



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

Página 1 de 2

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. SPP-RA-002-2015

SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS: Guatemala, dos de septiembre de dos mil quince.

CONSIDERANDO:

Que en el tercer párrafo del artículo 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que "La función pública no es delegable, excepto en los casos señalados por la ley,".

CONSIDERANDO:

Que en el segundo párrafo del artículo 15 del Decreto número 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, establece que "El Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, tiene la representación legal del mismo y puede delegarla, total o parcialmente, en uno o varios subgerentes.".

CONSIDERANDO:

Que en el artículo 1 del Acuerdo 1/2014 de Gerencia, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se establece "Delegar 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:

El Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, en el ejercicio de las facultades que le confiere el Acuerdo 1/2014 del Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de fecha 27 de enero de 2014.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia Versión 001.0, para disponer de información detallada y secuencial de las operaciones pertenecientes, que integran los procedimientos administrativos en atención a la normativa general y específica que rige para su aplicación. Con la finalidad de establecer su estandarización a nivel institucional. El Manual en mención cuenta con la validación del Jefe de Departamento, informe técnico de fecha 11 de agosto de 2015 del Departamento de Organización y Métodos y dictamen favorable número 6354 de fecha 27 de julio de dos mil quince del Departamento Legal.

ARTÍCULO 2. El instrumento administrativo que se aprueba en el artículo precedente es parte de esta Resolución Administrativa y se estructura de la forma siguiente: Portada,



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

Página 2 de 2

Índice, Capítulo I - Introducción, Capítulo II - Objetivos del Manual, Capítulo III - Campo de Aplicación, Capítulo IV - Normas Generales, Capítulo V - Procedimientos, Diagramas de Flujos y Normas Específicas. Procedimiento 1 "Integración y recepción de expedientes de solicitud de pensión o contribución voluntaria", Procedimiento 2 "Archivo temporal de expedientes y recepción de informes de solicitud de pensión y contribución voluntaria (casos nuevos)", Procedimiento 3 "Archivo temporal de expedientes y recepción de informes de casos de apelación", Procedimiento 4 "Análisis y resolución de expedientes de solicitud de pensión o contribución voluntaria (casos nuevos)", Procedimiento 5 "Notificación de resolución", Procedimiento 6 "Recurso de Apelación", Procedimiento 7 "Pago de pensiones mediante nomina (acumulada, adicional y general)", Procedimiento 8 "Cuota Mortuoria", Procedimiento 9 "Pago de pensiones dejadas de cobrar por el pensionado, reintegros y devoluciones", Procedimiento 10 "Solicitud, localización y archivo de expedientes y documentos", Procedimiento 11 "Reposición de expediente extraviado de pensionado"; impreso en noventa y una (91) hojas, únicamente en su lado anverso.

ARTÍCULO 3. El Manual de Normas y Procedimientos es de observancia institucional. Su implementación, aplicación y cumplimiento es responsabilidad del Jefe de Departamento, quien lo hará del conocimiento de todo el personal bajo su línea jerárquica de autoridad.

ARTÍCULO 4. Las modificaciones y actualizaciones que se requieran al instrumento administrativo por causas plenamente justificadas, se realizarán a requerimiento del Jefe de Departamento por medio del Subgerente; y en atención a lo preceptuado por la normativa vigente para su aprobación e implementación.

ARTÍCULO 5. La aplicación del artículo anterior, requiere el reemplazo total del Manual en cuestión, con la identificación consecutiva de una nueva versión, y la inserción de una hoja cronológica que describa de forma sucinta las consideraciones que motivaron su cambio.

ARTÍCULO 6. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos, será resuelta por el Jefe de Departamento y en última instancia por el Subgerente.

ARTÍCULO 7. La presente resolución entra en vigencia el día de su emisión.

LIC. JOSÉ DOMINGO ARGUETA SALAZAR
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias

JDAS/gder





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA**

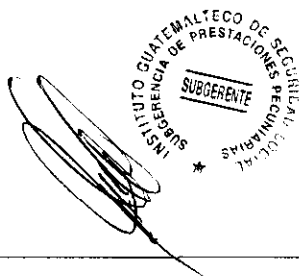
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE
INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA**



Guatemala, agosto de 2015





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA**

ÍNDICE

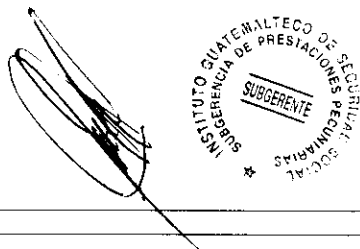
CONTENIDO	HOJA No.
I. INTRODUCCIÓN	4
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	4
III. CAMPO DE APLICACIÓN	4
IV. NORMAS GENERALES	5
V. PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJOS	6
1. Integración y recepción de expedientes de solicitud de pensión o contribución voluntaria	
Normas específicas	7
Descripción del procedimiento	14
Diagrama de flujograma	16
2. Archivo temporal de expedientes y recepción de informes de solicitud de pensión y contribución voluntaria (casos nuevos)	
Normas específicas	18
Descripción del procedimiento	20
Diagrama de flujograma	22
3. Archivo temporal de expedientes y recepción de informes de casos de apelación	
Descripción del procedimiento	23
Diagrama de flujograma	25
4. Análisis y resolución de expedientes de solicitud de pensión o contribución voluntaria (casos nuevos)	
Normas específicas	27
Descripción del procedimiento	32
Diagrama de flujograma	35
5. Notificación de resolución	
Normas específicas	40
Descripción del procedimiento	42
Diagrama de flujograma	44
6. Recurso de Apelación	
Normas específicas	46
Descripción del procedimiento	48
Diagrama de flujograma	50

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL
SUBGERENTE
DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

7. Pago de pensiones mediante nomina (acumulada, adicional y general)	
Normas específicas	53
Descripción del procedimiento	59
Diagrama de flujograma	62
8. Cuota Mortuoria	
Normas específicas	65
Descripción del procedimiento	67
Diagrama de flujograma	69
9. Pago de pensiones dejadas de cobrar por el pensionado, reintegros y devoluciones	
Normas específicas	72
Descripción del procedimiento	74
Diagrama de flujograma	76
10. Solicitud, localización y archivo de expedientes y documentos	
Normas específicas	79
Descripción del procedimiento	81
Diagrama de flujograma	83
11. Reposición de expediente extraviado de pensionado	
Normas específicas	86
Descripción del procedimiento	87
Diagrama de flujograma	89





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

I. INTRODUCCIÓN

Que dentro de la legislación del Instituto está contemplado el Reglamento sobre Protección relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia y para ello, la Administración del Instituto cuenta con el Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia que aplica dicha normativa en las solicitudes de los interesados.

En los últimos años, el Instituto ha presentado un cambio trascendental al introducir la sistematización de los procesos institucionales, por lo que se hace necesario que cada dependencia cuente con su propio manual de normas y procedimientos actualizado para que el personal que lo integre cuente con lineamientos claros para la realización de las actividades que le compete.

El presente manual documenta el trámite administrativo de solicitud de pensión de afiliados y beneficiarios al Régimen de Seguridad Social y del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto, análisis y resolución de casos, notificación, registro de pensiones, elaboración de nóminas, pago de cuota mortuoria, contribución voluntaria, trámite de los recursos de apelación, entre otros.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Disponer de un instrumento administrativo que presente una visión integral de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia, estableciendo las normas sobre las cuales debe basarse la ejecución y relación entre los distintos puestos que participan.
2. Contar con lineamientos que guíen y orienten al personal, para evitar pérdida de tiempo y esfuerzo en la recepción, análisis y resolución de casos, control de pensiones y archivo de expedientes.
3. Orientar la realización de las actividades del personal de nuevo ingreso al Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El manual será de aplicación en el Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia y las dependencias del área departamental que atienden el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia y el Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto, bajo la observancia de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.



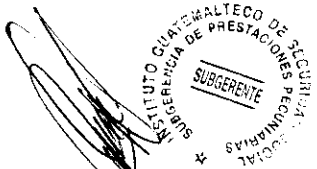
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

IV. NORMAS GENERALES

1. Al momento que el Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia reciba o traslade un expediente o documentación relacionada con las solicitudes de pensión, internamente o a otra dependencia del Instituto, el responsable del expediente debe numerar los folios e ingresarlos al sistema habilitado para su control.

Para la foliación de los expedientes, es necesario utilizar una numeración correlativa, haciendo uso de una numeradora o bien, de forma manual con lápiz y suavemente, para evitar el deterioro del documento al borrar la numeración que se necesite corregir o bien, volver a numerar.

2. Las solicitudes de pensión o correspondencia general que ingrese al Departamento debe ser digitalizada o escaneada previo a ser entregada al área de trabajo asignada, debiendo quedar registrado el sello, firma, nombre y hora de su recepción.
3. Las solicitudes de información previo a ser trasladadas a donde corresponda, debe agregarse una copia al expediente con los correspondientes sellos de recibido y hora por parte de la dependencia, incluyendo firma y nombre de la persona responsable.
4. Cuando en un expediente se presenten múltiples grupos familiares, no deberá intercalarse la información y conservar cada grupo por separado.
5. Los requerimientos de información que se hagan a los afiliados o beneficiarios, deberán ser notificados y dejar constancia dentro del expediente, tanto en el oficio que se requiere la información como el Formulario IVS 3 Notificación de Resolución, mediante el cual fue notificado.
6. El solicitante deberá proporcionar la información y documentos indispensables que se le requieran, a fin de acreditar su derecho a pensión o beneficio en el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia.
7. El Departamento del Invalidez, Vejez y Supervivencia debe tener de referencia que existe el Acuerdo 23/2001 del 27 de julio/2001, que considera el procedimiento denominado Notificación de Resoluciones para Pago de Pensiones Acumuladas, el cual contiene actividades que desarrolla este Departamento que están desactualizadas, por lo que deberá aplicarse en lo que le compete la descripción establecida en el procedimiento No. 5 Notificación de Resolución incluido en el presente Manual.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

V. PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

A continuación se presenta en orden secuencial las actividades que se desarrollarán en cada procedimiento identificado e incluye los flujogramas respectivos, siendo los siguientes:

1. Integración y recepción de expedientes de solicitud de pensión o contribución voluntaria.
2. Archivo temporal de expedientes y recepción de informes de solicitud de pensión y contribución voluntaria.
3. Archivo temporal de expedientes y recepción de informes de casos de apelación.
4. Análisis y resolución de expedientes de solicitud de pensión o contribución voluntaria (Caso Nuevo).
5. Notificación de resolución.
6. Recurso de Apelación.
7. Pago de pensiones mediante nómina (acumulada, adicional y general).
8. Cuota Mortuoria.
9. Pago de pensiones dejadas de cobrar por el pensionado, reintegros y devoluciones.
10. Solicitud, localización y archivo de expedientes y documentos.
11. Reposición de expediente extraviado de pensionado.

INSTITUTO GUAITEMALTECO DE SEGUROS
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES RECURRENTES
SUBGERENTE



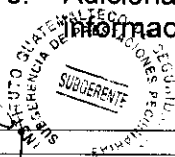
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 1

INTEGRACIÓN Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La Jefatura del Departamento debe contar con una guía para la atención de las solicitudes de pensión que incluya los requisitos que debe de llenar el interesado de pensión por los riesgos de Invalidez, Vejez y Supervivencia del Régimen de Seguridad Social; así como para la solicitudes de Contribución Voluntaria.
2. Para solicitar la cobertura en el Programa sobre Protección relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia o sus prestaciones, los interesados utilizarán únicamente los formularios que le proporcione el Instituto.
3. La recepción de solicitudes de pensión se podrá realizar en el Centro de Atención para Afiliados -CATAFI- en la ciudad capital o en cualquier Caja o Delegación Departamental en toda la República de Guatemala.
4. El Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria, registrará la solicitud y la información relacionada con el solicitante y/o beneficiarios, según corresponda, en los sistemas que para el efecto disponga la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
5. Para iniciar el trámite de solicitud de pensión por los riesgos de Invalidez, Vejez y Supervivencia del Régimen de Seguridad Social se debe requerir al interesado que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa institucional vigente para cada riesgo.
6. Previo a llenar la solicitud de pensión, el Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria debe referir al interesado y a los integrantes de su grupo familiar (esposa/conviviente, hijos menores de edad, hijos mayores de edad incapacitados, madre que no esté pensionada por derecho propio y que dependa económicamente del asegurado y padre incapacitado que no esté pensionado por derecho propio y que dependa económicamente del asegurado) a la División de Registro de Patronos y Trabajadores para actualización de su información personal en el Registro Único de Afiliados y Patronos -RUAP-, orientándole para que efectúe dicha actualización, presentando los documentos personales de identificación.
7. No se ingresará la Solicitud de Pensión al sistema hasta que el solicitante al Régimen de Seguridad Social entregue al Responsable de Recepción de Casos Nuevos la Constancia de Validación de Información en el RUAP (Formulario. DRPT-56).
8. Adicional a lo que establece la norma anterior, el solicitante debe proporcionar la información siguiente:





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Solicitante

- 8.1 Fotocopia simple legible, completa y vigente del documento de identificación personal -DPI- extendido por RENAP o pasaporte (en caso de extranjeros) del afiliado con sello de "Confrontado".

En ausencia de la fotocopia del DPI, original de otros documentos relacionados al afiliado como: a) Certificación del DPI; b) Asiento del DPI que contenga el número de CUI; c) Pases de ley por documentos extranjeros.

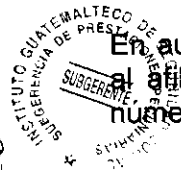
- 8.2 Original del Certificado de Nacimiento extendido por RENAP.
- 8.3 Fotocopia simple legible del Documento de Afiliación al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- o constancia del número de afiliación, con sello de "Confrontado".
- 8.4 Fotocopia legible del Carnet de Identificación Tributaria (NIT).
- 8.5 Fotocopia de recibo de servicio público (agua, luz o teléfono de línea fija).
- 8.6 Original de Constancia de Validación de la Información en el RUAP (DRPT-56) del afiliado.
- 8.7 Original legible del Certificado de Matrimonio o el Certificado de Unión de Hecho, ambos extendidos por RENAP.
- 8.8 Original del Certificado de defunción del asegurado extendido por RENAP en los casos de pensión por sobrevivencia.
- 8.9 Formulario de Historial de Trabajo que le entregó el Instituto detallando todos los patronos y fechas con los cuales laboró el afiliado, a partir de la marzo de 1977, impresión y confrontado con la consulta al Archivo Maestro de Patronos.
- 8.10 Constancias laborales sin descripción de los salarios de los patronos con los que se cotizó el IVS, en ausencia de las constancias laborales únicamente el historial de trabajo.

Grupo familiar

Esposa(o) o conviviente

- 8.11 Fotocopia simple legible, completa y vigente de DPI extendido por RENAP o Pasaporte (en caso de extranjero) del afiliado, con sello de "Confrontado".

En ausencia de la fotocopia del DPI, original de otros documentos relacionados al afiliado como: a) Certificación del DPI; b) Asiento del DPI que contenga el número de CUI; c) Pases de ley por documentos extranjeros.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Hijos menores y mayores con incapacidad:

8.12 Original de la Certificación de Nacimiento extendida por el RENAP.

8.13 Para los hijos mayores de edad con incapacidad, adicionalmente deben presentar fotocopia simple legible, completa y vigente de DPI extendido por RENAP (ver norma 8.10).

Padres con o sin incapacidad:

8.14 Fotocopia simple legible, completa y vigente de DPI extendido por RENAP o Pasaporte (en caso de extranjeros) con sello de "Confrontado".

9. En los casos en que exista persona diferente del pensionado o beneficiario que cobraría la pensión, deberá presentar la documentación siguiente:

9.1 Dictamen de Trabajo Social donde especifique la incapacidad del afiliado y/o beneficiario para el cobro.

9.2 Fotocopia simple legible, completa y vigente de DPI extendido por RENAP o Pasaporte (en caso de extranjeros) con sello de "Confrontado".

9.3 Autorización para que lo realice otra persona, Mandato con representación legal con las formalidades de ley.

En el caso de beneficiarios menores de edad, la Tutela y Protutela emitida por Juzgado correspondiente.

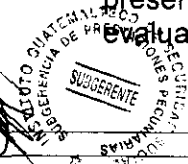
Cuando se refiere a hijos incapacitados, Declaración del Juzgado correspondiente, sobre el estado de Interdicción.

10. Cuando se trate de solicitud de contribución voluntaria en el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia o en el Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, los documentos que se le requiere al interesado son los especificados en los numerales del 8.1 al 8.6, adicionalmente se le debe requerir los siguientes:

10.1 Carta de cancelación laboral cuando se trate de contribuyente al Régimen de Seguridad Social, debidamente firmada y sellada por la empresa.

10.2 Acuerdo de cancelación laboral, cuando se trate de contribuyente al Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

11. El Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria al recibir la solicitud de pensión debe orientar al solicitante, en los casos de invalidez, para que se presente al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades para ser evaluado.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

12. El Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria debe orientar al beneficiario incapacitado con derecho a pensión de sobrevivencia y que solicita pensión o que se incluya dentro del grupo familiar del afiliado, para que sea evaluado por el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
13. La solicitud para evaluación al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades se debe realizar en la forma siguiente:
 - 13.1 Cuando el solicitante tenga algún grado de invalidez, requerir la determinación de la invalidez y el inicio de la misma, adjuntando copia del carné o documento de afiliación y solicitud de pensión.
 - 13.2 Cuando en la solicitud de pensión el solicitante declare tener hijos incapacitados, se debe requerir la determinación de la incapacidad, adjuntando fotocopia de la partida de nacimiento o copia del documento de identificación y solicitud de pensión.
14. En los casos de solicitud de pensión en que los beneficiarios con derecho sean menores de edad, debe exigirse la presencia del tutor o representante legal para que realice la gestión y cobro de la pensión.
15. En los casos en que los beneficiarios se encuentren en incapacidad legal de recibir la pensión, la persona responsable debe presentar la resolución emitida por Juez competente, mediante la cual declare su interdicción, es decir, que declare que la persona se encuentra incapacitada para la realización de todos o algunos actos de la vida civil.
16. El Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria solicitará de oficio al Departamento de Prestaciones en Dinero establecer si existen períodos con goce de subsidio otorgados conforme otros programas del Instituto.
17. Cuando sea necesario confirmar o comprobar alguna información proporcionada por el interesado, las solicitudes para la División de Inspección se canalizarán a través de la Sección de Correspondencia y Archivo.
18. Al aceptar la documentación que presente el solicitante, el Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria, requerirá de inmediato la investigación del historial salarial a la Sección de Correspondencia y Archivo para la verificación de las constancias presentadas por el interesado para acreditar los períodos de contribución reglamentados.
19. El Responsable de Recepción de Casos Nuevos, podrá solicitar a la Sección de Correspondencia y Archivo ampliación de los informes de salarios de los años y empresas en las que laboró el afiliado, según información del formulario IVS-17 Solicitud de Pensión por el Programa de IVS con base a la certificación de informes de salarios presentada por el afiliado.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

20. La solicitud del historial salarial debe contener el detalle de los patronos de conformidad con la información proporcionada por el interesado en su solicitud.
21. Cuando se trate de un afiliado que solicita ser contribuyente voluntario, se debe realizar la investigación del historial salarial requiriendo a la Sección de Correspondencia y Archivo por lo menos doce meses de contribución en los últimos treinta y seis meses calendario.
22. Los documentos que conforman los expedientes se colocarán de acuerdo al ordenamiento siguiente:

22.1 Solicitud:

- a. Caso de Pensión: Formulario IVS-17 Solicitud de Pensión por el Programa de IVS o Formulario IVS-49 Solicitud de Pensión por el Plan de Pensiones de Trabajadores al Servicio del IGSS.
- b. Caso de Contribución Voluntaria: Formularios IVS-101 Solicitud de Contribución Voluntaria en el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia o Formulario 101-A Solicitud de Contribución Voluntaria en el Plan de Pensiones de los Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

22.2 Documentación del solicitante:

- a. Fotocopia del documento de identificación personal -DPI-, pasaporte o documentos relacionados al afiliado.
- b. Original del Certificado de Nacimiento.
- c. Fotocopia del Documento de Afiliación al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- o constancia del número de afiliación.
- d. Fotocopia legible del Carnet de Identificación Tributaria (NIT).
- e. Fotocopia de recibo de servicio público (agua, luz o teléfono de línea fija).
- f. Original de Constancia de Validación de la Información a en el RUAP (DRPT-56) del afiliado.
- g. Impresión de Datos del Afiliado del RUAP.
- h. Original legible del Certificado de Matrimonio o el Certificado de Unión de Hecho, ambos extendidos por RENAP.

Original del Certificado de defunción del asegurado extendido por RENAP en los casos de pensión por supervivencia.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

- j. Formulario de Historial de Trabajo que le entregó el Instituto detallando todos los patronos y fechas con los cuales laboró el afiliado.
- k. En los casos de Continuación Voluntaria, constancia laboral, donde se indique el ultimo día laborado.
- l. Constancias laborales sin descripción de los salarios de los patronos con los que se cotizo el IVS, en ausencia de las constancias laborales únicamente el historial de trabajo.
- m. Detalle del historial de trabajo (patronos y fechas con los cuales laboró el afiliado a partir de marzo de 1977).

22.3 Grupo familiar:

- a. Fotocopia del documento de identificación personal -DPI- de cada uno de los integrantes del grupo familiar del asegurado, pasaporte o documento relacionado con el afiliado.
- b. Original de la Certificación de partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
- c. Fotocopia del Documento de Identificación Personal -DPI- o pasaporte de los hijos mayores incapacitados.
- d. Original de la Constancia de validación de la información en el RUAP (DRPT-56).

22.4 Persona distinta al pensionado o beneficiario que cobre:

- a. Dictamen de Trabajo Social donde especifique la incapacidad del afiliado y/o beneficiario.
- b. Fotocopia del documento personal de identificación -DPI- o pasaporte.
- c. Mandato con representación legal, declaración judicial en el que se le establezca la tutela y protutela emitida por juzgado de hijos menores o declaración de juzgado sobre el estado de interdicción cuando se trate de hijos incapacitados.

22.5 Solicitudes de información (según aplique al caso):

- a. Sección de Correspondencia y Archivo.
- b. Departamento de Trabajo Social.

División de Inspección

- d. Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

e. Departamento de Prestaciones en Dinero.

f. Subgerencia de Recursos Humanos.

23. Cuando se trate de solicitudes de información provenientes de las Delegaciones y Cajas Departamentales en donde las mismas pueden generar el informe solicitado antes del envío del expediente al Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia, la solicitud de información debe colocarse primero y a continuación el informe requerido.

El orden para colocar las solicitudes de las dependencias a las cuales se les requirió información es el siguiente (según aplique al caso):

23.1 Departamento de Trabajo Social.

23.2 Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.

23.3 Sección de Correspondencia y Archivo.

23.4 División de Inspección.

23.5 Departamento de Prestaciones en Dinero.

24. La documentación deberá resguardarse dentro de un folder y sujetarse con un gancho (fastener), en la forma en que son integrados de acuerdo a la cronología en que fueron anexados los documentos presentados por el solicitante, por las diferentes dependencias del Instituto o por el Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria responsable de su gestión, trámite y resolución.

