financiera y Presupuesto Responsable de Control de Pagos y Conciliaciones Bancarias.....	08	Envía correo electrónico al Encargado de Conciliaciones, adjuntando formato en Excel y captura del bloqueo.
	09	Confirma por correo electrónico el bloqueo del pago, al encargado del área de Prestación Ulterior.
Área de Prestación Ulterior Encargado de Área.....	10	Traslada el expediente al Analista del área.
Analista de Área.....	11	Recibe y verifica que tipo de documento fue presentado.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: ANULACIÓN DE PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos

12

Formas

00

RESPONSABLE

PASO

ACTIVIDAD

12

¿El documento fue presentado por Certificado de Defunción?

12.1 SÍ. Solicita al Departamento de Trabajo Social, socioeconómico para determinar beneficiario, solicitando adjunten fotocopia de documento de identificación. DPI. (Continúa en el paso 6 del procedimiento no. 6 Gestión de acreditamiento y pago de prestación ulterior).

12.2 NO. Es por la inconformidad. (Continúa en el paso 31 del procedimiento no. 6 Gestión de acreditamiento y pago de prestación ulterior).

FIN

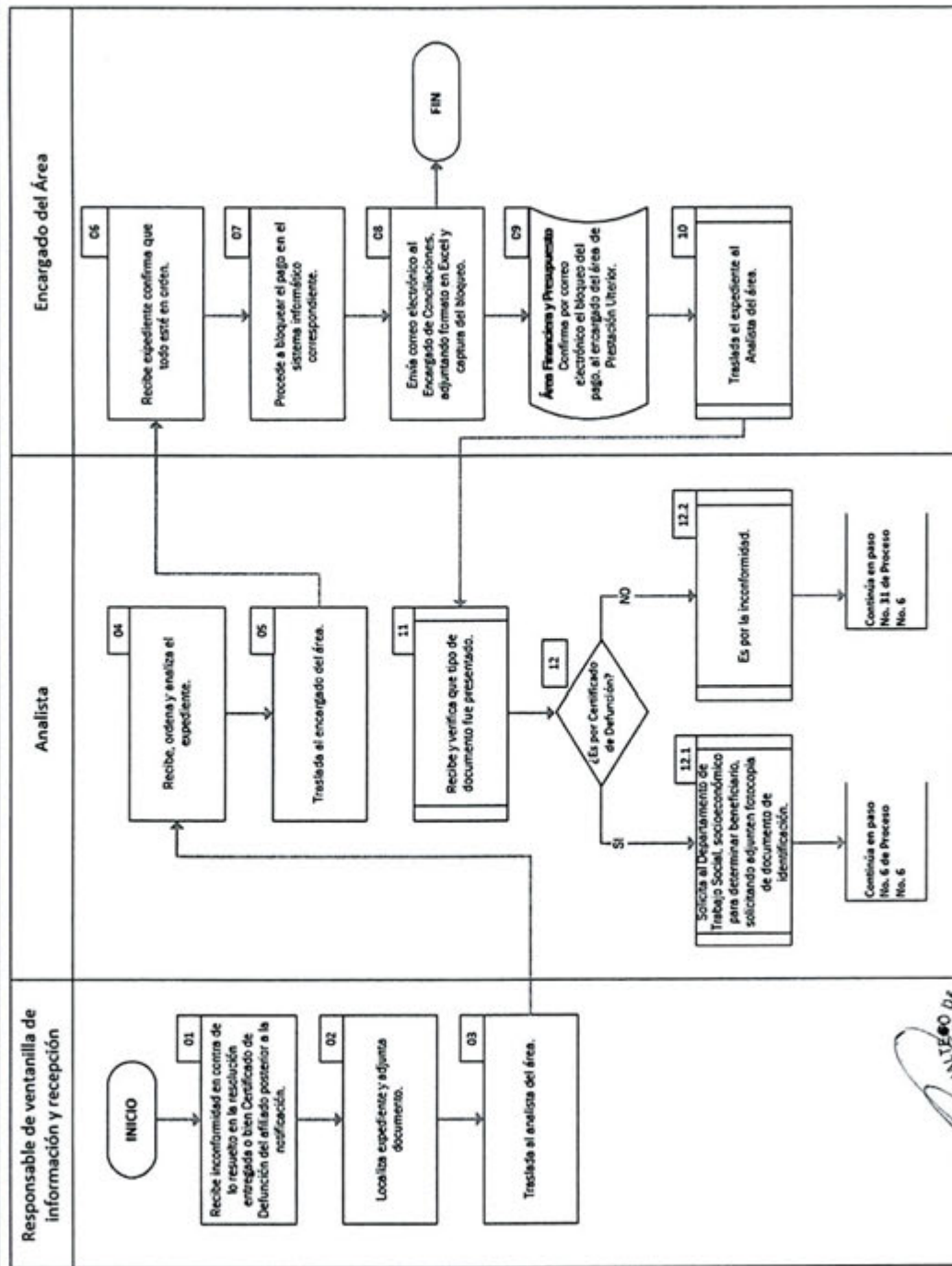




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: ANULACIÓN DE PAGO DE PRESTACIÓN ULTERIOR

Pasos 12 Formas 00





PROCEDIMIENTO No.7

GESTIÓN PARA PAGO DE CUOTA MORTUORIA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El instituto otorga una cuota mortuoria que contribuye a los gastos de entierro de beneficiarios del Acuerdo No.97 y del afiliado fallecido o de un beneficiario de este, de conformidad con la normativa vigente, toda vez el interesado cumpla con los requisitos establecidos.
2. La gestión de trámite y pago de la cuota mortuoria debe realizarse en el Área de Pensiones por Muerte del Departamento de Prestaciones en Dinero.
3. La documentación que conforma el expediente de cuota mortuoria está conformada por recibo de cuota mortuoria, Impresión de Planilla electrónica, original de certificado de defunción, factura original o contrato del servicio funerario que respalda el gasto realizado y fotocopia DPI Y RTU de la persona que realizó el gasto.
4. El pago de la cuota mortuoria se realizar por medio de cheque.
5. Para realizar entrega de cheque al interesado, este debe de presentar el documento Personal de Identificación.


INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 7 GESTIÓN PARA PAGO DE CUOTA MORTUORIA

Pasos

29

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Pensiones por Muerte Responsable de Ventanilla de Información y Recepción.....		INICIO
	01	Interesado presenta la documentación en la ventilla del Área de pensiones por causa de muerte.
	02	Verifica y recibe la documentación presentada en original y copia.
	03	Verifica en el sistema la planilla electrónica, imprime y adjunta al expediente.
	04	Entrega constancia de recepción de documentación al interesado.
	05	Sella firma y registra en el sistema la documentación recibida.
Analista de Nómina General, Nómina Adicional y Cuota Mortuoria.....	06	Traslada documentación al Analista de Cuota Mortuoria.
	07	Recibe y analiza documentación.
	08	¿Requiere información complementaria? 8.1 SÍ. Solicita información a donde corresponda. (Continúa en el paso 09) 8.2 NO. Elabora recibo firma y sella. (Continúa en el paso 11)
Responsable de Ventanilla de Información y Recepción.....	09	Coloca la documentación en un archivo temporal a espera de ser completado.
	10	¿Ingresó respuesta? 10.1 SÍ. (Regresa al paso 06).





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 7 GESTIÓN PARA PAGO DE CUOTA MORTUORIA

Pasos 29

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		10.2 NO. (Regresa al paso 8.1).
Encargado de Área.....	11	Traslada al Encargado de Área.
	12	Recibe, revisa, autoriza, sella y firma el recibo.
Analista de Nómina General, Nómina Adicional y Cuota Mortuoria.....	13	Devuelve al Analista de Cuota Mortuoria.
	14	Recibe, saca fotocopias y realiza oficio solicitando la elaboración de cheque, adjuntando documentos en original para la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.....	15	Elabora cheque y adjunta a los documentos originales, regresa al Área de Pensión por muerte.
Área de Pensiones por Muerte		
Analista de Nómina General, Nómina Adicional y Cuota Mortuoria.....	16	Recibe documentos cheque en original y copia.
	17	Adjunta a los documentos originales copia del cheque y a la copia de los documentos adjunta original del cheque.
	18	Ingresa al sistema informático correspondiente los datos del fallecido y los del cobrador del cheque.
	19	Se notifica vía telefónica al interesado para que se presente a la ventanilla del Área de Pensión por Causa de Muerte.
Responsable de Ventanilla de Información y Recepción.....	20	Interesado se presenta a ventanilla con documento personal de identificación.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 7 GESTIÓN PARA PAGO DE CUOTA MORTUORIA

Pasos 29 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Nómina General, Nómina Adicional y Cuota Mortuoria.....	21	Recibe documento de identificación y traslada al Analista de Cuota Mortuoria.
	22	Recibe y localiza documentos en original y copia.
	23	Solicita al interesado para la entrega de cheque que firme los documentos en original y copia.
	24	Revisa documentos firmados, entrega cheque al interesado.
	25	Registra en el sistema informático correspondiente la entrega del cheque y estampa sello de entregado y firma.
	26	Realiza oficio trasladando documentos originales y copia de cheque, para la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
	27	Escanea copia de los documentos y realiza la carga al sistema informático correspondiente.
Área de Pensiones por Muerte Responsable de Ventanilla de Información y Recepción.....	28	Traslada al responsable de ventanilla.
	29	Recibe y depura documentos al archivo correspondiente para guarda y custodia según ubicación reflejada en el sistema informático correspondiente.
		FIN.

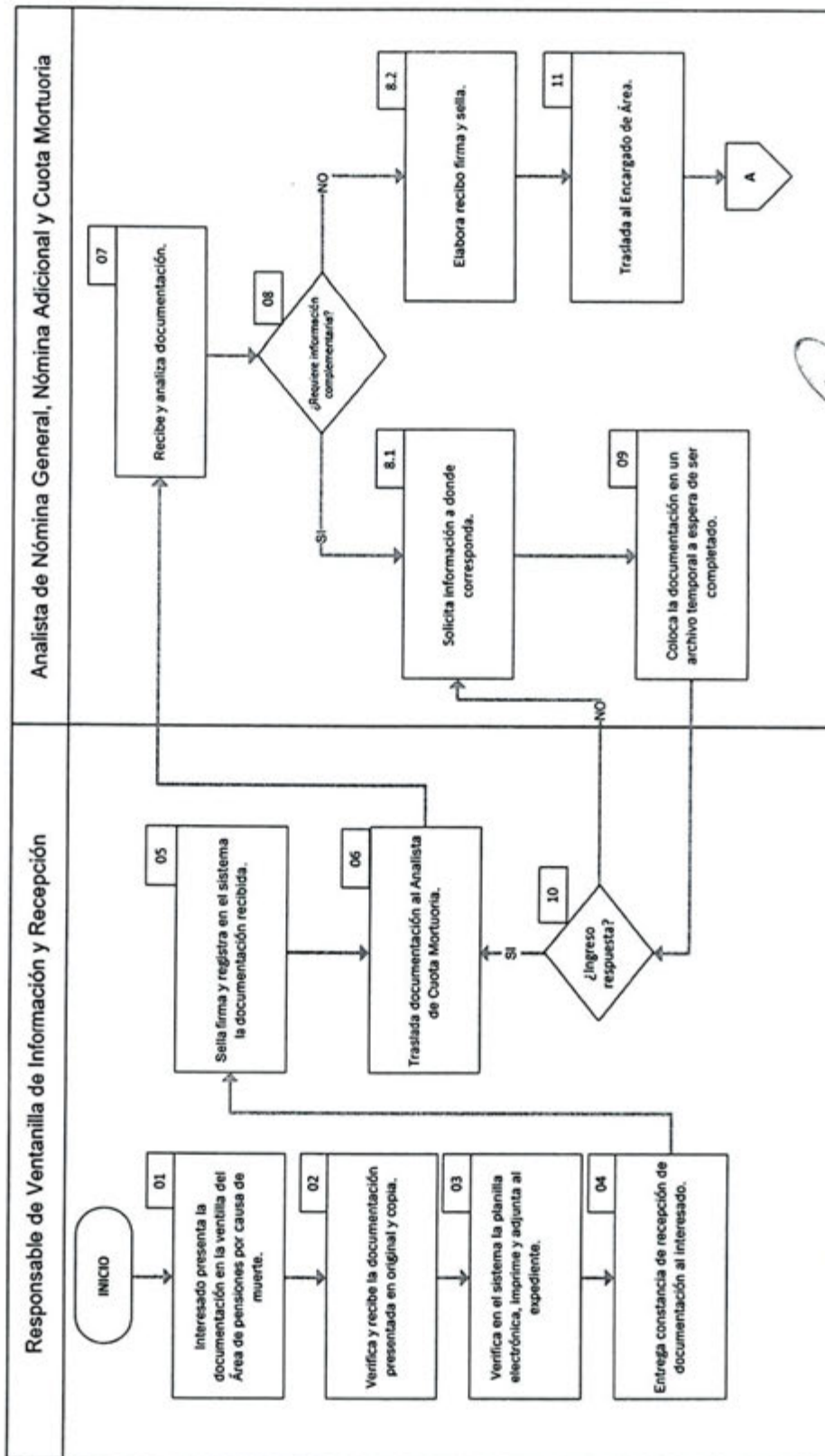




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 7 GESTIÓN PARA PAGO DE CUOTA MORTUORIA

Pasos 29 Formas 00

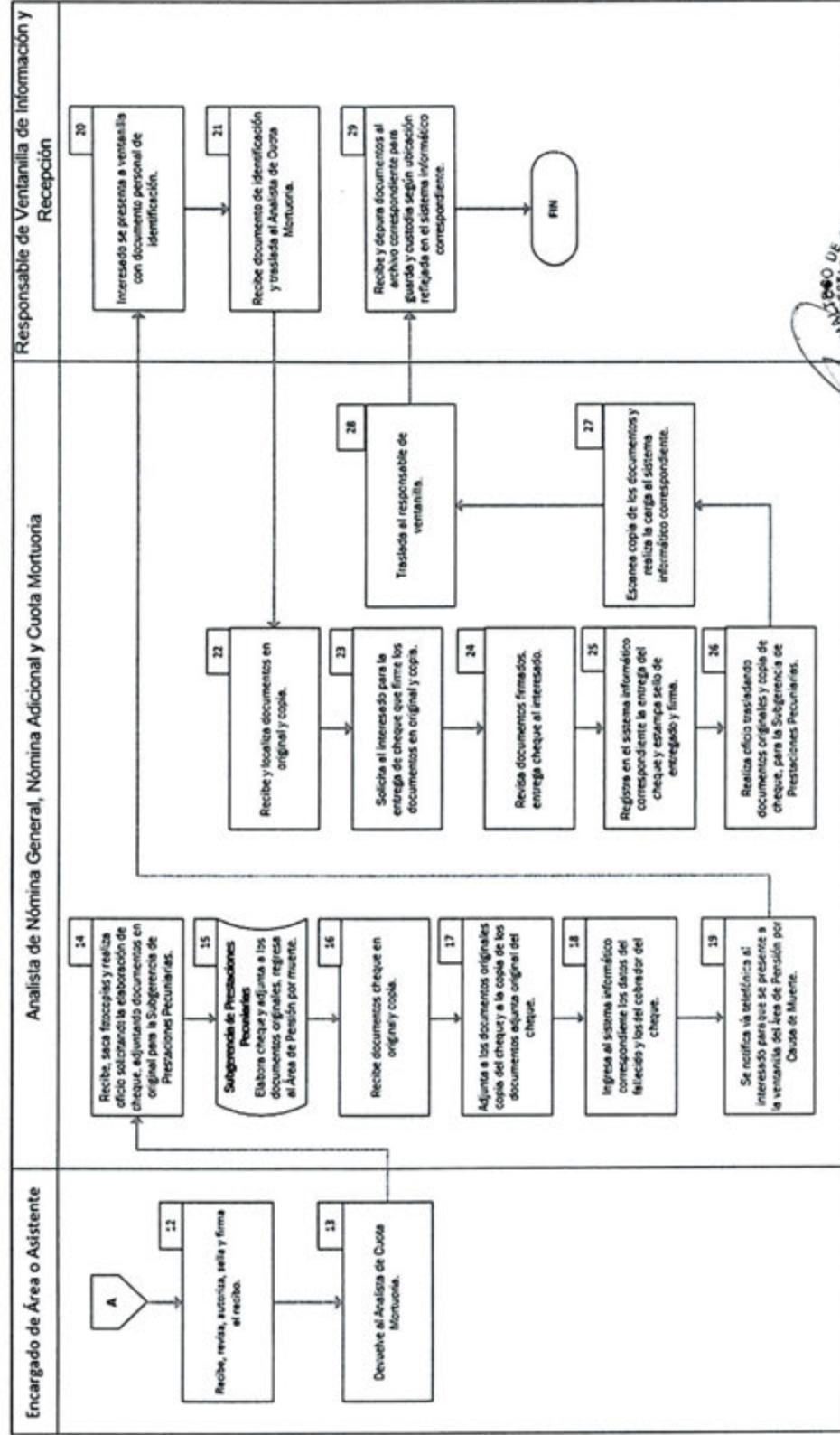




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 7 GESTIÓN PARA PAGO DE CUOTA MORTUORIA

Pasos 29 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE
[Firma]





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



PROCEDIMIENTO No.8

COBRO AL PATRONO O AFILIADO, EN CONCEPTO DE PRESTACIONES OTORGADAS AL AFILIADO CUANDO NO REÚNE LOS REQUISITOS AL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Le corresponde al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores ó Subgerencia de Prestaciones en Salud, remitir los expedientes que correspondan para establecer el cobro de prestaciones, por haberse establecido que un afiliado no es asegurado debido a que no reunía los requisitos al Régimen de Seguridad Social.
2. El monto de los servicios médicos otorgados será determinada en el Departamento de Auditoría de Servicios de Salud.
3. El Departamento de Prestaciones en Dinero es responsable de determinar el total de las prestaciones pagadas, las cuales, sumadas al monto de servicios médicos, permitirán conocer el total de prestaciones otorgadas y proceder al cobro respectivo, de conformidad con la normativa institucional vigente.
4. Dentro del expediente de cobros al patrono para proceder de conformidad, debe constar la investigación efectuada por los inspectores patronales del Instituto en la cual se identifique la información incorrecta, inexacta o falsa proporcionada por el patrono.
5. Para diligenciar el expediente de cobros al patrono debe de obrar dentro de éste, constancia de los pagos que se realizaron a la persona declarada como afiliado no asegurado.
6. Cuando existan causas imputables al afiliado, el Departamento emitirá resolución de cobro al afiliado.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

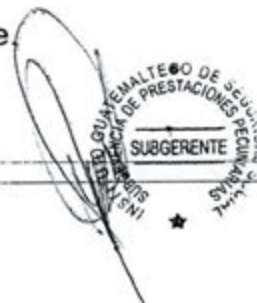
Pasos

63

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....		INICIO
	01	Recibe expedientes donde se deniega al afiliado los beneficios que otorga el Instituto. A. Subgerencia de Prestaciones en Salud, donde consta en Resolución B. Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores, donde consta en Resolución. C. Oficinas subsidiarias, Delegaciones y Cajas Departamentales del Departamento de Prestaciones en Dinero, por subsidios otorgados indebidamente. (Continúa en el paso 05).
	02	Registra el ingreso del expediente en los sistemas informáticos del Instituto.
	03	Solicita escaneo y expediente a las Oficinas Subsidiarias o al Archivo que corresponda de Prestaciones en Dinero.
	04	Coloca la documentación en un archivo temporal, a espera de recibir expediente.
	05	¿Ingresa expediente? 5.1 SÍ. Recibe, ingresa al sistema informático correspondiente y anexa los documentos que se encontraban en archivo temporal. 5.2 NO. (Regresa al paso 03)
Analista.....	06	Traslada expedientes al Analista por medio de los sistemas informáticos y control interno.
	07	Recibe y analiza el expediente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado del Área..... Responsable de Recepción..... Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento..... Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....	08	¿Procede valuación médica? 8.1 SÍ. (Continúa en el paso 09) 8.2 NO. Es cobro por subsidios, determina el monto a cobrar. (Continúa en el paso 23)
	09	¿Está correcta la documentación? 9.1 SÍ. Realiza providencia solicitando valuación de gastos médicos por medio de providencia al Departamento de Auditoría de Servicios de Salud. 9.2 NO Solicita ratificación o rectificación de la documentación a la Dependencia correspondiente. (Regresa al paso 04).
	10	Traslada el expediente con el documento elaborado al Encargado de Área.
	11	Recibe expediente lo revisa, autoriza y procede a firmar el documento elaborado.
	12	Traslada el expediente a responsable de recepción.
	13	Recibe expediente verifica anexo.
	14	Traslada a la Jefatura del Departamento para Visto Bueno.
	15	Firma y autoriza el documento realizado, regresa a cobros al patrono el expediente.
	16	Recibe expediente con el documento autorizado.





Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 Formas 00

ción, regresa a

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD
DE PRESTACIONES SOCIALES
SUBGERENTE
SYLVIA MARÍA
Torres

★



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....	28	Recibe la Resolución autorizada.
	29	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias el expediente y resolución para su autorización.
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.....	30	Regresa expediente con firmas autorizadas.
Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....	31	Recibe resolución autorizada y la registra en los sistemas informáticos del Instituto.
	32	Traslada la resolución autorizada al Analista.
Analista.....	33	Recibe, elabora oficio de solicitud a los Inspectores Patronales del Instituto para que se notifique la Resolución.
	34	Traslada a secretaria el documento elaborado para su egreso.
Responsable de Recepción.....	35	Traslada oficio a los inspectores patronales del Instituto, solicitando la notificación de la resolución y registra el movimiento en los registros informáticos del Instituto.
	36	¿Ingresa respuesta? 36.1 SÍ. Traslada notificación realizada al Analista. 36.2 NO. (Regresa al paso 32).
Analista.....	37	Recibe la notificación de la Resolución por parte los Inspectores Patronales.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Recepción.....	38	¿Patrono o afiliado presentó recurso en contra de la resolución? 38.1 SÍ. ¿Cumple con los requisitos? 38.1.1 SÍ. (Continúa en el paso 45) 38.1.2 NO. (Continúa en el paso 39) 38.2 NO. (Continúa en el paso 54.1).
	39	Elabora oficio con plazo para el patrono o afiliado solicitando que nomine el recurso de forma adecuada.
	40	Elabora oficio a los Inspectores Patronales, solicitando notificación del oficio con plazo.
	41	Traslada a al responsable de recepción.
	42	Recibe y envía a los Inspectores Patronales del Instituto para que se notifique el oficio con plazo.
Analista.....	43	¿Ingresa respuesta de notificación? 43.1 SÍ. Traslada al Analista del área. (Continúa en el paso 45) 43.2 NO. (Regresa al paso 40).
	44	Ingresa recurso presentado por el patrono o afiliado. (Regresa al paso 43.1)
	45	Recibe y elabora informe circunstanciado para la Gerencia con visto bueno de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, anexando el recurso presentado para que se resuelva lo que proceda.
	46	Traslada al Encargado del Área para su autorización.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado del Área.....	47	Revisa, rubrica y autoriza el informe circunstanciado y lo traslada a la Jefatura del Departamento.
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	48	Revisa, firma el informe circunstanciado, regresa a cobros al patrono.
Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....	49	Recibe el expediente con informe circunstanciado.
	50	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias	51	Revisa, rubrica el informe circunstanciado y traslada a Gerencia.
Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....	52	Recibe expediente, con lo resuelto por Junta Directiva y traslada el expediente al Analista.
Analista.....	53	Recibe y analiza el expediente.
	54	¿Se confirma el recurso?
		54.1 Sí. Se elabora oficio al Departamento de Contabilidad en el cual anexará original de la resolución notificada, solicitando la apertura de cuenta deudora y a la vez realiza oficio dirigido al Departamento de Cobro Judicial, en el cual se anexará el expediente para que se continúe con el proceso de cobro al patrono o afiliado.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		54.2 NO. Se traslada copia a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, del punto resolutivo de Junta Directiva cuando proceda. (Continúa en el paso 62).
Encargado del Área.....	55	Traslada los oficios elaborados al Encargado del Área para su autorización.
	56	Revisa, autoriza y firma los documentos realizados.
	57	Traslada a la Jefatura del Departamento para su autorización.
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento.....	58	Revisa, autoriza y firma los documentos, regresa a cobros al patrono.
Área de Cobros al Patrono Responsable de Recepción.....	59	Recibe los documentos autorizados con el expediente y registra el traslado en los sistemas informáticos del Instituto a los Departamentos de Contabilidad y de Cobro Judicial.
Analista.....	60	Traslada expediente al Analista del área.
	61	Recibe expediente del Departamento de Cobro Judicial, anexando la constancia del pago efectuado por el patrono.
Responsable de Recepción.....	62	Traslada expediente a la responsable de recepción para su depuración.
	63	Recibe y depura el expediente.
		FIN

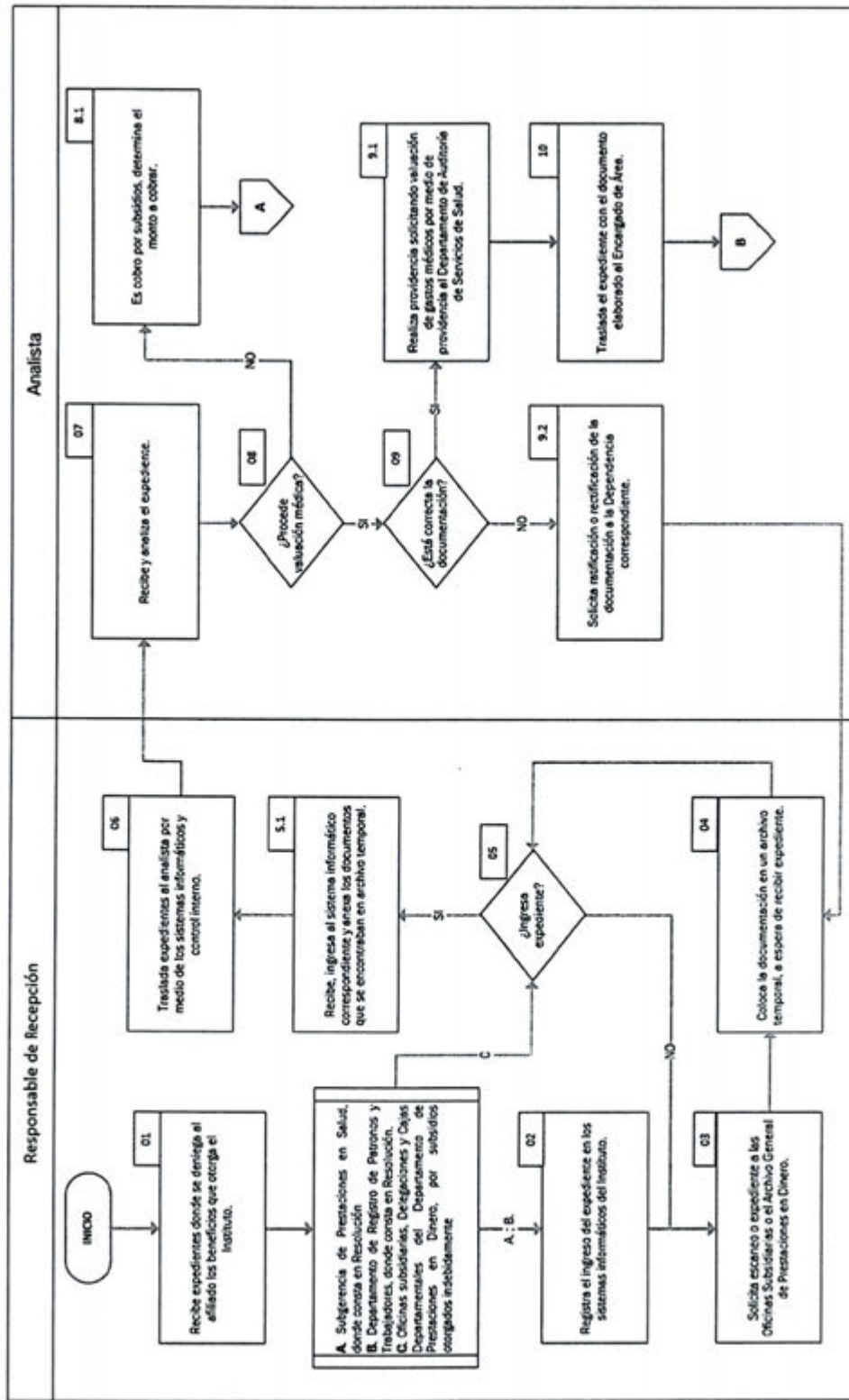




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 Formas 00



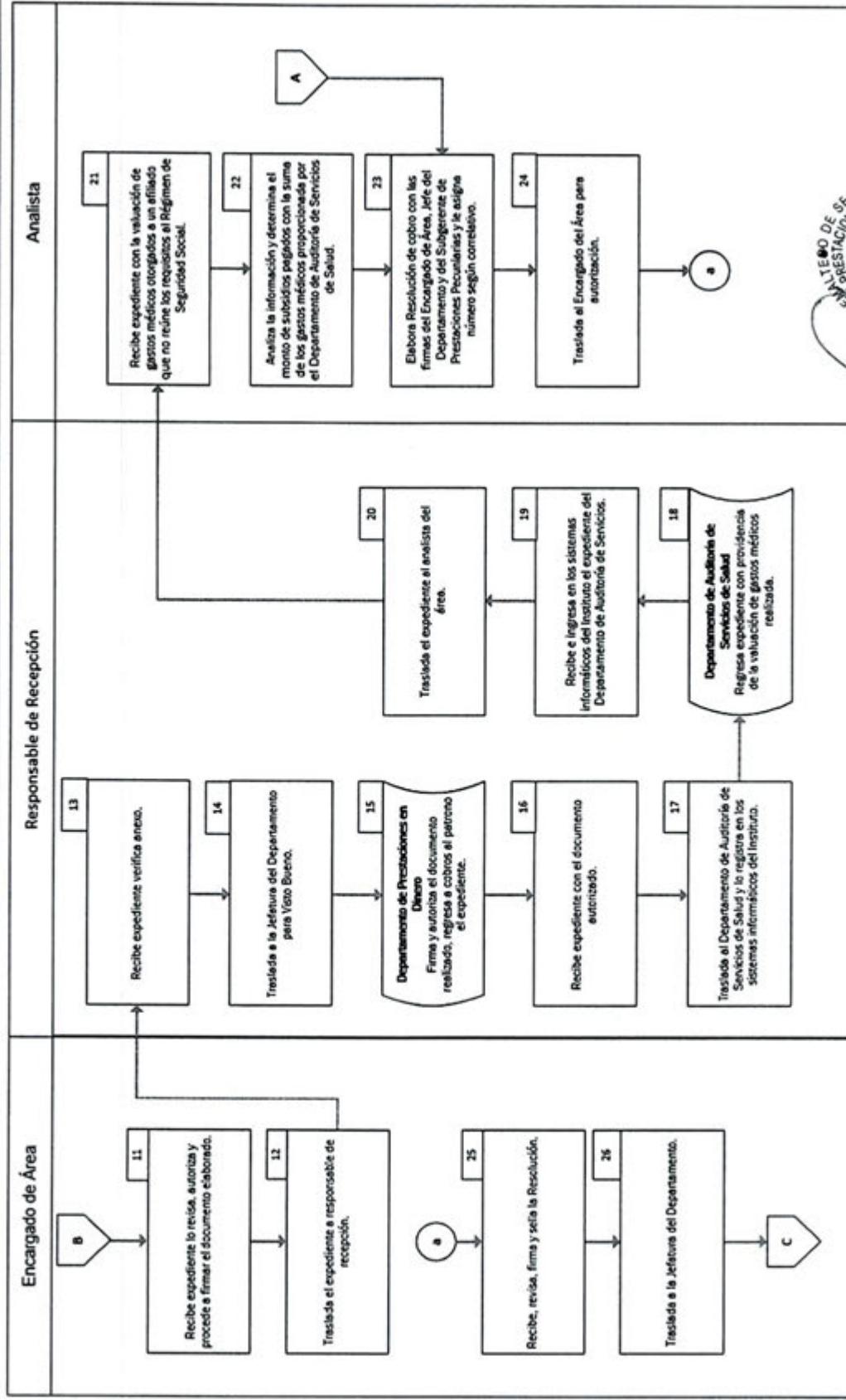
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 **Formas** 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

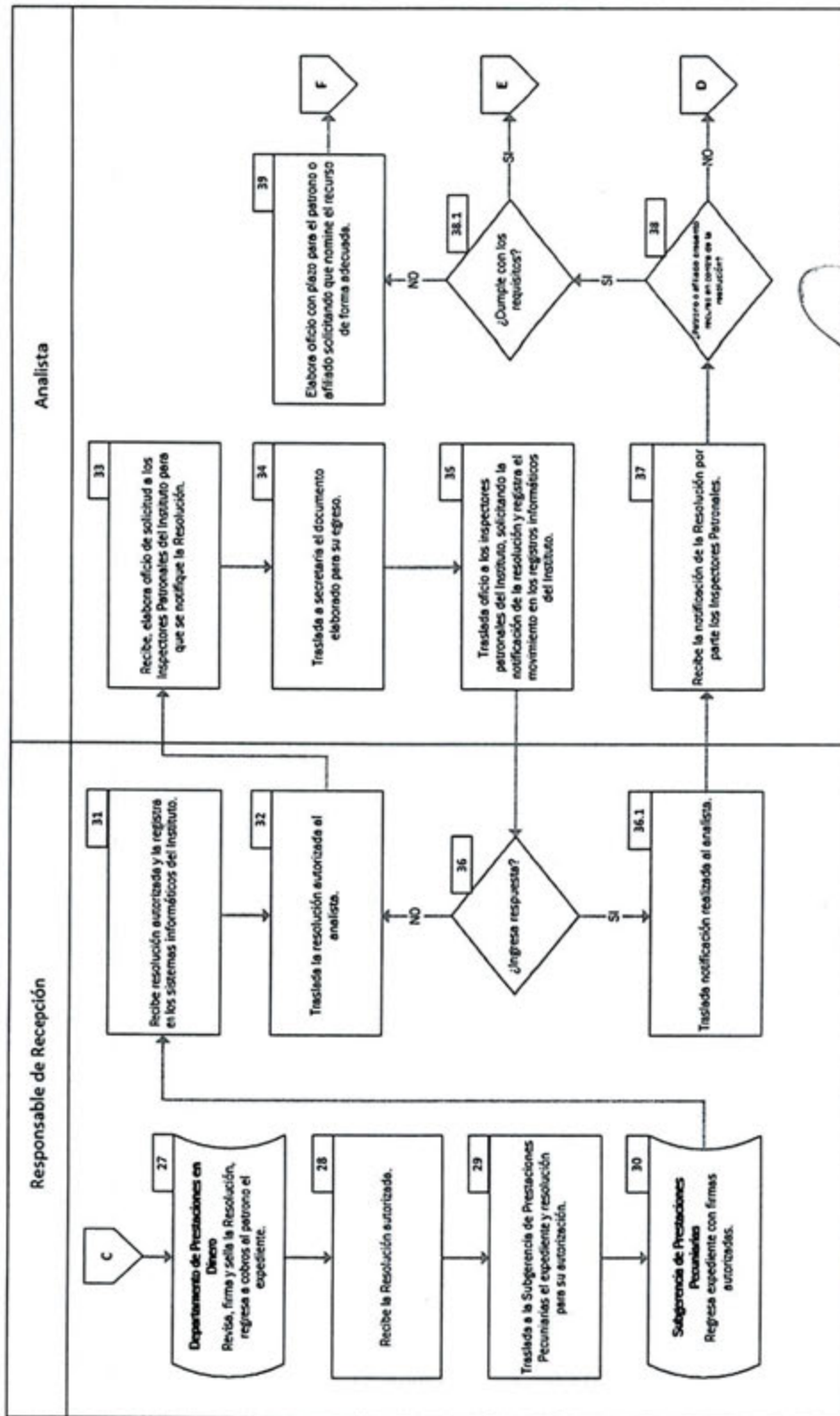
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

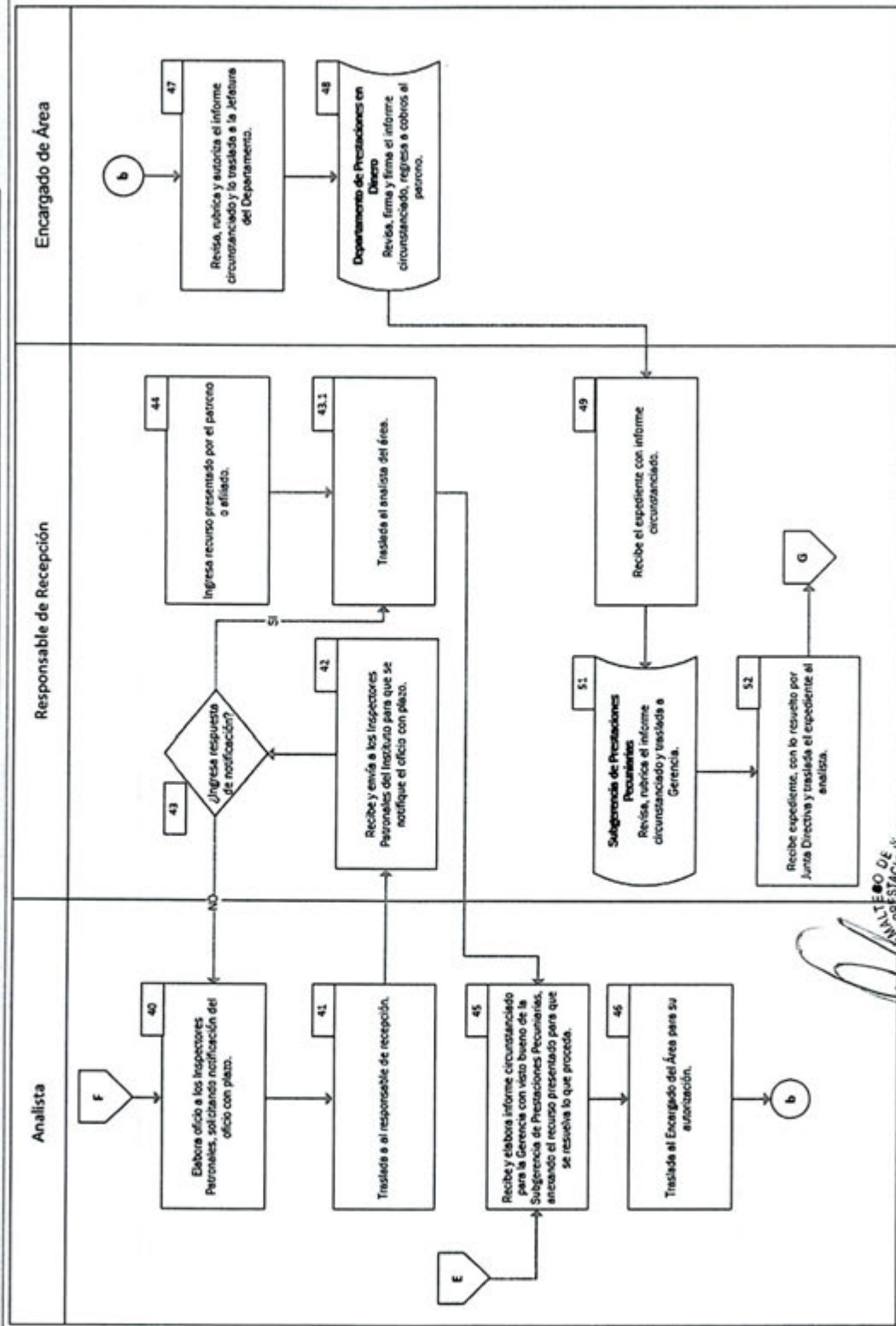
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 Formas 00

