




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

***Proceso Emisión de Planillas y Recaudación  
(Subproceso Atención al usuario)***

**Sección**

***Recaudación y Acreditación***

**Octubre 2021**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:

Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada

Cargo: Gerente General

Firma: 

Fecha: 22/10/2021



DOCUMENTO APROBADO POR DEPARTAMENTO GESTIÓN DE COTIZACIONES:

Nombre: Lic. Hector Gustavo Quintanilla Renderos

Cargo: Jefe de Departamento Gestión de Cotizaciones

Firma: 

Fecha: 22/10/2021



DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre: Licda. Zulma Patricia Díaz de García

Cargo: Jefe de Sección Recaudación y Acreditación

Firma: 

Fecha: 21/09/2021



DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre: Ing. Rene Oswaldo Blanco Ramos

Cargo: Analista de Desarrollo

Firma: 

Fecha: 18/10/2021



DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre: Gabriel Ángel Peraza

Cargo: Coordinador de Área Misional

Firma: 

Fecha: 23/04/2021




Nombre: Lic. David Alcides Calderón Preza

Cargo: Jefe Departamento Desarrollo Organizacional

Firma: 

Fecha: 23/04/2021




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

---

**CONTENIDO DEL DOCUMENTO:**

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DE APLICACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES</b>	<b>6</b>
<b>6. NORMAS DEL PROCESO</b>	<b>7</b>
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE USUARIOS (EDECÁN)	7
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE USUARIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	8
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO ENTREVISTA	8
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO GESTIÓN NUP PARA SOLICITUDES DE PERMANENCIA OBLIGATORIA Y SOLICITUDES DE PERMANENCIA EXTEMPORÁNEA	8
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO GESTIÓN NUP PARA CAMBIO DE INFORMACIÓN (CI)	8
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD	9
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO SINCRONIZACIÓN DE REGISTROS	10
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO ENTREGA DE CARNÉ NUP	10
NORMAS PARA PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO EN AFI	11
<b>7. PROCEDIMIENTOS</b>	<b>11</b>
7.1. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE USUARIOS (EDECÁN)	11
7.2. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE USUARIOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	16
7.3. PROCEDIMIENTO ENTREVISTA	20
7.4. PROCEDIMIENTO GESTIÓN NUP Y/O CAMBIO DE INFORMACIÓN	24
7.4.1 GESTIÓN NUP PARA SOLICITUDES DE PERMANENCIA OBLIGATORIA Y SOLICITUDES DE PERMANENCIA EXTEMPORÁNEA	24
7.4.2 GESTIÓN NUP PARA CAMBIO DE INFORMACIÓN	27
7.5. PROCEDIMIENTO CONTROL DE CALIDAD	30
7.5.1. REVISIÓN DE SOLICITUDES SPE Y PO	32
7.5.1.1. ESCANEO Y ENVÍO DE SOLICITUDES PO Y SPE A LA SSF	37
7.5.2. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE CAMBIO DE INFORMACIÓN	39
7.5.3. RESPUESTA DE LA SSF POR SPE, PO Y CI	44
7.6. PROCEDIMIENTO SINCRONIZACIÓN DE REGISTROS	48
7.7. PROCEDIMIENTO ENTREGA DE CARNÉ NUP	51
7.8. PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO EN AFI	53
7.9. PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN DE FORMULARIOS PARA OPTAR A AJUSTE DE PENSIÓN MÍNIMA Y COTIZACIONES INDEBIDAS O DE REZAGO	55
<b>8. ANEXOS O FORMULARIOS</b>	<b>58</b>
<b>9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO</b>	<b>66</b>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

## 1. OBJETIVO.

Establecer las actividades que se llevan a cabo en la Sección Recaudación y Acreditación, para la atención de usuarios en forma presencial o que realizan gestiones por medios electrónicos, Gestión NUP, entrega de carné NUP, cambios de información, actualización de datos de afiliados o beneficiarios, que pertenecen al Régimen de IVM administrado por la UPISSS.

## 2. ALCANCE DE APLICACIÓN


El contenido de este manual de acuerdo a su ámbito de operación es institucional ya que será de carácter obligatorio para las dependencias que conforman la UPISSS, en especial a la Sección Recaudación y Acreditación, y describe el procedimiento a seguir para la atención de usuarios.

Los usuarios y dependencias que intervienen en este proceso son los siguientes:

- Afiliados del SPP
- Beneficiarios
- Apoderados Legales
- Sección Historial Laboral
- Sección Cobranzas
- Sección Control de Pensiones
- Sección Tramite de Beneficios Económicos
- Sección Digitalización y Archivo de Documentos
- Departamento de Inspección

## 3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (Modificado conforme Decreto 787, publicado en DO No.180, Tomo 416, del 28 de septiembre de 2017, vigencia a partir del 6 de octubre de 2017).
- Ley ISSS
- Instructivo de Trabajador Independiente.
- NSP-15 Normas Técnicas para la Recaudación y Acreditación de Cotizaciones al Sistema de Pensiones Público.
- NSP-21 Normas Técnicas para la Afiliación al Sistema de Ahorro para Pensiones
- NSP-22 Normas Técnicas para el Traslado de Fondos por Anulación de Contratos de Afiliación en el Sistema de Ahorro para Pensiones.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

- NSP-31 Normas Técnicas para el Tratamiento de Rezagos en el Sistema de Pensiones
- NSP-34 Normas Técnicas para la ampliación de los canales de atención en los sistemas de pensiones a través de los medios electrónicos.
- SPP 01-1998 Instructivo de Permanencia y Traspaso entre Instituciones del SPP.
- Reglamento de Traspaso entre Sistemas y Permanencia en el Sistema de Pensiones Público.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS.
- Ley de Procedimientos Administrativos


#### 4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Acreditación</b>	Proceso mediante el cual el Instituto Previsional, realiza la correcta asignación proporcional de las cotizaciones efectuadas a sus afiliados en su historial laboral.
<b>Afiliado</b>	Toda persona que se encuentra asegurada en uno de los programas de invalidez, vejez y muerte administrados por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social o por el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (trabajador activo, cesante, pensionado y beneficiario).
<b>AFP</b>	Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones.
<b>AFP de destino</b>	Aquella hacia la cual se traslada el afiliado.
<b>AFP de origen</b>	Aquella desde la cual se traslada el afiliado.
<b>Banco Central / BCR</b>	Banco Central de Reserva de El Salvador.
<b>Cotizaciones previsionales</b>	Aportes del empleador y las cotizaciones del empleado.
<b>Cotizante voluntario</b>	Afiliado que continúa cotizando al Instituto Salvadoreño del Seguro Social o por el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, asumiendo la responsabilidad total de las cotizaciones previsionales, a fin de completar el tiempo mínimo de cotización requerido para obtener una pensión en el Sistema de Pensiones Público
<b>Calendario del proceso de compensación</b>	Aquél en el cual las IF, establecen, en forma conjunta, las fechas en las cuales se trasladarán los archivos SBP, CIP y SBT, a fin de garantizar la compensación para el mes respectivo. Este será enviado mensualmente, a la Superintendencia, en forma escrita o electrónica, dejando evidencia de la aceptación de los representantes de la IF involucradas, para su debido seguimiento.
<b>Compensación duplicada</b>	Cotización pagada en forma duplicada entre las Instituciones Fiscalizadas, bajo el concepto de rezagos o indebidas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

<b>Cotización indebida</b>	Cotización enviada al SPP, correspondiente a trabajadores que deben estar afiliados al SAP, y que se incorporaron a una AFP en una fecha posterior a los plazos establecidos en la Ley SAP para tales efectos
<b>Compensación</b>	Proceso mediante el cual se determinan los saldos monetarios netos a transferirse entre las IF, por conceptos de rezagos y cotizaciones indebidas
<b>Días</b>	Cuando se utilice para un plazo se deberá entender que se refiere a días calendario
<b>DUI</b>	Documento Único de Identidad
<b>HL</b>	Se entenderá por Historial Laboral a la información laboral histórica de los trabajadores incorporados al sistema, sustentada por las cotizaciones realizadas en el Sistema de Ahorro para Pensiones, así como las cotizaciones realizadas y los tiempos de servicio reconocidos por la Ley del Sistema de Pensiones Público. (según Art. 18-A de la Ley del SAP).
<b>IBC</b>	Ingreso Base de Cotización.
<b>IF</b>	Instituciones fiscalizadas (se refiere a Instituciones Previsionales: ISSS, INPEP, AFP).
<b>INPEP</b>	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos.
<b>Instituto Previsional</b>	Se entenderá al Instituto Salvadoreño del Seguro Social y al Instituto Nacional de Pensiones de Empleados Públicos.
<b>ISSS</b>	Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
<b>IVM</b>	Invalidez, Vejez y Muerte.
<b>Ley de Supervisión</b>	Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
<b>Ley SAP</b>	Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
<b>NIT</b>	Número de Identificación Tributaria.
<b>Notas de abono</b>	Es el comprobante del abono de los empleadores a las cuentas recaudadoras. Pagos electrónicos, NPE, otros empleadores.
<b>NUP</b>	Número Único Previsional.
<b>Patrono</b>	Empleador que declaró las cotizaciones a la AFP, del empleado al que se deja sin efecto el contrato.
<b>Planilla de Pago de Cotizaciones</b>	Formulario de declaración de cotizaciones presentadas por parte de los empleadores.
<b>Rezago</b>	Cotización previsional de un trabajador, enterada a una IF distinta a la que se encuentra o encontraba afiliado. Pudiendo corresponderle a una AFP la comisión y a otra la cotización o ambas, según el mes de devengue de la cotización. Se clasifica en rezago por pagar y por cobrar



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

<b>Rezago por pagar</b>	Rezago identificado por la Superintendencia, enviado a la IF que reportó dicho rezago, informando a qué IF pertenece.
<b>Rezago por cobrar</b>	Rezago identificado por la Superintendencia, enviado a la IF que pertenece dicho rezago, informando qué IF lo reporta.
<b>Rezagos originados de compensaciones</b>	Son las cotizaciones que, aun habiéndose identificado y compensado, no corresponden a la IF donde se trasladó el registro en rezago, por lo que, se requiere someterlo nuevamente al proceso de compensación en forma reiterada.
<b>SAP</b>	Sistema de Ahorro para Pensiones
<b>SEPP</b>	Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales
<b>SPP</b>	Sistema de Pensiones Público
<b>SPE</b>	Solicitud de Permanencia Extemporánea
<b>SPO</b>	Solicitud de Permanencia Obligatoria
<b>Superintendencia</b>	Superintendencia del Sistema Financiero
<b>Trabajador</b>	Persona que labora y percibe un salario de un patrono, siendo éste último quién declaró y pagó las cotizaciones; o trabajador independiente, que no se encuentra en relación de subordinación laboral y que efectúa el mismo la declaración y pago de las cotizaciones previsionales


## 5. RESPONSABILIDADES:

### Es responsabilidad del Jefe de Departamento.

- Aprobar este manual del proceso y sus modificaciones posteriores.
- Implementar y difundir a las dependencias UPISSS que correspondan el presente manual de proceso.
- Elaborar informes gerenciales sobre actividades desarrolladas en la Sección Recaudación y Acreditación, solicitadas por Gerencia General.

### Es responsabilidad de la Jefatura de Sección

- Revisar este procedimiento y sus posibles modificaciones.
- Revisar informes generados por el proceso Recaudación y Acreditación y reportarlos a la jefatura del Departamento Gestión de Cotizaciones.
- 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.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

- Gestionar con las AFP´S, SSF e INPEP, la solución a problemas relacionados a la solicitud de NUP
- Cumplir con lo establecido en los procedimientos y normativa para la recaudación y acreditación de cotizaciones.

#### Es responsabilidad del Coordinador de Área Misional

- Verificar el cumplimiento de objetivos y metas de producción de los Analistas Previsionales.
- Autorizar formularios o solicitud de requerimientos de los Analistas Previsionales.
- Revisión de informes mensuales

#### Es responsabilidad de los Analistas Previsionales

- Cumplir con la base legal y normativa que rigen los diferentes procesos que se ejecutan en la Sección Recaudación y Acreditación.
- Dejar evidencia de las acciones realizadas en las diferentes gestiones que se realicen, adjuntando las pruebas respectivas.
- Elaborar informes de producción.

#### Es responsabilidad de las dependencias que brindan insumos para el proceso


- Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento para la remisión de usuarios o requerimientos internos.
- Hacer del conocimiento a los usuarios del proceso que realizaran en la Sección Recaudación y Acreditación.

### 6. NORMAS DEL PROCESO:

#### Normas para procedimiento Recepción de Usuarios (Edecán).

- Edecán: se encontrará en la entrada principal dando la bienvenida a todo usuario entrante a esta Sección con los protocolos siguientes: Uso de careta, mascarilla, alcohol gel y guantes (o lo establecido por jefatura de Sección).
- Deberá dejar para entrevista únicamente un máximo de cuatro personas dentro de la Sección si son de atención a esta Sección.
- Del quinto usuario en adelante si es caso para entrevista, se le solicitará que espere afuera de la entrada principal para ser atendido.
- Si es un trámite de actualización o revisión de inconsistencia en Histórico de cotizaciones (HC) se tomarán los documentos y se pasará a Coordinador de Área Misional (Acreditación), para su atención y respuesta.



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

### Normas para procedimiento Recepción de Usuarios por Medios Electrónicos.

- Los casos recibidos por correo electrónicos se les dará seguimiento hasta finalizar el trámite correspondiente en esta sección.
- En los casos de Gestión NUP por SPE, o PO, por medio electrónico no se requiere la firma del usuario, y se considera la información digital y la autenticación del medio utilizado.

### Normas para procedimiento Entrevista.


- Se tomarán documentos por edecán, el usuario estará sentado en orden en sillas de espera a metro y medio para ser entrevistado.
- El usuario será atendido en el lugar asignado, respetando el distanciamiento social con el Analista Previsional.
- El Analista Previsional deberá estar usando de manera rigurosa guantes, careta, mascarilla y alcohol gel (o lo establecido por jefatura de Sección).

### Normas para procedimiento Gestión NUP para Solicitudes de Permanencia Obligatoria y Solicitudes de Permanencia Extemporánea

- Normativa aplicable al procedimiento: Ley SAP: art 4, 8, 10; INSTRUCTIVO No. SPP-001/98
- Para el caso de SPO estas no serán firmadas por los afiliados y no se registra la dirección.
- Para el caso de Apoderados y beneficiarios: esposa (o), hijos; se debe colocar en copia del DUI, el nombre de quien se encuentra realizando el trámite y firmar en solicitud.
- Para los casos de afiliados fallecidos no inscritos a ningún Sistema Previsional, se debe llenar una SPE (fallecido después de 15 abril 1998), o una SPO (cuando falleció antes del 15 de abril 1998).
- En los casos de afiliados fallecidos que no esté la fecha de fallecimiento en el sistema MAESAFI, y requiere una solicitud de NUP, se deberá realizar un mantenimiento para actualizar la fecha de defunción.


### Normas para procedimiento Gestión NUP para Cambio de Información (CI).

- Para casos que no esté el registro (número de afiliación) en la base de datos del AFI, se deberá ingresarlo al AFI desde la opción "proceso", para tal efecto se recomienda copiar y pegar el número de afiliación desde la Web de Impacto.
- Respecto a la dirección que se registra en la base de datos del AFI, si el afiliado es quien realiza el trámite se deberá dejar la que el reporte como actual; si es apoderado quien realiza el trámite y el afiliado se encuentra en el país, se dejara la dirección del poderdante, caso contrario la dirección actual del apoderado.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

## Normas para procedimiento de Control de Calidad

- Cuando el registro de afiliación no se encuentre en sistema AFI, se deberá agregar dicho registro a la base del AFI.
- Las solicitudes de cambio de información provenientes de Sucursales se trasladan a Coordinador de Área Misional (atención al usuario), para su tratamiento.
- Las solicitudes de cambio de información se ordenan por número correlativo en forma ascendente.
- Los documentos de la solicitud de cambio de información se deben digitalizar para ser enviados a Coordinador de Área Misional, pero no se envían a SSF.
- La estructura del nombre de los archivos con extensión. ADC debe ser: ISSMMDD#. EXT
  - ✓ ISS: iniciales del Instituto.
  - ✓ MMDD: fecha (mes/día),
  - ✓ #: correlativo de nota a enviar.
  - ✓ EXT: extensión por tipo de solicitud (extensión: ADC)
- Las correcciones de los registros con código "039" reflejados en archivo. ADC, se deberán realizar en forma manual, para el caso de eliminar un dato se debe digitar en las primeras comillas después del código, y para adicionar se ingresa en las segundas comillas después del código. Por ejemplo: ISS" UP", "039", "", ""
- Para los casos en los que se requiera eliminar el "conocido por", se deberá realizar desde sistema NUP, opción <Procesos>, <revisión de solicitudes>, e ingresar número de afiliación, y se copia el conocido por para pegarlo en las primeras comillas del archivo plano. ADC.
- Para realizar el escaneo de la documentación se deberá preparar el bloque de solicitudes de CI con los siguientes criterios:
  - ✓ Se identifica cada hoja de documentos de una solicitud de CI con un número único.
  - ✓ Se separa la boleta de CI.
  - ✓ Se eliminan las grapas.
- Siempre que se ejecuta el sistema "COMUNICA", se deberá realizar proceso de actualización de los archivos con extensión .ANA (NUP asignado con AFP), en sistema AFI.
- Cuando se deje sin efecto una afiliación al SPP para un reincorporado al IPSFA se deberá, revisar en Consulta SSF para verificar fecha de la reincorporación al IPSFA y solicitar Carta de reincorporación al IPSFA, para continuar con proceso de sincronización y actualización en sistema MAESAFI.
- Para los casos de cambio de nacionalidad, se debe, realizar cambio de información normal.
- Para la generación de archivos PE y PO se deberá generar un archivo por tipo de documento de identidad (DUI, CIP, PAS, CAR).
- El último día hábil del año se debe enviar requerimiento a TIC UPISSS, para vaciar la base de datos donde se guardan las notas de envíos SPE, SPO y CI, para un nuevo conteo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	


- Cada tres meses se deberá remitir informe a jefatura de Sección sobre: total de casos solicitados y trabajados (SPE, SPO, CI) internos y de sucursales, cantidad de reprocesos.
- Cuando la causa del rechazo sea externa y se deba a la falta de actualización del catálogo de la SSF, se deberá contactar con el colaborador de afiliación y registro de la SSF para que actualice de forma manual el catálogo y se le envía una copia del aviso de modificación emitido por Sección aseguramiento.
- Para los registros procedentes de una desafiliación se deberá revisar en la página web de la SSF que los campos del estado familiar y fechas de nacimiento coincidan con la solicitud.
- Para los cambios de información donde se solicite incorporar fecha de fallecimiento del afiliado, se deberá dar mantenimiento incorporando esta fecha en la base MAESAFI del sistema NUP.

