



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PENSIONES DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

Proceso Control de Calidad al Historial Laboral

OFICINA DE ATENCIÓN AL HISTORIAL LABORAL (O AHL)

MARZO 2019



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

Contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE DE APLICACIÓN.....	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4. DEFINICIONES	4
5. RESPONSABILIDADES	5
6. FICHA DEL PROCESO	6
7. NORMAS DEL PROCESO:	8
8. ACTIVIDADES DEL PROCESO.....	9
9. ANEXOS O FORMULARIOS	13
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	13

COPIA NO CONTROLADA



PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL

DOCUMENTO APROBADO POR

Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
Gerente General UPISSS

Lic. Andrés Rodríguez Celis
Presidente INPEP

DOCUMENTO REVISADO POR:

Sr. Carlos Brotherick Cortez Cruz
Jefe Oficina de Atención al Historial Laboral UPISSS

Licda. Nazly Celina Flamingo de Bel Cid
Coordinadora de Gestión de Calidad UPISSS

Licda. Jennie Elizabeth Montenegro González
Jefe Departamento Gestión de Cotizaciones UPISSS

Lic. Edgar Francisco Peñate Beltrán
Subgerente Prestaciones INPEP

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

N°	Nombre	Cargo
1.	Licda. Katherine Eliseth Aguillón Sosa	Asesor Previsional UPISSS
2.	Sr. Wilber William Carpio Martínez	Asesor Previsional INPEP
3.	Licda. Xiomara Carolina Bran Medrano	Supervisor Previsional UPISSS
4.	Sra. Erica Beatriz Molina de Escobar	Supervisor Previsional INPEP
5.	Licda. Jessica María de los Ángeles Obando Piche	Analista Programador UPISSS
6.	Lic. David Alcides Calderón Preza	Analista de Desarrollo UPISSS



1. OBJETIVO

Determinar los pasos a seguir para el desarrollo del proceso de control de calidad al Historial Laboral de los afiliados que reportan cotizaciones al Sistema de Pensiones Público.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN

El presente documento aplica para la Oficina de Atención al Historial Laboral ISSS - INPEP y describe los procedimientos que se ejecutan en dicha área.

Los usuarios de los servicios son:

- Afiliados a las AFP'S que reportan cotizaciones anteriores a la fecha de creación del Sistema de Administración de Pensiones (SAP)
- Afiliados al INPEP
- Afiliados al ISSS
- Re afiliados al IPSFA

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley SAP y sus reglamentos
- Reglamento para la Administración y Complementación de la Base de Datos del Historial Laboral del Sistema de Pensiones Público.
- Ley del Seguro Social y sus reglamentos
- Ley del INPEP y reglamento
- Manual de Usuario del SAHL
- Normas para la construcción de Historial Laboral

4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AFI	Sistema de Afiliación
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
C-1	Formulario FH1 de pruebas mal acreditadas
C-2	Formulario FH1 de criterios mal aplicados
EPOWER	Aplicación para digitalizar y visualizar documentos
FH 1	Formulario de Control de Calidad del Historial Laboral
HC-SIP	Historia de Cotizaciones-Sistema Integrado de Planillas
INPEP	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
Instituciones Previsionales	Cuando se refiere a AFP'S, ISSS o INPEP
IPSFA	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.



**PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL**

TÉRMINO	DEFINICIÓN
LOTE	Listado de documentos acreditados a diario por un Asesor Previsional
OAHL	Oficina de Atención al Historial Laboral
OAYR	Oracle de Afiliación y Registro
SAB	Sistema de Administración de Beneficios
SAHL	Sistema de Administración del Historial Laboral
SAP	Sistema de Ahorro para Pensiones
SREC	Sistema de Recaudaciones (INPEP)
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
UPISSS	Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Usuario	Se refiere a todos los afiliados al SAP o SPP, beneficiarios o apoderados.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad Asesor Previsional (Control de Calidad).