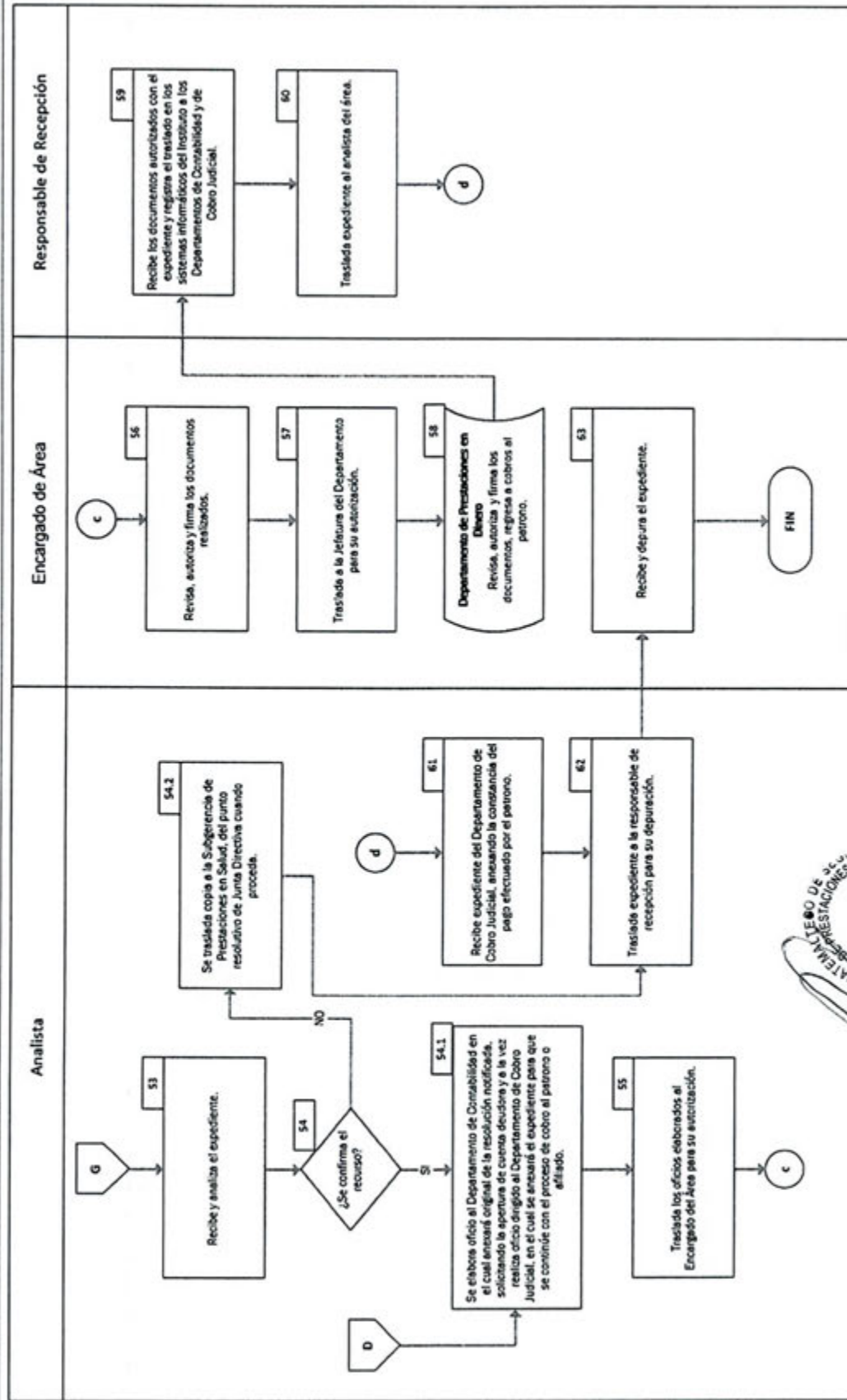




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 8 Cobro al Patrono o Afiliado, en Concepto De Prestaciones Otorgadas Al Afiliado Cuando No Reúne Los Requisitos Al Régimen De Seguridad Social

Pasos 63 Formas 00

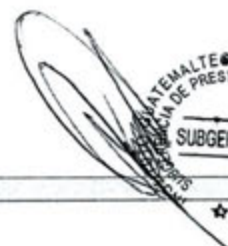




**A. CUANDO NO ES POSIBLE LOCALIZAR AL PATRONO O AFILIADO,
POR EL CUAL SE EMITIÓ RESOLUCIÓN DE COBRO.**

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Área de Cobros al Patrono, en respuesta a primera solicitud a los inspectores patronales para notificar la Resolución de Cobro al Patrono o Afiliado en las direcciones que se encuentren registradas en el Instituto, y al no ser localizado el patrono o afiliado en dichas direcciones, realiza una nueva solicitud a los inspectores patronales para que agoten los medios de localización del patrono o afiliado, en otras fuentes de información.
2. Agotado el proceso administrativo para localizar al patrono o afiliado y notificar la resolución de cobro en concepto de prestaciones otorgadas a un afiliado que no reúne los requisitos al Régimen de Seguridad Social y no obtener una respuesta positiva, se elabora Resolución de archivo de expediente y simultáneamente traslada al asesor legal del Departamento de Prestaciones en Dinero.
3. El área de Cobros al Patrono, deberá llevar control interno de los expedientes enviados al asesor legal.


INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

74-
SUBGERENCIA

Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área De Cobros Al Patrono		INICIO
Analista.....	01	Realiza solicitud a los Inspectores Patronales del Instituto, para que se agoten los medios de localización del Patrono o afiliado en otras fuentes de información y notificar la Resolución emitida.
	02	Traslada al responsable de recepción.
Responsable de Recepción.....	03	Recibe la solicitud realizada.
	04	Traslada a los Inspectores de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
Inspección de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.....	05	Realiza investigación haciendo visitas y por medio de otras fuentes trata de obtener información, emite informe y lo envía al Área de Cobros al Patrono.
Área De Cobros Al Patrono		
Responsable de Recepción.....	06	Ingresa el informe de inspección en los sistemas informáticos.
	07	Traslada al Analista.
Analista.....	08	Recibe, analiza el informe y verifica que se hayan agotado los medios de localización del patrono o afiliado para notificación de resolución.
	09	Elabora resolución de archivo de expediente.
	10	Traslada el expediente al Encargado de Área.
Encargado de Área.....	11	Revisa, rubrica y firma la Resolución de Archivo de Expediente.
	12	Traslada a recepción para solicitar firma de la Jefatura del Departamento.

GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Recepción.....	13	Recibe y traslada a la Jefatura del Departamento de Prestaciones en Dinero.
Departamento De Prestaciones En Dinero		
Jefe de Departamento.....	14	Firma y autoriza la Resolución de Archivo de Expediente, regresa a cobros al patrono.
Área De Cobros Al Patrono		
Responsable de Recepción.....	15	Recibe y traslada el expediente con la Resolución de Archivo de Expediente para su autorización a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
Subgerencia De Prestaciones Pecuniarias		
.....	16	Autoriza, firma y sella la Resolución de Archivo de Expediente y devuelve el expediente al Área de Cobros al Patrono.
Área De Cobros Al Patrono		
Responsable de Recepción.....	17	Recibe, resolución con firmas y sellos.
.....	18	Traslada al Analista.
Analista.....	19	Recibe y realiza oficio a la Dirección de Recaudación, en el cual solicita informar si el registro patronal ha presentado movimiento ante el Instituto o registrado nueva dirección.
.....	20	Regresa expediente a recepción.
Responsable de Recepción.....	21	Recibe y traslada el oficio a la Dirección de Recaudación y archiva expediente.
.....	22	Ingresa respuesta de la Dirección de Recaudación.
.....	23	Traslada al Analista.
Analista.....	24	Recibe y verifica respuesta de la Dirección de Recaudación.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Recepción..... Analista.....	25	¿Existe dirección nueva del patrono o afiliado? 25.1 SÍ. (Continúa en el paso 33 del proceso 08). 25.2 NO. Traslada al Asesor legal. (Continúa en el proceso 13 paso 01)
	26	Recibe expediente del asesor legal, e ingresa a control interno y archiva.
	27	Atiende a la persona interesada del proceso para realizar el pago.
	28	Elabora oficio dirigido a la Dirección de Recaudación, solicitando la elaboración del recibo de ingresos diversos para que la persona interesada realice el pago en el banco del sistema.
Responsable de Recepción.....	29	Recibe copia del recibo de ingresos diversos con el pago realizado al banco del sistema.
	30	Revisa que el monto total se encuentre pagado y realiza oficio al Departamento de Contabilidad para apertura de cuenta deudora, anexando los documentos correspondientes.
	31	Elabora oficio solicitando desestimación, con visto bueno del Encargado de Área y Traslada al Asesor Jurídico del Departamento de Prestaciones. (Continúa en el proceso 13 paso 01)
	32	Recibe del asesor legal la copia firmada de la desestimación presentada ante el Ministerio Público y oficio al Departamento Legal, realiza el registro correspondiente en el sistema y traslada al Analista.


SUBGERENTE



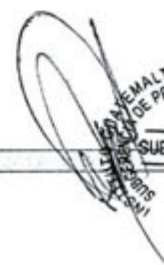
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista.....	33	Revisa que se encuentre la confirmación de desestimación por parte del Ministerio Público y el oficio emitido al Departamento Legal, trasladada al encargado del área.
Encargado de Área.....	34	Recibe y verifica la documentación, trasladada al responsable de recepción para depuración del expediente.
Responsable de Recepción.....	35	Recibe y traslada expediente a donde corresponda.
		FIN

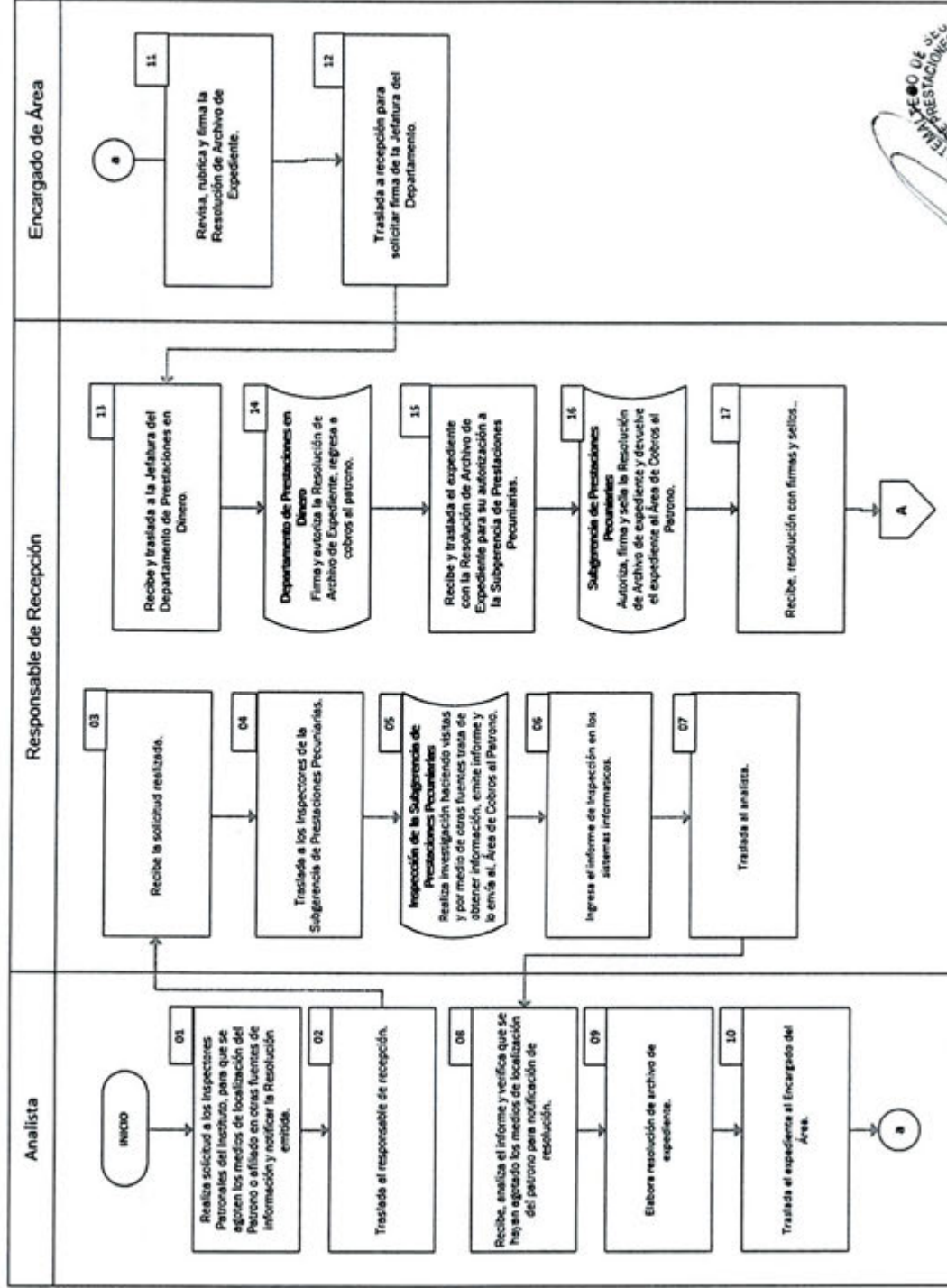

INSTITUTO COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENTE
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN DINERO



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 Formas 00



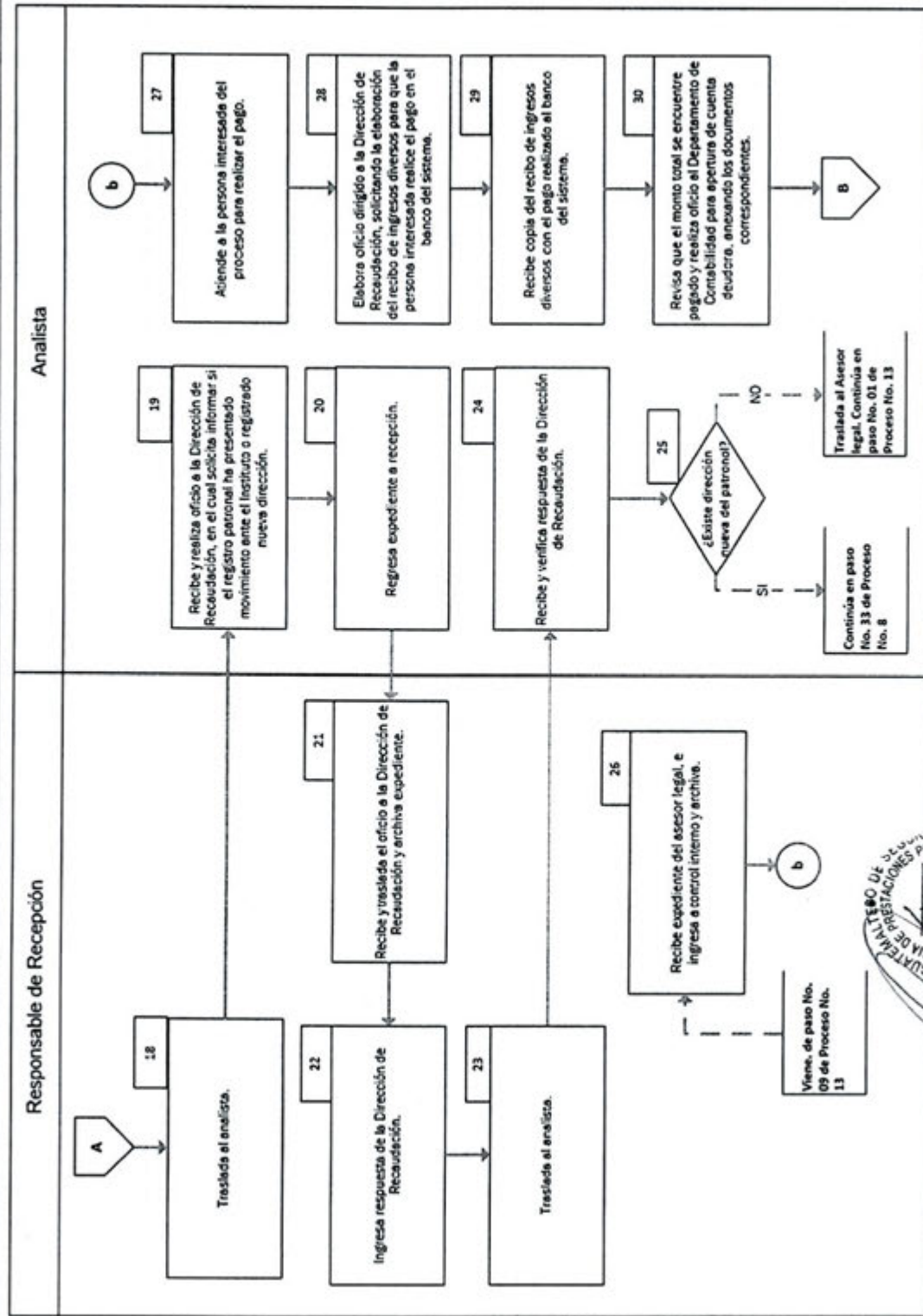
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGUROS PATRONALES
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 Formas 00

