




**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE PENSIONES**

Procedimiento Control de calidad

Sección Trámite de Beneficios Económicos

Enero 2022

COPIA NO CONTROLADA

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre: Ing. René Oswaldo Blanco Ramos

Cargo: Analista de Desarrollo

Firma:



DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre: Licda. Luisa Mar Peña de Araujo

Cargo: Jefe de Sección Tramite de Beneficios

Firma:



DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre: Lic. David Alcides Calderón Preza

Cargo: Jefe de Depto. Desarrollo Organizacional

Firma:



DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre: Sra. Nora Elizabeth Canjura de Huiza

Cargo: Jefe de Depto. Beneficios Económicos y Servicios

Firma:



DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:


Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada

Cargo: Gerente General

Firma:




COPIA NO CONTROLADA

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE DE APLICACIÓN.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABILIDADES:.....	4
6. NORMAS DEL PROCESO:.....	4
7. PROCEDIMIENTO:.....	10
7.1. ACTIVIDADES	10
7.1.1. CASOS TRABAJADOS POR SISTEMA	10
7.1.2. CASOS TRABAJADOS DE FORMA MANUAL	11
7.2. DIAGRAMA DE FLUJO:	12
8. ANEXOS O FORMULARIOS:.....	14
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	22

COPIA NO CONTROLADA

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades que se llevan a cabo para la realización del control de calidad de expedientes aperturados por las áreas de entrevista y calculo manual, con el propósito de entregar una prestación apegada a los lineamientos y al marco legal establecido.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN

Aplica solo para la sección Trámite de Beneficios Económicos, y está limitado para la revisión de casos que se apertura por los analistas de entrevista y calculo manual.

Las dependencias que intervienen con insumos para la revisión de control de calidad son las siguientes:

Sección Recaudación y acreditación

Sección Control de Pensiones

Sección Historial Laboral

Sección Digitalización y Archivo de Documentos

Departamento de Inspección

Departamento de Asesoría Jurídica

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley SAP del sistema de ahorro para pensiones

Ley ISSS


Reglamento de Beneficios y otras prestaciones del SPP

Reglamento de Aplicación de los Seguros de IVM

Ley de Procedimientos Administrativos

4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Rezago	Es la cotización recibida, que no se abone en la respectiva cuenta en la fecha establecida, debido a errores en la información que la identifica.
Insuficiencia	Es la cotización que presenta una diferencia con relación al valor correcto que se debió reportar, con respecto al total pagado en planilla.
IPC	Índice de precios al consumidor emitido por Ministerio de Economía
Pecuniaria	Es el pago de una prestación en dinero de curso legal.
SAHL	Sistema de administración del Historial laboral

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

5. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de la jefatura de Sección Tramite de Beneficios Económicos

- Revisar y Aprobar este procedimiento y sus posibles reformas.
- Revisar informes generados por el proceso de control de calidad y reportarlos a la jefatura del Departamento de Beneficios Económicos y Servicios.
- Implementar y difundir a las otras dependencias de la UPISSS el presente procedimiento
- Autorizar la atención de usuarios con discapacidad, condición de salud delicada y otros casos especiales.

Es responsabilidad del coordinador de Área Misional

- Verificar el cumplimiento de objetivos y metas de producción de los analistas de control de calidad
- Autorizar formularios y boletín de remisión de los expedientes.
- Generar y revisar informes mensuales de producción.

Es responsabilidad del Analista de Beneficios Económicos (área de control de calidad)

- Cumplir con la base legal y normativa que rigen los diferentes procesos que se ejecutan en la sección Tramite de beneficios.
- Dejar evidencia de las acciones realizadas en las diferentes gestiones que se realicen, adjuntando las pruebas respectivas.


Es responsabilidad de las dependencias que brindan insumos para el proceso

- Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento para la remisión de usuarios.
- Hacer del conocimiento a los usuarios del proceso a seguir en la sección Tramite de beneficios Económicos.

6. NORMAS DEL PROCESO:


Para realizar el control de calidad de los expedientes (por medio del sistema y cálculo manual), el Analista de Pensiones con función de Control de Calidad deberá verificar lo siguiente:

1. Consultará cada uno de los siguientes sistemas, según sea el tipo de prestación:
 - Sistema de Salud: Realizará las consultas relacionadas a:
 - Histórico de Cotizaciones: Ingresará por medio del número de afiliación y revisará: Nombre del asegurado, último día laborado, nombre y número patronal,

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	


estado de la planilla (Impresa, cancelada o mora), número correlativo de la planilla y retiro del trabajador.