25. Previo a ser remitido el expediente al Área de Análisis y Resolución de Casos (Archivo Temporal de Casos Nuevos), deberán ser digitalizados los documentos de la solicitud y colocados nuevamente dentro del folder en el mismo orden y forma en que se recibió, debiendo constar el sello del responsable en cada folio digitalizado.

26. Se considera contribuyente voluntario y afecto al pago mensual de la contribución laboral y patronal el afiliado que deje de ser contribuyente obligatorio y que cumpla con lo estipulado en la reglamentación vigente, a partir de la fecha de notificación de la resolución que le califica como tal.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 1 INTEGRACIÓN Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE
SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 14 Formas 03

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria.....		INICIO
	01	Recibe documentos del interesado, revisa que estén completos para aperturar el expediente.
	02	Verifica en el sistema número de afiliación y situación del patrono según formulario Historial de Trabajo del solicitante ante el Instituto e imprime consultas.
	03	¿Cumple con los requisitos según el riesgo? 3.1 Sí, ordena los documentos que presenta el interesado y anexa los generados. Continúa en paso 4. 3.2 No, orienta al asegurado o solicitante para que presente los documentos correspondientes. SALE DEL PROCEDIMIENTO.
	04	Llena el formulario IVS-17 Solicitud de Pensión por el Programa de IVS, IVS-49 Solicitud de Pensión por el Plan de Pensiones de Trabajadores al Servicio del IGSS o IVS-101 Solicitud de Contribución Voluntaria o IVS-101-A Solicitud de Contribución Voluntaria al Plan de Pensiones del IGSS, según sea el caso.
	05	Requiere revisión de los datos de la solicitud y pide la firma del interesado.
INTERESADO.....	06	Revisa datos del formulario y firma o coloca huella dactilar.
ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria.....	07	Recibe formulario, firma de recibido, apertura y registra caso en el sistema, digita número de afiliación, nombre del solicitante, riesgo y origen.
	08	Imprime dos copias, una para el expediente y la otra para el afiliado como constancia de recepción.



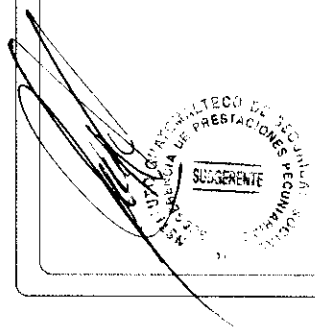


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 1 INTEGRACIÓN Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE
SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 14 Formas 03

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria.....	09	Elabora solicitudes de información del caso a las dependencias que corresponda.
	10	Ordena documentación, agrupa todos los documentos con un gancho (fastener), adjunta al folder por tipo de riesgo y engrapa en la contraportada, la constancia de recepción de la solicitud.
	11	Folia expediente, coloca etiquetas de identificación elabora listado para solicitar su digitalización.
JEFATURA Digitalizador de Expedientes.	12	Recibe listado y confronta conforme los expedientes entregados y procede a la digitalización de los mismos.
	13	Registra en el sistema expedientes digitalizados y elabora listado para trasladarlos al Área de Análisis y Resolución de Casos (Archivo Temporal de Casos Nuevos).
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS Archivo Temporal de Casos Nuevos Responsable de Archivo Temporal.....	14	Recibe expediente, registra datos en sistema y ordena archivarlo en espera de las respuestas a las solicitudes de información. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 2.
		FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

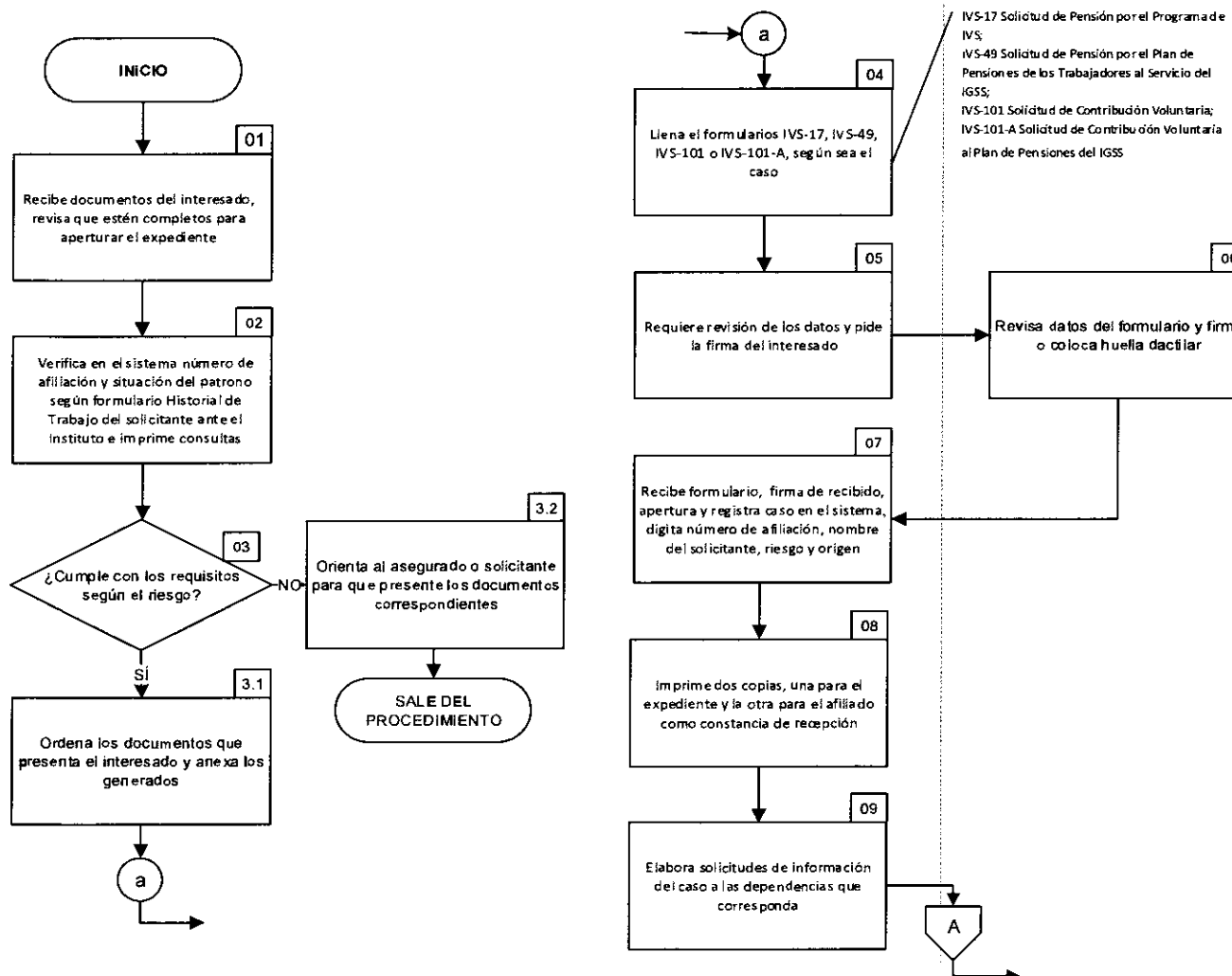
Procedimiento: No. 1 INTEGRACIÓN Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 14 Formas 03

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI
Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria

INTERESADO

JEFATURA
Digitalizador de Expedientes





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

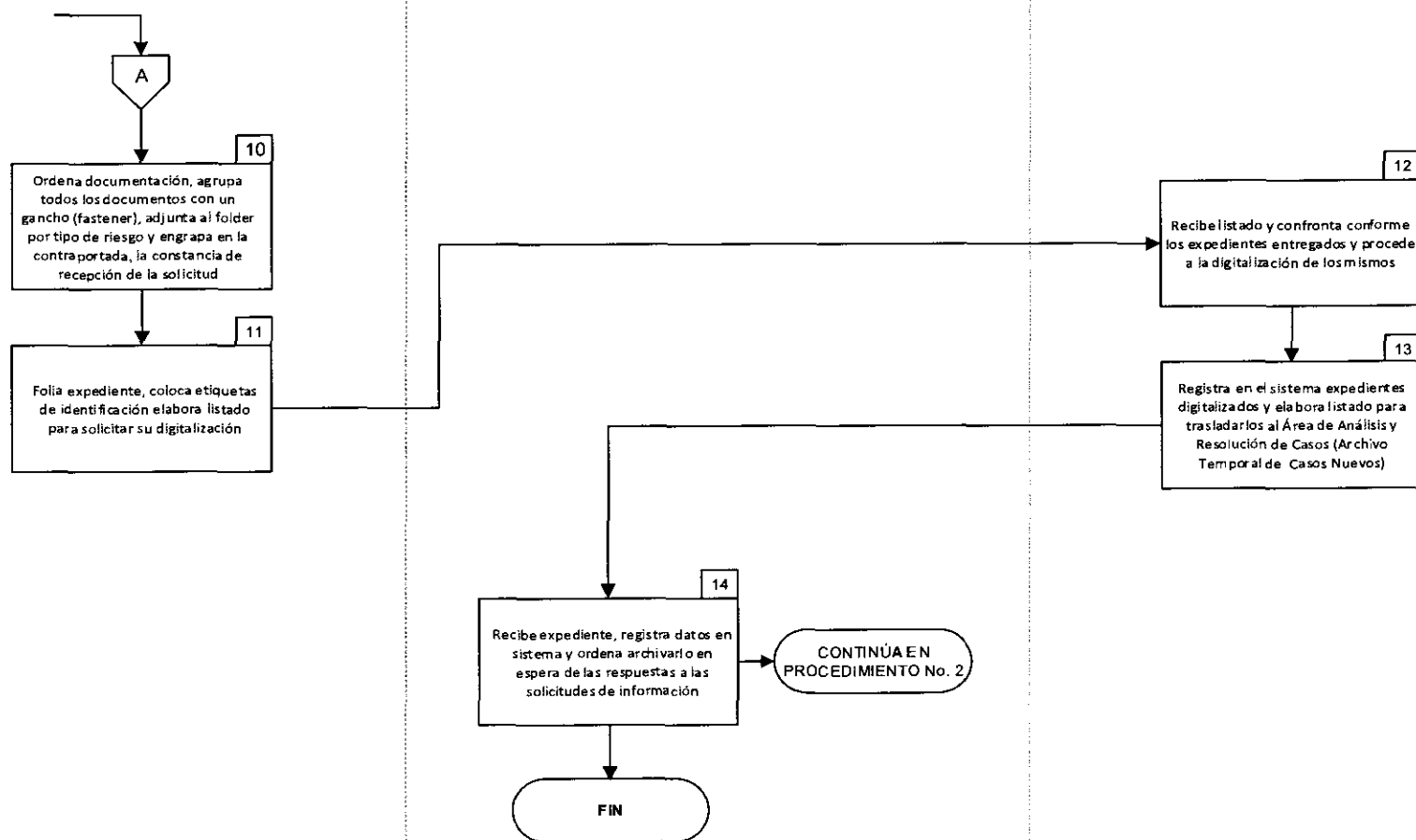
Procedimiento: No. 1 INTEGRACIÓN Y RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 14 **Formas** 03

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI
Responsable de Recepción de Casos Nuevos y Contribución Voluntaria

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS
Archivo Temporal de Casos Nuevos
Responsable de Archivo Temporal

JEFATURA
Digitalizador de Expedientes





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTOS No. 2 Y 3

ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE INFORMES DE SOLICITUD DE PENSIÓN, CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS) Y APELACIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Se entenderá como Archivo Temporal al espacio donde se resguardan los expedientes que se encuentran en espera de respuesta de información que fue solicitada para analizar y resolver los casos de solicitud de pensión, contribución voluntaria y de recurso de apelación interpuesto por el interesado.
2. Los informes de las solicitudes de información que se reciban deben ser anexados en forma cronológica conforme van ingresando en el Departamento y compaginados en el expediente correspondiente.
3. El Responsable del Archivo Temporal debe velar porque el contenido de los informes (aspectos de forma y fondo) que se reciban contengan toda la información solicitada para que sea considerada en la resolución del caso.
4. El Responsable de Pre-análisis debe realizar un análisis preliminar de los documentos y de la información que forma parte del expediente y en caso de establecer que la misma está incompleta o contiene errores, deberá realizar nuevos requerimientos de información, hasta completar la documentación.
5. Para los archivos temporales del Área de Análisis y Resolución de Casos también aplicarán las NORMAS ESPECÍFICAS que se describen en el Procedimiento No. 11 Solicitud, Localización y Archivo de Expedientes y Documentos, con excepción de las normas números 2 y 4.

Casos Nuevos (solicitud de pensión y contribución voluntaria)

6. En el caso de detectar que existen gestiones anteriores por parte del solicitante, se deberá requerir al Archivo General del Departamento el expediente para integrar la papelería y conformar un único expediente.
7. Las solicitudes de pensión presentadas conforme la normativa vigente del Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia y del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, deben completar los informes solicitados por parte del Responsable de Recepción (Casos Nuevos) y actualizar su estatus de "completo" en el sistema, previo a ser asignados a los analistas para su resolución.

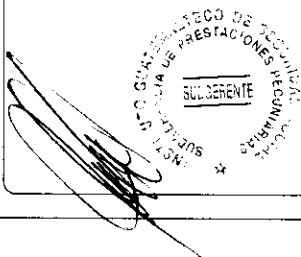
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Recurso de Apelación

8. Los recursos de apelación pueden ser enviados por Junta Directiva, Gerencia, Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, Delegaciones y Cajas Departamentales.
9. No se puede aperturar en el sistema un expediente de recurso de apelación, si no cuenta con el expediente respectivo, el formulario IVS-3 Notificación de Resolución o que aún se encuentre cargado en el sistema el caso del interponente del recurso.
10. Los informes que son remitidos por las distintas dependencias para la resolución del caso, serán recibidos aun cuando se determine que ya fue resuelto y se envía directamente al Archivo General para su resguardo.



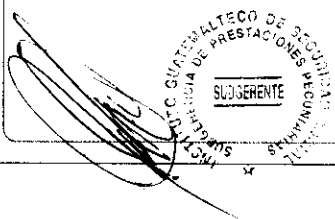


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 2 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE INFORMES DE SOLICITUD DE PENSIÓN Y CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 07 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos Nuevos)		INICIO
Responsable de Archivo Temporal.....	01	Recibe, registra en el control de cuadro estadístico de ingresos y egresos de correspondencia y expedientes de CATAFI, departamentales y del archivo general e informes y asigna los documentos.
Archivista.....	02	Ordena papelería y verifica el tipo de caso.
	03	¿Es caso nuevo? 3.1 Sí, archiva expediente según el riesgo y año. SALE TEMPORALMENTE DEL PROCEDIMIENTO. 3.2 No, localiza expediente, adjunta papelería a cada solicitud de información y al completarla entrega para pre-análisis. Continúa paso siguiente.
Responsable de Pre-análisis	04	Recibe expediente y verifica que las solicitudes cuenten con el o los informe(s) respectivo(s), que contenga la información requerida y número de cuotas conforme el riesgo.
	05	¿Están completos los informes? 5.1 Sí, anota "Caso Completo" y entrega al Responsable de Archivo Temporal conforme listado. Continúa en paso 6 5.2 No, devuelve al Archivista el expediente para su archivo. SALE TEMPORALMENTE DEL PROCEDIMIENTO.
Responsable de Archivo Temporal.....	06	Descarga el expediente del Archivo Temporal, asigna Analista en el sistema, imprime listado de expedientes del día y traslada para distribución.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 2 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE INFORMES DE
SOLICITUD DE PENSIÓN Y CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 07 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos Nuevos) Secretaria de Analistas.....	07	Recibe expedientes conforme listado y distribuye a los Analistas de Casos. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 4. FIN

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENTE

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 2 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE INFORMES DE SOLICITUD DE PENSIÓN Y CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 07 **Formas** 00

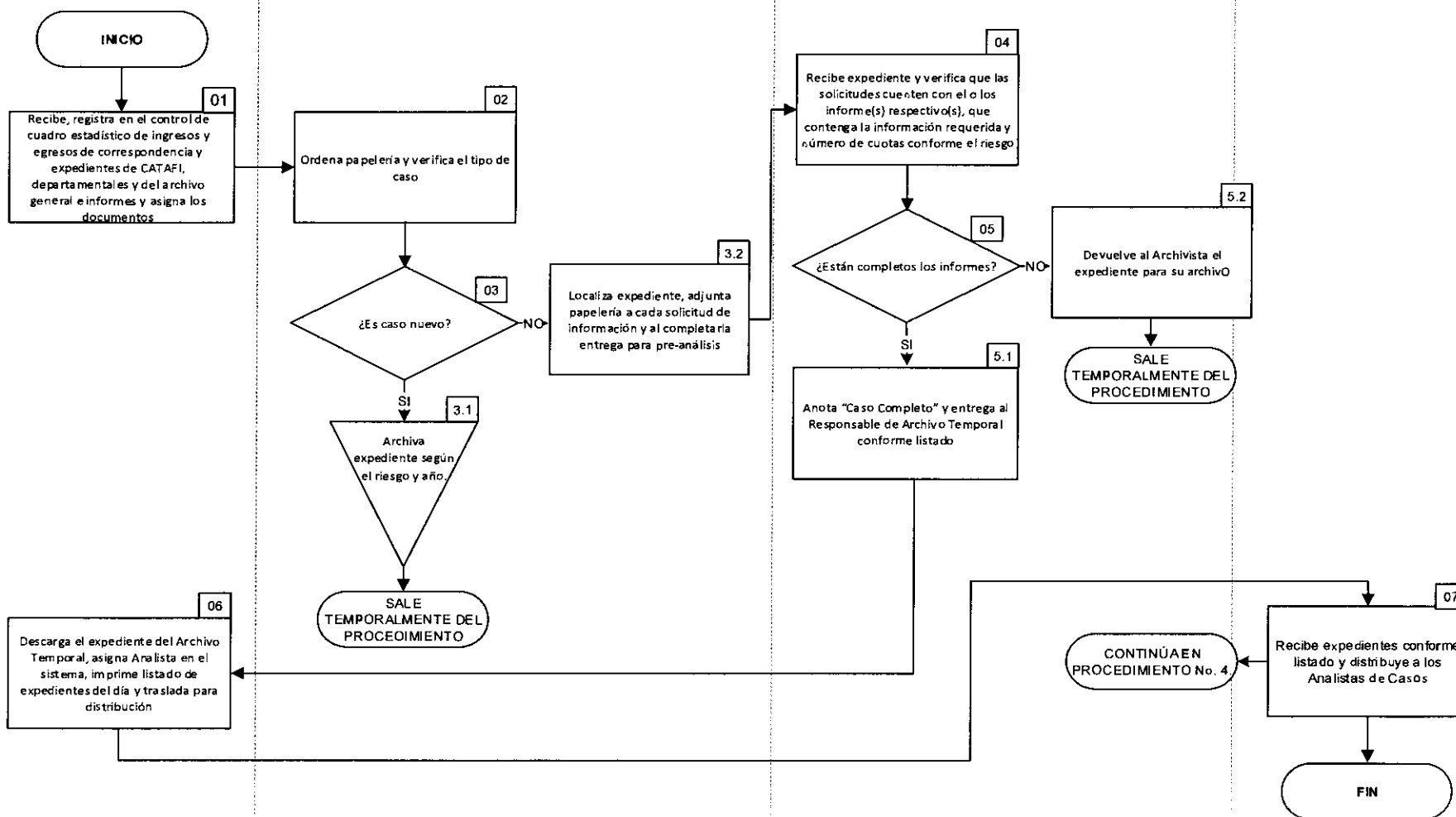
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (CASO NUEVOS)

Responsable de Archivo Temporal

Archivista

Responsable de Pre-análisis

Secretaría de Analistas





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 3 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE
INFORMES DE CASOS DE APELACIÓN

Pasos 15 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (CASOS DE APELACIÓN) Responsable de Recepción..		INICIO
	01	Recibe correspondencia (recursos de apelación, informes, expedientes, oficios, etc.), verifica que el documento sea de apelaciones, registra en el sistema y firma de recibido.
	02	¿Es recurso de apelación? 2.1 Sí, solicita al Archivo General el expediente físico del solicitante. Continúa en paso No. 3. 2.2 No, es información solicitada por Analista. Continúa en paso 9.
	03	Recibe expediente físico y anexa el recurso de apelación.
	04	Revisa que incluya la resolución, formulario IVS-03 Notificación de Resolución, recurso de apelación y documentos de soporte.
	05	Verifica que el caso no esté en proceso en el Departamento.
	06	Apertura en el sistema el caso, ingresa datos del interesado y del recurso presentado.
	07	Cambia e identifica carpeta, coloca sello de apelación y adhesivo de código de barras en el formulario IVS-17 o IVS-49.
	08	Recibe expediente y archiva temporalmente.
	09	Recibe informes y oficios, firma listado.
	10	Localiza expediente, verifica que el informe corresponda a la solicitud y archiva en la carpeta.
Archivista.....	11	Revisa que las solicitudes de información cuenten con los informes respectivos y pasa el expediente para control.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 3 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE
INFORMES DE CASOS DE APELACIÓN

Pasos 15 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Analistas.....	12	Recibe expediente y revisa que información esté completa, según hoja de control de información pendiente.
	13	Rebaja en la hoja de control de pendientes la información recibida.
	14	Verifica que todas las solicitudes de información tengan el informe respectivo.
	15	¿Información completa?
	15.1	Sí, pasa al Archivista el expediente para asignar al Analista que solicitó la información. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 6.
	15.2	No, regresa expediente al archivo en espera de la información pendiente de recibir.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 3 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE INFORMES DE CASOS DE APELACIÓN