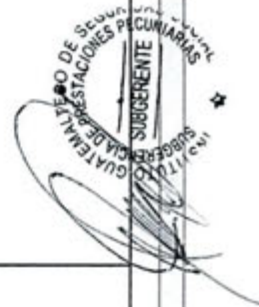
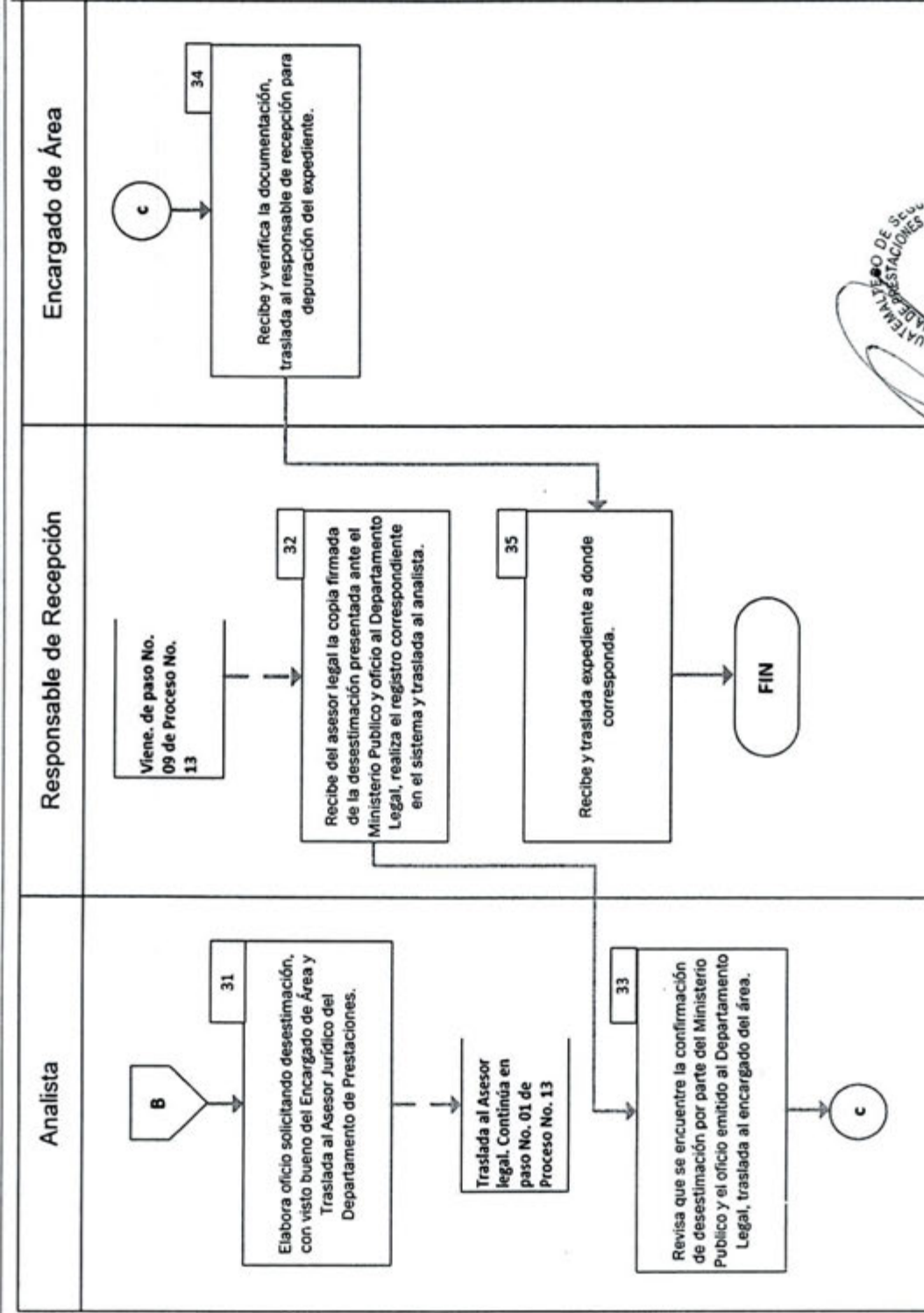




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Cuando no es posible localizar al Patrono o afiliado, por el cual se emitió resolución de cobro.

Pasos 35 Formas 00





PROCEDIMIENTO No.9

**COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA
DE CONDICIONES, DE PENSIONES POR CAUSA DE MUERTE**

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Las pensiones otorgadas a los beneficiarios de conformidad con el Acuerdo No. 97 de Junta Directiva, continuarán rigiéndose por las disposiciones de dicho Acuerdo, así como de otras complementarias de este tipo de Pensiones.
2. Todo pensionado tiene la obligación de declarar persistencia de condiciones en las formas, lugares y períodos establecidos.
3. Si el pensionado no acredita su supervivencia y persistencia de derechos en las formas lugares y períodos establecidos, se suspenderá el pago y solamente se reanudará cuando se cumpla con dicho requisito.
4. Las comprobaciones de supervivencia y persistencia de derechos realizadas a través de cualquiera de los medios autorizados no formaran parte del expediente del asegurado.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos

33

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Pensiones por Muerte Responsable de Ventanilla de información.....	01	INICIO Recibe A. De manera física Acta de Supervivencia, sella y firma original y copia. B. Constancias electrónicas. Verifica e imprime del sistema informático si hay constancias emitidas.
	02	Da ingreso en las aplicaciones correspondientes del sistema informático.
	03	Verifica en el sistema informático correspondiente, la situación del caso y clasifica. A. Nomina adicional, tienen pensión suspendida. B. Nomina general, tienen pensión activa.
	04	A. Nomina Adicional, tiene pensión suspendida. Localiza tarjeta de historial, adjunta Constancia de Comprobación de supervivencia o Acta de Supervivencia, Dictamen o Informe del Depto. de Trabajo Social.
	05	B. Nomina general, tiene pensión activa. Traslada al Analista de Área.
	06	Recibe Constancias y Actas de comprobación de supervivencia y tarjetas de historial según corresponda.
Analista de Nómina General, Nómina Adicional.....		


INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos

33

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Ventanilla de información.....	07	Analiza Constancias y Actas de comprobación de supervivencia, que en su contenido cumplan con los requisitos y de conformidad con la normativa vigente.
	08	¿Está correcto? 08.1 SÍ. (Continúa en el paso 12) 08.2 NO. Requiere un nuevo documento con información correcta, a donde corresponda.
	09	Traslada a responsable de ventanilla.
	10	Recibe ordena y archiva documentos.
	11	¿Ingresa respuesta? 11.1 SÍ. (Regresa al paso 01). 11.2 NO. (Regresa al paso 08.2).
Analista de Nómina General, Nómina Adicional.....	12	Cumple con los requisitos y normativa vigente, para ser integrados a la nómina que corresponda.
	13	¿Corresponde a nómina general? 13.1 SÍ. Opera en el sistema informático correspondiente, graba la pensión. (Continúa en el paso 17) 13.2 NO. El caso debe ser incorporado a nomina adicional; calcula monto retroactivo anotándolo en los Documentos físicos. (Continúa en el paso 14)
	14	Graba en las aplicaciones correspondientes del sistema informático, las pensiones acumuladas.





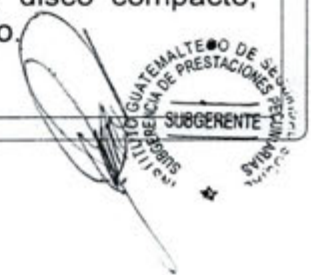
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos 33 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Asistente.....	15	Registra en sistema informático, las incidencias que correspondan, que fueron indicadas en Dictámenes o Informes del Departamento de Trabajo Social.
	16	Imprime constancia, del pago retroactivo a realizar y la anexa a la Supervivencia que generó el pago.
	17	Traslada al Asistente del Área.
	18	Recibe, verifica que todos los cálculos y las modificaciones en el sistema informático estén correctos.
Encargado del Área.....	19	Traslada al Encargado del Área para control.
	20	Recibe, ingresa registro de los pensionados que cumplieron con la obligación de comprobar supervivencia y persistencia de derechos (Continúa en el paso 22).
	21	Traslada al responsable de ventanilla (Continúa en el paso 33).
	22	Genera planilla de pago, imprime Orden (SIAF) y reportes, el detalle de la nómina lo guarda en un disco compacto.
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero....	23	Traslada Orden (SIAF) y reportes con disco compacto a la Jefatura del Departamento de Prestaciones.
	24	Verifica y firma Orden (SIAF) y reportes con disco compacto, regresa al Encargado del Área de Pensiones por Causa de Muerte.
Área de Pensiones por Muerte Encargado del Área.....	25	Recibe Orden (SIAF), reportes y disco compacto, verifica que contengan firma y sello.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos

33

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias..... Área de Pensiones por Muerte Encargado del Área.....	26	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
	27	Elabora CUR y regresa Orden (SIAF), reportes y disco compacto con firma y sello, regresa al área de pensiones por causa de muerte.
	28	Recibe Orden (SIAF), reportes con disco compacto y CUR firmado y sellado.
	29	Saca copias y traslada a la División de Administración Financiera –DAF-, traslada CUR, orden (SIAF), reportes y disco compacto.
	30	Elabora oficio dirigido al Departamento de Tesorería, trasladando copia de CUR, firmado de recibido por la DAF.
	31	Envía correo electrónico de informe de la planilla a la subgerencia de Tecnología y a Tesorería.
Responsable de Ventanilla de información.....	32	Ingresa información de la planilla en sistema de financiera SIME. Traslada al responsable de recepción.
	33	Recibe, escanea todos los documentos y los archiva.
		FIN

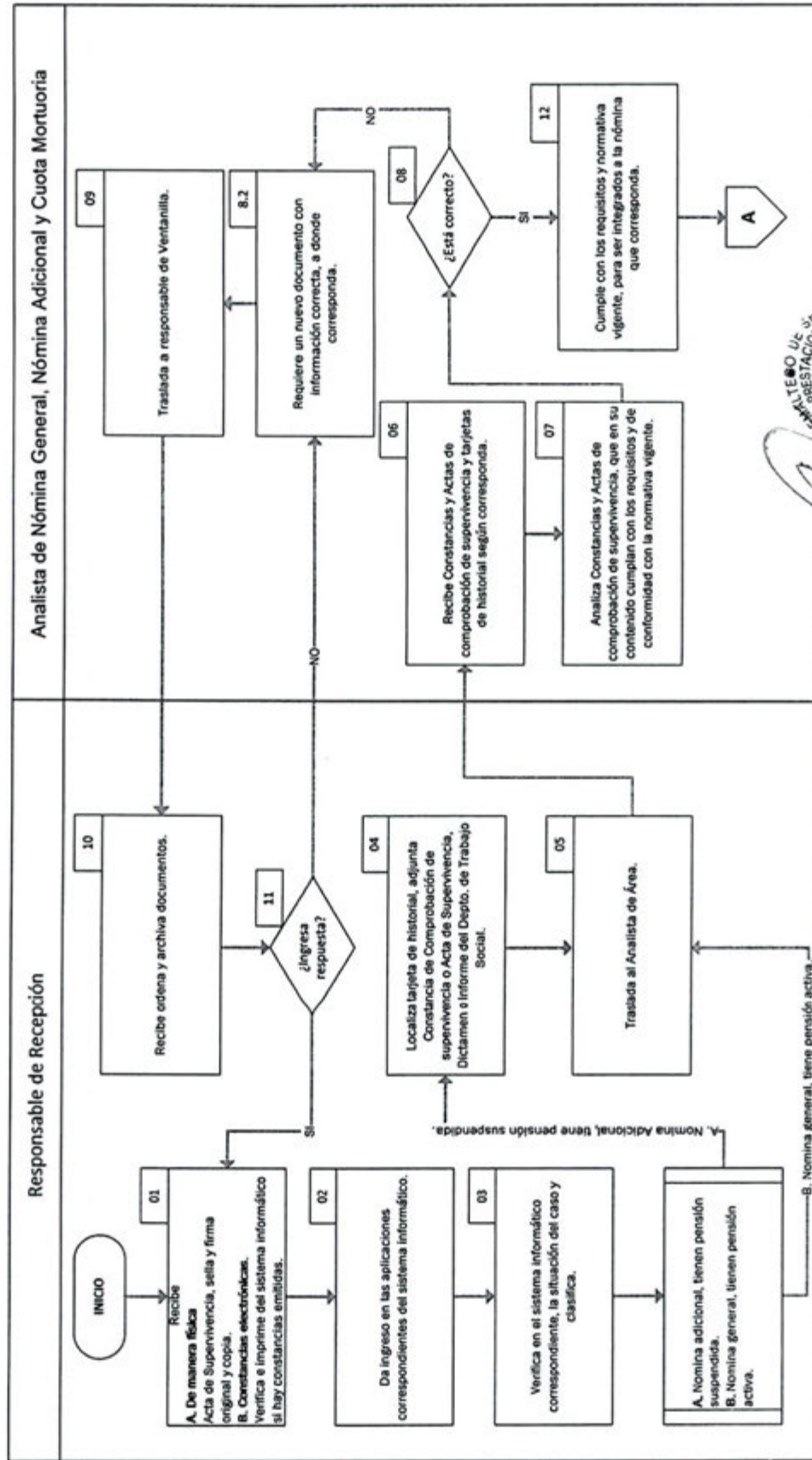




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos 33 Formas 00



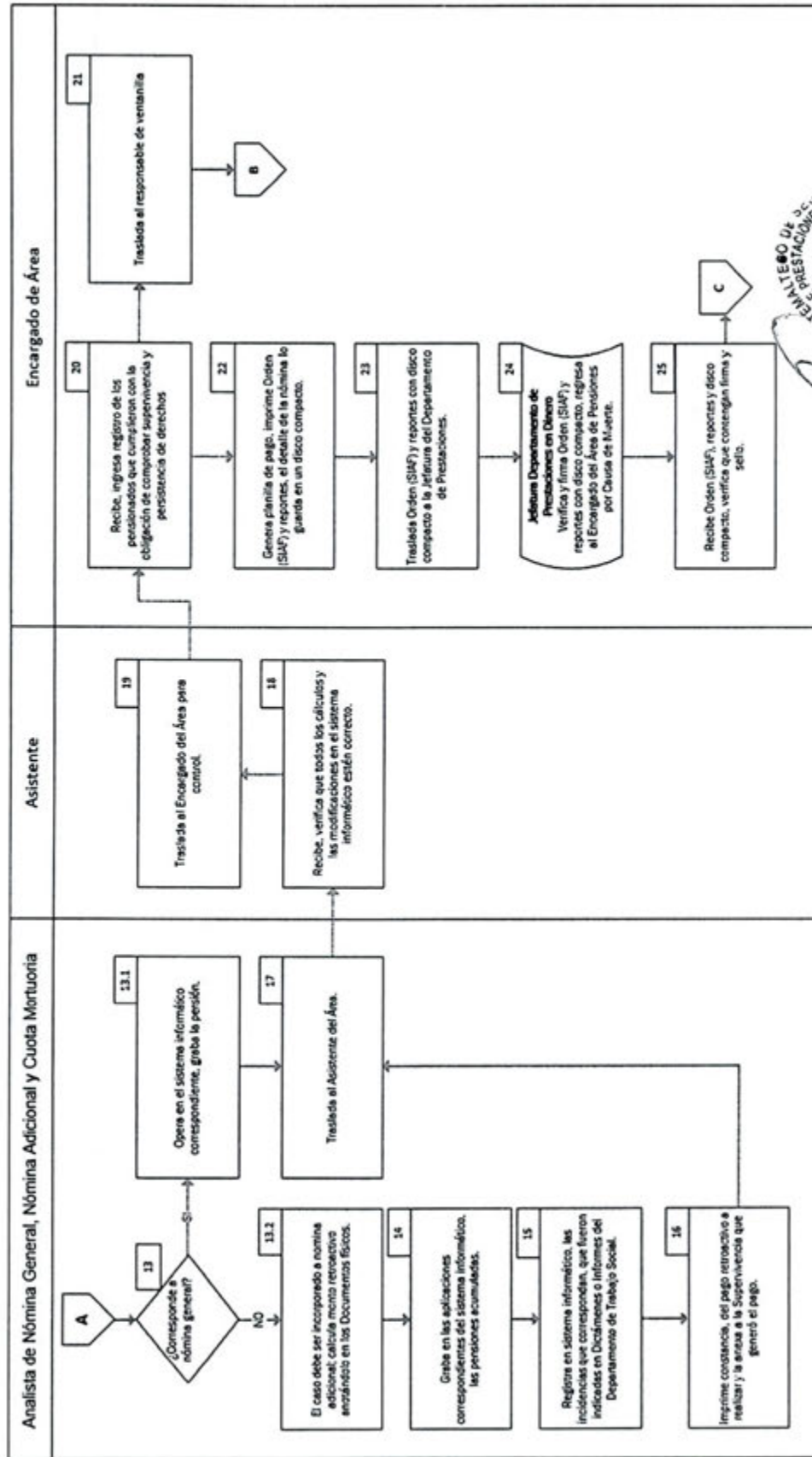
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos 33 Formas 00

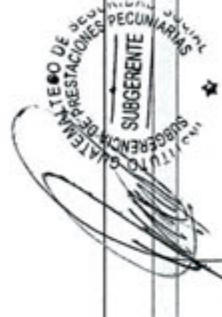
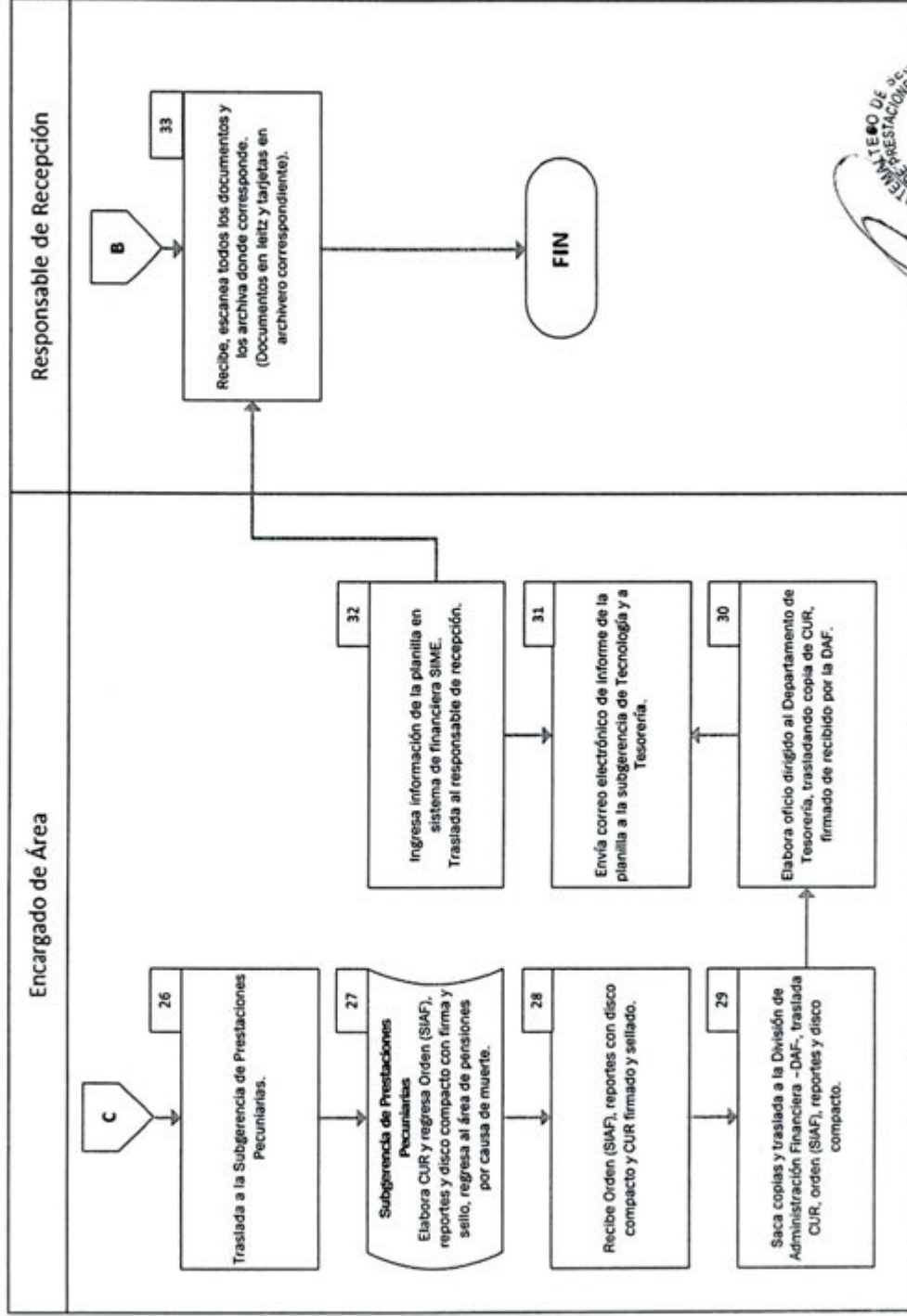




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 9 Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones, de Pensiones Por Causa De Muerte

Pasos 33 Formas 00





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



A. ANALIZAR LAS PENSIONES ACREDITADAS POSTERIORES AL FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO PARA EVITAR PAGOS INDEBIDOS Y RECUPERARLOS.