- ✓ Solicitar al Asesor Previsional (encargado de caja) la estadística diaria por cada Asesor Previsional asignado.
- ✓ Solicitar al encargado el lote diario de pruebas documentales acreditadas, debiéndose revisar las contenidas en dicho lote, por cada Asesor Previsional.
- ✓ Para los procesos en que a criterio del Revisor determine necesario revisar pruebas documentales acreditadas con anterioridad y no contenidas en lote diario proporcionado, deberán gestionarse a través de la consulta EPOWER – UPISSS u otro mecanismo de reconstrucción aplicable.
- ✓ Deberá revisarse los procesos dentro de la estadística o lote diario (Asesor), en el SAHL.
- ✓ Deberá llenarse la estadística diariamente formulario Historial 1 (FH1), de los procesos revisados, con cada una de las observaciones realizadas por Revisor, criterios (C - 1, C - 2).
- ✓ Deberá dejarse en notas del SAHL todas y cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas al proceso según criterios establecidos en el Manual de Procesos del Historial Laboral, así como también notas sobre las pruebas documentales revisadas u observadas.
- ✓ Para los casos de revisión especial deberá haber sido evaluado y autorizado por el Supervisor Previsional correspondiente o Jefatura.
- ✓ Registrar documentos observados en folder correspondiente identificado por mes.
- ✓ Aplicar en lo concerniente al puesto, el manual de procesos del Historial Laboral.
- ✓ Colaborar en las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad inherente al puesto.
- ✓ Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- ✓ Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin que se involucre en el trabajo del área.
- ✓ Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades, ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- ✓ Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

	OFICINA DE ATENCIÓN AL HISTORIAL LABORAL ISSS - INPEP	
	PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL	

Es responsabilidad del Asesor Previsional (Encargada de caja)

- ✓ Trasladar Lotes y estadísticas diarias de atención de afiliados, al área de Control de Calidad de procesos de casos atendidos por Asesores Previsionales.
- ✓ Dar apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas al Sistema de la calidad, inherente al puesto.

Es responsabilidad del Supervisor Previsional (Control de Calidad).

- ✓ Aplicar Manuales y Normativa concerniente a la construcción del Historial Laboral.
- ✓ Revisión y resguardo de los formularios historial 1 y 2 (FH1, FH2).
- ✓ Emisión de reportes de Control de Calidad a jefatura.
- ✓ Brindar iniciativas de proyectos que ayuden a la mejora del trabajo del área.
- ✓ Controlar el funcionamiento del Sistema, para poder reportar fallas al administrador de la Base de Datos del SAHL.
- ✓ Dar apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas al Sistema de la calidad, inherente al puesto.
- ✓ Dar apoyo en capacitaciones proporcionadas al grupo de Asesores Previsionales y demás personal.
- ✓ Colaborar en la Inducción de personal nuevo dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin que se involucre en el trabajo del área.
- ✓ Realizar otras actividades encomendadas por la Jefatura inmediata.

6. FICHA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Control de Calidad al HL preliminar y Reclamo
Clasificación	Interinstitucional
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso de control de calidad en base a normativa vigente (Leyes, Reglamentos, normas para la Reconstrucción de Historial Laboral). • Informar a la jefatura sobre los resultados obtenidos para fortalecer el proceso de reconstrucción a los Asesores Previsionales. • Dar a conocer el resultado de la revisión a los Asesores Previsionales para la mejora continua de su trabajo.
Alcance	<p>El presente documento aplica para la Oficina de Atención al Historial Laboral ISSS - INPEP y describe los procedimientos que se ejecutan en dicha área.</p> <p>Los usuarios de los servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afiliados a las AFP'S que reportan cotizaciones anteriores a la fecha de creación del Sistema de Administración de Pensiones (SAP) • Afiliados al INPEP • Afiliados al ISSS • Re afiliados al IPSFA
Dueño / Líder	Jefe Oficina de Atención al Historial Laboral

**PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL****DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Asesor Previsional. Subproceso de Pruebas Documentales. 	<ul style="list-style-type: none"> Lote con pruebas documentales. Estadística diaria de atención por cada Asesor Previsional. 	Control de Calidad al HL preliminar.	<ul style="list-style-type: none"> Historial laboral preliminar sin observación. Historial laboral preliminar con observación (por criterios omitidos o mal aplicados y/o pruebas mal acreditadas). Notas en sistema SAHL. 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor encargado del área. Subproceso de Reconstrucción de HL. Subproceso de Reclamo. Subproceso de Notificación.

IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS

Puntos de control	Proceso de identificación de usuario en Sistemas: SSF, AFI, SAB, OAYR, SREC consulta de Salud del ISSS, EPOWER. Control de calidad a la acreditación de pruebas documentales. Aplicación de Normativa vigente para la reconstrucción del Historial Laboral.
Documentos	Ley ISSS, INPEP, SAP y sus Reglamentos, Manual de Usuario del SAHL, Normas para la Reconstrucción de HL, Manual de Normas y subproceso de Control de Calidad, Criterios Unificados para la Construcción y Revisión de Historial Laboral, Opiniones Jurídicas ISSS/INPEP y resoluciones de la SSF.
Registros	Consultas y notas en sistemas. Pruebas documentales (internas y externas). Estadísticas diarias de atención al usuario. Formularios de Control de Calidad FH1 y FH2. Estadística de revisión de casos vistos por el Asesor Previsional (Control de Calidad). Folder de pruebas documentales observadas. Registro de firmas de pruebas documentales observadas y retiradas por cada Asesor Previsional.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**Recursos y Tecnología**

Tipo	Responsable
Sistema SAHL	ISSS/INPEP
Infraestructura (física)	INPEP
Mobiliario y Equipo	ISSS/INPEP
Red y Comunicación	INPEP/ISSS/SSF
Consulta remota de Salud ISSS	ISSS
EPOWER	ISSS

Personas

Asesor Previsional (Control de Calidad)
Asesor Previsional (Encargado de caja)
Supervisor Previsional (Control de Calidad)

**INDICADORES DEL PROCESO**

Indicadores	Porcentaje de reproceso de la reconstrucción del Historial Laboral.
--------------------	---

RIESGOS DEL PROCESO

Riesgos	Atraso de entrega de pruebas documentales por parte del Asesor Previsional. Falsificación en pruebas documentales. Pérdida de comunicación con el Sistema. Desastres naturales (inundaciones, terremotos). Incendio
----------------	---

7. NORMAS DEL PROCESO:**7.1. REALIZAR CONTROL DE CALIDAD AL HL PRELIMINAR.**

Es la actividad en la que se revisa el procedimiento, aplicación del marco normativo y legal, así como la acreditación de documentos probatorios, para la construcción del Historial Laboral.

Para realizar el Control de la Calidad al HL Preliminar con base en:

- ✓ Manual de procesos para la reconstrucción del Historial Laboral.
- ✓ Normas para la Reconstrucción del Historial Laboral
- ✓ Criterios unificados para la construcción y revisión del Historial Laboral entre la sección Trámite de Beneficios Económicos y Sección Historial Laboral.

El insumo para realizar el control de calidad al HL Preliminar serán las estadísticas de atención, elaboradas a diario por cada asesor, del cual se tomarán solo los casos de primera vez.

7.2. CORRECCION DE OBSERVACIONES DE CONTROL DE CALIDAD

Es la actividad en la que el asesor corrige las observaciones realizadas por Control de Calidad, por normativa mal aplicada o pruebas documentales observadas.