#### **Normas para procedimiento Sincronización de Registros.**

- En aquellos casos cuyo campo a modificar no se habilite, se debe solicitar la autorización de la jefatura o Coordinador para realizar dicha habilitación.
- En los casos donde al ingresar el número de afiliación, no se encuentre ningún registro relacionado al NUP o viceversa, se deberá realizar el proceso de unificación de registros en el AFI.
- En las alertas del sistema se deberá indicar el siguiente proceso que se realizará para un registro después de ser sincronizado, también se dejará escrito en la parte superior derecha de la solicitud.
- Para los afiliados que poseen NUP INPEP, se deberá verificar el número de afiliación, porque el número verificador se registra al final, en este caso se remite a Control de Calidad o a Coordinador de Área Misional.
- Si al momento de sincronizar un registro que fue ingresado por Sección Tramite de Beneficios Económicos, derivada de una prestación, y este genera un mensaje de error en el AFI, para estos casos se deberá solicitar requerimiento a TIC, por medio de un TI01, para que se pueda realizar el proceso correspondiente.
- Respecto a la dirección que se registra en la base de datos del AFI, si el afiliado es quien realiza el trámite se deberá dejar la que el reporte como actual; si es apoderado quien realiza el trámite y el afiliado se encuentra en el país, se dejara la dirección del poderdante, caso contrario la dirección actual del apoderado.

#### **Normas para procedimiento Entrega de Carné NUP.**

- El Analista Previsional firmará y sellará el carné con el sello de la Sección antes de laminarlo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	


### Normas para procedimiento Mantenimiento en AFI.

- El Analista Previsional (Control Calidad) debe verificar que la solicitud del mantenimiento este acorde a documentos presentados a nivel de consulta en la base de datos SSF, verificar si se encuentra en Sistema maestro de afiliados AFI y MAESAFI.


## 7. PROCEDIMIENTOS:

### 7.1. Procedimiento Recepción de Usuarios (Edecán)

No	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (Edecán)	Recibe al usuario y consulta sobre el trámite a realizar.	Recepción de usuario
2.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Determina si el trámite o gestión del usuario corresponde a esta Sección.</p> <p>Consulta al usuario sobre el trámite o gestión a realizar, y/o revisa la documentación que porta, y en caso de no proceder la gestión en esta Sección, orienta al usuario a las áreas correspondientes:</p> <p>a) Sección Cobranzas, para el trámite o gestión de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasividad,</li> <li>2. Presentación o gestión de Solvencia,</li> <li>3. Registros de mora,</li> </ol> <p>b) Sección Control de Pensiones para el trámite o gestión de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Firma de Supervivencia y Estado familiar.</li> <li>2. Reporte de pensionado fallecido.</li> <li>3. Constancias de pensionado.</li> <li>4. Orden de descuento de pensionado.</li> </ol> <p>c) Trámite de Beneficios Económicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicio de Trámite de Beneficios con Historial laboral definitivo.</li> <li>2. Constancias para acceso a salud.</li> </ol> <p>d) Delegación de UAIHL</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Citados para primera entrevista.</li> </ol>	Documentos del usuario
3.	Analista Previsional (Edecán)	Solicita el DUI del usuario para revisar la fecha de nacimiento. Si el DUI está vencido le explica al usuario que debe actualizarlo para poder continuar con el trámite.	DUI del usuario

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No	Responsable	Actividad	Evidencia
4.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Valida la fecha de nacimiento para determinar si corresponde al SAP o SPP.</p> <p>a) Si la edad es menor de 36 años al 15 de abril de 1998, debe orientar al usuario a afiliarse al SAP,</p> <p>b) Si la edad del usuario es mayor de 36 pero menor de 50 mujeres o de 55 hombres, deberá consultar si se ha afiliado al SAP, de ser afiliado al SAP deberá orientarse a presentarse a la AFP correspondiente a realizar la gestión de prestación; si no fuera afiliado al SAP, verifica si el usuario visita por primera vez y se envía a Entrevista.</p>	DUI del usuario
5.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Consulta al usuario si ha cotizado o recibido algún beneficio por parte del IPSFA, si la respuesta es SI, valida la fecha de nacimiento para verificar si cumple con la edad mínima legal y se traslada a entrevista. En caso contrario, se despacha y se le indica que debe cumplir la edad para poder iniciar su trámite.</p>	DUI
6.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Si el usuario realiza una visita recurrente, verifica que la documentación de requisitos esté completa, según boleta de requisitos o desprendible para retirar carné.</p>	Documentos y boleta de requisitos
7.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Si la documentación no está completa, se devuelve al usuario y se solicita que la complete. Además, se verifica si el campo otros de la Boleta de requisitos establecen que son "requisitos preliminares", con los cuales se puede determinar en una segunda entrevista, si cumple con el mínimo para poder iniciar el trámite.</p>	Boleta de requisitos
8.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Si la documentación está completa, y el campo "otros" de la Boleta establece que todo está bien en Salud, se traslada al usuario a Entrevista. Si el campo "otros" está vacío o hay campos marcados en la fila de cambios, se traslada documentación a delegado de Aseguramiento y se solicita teléfono, dirección y se indica fecha de ingreso.</p>	Boleta de requisitos
9.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Si el usuario presenta Boleta u orden de trabajo para verificar Histórico de cotizaciones (UAIHL, Trámite de Beneficios Económicos, Cobranzas o Control de</p>	Boleta de requisitos, orden de

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

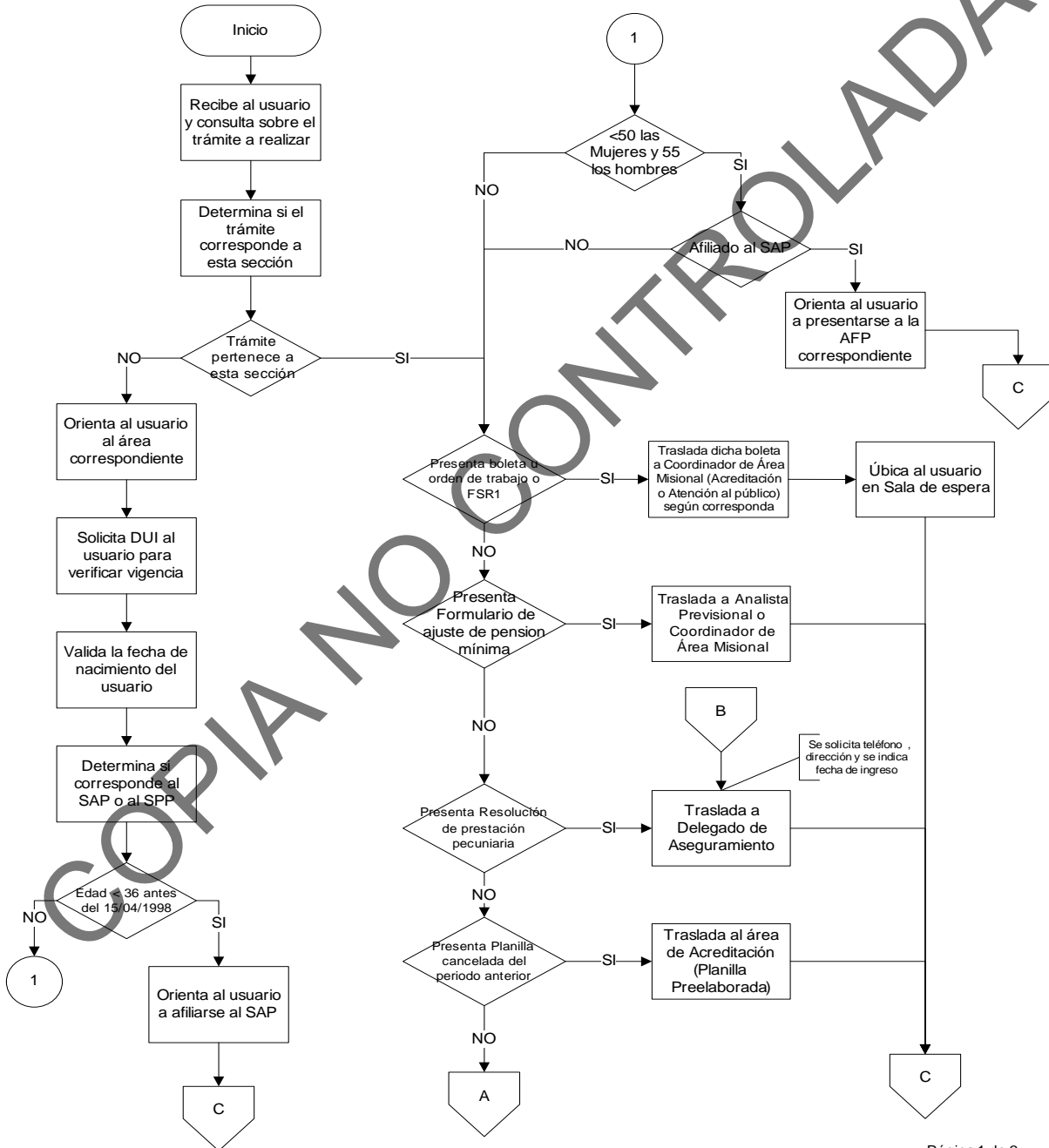
No	Responsable	Actividad	Evidencia
.		Pensiones) o Formulario FSR1 de seguimiento de corrección de HCSIP, se traslada dicha boleta al coordinador de Área Misional de Acreditación o Atención al usuario, según corresponda y se ubica al usuario en sala de espera.	trabajo o Formulario FSR1
10.	Analista Previsional (Edecán)	Si el usuario presenta Formulario de "Verificación de la percepción de ingresos para optar al ajuste de Pensión mínima", o Formulario de "Verificación de cotizaciones indebidas o de rezago en el ISSS y del INPEP", se traslada al Analista Previsional o Coordinador de Área Misional (Atención al usuario).	Formulario de verificación
11.	Analista Previsional (Edecán)	Si el usuario presenta Resolución de prestación pecuniaria, se traslada directamente a Delegado de aseguramiento.	Resolución de prestación pecuniaria
12.	Analista Previsional (Edecán)	Si el usuario (empleador o mensajero) presenta Planilla cancelada del periodo anterior para solicitar planilla preelaborada del mes de devengue actual, se traslada al área de Acreditación (Planilla Preelaborada).	Planilla cancelada
13.	Analista Previsional (Edecán)	Si el usuario (empleador o mensajero) solicita acompañamiento para el uso del Sistema SEPP, se traslada a Coordinador.	Solicitud de uso de SEPP
14.	Analista Previsional (Edecán)	Si el usuario (empleador o mensajero) presenta Nota solicitando Actualización de datos de la empresa, se traslada la Nota a cualquiera de los Coordinadores de Área Misional.	Nota de solicitud de actualización de datos





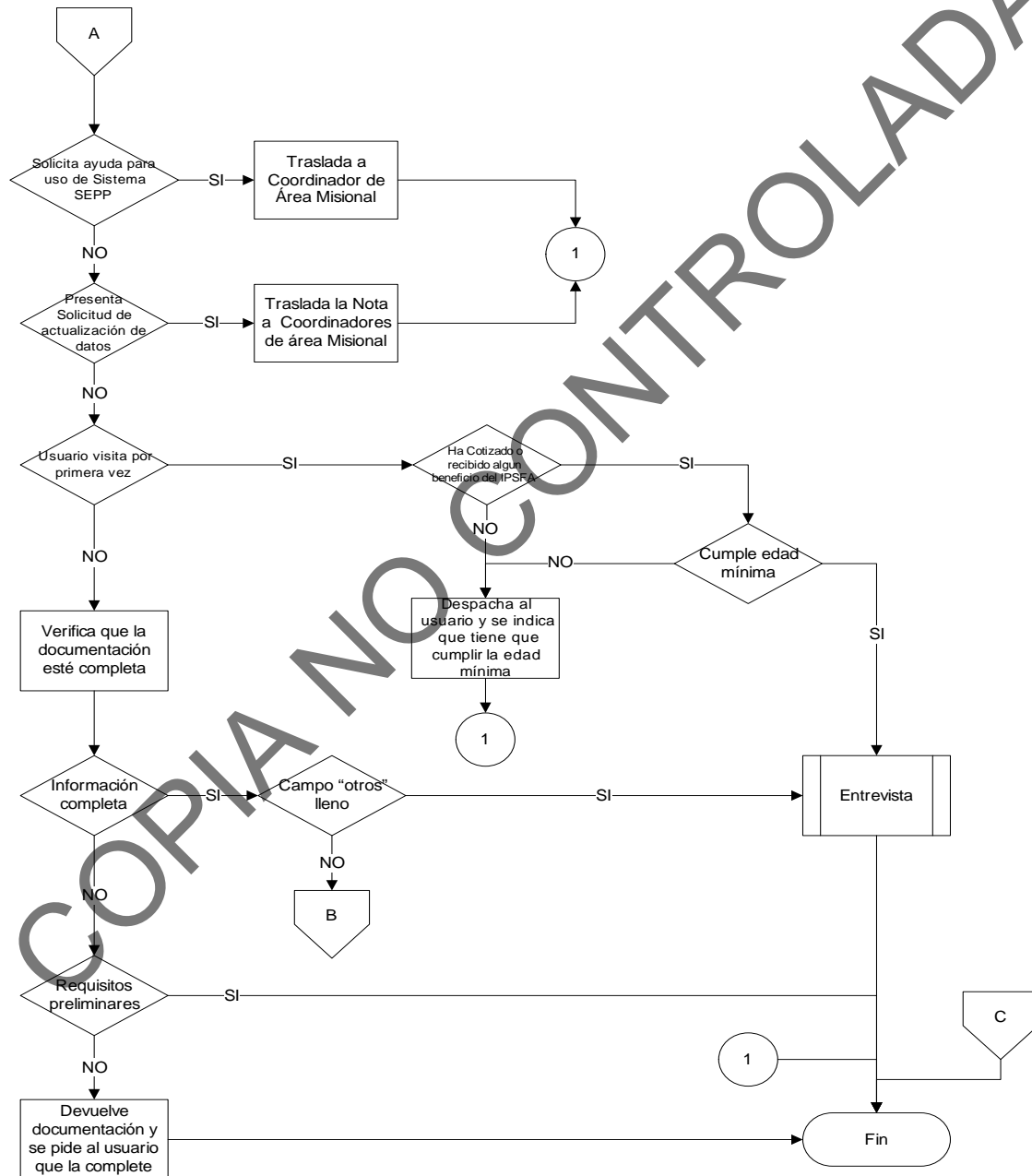
### PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE USUARIOS(EDECAN)

Analista Previsional (EDECAN)




**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE USUARIOS (EDECAN)**

Analista Previsional (EDECAN)




Página 2 de 2


 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

## 7.2. Procedimiento Recepción de Usuarios por Medios Electrónicos

No	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Usuario	Se presenta a sección Recaudación y Acreditación para solicitar su trámite correspondiente.	Solicitud de trámite
2.	Analista Previsional (Edecán)	<p>Si el usuario presenta la documentación completa para realizar el trámite requerido, se realiza el proceso establecido de forma presencial, <b>"Subproceso Atención al usuario"</b>.</p> <p>En caso de que no porte documentación, se realiza una breve entrevista y se entrega boleta que contiene el correo electrónico designado para que pueda realizarlo de forma electrónica y/o boleta que contiene los requisitos que deberá completar cuando se presente de forma presencial. Los tramites que puede realizar de forma electrónica son:</p> <p>a) Trámite de obtención del NUP y Cambios de Información.</p> <p>b) Trámite o actualización de Historia de Cotizaciones.</p> <p>c) Planillas Previsionales.</p> <p>Para el trámite de NUP por WhatsApp, el contacto es el número de celular asignado a Jefatura de Sección.</p>	Boleta informativa de los trámites electrónicos que se brinda.  Correo electrónico designado específicamente para la atención electrónica del NUP.
3.	Usuario	Solicita información por medio electrónico.	Solicitud por medio electrónico
4.	Coordinador de Área Misional Atención al usuario / Analista Previsional	Si la consulta es por llamada telefónica se le proporcionan requisitos para el trámite, y se le indica el número de WhatsApp o correo electrónico, donde tiene que enviar la documentación.	Requisitos para trámite entregados
5.	usuario	Envía imágenes de documentos por medios electrónicos.	Documentos enviados
6.	Analista Previsional	Si la solicitud de trámite es por medio de correo electrónico, y si es para gestión de NUP, entonces el Coordinador de Área Misional recibe el correo y asigna el caso a un Analista Previsional que ejecuta el procedimiento de Entrevista para determinar el	Correo electrónico de comunicación con el afiliado.