NORMAS ESPECÍFICAS:

1. El Departamento de Prestaciones en Dinero al establecer el fallecimiento del beneficiario, deberá realizar la gestión administrativa ante las instancias correspondientes para el bloqueo y devolución del dinero que se acreditó en el Banco autorizado por el Instituto.
2. La información del fallecimiento del pensionado se puede obtener por varias fuentes:
 - a. Investigaciones por parte del Departamento de Trabajo Social.
 - b. Familiares que se presentan a informar sobre el fallecimiento del beneficiario y requieren el pago de cuota mortuoria.
 - c. Investigaciones propias del Área de pensiones.
 - d. Información proporcionada por RENAP.
3. Adjuntar el expediente con la documentación siguiente: Certificado de Defunción, documentos emitidos por el Departamento de Trabajo Social.
4. Al determinar que se realizaron cobros de pensiones después de fallecido el beneficiario, se deberá realizar la notificación y requerir el reintegro a la persona que realizó el cobro.
4. Agotado el proceso administrativo, para recuperar las pensiones otorgadas indebidamente se traslada al asesor legal del Departamento de Prestaciones en Dinero.
5. Pensiones por Causa de Muerte, deberá llevar control interno de los expedientes enviados al asesor legal.
6. Cumplir con las disposiciones que regulan lo relacionado a las pensiones otorgadas a beneficiarios de conformidad con normativa vigente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área De Pensiones Por Causa De Muerte Encargado de Área.....	01	INICIO Genera por medio del sistema informático, reporte de beneficiarios fallecidos, traslada al responsable de ventanilla.
Responsable de Ventanilla de Información y Recepción.....	02	Recibe el listado, requiere el expediente al archivo correspondiente, localiza tarjeta historial de casos de muerte de los beneficiarios fallecidos, anota en libro correspondiente y traslada al Analista de área.
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....	03	Recibe, firma y sella; analiza la documentación del expediente; suspende el pago del beneficiario fallecido en la nómina del sistema informático.
	04	Realiza anotaciones sobre el fallecimiento e incidencias en sistema de casos de muerte y traslada al Asistente.
Asistente.....	05	Recibe el expediente, analiza, procede a dar de baja en el sistema informático y revisa si existen pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento.
	06	¿Existen pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento? 6.1 SÍ. Elabora listado de beneficiarios fallecidos con el monto de las pensiones acreditadas en el Banco. (Continúa en el paso 07) 6.2 NO. Verifica que la documentación se encuentre completa dentro del expediente. (Continúa en el paso 45).

INSTITUTO GENERAL DE SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos

47

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado del Área.....	07	Elabora oficio adjuntando listado con visto bueno del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, solicitando a la Subgerencia Financiera, requiera al banco pagador, las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario, adjunta listado y traslada al Encargado del área.
	08	Recibe, verifica y analiza datos en el listado, en el sistema y en el expediente (documentación) para determinar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento, traslada al jefe del Departamento.
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero.....	09	Recibe y verifica oficio coloca firma, sella y traslada para visto bueno a la subgerencia de prestaciones Pecuniarias.
	10	Recepciona respuesta de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, obtiene fotocopia para el Área Financiera y traslada la providencia original al Área de Pensiones.
Área De Pensiones Por Causa De Muerte Responsable de Ventanilla de información.....	11	Recibe, firma, sella y traslada la documentación al Asistente del Área.
	12	Recibe y verifica en el listado enviado por el Banco pagador, los montos de las pensiones que fueron reintegradas.
Asistente.....	13	Elabora requerimiento con listado de los casos que fueron reintegrados por el Banco pagador y traslada al Encargado del Área.
	14	Traslada el listado enviado por el Banco pagador al responsable de Ventanilla.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos

47

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Ventanilla de información.....	15	Recibe listado, localiza tarjeta historial de casos de muerte y el expediente; traslada al Asistente.
Asistente.....	16	Recibe y clasifica los expedientes conforme solicitud de devolución de pensiones.
	17	¿Reintegraron montos por parte del Banco? 17.1 Sí. Realiza el registro correspondiente en el sistema informático, anota incidencias en tarjeta historial de casos de muerte e integra documentación al expediente. Traslada al jefe de Área. (Continúa en el paso 45) 17.2 No. Traslada al Analista de Cobro de Pensiones Indebidas, para que notifique el cobro indebido y requiera el reintegro del mismo. (Continúa en el paso 18).
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....	18	Analiza el expediente, elabora y envía oficio de notificación, solicitando el reintegro de las pensiones cobradas indebidamente y Certificado de Defunción en casos que no exista el mismo.
	19	Solicita a los inspectores patronales del instituto, notifique el oficio del área metropolitana y para el área departamental al Cajero o Delegado.
	20	Integra al expediente las gestiones realizadas para el reintegro de las pensiones acreditadas posterior al fallecimiento del beneficiario y traslada a recepción para archivar.
Responsable de Ventanilla de Información.....	21	Recibe y archiva expediente.
	22	Recepciona respuesta de notificación y traslada al Analista de Cobro Indebido.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos

47

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....	23	Revisa la notificación y clasifica las respuestas. A. Reintegran el monto total solicitado. (Continúa en el paso 24). B. Se presentan a efectuar el pago. (Continúa en el paso 25). C. No se localizó la dirección. D. No se notificó. E. Notificada sin tener respuesta positiva. c., d., y e., (Continúa en el paso 29). A. Reintegran el monto total solicitado
	24	Revisa que el monto total se encuentre pagado, ordena el expediente, realiza el registro correspondiente en el sistema de casos de muerte y traslada al jefe del Área. (Continúa en el paso 45).
Responsable de Ventanilla de Información.....	25	B. Se presentan a realizar el pago Atiende e informa a la persona interesada para que realice el pago.
	26	Localiza tarjeta historial de casos de muerte, el expediente y traslada al Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....	27	Recibe, analiza y elabora oficio dirigido a la Dirección de Recaudación, solicitando se emita recibo de ingresos diversos y requiere a la persona copia del recibo pagado en el Banco autorizado para entregar en ventanilla.
Responsable de Ventanilla de Información.....	28	Recibe, revisa, sella y firma el recibo pagado por el monto de la deuda y traslada al Analista del Área. (Regresa al paso 24).





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos

47

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....		En los casos de las literales C. D. y E., no se localizó la dirección, no se notificó, notificada sin tener respuesta.
	29	Elabora la documentación siguiente: a. Informe circunstanciado. b. Oficio indicando que se agotó el proceso administrativo para recuperar lo acreditado, dirigido a la Jefatura.
	30	Integra la documentación y traslada al Encargado de Área.
Encargado de Área.....	31	Recibe, analiza y valida la documentación.
	32	Traslada toda la documentación a la Jefatura para su conocimiento y firma.
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento de Prestaciones en Dinero.....	33	Revisa, firma, sella la documentación y devuelve al Área de Pensiones por Causa de Muerte.
Área de Pensiones por Causa de Muerte Encargado del Área.....	34	Recibe documentación, firma y verifica las firmas correspondientes, ingresa control interno.
	35	Traslada al Asesor Legal del Departamento de Prestaciones en Dinero. (Continúa en el proceso 13 paso 01)
Responsable de Ventanilla de Área.....	36	Recibe expediente del asesor legal, e ingresa a control interno y archiva.
	37	Atiende a la persona interesada del proceso para realizar el pago, traslada al Analista de Cobros Indebidos.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....	38	Elabora oficio dirigido a la Dirección de Recaudación, solicitando la elaboración del recibo de ingresos diversos para que la persona interesada realice el pago en el banco del sistema.
	39	Recibe copia del recibo de ingresos diversos con el pago realizado al banco del sistema.
	40	Revisa que el monto total se encuentre pagado, ordena el expediente, realiza el registro correspondiente en el sistema.
	41	Elabora oficio solicitando desestimación, con visto bueno del Encargado de Área y Traslada al Asesor Jurídico del Departamento de Prestaciones. (Continúa en el proceso 13 paso 01)
Responsable de Ventanilla de Área.....	42	Recibe del asesor legal la copia firmada de la desestimación presentada ante el Ministerio Público y oficio al Departamento Legal, traslada al Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.
Analista de Cobro de Pensiones Indebidas.....	43	Ordena el expediente, realiza el registro correspondiente en el sistema.
	44	Revisa que se encuentre la confirmación de desestimación por parte del Ministerio Público y traslada al Encargado del Área
Encargado de Área.....	45	Revisa la documentación y registros correspondientes en el expediente.
	46	Traslada al responsable de ventanilla.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos

47

Formas

00

RESPONSABLE

PASO

ACTIVIDAD

Responsable de
Ventanilla de
Área.....

47

Recibe expediente, escanea y envía al archivo general del Departamento de Prestaciones en Dinero, para su guarda y custodia.

FIN

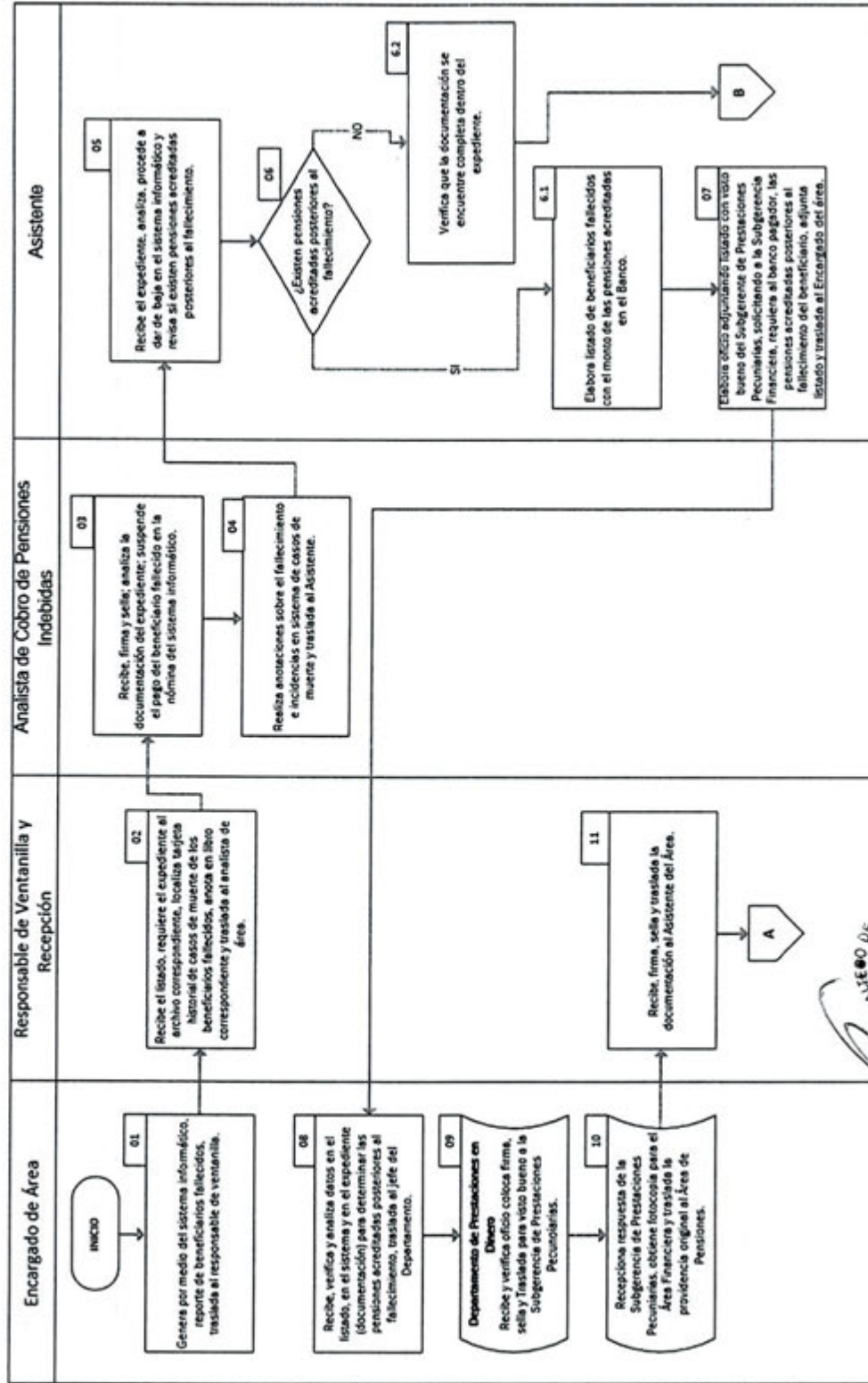
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 Formas 00



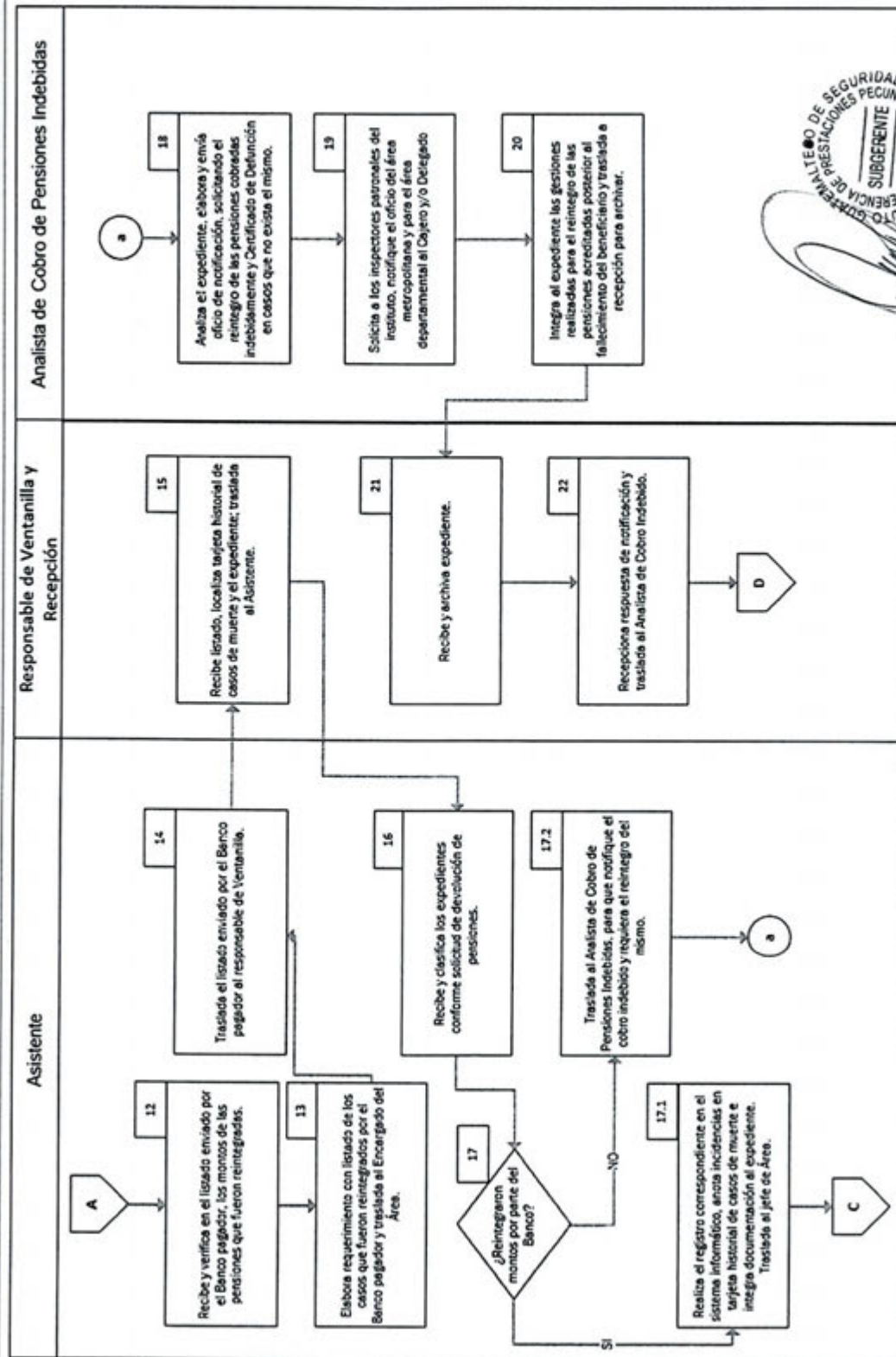
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUGERENTE
[Firma]