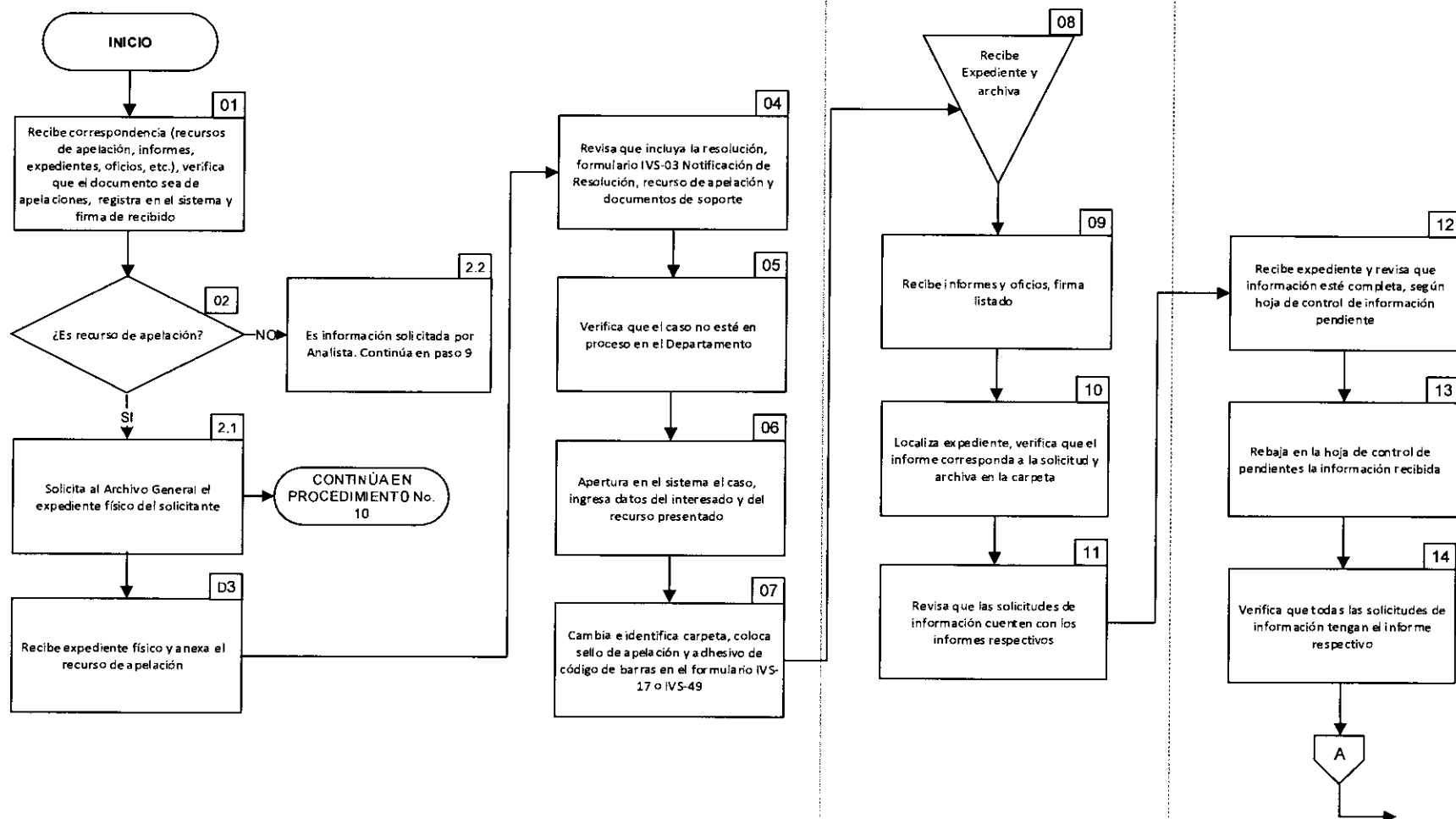
Pasos 15 **Formas** 02

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (CASO DE APELACIÓN)

Responsable de Recepción

Archivista

Secretaria de Analistas





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 3 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES Y RECEPCIÓN DE INFORMES DE CASOS DE APELACIÓN

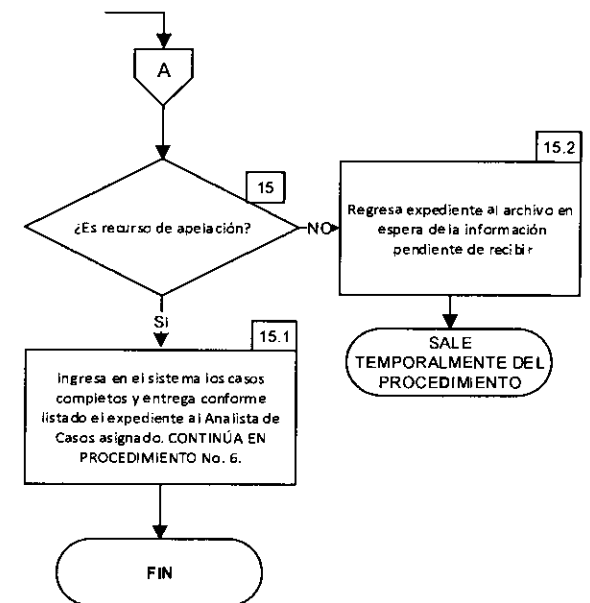
Pasos 15 **Formas** 02

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (CASO DE APELACIÓN)

Responsable de Recepción

Archivista

Secretaría de Analistas





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 4

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASO NUEVO)

NORMAS ESPECÍFICAS

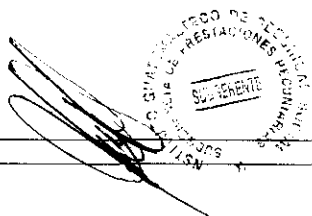
SOLICITUD DE PENSIÓN

1. El Analista de Casos debe verificar que el expediente esté conformado con los documentos obligatorios según el riesgo que se trate y que contenga la documentación interna (informes) necesaria para su resolución.
2. El Analista de Casos puede solicitar información adicional a las dependencias en los casos que así lo crea conveniente:
 - 2.1 Sección de Correspondencia y Archivo. Para información correspondiente al número de cuotas y de salarios del solicitante.
 - 2.2 Departamento de Trabajo Social. Cuando el dictamen socioeconómico o la declaración jurada contenga errores en los datos del afiliado o beneficiarios; no coincidan nombres, fechas o edades con la parte interesada en el informe socioeconómico; y, de ratificación del estudio socioeconómico cuando la denegatoria es por no tener relación de dependencia y/o convivencia.
 - 2.3 Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades. Cuando el primer día de invalidez no coincide con lo establecido en la legislación correspondiente (adjunta copia del carné o documento de afiliación y solicitud de pensión); solicitar la determinación de la incapacidad en los casos en donde se declare tener hijos incapacitados (anexando fotocopia de la partida de nacimiento o copia del documento de identificación y solicitud de pensión); y, para revaluación del solicitante cuando exista denegatoria por no tener grado de invalidez.
 - 2.4 Subgerencia de Recursos Humanos. Para requerir informe salarial del ex trabajador del Instituto.
 - 2.5 Solicitud a la División de Patronos y Trabajadores. En el caso que un mismo afiliado o beneficiario cuente con dos o más números de afiliación; y, cuando la información del afiliado no ha sido actualizada o si ésta tiene discrepancia con los documentos presentados por el afiliado.
 - 2.6 Archivo General de Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia. Cuando el solicitante manifieste que fue contribuyente voluntario o que el afiliado fallecido ya era pensionado, requiriendo el expediente para unificación.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

3. Sin importar el riesgo para el que se solicite pensión, el informe de la investigación salarial debe contener todo el historial de contribuciones del asegurado, de conformidad con la información proporcionada por el propio interesado en su solicitud.
4. La madre, padre, cónyuge supérstite o el compañero o compañera del asegurado fallecido o los hijos menores de edad, tienen derecho a pago de prestación única cuando los pensionados por el riesgo de sobrevivencia contraigan matrimonio o hagan nueva vida marital.
5. La Secretaria de Recepción y Despacho de Documentos al despachar las solicitudes de información o de reiteración debe registrar en el sistema la devolución del expediente al Archivo Temporal hasta que se complete la papelería para su análisis y resolución.
6. El Analista de Casos debe emitir la resolución que proceda en cada caso y se tomará en cuenta lo siguiente:
 - 6.1 Si el solicitante fallece durante el trámite, siempre se hará la resolución por el riesgo requerido, consignando el nombre del interesado y las personas que tienen derecho a recibir la pensión.
 - 6.2 Si existe solicitud por sobrevivencia debe solicitarse al Departamento de Trabajo Social que realicen las investigaciones correspondientes y determine a quien o quienes deberán considerarse beneficiarios.
 - a. La nueva resolución se notificará a los beneficiarios con derecho establecidas en el reglamento y con la investigación realizada por el Departamento de Trabajo Social, distribuyendo la pensión en los porcentajes que corresponde a cada beneficiario.
 - b. Si en el lapso de notificación de una resolución que otorga el derecho a pensión se establece el fallecimiento del asegurado y no cuenta con beneficiarios, siempre y cuando exista solicitud por escrito, se investigará por medio del Departamento de Trabajo Social a quien deberá pagarse las pensiones pendientes de pago, tomando en cuenta las relaciones familiares y grados de parentesco.
 - c. La nueva resolución se notificará a los beneficiarios con derecho o a las personas establecidas por el Departamento de Trabajo Social.
 - d. De no existir beneficiarios con derecho o alguna otra persona determinada por el Departamento de Trabajo Social, se deberá emitir informe con el detalle de la investigación realizada, dando por finalizado el caso.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

- 6.3 Si un beneficiario con derecho a pensión por sobrevivencia, fallece en el curso del trámite de su solicitud, las pensiones pendientes de pago se entregarán únicamente a las personas que determine el Departamento de Trabajo Social, tomando en cuenta las relaciones familiares, grados de parentesco y dependencia económica.
- 6.4 Si en el proceso de notificación de una resolución que otorga el derecho a pensión, se establece el fallecimiento del beneficiario, se procederá así:
- a. Que los beneficiarios presenten solicitud por las pensiones dejadas de cobrar o bien, que ingresen nueva solicitud por el riesgo de sobrevivencia.
 - b. Solicitar al Departamento de Trabajo Social el estudio socioeconómico para calificar el derecho del o los beneficiarios indicados en la literal a.
 - c. Que la nueva resolución que se emita, debe incluir a los beneficiarios con derecho del mismo grupo familiar, distribuyendo el porcentaje de la pensión que correspondía al asegurado fallecido, desde el momento que le asistía el derecho hasta el momento que se extingue por deceso.
 - d. Para la determinación del nuevo monto a los beneficiarios sobrevivientes, se debe tomar en consideración, los aspectos siguientes:
 - d.1 La suma de las pensiones otorgadas a los sobrevivientes del fallecido, no podrá exceder de la que sirvió de base para el cálculo. Si la suma de las pensiones calculadas excediere de esta cantidad, se reducirán proporcionalmente todas las pensiones y si posteriormente se extinguiera el derecho de uno o varios beneficiarios, se aumentarán proporcionalmente las pensiones de los demás, sin pasar de los límites prescritos.
 - d.2 Si dentro del expediente no se logra establecer la existencia de sobrevivientes con derecho a pensión, el Analista de Casos solicitará al Departamento de Trabajo Social que realice la investigación correspondiente y determine a quien o quienes se entregará las pensiones pendientes de pago, tomando en cuenta las relaciones familiares, grados de parentesco y dependencia económica.
 - d.4 Con la información proporcionada por el Departamento de Trabajo Social, se deberá enmendar el procedimiento emitiendo la resolución que consigne el nombre o nombres a quienes se entregará las pensiones pendientes de pago, distribuyendo el monto total de la pensión en porcentajes iguales; la resolución deberá contener la fecha de inicio y fin de la pensión, tomando en consideración que con el fallecimiento del asegurado, se extingue el derecho a la misma.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

7. Cuando se determine que se hace necesario incluir en la resolución cambios en el período de inicio o monto de la pensión, se deberá emitir una nueva resolución en la que se haga constar que si hubieren pagos pendientes, serán acreditados o si se establece que existen pagos indebidos, se descontarán de las pensiones futuras según el monto a que asciende.
8. La pensión que corresponde al mes calendario en que fallezca un asegurado o beneficiario con derecho a pensión con solicitud en trámite, se entregará completa.
9. Cuando los Tribunales de Trabajo y Previsión Social resuelvan la demanda presentada y ésta sea favorable al solicitante, se deberá acatar la fecha de inicio de pensión fijada dentro del juicio ordinario laboral entablado contra el Instituto.
10. En los casos en que por orden de juez son pensionados por el riesgo de invalidez, no será necesario cumplir con el requisito de revaluación a través del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
11. Todos los expedientes que cuenten con Resolución deben ser conocidos por el Responsable de Estadística posterior a la impresión y firma de la misma y registrar los datos siguientes:
 - 11.1 Número de resolución.
 - 11.2 Número de afiliación.
 - 11.3 Nombre y apellidos del solicitante.
 - 11.4 Sexo.
 - 11.5 Número de cuotas.
 - 11.6 Tipo de Resolución.
 - 11.7 Analista asignado.
 - 11.8 Origen: capital o departamental.
 - 11.9 Información de los informes solicitados.
 - 11.10 Fecha de recepción de la solicitud de pensionamiento.
 - 11.11 Fecha de emisión de la resolución.

CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

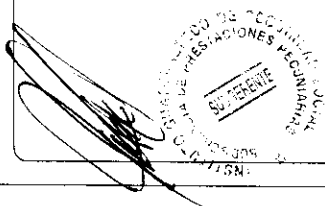
12. Se considera contribuyente voluntario y afecto al pago mensual de la contribución laboral y patronal el afiliado que deje de ser contribuyente obligatorio y que cumpla con



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

lo estipulado en la reglamentación vigente, a partir de la fecha de notificación de la resolución que le califica como tal.

13. Para establecer si la solicitud para contribuyente voluntario está en tiempo, se debe tomar en cuenta lo establecido en la Ley de Organismo Judicial, en lo referente a que los meses se regularán por el número de días que les corresponde según el calendario gregoriano, que terminan la víspera de la fecha en que han principiado a contarse (mes completo).
14. El contribuyente voluntario podrá efectuar el pago de más de una contribución, cuando entre la fecha de pago de la última contribución obligatoria y la de la notificación de la resolución que lo autoriza como tal, haya transcurrido más de 3 meses, se le aceptarán esos pagos hasta que agote los meses transcurridos en ese período.
15. Cuando no aparece registro de cuotas o períodos atrasados en la cuenta individual del contribuyente voluntario del área departamental, se solicita al Analista responsable de la dependencia del Instituto de la localidad para que determine las contribuciones efectivamente pagadas, debiendo el Analista responsable requerir al contribuyente que le presente las copias de los recibos, siendo el Inspector Patronal que de fe pública de la documentación presentada en informe, consignando los números de recibos, períodos y montos pagados.
16. Al momento en que el afiliado solicite su pensión, se integrará en un solo expediente el número total de contribuciones aportadas, debiendo solicitar a la Sección de Correspondencia y Archivo en el Informe de Salarios Devengados todo el historial salarial que no fue incluido en el primer informe (cuando requirió ser contribuyente voluntario).
17. Para los casos que corresponda investigar a través de la División de Inspección o del Departamento de Recaudación, deberá realizar las solicitudes de información que corresponda a fin de consignar en el citado reporte, únicamente los meses en que aparezca acreditada la contribución del seguro social; el Informe de Salarios Devengados deberá contener el detalle de los salarios que correspondan al período de referencia para una solicitud de pensión por el riesgo de vejez, tomando en consideración los aportes que tendrá como contribuyente voluntario.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE
PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)

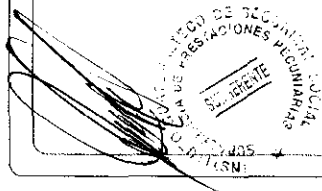
Pasos

21

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (CASOS NUEVOS) Secretaria de Analistas..... Analista de Casos.....		INICIO
	01	Recibe listado de expedientes digitales asignados en el sistema, verifica que correspondan a los asignados a los Analistas de Casos y distribuye.
	02	Recibe expedientes digitales en el sistema contra listado, verifica la documentación y realiza consultas del caso en el sistema.
	03	Analiza contenido de la documentación.
	04	¿Está incompleta o incorrecta la información? 4.1 Sí, solicita nuevamente a donde corresponda mediante reiteración de solicitud de información, registra en el sistema y requiere visto bueno del Revisor de Casos para su despacho. Sale del procedimiento. 4.2 No, califica el derecho del afiliado y/o beneficiarios, según la documentación presentada y la legislación vigente. Continúa paso siguiente.
	05	Realiza la calificación de derechos.
	06	¿Cumple requisitos? 6.1 Sí, define el inicio de la pensión. Continúa en paso No.7. 6.2 No, elabora Resolución denegando la pensión solicitada. Continúa en paso No.8.
	07	Define el período de referencia, realiza cálculo del monto de pensión o de cuota de contribución voluntaria y genera en el sistema impresión de hoja de cálculo del caso.
	08	Elabora proyecto de resolución, confirma datos conforme el sistema, imprime proyecto y adjunta anexos.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

**Procedimiento No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE
PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)**

Pasos 21 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Casos.....	09	Registra en el sistema y entrega el expediente trabajado para revisión.
Revisor de Casos.....	10	Realiza revisión del caso, de la forma siguiente: ✓ Cumplimiento de requisitos documentales. ✓ Cumplimiento de condiciones. ✓ Legislación aplicada. ✓ Período de inicio de pensión o de contribución voluntaria. ✓ Cálculo de pensión o de contribución voluntaria. ✓ Resolución aplicada adecuadamente.
	11	¿Está correcto el proyecto de Resolución? 11.1 Sí, anota "IMPRIMIR", rubrica y traslada a Analista de Casos. Continúa en paso 13. 11.2 No, anota en el borrador las correcciones que debe realizar el Analista de Casos, registra en el sistema y traslada para corrección. Continúa paso siguiente.
Analista de Casos.....	12	Revisa correcciones solicitadas por el Revisor de Casos y realiza los cambios señalados. Regresa al paso 10.
	13	Recibe proyecto con rótulo de "IMPRIMIR", procede a imprimir la Resolución, firma y sella.
	14	Traslada Resolución con anexos al Revisor de Casos para rúbrica.
Revisor de Casos.....	15	Recibe la Resolución con anexos, rubrica y traslada a Secretaria.
Secretaria de Analistas.....	16	Recibe resolución y anexos, graba en el sistema.
	17	Coloca sello y traslada para firma de la Resolución.
JEFATURA Jefe/Subjefe.....	18	Firma resolución.
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (CASOS NUEVOS) Secretaria de Analistas.....	19	Recibe resolución firmada y pasa para estadística.

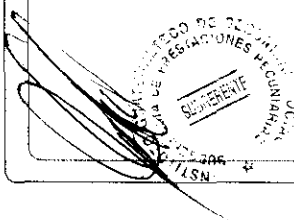


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

**Procedimiento No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE
PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)**

Pasos 21 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
JEFATURA Responsable de Estadística...	20	Recibe resolución y anexos, toma datos para información estadística de los casos resueltos y traslada para su despacho.
Secretaria de Recepción y Despacho de Documentos....	21	Recibe resolución y anexos, registra en el sistema, genera oficio y/o listado de expedientes y envía a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para firma. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 5.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)

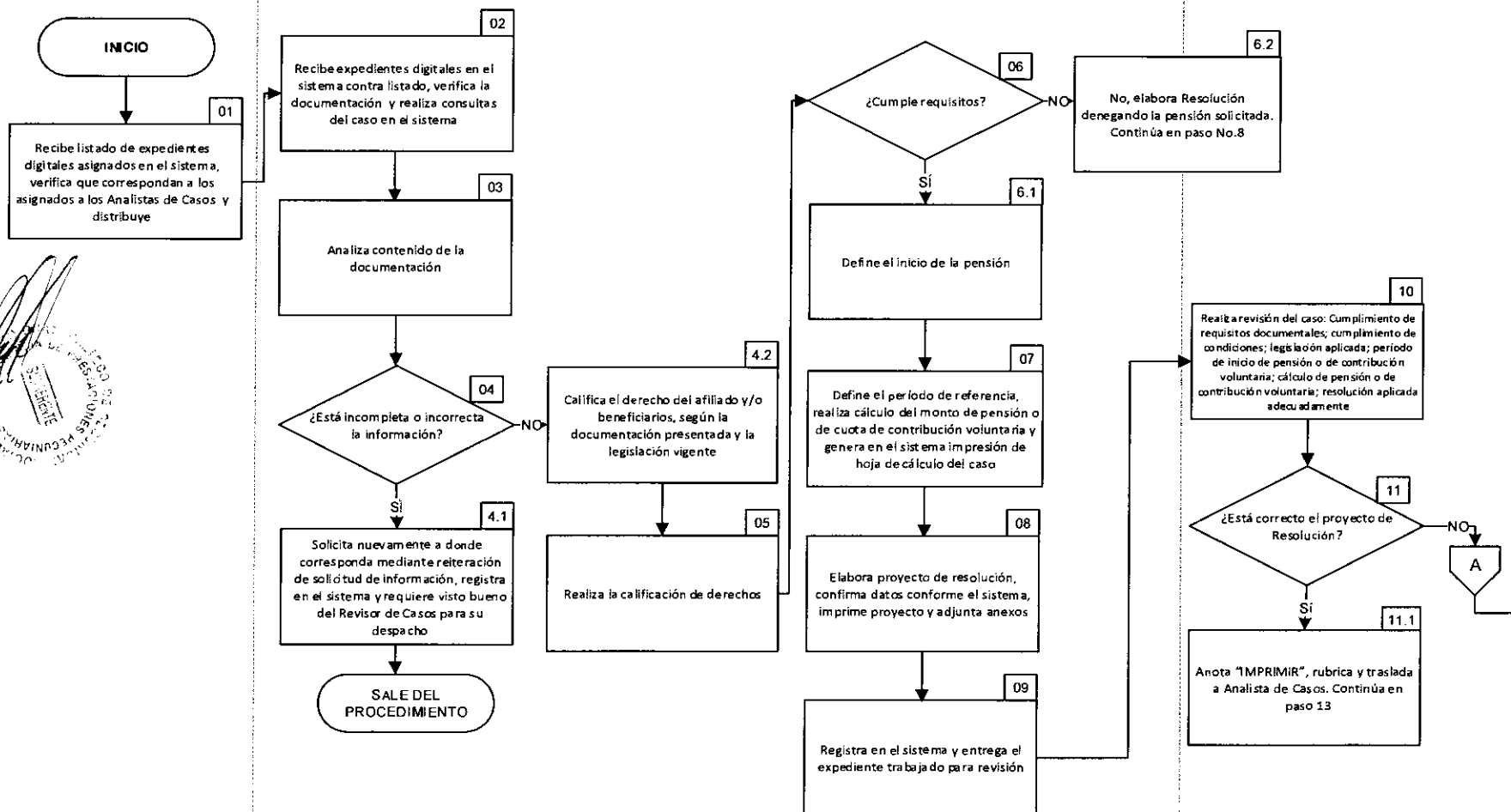
Pasos 21 **Formas** 00

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos Nuevos)

Secretaría de Analistas

Analista de Casos

Revisor





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)