- Datos de Afiliados: ingresará por medio del número de afiliación y se revisará: fecha de inscripción, lugar y fecha de nacimiento, anulación de número de afiliación (cuando existe más de un número) y los beneficiarios activos.
 - Datos de Patronos: Ingresará por medio del número patronal y revisará: Estatus del patrono (pasivo temporal, activo, pasivo permanente), fecha de inicio de labores, nombre y número patronal, nombre del centro de trabajo y nombre del representante legal (no en todos los casos).
 - Estado de Cuenta: Ingresará por medio del número patronal y revisará si el patrono se encuentra solvente a la fecha o está en mora.
 - Planillas Recibidas: Ingresará por medio del número patronal y revisará: Nombre del patrono, número de días y salario reportado y códigos en la planilla (ver anexo N° 7).
- Sistema Integrado de Planillas: Realizará las consultas relacionadas a:
 - Consulta-HCUPISSS: Ingresará por número de NUP o ISSS y revisará: número de afiliación, número único previsional, matrícula, estado previsional y nombre del asegurado; número patronal, periodo cotizado (día, mes y año reportados); estado de la cotización (cancelada, mora, insuficiencia o rezagos) y cotizaciones acreditadas antes de mayo de 1998, si las tuviere el caso.
 - Sistema de Administración de Beneficios (SAB)
 - Proceso-revisión de HL: Ingresará por medio de número único previsional y se revisará: Días y salarios, máximos cotizables; cotizaciones simultaneas, cotizaciones en mora y posibles inconsistencias en los salarios.
 - Determinación-Determinación y cálculo previo: Ingresará por medio del número único previsional y se revisarán los posibles casos prescritos, el tipo de historial considerado para la determinación del expediente, así como el tiempo cotizado (años o semanas efectivas, nominales y proporcionales en los casos de ley ISSS), tipo de prestación, monto de la prestación, porcentaje y el IPC aplicado.
 - Solicitud de prestación pecuniaria
 - Revisión de Calculo previo
 - Asignación de NUP: Realizará las consultas relacionadas a:
 - Consulta-consulta maestro de afiliado: Ingresará por medio de número de afiliación, número único previsional o matrícula y revisará, el número de DUI, estatus del afiliado, fecha de nacimiento, fecha de defunción, nombre del afiliado y posibles homónimos (búsqueda se hace por nombre).
 - Reportes-carnet: Ingresará por medio de número de afiliación o NUP y y verificará los datos de dicho carné.
 - Sistema AFI: Realizará las consultas relacionadas a:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

- Consulta-afiliados: Ingresará por medio de número de ISSS, NUP, Matrícula o nombres y apellidos, y verificará la fecha de nacimiento, estado del afiliado y estado de cotización.
 - Consulta-empleadores: Ingresará por medio del número patronal, NIT, empleador, centro de trabajo o dirección y revisará el número de NIT patronal y el último pago realizado, en la generalidad de los casos.
- Sistema Control de Pensiones: Verificará la información relacionada a la suspensión de pensiones, montos de pensión y de beneficio adicional anual. Adicionalmente, si las pensiones están suspendidas, verificará los motivos de tal suspensión y finalmente, revisará si el interesado, causante o beneficiarios, percibe otros ingresos en INPEP.
 - SAHL:
 - Revisará todos los procesos ordenados por fecha.
 - Revisar NUP, número de ISSS o matrícula (si posee), nombre del afiliado, nombre de los padres, fecha de nacimiento, motivo de la solicitud y los antecedentes laborales.
 - Revisará todos los antecedentes (en la pestaña notas).
 - Revisa las eliminaciones y modificaciones realizadas en algunas cotizaciones (icono modificaciones).
 - En la orden de trabajo, revisará todo lo verificado por el área de microfilm del Historial Laboral, cotizaciones en "mora", "canceladas", los "no cotizo", las "no planillas".
 - En HL ACTUAL, revisará que toda la información este acorde a las notas realizadas por procesos y las órdenes de trabajo.
2. Cuando los casos correspondan a expedientes de prestación por invalidez, vejez, sobrevivencia y cotización voluntaria, deberá revisar que la información de la solicitud anexa en el expediente sea congruente con los documentos personales del interesado (ver anexo N° 8). Además, deberá verificar que la información de la determinación, cálculos y datos de la resolución, sean congruentes con las hojas ingresadas al momento de entrevistar al interesado (ver anexo N° 9)
 3. Verificará en el expediente, el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma 6 (anexo N°4) del procedimiento de Entrevista, relativa a la revisión del Historial Laboral contra los sistemas y la documentación del expediente. Adicionalmente, revisará que dicha documentación no presente inconsistencias (ver anexo N° 10) y que cumpla con la norma número 12, anexo N° 5 del procedimiento de Entrevista, relativa a la conformación del expediente.
 4. Verificada toda la información (invalidez, vejez, sobrevivencia y cotización voluntaria) y la documentación se encuentre correcta, deberá firmarse los siguientes documentos:

Para casos de invalidez, vejez y sobrevivencia:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

- salario básico regulador.
- Cálculo definitivo.
- Pagos retroactivos.
- Beneficio adicional anual.

Para casos de cotización voluntaria:


- Solicitud. El coordinador de sección firmará reverso de resolución.