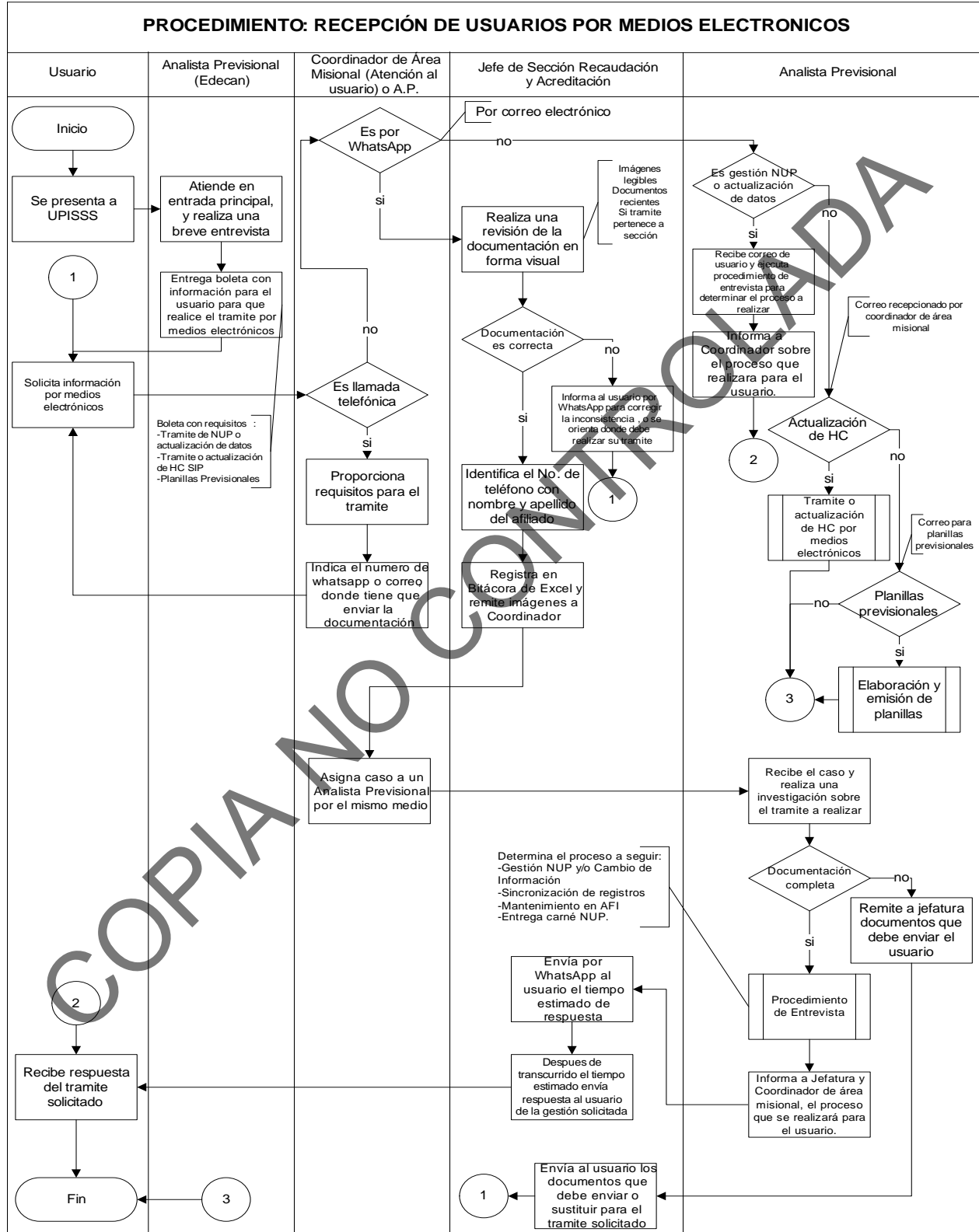
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

No	Responsable	Actividad	Evidencia
.		proceso a realizar y se pone en contacto con el afiliado y copia al Coordinador toda la comunicación que tenga con el afiliado. Si es para Actualización de HC SIP, el correo es recepcionado por Coordinador de Área Misional Acreditación, para ejecutar el procedimiento "Tramite o Actualización de HC por medios electrónicos"; y si correo es para Planillas Previsionales, entonces Analista Previsional ejecuta procedimiento "elaboración y emisión de planillas".	Procedimiento -Gestión NUP y/o cambio de Información. -Tramite o actualización de HC por medios electrónicos. -Elaboración y emisión de planillas.
7.	Jefe de Sección Recaudación y Acreditación.	Si la información recibida es por medio de WhatsApp, realiza una revisión de la documentación de forma visual, para determinar si las imágenes son legibles, si los documentos son recientes y si el tramite procede para la sección. En caso de no estar legible los documentos o no estar vigentes o que no corresponde el tramite a dicha sección, se informa al usuario por medio de WhatsApp, para sustituir imágenes (ilegibles, no vigentes) o se le orienta para que realice el tramite o gestión donde corresponde. Al determinar que, procede el caso, se identifica el número telefónico con el nombre y apellido de afiliado (causante, en caso de sobrevivencia), y se registra en bitácora en Excel, y se remiten las imágenes al WhatsApp del Coordinador de Área Misional, quien lo asignará a un Analista Previsional por ese mismo medio.	Documentos verificados
8.	Analista Previsional	Recibe el caso asignado y realiza una investigación sobre el tramite a realizar, y si toda la documentación está completa ejecuta procedimiento descrito en manual de normas y procedimientos subproceso atención al usuario: <b>"Procedimiento Entrevista"</b> , con el cual determina el proceso a seguir: Gestión NUP y/o Cambio de Información Sincronización de registros Mantenimiento en AFI Entrega carné NUP.	Procedimiento Entrevista

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	


No	Responsable	Actividad	Evidencia
.		Informa a Jefatura y Coordinador de Área Misional, el proceso que se realizará para el usuario.	
9.	Analista Previsional	En caso que al revisar la documentación sea necesario complementar por parte del usuario, entonces se remite la petición a Jefe de sección para que lo solicite al usuario.	Correo de remisión a jefatura
10.	Jefe de sección Recaudación y Acreditación	Envía al usuario por medio de WhatsApp la lista de los documentos pendientes o la solicitud de sustitución de imágenes, que debe enviar para poder realizar el trámite solicitado. Y continua en paso 5	Solicitud de documentos pendientes
11.	Jefe de sección Recaudación y Acreditación	Envía por WhatsApp al usuario el tiempo estimado para dar respuesta al trámite solicitado.	Tiempo de respuesta estimado (por WhatsApp)
12.	Jefe de sección Recaudación y Acreditación	Después de transcurrido el tiempo estimado se envía respuesta al usuario (adjuntando carné NUP), que el trámite está finalizado y se orienta para el proceso que debe continuar.	NUP enviado.

COPIA NO CONTROLADA




Usuarios: Trabajadores activos, Cesantes, Beneficiarios, Pensionados Desafiliados SAP, Reafiliado IPSFA, Afiliados INPEP



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

### 7.3. Procedimiento Entrevista

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional	Recibe al usuario y solicita el DUI, carné de residente o pasaporte y la tarjeta de afiliación (no indispensable).	DUI, carné de residente o pasaporte
2.	Analista Previsional	Consulta qué tipo de trámite necesita realizar.	
3.	Analista Previsional	Si es para iniciar trámite de Pensión, verifica el registro del Afiliado en los siguientes sistemas: Web de impacto ISSS, Sistema NUP, AFI, AVI, Consulta a la base de la SSF, para establecer los posibles requisitos. <b>VER ANEXO I: "Guía de preguntas para procedimiento de entrevista"</b>	Registros del Afiliado (Guía de entrevista)
4.	Analista Previsional	Si el Afiliado no posee NUP, se continua en paso 10.	
5.	Analista Previsional	Si tiene NUP asignado verifica con qué Institución Previsional está asignado, si no está con UPISSS, se remite a Institución de procedencia, exceptuando los casos de reafiliados al IPSFA, los cuales se remiten a la SSF con la impresión de consulta de afiliado por empleadores y se solicita la resolución de reincorporación.	NUP
6.	Analista Previsional	Si el afiliado tiene prestación otorgada con UPISSS, verificar en sistema Epower si existe imagen de resolución y se entrega copia al afiliado; en caso de ser prestación de INPEP, se remite a dicha institución para solicitar resolución. Si el usuario posee beneficio otorgado con el IPSFA, se le solicita resolución de la prestación, se continua en paso 10 o se realiza mantenimiento en sistema AFI.	Resolución de prestación
7.	Analista Previsional	Si el trámite lo realiza un beneficiario por sobrevivencia, o reanudación de pensión, se solicitan documentos de identidad de ambos, se verifica si el beneficiario cuenta con número de afiliación ISSS, en caso que no posea, solo se detallaran los requisitos del causante; en caso que si se continua en paso 10.	Documentos de identidad de ambos
8.	Analista Previsional	Si es solicitante de un beneficio de pensionado fallecido, se deberá remitir a Sección Tramite de Beneficios Económicos para determinar si procede	

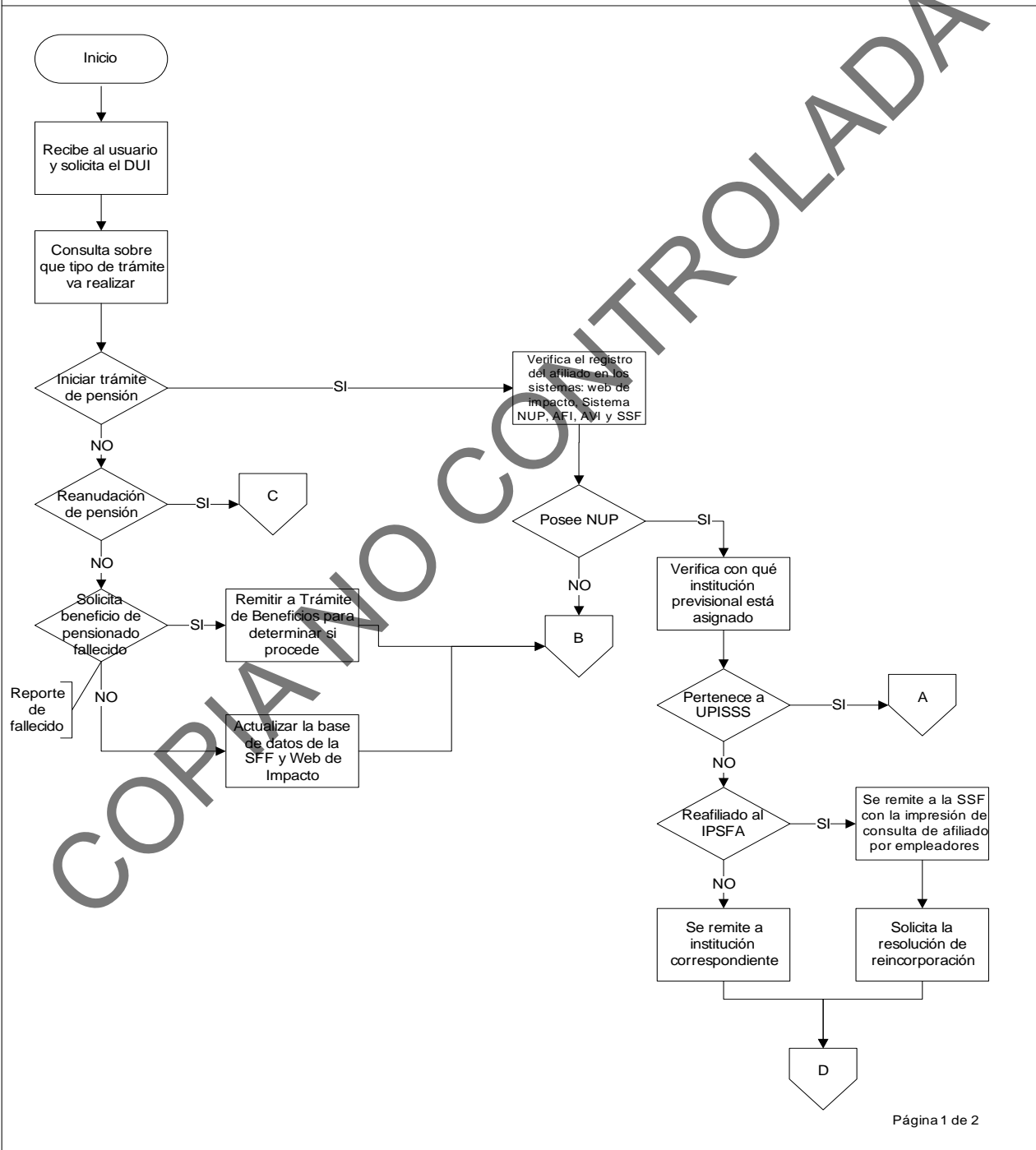
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
		realizar el trámite solicitado; en caso que si proceda realizar el trámite entonces se continua en paso 10.	
9.	Analista Previsional	Si el solicitante se presenta para actualizar datos reportar el fallecimiento de un pensionado, se deberá actualizar la base de datos de la SSF y Web de Impacto, se continua en paso 10.	Registro actualizado
10.	Analista Previsional	Establece los documentos a presentar en la Boleta de Requisitos y se marca la casilla Asignación NUP.	Boleta de requisitos
11.	Analista Previsional	Entrega la boleta de requisitos al usuario.	Boleta de requisitos

COPIA NO CONTROLADA

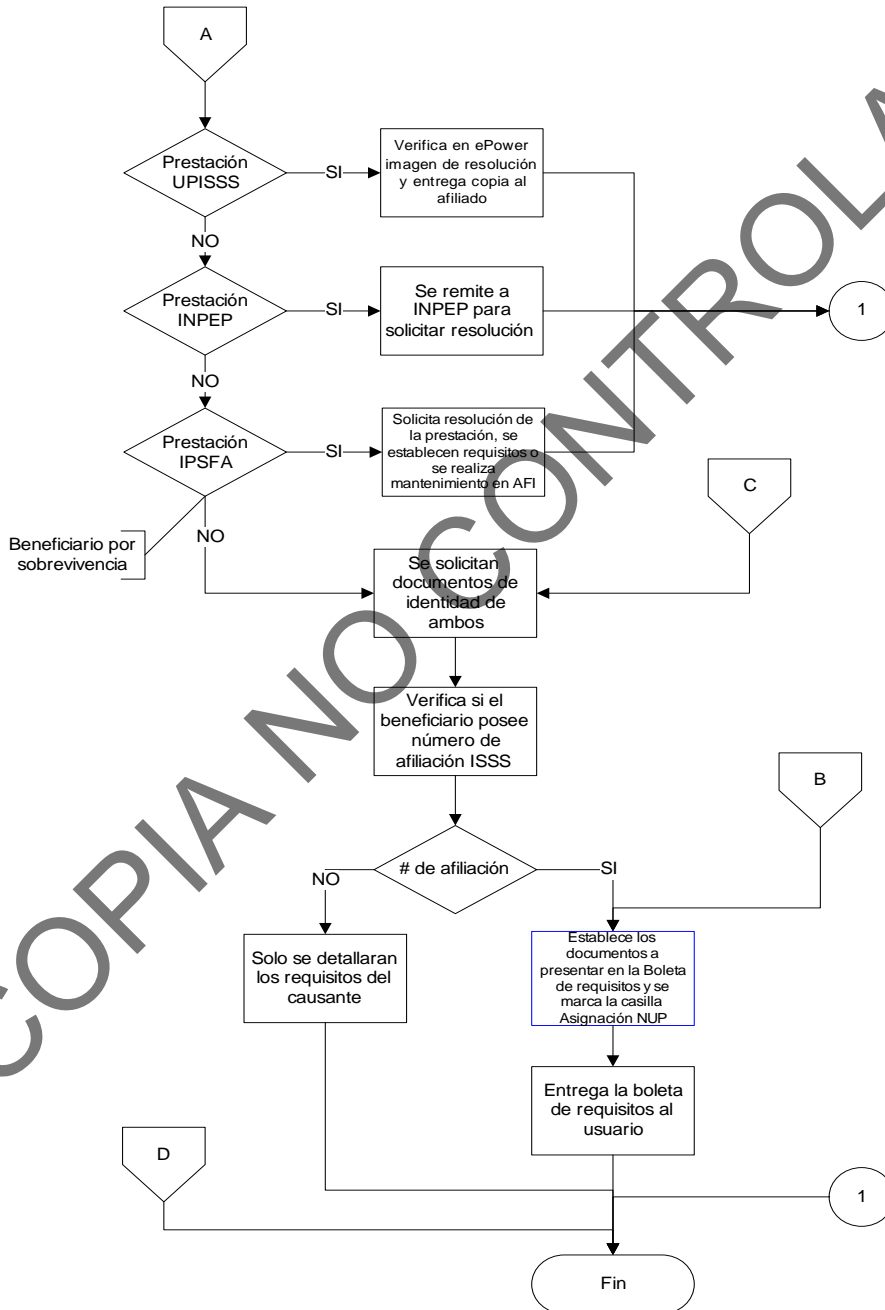
PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA