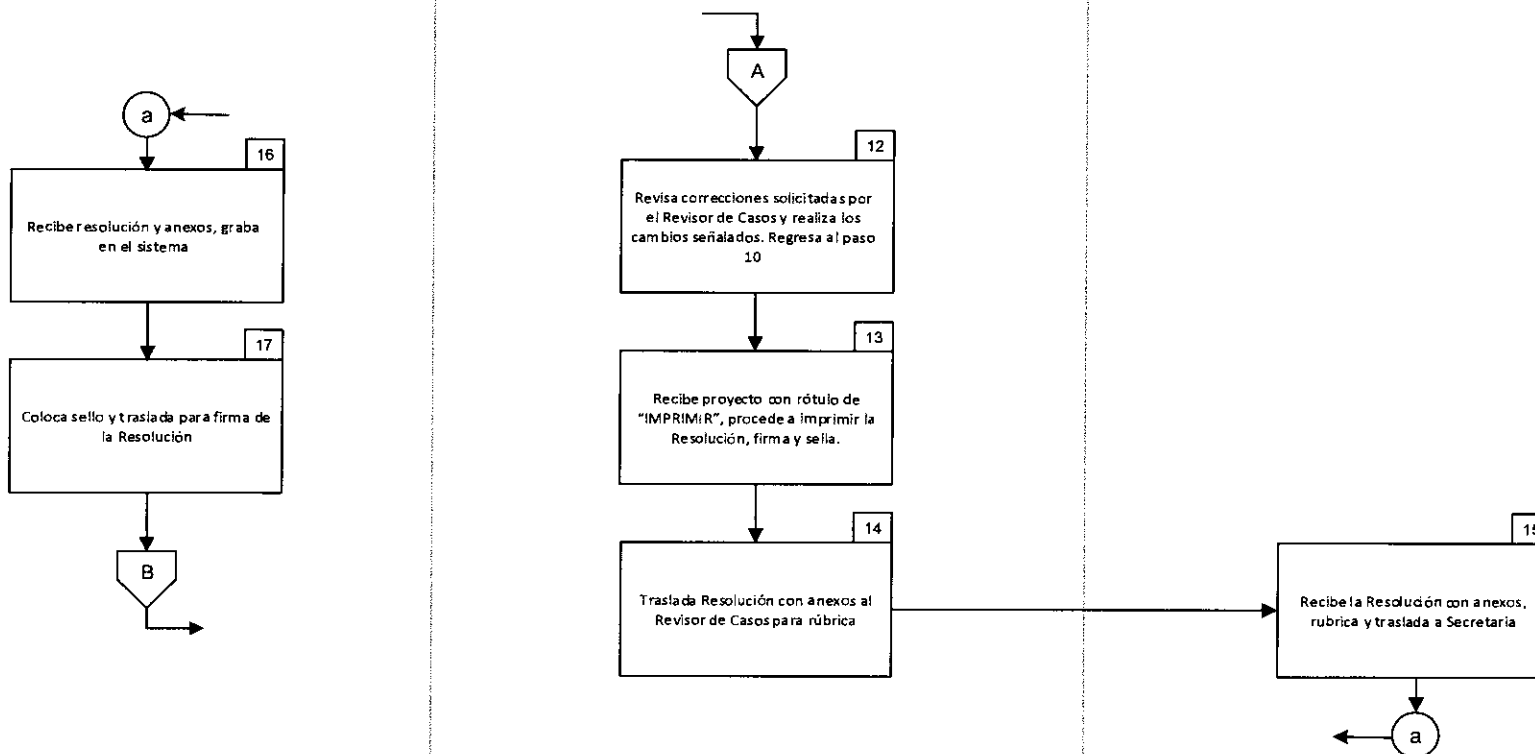
Pasos 21 **Formas** 00

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos Nuevos)

Secretaría de Analistas

Analista de Casos

Revisor de Casos





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

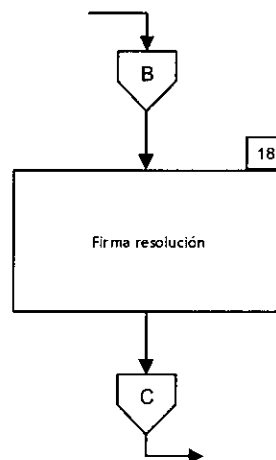
Procedimiento: No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)

Pasos 21 **Formas** 00

Responsable de Estadística

JEFATURA
Jefe/Subjefe

Secretaría de Recepción y Despacho de Documentos





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)

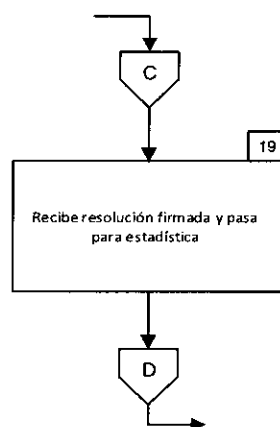
Pasos 21 **Formas** 00

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos Nuevos)

Secretaría de Analistas

Analista de Casos

Revisor de Casos





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

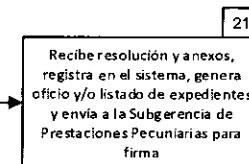
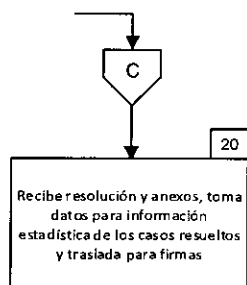
Procedimiento: No. 4 ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DE SOLICITUD DE PENSIÓN O CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA (CASOS NUEVOS)

Pasos 21 **Formas** 00

Responsable de Estadística

JEFATURA
Jefe/Subjefe

Secretaría de Recepción y Despacho de Documentos



CONTINÚA EN
PROCED. No. 5

FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 5

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia emitirá Resolución en cada caso, al concluir el análisis y dar cumplimiento a la normativa del Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia o el Reglamento del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, la cual tendrá validez legal al estar debidamente notificada al interesado.
2. El Responsable de Notificación de Resoluciones debe llevar control de las resoluciones y dicho registro debe contener como mínimo:
 - 2.1 Fecha de recepción.
 - 2.2 Número de afiliación del solicitante.
 - 2.3 Nombres y apellidos completos.
 - 2.4 Número de resolución.
 - 2.5 Tipo de riesgo.
 - 2.6 Autoriza o deniega pensión.
 - 2.7 Ubicación:
 - 2.7.1 Local.
 - 2.7.2 Departamental.
 - 2.8 Número telefónico.
 - 2.9 Observaciones.
3. El Responsable de Compaginación de Expedientes podrá citar al afiliado para notificarle de la resolución a través de los medios siguientes:
 - 3.1 Llamada telefónica, mediante la planta de comunicaciones que opera en las oficinas centrales.
 - 3.2 Telegrama a la dirección reportada, cuando no aparece o no responde en el número telefónico registrado.
 - 3.3 Visita domiciliar (local) cuando por causas justificadas el solicitante no pueda presentarse y requiere que le sea notificada la resolución en su domicilio, adjuntando el original de la misma, el formulario IVS-3 Notificación de Resolución y en los casos en que se otorgue la pensión, anexar los requisitos para registrar su firma en el banco.

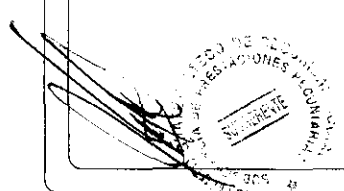


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

4. El Responsable de Notificación de Resoluciones previo a notificar un caso de otorgamiento de pensión, debe solicitar al pensionado sus datos para llenar el formulario IVS-99, Declaración de persistencia de condiciones que dieron derecho a percibir pensión, como comprobante que persisten las mismas condiciones declaradas al inicio en la solicitud de pensión y fotocopia legible del documento de identificación personal -DPI-.
5. Si en el proceso de notificación de una resolución, se establece el fallecimiento del asegurado o el beneficiario, el notificador se debe abstener de notificar, realizar los razonamientos correspondientes, dar estatus de finalizado en el sistema el caso y enviar el expediente al Archivo General.

En este caso, es indispensable que los interesados realicen el trámite para la obtención de la Representación Mortual por proceso judicial, para que el Instituto pueda notificar la resolución que deniega la cobertura en el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia y no violentar el derecho de defensa; de no realizarse esta diligencia, el Instituto queda imposibilitado de realizar la notificación como legalmente corresponde.

6. El Responsable de Notificación de Resoluciones ordenará los originales de la Resolución y de los formularios IVS-3 e IVS-99, por fecha de notificación, riesgo y número de afiliación, requiere sean digitalizados y remitirá al Responsable de Compaginación de Expedientes al día siguiente de su notificación.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 5 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

Pasos

17

Formas

02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Compaginación de Expedientes.....		INICIO
	01	Recibe resolución firmada y sellada de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, verifica resolución contra listado y anota en hoja de control, revisa sellos, firmas y datos generales.
	02	Ordena y archiva resolución por riesgo y número de afiliación.
	03	Cita al afiliado para notificación de la resolución.
AFILIADO O INTERESADO.	04	Se presenta a las instalaciones del Instituto para su notificación.
ÁREA DE RECEPCION DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Notificación de Resoluciones.....	05	Recibe y requiere al afiliado o interesado la constancia de recepción de su papelería o Documento de Afiliación y verifica en el sistema que exista resolución.
	06	¿Existe resolución? 7.1 Sí, requiere presentación del DPI en original y fotocopia. Continúa en paso 07. 6.2 No, orienta al afiliado para que dé seguimiento a su caso. SALE DEL PROCEDIMIENTO.
	07	Requiere al Responsable de Compaginación de Expedientes la resolución por medio de listado.
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Compaginación de Expedientes.....	08	Recibe datos de afiliado o interesado, localiza resolución y envía para su notificación a la brevedad contra listado.
ÁREA DE RECEPCION DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Notificación de Resoluciones.....	09	Llena los formularios IVS-99 Declaración de Persistencia de las Condiciones que dieron derecho a percibir Pensión e IVS-3 Notificación de Resolución.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 5 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

Pasos 17 Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE RECEPCION DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Notificación de Resoluciones.....	10	Informa del contenido de la resolución, orienta al solicitante si fuere necesario y requiere de firma en ambos formularios.
	11	¿Resolución otorga pensión? 11.1 Sí, entrega fotocopia de la resolución y orienta respecto a la apertura de su cuenta bancaria. Continúa en paso 12. 11.2 No, entrega fotocopia de la resolución y orienta respecto al trámite a seguir. Continúa en paso 12.
	12	Ordena la resolución y los formularios firmados por riesgo, número de afiliación y registra en el sistema.
	13	Elabora listado con documentos para su digitalización.
	14	Recibe documentos, digitaliza y estampa sello de documento escaneado.
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Digitalizador de Expedientes Responsable de Compaginación de Expedientes.....	15	Registra en el sistema, devuelve expediente con listado para firma.
	16	Recibe documentación digitalizada verifica resolución.
	17	¿Es Resolución de denegatoria? 17.1 Sí, traslada al Área de Archivo General (resolución denegada) o al Área de Análisis y Resolución de Casos -Archivo Temporal de Apelaciones- (resolución denegada con apelación). CONTINÚA EN PROCEDIMIENTOS No.12 o 6. 17.2 No, traslada al Área de Control de Pensiones para cálculo en la nómina. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 7.
		FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

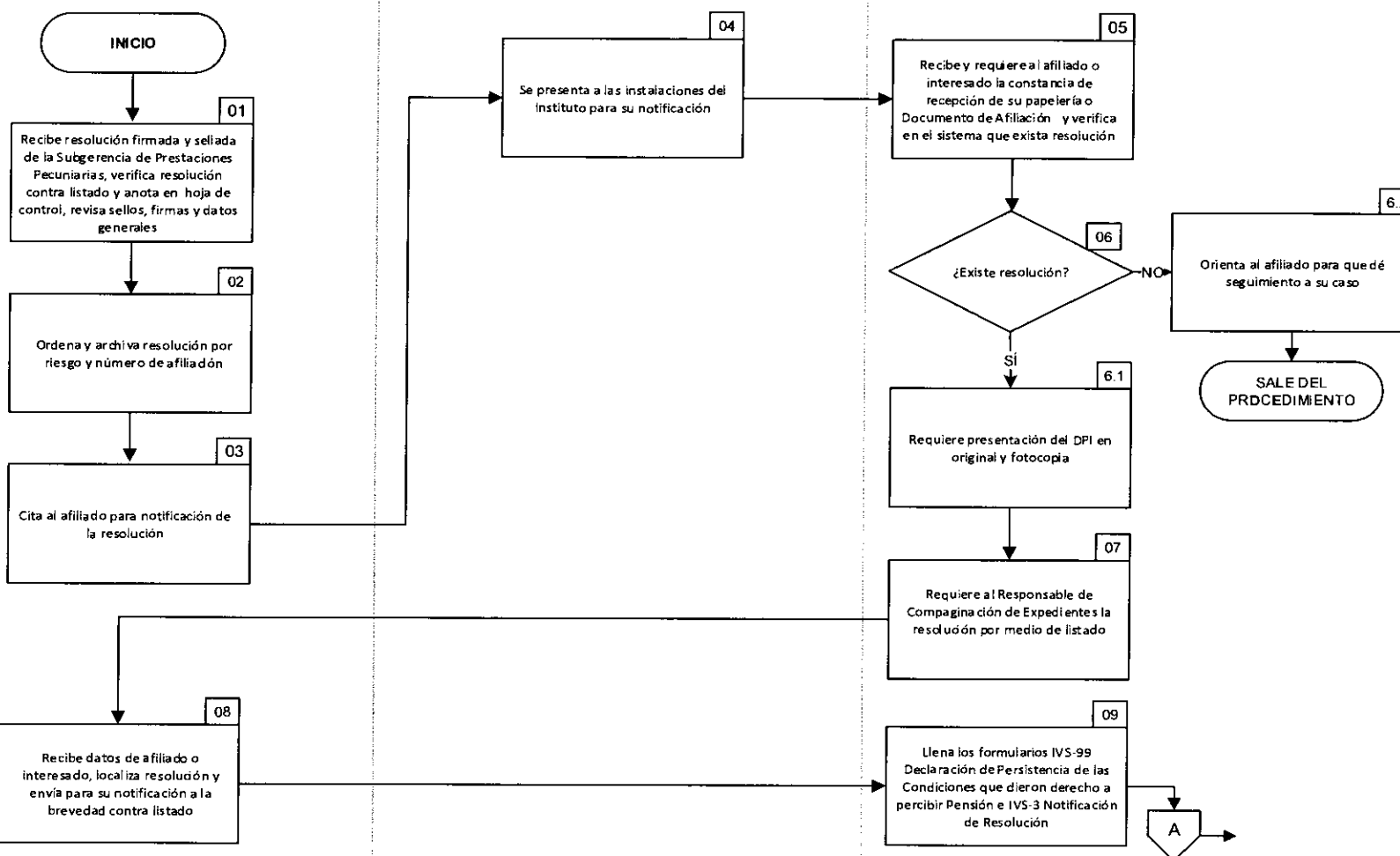
Procedimiento: No. 5 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

Pasos 17 Formas 02

ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES
Responsable de Compaginación de Expedientes

AFILIADO O INTERESADO

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI
Responsable de Notificación de Resoluciones





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 5 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

Pasos 17 Formas 02

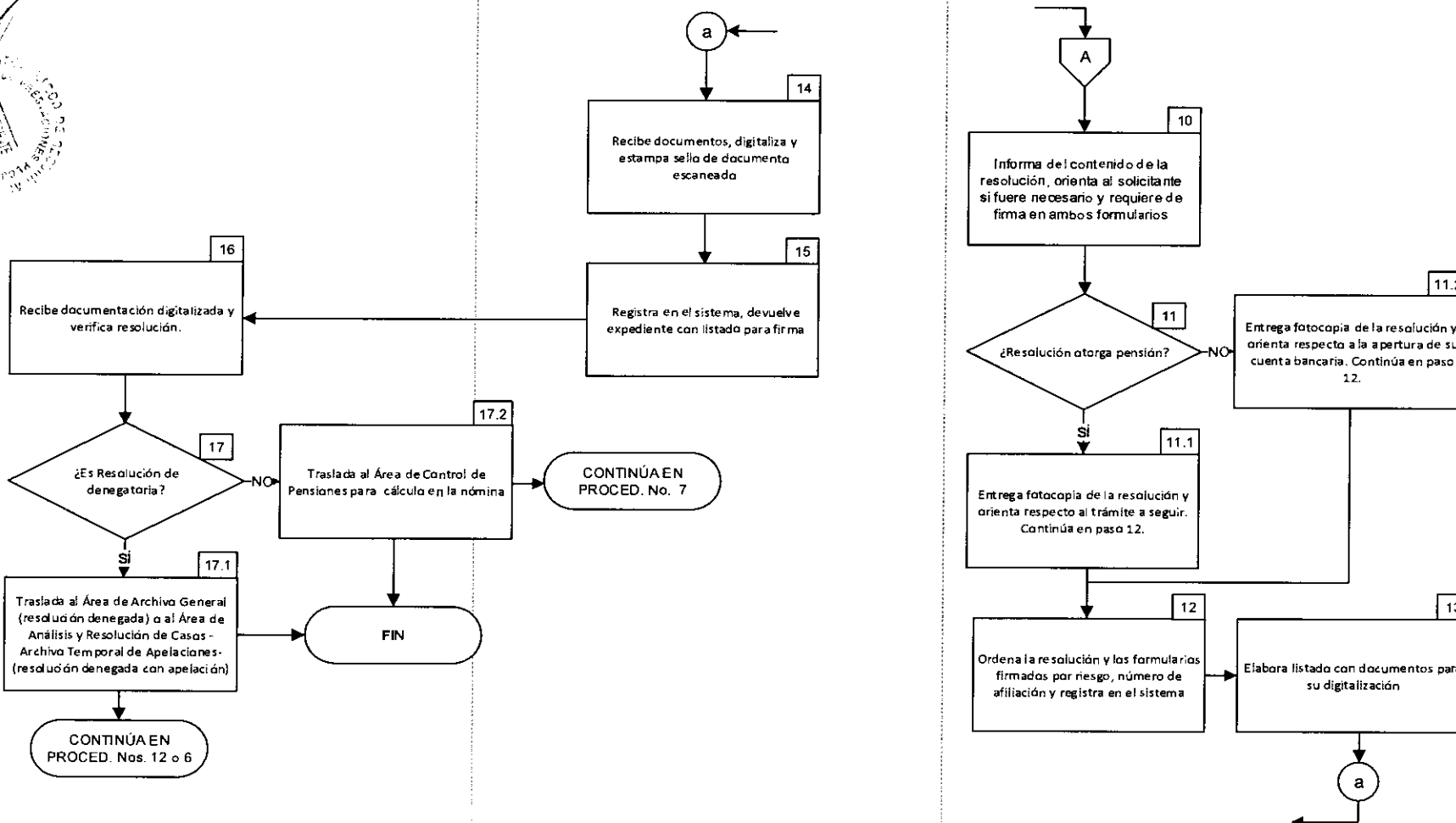
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES

Responsabilidad de Compaginación de Expedientes

Digitalizador de Expedientes

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAR

Responsable de Notificación de Resoluciones





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 6 RECURSO DE APELACIÓN NORMAS ESPECÍFICAS

1. Toda resolución emitida en aplicación del Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia o del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, cabe el Recurso de Apelación presentado por las personas afectadas por lo resuelto.

Dentro de los requisitos que debe contener el Recurso de Apelación son:

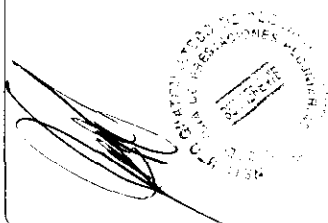
- 1.1 Nombre completo.
 - 1.2 Número de identificación personal.
 - 1.3 Número de afiliación.
 - 1.4 Identificación del recurso que interpone.
 - 1.5 Número de resolución objeto de la apelación.
 - 1.6 Motivos del Recurso.
 - 1.7 Lugar y fecha.
 - 1.8 Firma.
2. El Analista de Casos procederá a la revisión y análisis de la información contenida en el expediente y si como resultado de este análisis se establece que en el recurso interpuesto, el afiliado o beneficiario aporta nueva información, diferente a la presentada al inicio de su gestión, se procederá a realizar las investigaciones necesarias con el objeto de resolver lo que en derecho corresponda. Caso contrario, se procederá a solicitar a la dependencia correspondiente la actualización de los informes que sirvieron de base para la emisión de la resolución denegada y emitir la resolución enmendando el procedimiento o confirmándola de acuerdo a la información de historial salarial aportada por el solicitante.
 3. En caso que como resultado de la revisión y análisis de la apelación presentada se determine que no cumple con el plazo de interposición establecido en el artículo 52 de la Ley Orgánica del Instituto, se emitirá resolución de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, rechazando por improcedente la nota o recurso presentado.
 4. Si al momento de la integración de la información se establece que el afiliado o beneficiario haya fallecido, se concluyen las investigaciones, si del resultado de las mismas se determina que reúne los requisitos se emite resolución de rectificación de procedimiento otorgando el derecho a los beneficiarios con derecho. Caso contrario,



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

se elabora informe circunstanciado que se eleva juntamente con el expediente para conocimiento de la Honorable Junta Directiva, confirmando la resolución denegada a través de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

5. Si en la etapa de la emisión de la resolución administrativa de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, el afiliado o beneficiario interpone nuevamente recurso de apelación, se elaborará un oficio indicando que no procede por estar en trámite y debe esperar que concluya la apelación en trámite.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 6 RECURSO DE APELACIÓN

Pasos 17 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos de Apelación) Responsable de Recepción..	01	INICIO Recibe, graba en el sistema y asigna recurso de apelación al Analista.
Analista de Casos.....	02	Recibe expediente, analiza recurso y documentación del caso.
	03	Elabora las solicitudes de información a la Subgerencia de Recursos Humanos, Departamentos de Prestaciones en Dinero, Trabajo Social y Departamento de Medicina Legal; Divisiones de Inspección y Registro de Patronos y Trabajadores, Sección de Correspondencia y Archivo, Delegaciones y Cajas Departamentales, según corresponda y graba en el sistema.
Secretaria de Analistas.....	04	Despacha las solicitudes y entrega el expediente al Archivo Temporal de Casos de Recursos de Apelación.
Analista de Casos.....	05	Espera información de las dependencias.
	06	Recibe expediente completo con respuestas a las solicitudes enviadas a las diferentes dependencias, analiza documentación completa y elabora resolución (rectifica el procedimiento) o providencia (denegatoria del recurso presentado).
	07	Imprime proyecto de documento (resolución o providencia), registra en el sistema y entrega con expediente para revisión.
Revisor de Casos.....	08	Revisa el caso.
	09	¿Está correcto el documento de trámite? 9.1 Sí, anota "IMPRIMIR", rubrica y traslada a Analista. Continúa en paso 11. 9.2 No, anota en el borrador las correcciones que debe realizar el Analista de Casos y registra en el sistema. Continúa paso siguiente.
Analista de Casos.....	10	Revisa correcciones solicitadas por el Revisor de Casos y realiza los cambios señalados. Regresa al paso 8.



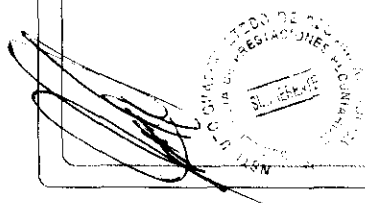
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 6 RECURSO DE APELACIÓN

Pasos 17 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista de Casos.....	11	Recibe e imprime documento (resolución o providencia), firma y sella.
	12	Traslada documento con expediente al Revisor de Casos para rúbrica y graba en el sistema.
Revisor de Casos.....	13	Recibe documento con expediente, verifica contra el proyecto, rubrica y traslada para datos estadísticos.
Responsable de Estadística..	14	Recibe documento con expediente, toma datos para información estadística de los casos resueltos y traslada para firmas.
Secretaria de Analistas.....	15	Recibe documento con expediente y graba en el sistema.
JEFATURA		
Jefe/Subjefe.....	16	Firma resolución.
Secretaria de Despacho de Documentos.....	17	Recibe documento con expediente, registra en el sistema, genera oficio y/o listado de expedientes y envía a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para firma. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 5.

FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 6 RECURSO DE APELACIÓN

Pasos 17 Formas 00

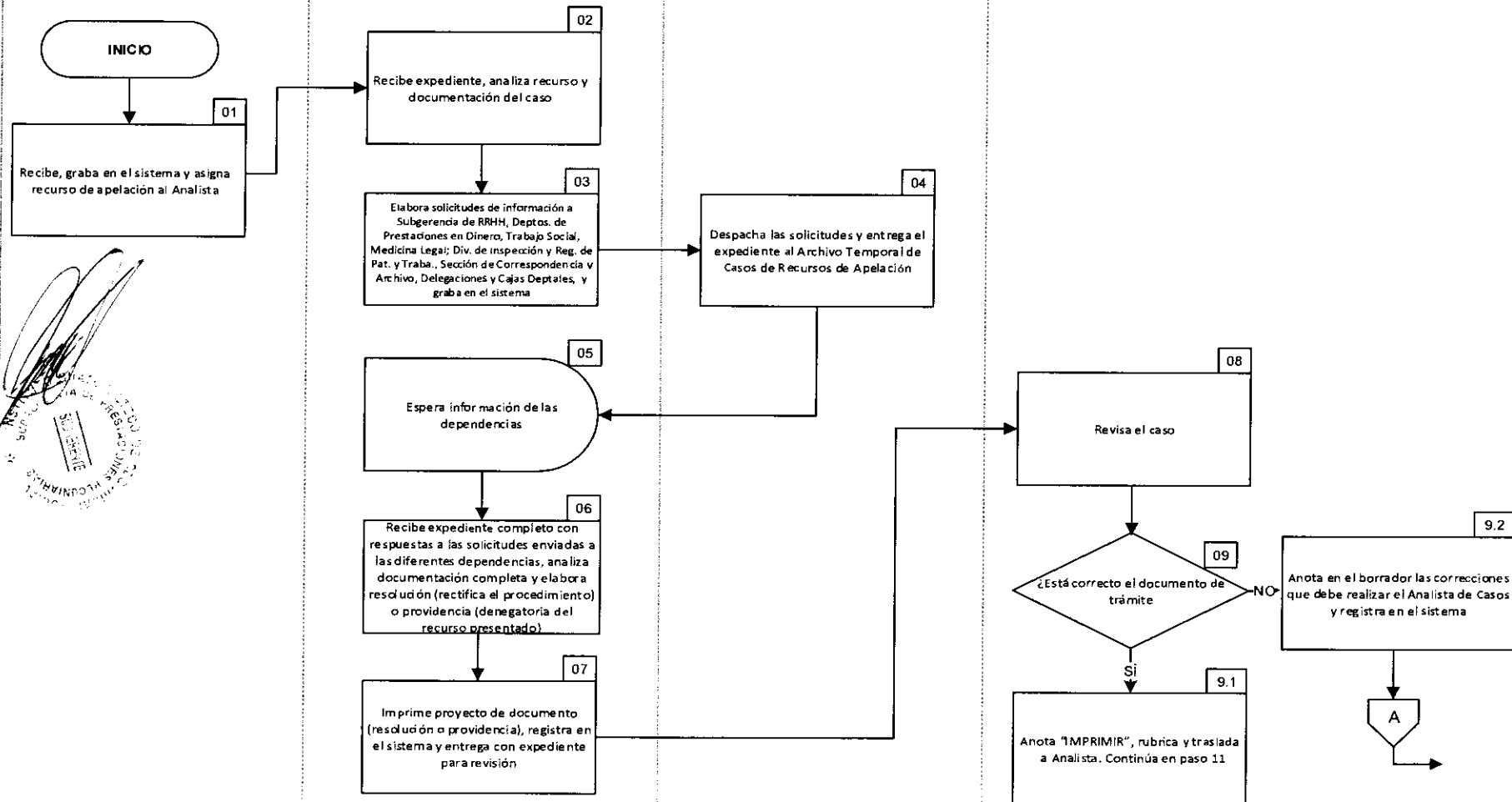
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos de Apelación)

Responsable de Recepción

Analista de Casos

Secretaría de Analistas

Revisor de Casos





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 6 RECURSO DE APELACIÓN

Pasos 17 Formas 00

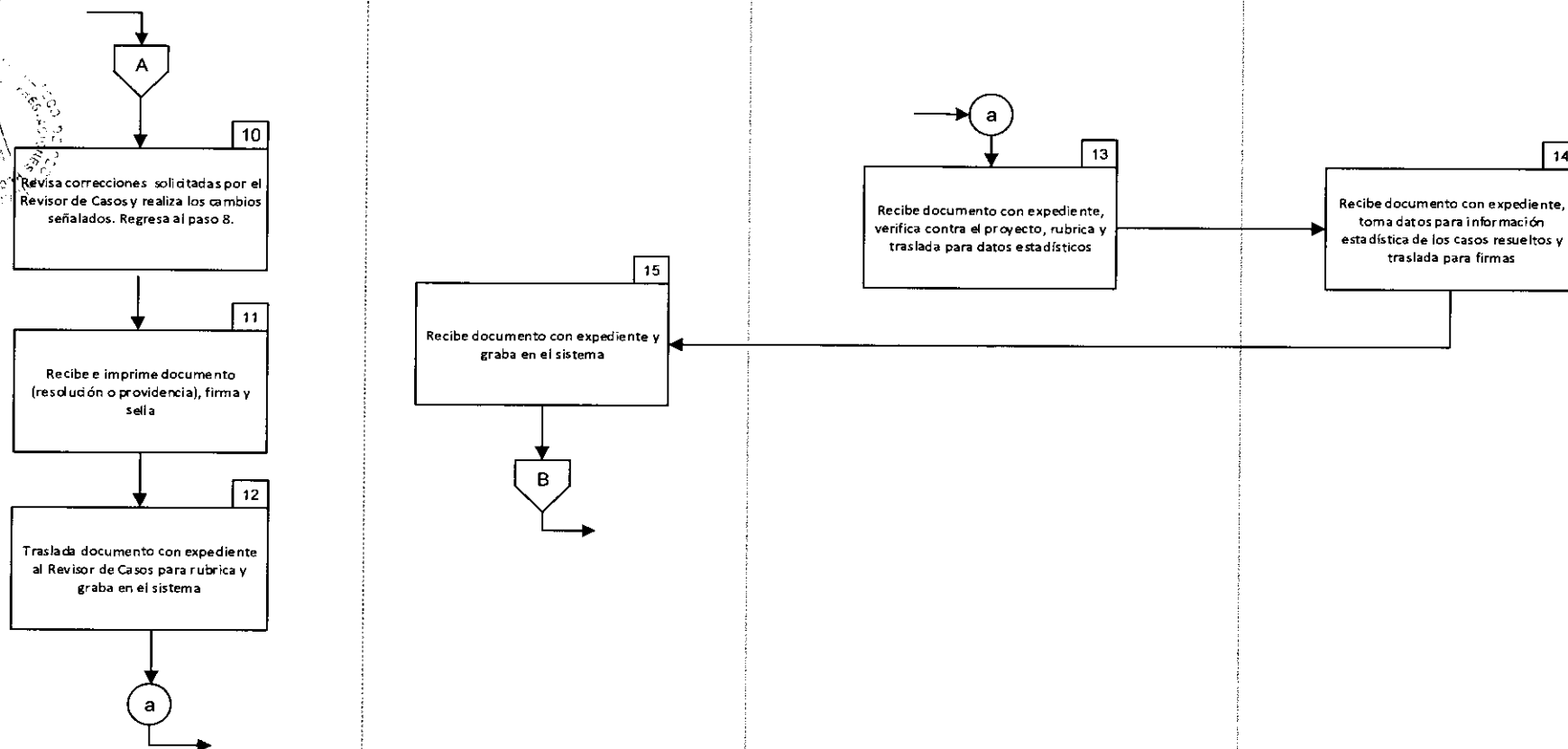
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS (Casos de Apelación)

Analista de Casos

Secretaria de Analistas

Revisor de Casos

Encargado de Estadística

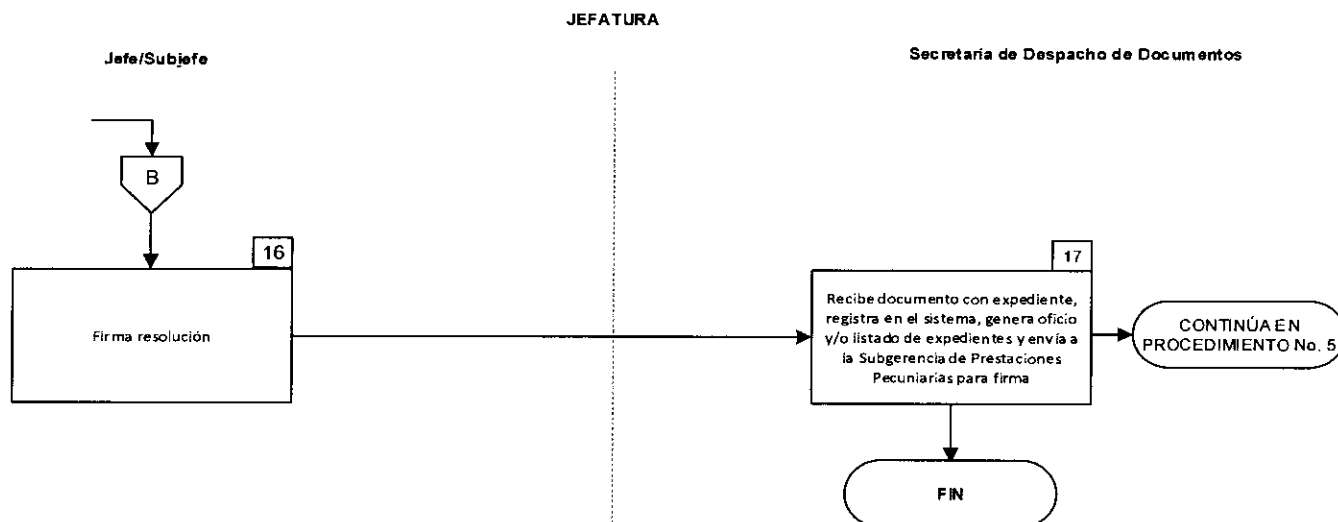




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 6 RECURSO DE APELACIÓN

Pasos 17 Formas 00





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTOS No. 7

PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Las pensiones otorgadas serán revisadas en cualquier tiempo. Si como consecuencia de la revisión se comprueba que por error en su cálculo, inexactitud en los datos suministrados, por circunstancias de otra naturaleza se han pagado pensiones de más o de menos, o cuando por cualquier causa se paguen indebidamente, el Responsable de la Nómina Acumulada, Adicional o de Nómina General deberá hacer los ajustes necesarios para regularizar el saldo.

Si hubiere pensiones futuras o pendientes de pago, de ellas se hará la deducción con base al monto de la pensión mensual, el tiempo que requerirá la recuperación del total pagado de más y en base al estudio socioeconómico efectuado por el Departamento de Trabajo Social.

2. Cuando se determine que derivado de una revisión debe efectuarse modificación en la resolución en el período de inicio o monto de la pensión, el Responsable de la Nómina Acumulada, Adicional o de Nómina General debe trasladar el expediente al Área de Análisis y Resolución de Casos.
3. El Encargado de Área de Control de Pensiones deberá elaborar el informe del monto total a pagar de cada nómina, el cual será enviado por medio de oficio al Subgerente Financiero, firmado por el Jefe del Departamento con el visto bueno del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.
4. El Encargado del Área de Control de Pensiones debe remitir al Departamento de Auditoría Interna a la brevedad, copia el proyecto de nómina adicional, nómina general y nómina acumulada cuando ese Departamento así lo requiera.
5. El derecho del pensionado a cobrar las prestaciones en dinero prescribe en seis meses contados desde la fecha en que el Instituto debió efectuar el pago respectivo.
6. Los Responsables de las Nóminas Acumulada, Adicional y General deben actualizar el Archivo Maestro y realizar la verificación de los datos correspondientes y en los casos que se requiere de modificación o corrección en la resolución, deberá trasladarse al Responsable de Resoluciones de Modificación para la gestión que corresponda y posteriormente sea grabado en el Archivo Maestro antes de cerrar la nómina.

Nómina Acumulada o Adicional

7. Para el pago a los pensionados/causantes y pensionados/beneficiarios, el Área de Control de Pensiones puede realizarlo a través de la nómina acumulada o adicional y para efectos de la aplicación de la presente normativa, se definen así:



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

- 7.1 Nómina Acumulada: Es la nómina en donde se ingresan los casos para pago acumulado por primera vez y que no tienen caso abierto en la nómina general.
- 7.2 Nómina Adicional: Es la nómina en donde se incluyen los pagos de casos que se les suspendió el pago o se rebajaron y que se debe pagar los complementos por rebajas indebidas, resoluciones adicionales, entre otros.
8. Al recibir los expedientes con documentos de soporte para el pago, el Responsable de Nómina Acumulada debe verificar que el Responsable del Archivo Maestro haya ingresado en la base de datos del Archivo Maestro, la información general que contiene la resolución del pensionado y del grupo familiar e ingresar en el sistema la información que corresponde para generarle pago el siguiente mes, además debe adjuntar al expediente la hoja de cálculo que genera en los casos de:
- 8.1 Pensión mensual a partir del inicio de pensión hasta el mes de próximo pago.
- 8.2 Incrementos otorgados mediante Acuerdo, dentro del período comprendido de la solicitud de pensión a la fecha del próximo pago mensual de pensiones.
- 8.3 Ajustes de pensión por mayoridades de hijos y otras causas de terminación de derechos a beneficiarios.
- 8.4 Reintegros de pensiones dejadas de cobrar, prestaciones únicas y otros.
9. Para los casos de otorgamiento de pensión por el riesgo de sobrevivencia, el Responsable de Nómina Acumulada, debe comprobar:
- 9.1 Que el monto de la pensión no exceda del monto que le correspondía al causante.
- 9.2 Si existe mayoría o fallecimiento de beneficiario, se procede a recalcular el monto de la pensión, para los casos que corresponda.
10. Cuando se hubieren realizado pagos indebidamente a pensionados/causantes o pensionados/beneficiarios, debe descontarse del pago acumulado de las pensiones futuras o pendientes de pago, con el fin de regularizar el saldo.
11. El Responsable de Nómina Adicional realiza los cálculos en los casos de:
- 11.1 Casos suspensos por falta de supervivencia.
- 11.2 Casos suspensos por falta de revaluaciones del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
- 11.3 Solicitudes de la parte interesada por rebajas indebidas.
- 11.4 Resoluciones adicionales.
- 11.5 Otros.
12. A través de la nómina adicional se efectúan los pagos de expedientes que cuentan con documentación de respaldo y resolución adicional (complemento o suspensión) notificada como los casos siguientes:



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

12.1 Comprobación de supervivencia en forma extemporánea.

Aplica para los pensionados que se les suspendió la pensión por no haber cumplido con el requisito de la comprobación de supervivencia dentro de los 30 días hábiles contados a partir de la fecha de su cumpleaños o la que corresponda, de conformidad con lo establecido en la legislación correspondiente, registrándose el cambio de una pensión suspendida a una pensión activa. Al cumplir con la presentación de la misma, el Responsable de Nómina Adicional le debe reactivar el pago, calculando las pensiones pendientes de pago.

12.2 Falta de informes de revaluaciones médicas.

Los pensionados por invalidez o supervivencia incapacitados o miembros del grupo familiar del asegurado incapacitados que no se presenten a los reconocimientos, exámenes y tratamientos que les prescriba el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, están sujetos a la suspensión de la pensión. Para este caso, únicamente con dicho informe se podrá reactivar el pago de la pensión que le corresponde al pensionado, siempre y cuando también hayan comprobado su supervivencia.

12.3 Solicitudes por suspensiones indebidas.

Al establecer que por error se suspendió el pago de una pensión, el Responsable de Nómina Adicional, con las pruebas pertinentes, deberá hacer los ajustes y cálculos necesarios para pagar los montos pendientes de pago.

12.4 En cualquiera de los casos anteriores el Responsable de Nómina Adicional deberá comprobar si se han pagado pensiones de más o de menos y realizar los ajustes necesarios; si hubiere pagado indebidamente se hará la deducción completa de las sumas pagadas de más, si el monto pendiente de pago es menor a la suma pagada de más, deberá deducir de las pensiones futuras hasta agotar el monto cobrado de más.

Nómina General

13. Para efectos de la aplicación de la presente normativa, se entenderá como Nómina General a la nómina mensual de los casos que vienen en curso de pago, que incluye el pago del mes, así como las modificaciones que pueda sufrir una pensión.
14. Las bajas a pensionados/causantes fallecidos y pensionados/beneficiarios deben registrarse inmediatamente en el archivo maestro y en las nóminas para evitar el pago indebido.
15. Las suspensiones y bajas grabadas procesadas en el mes, permitirán que el Área de Control de Pensiones genere reportes mensuales comparativos entre el detalle de bajas procesadas en la nómina con los casos procesados mensualmente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

16. El Responsable de Nómina General recibe los documentos que autoricen y respalden las modificaciones que debe efectuar a la pensión, entre éstos están: acta de supervivencia, dictamen del Departamento de Trabajo Social, solicitudes de la parte interesada por rebajas indebidas, certificado de defunción, oficios de Delegaciones y Cajas y Departamentales, resoluciones adicionales, entre otros.
17. El Responsable de Nómina General realiza modificaciones a la pensión, riesgo, número de resolución y fecha de inicio, nombre, documento de identificación personal, dirección y lugar de pago; altas, bajas; suspensiones; vigencias; alta, cambio y baja a descuentos judiciales; alta, cambio y baja a descuentos de pago indebido; alta a casos nuevos, según el documento autorizado y emite un listado o borrador de lo grabado correspondiente al mes respectivo incluyendo altas y casos nuevos.
18. El Responsable de Nómina General debe grabar en el sistema las modificaciones o variaciones en las pensiones que impliquen un incremento, las que deberán contar con la resolución correspondiente, salvo que se trate de incrementos a las pensiones establecidas mediante Acuerdo de Junta Directiva.
19. El Responsable de Nómina General recibe la nómina general y el desplegado de listados generados por el sistema en las formas siguientes:
 - 19.1 Proyecto para emisión de orden de planilla de pensiones del programa por región y riesgo.
 - 19.2 Correlativo de nómina clasificada por número de caso.
 - 19.3 Planillas de pensiones del programa sobre protección relativa a invalidez, vejez y sobrevivencia clasificadas por región y riesgo.
 - 19.4 Descuentos no efectuados por ser la pensión menor que el descuento.
 - 19.5 Descuentos a pensiones del programa de IVS durante el mes respectivo.
 - 19.6 Descuentos efectuados en planilla.
 - 19.7 Descuentos efectuados en nómina separados por código de descuento.
 - 19.8 Casos que ingresan a nómina suspendidos.
 - 19.9 Bajas de nómina del mes.
 - 19.10 Orden de Compra.
20. El Responsable de la Nómina General deberá suspender el pago (baja o rebaja) de una pensión inmediatamente cuando vía telefónica, correo electrónico, fax o telegrama le sea comunicado por parte de los Delegados y Cajeros Departamentales del Instituto que tienen conocimiento del fallecimiento de un pensionado/causante o pensionado/beneficiario, por presentación de solicitud de pago de cuota mortuoria, listados de fallecidos enviados por RENAP o cualquier forma comprobable y evitar así que el Instituto continúe acreditando pensiones indebidas.
21. Las pensiones otorgadas podrán ser revisadas en cualquier tiempo, sea a solicitud del interesado, operativo o instrucción de la Jefatura y derivado de esas revisiones pueden presentarse los casos para resolver siguientes:
 - 21.1 Asegurados y beneficiarios que deben reintegrar.
El Área de Control de Pensiones deberá requerir al pensionado a través de documento lo cobrado indebidamente o bien, deducir de las pensiones futuras hasta agotar el monto cobrado de más.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

21.2 Mayoridades no controladas oportunamente.

- a) Son pagos indebidos, los realizados por error en los datos consignados, de establecerse este caso, se hará la deducción del monto pagado de más o indebidamente.

De no solventar esta situación, a través del Departamento de Trabajo Social se establecerá la dirección del asegurado y a quien dirigirle el requerimiento de cobro. Posteriormente el Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia elaborará el documento en donde se detalle el historial de extinción de la pensión, consigne monto total adeudado, nombre de la persona que realizó el cobro indebido y la obligación de reintegrarlo al Instituto; de no recuperarse el monto se remitirá el caso al Departamento Legal para su cobro.

- b) Las bajas o rebajas por mayoridades las realiza el Responsable de Mayoridades y Revaluaciones, conforme al reporte que se generará mensualmente, las que se registran en el sistema para que se actualice la nómina general. Los días pendientes de pago, deben ser pagados a los beneficiarios sin necesidad de requerimiento alguno.

21.3 Por fallecimiento de integrante del grupo familiar (casos de vejez o invalidez).

En caso de extinguirse el derecho de uno o más integrantes del grupo familiar del asegurado (por fallecimiento o por mayoría de edad), se reducirá el monto de la pensión del asegurado en la proporción que correspondía a esos integrantes del grupo familiar.

21.4 Por fallecimiento de pensionado/beneficiario (caso de supervivencia)

En caso de extinguirse el derecho de uno o más beneficiarios se reducirá el monto de la pensión en la proporción que correspondía a ese beneficiario del grupo familiar o se aumentarán proporcionalmente las pensiones de los demás si fuera el caso, sin pasar de los límites establecidos en la normativa.

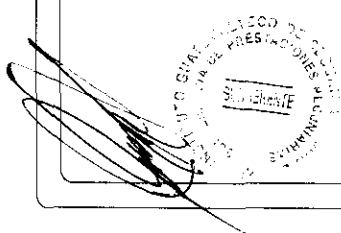
21.5 Inicio de vida marital o matrimonio.