- ✓ En los procesos en que la prueba documental revisada presente inconsistencias en su acreditación, deberá tomarse una copia del documento y dejarse identificado en orden en el folder de pruebas observadas del mes correspondiente, debiéndose dejar notas de lo observado para el próximo proceso en el SAHL.
- ✓ El asesor que atienda un proceso con observaciones del área de control de calidad, debe retirar las pruebas documentales y realizar las correcciones pertinentes



8. ACTIVIDADES DEL PROCESO

8.1 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD AL HL PRELIMINAR.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION	EVIDENCIA
1.	Asesor Previsional Encargado de Caja	Entrega lote y estadísticas diarias de asesor previsional (revisor)	Lotes y estadísticas diarias
2.	Asesor Previsional Revisor	⁽¹⁾ Revisa HL preliminar o reclamo, según estadísticas a cada asesor, desde la consulta de proceso de atención de afiliados, luego realiza control de calidad, con base normas y procedimiento para la construcción del HL y pruebas documentales acreditadas y verifica que asesor previsional haya aplicado la Normativa para la Reconstrucción del HL preliminar y/o reclamo	Pruebas documentales acreditadas
3.	Asesor Previsional Revisor	Verifica si es HL preliminar, en caso de que SI revisa que la información modificada o acreditada, según prueba documental esté igual que en el HL preliminar, en caso de que NO revisa la ejecución de OT generada por el asesor; se verifica si existe observaciones en caso de que NO, crea nota fuera de proceso, indicando la fecha de proceso de atención, revisada y que no hay observaciones, ⁽²⁾ verifica si es el último registro de estadística; en caso que SI archiva estadísticas diarias de atención de afiliado y luego los lotes revisados se devuelven al encargado de caja, el asesor previsional, encargado de caja, recibe lote revisado por control de calidad, en caso que no sea el último registro en estadística, se repite proceso ⁽¹⁾ .	Notas fuera de proceso.
4.	Asesor Previsional Revisor	En caso de que SI existan observaciones se verifica si hay prueba documental en caso que SI, genera fotocopia del documento observado y se identifica con número correlativo (número/mes), crea nota fuera de proceso indicando la corrección a realizar y el número correlativo (número/mes) con el cual buscar el documento, archiva copia de prueba documental observado en folder identificado por año, e ingresa detalle de casos revisado en formulario de control de calidad (FH1) y se repite proceso ⁽²⁾ ; en caso que no sea prueba documental crea nota fuera de proceso indicando la observación de norma no aplicada (en caso de haber una observación a una OT generada, puede ser el localizador quien verifique y cree prueba	Fotocopias de pruebas documentales observadas.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION	EVIDENCIA
		documental); ingresa detalle de casos revisado en formulario de control de calidad (FH1) y se repite proceso ⁽²⁾ fin de proceso.	