Analista Previsional



**PROCEDIMIENTO: ENTREVISTA**

Analista Previsional




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

#### 7.4. Procedimiento Gestión NUP y/o Cambio de información

##### 7.4.1 Gestión NUP para Solicitudes de Permanencia Obligatoria y Solicitudes de Permanencia Extemporánea

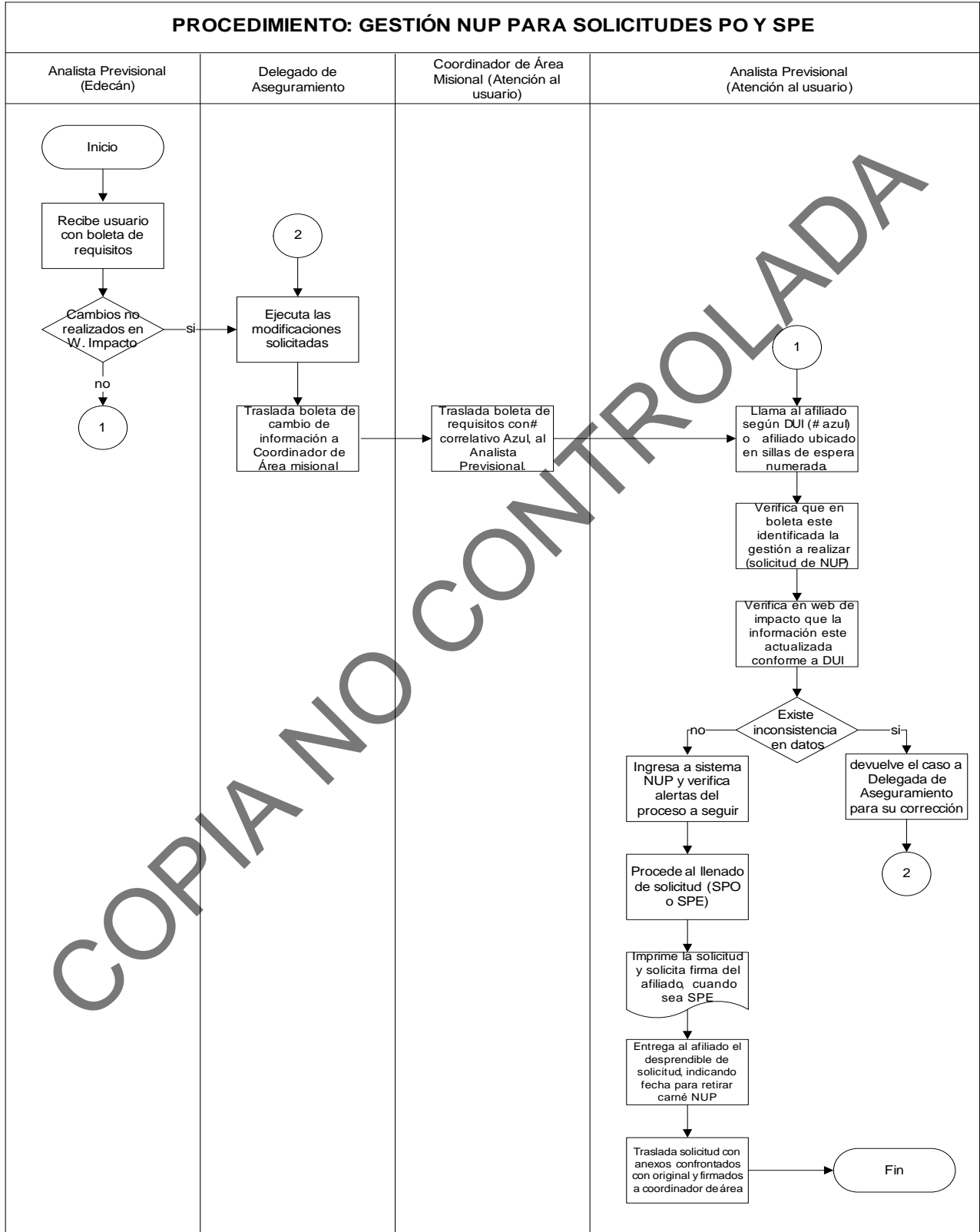
No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (edecán)	Recibe usuario con boleta de requisitos con documentos solicitados, y lo traslada a delegado de aseguramiento (cuando la boleta de requisitos señala que hay cambios no realizados en la Web de Impacto, continua en paso 2) o lo traslada a sillas de espera numeradas para ser atendido en gestión NUP (continua en paso 4) según corresponda.	Boleta de requisitos
2.	Delegada de Aseguramiento	Ejecuta las modificaciones solicitadas, y traslada boleta de cambio de información a Coordinador de Área Misional (Atención al usuario).	Boleta de cambio de información
3.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Traslada boleta de requisitos con un número correlativo asignado por aseguramiento (en color azul) al Analista Previsional.	Correlativo azul
4.	Analista Previsional	Llama al afiliado según Documento Único de Identidad (con correlativo azul) o de los afiliados ubicados en sillas de espera numerada.	DUI con # azul Usuario en silla numerada
5.	Analista Previsional	Verifica que en boleta esté identificada la gestión a realizar (solicitud de NUP)	Boleta de requisitos (solicitud NUP)
6.	Analista Previsional	Verifica en la web de impacto que la información esté actualizada conforme a DUI, en caso de existir inconsistencia se devuelve el caso a Delegada de Aseguramiento para su corrección, caso contrario se continua en siguiente paso.	Información en Web de Impacto
7.	Analista Previsional	Ingresa a sistema NUP y verifica alertas que identifiquen el proceso a seguir.	Alertas en sistema NUP
8.	Analista Previsional	Procede a la ejecución del llenado de solicitud (SPO o SPE, ver formato en apartado de Formularios) según corresponda cada caso.	Solicitud completada


 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
9.	Analista Previsional	Imprime la solicitud y pide firma del afiliado, siempre y cuando sea una SPE, para el caso de SPO esta no requiere firma.	Solicitud impresa
10.	Analista Previsional	Entrega al afiliado el desprendible de solicitud, indicando la fecha en la que debe retirar el carné NUP.	Desprendible de solicitud
11.	Analista Previsional	Traslada solicitud con sus anexos respectivos a Coordinador de Área Misional (atención al usuario) debidamente sellado de confrontado con original y firmado.	Solicitud con anexos confrontados

COPIA NO CONTROLADA






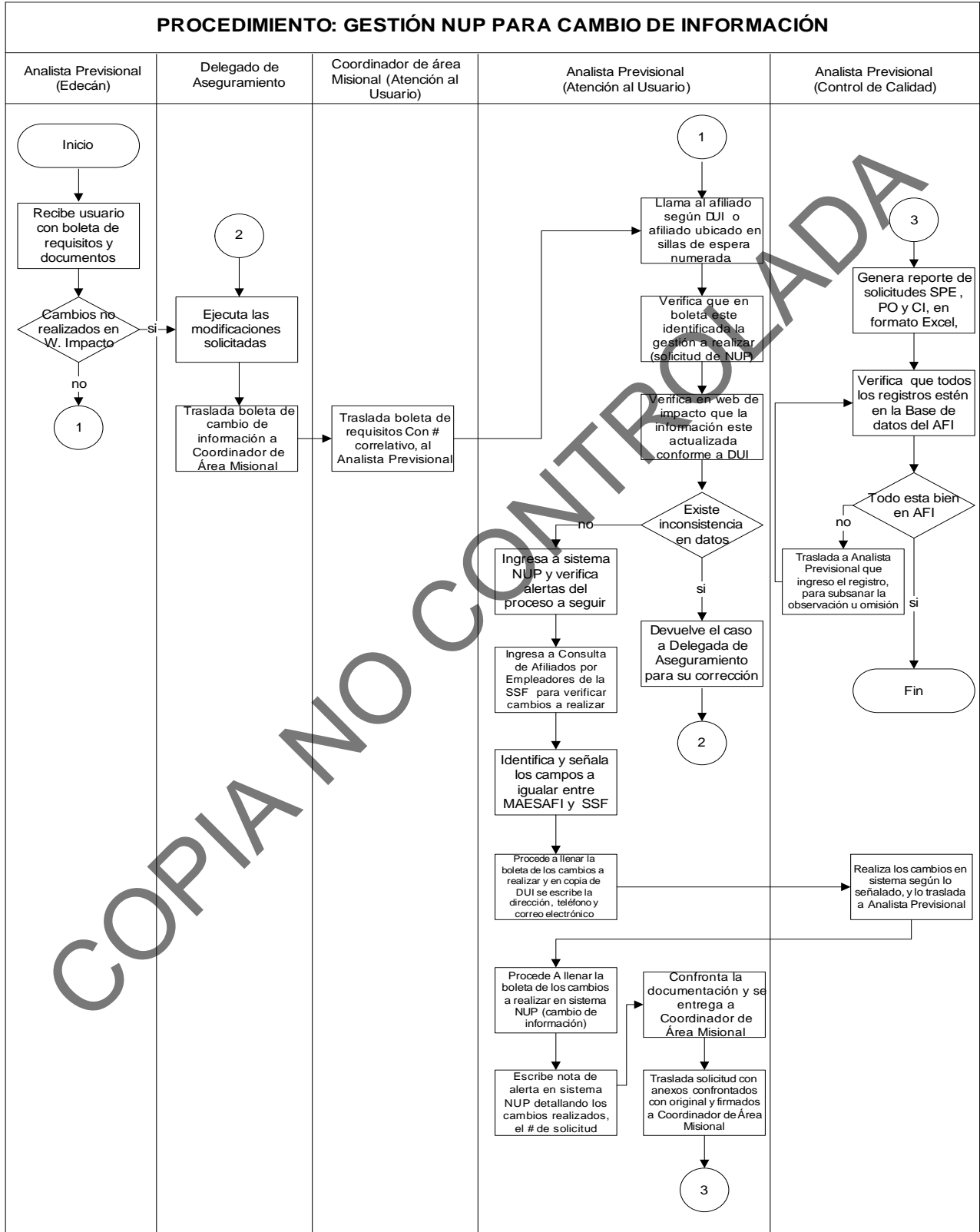
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	


#### 7.4.2 Gestión NUP para Cambio de Información

No	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (edecán)	Recibe usuario con boleta de requisitos con documentos solicitados, y lo traslada a delegado de aseguramiento (cuando la boleta de requisitos señala que hay cambios no realizados en la Web de Impacto, continua en paso 2) o lo traslada a sillas de espera numeradas para ser atendido en gestión NUP (continua en paso 4) según corresponda.	Boleta de requisitos
2.	Delegada de Aseguramiento	Ejecuta las modificaciones solicitadas, y traslada boleta de cambio de información a Coordinador de Área Misional (Atención al usuario).	Boleta de cambio de información
3.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Traslada boleta de requisitos con un número correlativo asignado por aseguramiento al Analista Previsional.	Boleta de requisitos y aviso de modificación
4.	Analista Previsional	Llama al afiliado según Documento Único de Identidad o de los afiliados ubicados en sillas de espera numerada.	DUI. Usuario en silla numerada
5.	Analista Previsional	Verifica que en boleta este identificada la gestión a realizar (Cambio de información)	Hoja de consulta de la SSF.
6.	Analista Previsional	Verifica en la web de impacto que la información este actualizada conforme a DUI, en caso de existir inconsistencia se devuelve el caso a Delegada de Aseguramiento para su corrección, caso contrario se continua en siguiente paso.	Información en Web de Impacto
7.	Analista Previsional	Ingresa a sistema NUP y verifica alertas que identifiquen el proceso a seguir.	Alertas en sistema NUP
8.	Analista Previsional	Ingresa a Consulta de Afiliados por Empleadores de la SSF para verificar cambios a realizar.	Consulta de SSF
9.	Analista Previsional	Identifica y señala los campos a igualar entre las bases MAESAFI y de la SSF (imprimir consulta y marcar los campos a igualar)	Registros en MAESAFI y SSF
10.	Analista Previsional	Procede a llenar la boleta (ver formato en apartado de formularios) de los cambios a realizar y en la copia del DUI se escribe la dirección actual del	Hoja de consulta de la SSF.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No	Responsable	Actividad	Evidencia
.		afiliado o beneficiario, el número de teléfono y dirección de correo electrónico. y traslada la solicitud a Control de Calidad.	Alerta en sistema NUP.
11.	Analista Previsional (Control de calidad)	Realiza los cambios en sistema según lo señalado, y lo traslada nuevamente a Analista Previsional.	Cambios realizados en sistemas
12.	Analista Previsional	Procede a llenar la boleta de los cambios a realizar y en la copia del DUI se escribe la dirección actual del afiliado o beneficiario, el número de teléfono y dirección de correo electrónico.	Hoja de SSF con los cambios a realizar.
13.	Analista Previsional	Procede a la ejecución del llenado de formulario en sistema NUP (cambio de información)	Alerta en sistema NUP.
14.	Analista Previsional	Escribe una nota de alerta en sistema NUP detallando los cambios realizados, el número de solicitud, si queda algo pendiente para siguientes procesos y se detalla a quien se entrega la solicitud (Coordinador de Área Misional atención al usuario).	Alerta en sistema NUP.
15.	Analista Previsional	Confronta la documentación y se entrega a Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Documentación confrontada
16.	Analista Previsional (Control de Calidad)	Genera reporte de solicitudes SPE, PO y CI, en formato Excel.	Reporte de solicitudes en Excel
17.	Analista Previsional (Control de Calidad)	Verifica que todos los registros estén en la Base de datos del AFI, si todo se encuentra en AFI, caso contrario Control de Calidad NUP por medio de listado impreso, traslada a Analista Previsional que ingresó el registro, para subsanar la observación u omisión.	Listado impreso de solicitudes para Control de Calidad



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

### 7.5. Procedimiento Control de Calidad

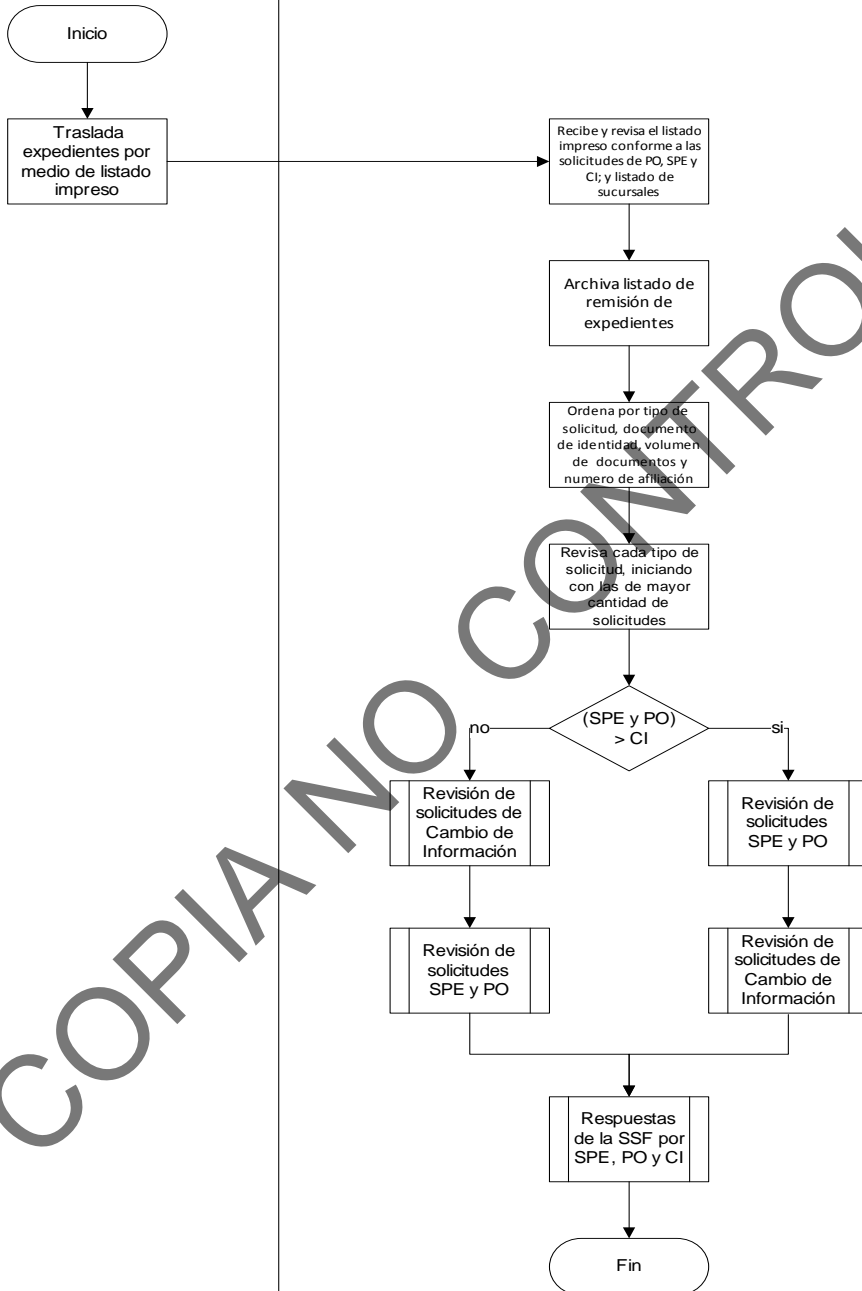
No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Traslada expedientes por medio de listado impreso a Control de Calidad NUP.	Listado de expedientes
2.	Analista Previsional (Control de calidad)	Recibe y revisa el listado impreso conforme a las solicitudes de PO, SPE y CI, por parte de Coordinador de Área Misional (atención al usuario) y de sucursales UPISSS	Listado recibido
3.	Analista Previsional (Control de calidad)	Archiva listado de remisión de expedientes	Archivo de listados
4.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ordena según tipo de solicitud, tipo de documento de identidad, volumen de documentación a trabajar, y luego por número de afiliación en forma ascendente.	Solicitudes ordenadas
5.	Analista Previsional (Control de calidad)	Procede a revisar cada tipo de solicitud, iniciando con las de mayor cantidad de solicitudes. Si es SPE y PO realiza procedimiento 7.4.1. "Revisión de solicitudes SPE y PO", y después continua con procedimiento 7.4.2. "revisión de Solicitudes de cambio de información"	Solicitudes revisadas (validadas u observadas)
6.	Analista Previsional (Control de calidad)	Después de haber revisado las solicitudes SPE, PO y CI, procede a verificar las respuestas de estas solicitudes emitidas por la SSF, ver procedimiento 7.4.3 "Respuestas de la SSF por SPE, PO y CI".	Solicitudes aprobadas o con improcedencias



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD**


Coordinador de Área  
Misional (atención al  
usuario)

Analista Previsional (control de calidad)