Son pagos indebidos los desembolsos que realiza el Instituto por concepto de pensiones de supervivencia al comprobarse mediante certificación de matrimonio o informe del Departamento de Trabajo Social que la madre, el padre, cónyuge supérstite, compañero o compañera, hijos menores de edad del asegurado fallecido ha contraído matrimonio o tiene nueva vida marital. Al recibir dicho informe y solicitud del interesado para pago de la prestación única (pago equivalente a 12 mensualidades de su pensión), se elaborará oficio al Responsable de Nómina General de Pensiones indicando el monto pagado de más, mismo que se trasladará al Área de Análisis y Resolución de Casos (Casos Nuevos) conjuntamente con el expediente para que se proceda a analizar el caso y emitir la resolución otorgando dicha prestación. Al estar firme la mencionada resolución, el Responsable de Nómina Acumulada (casos concluidos) o de Nómina Adicional (casos vigentes) deberá calcular y deducir de éste el monto cobrado indebidamente.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

22. Según el tipo de riesgo, el Responsable de Mayoridades y Revaluaciones debe verificar:
- 22.1 Para los casos de invalidez o miembros del grupo familiar incapacitados, que esté ingresada en el sistema la fecha de la revaluación anual o el período que haya establecido el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
 - 22.2 Si el caso es el cambio de invalidez parcial a vejez, de invalidez total a gran total se debe verificar que el monto de la pensión no exceda del 80% que establece la reglamentación vigente.
23. Los Responsables de Nómina Acumulada, Nómina Adicional y Nómina General generarán nómina respectiva, la cual deberán firmar como responsables; asimismo con rúbrica y sello de visto bueno del Encargado del Área de Control de Pensiones y del Jefe del Departamento.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 7 PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

Pasos 23

Formas 13

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Nómina (Acumulada, Adicional o General).....		INICIO
	01	Recibe expedientes con documentación de respaldo, revisa y procede a ingresar información de la resolución o realizar cálculos para determinación de pago de la pensión o modificación.
	02	Verifica cálculos y registra en sistema el monto de la pensión a pagar en cada expediente, imprime para revisión y firma.
Revisor de Nómina.....	03	Revisa que los datos del afiliado o beneficiario y cálculos realizados coincidan con lo que reporta el sistema.
	04	¿Están correctos los datos personales y cálculos? 4.1 Si, sella y rubrica impresión presentada. Continúa paso 5. 4.2 No, señala errores y requiere correcciones. Regresa a paso 2.
Responsable de Nómina Acumulada, Adicional o General.....	05	Genera proyecto de nómina en la fecha de cierre conforme calendario anual autorizado, solicita rúbrica y sello de revisor.
	06	Genera impresión de la nómina, resumen, Orden de Compra A-02 SIAF y listados.
	07	Ingresa al Sistema de Gestión -SIGES- y genera la orden de compra.
	08	Desglosa la nómina por región, riesgo y tipo de programa.
	09	Firma nómina y Orden de Compra SIGES y el Resumen para Emisión de Orden de Planilla de Pensiones del Programa de IVS por Régimen y traslada para aprobación y firmas.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 7 PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

Pasos 23 **Formas** 13

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Revisor de Nómina.....	10	Recibe documentación, ingresa al sistema y aprueba orden de compra.
	11	Firma y sella documentación (Orden de Compra formulario A-02 SIAF y el Resumen para emisión de orden de planilla de pensiones del programa IVS por Régimen y Plan).
Encargado de Área de Control de Pensiones.....	12	Aprueba nómina con firma y sella documentación (Orden de compra, formulario A-02 SIAF y el Resumen para la emisión de Orden de planilla de pensiones del programa IVS por Régimen y Plan).
JEFATURA Asistente Financiero para Pagos IVS.....	13	Ingresa al sistema de gestión -SIGES-, elabora comprobante único de registro (CUR COMPROMETIDO) y afecta partidas presupuestarias por ubicación geográfica.
	14	Ingresa al sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, aprueba el comprobante único de registro (CUR) de comprometido y firma Orden de Compra.
Jefe/Subjefe.....	15	Firma, sella documentación (Orden de Compra SIGES formulario A-02 SIAF y el Resumen para emisión de orden de planilla de pensiones del programa IVS por Régimen y Plan).
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Nómina Acumulada, Adicional o General.....	16	Recibe documentos aprobados de la Jefatura.
	17	Envía documentación para aprobación de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
	18	Espera aprobación.
	19	Recibe nómina autorizada y elabora liquidación de la orden de compra.
	20	Traslada liquidación y copias del formulario A-02 SIAF al Revisor de Nomina, expedientes al Archivo General u otras áreas de trabajo y archiva listado y nómina.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 7 PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

Pasos 23 **Formas** 13

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Revisor de Nómina.....	21	Aprueba liquidación en el sistema.
JEFATURA Asistente Financiero para Pagos IVS.....	22	Ingresa al sistema, elabora comprobante único de registro devengado (CUR).
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Nómina (Acumulada, Adicional o General).....	23	Recibe expediente de pago y envía al Departamento de Contabilidad.
		FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 7 PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

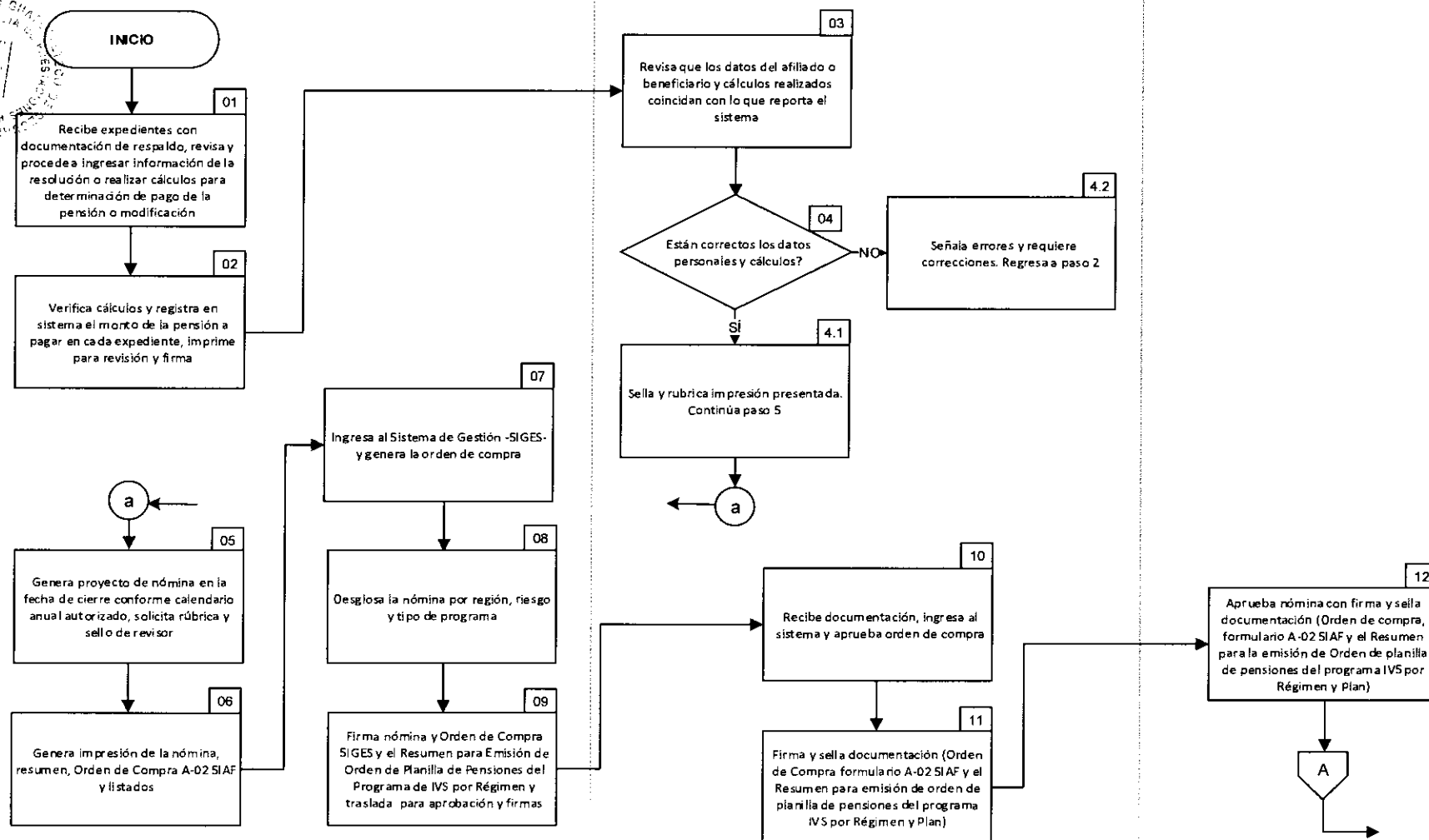
Pasos 23 **Formas** 13

Responsable de Nómina (Acumulada, Adicional o General)

ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES

Revisor de Nómina

Encargado de Área de Control de Pensiones





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 7 PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

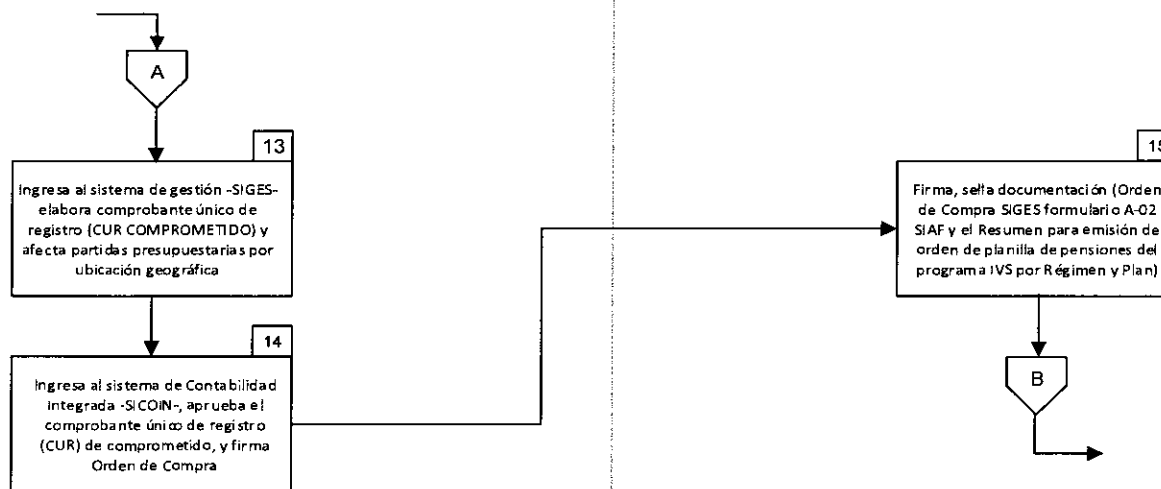
Pasos 23

Formas 13

Asistente Financiera para Pagos IVS

JEFATURA

Jefe/Subjefe





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

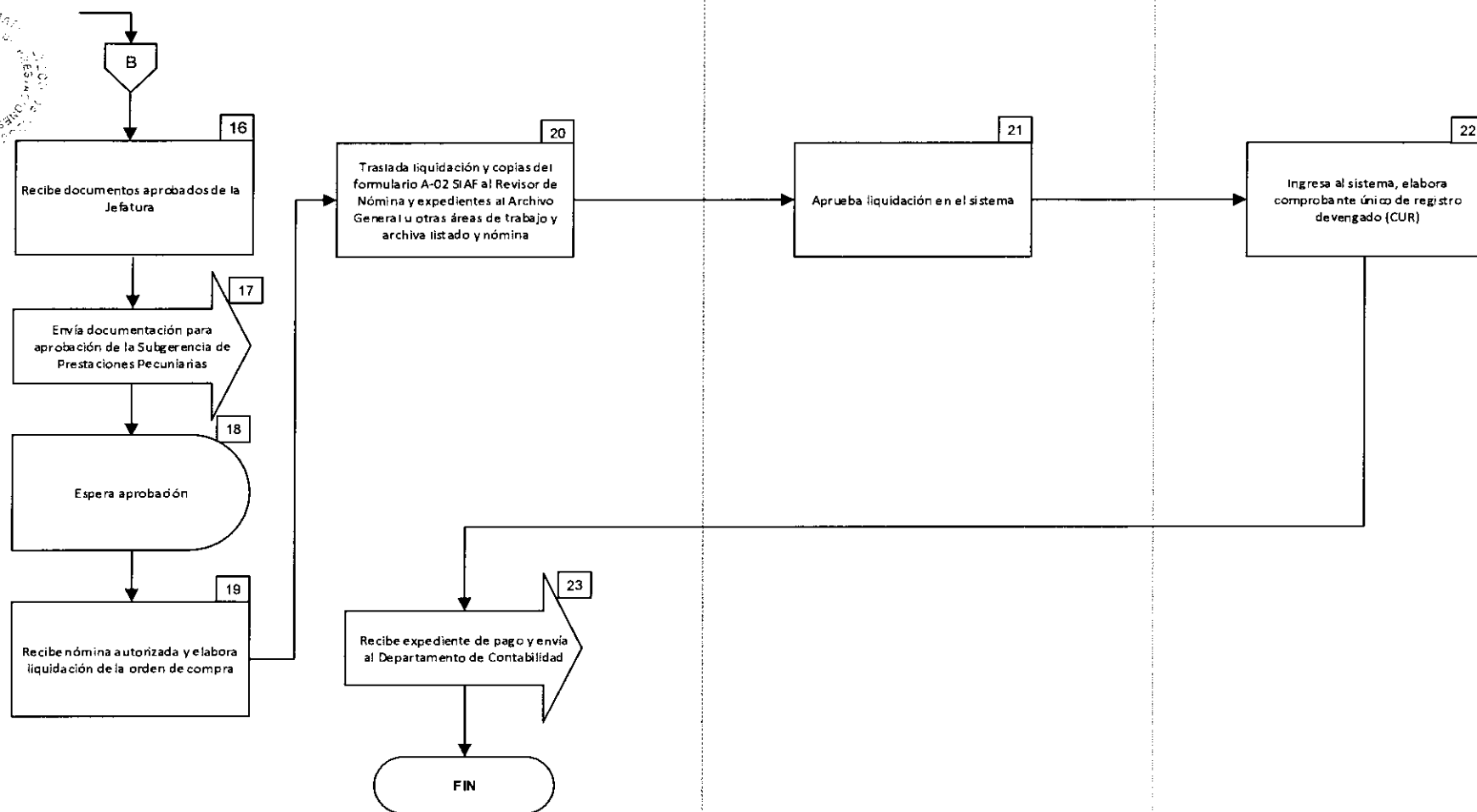
Procedimiento: No. 7 PAGO DE PENSIONES MEDIANTE NÓMINA (ACUMULADA, ADICIONAL Y GENERAL)

Pasos 23 **Formas** 13

ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES
Responsable de Nómina (Acumulada, Adicional o General)

Revisor de Nómina

JEFATURA
Asistente Financiera para Pagos IVS





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 8

CUOTA MORTUORIA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Responsable de Cuota Mortuoria debe requerir al interesado para iniciar el trámite de pago los documentos en original, siguientes:
 - 1.1 Certificado de defunción.
 - 1.2 Copia de la resolución del pensionado.
 - 1.3 Factura extendida por la funeraria a nombre de quien requiere el pago.
 - 1.4 Fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI- de quien requiere el pago.
 - 1.5 Solicitud en Formulario IVS-97 Solicitud para el Pago de Cuota Mortuoria.
 - 1.6 Cuando el solicitante no pueda presentarse a recoger el cheque, extenderá una carta de autorización a terceros para que les sea entregado el mismo.
2. El Responsable de Cuota Mortuoria previo a efectuar el trámite administrativo debe:
 - 2.1 Verificar en el sistema o por los medios que corresponda, que el beneficio no haya sido pagado anteriormente.
 - 2.2 En el caso de fallecimiento de afiliado con derecho, que esté en trámite la solicitud de pensión y que no tenga derecho a este beneficio en otro programa del Instituto.
 - 2.3 Previo a realizar el pago por concepto de Cuota Mortuoria, se debe comprobar que el solicitante de la pensión en trámite, tenga derecho a la misma y si dicha gestión no ha sido requerida en la Delegación o Caja Departamental.
3. El pago de cuota mortuoria es un beneficio independiente del derecho de una pensión y únicamente se debe comprobar que le asiste el derecho a percibirla.
4. En los casos de fallecimiento de un miembro del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto con derecho a pensión por el Régimen en los riesgos de invalidez o vejez, de un miembro del plan pensionado pero que también lo sea por el Programa sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez o Supervivencia o afiliado con derecho, cuyo trámite de la pensión esté pendiente de resolución y no tenga derecho a ese beneficio en otro programa del Instituto, tendrá derecho al pago de cuota mortuoria como miembro del plan y como contribuyente al Programa sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez o Supervivencia, previo cumplimiento de los requisitos que correspondan a cada uno.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

5. El Responsable de Cuota Mortuoria debe trasladar copia del certificado de defunción al archivo del riesgo de sobrevivencia, cuando el pensionado que ha fallecido tenga cargas familiares declaradas en los formularios IVS-17 Solicitud de Pensión por el Programa de IVS e IVS-49 Solicitud de Pensión por el Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS, para que se dé inicio al trámite administrativo de cambio de riesgo de invalidez o vejez a sobrevivencia.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 8 CUOTA MORTUORIA

Pasos 16 Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Cuota Mortuoria.....		INICIO
	01	Recibe, revisa documentos y solicitud para el pago de cuota mortuoria en formulario IVS-97.
	02	Traslada documentos a nómina general.
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Nómina General.....		
	03	Recibe documentos y los clasifica por riesgo.
	04	Ingresa al sistema, da baja al caso, coloca sello de operada la baja, fotocopia el certificado de defunción.
	05	Requiere digitalización del expediente y devuelve a Responsable de Cuota Mortuoria.
ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Cuota Mortuoria.....		
	06	Recibe expediente, verifica que tenga el sello de operada la baja, llena y numera formulario IVS-26 Recibo de Cuota Mortuoria.
JEFATURA Asistente Financiero para Pagos IVS.....		
	07	Revisa y confronta documentos con el formulario IVS-26, coloca rúbrica.
Jefe/Subjefe.....	08	Autoriza pago firmando el formulario IVS-26.
Asistente Financiero para Pagos IVS.....	09	Recibe expediente y afecta partida presupuestaria.
ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Cuota Mortuoria.....		
	10	Recibe expediente autorizado y solicita emisión del cheque respectivo.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 8 CUOTA MORTUORIA

Pasos 16 Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
JEFATURA Responsable de Fondo Rotativo.....	11	Verifica que haya sido revisado el expediente y firmado el recibo, elabora listado de los expedientes de pago de cuota mortuoria para emisión de cheques por parte de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI Responsable de Cuota Mortuoria.....	12	Recibe expedientes con cheques, elabora listado con nombre de la persona que cobra, monto y si es plan o régimen para el pago al interesado.
	13	Recibe cheques y resguarda hasta su entrega.
	14	Cita al interesado para entrega del cheque.
	15	Atiende a interesado, solicita identificación personal, firma o huella dactilar en el formulario IVS-26 y realiza pago.
	16	Traslada documentos originales y voucher para trámites de reintegro y envía documentos al Responsable del Fondo Rotativo.
		FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: **No. 8 CUOTA MORTUORIA**

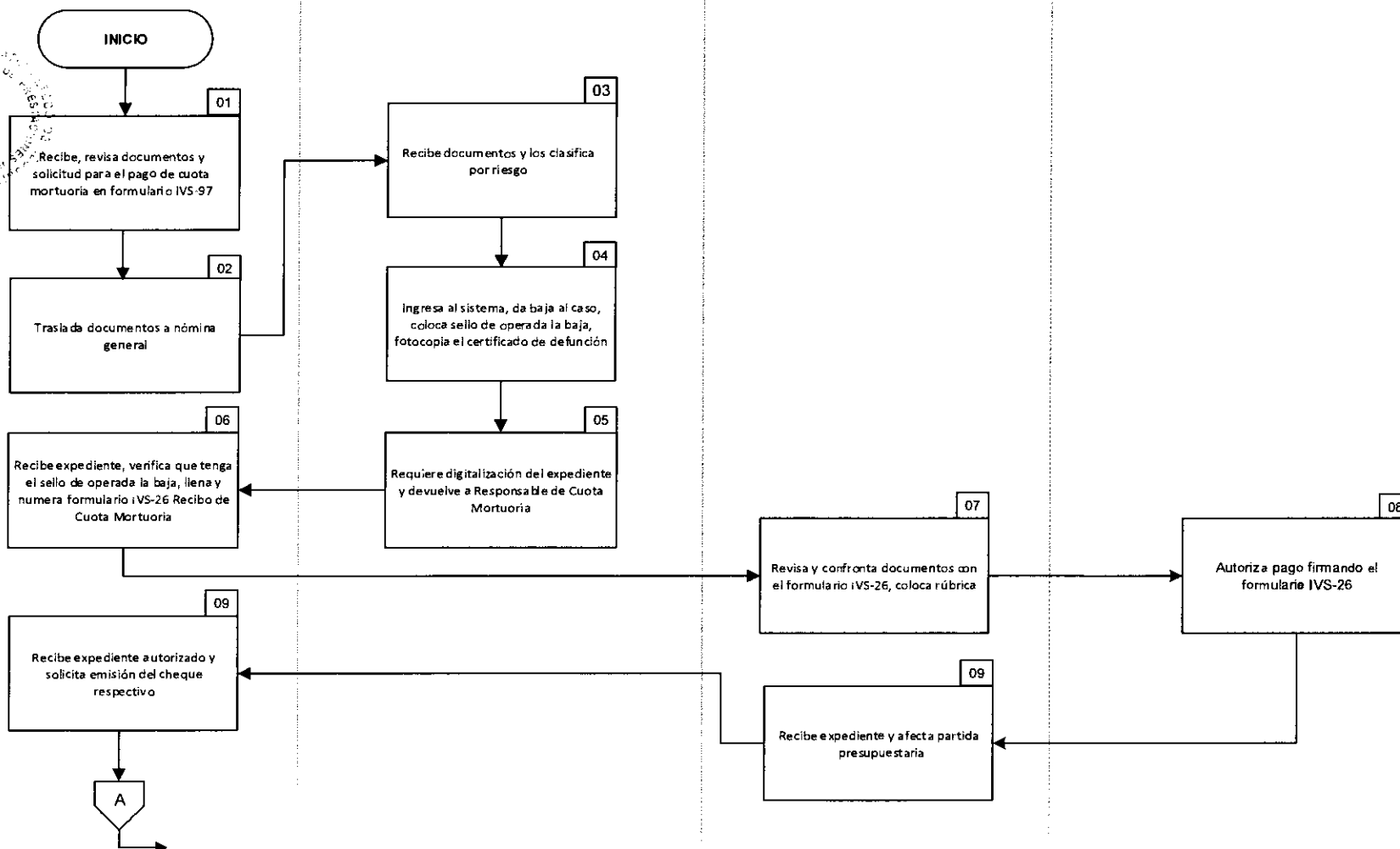
Pasos **16** Formas **02**

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI
Responsable de Cuota Mortuoria

ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES
Responsable de Nómina General

JEFATURA
Asistente Financiero para Pagos IVS

Subjefe/Jefe





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: **No. 8 CUOTA MORTUORIA**

Pasos **16** Formas **02**

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATARÍ

Responsable de Cuota Mortuoria

ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES

Responsable de Nómina General

JEFATURA

Asistente Financiero para Pagos IVS

Fondo Rotativo

12
Recibe expedientes con cheques,
elabora listado con nombre de la
persona que cobra, monto y si es plan
o régimen para el pago al interesado

13
Recibe cheques y resguarda hasta su
entrega

14
Cita al interesado para entrega del
cheque

15
Atiende a interesado, solicita
identificación personal, firma o huella
dactilar en el formulario IVS-26 y
realiza pago

16
Traslada documentos originales y
voucher para trámites de reintegro y
envía documentos al Responsable del
Fondo Rotativo