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 Formas 00

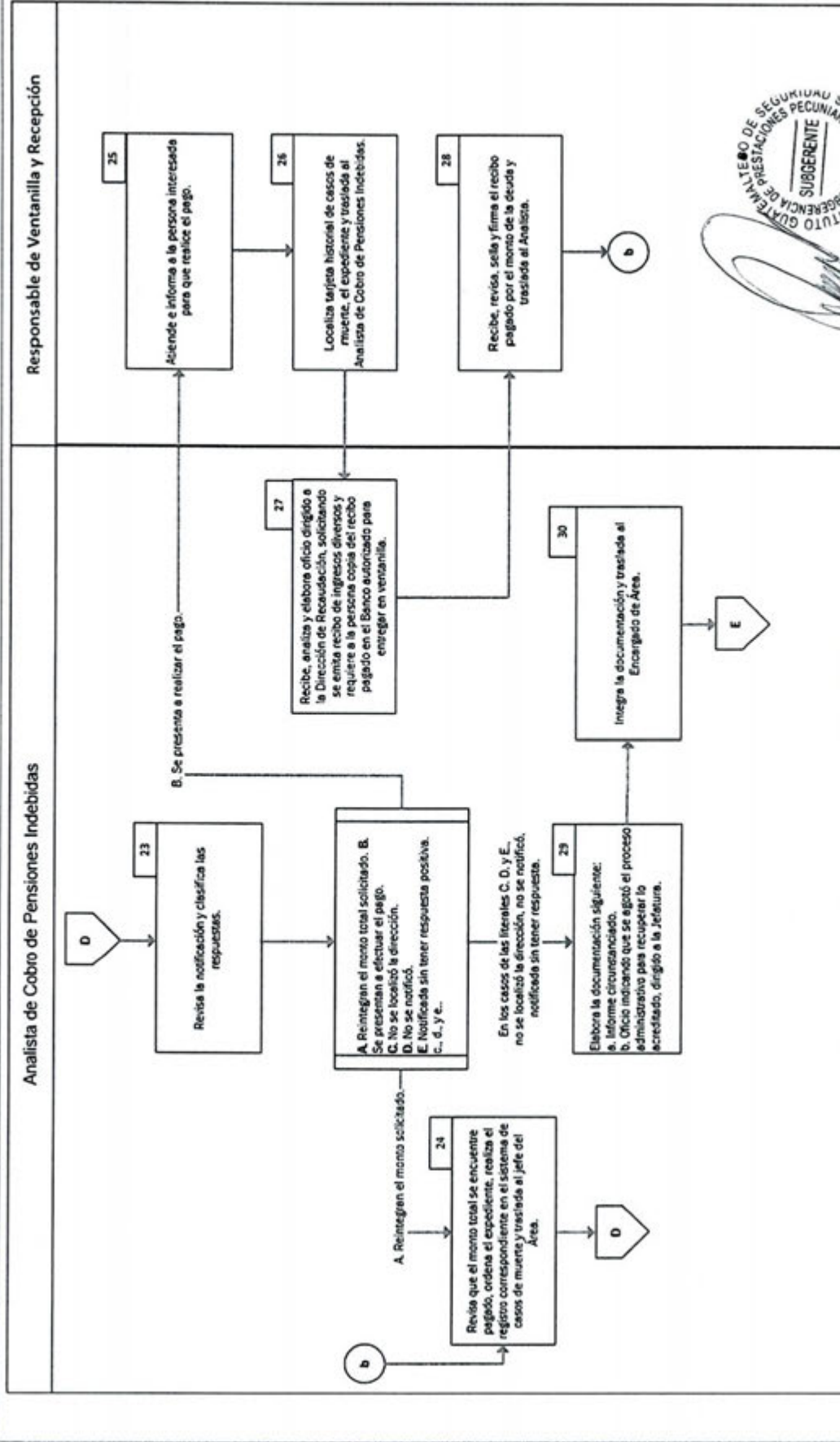




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

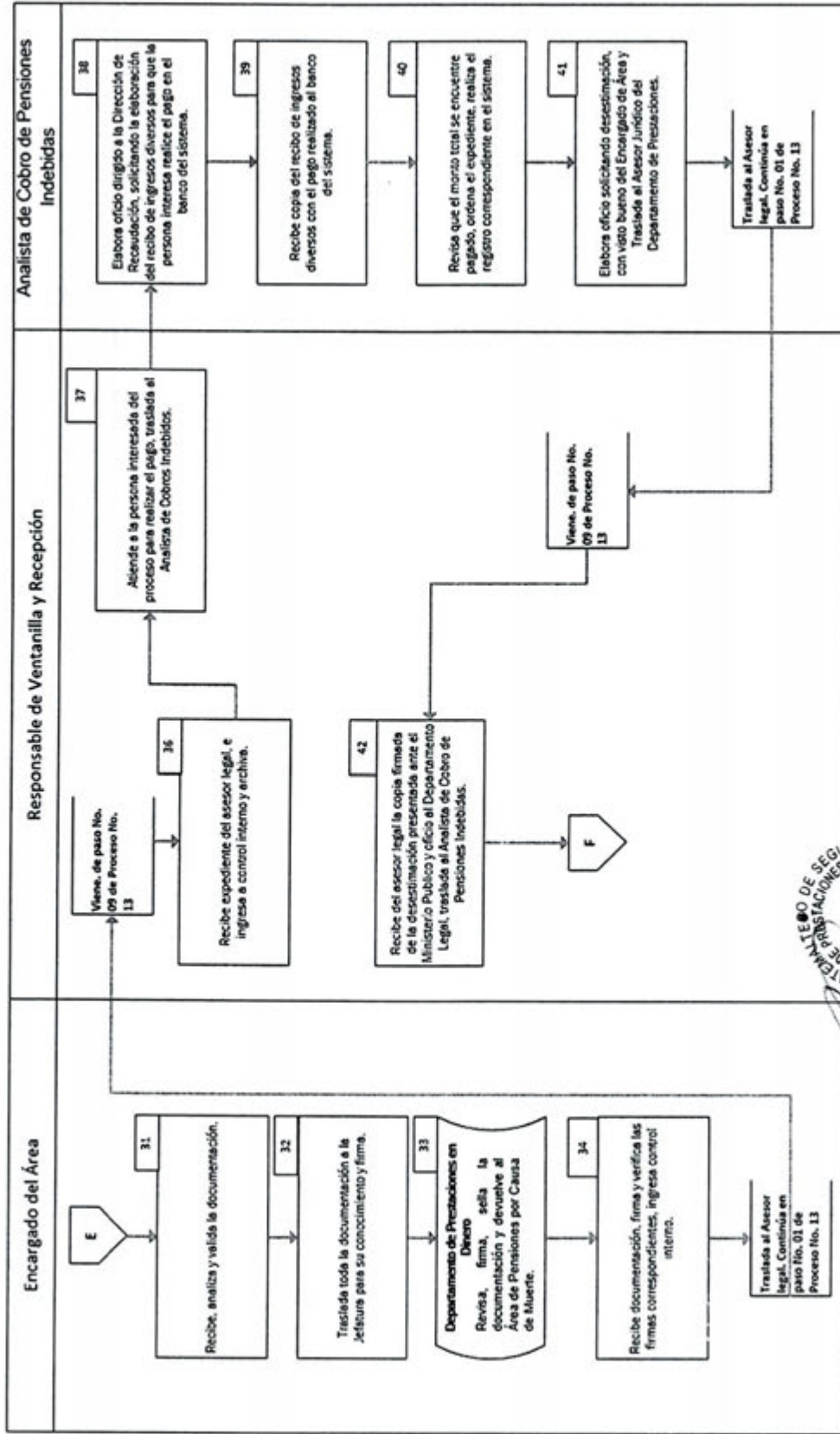




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 Formas 00

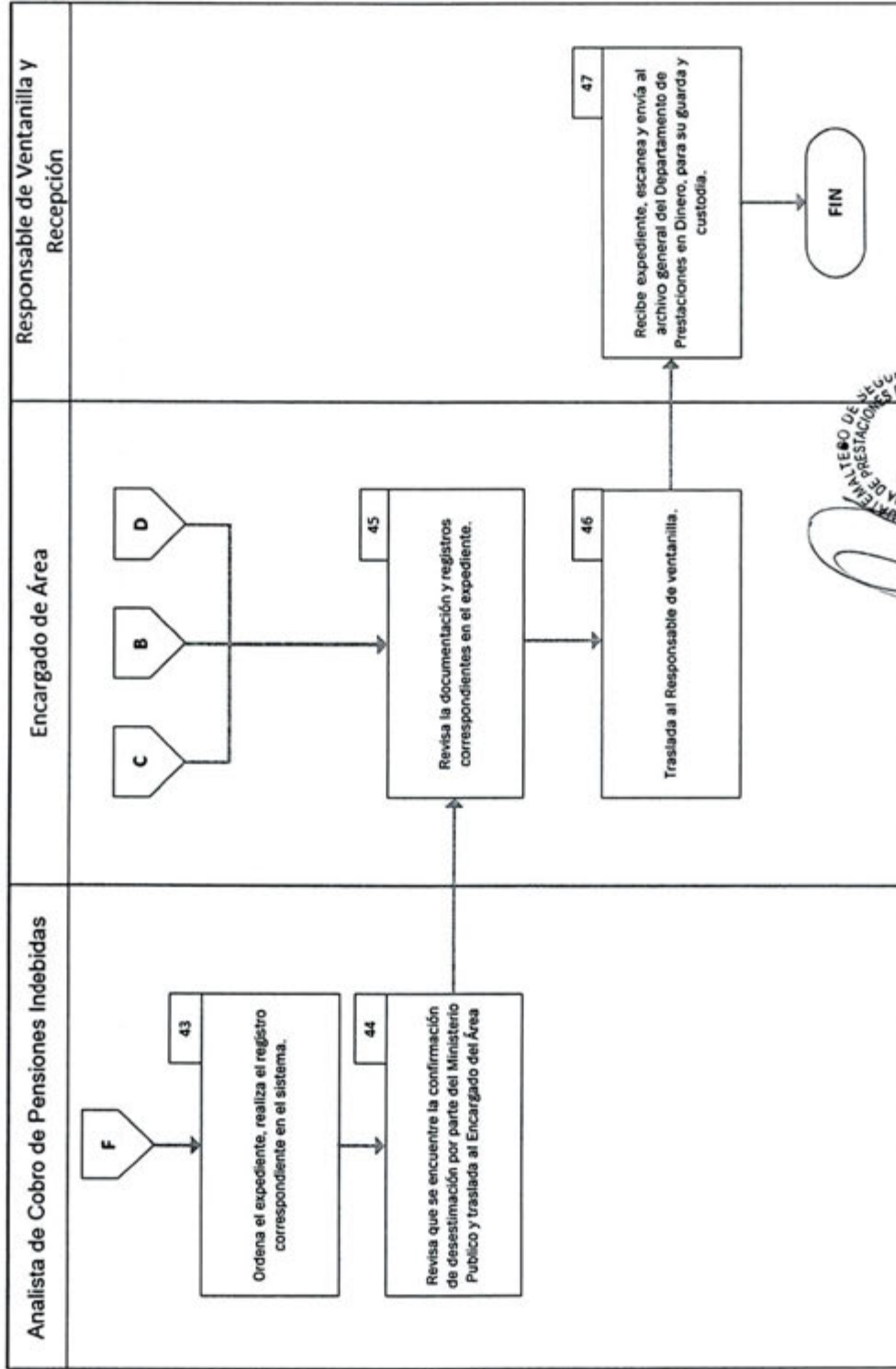




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Analizar las pensiones acreditadas posteriores al fallecimiento del beneficiario para evitar pagos indebidos y recuperarlos

Pasos 47 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE



**B. EMISIÓN DE RESOLUCIÓN POR CANCELACIÓN DEL DERECHO POR
LA MODIFICACIÓN EN EL ESTADO CIVIL DE LAS BENEFICIARIAS.**

NORMAS ESPECÍFICAS:

1. El Área de Pensiones y Causa de Muerte del Departamento de Prestaciones en Dinero, puede emitir resolución de baja, por los siguientes motivos:
 - Matrimonio.
 - Unión de Hecho.
 - Vida Marital.
2. Adjuntar al expediente la documentación siguiente: Informe de Trabajos Social, Certificado de RENAP, RTU de la Beneficiaria o Acta Notarial.


INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

Pasos

39

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Pensiones por Muerte Responsable de Ventanilla de información.....	01	INICIO Recibe documentos emitidos por Trabajo Social, aviso de beneficiaria o Certificaciones del Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
	02	Requiere el expediente al archivo correspondiente, localiza tarjeta historial de casos de muerte y traslada al Asistente.
Asistente.....	03	Recibe, firma y sella; analiza la documentación del expediente.
	04	Suspende el pago de la beneficiaria en la nómina y da de baja en los sistemas informáticos correspondientes.
	05	Verifica si existen pensiones cobradas indebidamente y determina el monto global a cobrar a la beneficiaria con base a las planillas acreditadas, a partir de la fecha exacta de la modificación al estado civil.
	06	Elabora Resolución de cobro o cancelación del derecho, correspondiente colocando rubrica, sella y traslada al Encargado del Área.
Encargado del Área.....	07	Recibe expediente, analiza, procede a revisar la baja en el sistema informático.
	08	Revisa Resolución, firma y sella; traslada al jefe del Departamento.
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento de Prestaciones en Dinero.....	09	Recibe, Revisa, firma y sella la Resolución emitida y regresa al Área de Pensiones por Causa de Muerte.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

Pasos

39

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área De Pensiones Por Causa De Muerte Asistente.....	10	Recibe, traslada expediente completo por conocimiento a la Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, para su análisis, firma y sello.
Subgerencia De Prestaciones Pecuniarias.....	11	Firma y sella, regresa al Área de Pensión por Causa de Muerte.
Área De Pensiones Por Causa De Muerte Asistente.....	12	Recibe expediente, verifica que la resolución tenga todas las firmas.
	13	Saca copias de la resolución y los envía al Departamentos de Auditoría Interna, Actuarial y estadística, Prestaciones en salud.
	14	Elabora oficio de notificación de Resolución a la beneficiaria, traslada al encargado del Área.
Encargado del Área.....	15	Recibe, verifica que este bien el oficio y coloca el visto bueno, regresa al Asistente del Área.
Asistente.....	16	Recibe y clasifica oficio a los inspectores patronales del instituto o Cajas y Delegaciones, para notificar a la beneficiaria, traslada al responsable de ventanilla para archivar expediente.
Responsable de Ventanilla de información.....	17	Recibe y archiva donde corresponde.
	18	Recibe respuesta de notificación y traslada al Asistente del Área.
Asistente.....	19	Recibe, Verifica el tipo de resolución. A. Resolución de Cancelación de derecho. B. Resolución de Cancelación de derecho con pago. C. Resolución de Cancelación de derecho con cobro.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

Pasos

39

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		A. Resolución de Cancelación de derecho.
	20	Resolución de cancelación (Continúa en el paso 37).
		B. Resolución de Cancelación con pago.
Encargado del Área.....	21	Llena Orden (SIAF) y reportes, el detalle de la nómina lo guarda en un disco compacto.
	22	Traslada Orden (SIAF) y reportes con disco compacto a la Jefatura del Departamento de Prestaciones.
Jefatura Departamento de Prestaciones en Dinero.....	23	Verifica y firma Orden (SIAF) y reportes con disco compacto, regresa al Encargado del Área de Pensiones por Causa de Muerte.
Área de Pensiones por Muerte Encargado del Área.....	24	Recibe Orden (SIAF), reportes y disco compacto, verifica que contengan firma y sello.
	25	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.....	26	Elabora CUR y regresa Orden (SIAF), reportes y disco compacto con firma y sello.
Área de Pensiones por Muerte Encargado del Área.....	27	Recibe Orden (SIAF), reportes con disco compacto y CUR firmado y sellado.
	28	Saca copias y traslada a la División de Administración Financiera -DAF-, traslada CUR, orden (SIAF), reportes y disco compacto.
	29	Elabora oficio dirigido al Departamento de Tesorería, trasladando copia de CUR firmado de recibido por la DAF.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

Pasos 39 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
	30	Envía correo electrónico informando del pago a subgerencia de Tecnología y a Tesorería.
	31	Ingresa información de la planilla en sistema de financiera SIME.
	32	Traslada al Asistente. (Continúa en el paso 37).
		C. Resolución de Cancelación con cobro.
Asistente.....	33	Elabora oficio dirigido al Departamento de contabilidad adjuntando resolución notificada, para proceder a la apertura de la cuenta deudora.
	34	Elabora oficio dirigido al Departamento de Cobro Judicial, trasladando el expediente para que proceda con el cobro.
Departamento de Cobro Judicial.....	35	Realiza procedimientos y regresa al Área de Pensión por Causa de Muerte.
Área De Pensiones Por Causa De Muerte Asistente del Área.....	36	Recibe expediente con el informe de las diligencias y procedimientos realizados por el Departamento de Cobro Judicial, adjuntando recibo de ingresos diversos con lo recuperado.
	37	Realiza las anotaciones en el sistema y traslada el expediente al Encargado del Área.
Encargado del Área.....	38	Recibe y verifica anotaciones, traslada al responsable de ventanilla.
Responsable de Ventanilla de información.....	39	Recibe expediente, escanea y envía al archivo general del Departamento de Prestaciones en Dinero, para su guarda y custodia.
		FIN