Además, verificará que el analista encargado de la entrevista, haya firmado:


- Solicitud.
- Actas de aceptación.
- Actas juradas.
- Acta de constancia de retiro.
- SBR.
- Cálculo definitivo.
- Pagos retroactivos.
- BAA.
- Carencia de ingreso.
- Carencia de prestación.
- Reverso de la resolución.

Adicionalmente para los casos trabajados de forma manual:


5. Verificará la aplicación de las leyes aplicadas para el goce de la prestación, ya sean de ley ISSS o Ley SAP con sus respectivos reglamentos u otras en concordancia con las mismas; analizando las hojas cálculo de modificación en el monto de pensión y de BAA, las diferencias entre los montos pagados por la Sección Control de Pensiones, en el histórico de pagos y los montos recalculados, a manera de confirmar si los reintegros o pagos complementarios son correctos.
6. Revisará el expediente de reanudación desde el inicio de la pensión por sobrevivencia y la documentación de conformación del expediente al momento de otorgar la pensión por viudez y orfandad, cumpla lo siguiente:
 - Solicitud de pensión de viudez y orfandad.
 - Documentos personales del causante y los beneficiarios, así como partidas de defunción, nacimiento, matrimonio.
 - Declaración de testigos.
 - Análisis de planilla y cuenta individual.
 - Hojas de cálculo.
 - Resolución de pensión de viudez y orfandad (muerte riesgo común).
7. Revisará los documentos de control de la pensión, en los cuales se evidencia el seguimiento que la institución realizó a la pensión en estudio:
 - Cálculo y resolución de modificación de pensiones.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

- Hoja de revalorizaciones.
 - Constancias de estudios.
 - Documentos que amparen modificación de la pensión.
 - Comprobación de sobrevivencia de los beneficiarios.
 - Hojas de trabajo de Sección de Control de Pensiones.
8. Revisará la documentación anexada durante el trámite de reanudación de pensión de viudez, realizado cuando la viuda o compañera de vida cumple 55 años:
- Solicitud de reanudación de pensión por viudez o compañera de vida.
 - Aviso de inscripción del causante, si aplica.
 - Partida de nacimiento de la solicitante, no mayor de a 30 días de expedida a la fecha de la solicitud.
 - Partida de matrimonio, no mayor de a 30 días de expedida a la fecha de la solicitud.
 - Documentos personales de la solicitante.
 - Declaración Jurada para comprobar estado familiar, ante un cónsul de El Salvador del país de residencia.
 - Constancias de estudio que presenten los beneficiarios por orfandad.
 - Solicitud de información sobre asegurados cotizantes o pensionados en INPEP, AFP, IPSFA e ISSS (Carencia de ingresos).
 - Otros documentos necesarios para la comprobación de ingresos.
 - Hoja de trabajo para análisis de documentación de pensiones de orfandad.
9. Verificará los siguientes aspectos:
- Que el encabezado de la resolución, se haya considerado lo siguiente: Logo de la Institución y el nombre de la misma, el tipo de resolución, número de expediente y de resolución, lugar y fecha, tipo de prestación y el nombre del afiliado o beneficiario.
 - Que la redacción del contenido de la resolución sea congruente, clara, comprensiva y tenga sentido lógico con la información de los documentos anexos, de los sistemas y bases legales.
 - Los aspectos de forma, tales como: Ortografía, lenguaje, monotonía, cacofonía, sintaxis, márgenes, tipo y tamaño de letra.
 - Que los nombres y cargos de funcionarios responsables de la resolución, estén escritos de forma correcta.
 - Que las resoluciones por modificación de prestaciones sin cambio de monto, sean por:
 - Fecha de nacimiento del asegurado
 - Fecha de cesantía, que no genera cambio en el monto.
 - Modificación de nombre
 - Número de afiliación
 - Modificación de otros datos de las prestaciones que se detecten en el transcurso tiempo.
 - Ampliación de resolución