FIN

11
Verifica que haya sido revisado el
expediente y firmado el recibo,
elabora listado de los expedientes de
pago de cuota mortuoria para
emisión de cheques por parte de la
Subgerencia de Prestaciones
Pecunarias



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 8 CUOTA MORTUORIA

Pasos 16 Formas 02

ÁREA DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES EN CATAFI

Responsable de Cuota Mortuoria

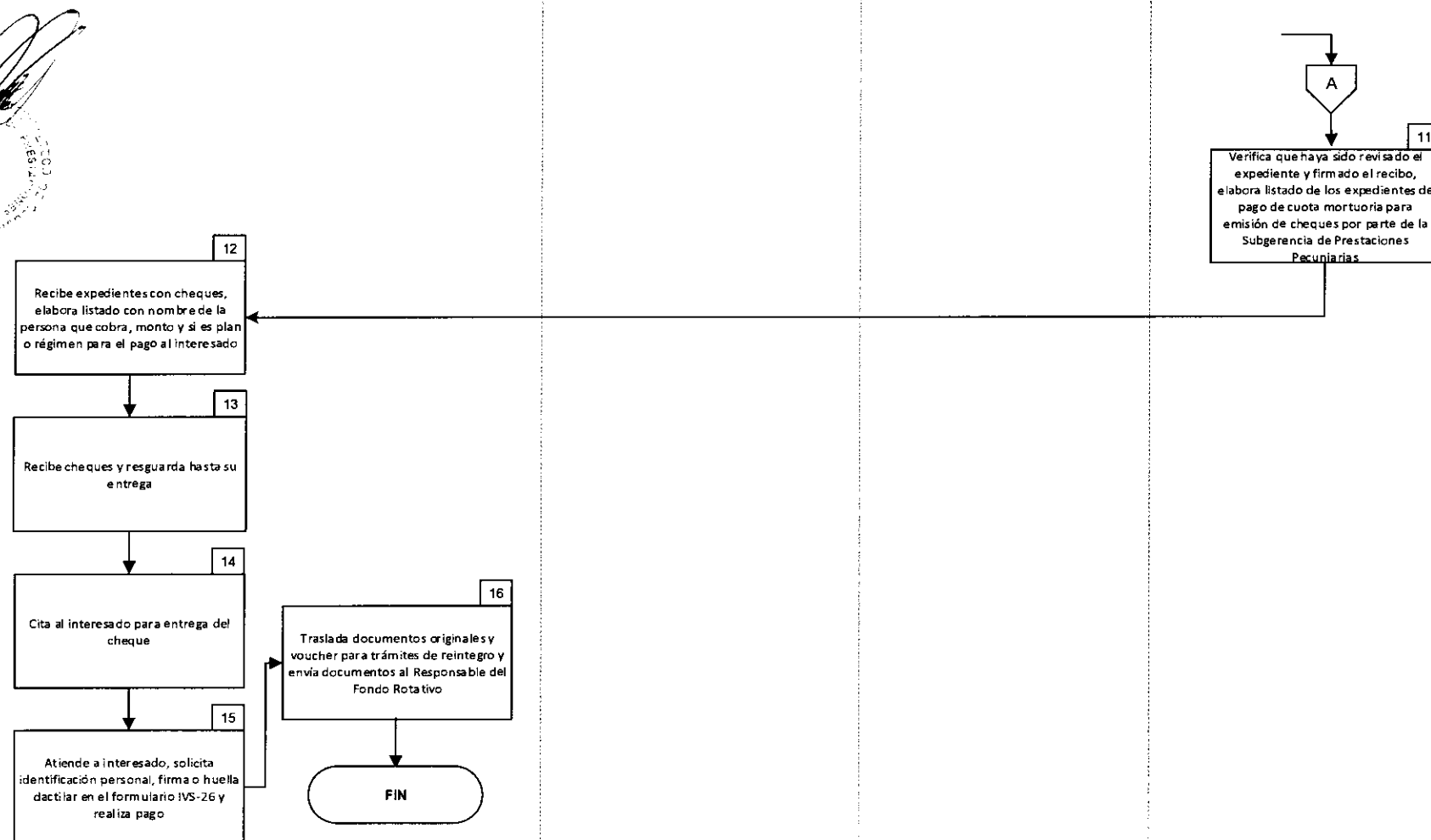
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES

Responsable de Nómina General

Asistente Financiero para Pagos IVS

JEFATURA

Fondo Rotativo





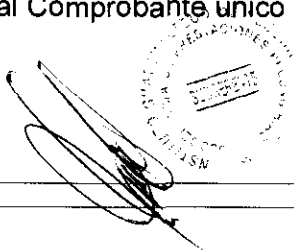
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 9

PAGO DE PENSIONES DEJADAS DE COBRAR POR EL PENSIONADO, REINTEGROS Y DEVOLUCIONES

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Responsable de Reintegros, Devoluciones y Razonamientos con el Banco Pagador elabora mensualmente un listado de los casos en que se acreditaron pensiones posteriores a la fecha de defunción para que el Banco Pagador reintegre las mismas, dicho listado debe contener la información siguiente:
 - 2.1 Número correlativo.
 - 2.2 Registro.
 - 2.3 Código.
 - 2.4 Programa.
 - 2.5 Subprograma.
 - 2.6 Proyecto.
 - 2.7 Actividad.
 - 2.8 Obra.
 - 2.9 Ubicación geográfica.
 - 2.10 Departamento.
 - 2.11 Número de Afiliación.
 - 2.12 Número de cuenta.
 - 2.13 Nombre del pensionado.
 - 2.14 Riesgo, mes y año del fallecimiento.
 - 2.15 Monto de pensiones de años anteriores.
 - 2.16 Monto de pensiones del año en curso.
 - 2.17 Total de pensiones.
2. El Responsable de Reintegros, Devoluciones y Razonamientos con el Banco Pagador mensualmente elabora un reporte con la integración presupuestaria de los casos en que el Banco Pagador reintegra pensiones al Instituto, desglosando en cada caso lo siguiente:
 - 3.1 Número de mesa de entrada.
 - 3.2 Región.
 - 3.3 No. de Comprobante único de registro (CUR) devengado.
 - 3.4 No. de Comprobante único de registro (CUR) comprometido.
 - 3.5 Unidad ejecutora.
 - 3.6 Partida presupuestaria.
 - 3.7 Renglón presupuestario.
 - 3.8 Total de partida.
 - 3.9 Total Comprobante único de registro (CUR).





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

3. En los casos en que se establezca que se pagó de más al pensionado, el Área de Control de Pensiones deberá exigir la devolución de la suma total a la persona que cobró indebidamente conforme lo establecido en la reglamentación institucional.
4. En los casos que el Responsable de Reintegros reciba del interesado solicitud de pensiones que no fueron cobradas, mismas que correspondían al pensionado fallecido y que fueron devueltos por parte del Banco Pagador, se procederá a realizar el reintegro correspondiente con la siguiente documentación:
 - 4.1 Solicitud por escrito del interesado (dentro del tiempo establecido en la reglamentación vigente).
 - 4.2 Original del certificado de defunción extendido por RENAP.
 - 4.3 Fotocopia del Documento de Identificación Personal -DPI- extendido por RENAP.

Adicionalmente a los documentos indicados en los numerales del 4.1 al 4.3 se debe requerir al Departamento de Trabajo Social informe para determinar a quién se le deberá efectuar el pago.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No.9 PAGO DE PENSIONES DEJADAS DE COBRAR PDR
EL PENSIONADO, REINTEGROS Y DEVOLUCIONES

Pasos 17 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Reintegros, Devoluciones, Razonamientos con el Banco Pagador.....		INICIO
	01	Elabora mensualmente un listado para el Banco Pagador, con los casos en los que se acreditaron pensiones posteriores a la fecha de la defunción, solicitando la devolución de las mismas.
	02	Realiza un reporte con la integración presupuestaria de los casos que el Banco Pagador reintegra pensiones al Instituto.
	03	Registra en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) los Comprobantes Únicos de Registro Devengado o (CUR DEV) de devolución presupuestaria de los reintegros que efectúa el banco, afectando los renglones presupuestarios que ejecutaron esos CUR de gasto.
JEFATURA Responsable de Presupuesto.....	04	Solicita en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) los CUR DEV en estado "Registrado" por devolución presupuestaria.
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Reintegros, Devoluciones, Razonamientos con el Banco Pagador.....	05	Envía al Departamento de Contabilidad los CUR de devolución presupuestaria en estado "Solicitado" para que sean aprobados los CUR DEV, así mismo la integración de los montos correspondientes a los años anteriores para que se realice el registro contable.
	06	Registra el Comprobante Único de Registro Comprometido (CUR COM), del CUR DEV aprobado por el Departamento de Contabilidad.
JEFATURA Responsable de Presupuesto	07	Solicita el CUR COM registrado por el Responsable de Reintegros, Devoluciones, Razonamientos con el Banco Pagador.
Asistente Financiero para Pagos IVS.....	08	Revisa y aprueba el CUR COM.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No.9 PAGO DE PENSIONES DEJADAS DE COBRAR POR
EL PENSIONADO, REINTEGROS Y DEVOLUCIONES

Pasos 17 **Formas** 01

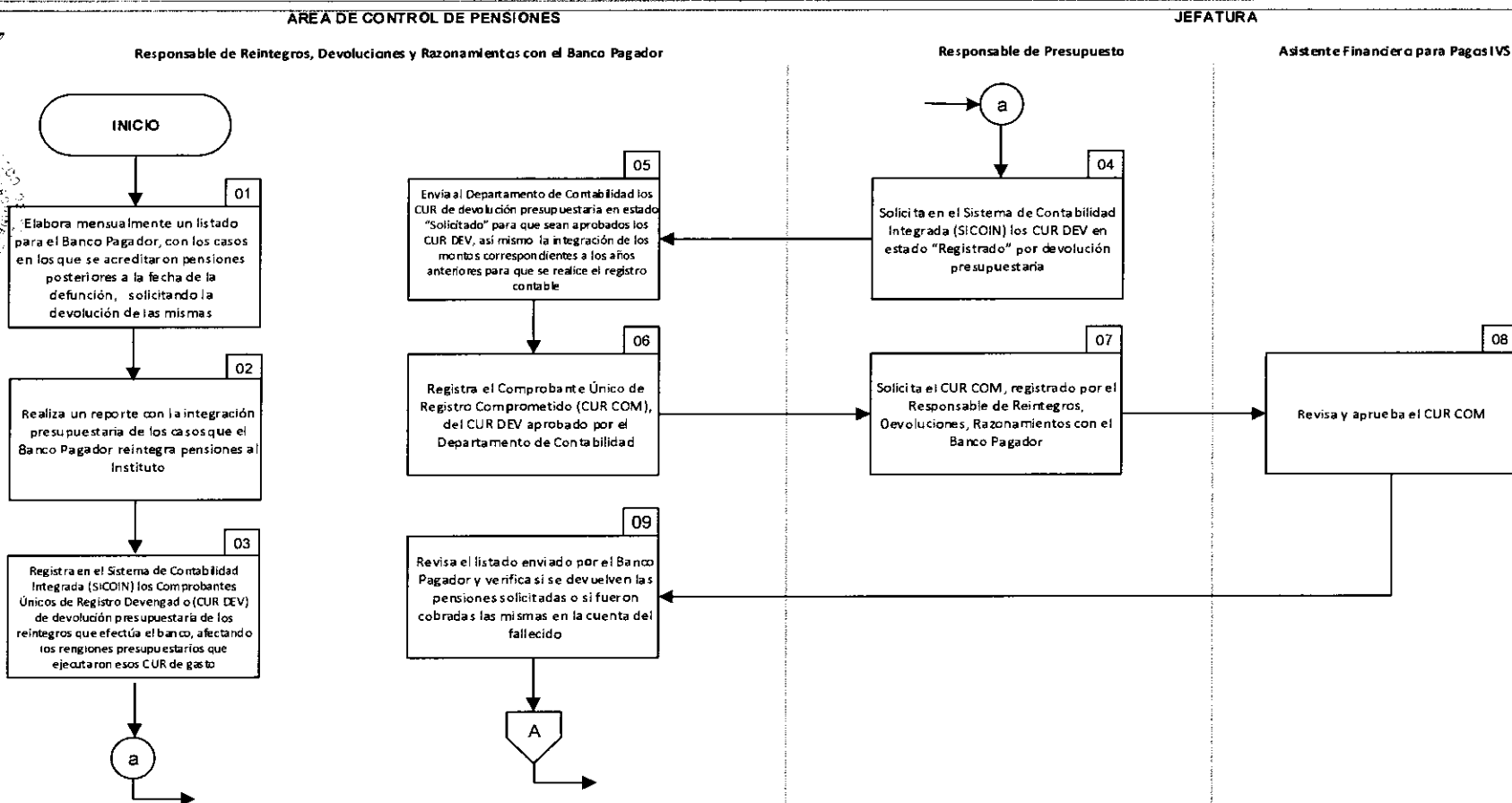
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES Responsable de Reintegros, Devoluciones, Razonamientos con el Banco Pagador.....	09	Revise el listado enviado por el Banco Pagador y verifica si se devuelven las pensiones solicitadas o si fueron cobradas las mismas en la cuenta del fallecido.
	10	Se cobraron pensiones después del fallecimiento? 10.1 Sí, emite documento de cobro para solicitar el reintegro de lo cobrado. SALE DEL PROCEDIMIENTO. 10.2 No, cuenta correcta. SALE DEL PROCEDIMIENTO.
	11	¿Existe saldo a favor del pensionado? 11.1 Sí, espera que interesados soliciten las pensiones que no fueron cobradas. Continúa en paso 12. 11.2 No, cuenta correcta. SALE DEL PROCEDIMIENTO.
	12	Recibe de parte del interesado solicitud por pensiones que no fueron cobradas y que fueron devueltas por el Banco Pagador y revisa que la documentación presentada esté completa.
	13	¿Documentación está completa? 13.1 Sí, firma, sella de recibido y registra en el sistema. CONTINÚA EN PASO 14. 13.2 No, orienta a los interesados de la documentación faltante. SALE Del PROCEDIMIENTO.
	14	Solicita expediente en el Archivo General del Departamento.
	15	Revise caso en el listado enviado por el Banco Pagador analizado en paso 09.
	16	¿Procede efectuar el reintegro? 16.1 Si, realiza los cálculos para determinar el monto a reintegrar a los solicitantes. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No. 7. 16.2 No, se elabora oficio a las personas interesadas indicando que el reintegro no procede.
	17	Archiva diligencias. FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No.9 PAGO DE PENSIONES DEJADAS DE CDBRAR PDR EL PENSIONADO, REINTEGROS Y DEVOLUCIONES

Pasos 17 **Formas** 01





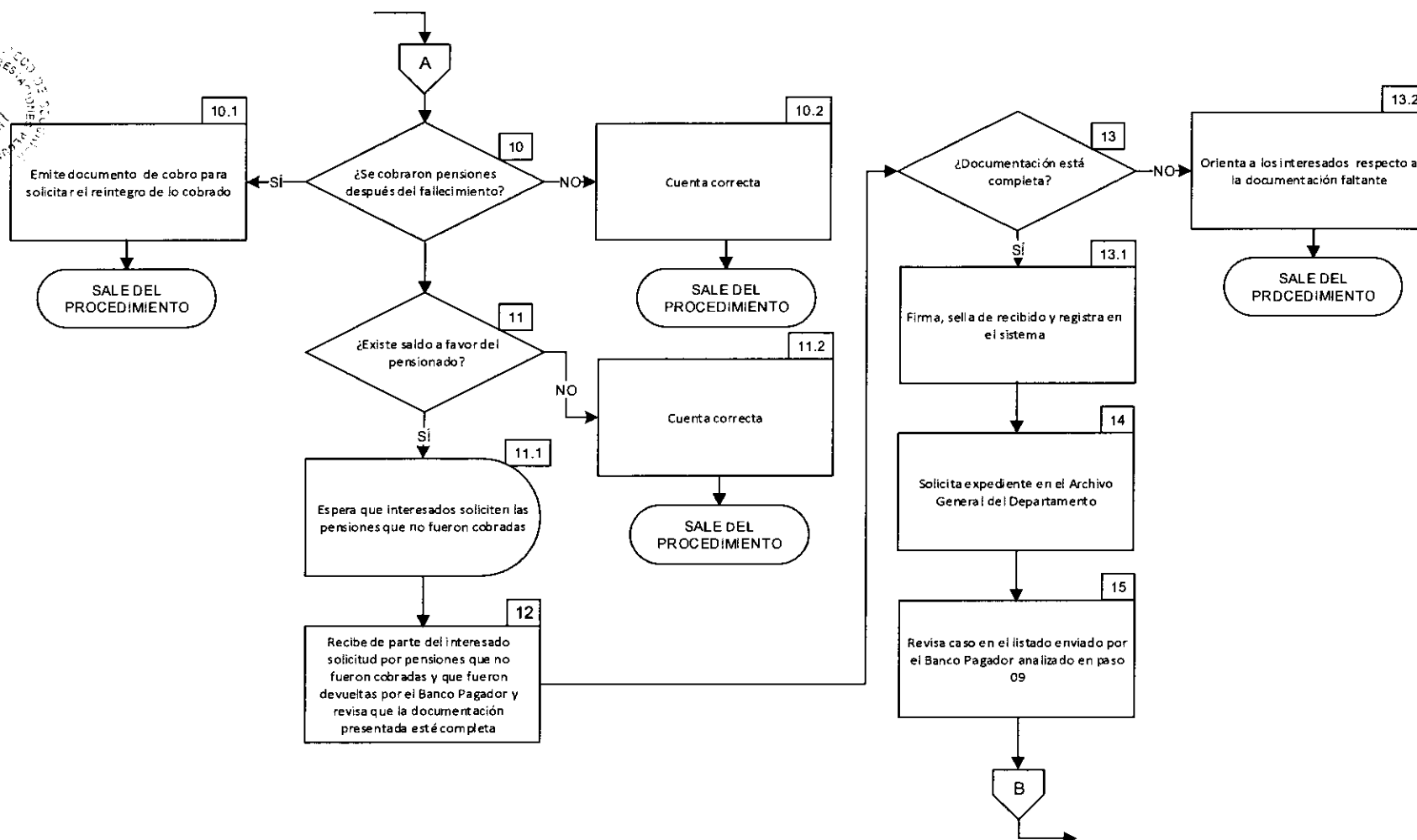
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No.9 PAGO DE PENSIONES DEJADAS O COBRAR POR EL PENSIONADO, REINTEGROS Y DEVOLUCIONES

Pasos 17 **Formas** 01

AREA DE CONTROL DE PENSIONES

Responsable de Cuota Mortuoria





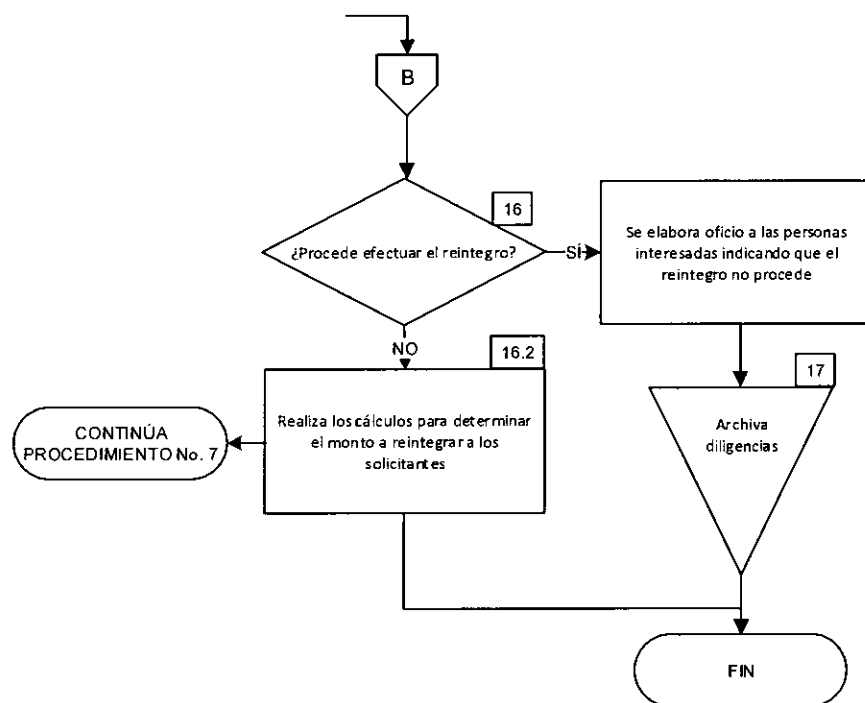
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No.9 PAGO DE PENSIONES DEJADAS DE COBRAR POR EL PENSIONADO, REINTEGROS Y DEVOLUCIONES

Pasos 17 **Formas** 01

ÁREA DE CONTROL DE PENSIONES

Responsable de Reintegros, Devoluciones y Razonamientos con el Banco Pagador





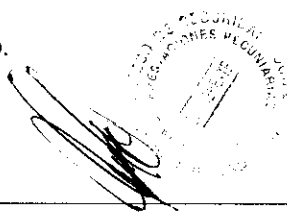
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 10

SOLICITUD, LOCALIZACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Invalidez, Vejez y Supervivencia como responsable del resguardo de los expedientes de pensionados del Instituto, debe velar porque la información que permanece bajo su guarda y custodia esté debidamente organizada y ordenada, de acuerdo a los principios generales de archivo.
2. El Encargado del Archivo General del Departamento debe velar por la localización inmediata de los expedientes y documentación que se resguardan y para ello la clasificará y trabajará en el orden siguiente:
 - 2.1 Documentación para adjuntar y despachar a las áreas de trabajo del departamento o dependencias solicitantes).
 - 2.2 Documentación para anexas y guardar.
3. El Encargado del Archivo General del Departamento debe velar porque se aplique lo siguiente:
 - 3.1 Que los expedientes se reciban debidamente foliados.
 - 3.2 Que los expedientes sean archivados por tipo de riesgo y de forma correlativa acorde con el número de afiliación del pensionado.
 - 3.3 Exista un inventario de expedientes.
4. El Encargado del Archivo General debe atender las solicitudes de entrega de expedientes de pensionados del Instituto, del archivo temporal del Área de Análisis y Resolución de Casos, así como de las dependencias del Instituto que instruya la Jefatura.
5. Para identificar y ordenar fácilmente los expedientes se colocarán en carpetas identificadas de la forma siguiente:
 - 5.1 Caso de vejez.
 - 5.2 Caso de invalidez.
 - 5.3 Caso de supervivencia.
 - 5.4 Caso de empleados del Instituto.
 - 5.5 Caso de contribución voluntaria.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