COPIA NO CONTROLADA




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

### 7.5.1. Revisión de solicitudes SPE y PO


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (Control de calidad)	<b>Revisión de solicitudes SPE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisa que la solicitud <b>SPE</b> contenga firma y sello del Analista Previsional y firma del afiliado.</li> <li>✓ Verifica información de solicitud conforme a Documento de Identidad en los siguientes campos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de afiliado y género</li> <li>• Municipio y departamento del afiliado (beneficiario u apoderado)</li> <li>• Número de Documento de Identidad, fecha y lugar de emisión</li> <li>• Nacionalidad</li> </ul> </li> <li>✓ Verifica información de solicitud en la Web de impacto o boleta de cambio de información, conforme a documento de identidad presentado (DUI, pasaporte, carné de residente, cedula de identidad personal, certificación de cedula o certificación de DUI) los siguientes datos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de nacimiento,</li> <li>• Estado civil (también se verifica en boleta de Aseguramiento)</li> <li>• Nombres, apellidos y conocido social,</li> <li>• Fecha de fallecido (según fotocopia de partida de defunción, si aplica)</li> </ul> </li> </ul>	Solicitud SPE revisada
2.		<b>Revisión de solicitudes PO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisa que la solicitud de <b>PO</b> contenga firma y sello del Analista Previsional.</li> <li>✓ Verifica en Web de Impacto (o boleta de cambio de información) y Documento de identidad personal (DUI, pasaporte, carne de residente, cedula de identidad personal, o certificación de DUI o CIP) los siguientes datos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres, apellidos</li> <li>• Genero,</li> <li>• Fecha de nacimiento,</li> <li>• Nacionalidad,</li> </ul> </li> </ul>	Solicitud PO revisada

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Documento de Identidad,</li> <li>Situación laboral: Activo, Cesante o Defunción.</li> </ul>	
3.	Analista Previsional (Control de calidad)	<b>Para ambas solicitudes SPE y PO:</b> Verifica la fecha de vigencia de los documentos de identidad, de afiliado, beneficiario u apoderado, según sea el caso, con la documentación de respaldo.	Documentos validados
4.	Analista Previsional (Control de calidad)	Si al revisar la documentación física de la solicitud, se encuentra una inconsistencia, se registra en Bitácora en Hoja Excel: si es inconsistencia interna o externa, con la descripción del error. Se anota en alerta del sistema NUP, describiendo la inconsistencia, y se traslada a Coordinador de Área Misional para analizar la inconsistencia; caso contrario continua en el paso 7.	Bitácora.  Alerta en Sistema NUP
5.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Revisa solicitud para determinar si procede la corrección de la inconsistencia en caso de que si proceda se remite al Analista Previsional que generó la solicitud, y continua en paso 6, en caso de que no, se regresa a control de calidad, dejando la alerta respectiva y continua en paso 7	Alerta en Sistema NUP
6.	Analista Previsional	Realiza la corrección solicitada y traslada a control de calidad para revisión y deja su respectiva alerta, continua en paso 4	Alerta en Sistema NUP
7.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ingresa a sistema NUP, opción <Procesos>, <Revisión de solicitudes>, digita el número de afiliación, y marca el checkbox de: "nombres y apellidos", y elige la opción <Consultar>, para generar consulta general de los posibles afiliados con o sin NUP.	Alerta en Sistema NUP
8.	Analista Previsional (Control de calidad)	Revisa el listado de afiliados para encontrar coincidencia del nombre del afiliado y fecha de nacimiento. En caso de encontrar un afiliado con NUP, se verifica en consulta de SSF (para comparar por número de DUI o número de afiliación y último empleador); si se confirma que el afiliado ya tiene NUP asignado (exceptuando los casos de desafiliación cuando estos procedan con la	Alerta en Sistema NUP MAESAFI Bitácora

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
		UPISS), se debe guardar la información en las tablas del MAESAFI desde sistema AFI, se anota en bitácora y se alerta en sistema NUP, se traslada para eliminación de solicitud a Coordinador de Área Misional (atención al usuario) y continua en paso 7; Caso contrario se marcan las casillas "Listado" y "Revisado", y continua con la revisión de la siguiente solicitud hasta finalizar con los listados de SPE y PO remitidos para revisión, y continua en paso 11.	
9.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Revisa la observación realizada por control de calidad y si procede lo traslada a Analista Previsional para contactar al usuario, indicándole que usuario ya posee NUP asignado.	Solicitud a eliminar
10.	Analista Previsional	Contacta al usuario y se orienta sobre la solicitud de NUP el cual ya está asignado en una Institución Previsional, por lo que ya no procede su solicitud.	Usuario contactado
11.	Analista Previsional	Una vez contactado el usuario, se alerta en sistema NUP sobre la anulación de solicitud, y lo traslada a Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Alerta en Sistema NUP
12.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Procede a la eliminación de solicitud SPE, en sistema NUP. Colocando la respectiva justificación, y finaliza trámite de gestión NUP	Solicitud eliminada
13.	Analista Previsional (Control de calidad)	Genera archivos .APE o .AOQ según tipo solicitud y documento de identidad, ingresando a sistema NUP en la opción <Procesos>, <Envío de archivos PE> (o <Envío de archivos Obligados>), <Nuevo>, se genera número de nota de remisión, el cual es generado por el sistema automáticamente, los registros de la nota se ordenan en forma ascendente por número de afiliación, y se elige la opción <Imprimir>, se cierra la ventana de la nota para que solo imprima una copia, elige la opción <Enviar> automáticamente se crea y se envía archivo a carpeta "Envío" (es el enlace de comunicación con "COMUNICA" de la SSF), el nombre del archivo generado se escribe en la parte superior central de la nota de remisión de solicitudes para la SSF.	Archivos .APE o AOQ, generados enviados a carpeta "envíos"

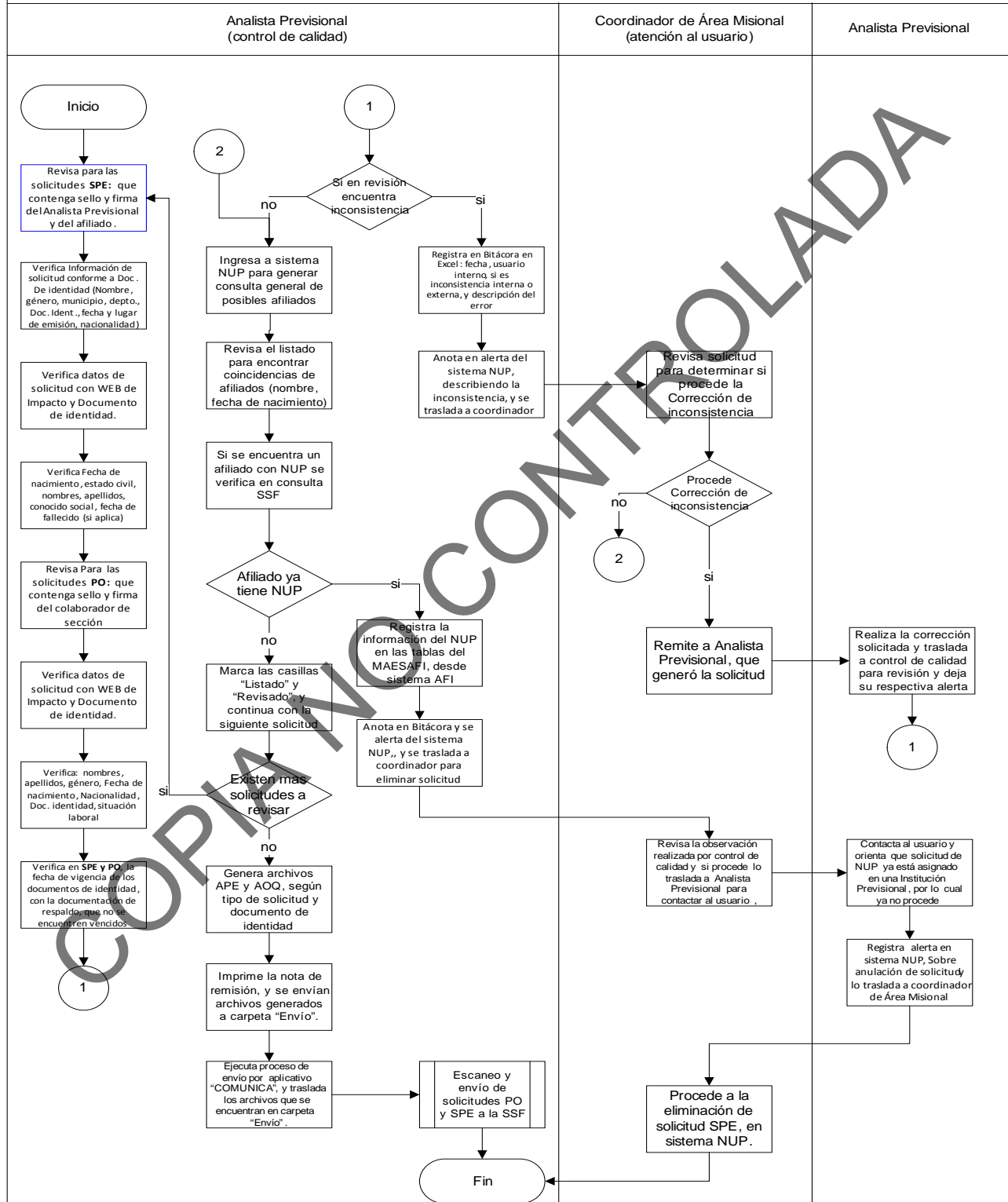
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
14.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ejecuta proceso de envío por medio de aplicativo COMUNICA, automáticamente se envían los archivos que se encuentran en carpeta "Envío".	Archivos enviados a SSF
15.	Analista Previsional (Control de calidad)	Procede a realizar el escaneo y envío de estos archivos a la SSF, por medio de aplicación de SSF "Control de envíos de la SSF", continua en procedimiento 7.4.1.1.	Documentos escaneados y enviados a SSF

COPIA NO CONTROLADA



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD (Revisión de solicitudes SPE y PO)**



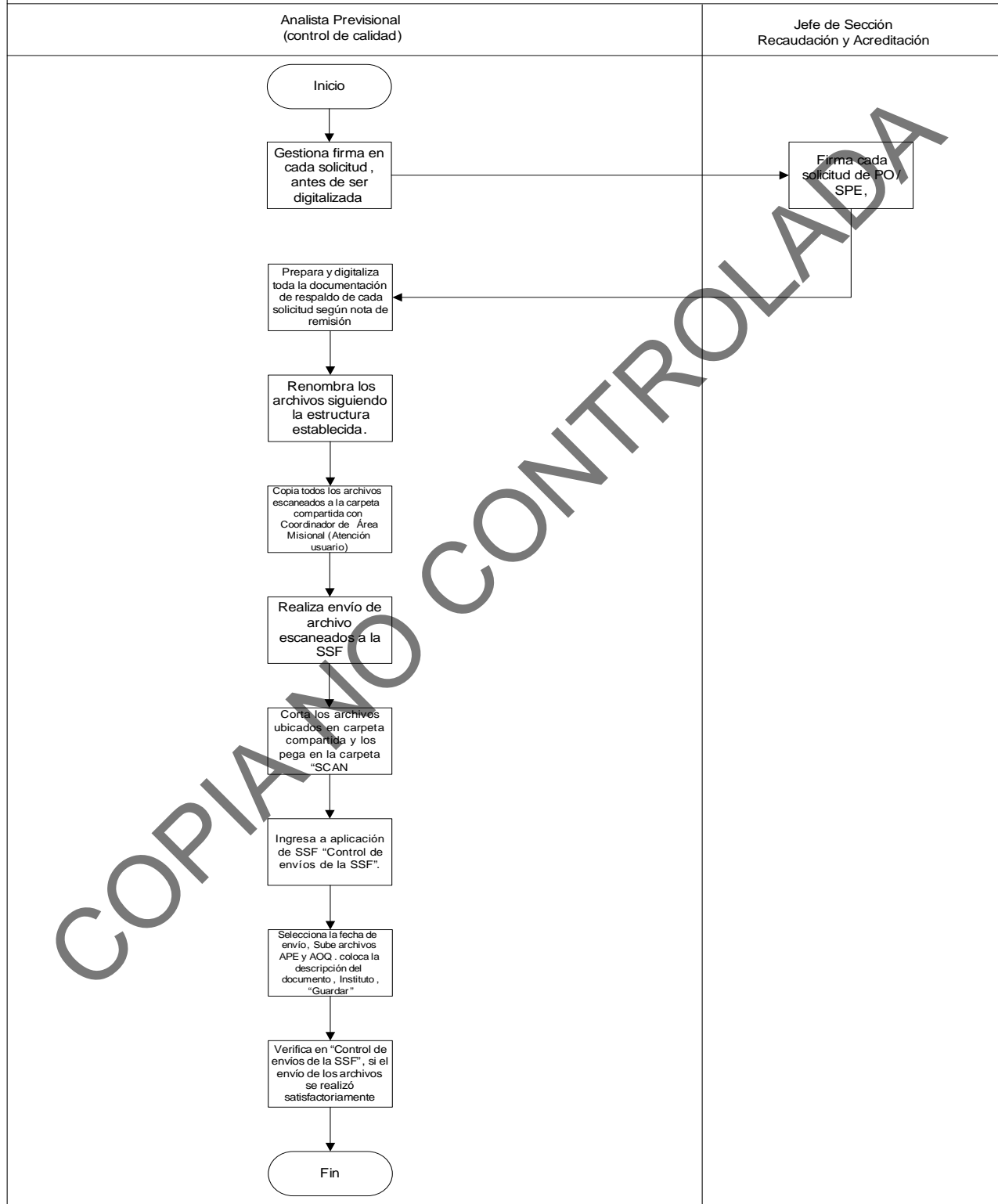
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

### 7.5.1.1. Escaneo y Envío de Solicitudes PO y SPE a la SSF.


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (Control de calidad)	Gestiona firma de Jefe de Sección Recaudación y Acreditación, en cada solicitud, antes de ser digitalizada con su respectivo nombre de archivo.	Solicitud para firmar (nota de remisión)
2.	Jefe de Sección Recaudación y Acreditación	Firma cada solicitud de PO/SPE, y la retorna a Analista Previsional (control de calidad).	Solicitud firmada (nota de remisión)
3.	Analista Previsional (Control de calidad)	Prepara y digitaliza toda la documentación de respaldo de cada solicitud según nota de remisión.	Documentos digitalizados
4.	Analista Previsional (Control de calidad)	Renombra los archivos siguiendo la estructura: "ISSXXXX_TIPO_NOTA_XXXX_DUIS_REG_01" Los campos a modificar son: TIPO: AOQ o APE XXXX: número de nota de remisión generado ubicado en la esquina inferior derecha.	Archivos renombrados
5.	Analista Previsional (Control de calidad)	Copia todos los archivos escaneados a la carpeta compartida con Coordinador de Área Misional (atención al usuario).	Archivos en carpeta compartida
6.	Analista Previsional (Control de calidad)	Realiza envío de archivo escaneados a la SSF: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corta los archivos ubicados en carpeta compartida y los pega en la carpeta "SCAN".</li> <li>▪ Ingresa a aplicación de SSF "Control de envíos de la SSF".</li> <li>▪ Selecciona la fecha de envío.</li> <li>▪ Sube todos los archivos APE y AOQ.</li> <li>▪ Se coloca la descripción del documento que se está enviando.</li> <li>▪ Selecciona campo de Instituto.</li> <li>▪ Selecciona la opción "Guardar".</li> </ul>	Archivos APE o AOQ enviados a SSF
7.	Analista Previsional (Control de calidad)	Verifica en "Control de envíos de la SSF", si el envío de los archivos se realizó satisfactoriamente.	Envío de archivos verificado



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD (Escaneo y envío de solicitudes PO y SPE a la SSF)**







 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

### 7.5.2. Revisión de Solicitudes de Cambio de Información


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ordena las solicitudes de CI según número de solicitud en forma ascendente.	Solicitudes ordenadas
2.	Analista Previsional (Control de calidad)	<p>Para solicitudes de cambio de información se verifica en Web de Impacto (o boleta de cambio de información) y DUI (pasaporte, carne de residente, cedula de identidad personal, o certificación de DUI o CIP) la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombres, apellidos,</li> <li>▪ Genero,</li> <li>▪ Fecha de nacimiento,</li> <li>▪ Nacionalidad,</li> <li>▪ Número de DUI,</li> <li>▪ Cesantía o defunción.</li> </ul>	Datos de Solicitud revisados en web de impacto
3.	Analista Previsional (Control de calidad)	Revisa en consulta empleadores por afiliado de la SSF, con lo solicitado en el comprobante de cambio de información.	Datos de solicitud revisados en consulta SSF
4.	Analista Previsional (Control de calidad)	<p>Ingresar a MAESAFI por medio de número de afiliación, y compara los datos registrados en sistema NUP, con la información de la Consulta de Empleadores por Afiliado de la SSF (o en su defecto con la hoja impresa de dicha consulta). En caso de encontrar diferencia entre las bases de datos MAESAFI y SSF, se realiza mantenimiento en MAESAFI, para dejar los datos conforme lo registrado en SSF.</p>	Mantenimiento en MAESAFI
5.	Analista Previsional (Control de calidad)	<p><b>Revisión en sistema de solicitud de CI:</b>          Ingresar a sistema NUP, para habilitar pantallas de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Consulta datos de maestro de afiliados en AFI.</li> <li>b) Consulta de asignación de NUP.</li> <li>c) MAESAFI.</li> <li>d) Revisión de cambios de información.</li> </ul>	Consultas en Sistema NUP

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
6.	Analista Previsional (Control de calidad)	<p>Ingresar número de afiliación en la consulta de "datos de maestro de afiliados", para copiar el NUP y pegarlo en la consulta de "Asignación de NUP", para verificar todas las alertas ingresadas sobre el caso que se está trabajando.</p> <p>Además, utiliza el NUP copiado para ingresarlo en la consulta de la SSF para ser comparada con las tablas de MAESAFI.</p>	Consulta de alertas en sistema NUP
7.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ingresar por medio de número de afiliación a consulta "Revisión de cambios de información", despliega los cambios realizados en la solicitud de cambio de información.	Cambios realizados en sistema
8.	Analista Previsional (Control de calidad)	Realiza una revisión documental de lo solicitado en la boleta de CI, con lo ingresado en sistema NUP, si todo está bien, ejecuta la opción de <Revisado>, y <Salir>. Y continúa en paso 9; En caso que los cambios de información que al momento de ser ingresados al sistema NUP fueron mal digitados en alguno de los campos o presentan algún tipo de inconsistencia (datos incorrectos), entonces se eliminarán del sistema NUP, seleccionando la opción <eliminar> y <salir> (elimina el cambio realizado en proceso anterior), y se registra en Bitácora de inconsistencias.	CI revisado CI eliminado Registro en Bitácora
9.	Analista Previsional (Control de calidad)	Registra "Alerta" en la consulta de "Asignación de NUP" describiendo lo realizado en control de calidad (nota avalando el cambio, o nota de inconsistencia encontrada).	Alerta registrada en sistema NUP
10.	Analista Previsional (Control de calidad)	Traslada la solicitud a Coordinador de Área Misional (atención al usuario) para su corrección y seguimiento. En caso de no haber inconsistencia continúa en paso 13.	Solicitud CI con observación
11.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Revisa y analiza la solicitud de cambio de información y determina si es factible corregir se remite a Analista Previsional que generó la solicitud, en caso de que no se pueda corregir se eliminará la solicitud y genera una nueva. Finaliza proceso.	Solicitud CI con observación