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

10. Deberá controlar los documentos anexos en el expediente y consulta de los sistemas, que justifican la resolución de la prestación modificada, tales como:
- Solicitud de la prestación para verificar fecha de inicio.
 - Constancia de último día laborado, si se trata de una pensión por vejez.
 - Certificaciones de partidas de nacimiento, tanto de asegurados como de beneficiarios.
 - Copias de avisos de modificación de inscripción de asegurados por el ISSS.
 - Copias de documentos de identificación de asegurados y beneficiarios (DUI, NIT, NUP y Tarjeta ISSS).
 - Certificación de partida de defunción del afiliado y/o beneficiarios, por modificación de fechas de fallecimiento.
 - Consultar en la Base del Régimen de Salud, para verificar si el pensionado se encuentra cotizando.
 - Consultar en el Sistema Control de Pensiones, para verificar que el pensionado no se encuentra gozando de otra pensión.
 - Valorar si con la documentación y las consultas ya mencionadas, es procedente la modificación que se está realizando, si es procedente, verificar también, la hoja impresa del número de resolución generada por el Sistema de Trámite de Pensiones. Caso contrario devolver el expediente al Analista de Pensiones con función de Resolutor.
 - Certificación de partida de matrimonio del beneficiario por viudez que contrajo nuevas nupcias, a efectos de conceder la prestación de veinticuatro cuotas, según Art. 51 inciso último del Reglamento de Beneficios y Otras Prestaciones del Sistema de Pensiones Público y 46 del Reglamento de Aplicación de los Seguros de Invalidez, Vejez y Muerte (Ley ISSS).
 - Certificación de partida de defunción de afiliado, a efectos de pagar a sus beneficiarios sobrevivientes, la asignación por vejez dejada de percibir.
 - Certificación de partida de defunción, a efectos de autorizar el pago de auxilio de sepelio, cuando por causa del fallecimiento del afiliado o beneficiario por viudez no fue posible notificarle el goce de su pensión.
 - Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez, cuando se modifica la pensión por invalidez de un asegurado, en cuanto al monto y fecha de inicio de la misma.
 - Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez, cuando a un beneficiario por orfandad, se le modificará el goce de pensión en carácter vitalicio.
 - Historial laboral reconstruido, para verificar el tiempo cotizado, en caso de modificarse el tiempo, ya sea en una asignación o pensión.
 - Hoja de cálculo donde se determinó el monto de inicio de la prestación a modificar.
 - Consultar en la base de salud, para verificar si el pensionado está siendo reportado en las planillas de cotizaciones del régimen de salud.
 - Consultar el histórico de pagos de pensión o aplicación de reintegros en el Sistema Control de Pensiones.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	


- Consultar en el Sistema Control de Pensiones, si la pensión ha sido suspendida para el análisis respectivo y si es procedente esa suspensión.
- Documentos que inciden en la modificación de la prestación, como comprobantes de carencia de ingresos, constancias de trabajo y resoluciones de pensión emitidas por otras entidades previsionales; que comprueben la percepción de otros ingresos económicos o que no los percibe.
- Valorar si con la documentación y las consultas ya mencionadas, es procedente la modificación que se está realizando. Si es procedente, continuar con la verificación de los siguientes documentos:
 - Hoja de revalorización de montos de pensión, si el caso lo amerita.
 - Hoja de cálculo donde se ha establecido el nuevo monto y porcentajes de la prestación.
 - Hojas de cálculo de pagos y/o reintegros.
 - Verificar en el campo de "Herramientas", opción "cálculo de cuotas" del SAB, el monto, número y plazo de las cuotas a reintegrar por pagos indebidos de pensión.
 - Hojas de cálculo de beneficios adicionales, etc.
 - Hoja impresa del número de resolución sustraído del Sistema de Administración de Beneficios (SAB).

7. PROCEDIMIENTO:

7.1. Actividades

7.1.1. Casos trabajados por sistema


Pas o	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Coordinadora de Área Misional (Área Control de Calidad)	Emite boletín de remisión conforme a los expedientes a distribuir a cada analista de control de calidad y según correlativo de fecha de apertura, firma boletín y entrega al Analista de Pensiones (área control de calidad).	Boletín de remisión de expedientes
2.	Analista de Beneficios Económicos (Área Control de Calidad)	Recibe expedientes por medio de boletín de remisión, firma de recibido y devuelve el boletín; registra cada expediente en cuadro de control Excel, a excepción de los casos de reproceso que han sido superados.	Firma de recibido en boletín y registro de casos en cuadro de control de Excel
3.	Analista de Beneficios Económicos (Área Control de Calidad)	Coteja la documentación personal del interesado y los demás documentos que conforman el expediente.	Expediente revisado

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

	de Calidad)		
4.	Analista de pensiones (Área Control de Calidad)	Verifica en los sistemas: SAB, AFI, Consulta de Salud, AVI, NUP, SIP, SAHL y Sistema Integrado, que la información del expediente sea correcta. En caso de encontrar inconsistencias, registra una observación en el sistema SAB y tabula el reproceso en los formularios de Control de Calidad, elabora boletín de remisión para cada analista, especificando las causas de devolución, imprime boletín, firma y entrega junto con los expedientes al analista correspondiente.	Verificación de información en expedientes, y emisión de boletín de remisión
5.	Analista de Beneficios Económicos (Área Control de Calidad)	Si no existen inconsistencias, ingresa al sistema SAB, digita número de solicitud, revisa el cálculo y comprueba el monto de la prestación.	Comprobar calculo y monto de prestación
6.	Analista de Beneficios Económicos (Área Control de Calidad)	Digita el número de afiliación de cada expediente en la opción boletín de remisión, imprime boletín, firma y entrega a la Coordinadora de Área Misional.	Boletín de remisión
7.	Coordinadora de Área Misional (área Control de Calidad)	Verifica que los expedientes reflejen firma de analista de control de calidad responsable, firma boletín de remisión y devuelve.	Expediente con firma de analista y Boletín de remisión
8.	Coordinadora de Área Misional (área Control de Calidad)	Firma y sella reverso de cada resolución.	Resolución firmada
9.	Coordinadora de Área Misional (área Control de Calidad)	Ingresa al sistema SAB, registra cada expediente, emite boletín de remisión, firma y envía junto con los expedientes a la jefatura de Depto. de Beneficios Económicos y Servicios. (fin)	Registro de expediente y emisión de boletín