8.2 CORRECCION DE OBSERVACIONES DE CONTROL DE CALIDAD.

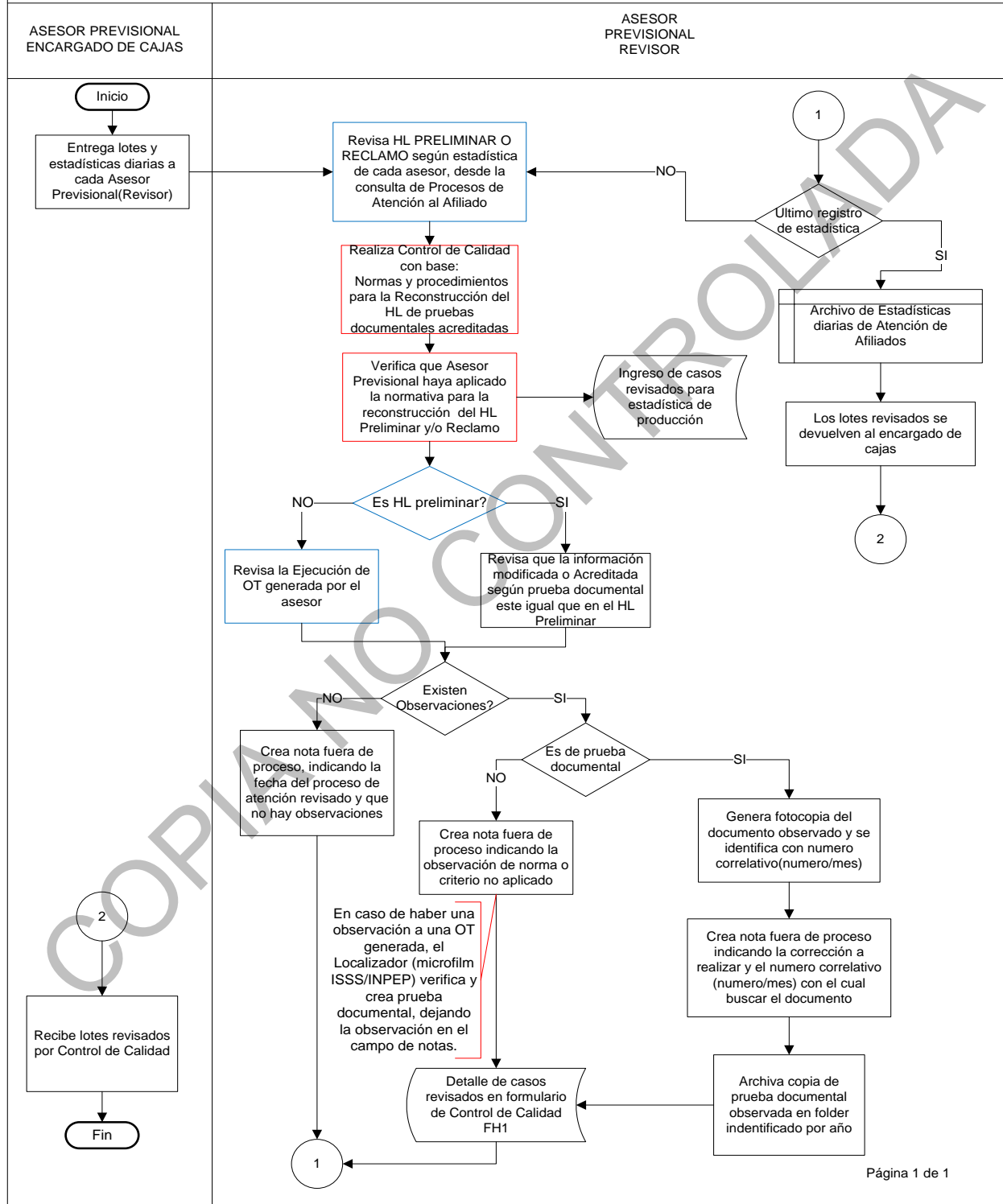
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION	EVIDENCIA
1.	Asesor Previsional	Lee notas generadas por Control de Calidad	Notas fuera de proceso.
2.	Asesor Previsional	Verifica si existen correcciones, en caso que SI, solicita copia de prueba documental observada al área de Control de Calidad y solicita firma de entrega de prueba documental al Asesor Previsional (Revisor), Asesor Previsional corrige las observaciones realizadas por Control de Calidad y continua el proceso de construcción de HL; en caso que NO existan correcciones, se continua el proceso de construcción de HL y finaliza proceso.	Copia de prueba documental observada.