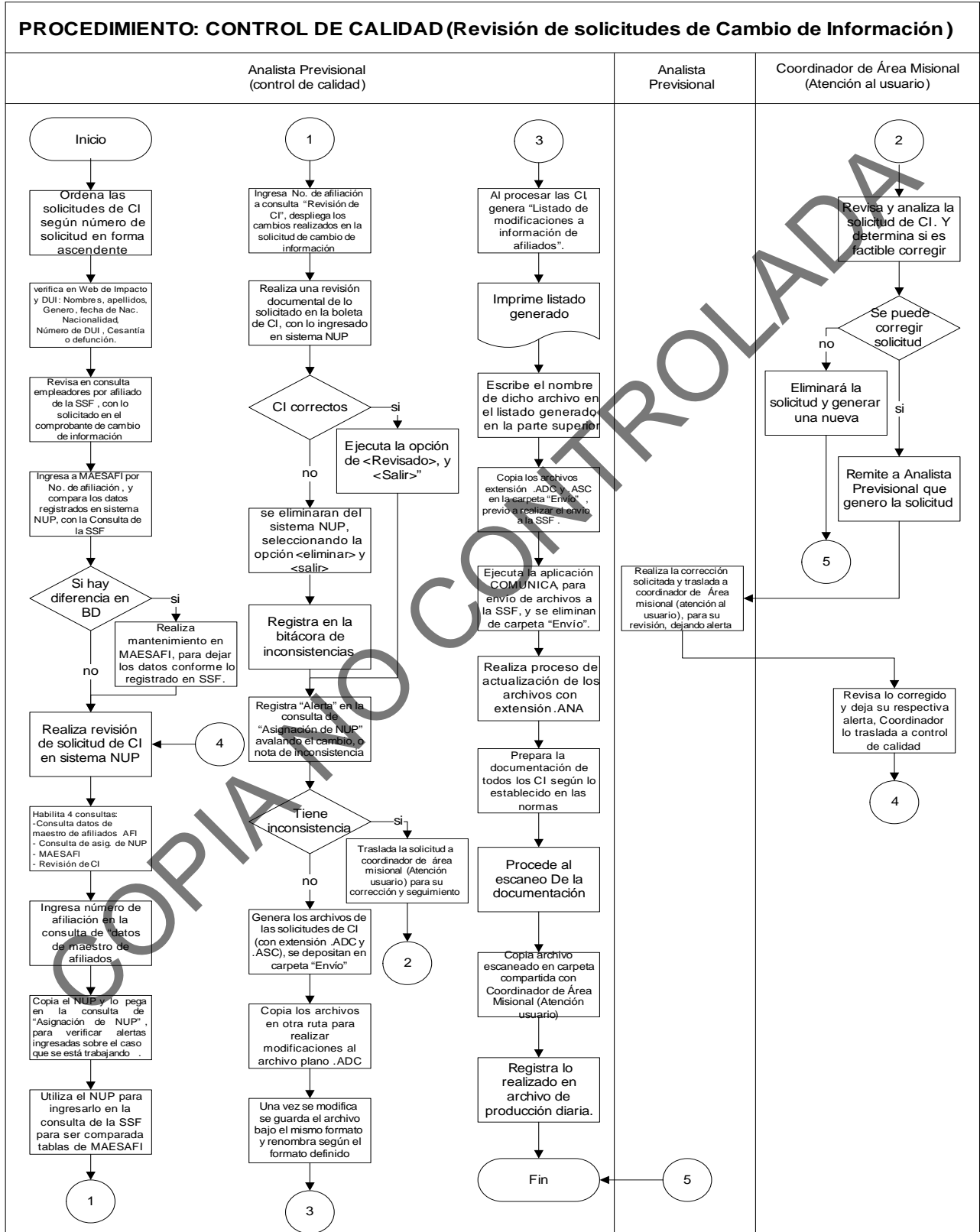
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
12.	Analista Previsional	Realiza la corrección solicitada y traslada a Coordinador de Área Misional (atención al usuario), para su revisión y deja su respectiva alerta, Coordinador lo traslada a control de calidad y continua en paso 5. En caso de no haber correcciones, continua en paso 13.	Solicitud CI corregida
13.	Analista Previsional (Control de calidad)	<b>Generación y envío de archivos de CI a la SSF:</b> Genera los archivos de las solicitudes de CI (con extensión .ADC y .ASC)	Archivos .ADC y .ASC generados
14.	Analista Previsional (Control de calidad)	Los archivos generados son depositados temporalmente en la carpeta "Envío" y se copian en otra ruta para realizar modificaciones al archivo plano .ADC, para los registros con código "039" (conocido social). El archivo debe abrirse con el Bloc de Notas para llevar a cabo la eliminación del "conocido social". Una vez se modifica se guarda el archivo bajo el mismo formato y se deja el nombre según el formato definido en las normas del presente procedimiento.	Archivo .ADC corregido
15.	Analista Previsional (Control de calidad)	Al terminar de procesar todas las solicitudes de CI, procede a generar "Listado de modificaciones a información de afiliados".	Listado de modificaciones generado
16.	Analista Previsional (Control de calidad)	Imprime listado generado.	Listado de modificaciones impreso
17.	Analista Previsional (Control de calidad)	Escribe manualmente el nombre de dicho archivo en el listado generado, en la parte superior después del encabezado.	Nombre escrito en listado impreso
18.	Analista Previsional (Control de calidad)	Copia los archivos generados con extensión .ADC y ASC en la carpeta "Envío" colocada en el escritorio de la PC, previo a realizar el envío a la SSF.	Archivos en carpeta "envíos"

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
19.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ejecuta la aplicación COMUNICA, para envío de archivos a la SSF, y automáticamente se eliminan de la carpeta "Envío".	Archivos enviados por COMUNICA
20.	Analista Previsional (Control de calidad)	Realiza proceso de actualización de los archivos con extensión .ANA	Archivos .ANA actualizados
21.	Analista Previsional (Control de calidad)	<b>Escaneo de solicitudes de CI:</b> Prepara la documentación de todas las solicitudes de CI según lo establecido en las normas de este procedimiento y procede al escaneo de estos.	Documentos de CI escaneados
22.	Analista Previsional (Control de calidad)	Copia archivo escaneado en carpeta compartida con Coordinador de Área Misional (atención al usuario), y registra lo realizado en archivo de producción diaria.	Carpeta compartida Producción diaria.


COPIA NO CONTROLADA



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	


### 7.5.3. Respuesta de la SSF por SPE, PO y CI.

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (Control de calidad)	Ejecuta el aplicativo COMUNICA.	COMUNICA
2.	Analista Previsional (Control de calidad)	Revisa los archivos .ANA contenidos en la carpeta "Recepción", los cuales serán cargados en el sistema AFI.	Archivos ANA cargados en AFI
3.	Analista Previsional (Control de calidad)	<p>Ingresa al sistema NUP, opción &lt;proceso&gt;, descarga de documentos (PO, PE y CI).</p> <p>Al finalizar la descarga, el sistema genera automáticamente los siguientes reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte de respuesta el cual contiene la cantidad de registros enviados en Nota de remisión (PO y PE).</li> <li>▪ Reporte de respuesta de cambio de información (UPISSS, INPEP).</li> <li>▪ Reporte de improcedencias (PO, PE y CI).</li> </ul>	Reportes generados
4.	Analista Previsional (Control de calidad)	Imprime los reportes generados por el sistema.	Reportes impresos
5.	Analista Previsional (Control de calidad)	Contrasta los reportes contra la Nota de remisión y separa las solicitudes aceptadas o rechazadas.	Solicitudes aceptadas o rechazadas
6.	Analista Previsional (Control de calidad)	Si las solicitudes son aceptadas se trasladan al Coordinador de Área Misional (atención al usuario) para su respectiva distribución, y continua en siguiente paso, si las solicitudes son rechazadas se continua en paso 10.	Solicitudes aceptadas trasladadas a coordinador
7.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Distribuye las solicitudes a los Analistas Previsionales.	Solicitud distribuida
8.	Analista Previsional	Recibe las solicitudes y realiza procedimiento de sincronización de registros. Luego traslada de nuevo	Registro sincronizado

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
	(atención al usuario)	a coordinador o Analista Previsional de control de calidad para su respectivo resguardo.	
9.	Analista Previsional (Control de calidad)	Archiva las solicitudes en archivo físico de la Sección, y finaliza proceso.	Solicitud archivada
10.	Analista Previsional (Control de calidad)	Para las solicitudes rechazadas se analizan y determinan las posibles causas del rechazo y se clasifica si estas son internas o externas.	Solicitud interna o externa
11.	Analista Previsional (Control de calidad)	Incorpora el detalle del rechazo en la bitacora de reprocesos.	Registro en bitácora
12.	Analista Previsional (Control de calidad)	Si las causas son internas, registra respectiva descripción de Alerta en el sistema NUP y traslada las solicitudes al Coordinador de Área Misional o al Analista Previsional que generó la solicitud.	Alerta en sistema NUP
13.	Analista Previsional (atención al usuario)	Recibe y corrige la causa de rechazo de solicitud y registra la respectiva Alerta en el sistema NUP, y traslada nuevamente a Coordinador de Área Misional.	Solicitud corregida Alerta en sistema NUP
14.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Entrega las solicitudes por medio de listado al Analista Previsional del área de control de calidad. Para realizar procedimiento de "Revisión de solicitudes SPE y PO" o "revisión de CI" y finaliza proceso.	Listado de solicitudes
15.	Analista Previsional (Control de calidad)	Si las causas son externas, se establece comunicación vía correo o teléfono con Colaborador de Afiliación y Registro de la SSF, con la finalidad de obtener información más detallada de las causas del rechazo.	Gestión en correo electrónico para SSF
16.	Analista Previsional (Control de calidad)	Si el rechazo se da por existencia de NUP con otra institución previsional, se debe registrar dicho NUP en las bases de datos de la UPISSS (MAESAFI y AFI) y registra la alerta en el sistema NUP.	Registro de NUP en MAESAFI y AFI Y alerta
17.	Analista Previsional	Traslada las solicitudes al Coordinador de Área Misional para su respectiva eliminación del sistema.	Traslado de solicitud



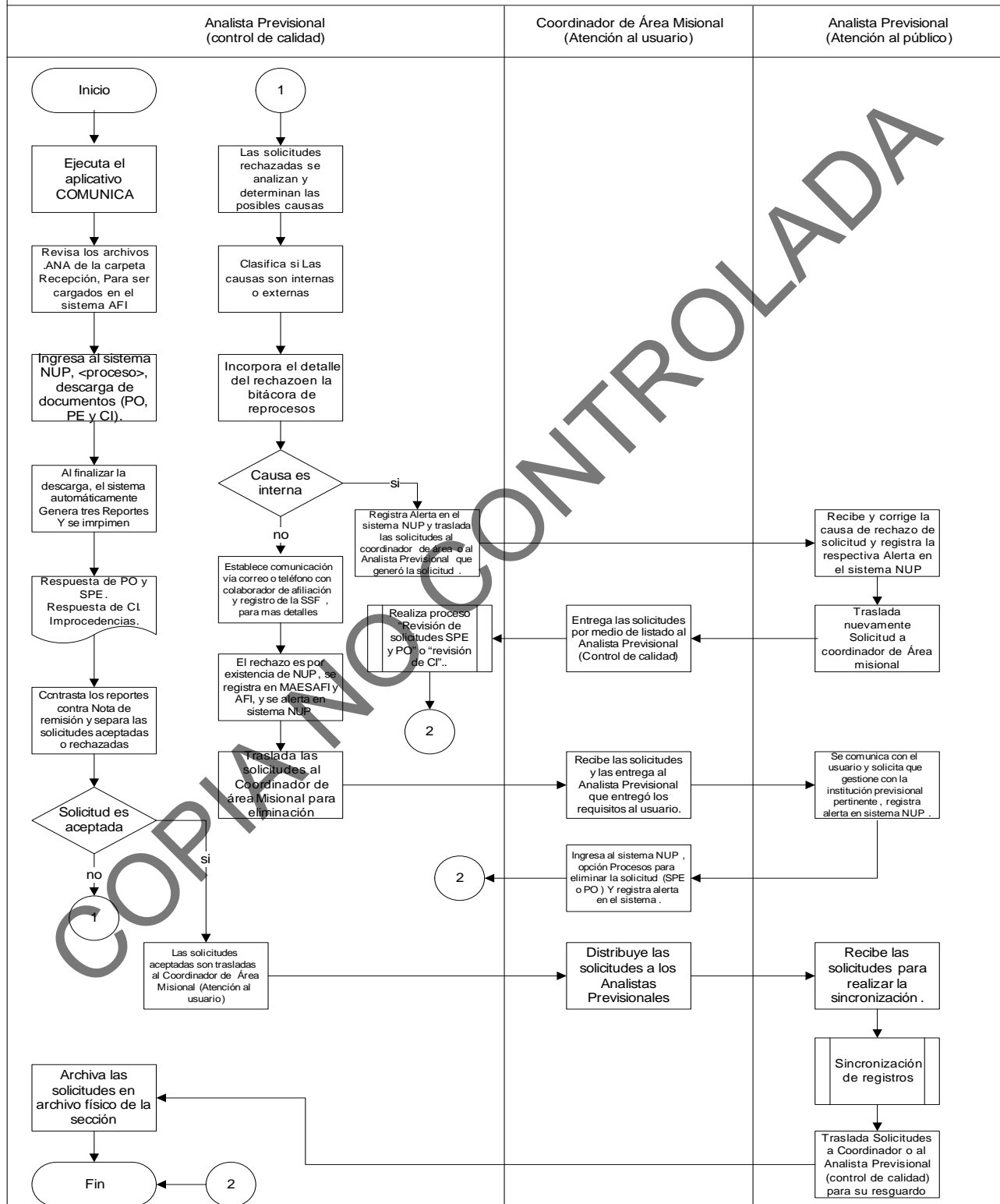
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
	(Control de calidad)		para eliminación
18.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Recibe las solicitudes y las entrega al Analista Previsional que entregó los requisitos al usuario.	Solicitud entregada a Analista Previsional
19.	Analista Previsional (atención al usuario)	Se comunica con el usuario para orientar sobre la improcedencia de la solicitud y solicita que gestione con la institución previsional pertinente, registra la alerta en el sistema NUP.	Usuario informado y Alerta en sistema NUP
20.	Coordinador de Área Misional (atención al usuario)	Ingresa al sistema NUP, opción Procesos para eliminar la solicitud (SPE o PO) registrando la alerta en el sistema. Y finaliza proceso.	Solicitud eliminada y alerta en sistema NUP

COPIA NO CONTROLADA




**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CALIDAD (Respuesta de la SSF por SPE, PO y CI.)**



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

### 7.6. Procedimiento Sincronización de Registros

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (atención al usuario).	Ingresa al Sistema AFI para verificar si el registro está o no sincronizado, en caso que no esté sincronizado continua en paso 2, caso contrario en paso 4.	Sistema AFI
2.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si la sincronización es requerida por un mantenimiento previo (usuario está presente) y el registro no está sincronizado, se llenan los datos del formulario según la base del MAESAFI y documentos del expediente hacia la tabla AFI de sincronización y se procede a sincronizar y continua en siguiente paso, de lo contrario continua en paso 7.	Registro sincronizado
3.	Analista Previsional (atención al usuario).	Entrega el reporte de sincronización al usuario, y finaliza proceso.	Reporte de sincronización
4.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si el registro está sincronizado, debe verificarse si amerita o no una desincronización (habilitar los campos mandatorios).	Registro sincronizado
5.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si amerita la desincronización, procede a realizar dicho proceso para habilitar los campos requeridos para su modificación, de lo contrario continua en paso 6.	Registro desincronizado
6.	Analista Previsional (atención al usuario).	Procede a sincronizar nuevamente el registro y Entrega el reporte de sincronización al usuario, y finaliza proceso.	Reporte de sincronización
7.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si la solicitud de sincronización proviene de un cambio de información o solicitud de NUP, esta se realiza por medio de nota de remisión, el cual contiene todos los expedientes a trabajar.	Nota de remisión
8.	Coordinador de Área Misional	Entrega al Analista Previsional, nota de remisión por cambio de información o por solicitud de NUP	Nota de remisión recibida
9.	Analista Previsional	Ingresa el caso a sincronizar en sistema AFI, si esta sincronizado, valida la información de acuerdo con el expediente, si amerita desincronizar para	Registro sincronizado

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
	(atención al usuario).	validar el último cambio de información se ejecuta dicho proceso, y se procede a la nueva sincronización; si no está sincronizado se procede al llenado del formulario y se ejecuta la sincronización.	
10.	Analista Previsional (atención al usuario).	Traslada nota de remisión y expedientes debidamente sellados (sincronizado) y firmados para resguardo en archivo.	Notas de remisión archivadas