7.1.2. Casos trabajados de forma manual

10.	Coordinadora de Área Misional (área Control de Calidad)	Recibe de los analistas de cálculo manual o resolutores, los expedientes con su correspondiente boletín de remisión, revisa que corresponda cada uno de ellos, firma de recibido y devuelve el boletín.	Boletín de remisión
11.	Coordinadora de Área	Analiza la información y los documentos del expediente (solicitud, determinación, cálculo y otros	Información analizada de

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

	Misional (área Control de Calidad)	pagos, recálculo por modificación de prestación y BAA, pagos y reintegros, hoja de cálculos de pagos acumulados, inicio de pensión y documentos anexos, cálculo de montos históricos pagados a beneficiarios, montos definitivos de pensión de beneficiarios, pagos y/o reintegros y BAA; además de examinar el contenido y redacción de la resolución, y cotejar la información contra los documentos del expediente)	expedientes
12.	Coordinadora de Área Misional (área Control de Calidad)	Verifica la información de cada expediente contra los sistemas: Consulta de Salud (BS), SAB, Sistema Integrado, Maestro de Afiliados (MA); además, revisa la información contenida en el listado oficial de centros educativos (a fin de confirmar que las constancias de estudios (en los casos que se requieran) sean válidas).	Verificación de información en sistemas y lista oficial de centros educativos
13.	Coordinadora de Área Misional (área Control de Calidad)	Si no encuentra observaciones y el caso es con resolución, elabora boletín de remisión y envía a firma del Depto. De Beneficios Económicos y Servicios; si el caso no presenta resolución, entrega al analista resolutor para la elaboración de resolución. Si el caso es observado, elabora boletín de remisión y devuelve el expediente al analista correspondiente para su corrección. (fin)	Boletín de remisión para firma de Depto. O para devolución del expediente.

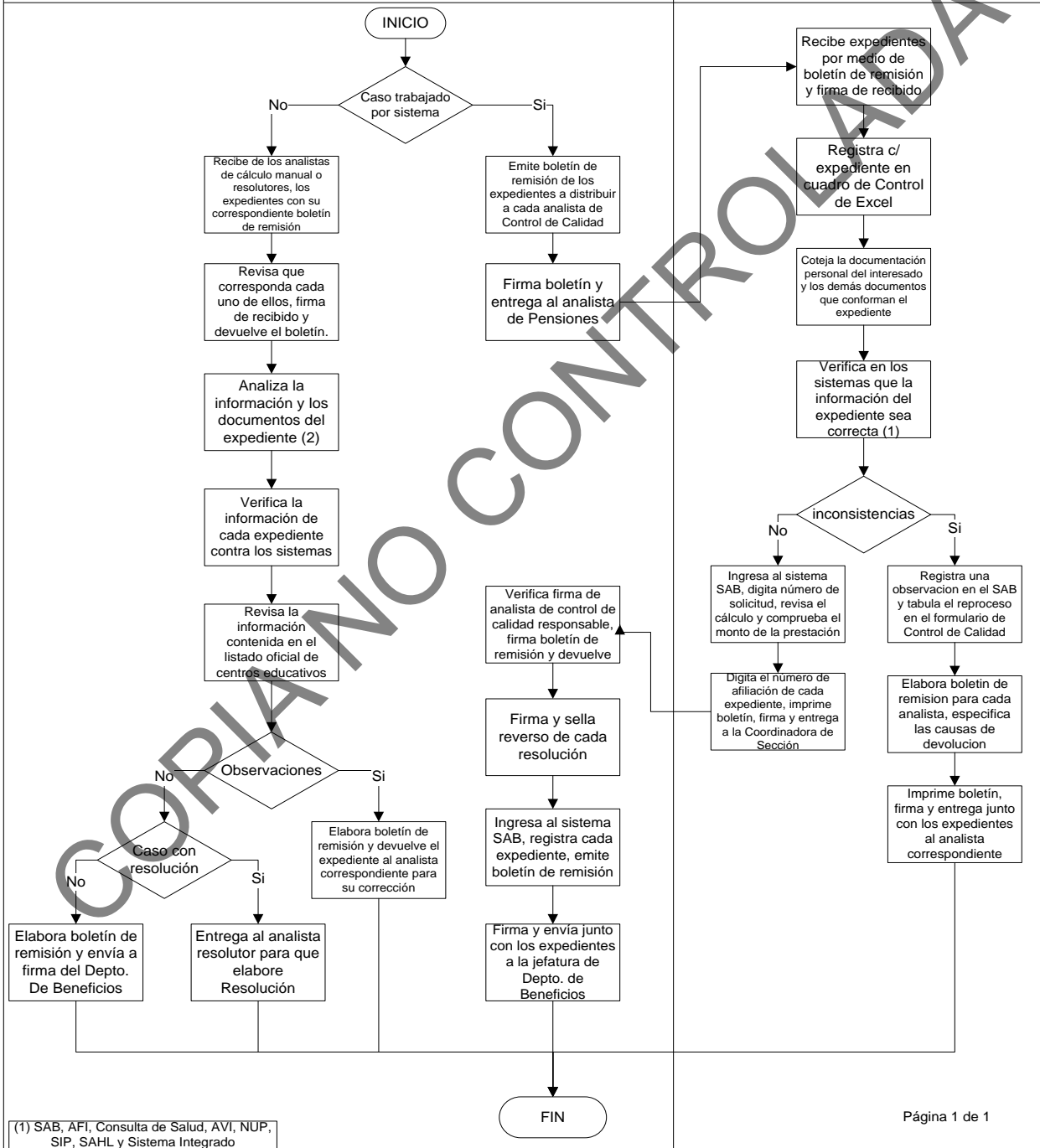
7.2. DIAGRAMA DE FLUJO:



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD


COORDINADORA DE
AREA MISIONAL
(CONTROL DE CALIDAD)

ANALISTA DE
BENEFICIOS
ECONOMICOS



(1) SAB, AFI, Consulta de Salud, AVI, NUP, SIP, SAHL y Sistema Integrado

(2) solicitud, determinación, cálculo y otros pagos, recálculo por modificación de prestación y BAA, pagos y reintegros, hoja de cálculos de pagos acumulados, inicio de pensión y documentos anexos, cálculo de montos históricos pagados a beneficiarios, montos definitivos de pensión de beneficiarios, pagos y/o reintegros y BAA; además de examinar el contenido y redacción de la resolución, y cotejar la información contra los documentos del expediente

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

8. ANEXOS O FORMULARIOS:


Anexo N° 7: Códigos a revisar en la planilla.

- 1 Pagos adicionales;
- 2 Aprendiz;
- 3 Uso exclusivo del ISSS, para los pensionados que se incorporan a un trabajo remunerado;
- 4 Movimientos migratorios;
- 5 Incapacidad;
- 6 Retiro del trabajador de la empresa;
- 7 Ingreso del trabajador a la empresa;
- 8 Vacaciones;
- 9 Pagos adicionales;
- 10 No cotiza IVM (invalidez, vejez y muerte. trabajador independiente);
- 11 Cotiza IVM, trabajador independiente.

Anexo N° 8: Información que debe coincidir entre solicitud y documentos personales de la persona interesada.

Prestación por invalidez, vejez y sobrevivencia

- Nombre del derechohabiente (nombre del causante en caso de prestación por sobrevivencia) en la solicitud debe coincidir según NUP y DUI.
- Sexo
- Estado familiar
- País, departamento y municipio de nacimiento
- Número, libro y folio de la partida de nacimiento
- Tipo de documento, número y fecha de expedición del documento que sirve para identificar al asegurado
- Número de afiliación y número de matrícula
- Situación del afiliado (cesantía, subsidiado, activo o pensionado (en caso de prestación por sobrevivencia)).
- Autorizado
- Fecha de solicitud
- Firmas del solicitante o de la persona que firma a ruego, nombre según identificación del solicitante y del Analista de Pensiones con su respectivo sello.
- Origen de la solicitud (evaluación de primer dictamen, reevaluación anticipada o reevaluación posterior). (solo aplica para prestación por invalidez)
- Datos de los grupos familiares: nombre de los beneficiarios, parentesco y la fecha de nacimiento (solo aplica para casos de prestación por sobrevivencia).

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

Prestación por cotización voluntaria

- NUP
- Fecha de solicitud
- Nombre
- Numero de afiliación o de matricula
- Sexo
- Edad
- Fecha de nacimiento
- Monto a cotizar
- Inicio y final de la cotización
- Período (tres meses bases para el cálculo del IBC)
- Días
- Salario
- IBC utilizado
- Porcentaje
- Firmas del solicitante, autorizado, nombre según identificación y firma de Analista de Pensiones con su respectivo sello.

Anexo N° 9: Información que debe ser congruente con las hojas ingresadas al momento de entrevistar a la persona interesada.


Determinación:

- La edad y sexo del afiliado (si es prestación por invalidez o cotización voluntaria).
- El dictamen (porcentaje de invalidez) (solo para prestación por invalidez).
- Tiempo cotizado del HL (prestación por invalidez y sobrevivencia).
- Tiempo cotizado en IVM (si es prestación por cotización voluntaria).
- El ultimo día cotizado a IVM (si es prestación por invalidez).
- Cesantía (fecha de retiro) (para cotización voluntaria)
- Fecha de solicitud
- Certificación de Partida de defunción original. (solo para prestación por sobrevivencia).
- Estado del afiliado al momento de fallecer (Activo, cesante, subsidiado o pensionado) (solo para prestación por sobrevivencia).