COPIA NO CONTROLADA



PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL

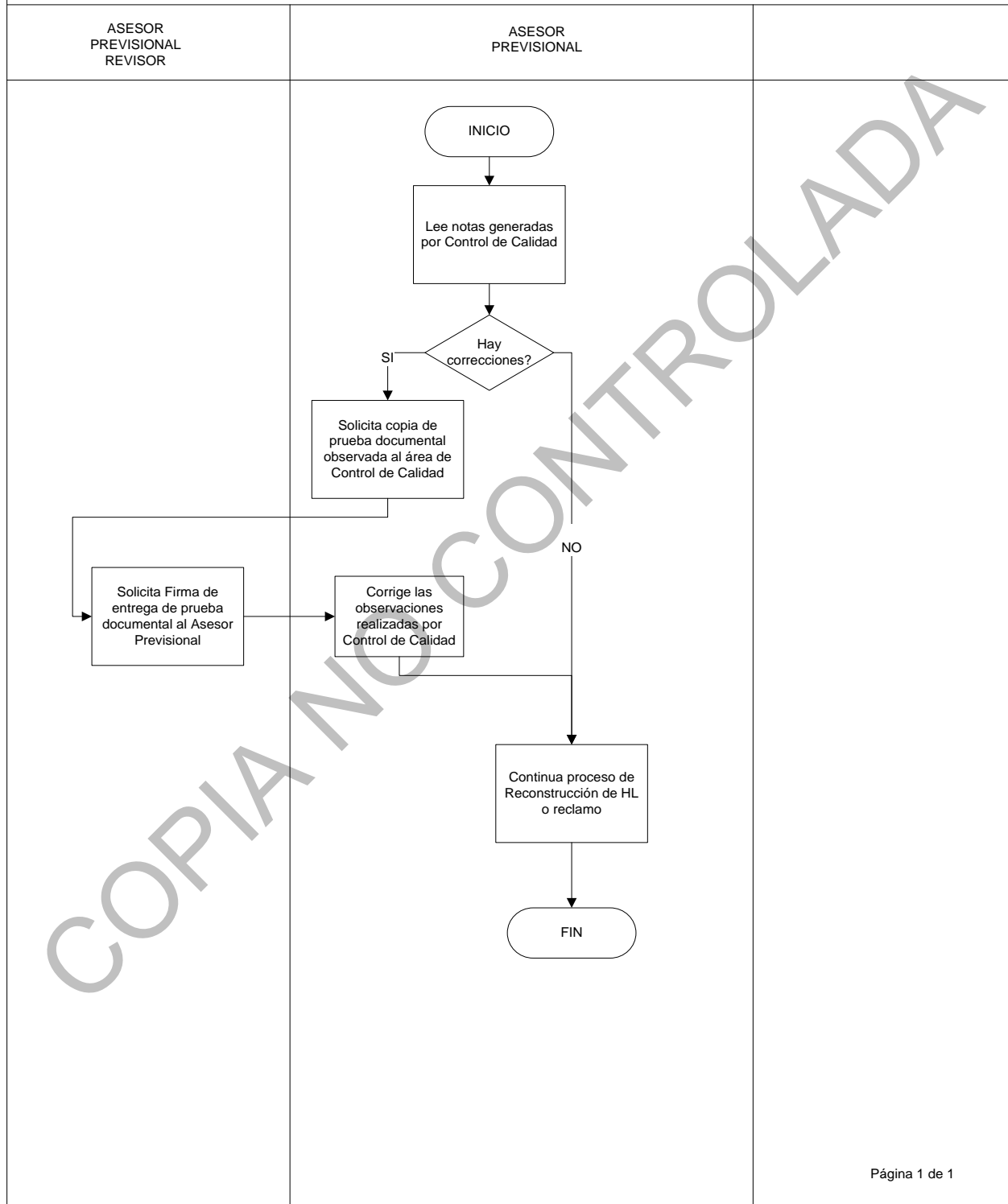
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD AL HL PRELIMINAR





PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL

PROCEDIMIENTO: CORRECCIÓN DE OBSERVACIONES DE CONTROL DE CALIDAD



9. ANEXOS O FORMULARIOS

- Formulario de Control de Calidad FH1
- Formulario de Control de Calidad FH2

10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento utilizando formato de manual de procesos incorporando diagramas de flujo para la descripción gráfica de los procedimientos que conforman el subproceso de Control de Calidad al Historial Laboral.	25/03/2019

COPIA NO CONTROLADA