6. Los expedientes de pensionados o de casos denegados podrán ser consultados fuera del archivo general del Departamento únicamente por las distintas áreas de trabajo de dicha dependencia, los Departamentos Legal y Auditoría Interna, Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, Gerencia y Junta Directiva.
7. Los expedientes pueden ser solicitados al Archivo General mediante listado cuando se trate de 1 a 5 expedientes o casos y mediante oficio con listado cuando exceda de 5 expedientes.
8. En caso de establecer algún dato erróneo o faltante, el Archivista responsable deberá realizar la solicitud para subsanar tal situación y devolverá la documentación para su corrección o adición.
9. El Responsable de Recepción procederá previo a su aceptación, a la revisión de los folios de la documentación, constatar la numeración correcta del mismo y que coincida con el número de folios que indique el oficio o providencia de envío.
10. Al momento de trasladar los expedientes a las dependencias administrativas solicitantes, la persona responsable del envío debe consignar en cada folio el número correlativo que corresponda en el extremo superior derecho.
11. Toda documentación que sea anexada al expediente debe ordenarse de forma cronológica, de la fecha más antigua a la más reciente.
12. Los documentos que se archiven engrapados en la contraportada de la carpeta como el formulario IVS-50 Control de Contribuciones, no se folian.
13. Un documento con texto o impreso en ambos lados, se le asignará un solo folio y será colocado en el anverso de la hoja.
14. En los casos en que en el expediente existan hojas repetidas, se deberá foliar cada hoja.
15. Se prohíbe que personas ajenas al Archivo General ingresen al área donde se ubican los expedientes.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 10 SOLICITUD, LOCALIZACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

Pasos 20 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ARCHIVO GENERAL Responsable de Recepción..... Archivista.....		INICIO
	01	Recibe solicitudes y otro tipo de documentos de pensionados interesados que ingresan a través de CATAFI, Delegaciones y Cajas Departamentales, áreas de trabajo del Departamento y dependencias del Instituto.
	02	Estampa sello, firma y anota hora de recibido.
	03	Registra en el sistema la correspondencia ingresada.
	04	Revisa las solicitudes u otro tipo de documento y clasifica.
	05	¿Son documentos para adjuntar y despachar? 5.1 Sí, ordena por número de afiliación y localiza los expedientes en los anaqueles. Continúa en paso 6. 5.2 No, continúa en paso 17.
	06	¿Encuentra expediente? 6.1 Si, anota en una guía la fecha, número de afiliación y nombre del pensionado. Continúa en paso 7. 6.2 No, verifica la base de datos o sistemas informáticos disponibles la ubicación actual e informa al solicitante (SALE DEL PROCEDIMIENTO) o informa al Encargado del Archivo General del extravío del expediente. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO No.11.
	07	Coloca la guía en el lugar del expediente que se retira en el anaquel.
	08	Registra fecha, número de afiliación y de folios en el libro de conocimientos.
	09	Entrega expediente y requiere firma de recibido en libro de conocimientos.
	10	Espera que regrese el expediente.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 10 SOLICITUD, LOCALIZACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

Pasos 20 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado de Recepción.....	11	Recibe expediente y verifica número de folios.
	12	Registra en el sistema la devolución del expediente y al final del día lo envía al archivo para su resguardo.
Archivista.....	13	Recibe expediente y ordena por número de afiliación.
	14	Localiza anaquel y archiva el expediente en el lugar correspondiente.
	15	Retira guía y anula el movimiento.
	16	Registra en la base de datos el ingreso del expediente en el control de expedientes archivados.
	17	Atiende los documentos clasificados como Anexar y guardar.
	18	Localiza el expediente donde anexará documentación.
	19	¿Encuentra expediente?
	19.1	Sí, anexa documentos como parte del expediente. Continúa en paso 20.
	19.2	No, informa del extravío al Encargado del Archivo General. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTO NO.11.
	20	Archiva expediente.
		FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

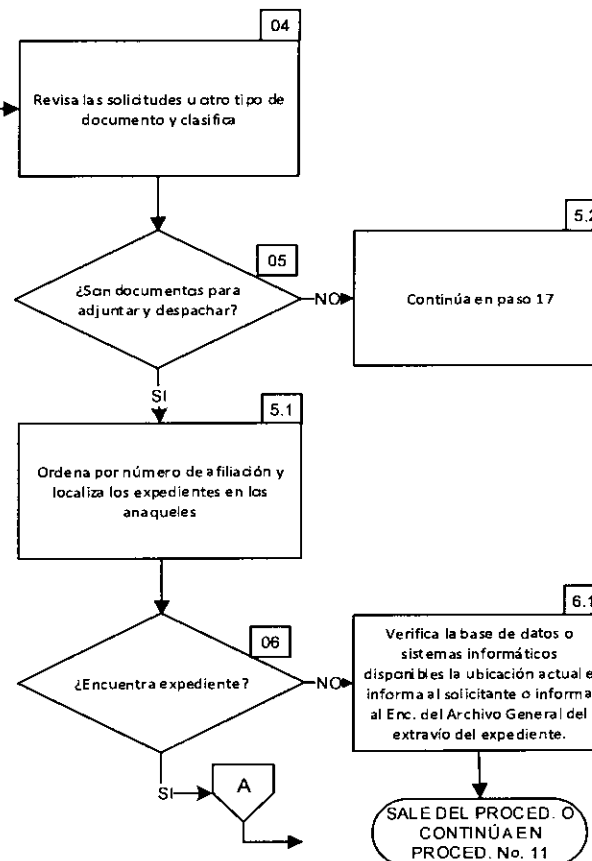
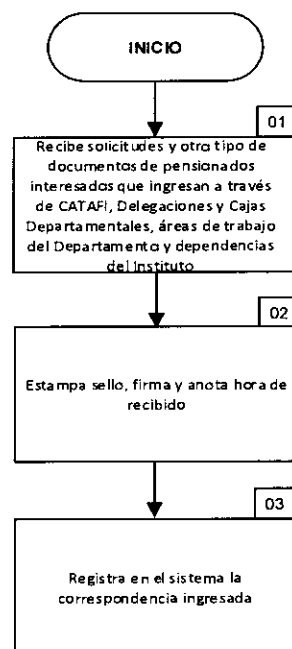
Procedimiento: No.10 SOLICITUD, LOCALIZACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

Pasos 20 Formas 00

ÁREA DE ARCHIVO GENERAL

Responsable de Recepción

Archivista





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

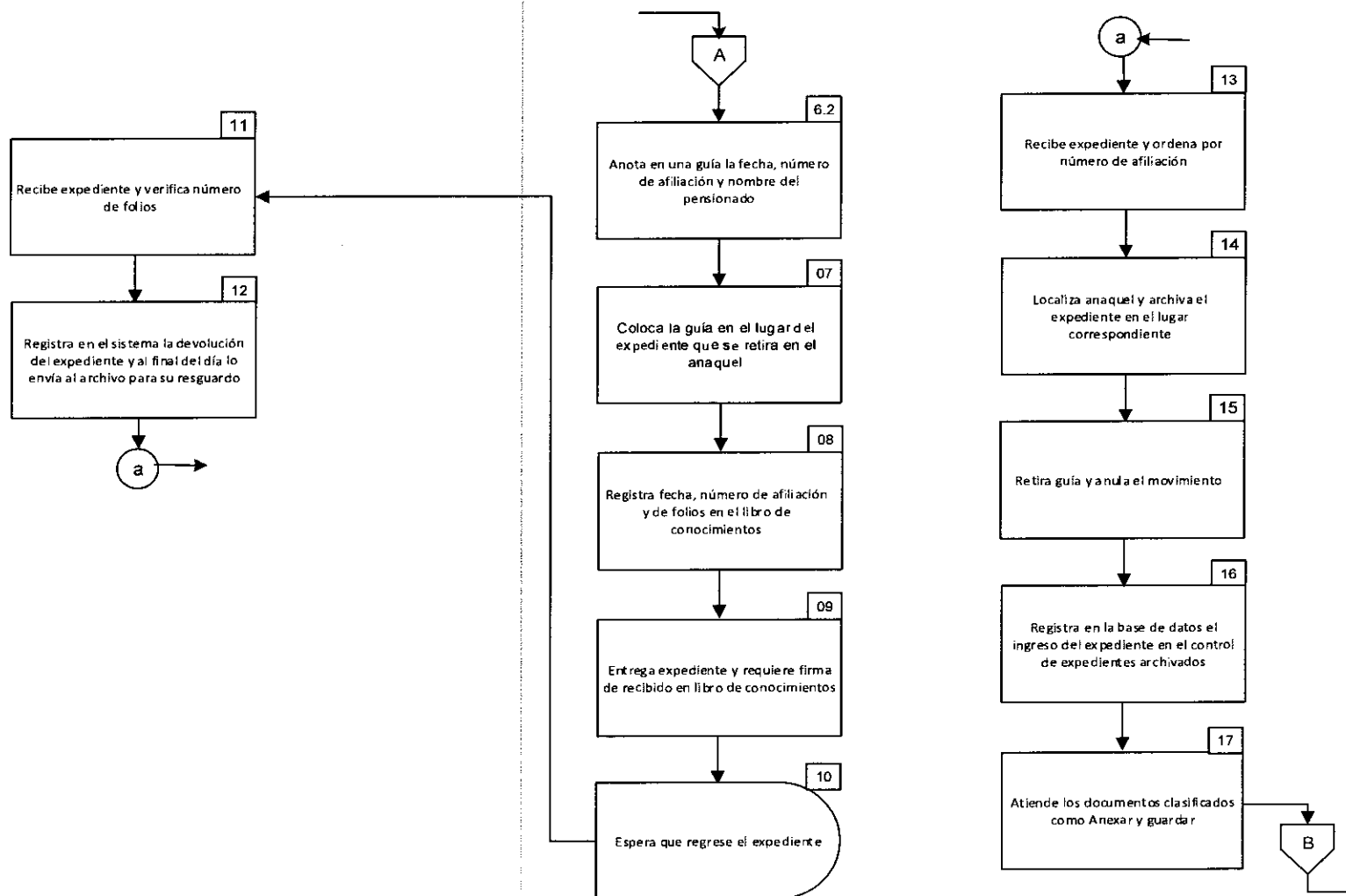
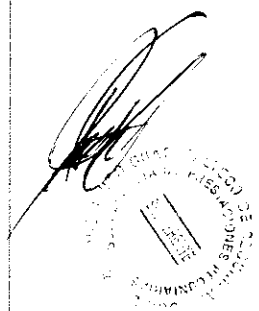
Procedimiento: No.10 SOLICITUD, LOCALIZACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

Pasos 20 Formas 00

ÁREA DE ARCHIVO GENERAL

Responsable de Recepción

Archivista





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

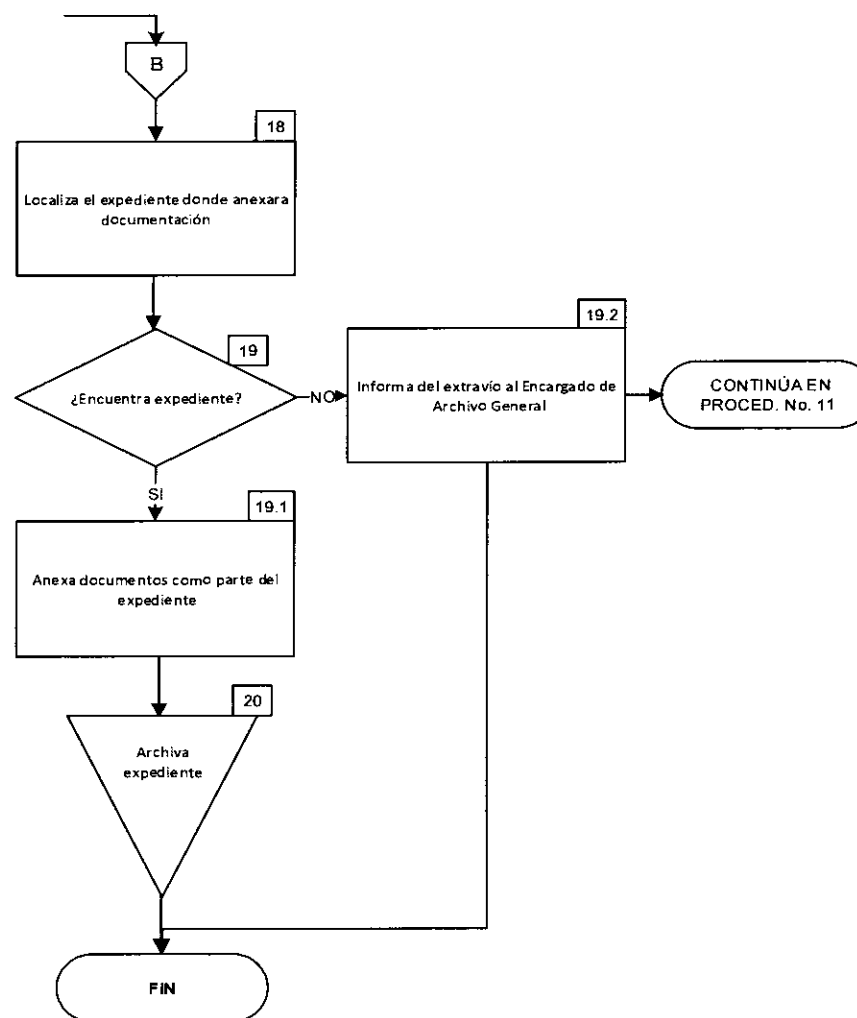
Procedimiento: No.10 SOLICITUD, LOCALIZACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

Pasos 20 **Formas** 00

ÁREA DE ARCHIVO GENERAL

Responsable de Recepción

Archivista





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

PROCEDIMIENTO No. 11

REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE EXTRAVIADO DE PENSIONADO

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Archivista responsable en caso de no encontrar un expediente, debe realizar una investigación exhaustiva para su localización y de establecerse plenamente el extravío informará al Encargado del Archivo General y a la vez, solicitar al Jefe del Departamento la autorización de reposición del mismo.
2. El expediente repuesto tendrá que contener copia certificada de los documentos siguientes:
 - 2.1 Resoluciones emitidas, ubicadas en los correlativos de resoluciones emitidas en su oportunidad, donde se otorgó derecho a pensión por cualquier riesgo y contribución voluntaria.
 - 2.2 Formulario IVS-3 Notificación de Resolución, si se encontrare.
 - 2.3 Formulario IVS-8 Tarjeta Historial de Casos si existiere, emitido por el Área de Control de Pensiones, el cual servirá para establecer el monto de la pensión que percibía el causante, si se encontrare.
 - 2.4 Cualquier otro documento que ayude a la conformación del expediente.
3. Los documentos podrán ser obtenidos de los registros internos del Departamento, en las Delegaciones y Cajas Departamentales o de los propios interesados solicitantes de la pensión.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 11 REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE EXTRAVIADO

Pasos 14 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
ÁREA DE ARCHIVO GENERAL Archivista.....	01	INICIA Realiza investigación exhaustiva para la localización del expediente
	02	¿Se extravió el expediente? 2.1 Sí, informa al Encargado de Archivo que no localiza el expediente. Continúa en paso 3. 2.2 No, envía el expediente al Área de Análisis y Resolución de Casos para el trámite correspondiente. SALE DEL PROCEDIMIENTO.
	03	Elabora oficio informando a la Jefatura del Departamento del extravío del expediente, solicita autorización para reposición y firma.
Encargado del Archivo General.....	04	Revisa y firma de visto bueno el oficio de trámite para reposición del expediente.
JEFATURA Secretaria de Jefatura.....	05	Recibe solicitud y entrega al Jefe para conocimiento e instrucciones del trámite a seguir.
Jefe/Subjefe.....	06	Gestiona trámite de denuncia ante el Ministerio Público por la pérdida del expediente.
ÁREA DE ARCHIVO GENERAL Responsable de Recepción.....	07	Recibe respuesta para reposición del expediente, registra en el sistema y asigna a responsable.
Archivista.....	08	Localiza documentación, reproduce y solicita certificación de las copias de la resolución y de la documentación localizada.
JEFATURA Secretaria de Jefatura.....	09	Recibe el expediente con las copias a certificar.
	10	Elabora y firma la certificación del expediente.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 11 REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE EXTRAVIADO

Pasos 14 Formas 00

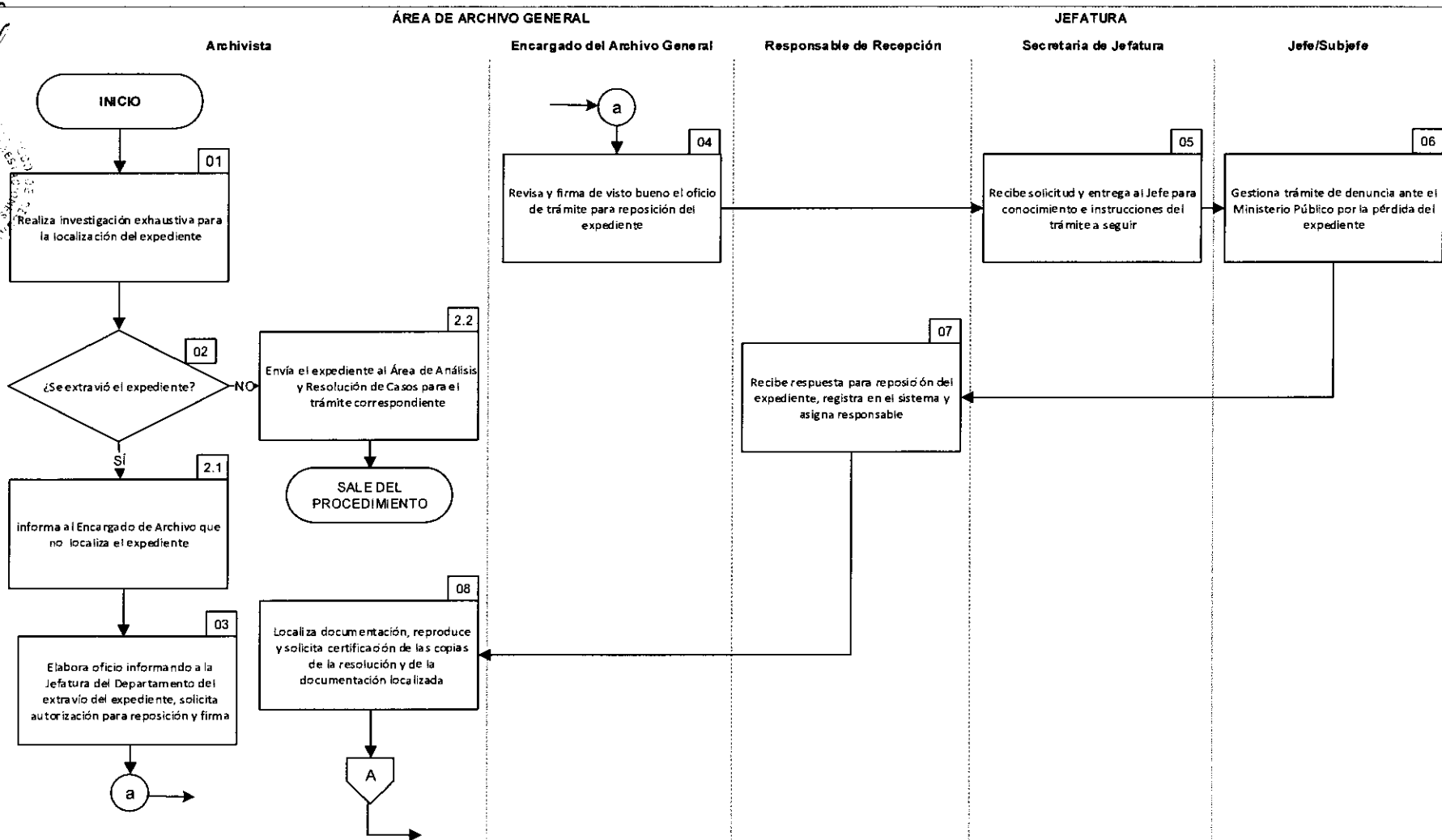
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Jefatura.....	11	Traslada a Jefe/Subjefe para visto bueno de la certificación.
Jefe/Subjefe.....	12	
Secretaria de Jefatura.....	13	Firma la certificación del expediente.
		Recibe certificación, expediente y lo traslada al Área de Análisis y Resolución de Casos.
ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS Responsable del Archivo Temporal (Casos de Pensión y Contribución Voluntaria o Casos de Apelación).....	14	Recibe certificación y expediente, asigna Analista para resolución del caso. CONTINÚA EN PROCEDIMIENTOS Nos. 4 O 6.
		FIN



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 11 REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE EXTRAVIADO

Pasos 14 Formas 00





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 11 REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE EXTRAVIADO

Pasos 14 **Formas** 00

ÁREA DE ARCHIVO GENERAL

JEFATURA

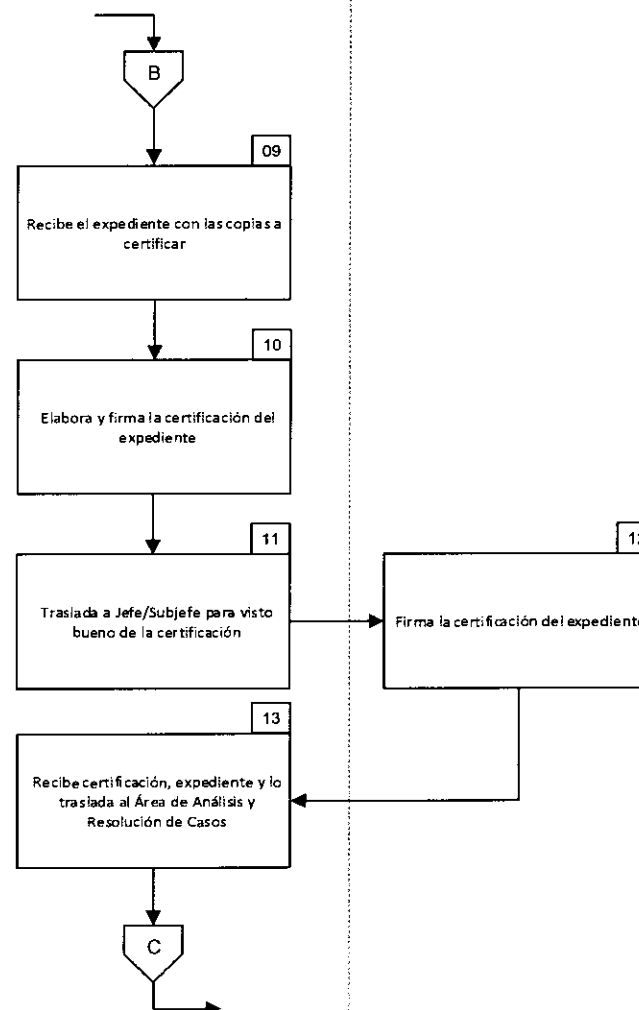
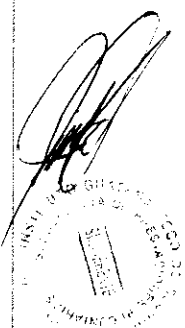
Archivista

Encargado del Archivo General

Responsable de Recepción

Secretaría de Jefatura

Jefe/Subjefe





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y SOBREVIVENCIA

Procedimiento: No. 11 REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE EXTRAVIADO

Pasos 14 **Formas** 00

ÁREA DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CASOS

Responsable de Archivo Temporal (Casos de Pensión y Contribución Voluntaria o Casos de Apelación)