Cálculo:

En caso de invalidez y sobrevivencia:

- El Salario Básico Regulador (SBR)
- Pagos retroactivos
- Beneficio adicional anual (BAA)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

Si es por invalidez:

- El Índice de Precio al Consumidor (IPC)
- Los meses efectivos
- La fecha de inicio (cuando es pensión)
- Porcentaje establecido
- Monto calculado

Si es por sobrevivencia:

- Monto del causante.
- Porcentajes para los beneficiarios.
- Pagos pendientes y Reintegros.

Si es por cotización voluntaria


- Últimos 3 meses que se tomaron como base para determinar el monto a cotizar
- Ingreso básico de cotización (IBC)
- Porcentaje de cotización
- Fecha de inicio y finalización de la cotización
- Monto a cotizar

Prestación por invalidez

Resolución:

Si es asignación:

- El encabezado de la resolución
- Número de expediente
- Número de resolución
- Nombre según NUP
- Número de NUP, ISSS y DUI.
- Lugar y fecha de nacimiento.
- Edad y sexo
- Último patrono
- NIT y número patronal
- Fecha de cesantía
- Fecha de solicitud
- Número de dictamen
- Porcentaje de invalidez
- Total de meses cotizados
- Meses efectivos para el cálculo de la asignación
- El Salario Básico Regulador
- El monto total de la asignación
- El autorizado a cobrar (si lo tuviere)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	


Si es Pensión:

- El encabezado de la resolución
- Número de expediente
- Número de resolución
- Nombre según NUP,
- Número de NUP, ISSS y DUI.
- Lugar y fecha de nacimiento.
- Edad y sexo
- Último patrono
- NIT y número patronal
- Fecha de cesantía
- Fecha de solicitud
- Número de dictamen
- Porcentaje de invalidez
- Plazo de pensión
- Fecha de inicio de pensión
- Vencimiento
- Meses cotizados en los últimos 3 años
- Años cotizados
- Porcentaje de pensión
- Salario básico regulador
- Monto mensual de pensión
- Descuento para salud
- Monto líquido de pensión
- Autorizado (si lo tuviere)
- Revalorizaciones
- Incrementos a la pensión mínima
- Reintegros, si los tuviere.
- Pagos pendientes, si los tuviere.

Prestación por vejez

Resolución:

- Número de resolución.
- Nombre según NUP.
- Número de NUP.
- Número de ISSS.
- Número de DUI.
- Lugar y fecha de nacimiento.
- Sexo y edad.
- Último empleador.
- NIT o número patronal del último empleador.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	


- Última cotización voluntaria.
- Último día subsidiado.
- Fecha de cesantía.
- Fecha de solicitud.
- Total de meses cotizados.
- Meses efectivos para calcular asignación, si es asignación.
- Años cotizados.
- Salario básico regulador.
- Monto total de asignación, si es asignación.
- Monto de asignación en letras, si es asignación.
- Autorizado a cobrar.
- Años cotizados.
- Porcentaje de pensión.
- Inicio de pensión.
- Monto de pensión años y letras.
- Descuento para régimen de salud.
- Monto líquido de pensión.
- Certificación de Partidas de Nacimiento, Defunción, Matrimonio, unión no matrimonial, las que apliquen según el caso.
- Meses cotizados en los últimos 3 años.
- Revalorizaciones.
- Incrementos a la pensión mínima.
- Reintegros, si aplican.
- Pagos pendientes, si aplican.

Prestación por sobrevivencia

Resolución

Si es asignación:

- El encabezado de la resolución.
- Número de expediente.
- Numero de resolución.
- Datos personales del causante.
- Edad y sexo.
- Fecha de solicitud.
- Meses cotizados.
- Años cotizados.
- El Salario Básico Regulador.
- Porcentaje.
- El monto total de la prestación que percibiría.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

Beneficiarios:


- Nombre de los beneficiarios.
- Fecha de nacimiento o de matrimonio.
- Parentesco.
- Porcentaje.
- El monto total de la asignación que percibiría.
- El autorizado a cobrar (si lo tuviere).
- Observaciones.

Si es pensión (activo o cesante):

- El encabezado de la resolución.
- Número de expediente.
- Numero de resolución.
- Datos personales.
- Edad y sexo.
- Situación laboral del asegurado.
- Ultimo patrono.
- NIT y número patronal.
- Causa de la muerte.
- Años cotizados.
- Porcentaje de pensión.
- Salario básico regulador.
- Pensión de vejez que percibiría.