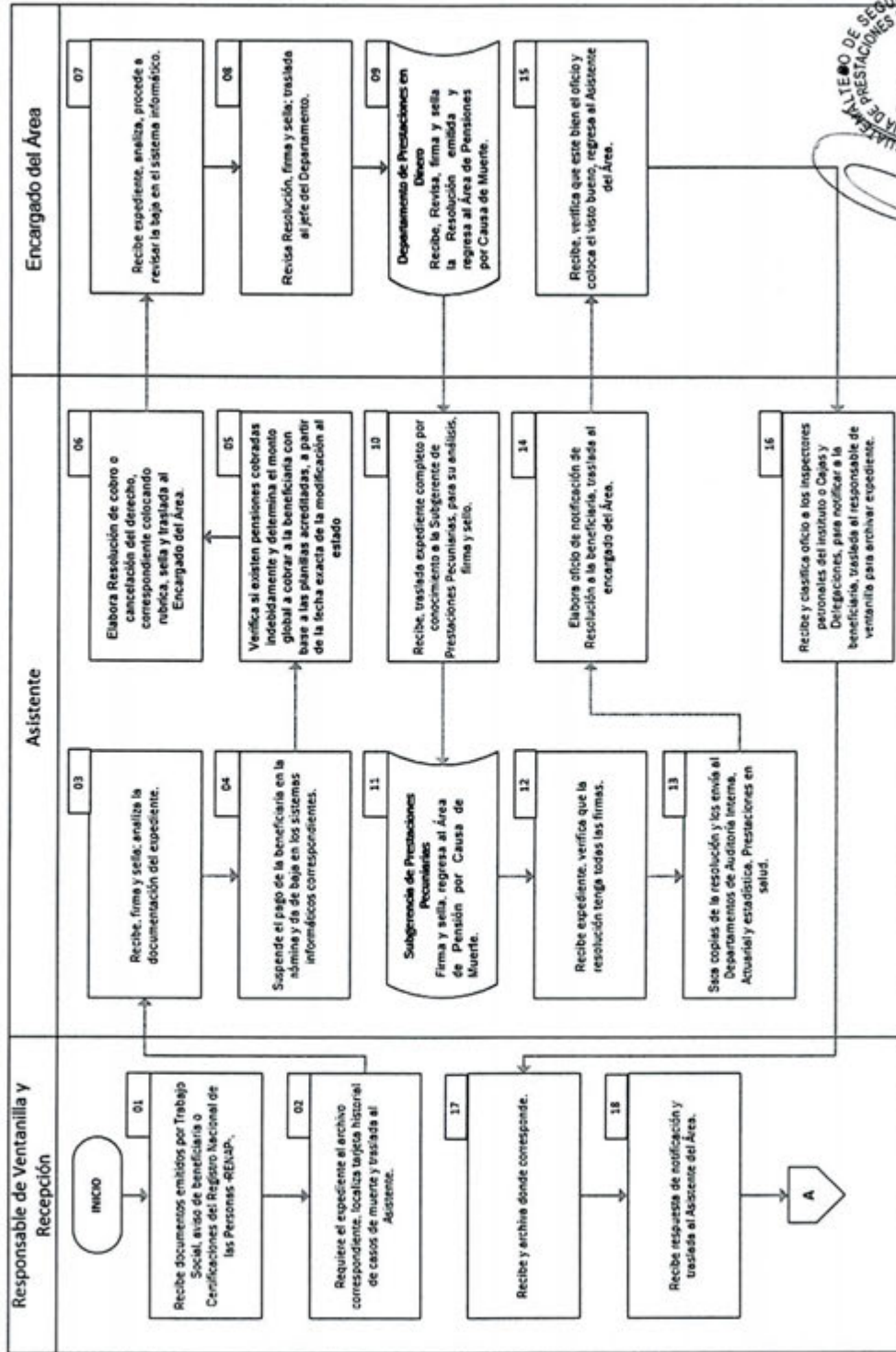




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

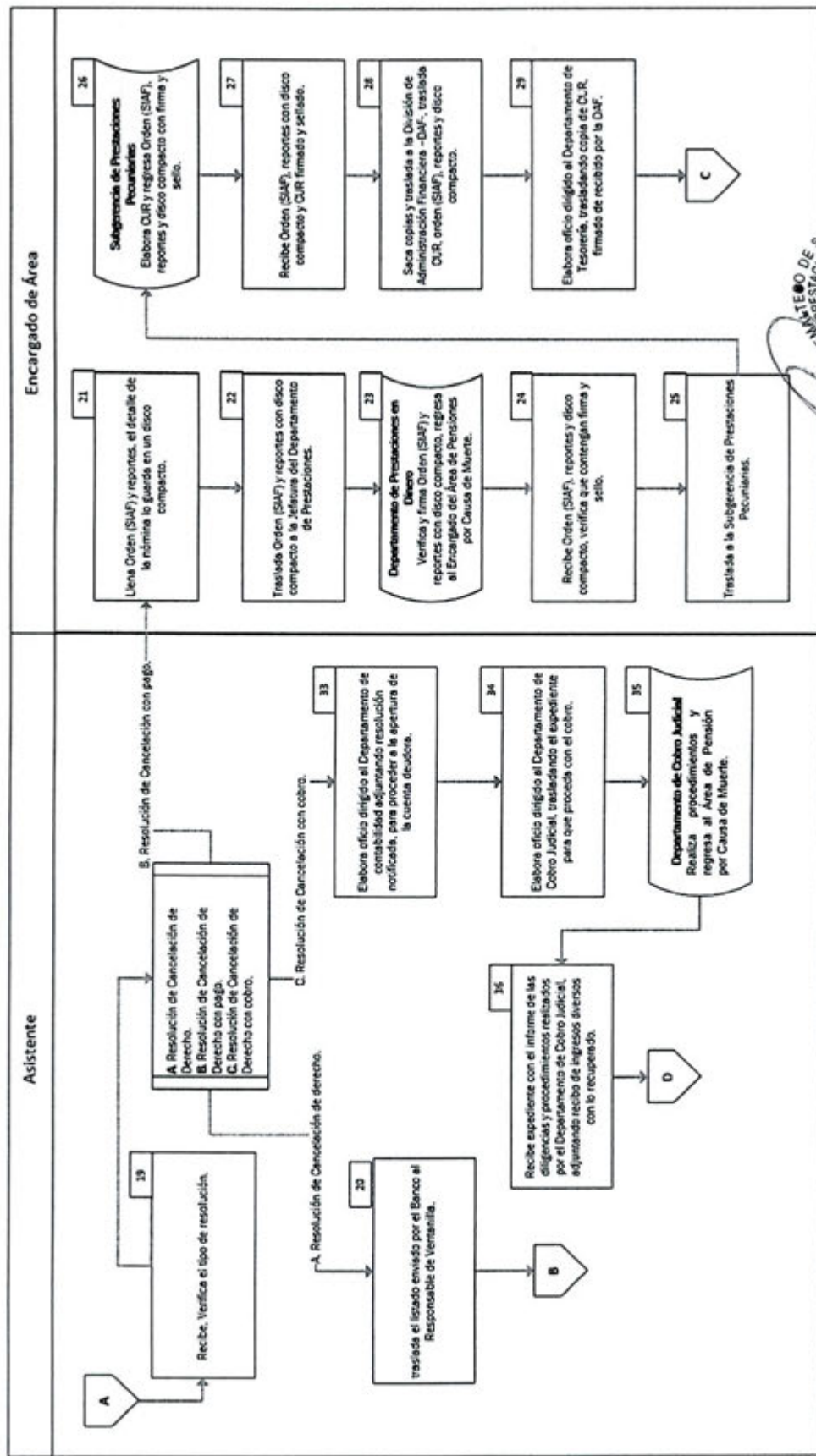
Pasos 39 Formas 00





Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

Pasos	Formas	00
39		

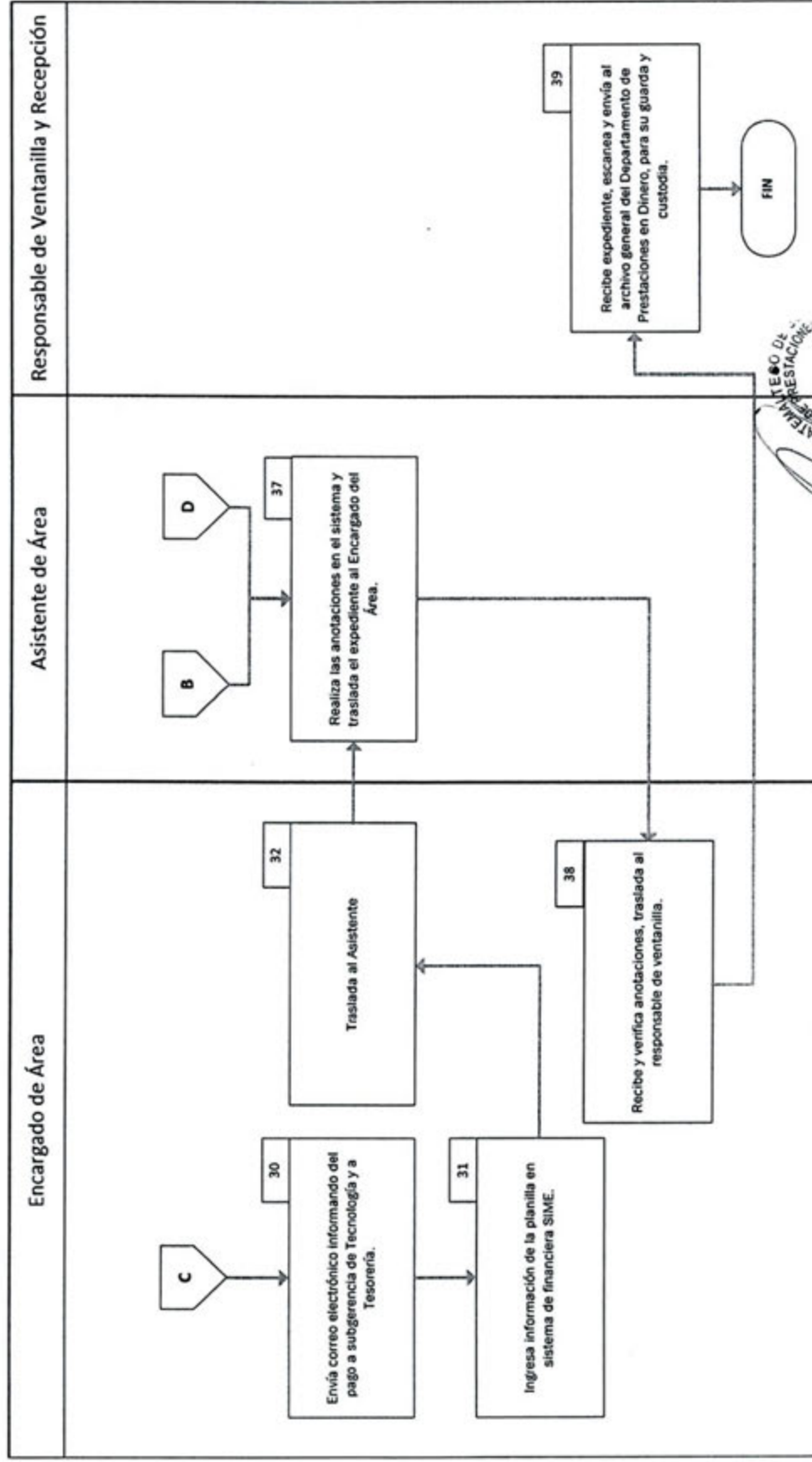




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: Emisión de Resolución por cancelación del derecho, por la modificación en el estado civil de las beneficiarias

Pasos 39 Formas 00





PROCEDIMIENTO No.10

**GENERACIÓN DE NÓMINAS DE PRESTACIONES POR INCAPACIDAD
TEMPORAL, PRECAPI Y PRESTACIÓN ULTERIOR.**

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La generación de nómina está a cargo del Área Financiera del Departamento de Prestaciones en Dinero, a nivel Nacional.
2. La elaboración y aprobación del comprobante único de registro está bajo la responsabilidad de cada unidad ejecutora.
3. El traslado a la División de Administración Financiera –DAF-, estará bajo la responsabilidad del Área Financiera, del Departamento de Prestaciones en Dinero y de la distintas Delegaciones y Cajas Departamentales.
4. La solicitud de pago está a cargo de la División de Administración Financiera –DAF-.
5. La generación del archivo de pago está a cargo del Área Financiera del Departamento de Prestaciones en Dinero.
6. La transferencia de fondos de la cuenta general del IGSS en Banco de Guatemala hacia el Banco Industrial está a cargo del Departamento de Tesorería.
7. El envío del archivo a través de los servidores del Instituto y del Banco Industrial está a cargo del Departamento De Tesorería.


INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 10 Generación de Nóminas de Prestaciones por Incapacidad Temporal, Precapi y Prestación Ulterior.

Pasos

12

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de Metas Físicas del Grupo 400.....	01	INICIO Genera nómina, SIAF, resumen y cuadros estadísticos.
	02	Descarga nóminas del sistema de pago de las distintas unidades subsidiarias del área metropolitana.
	03	Imprime SIAF, resumen, cuadros estadísticos firma, sella y graba en CD el detalle de la nómina.
	04	Traslada a Jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero para visto bueno.
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento de Prestaciones en Dinero.....	05	Recibe y firma, regresa al Área Financiera y Presupuesto del Departamento de Prestaciones en Dinero.
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de Metas Físicas del Grupo 400.....	06	Recibe y traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para elaboración del CUR y visto bueno.
Subgerencia De Prestaciones Pecuniarias.....	07	Recibe y elabora CUR, regresa al Área Financiera y presupuesto del Departamento de Prestaciones en Dinero.
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de Metas Físicas del Grupo 400.....	08	Recibe CUR con anexos de nómina, firmados y sellados, de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
	09	Traslada el CUR con anexos de nómina a la DAF.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 10 Generación de Nóminas de Prestaciones por Incapacidad Temporal, Precapi y Prestación Ulterior.

Pasos

12

Formas

00

RESPONSABLE

PASO

ACTIVIDAD

Encargado Control de Pagos y conciliación bancaria

10

Traslada copia de CUR de devengado aprobado por la DAF, al Departamento de Tesorería.

11

Genera archivo electrónico para el Banco.

12

Informa sobre archivo electrónico al Departamento de Tesorería.

FIN

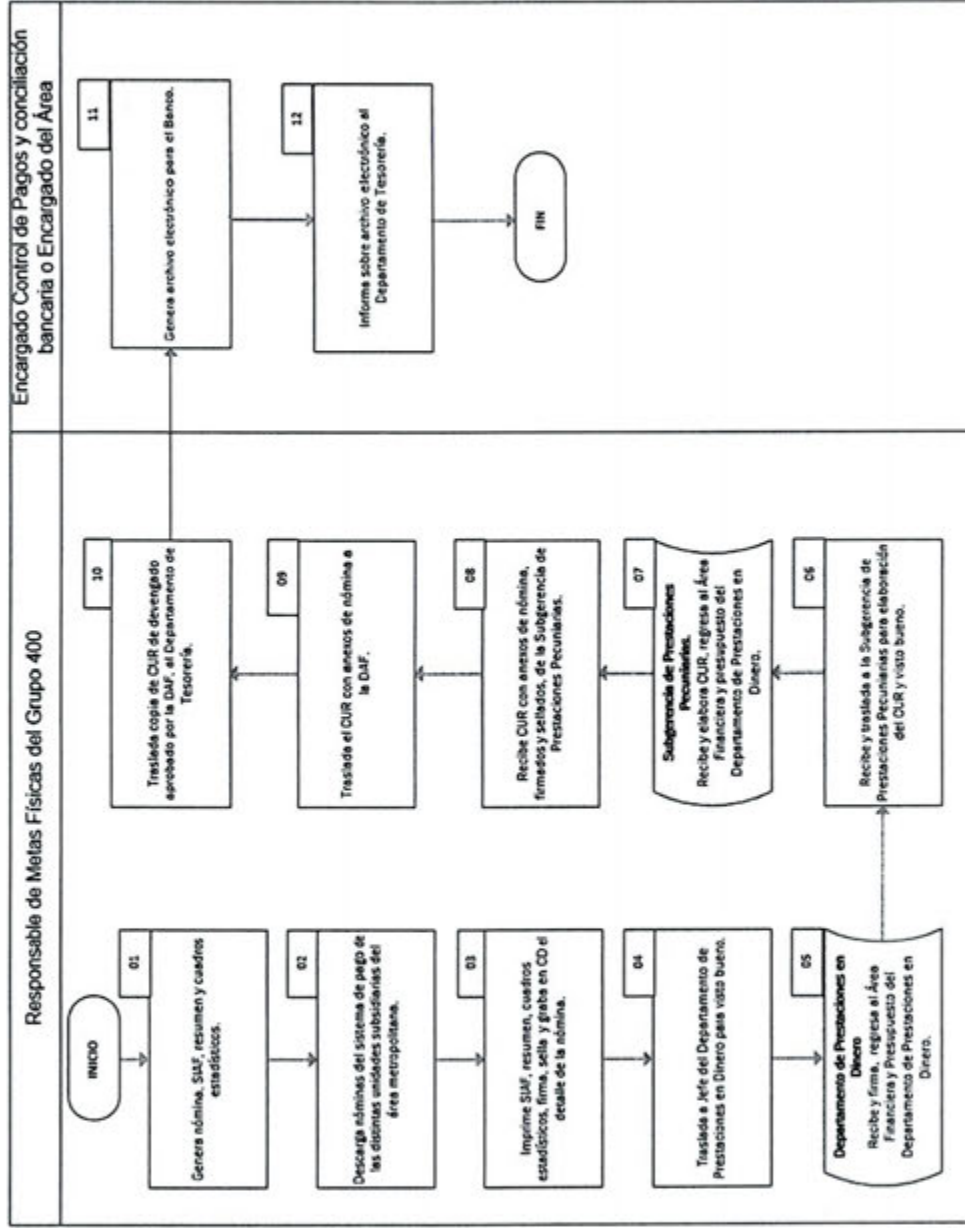
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 10 Generación de Nóminas de Prestaciones por Incapacidad Temporal, Precapi y Prestación Ulterior.

Pasos 12 Formas 00





PROCEDIMIENTO No.11

**PAGO POR ADQUISICIÓN DE LENTES, PRÓTESIS Y MATERIALES PARA
OBTURACIONES DENTALES, A TRABAJADORES DEL INSTITUTO**

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Reglamento General para la Administración del Recurso Humano al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Acuerdo 1090 de Junta Directiva.
2. Acuerdo de Gerencia 06/2017 Instructivo para el Otorgamiento del Beneficio en Dinero a los Trabajadores del Instituto para Adquisición de Lentes.
3. Acuerdo de Gerencia 07/2017 Instructivo para el Otorgamiento del Beneficio en Dinero a los Trabajadores del Instituto para Adquisición de Prótesis Dentales y Materiales para Obturaciones Dentales.
4. Resolución No. 214-G/2006. Arancel para el Pago de Servicios Odontológicos para Servicios Dentales.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 11 Pago por Adquisición de Lentes, Prótesis y Materiales para Obturaciones Dentales, a Trabajadores del Instituto.

Pasos

19

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de Recepción de Solicitudes de Lentes, Prótesis y Obturaciones Dentales.....		INICIO
	01	Recibe, revisa solicitud y documentación.
	02	Verifica en registros, si el trabajador solicitó beneficios en el año anterior, continúa en el paso tres si cumple, o tiene razonamiento en la receta, caso contrario se rechaza.
	03	Llena y entrega constancia al trabajador de recepción de documentos.
	04	Registra datos de los trabajadores que presentan solicitud.
	05	Traslada documentación a Encargada de pago de beneficio de lentes y prótesis.
Responsable de pago de beneficio de lentes, prótesis y obturaciones Dentales.....	06	Recibe, revisa y analiza los documentos de conformidad a la información proporcionada.
	07	¿Información está correcta? 7.1 SÍ. Asigna monto a reembolsar en base a arancel autorizado por Gerencia. 7.2 NO. Realiza hoja de rechazo. (Regresa al paso 01)
	08	Elabora la planilla y resumen de pago de conformidad con la documentación y monto a reembolsar.
	09	Elabora SIAF.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 11 Pago por Adquisición de Lentes, Prótesis y Materiales para Obturaciones Dentales, a Trabajadores del Instituto.

Pasos

19

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado de Área.....	10	Elabora providencias en base a Planilla por medio de combinación de correspondencia, adjuntando documentación respectiva.
	11	Traslada a Encargado de Revisión de Planillas.
	12	¿Está correcto? 12.1 SÍ. Traslada a jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero.(Continúa en el paso 13) 12.2 NO. Solicita corrección. (Regresa al paso 06)
Departamento de Prestaciones en Dinero Jefe de Departamento de Prestaciones en Dinero.....	13	Recibe y firma planillas de pago, regresa al Área Financiera y Presupuesto del Departamento de Prestaciones en Dinero.
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de pago de beneficio de lentes, prótesis y obturaciones Dentales	14	Recibe planilla firmada y sellada.
Subgerencia De Prestaciones Pecuniarias.....	15	Traslada a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para elaboración del CUR.
	16	Recibe y elabora CUR, regresa al Área Financiera y presupuesto del Departamento de Prestaciones en Dinero.
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de pago de beneficio de lentes, prótesis y obturaciones Dentales	17	Recibe CUR con firma de Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.
	18	Traslada la documentación correspondiente a la DAF Central y Departamento de Tesorería, en físico y digital.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 11 Pago por Adquisición de Lentes, Prótesis y Materiales para
Obturaciones Dentales, a Trabajadores del Instituto.