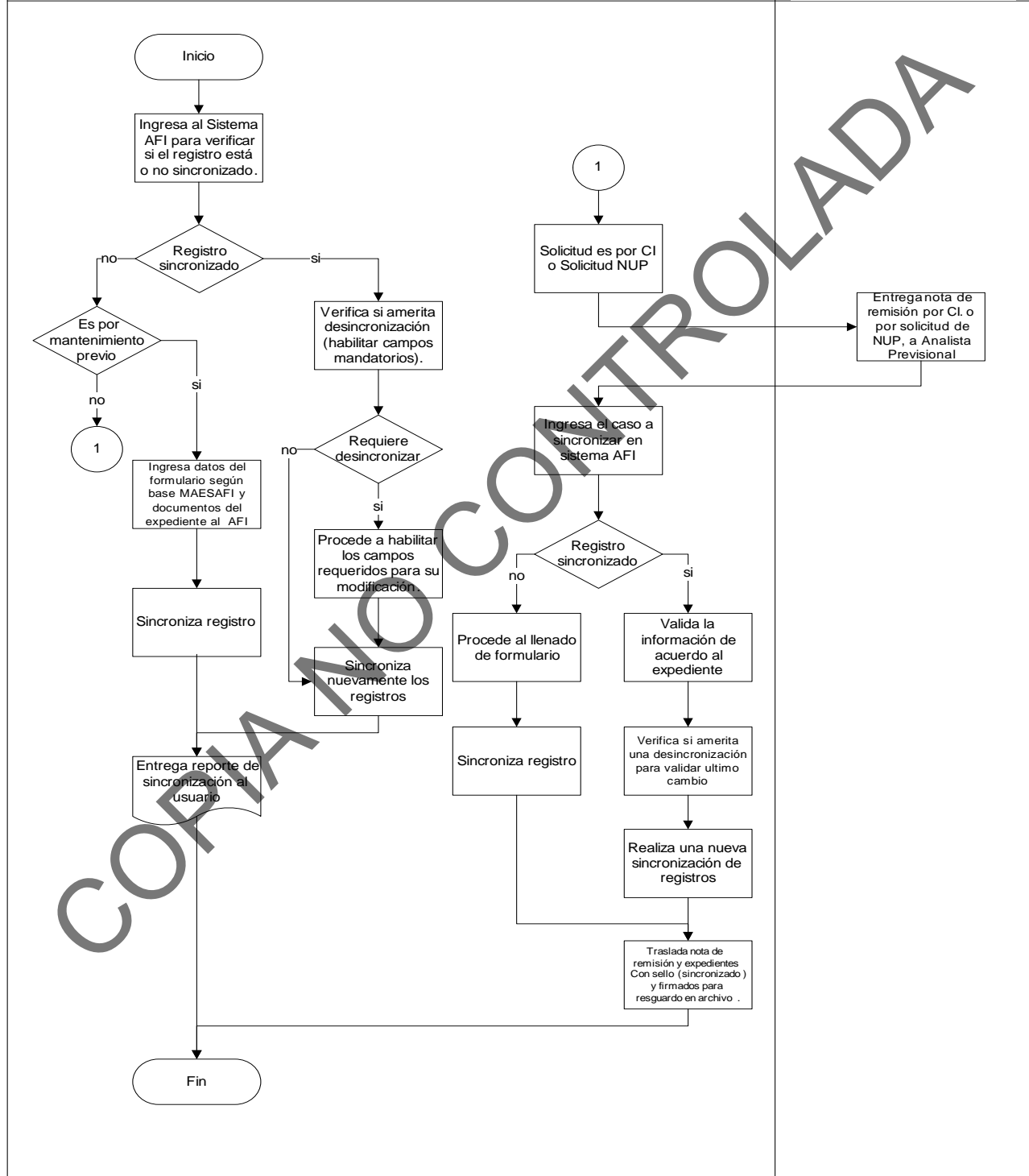
COPIA NO CONTROLADA




**PROCEDIMIENTO: SINCRONIZACIÓN DE REGISTROS**

Analista Previsional (Atención al público)

Coordinador de Área Misional  
(Atención al usuario)



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

### 7.7. Procedimiento Entrega de Carné NUP

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (edecán)	Recibe usuario con comprobante para retiro de carné NUP (desprendible o formulario de cambio de información) traslada a sillas de espera numeradas para ser atendido en área de atención al usuario.	Comprobante de retiro de carné
2.	Analista Previsional (Edecán).	Ingresa a sistema NUP, para verificar que ya esté asignado el número de NUP o esté ejecutado el Cambio de información solicitado.	NUP asignado o CI ejecutado
3.	Analista Previsional (Edecán).	Ingresa al sistema AFI y verifica si el registro se encuentra sincronizado, en caso que no lo este, se deberá ejecutar el Proceso de Sincronización	Registro sincronizado
4.	Analista Previsional (Edecán).	Imprime carne NUP, lo firma y sella.	Carné NUP impreso
5.	Analista Previsional (Edecán).	Entrega carne firmado a Secretaria de Sección para ser laminado	Carné firmado por el Analista Previsional
6.	Secretaria de Sección	Lamina el carné y lo entrega al usuario.	Carné laminado entregado al usuario

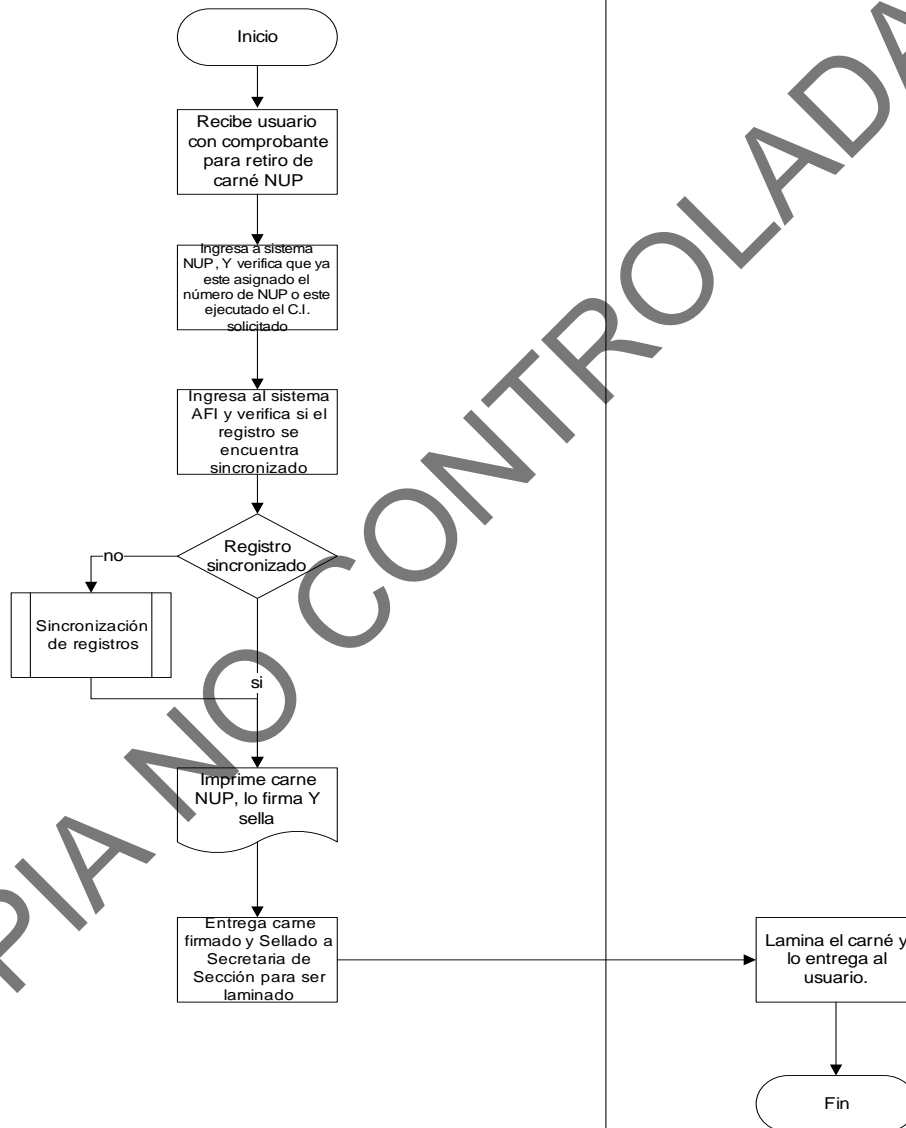
COPIA NO CONTROLADA




**PROCEDIMIENTO: ENTREGA CARNÉ NUP**

Analista Previsional (Edecán)

Secretaria de Sección



COPIA NO CONTROLADA

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

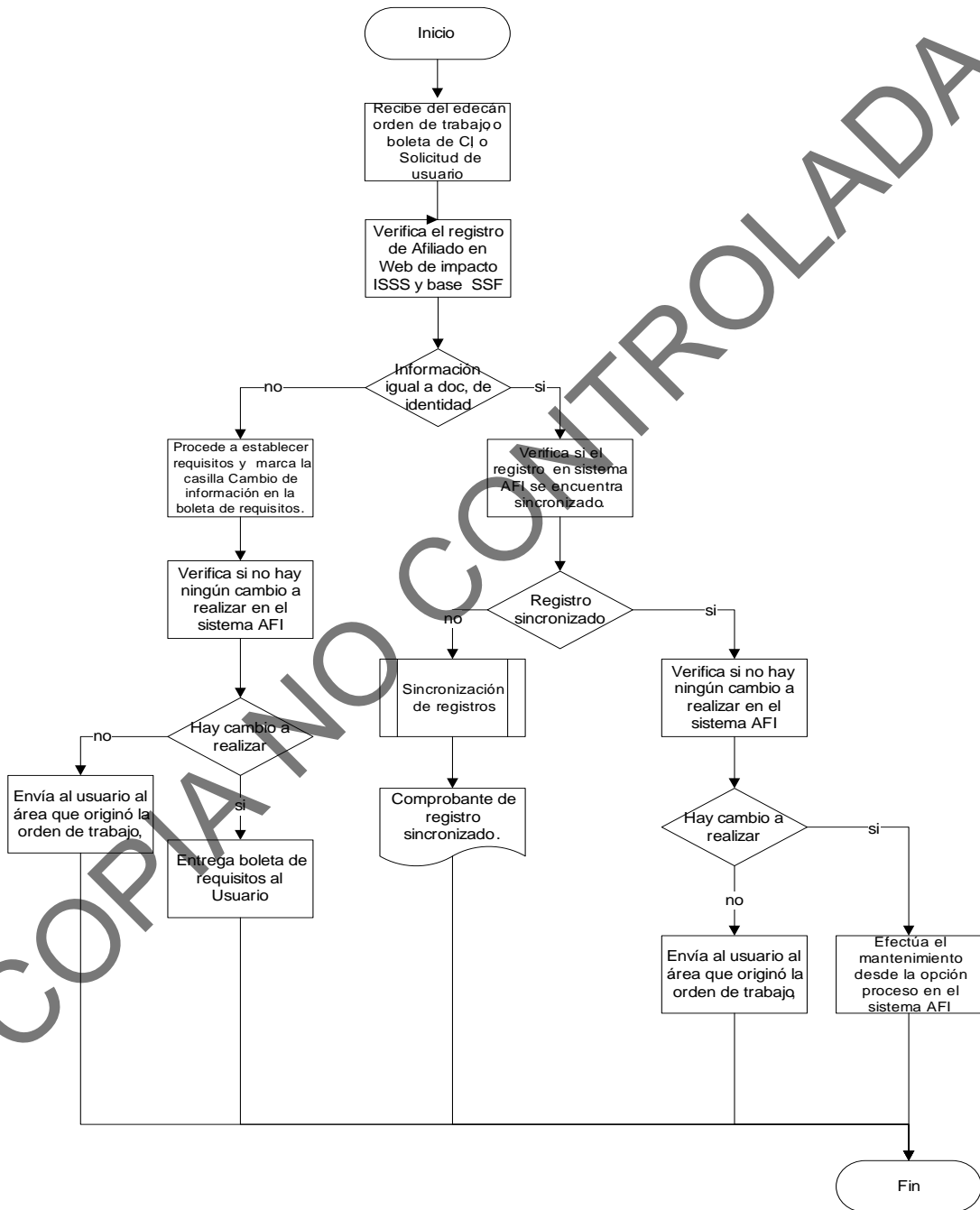
### 7.8. Procedimiento Mantenimiento en AFI.


No	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Analista Previsional (atención al usuario).	Recibe del edecán orden de trabajo para actualización de datos (Trámite de Beneficios Económicos, Control de Pensiones, UAIHL y Cobranzas), o boleta de cambio de información (de encargado de Aseguramiento), o solicitud del usuario.	Orden de trabajo, boleta de CI, solicitud de usuario
2.	Analista Previsional (atención al usuario).	Verifica el registro del Afiliado en la Web de Impacto ISSS y Consulta de Empleadores por Afiliado de la SSF, si la información de ambos sistemas está actualizada según documento de identidad (DUI, pasaporte, carnet de residente, CIP), procede a verificar si el registro dentro del sistema AFI se encuentra sincronizado.	Web de Impacto y Consulta de SSF
3.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si el registro está sincronizado, verifica si no hay ningún cambio a realizar en el sistema AFI, y envía al usuario al área que originó la orden de trabajo y finaliza proceso, si hay cambios que realizar se efectúa el mantenimiento desde la opción proceso en el sistema AFI.	Mantenimiento o realizado en Sistema AFI
4.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si el registro no está sincronizado, se procede a ejecutar el procedimiento Sincronización de registros y se le entrega al usuario el Comprobante de registro sincronizado, y finaliza proceso.	Comprobante de registro sincronizado.
5.	Analista Previsional (atención al usuario).	Si la información de uno de los sistemas, o en ambos, no está actualizada se procede a establecer los requisitos y se marca la casilla Cambio de información en la boleta de requisitos.	Establecimiento de requisitos marcada con C.I.
6.	Analista Previsional (atención al usuario).	Verifica si no hay ningún cambio a realizar en el sistema AFI, envía al usuario al área que originó la orden de trabajo, finaliza proceso.	Usuario enviado a solicitante
7.	Analista Previsional (atención al usuario).	En caso de haber cambios a realizar, entrega boleta de requisitos al Usuario, finaliza proceso.	Boleta de requisitos



**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO EN AFI**


Analista Previsional (Atención al usuario)



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

### 7.9. Procedimiento verificación de formularios para optar a ajuste de Pensión Mínima y cotizaciones indebidas o de rezago

No.	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Recibe a usuario remitido por Analista Previsional (Edecán), con formulario de verificación de la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la percepción de ingresos para optar al ajuste de Pensión mínima (ver formato en formularios).</li> <li>• Verificación de cotizaciones indebidas o de rezago en el ISSS y del INPEP. (ver formato en formularios).</li> </ul>	Usuario con formulario de verificación de información
2.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Con la información del formulario se toma el nombre de afiliado y DUI, y verifica en web de impacto si posee número de afiliación.	Web de impacto
3.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Verifica el tipo de formulario que presenta el usuario, en caso de ser para optar al ajuste de Pensión Mínima se continua en paso 4, en caso de ser por cotizaciones indebidas y rezago se continua en paso 8.	Formulario
4.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	En caso de que posee número de afiliación, se verifica en SIP, consulta general de HC, y se ingresa número de afiliación, para verificar si posee cotizaciones reportadas a UPISSS: en caso de reportar cotizaciones se registra en formulario que, si es cotizante del ISSS y se detalla el salario a la fecha de la declaración, en caso de no tener cotizaciones registra en formulario que no es cotizante del ISSS. En caso de que no posee número de afiliación, registra en formulario que no es cotizante del ISSS.	Consulta en SIP
5.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Coloca fecha de declaración en formulario.	Registro en formulario

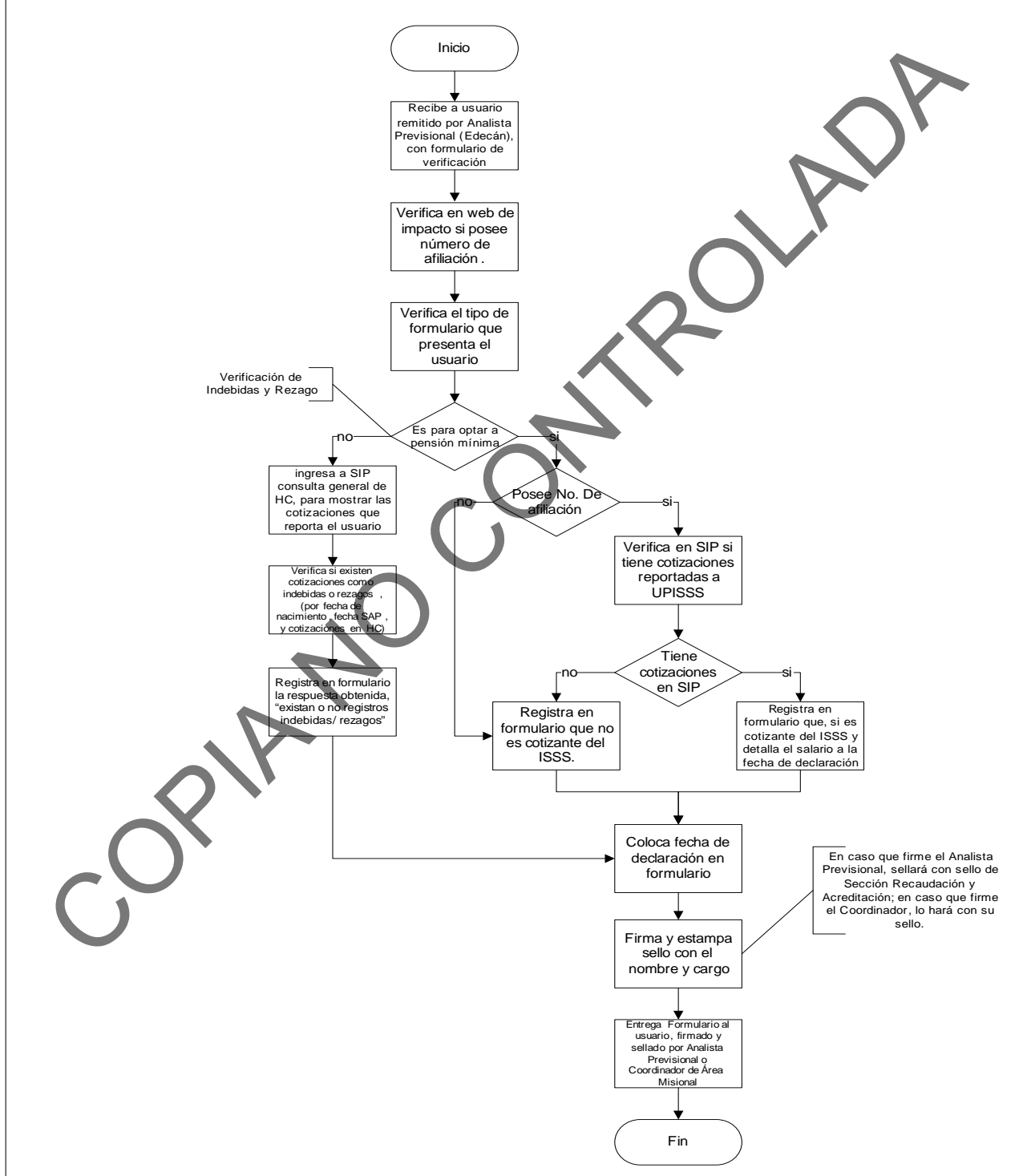
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	