Beneficiarios:

- Nombres de los beneficiarios.
- Fecha de nacimiento o matrimonio.
- Porcentaje.
- Pensión de beneficiario.
- Descuento de salud.
- El autorizado a cobrar (si lo tuviere).
- Monto líquido.
- Observaciones
- Fecha de solicitud
- Fecha de inicio de pensión
- Revalorizaciones
- Reintegros, si los hubiere.
- Elevaciones a la mínima
- Pagos pendientes, si los hubiere.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

Si el causante era PENSIONADO:


- El encabezado de la resolución.
- Número de expediente.
- Numero de resolución.
- Datos personales.
- Edad y sexo.
- Causa de la muerte.
- Pensionado por.
- Expediente y resolución.
- Monto de pensión que percibía.

Beneficiarios:

- Nombres de los beneficiarios.
- Fecha de nacimiento o matrimonio.
- Porcentaje.
- Pensión de beneficiario.
- Descuento de salud.
- El autorizado a cobrar (si lo tuviere).
- Monto líquido.
- Plazo.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de pensión.
- Observaciones.
- Revalorizaciones, si las tuviere.
- Reintegros, si los tuviere.
- Elevaciones a la mínima.
- Pagos pendientes, si las tuviere.

Prestación por cotización voluntaria

- El encabezado de la resolución
- Número de expediente
- Numero de resolución
- Datos personales
- Edad y sexo
- Ultimo patrono
- NIT y número patronal
- Años cotizados al ISSS
- Años cotizados al INPEP
- Años que deberá cotizar

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	


- Ingreso básico de cotización
- Cotización a pagar
- Fecha de cesantía
- Fecha de solicitud
- Ultimo día subsidiado
- Inicio de la cotización voluntaria
- Vencimiento de la cotización voluntaria
- Fecha de nacimiento
- Sexo y edad actual
- Estado civil
- Observaciones

Además verificará que la siguiente documentación se encuentre correctamente complementada:

- Carátula.
- Poder de autorizados.
- Constancias de retiro, si aplica.
- Actas.
- Solicitud de evaluación de invalidez.
- Dictamen de invalidez.
- Hoja de salud.
- Historial laboral.
- Revisión SBR.
- Revisión cálculo
- Revisión pagos.
- Revisión beneficio adicional anual.
- Carencia de ingresos.
- Carencia de prestación.

Anexo N° 10: Inconsistencias que no deben presentarse en la documentación contenida en el expediente.

1. Documentos no están ordenados según indicaciones
2. Documentos personales ilegibles
3. Documentos personales incompletos
4. Documentos personales NO Actualizados
5. Error en aplicación de normativa
6. Error en Carencia de Ingresos
7. Error en Certificación de partidas
8. Error en Confrontación de poder
9. Error en Cotización SIP

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	


10. Error en Fecha de Cesantía
11. Error en Historial Laboral
12. Error en Nombre del Patrono en el Historial Laboral
13. Error en redacción de actas
14. Error en Resolución
15. Error en Solicitud
16. Error o Ampliación en Informe de Inspección
17. Error o ausencia de Constancia de Estudio y/o Notas
18. Falta agregar pruebas de construcción de HL
19. Falta ampliar análisis en el proceso del trámite de la prestación
20. Falta Aviso de Inscripción
21. Falta Carencia de Prestaciones
22. Falta de constancias de INPEP de prestaciones que recibe o hubiere recibido.
23. Falta declaraciones de renta

FORMULARIOS:

- ✓ Boletín de remisión de expedientes
- ✓ Formularios de control de calidad

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento	18/10/2013
02	Actualización de procedimientos y cambio de formato del documento.	31/01/2016
03	<ul style="list-style-type: none"> • Se reemplazó "sistema STP" por "SAB" ya que el primero se ha dejado de utilizar. • Se agregó la Ley de Procedimientos Administrativos a los documentos de referencia. • Se eliminó la norma: Sistema Trámite de Pensiones: Realizará las consultas relacionadas a: <ul style="list-style-type: none"> - Documentos-Búsqueda: Ingresará por medio de número de afiliación, número único previsional o nombre y revisará si existe expediente, diligencia, petición de historial laboral y duplicidad de expediente. - Herramientas-Consulta de observaciones: Ingresará por medio de número único previsional o afiliación y revisará las observaciones efectuadas al caso por cualquier usuario. • Se cambió la redacción del paso 4. • Se reemplazó Sistema de Salud por Consulta de Salud y 	04/12/2020

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 18/10/2013 FUV: 31/01/2022
		SECCIÓN TRÁMITE DE BENEFICIOS ECONÓMICOS	
		PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	

	Sistema Control de Pensiones por Sistema Integrado. <ul style="list-style-type: none"> • Se cambió el Manual de Procedimientos hacia el formato vigente. • Se actualizaron los Diagramas de flujo hacia el formato vigente. 	
04	<ul style="list-style-type: none"> • Se reemplazó el cargo de Coordinadora de Sección por el de Coordinadora de Área Misional y el de Analista de Pensiones por el de Analista de Beneficios Económicos, tanto en el Manual como en el Diagrama de Flujo. 	31/01/2022

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

FUV: Fecha de Última Versión

COPIA NO CONTROLADA