Pasos 19 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
	19	Archiva en correlativo copia del CUR con firmas de recibido, adjuntando fotocopias de las providencias, SIAF. FIN

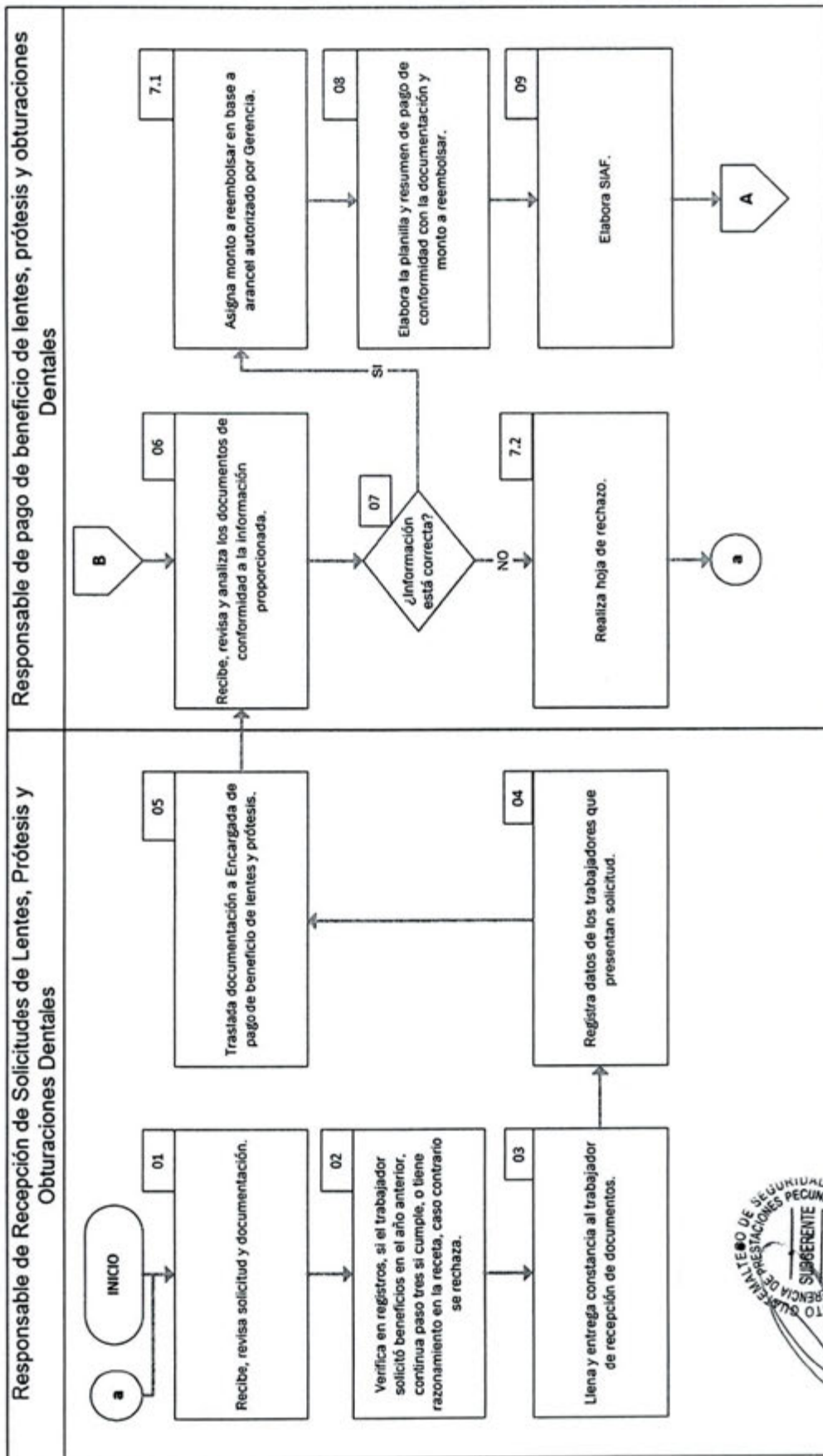




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 11 Pago por Adquisición de Lentes, Prótesis y Materiales para Obturaciones Dentales, a Trabajadores del Instituto.

Pasos 19 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENTE
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNARIAS

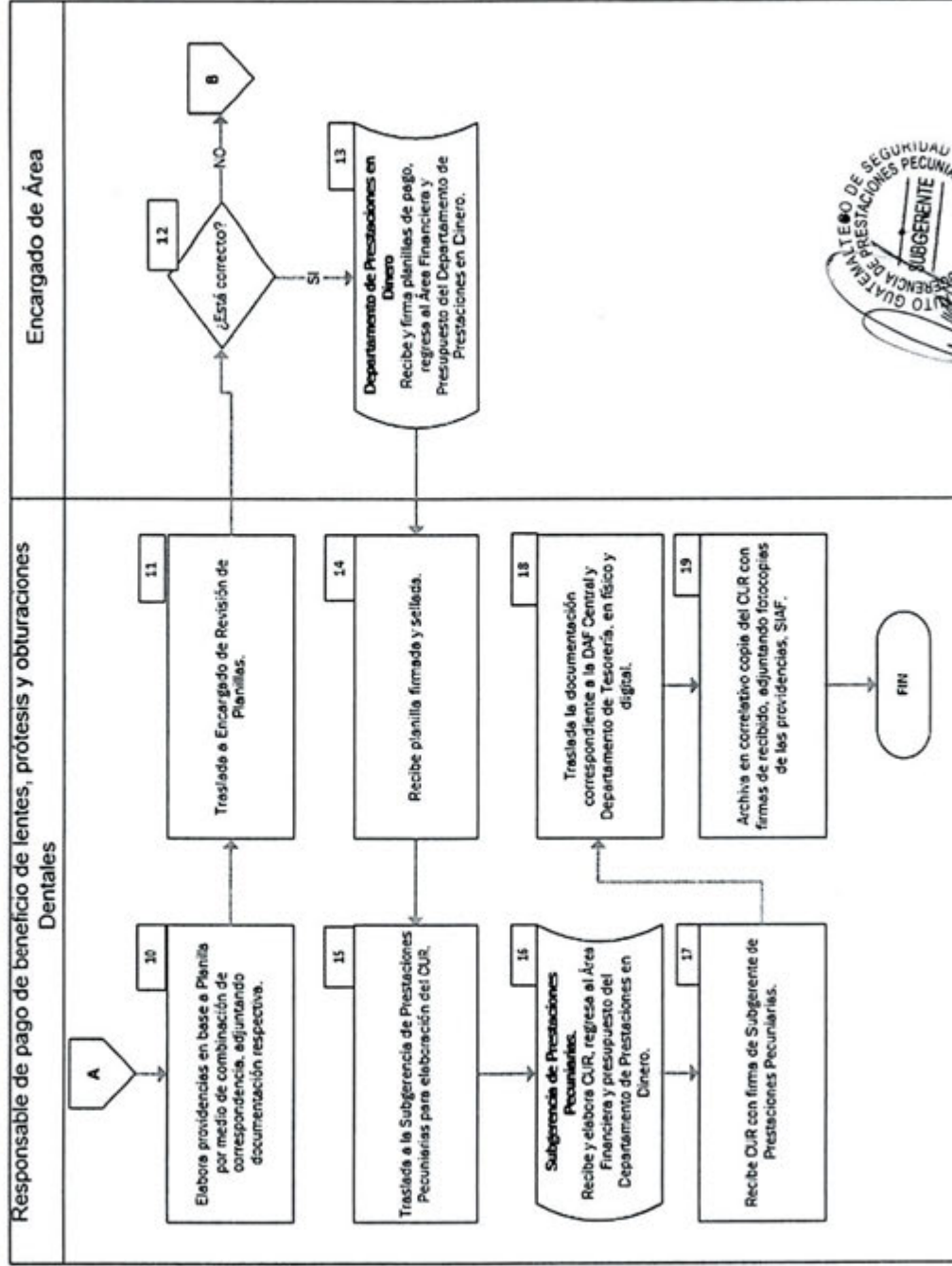




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 11 Pago por Adquisición de Lentes, Prótesis y Materiales para Obturaciones Dentales, a Trabajadores del Instituto.

Pasos 19 Formas 00





PROCEDIMIENTO No.12

METAS FÍSICAS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Para realizar la estadística y metas físicas dentro de la gestión financiera del Departamento de Prestaciones en Dinero, es necesario contar con las planillas generadas del mes correspondiente.
2. La generación de planillas para la elaboración de las metas físicas se rige por las fechas establecidas en el Calendario Anual de Pago de Subsidios y Prestación Ulterior, el cual es autorizado por los Departamentos de Prestaciones en Dinero, Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas, División de Administración Financiera -DAF- Central, y Departamento de Tesorería.
3. El responsable de metas físicas es quien consolida la información que contiene las planillas y determina las metas alcanzadas.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 12 Metas Físicas

Pasos

06

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área Financiera Y Presupuesto Responsable de Metas Físicas del Grupo 400.....		INICIO
	01	Revisa la transferencia de información entre los distintos sistemas que se realizaron durante el mes.
	02	Ingresa información de las Órdenes a nivel nacional al Sistema SIME para determinar la cantidad de metas ejecutadas de cada área.
	03	Ingresa al Sistema del Plan Operativo Anual, la información revisada y cotejada de la ejecución de metas del área metropolitana.
Responsable de Control de Pagos y Conciliación Bancaria.....	04	Ingresa al Sistema Informático de Gestión –SIGES-, la información revisada y cotejada de la ejecución de metas del área metropolitana.
Responsable de Metas Físicas del Grupo 400.....	05	Envía oficio sobre las metas ejecutadas en el área metropolitana durante el mes.
	06	Envía reporte sobre la ejecución de metas físicas, al encargado de estadística, para trasladar las metas del mes para los controles del Departamento de Actuarial y Estadístico.
		FIN

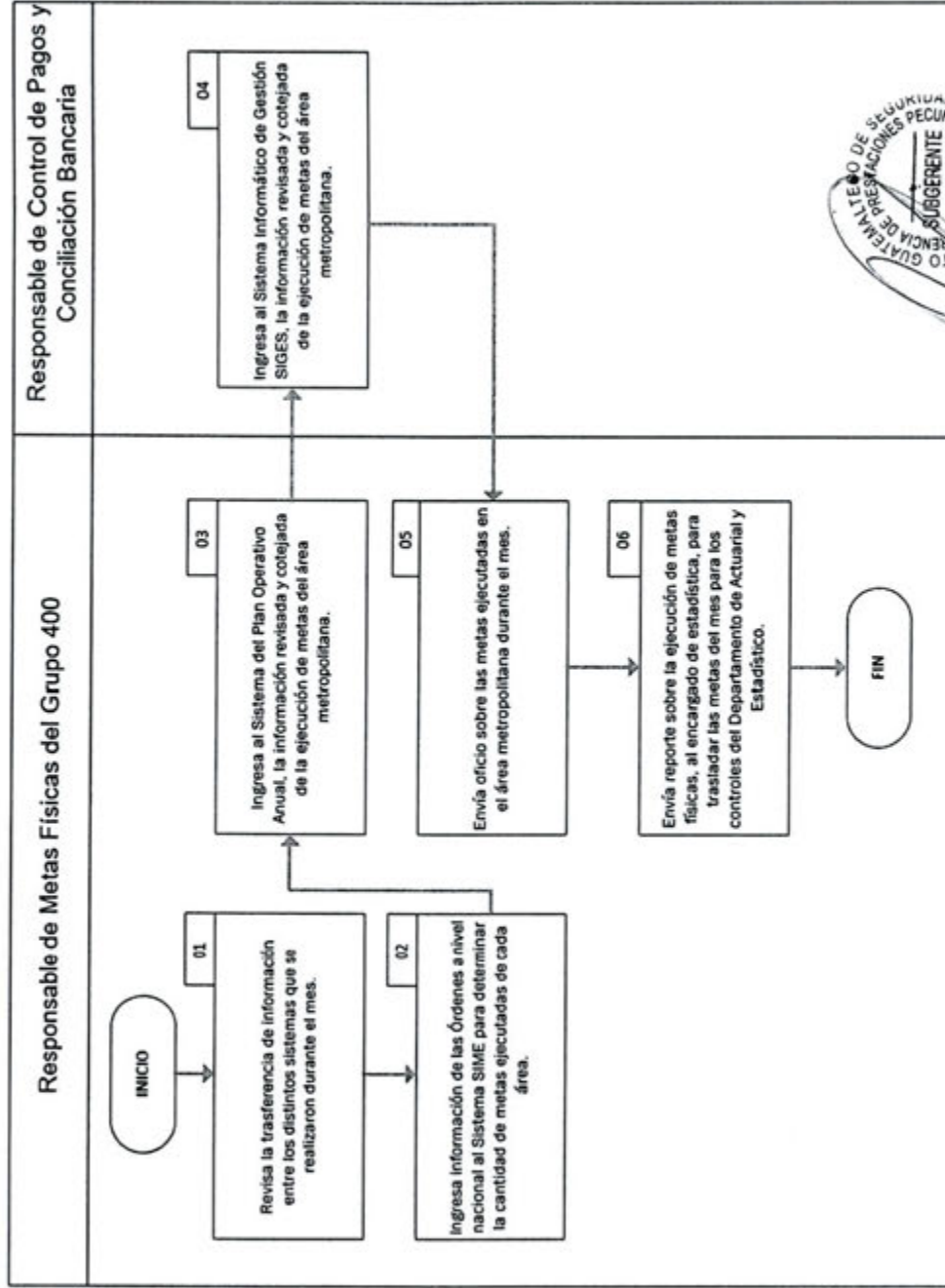
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENTE
14/12/14



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 12 Metas Físicas

Pasos 06 Formas 00





PROCEDIMIENTO No.13

**GESTIÓN PARA PRESENTACIÓN DE DENUNCIA ANTE EL MINISTERIO
PÚBLICO**

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Se llevará a cabo el proceso de elaboración de Memorial de denuncia para presentarlo ante el Ministerio Público y que a través de esa entidad se localice al patrono o su representante legal, afiliado o sus beneficiarios, con el propósito que se realicen las acciones y diligencias pertinentes a efecto de recuperar efectivamente el monto en concepto de prestaciones otorgadas, a través de la correspondiente persecución publica penal, competencia de esa Institución.
2. Se enviará copia de la Denuncia presentada ante el Ministerio Público al Departamento Legal, para que continúe con el proceso correspondiente.
3. Llevar control y seguimiento de los memoriales de denuncia que se envían al Ministerio Público, estos deben tener el sello original de recibido y archivar en el expediente del afiliado.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



Procedimiento: No. 13 Gestión Para Presentar Denuncia ante el Ministerio Público

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Prestaciones en Dinero Asesor Legal.....		INICIO
	01	Recibe expediente analiza documentos, para determinar el tipo de memorial a realizar.
		A. Memorial de Denuncia.
		B. Memorial de Desestimación.
	02	A. Memorial de Denuncia. Elabora el Memorial de denuncia, interpone denuncia Electrónica o física.
	03	Obtiene constancia electrónica o física del Memorial recibido y solicita número y la ubicación del caso asignado por el Ministerio Público.
	04	Elabora oficio al Departamento Legal trasladando copia de recibido por el Ministerio público. (Continúa en el paso 09)
	05	Lleva el control y seguimiento a las denuncias presentadas y auxilia al jefe del Departamento de Prestaciones en Dinero.
	06	B. Memorial de Desestimación. Elabora Memorial de desestimación y presenta al Ministerio Público.
	07	Requiere al ministerio público la confirmación de la desestimación del caso.
	08	Elabora oficio al Departamento Legal trasladando copia de la desestimación emitida por el Ministerio Publico.
	09	Regresa expediente al área que envió.
		FIN.



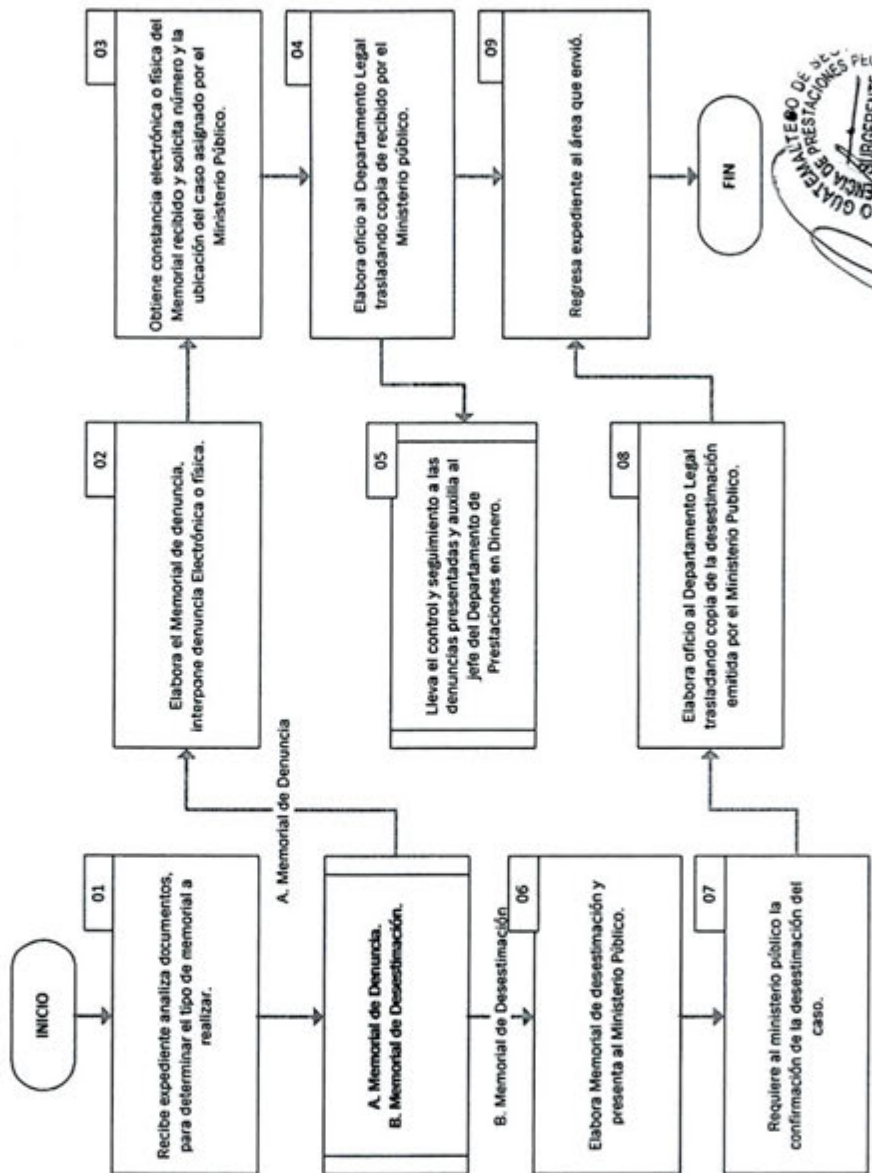


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO

Procedimiento: No. 13 Gestión Para Presentar Denuncia ante el Ministerio Público

Pasos 09 Formas 00

Asesor Legal





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES EN DINERO



VI. GLOSARIO DE LA SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN DIAGRAMAS DE FLUJO

	Inicio y Fin: Describe el inicio y el final de todo el diagrama de flujo.
	Actividad: Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Dirección de flujo o línea de unión: Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Subproceso: Indica que se va a realizar diferentes acciones que no forman parte del proceso básico, si no como secundarias de los principales.
	Paso a otro proceso: Dentro del diagrama de flujo, se utiliza para hacer referencia que se va para otro proceso dentro de los demás procedimientos.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Datos externos: Representa una conexión cuando va a salir unos documentos del área o departamento que lo trabaja.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

CERTIFICA:

Que las ciento veintiséis (126) hojas de papel de fotocopia que anteceden a la presente son auténticas, por haber sido reproducidas directamente de sus originales únicamente en su anverso y que corresponden a la Resolución Administrativa número cuatrocientos ochenta y cinco guion SPP diagonal 2024 (485-SPP/2024) de fecha veinticinco de octubre de dos mil veinticuatro (25/10/2024), que aprueba el Manual de Normas y Procedimiento del Departamento de Prestaciones en Dinero, las cuales número, sello y firmo en constancia de su autenticidad. La presente está exenta de timbres fiscales de conformidad con los artículos cien (100) de la Constitución Política de la República de Guatemala y diez (10), numeral uno (1) del Decreto treinta y siete guion noventa y dos (37-92) del Congreso de la República de Guatemala.-----

En la Ciudad de Guatemala, a los cinco días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro.-----


Marlin Estephania Lazo Rodas
Secretaría del Despacho



Vo.Bo.


Lic. José Domingo Argueta Salazar
Subgerente
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