No.	Responsable	Actividad	Evidencia
6.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	En caso que el Analista Previsional firme, lo hará estampando su sello con el nombre y cargo y sello de la Sección Recaudación y Acreditación. En caso que sea el Coordinador de Área Misional, quien firme, usará el sello de Coordinador.	Firma del formulario
7.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Entrega formulario al usuario, firmado y sellado por Analista Previsional o por Coordinador de Área Misional, y finaliza proceso.	Formulario firmado y sellado
8.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	<b>Verificación de indebidas o rezagos:</b> Con la información del formulario se toma el número de afiliación e ingresa a sistema SIP en consulta general de HC, ingresa el número de afiliación, para mostrar las cotizaciones que reporta el usuario.	Consulta en SIP
9.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Verifica si existen cotizaciones como indebidas o rezagos, dependiendo de la fecha de nacimiento, fecha de afiliación SAP, y cotizaciones que registre la HC SIP.	Consulta en SIP
10.	Coordinador de Área Misional o Analista Previsional (Atención al usuario)	Registra en formulario la respuesta obtenida, "que existan o no registros de cotizaciones indebidas / rezagos a nombre del afiliado que presenta el formulario", y continua en paso 5.	Registro en formulario



**PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE FORMULARIOS PARA OPTAR A AJUSTE DE PENSIÓN MÍNIMA Y COTIZACIONES INDEBIDAS O DE REZAGO.**

Coordinador de Área Misional o Analista Previsional  
(Atención al usuario)



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

## 8. ANEXOS O FORMULARIOS:


### ANEXO I.

#### GUIA DE PREGUNTAS PARA EL PROCEDIMIENTO DE ENTREVISTA.

A continuación, se presenta una serie de preguntas sugeridas para la primera entrevista y las posibles respuestas que puede dar el usuario.

#### 1) ¿Qué edad tiene Ud.?

- a) Menor de 55 mujeres o de 60 hombre
  - Orientar al usuario para que espere a cumplir la edad para tramitar el NUP o que se afilie a una AFP
- i) Adolece de algún menoscabo de incapacidad de trabajo
  - (1) Si
    - (a) Tiene dictamen de invalidez
      - (i) Si
        1. Verificar si registra afiliación al Sistema previsional, en la consulta de afiliados por empleador de la SSF
          - a. Si,
            - i. SAP, orientar al usuario para que se presente a la AFP a gestionar su prestación
            - ii. SPP, se realiza la gestión de NUP en la UPISSS
            - iii. Consulta Web de impacto
          - b. No, orientar al usuario para que gestione solicitud de dictamen (Sistema de Salud Pública o en el ISSS)
          - c. Fin.
        - (ii) No
          1. Presenta solicitud de dictamen, emitido por el sistema de salud público,
            - a. Orienta al usuario para que se presente a la Comisión Técnica de Invalidez ubicado 7ª ave. Norte #240 Edificio de SSF.
          2. Presenta solicitud de dictamen del ISSS
            - a. Remitir el usuario a la STBE.
          3. Usuario no presenta ninguna solicitud de dictamen
            - a. Consultas para determinar la afiliación de un usuario
              - i. Consulta de afiliados por empleador de la SSF
              - ii. Sistema AVI para determinar afiliación al INPEP
              - iii. Sistema NUP
              - iv. Consultas para determinar los requisitos
              - v. Web de Impacto del régimen de Salud
              - vi. Estado familiar
              - vii. Fecha de nacimiento

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

- viii. Nombres y apellidos
- ix. Partícula DE
- x. Estatus del afiliado (ACT, PND, FCD)
- xi. Si no presenta cambio en las BD's, solicitar fotocopia ampliada de DUI y NIT
- xii. Presenta cambios en la BD's, entregar Boleta de requisitos
- xiii. Fin.

- (2) No, orientar al usuario para que espera la edad de pensión, o que se afilie al SAP,
- (3) Fin.

b) Igual o mayor de 55 o 60 años

- i) Verificar la edad al 15 de abril de 1998, para determinar
  - (1) Optada, continuar con el numeral 2
  - (2) Obligada al SPP, continuar con el numeral 2
  - (3) Obligada al SAP,
    - (a) Orientar al usuario para que se afilie a una AFP
    - (b) Fin,

2) ¿Se afilio a una AFP? Consultar BD.

a) Si

- i) Tiene carta de desafiliación
- ii) Si

(1) Verificar la desafiliación en el AFI

(a) Si presenta estado DES

- (i) Revisar datos personales en la web de impacto
  - 1. Necesita cambios
    - a. Entrega de requisitos
    - b. Fin.

2. No necesita cambios


- a. Ingreso de la SPE
- b. Le entrega a usuario el desprendible con la fecha de entrega de carné
- c. Fin.

(b) No presenta estado DES


(i) Se entrega constancia de desafiliación a Control de Calidad

1. CC Procesa la desafiliación en el AFI

- a. Ingresa la fecha de desafiliación
- b. Ingresa alerta al Sistema NUP
- c. Regresa la documentación firmada y sellada al Analista Previsional que lo solicito
- d. Fin.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

- (ii) Analista Previsional responsable del caso revisa datos personales en la web de impacto
1. Necesita cambios
    - a. Entrega de requisitos
    - b. Fin.
  2. No necesita cambios
    - a. Ingreso de la SPE
    - b. Le entrega al usuario el desprendible con la fecha de entrega de carné
    - c. Fin.
- iii) No
- (1) Alertar AFI y NUP
  - (2) Orienta al usuario, para que se presente a la AFP a realizar la gestión que corresponda,
  - (3) Fin.
- b) No
- i) Continuar con el numeral 3
- 3) ¿Usted cotizo para el IPSFA?**
- a) Si
- i) Se reafilió, o tiene alguna prestación pecuniaria (pensión o asignación) en el IPSFA
    - (1) Si,
      - (a) Pedir la Resolución de reafiliación, o de beneficio adquirido
        - (i) Si,
          1. Verificar la actualización de datos
            - a. Sí, hay cambios
              - i. Actualizar registros Web de Impacto
              - ii. Actualizar registro NUP en la SSF
              - iii. Sincronización (hasta que regrese de la SSF)
            - b. No hay cambios
              - i. Se procede con la sincronización en el AFI,
              - ii. Verificar si posee HC
              - iii. Si posee HC, trasladar el caso a Coordinador de Área Misional para depuración
              - iv. No posea HC
              - v. Se remite a Sección Historial Laboral, para asignación de cita primera vez,
              - vi. Fin.
          - (ii) No,
            1. Se orienta al usuario para que solicite al IPSFA la resolución correspondiente

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

2. Sincronizar en el AFI, y
3. Alertar en el Sistema NUP
4. Fin.

- (2) No,  
 (a) Continuar con el numeral 4.

**4) ¿Usted trabajo en alguna Institución de Gobierno?**

a) Si

i) Ud. posee NUP de INPEP

(1) Si,

- (a) Orientar al usuario para que actualice los datos en Centro de Atención al Usuario (CAU) de INPEP y retorne a la UPISSS para que se sincronice,
- (b) Fin.

(2) No,

(a) Posee matricula de INPEP,

(i) Si

1. Orientar al usuario para que actualice los datos en el CAU de INPEP.
2. Fin.

(ii) No

1. Verificar Sistema AVI

a. Si

- i. Orientar al usuario para que actualice los datos en el módulo 6 de INPEP
- ii. Fin.


b. No

- i. Consultar usuario la fecha en que cotizo al sector público
- ii. Si, la fecha de inscripción al ISSS es antes de la fundación del INPEP (2 de noviembre de 1975), realizar el proceso de gestión de NUP en la UPISSS
- iii. Si, la fecha de inscripción al ISSS es posterior a la fundación del INPEP, debe orientarse al usuario para que realice el proceso de gestión de NUP en el módulo 6 del INPEP.

**5) Consultas que se deben verificar para determinar la afiliación de un usuario:**

- ✓ Consultas para determinar la afiliación de un usuario
- ✓ Consulta de afiliados por empleador de la SSF
- ✓ Sistema AVI para determinar afiliación al INPEP
- ✓ Sistema NUP



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

6) Consulta que se debe verificar para determinar actualizaciones:

- ✓ Web de Impacto del régimen de Salud
  - Estado familiar
  - Fecha de nacimiento
  - Nombres y apellidos
  - Partícula DE
  - Estatus del afiliado (ACT, PND, FCD)

FORMULARIOS:

- a) Formulario de retiro de carné NUP.



**SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN**  
**CONSULTAS: 2202-4735 / 2202-4778**

**COMPROBANTE ENTREGA DE NUP**

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

Número de afiliación: \_\_\_\_\_

Atendido por: \_\_\_\_\_

- b) Boleta de requisitos para asignación de NUP o modificación de datos



**SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN**  
 Consultas: 2202-4735 / 2202-4778  
 Correo: [gestiondenup@upiss.gov.sv](mailto:gestiondenup@upiss.gov.sv)

**BOLETA DE REQUISITOS PARA ASIGNACIÓN DE NUP O MODIFICACIÓN DE DATOS**

Favor presentar fotocopias de documentos en Blanco y Negro.


GESTION	
Cambio de información	<input type="checkbox"/>
Asignación de NUP	<input type="checkbox"/>
Act. AFI (Sincro.)	<input type="checkbox"/>

	ORIG / COPIA		ORIG / COPIA
Partida de Nacimiento (recién emitida)		Documento Único de Identidad Vigente (Ampliado al 150%)	
Partida de Matrimonio (recién emitida)		Certificación de DUI Emitido por RNPN (por defunción)	
Partida de Divorcio (recién emitida)		Pasaporte / Carné residente en ORIGINALES	
Partida de DEFUNCIÓN (recién emitida)		Cedula de Identidad Personal (CIP)	
Dicamen de Invalidez en ORIGINAL		Certificación de CIP (Emitido por Alcaldía)	
Aviso Modificación Secc. Asegura.		Número de Identificación Tributaria (Ampliado al 150%)	
Matrícula INPEP (Actualizada)		DUI Asegurado Certificado por notariado o Cónsul (al 150%)	
Carta de Desafiliación AFP		DUI Vigente de Apoderado (Ampliado al 150%)	
Part. de Nacimiento hijo en común		DUI de Beneficiario(a) vigente (Ampliado al 150%)	
Poder con Clausula Especial		Actualización de DUI (DUICENTRO)	
Resolución IPSFA (reafiliado/pensionado)			

**USO INTERNO**

<b>SISTEMAS CONSULTADOS</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sistema NUP	Sistema AFI	Sistema AVI	Web de Impacto	SSF	
<b>CAMBIOS</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Apell. /Nom.	Est. Familiar	Part. "de"	Género	Fecha de nac	Fallecido/a

c) Boleta de trámite de NUP o actualización de datos por medios electrónico.



**SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN**  
 CONSULTAS: 2202-4735 / 2202-4778


La gestión del Número Único Previsional (NUP) o la actualización de datos, se puede hacer de forma presencial o mediante correo electrónico.

Si decide hacerlo por correo electrónico, debe escribir a:  
**[gestiondenup@upiss.gov.sv](mailto:gestiondenup@upiss.gov.sv)**

Adjuntar:

- DUI frente y vuelto.
- Pasaporte en caso que no posee DUI y se encuentre fuera del país.
- Tarjeta del ISSS o Comprobante de afiliación si lo posee.
- Partida de nacimiento en caso que haya diferencia con el nombre en su tarjeta de afiliación al ISSS y su DUI.

De ser necesario, se requerirán más documentos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

d) Formulario SPE




### FORMULARIO SPE

UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS No. ISS0052598  
 DEPARTAMENTO GESTION DE COTIZACIONES  
 SECCION RECAUDACION Y ACREDITACION

Yo, _____					
Deseo manifestar mi voluntad de permanecer afiliado al Sistema de Pensiones Público del cual forma parte esta institución.					
<b>1. DATOS DEL AFILIADO</b>					
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Fecha de Nacimiento	Nacionalidad	S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>	Estado Familiar	
Dirección			Teléfono		
SAN SALVADOR Departamento		Municipio/Ciudad	EL SALVADOR Pais		
No. ISSS	No. INPEP	No. Pasaporte	CIP/DUI	Expedido en:	
NIT		No. Carnet Minoridad	No. Carnet de Residente		
<b>2. SITUACION LABORAL DEL AFILIADO</b>					
INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/>	CV <input type="checkbox"/>	ACT <input type="checkbox"/>	CSN <input checked="" type="checkbox"/>	FCD <input type="checkbox"/>	Fecha de CSN o FCD 31/12/1998
<b>3. DATOS PREVISIONALES</b>					
NUP		AFP de afiliación	22/10/2019 Fecha Resolución Superintendencia		
<b>4. DATOS DEL EMPLEADOR</b>					
Nombre y razón social					
Dirección					
NIT del empleador			TeleFax		
Privado <input type="checkbox"/>	Público Administrativo <input type="checkbox"/>	Público Docente <input type="checkbox"/>	Día _____	Mes _____	Año _____
Sector al que pertenece			Fecha en que inició labores		
22 DE OCTUBRE DE 2019		 FIRMA SOLICITANTE	 FIRMA/SELLO FUNCIONARIO AUTORIZANTE		
Lugar y fecha					

**DECRETO 100** Según Nota SP-0335/2006

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)	

e) Formulario PO

**SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES**  
 UNIDAD DE PENSIONES DEL ISSS  
 DEPARTAMENTO GESTIÓN DE COTIZACIONES  
 SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN


FORMULARIO DE INFORMACIÓN EXCLUSIVO PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN  
 PARA ASIGNAR EL NÚMERO ÚNICO PREVISIONAL A LOS TRABAJADORES QUE  
 AL 15 DE ABRIL DE 1998 CONTABAN CON 50 AÑOS DE EDAD O MÁS  
 LAS MUJERES DE 55 AÑOS O MÁS LOS HOMBRES

Primer Nombre: \_\_\_\_\_  
 Segundo Nombre: \_\_\_\_\_  
 Primer Apellido: \_\_\_\_\_  
 Segundo Apellido: \_\_\_\_\_  
 Apellido de Casada: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Nacimiento: 27/04/1952  
 Nacionalidad: SALVADOREÑO  
 Estado civil: \_\_\_\_\_  
 NIT del afiliado: \_\_\_\_\_  
 Numero del ISSS: \_\_\_\_\_  
 Numero INPEP: \_\_\_\_\_  
 Tipo documento de identidad: \_\_\_\_\_  
 Número documento de identidad: \_\_\_\_\_  
 Teléfono afiliado: \_\_\_\_\_  
 Fecha que comenzo a cotizar al ISSS o al INPEP: \_\_\_\_\_  
 Situación laboral (Activo o Cesante): Fallecido (01/12/1996)  
 NIT del empleador: \_\_\_\_\_  
 Nombre del empleador: \_\_\_\_\_  
 Fecha de inicio de labores: \_\_\_\_\_  
 Telefono del empleador: \_\_\_\_\_

Requisitos:  
 2 Fotocopia de DUI (Documento Unico de Identidad)  
 1 Fotocopia de Tarjeta de Afiliación ISSS  
 Documentos auxiliares  
 PAS = Pasaporte  
 CAR = Carné de Residente

  
 Pedro Antonio Aguilar Molina  
 Colaborador de Sección  
 Recaudación y Acreditación  
 UP/ISSS

ISSPAGUILAR  
 Nombre de quien lo atendió \_\_\_\_\_  
 Día: 12 de Noviembre de 2019

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE PENSIONES	VERSIÓN N°: 04 FV: 24/10/2013 FUV: 22/10/2021
		SECCIÓN RECAUDACIÓN Y ACREDITACIÓN	
		<b>PROCESO EMISIÓN DE PLANILLAS Y RECAUDACIÓN          (SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO)</b>	

## 9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento	24/10/2013
02	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se realizó una revisión y actualización de todo el documento.</li> <li>▪ Se incorporó el proceso del NUP</li> <li>▪ Se hizo un rediseño general del Manual, uniendo a cada proceso su control, entrada y salida.</li> <li>▪ El personal que realiza las actividades se nombrara según el perfil de puestos</li> </ul>	24/07/2015
03	Actualización de procedimientos y cambio de formato del documento de modelado IDEF0 a Flujos de Proceso.	17/09/2020
04	Actualización de Manual de Normas y Procedimientos por adecuación a NSP-34 emitida por el BCR, se adiciona: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento 7.2 Recepción de usuarios por medios electrónicos”.</li> <li>• Procedimiento 7.8 Verificación de formularios para optar a ajuste de Pensión Mínima y cotizaciones indebidas o de rezago.</li> </ul> Modificación de puestos de trabajo según reclasificación realizada en el mes de mayo 2021.	22/10/2021

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