



INSTITUTO SALVADOREÑO  
DEL SEGURO SOCIAL

## **VERSIÓN PÚBLICA**

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.



**Instituto Salvadoreño del Seguro Social  
Unidad de Pensiones**

**inpêp**

**Instituto Nacional de Pensiones  
de los Empleados Públicos**

***Proceso Control de Calidad  
al Historial Laboral***

**Unidad de Atención Integral del Historial  
Laboral (UAIHL) ISSS-INPEP**

**Noviembre 2022**

**CONTENIDO DEL DOCUMENTO:**

**Contenido**

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE DE APLICACIÓN.....	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4. DEFINICIONES .....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	5
6. FICHA DEL PROCESO.....	7
7. NORMAS DEL PROCESO:.....	9
8. ACTIVIDADES DEL PROCESO .....	10
9. FLUJO DEL PROCESO.....	12
10. ANEXOS O FORMULARIOS.....	14
11. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO: .....	14

COPIA NO CONTROLADA



DOCUMENTO APROBADO POR



Lic. Roberto Arturo Martínez Parada  
Gerente General UPISSS





Licda. Helen Beatriz Climaco de Esquivel  
Gerente General INPEP





Lic. Hector Gustavo Quintanilla Renteros  
Jefe Departamento Gestión de Cotizaciones UPISSS





Licda. Irene Sophia Batres de Hernández  
Subgerente Prestaciones INPEP



DOCUMENTO REVISADO POR:



Licda. Zulma Patricia Díaz de García  
Jefe Sección Historial Laboral UPISSS





Licda. Jackeline Lisbeth Peña Rodríguez  
Jefe Departamento Historial Laboral INPEP





Lic. David Alcides Calderón Preza  
Jefe de Departamento Desarrollo Organizacional UPISSS



PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

N°	Nombre	Cargo
1.		
2.		
3.		
4.		

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE DE APLICACIÓN

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

Los usuarios de los servicios son:

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

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

## 4. DEFINICIONES



TÉRMINO	DEFINICIÓN
AFI	Sistema de Afiliación
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
Analista Previsional	En este documento se entenderá bajo este término a los empleados UPISSS, y como Asesor Previsional a los empleados de INPEP.
C-1	Formulario FH1 de pruebas mal acreditadas
C-2	Formulario FH1 de criterios mal aplicados
Coordinador de Área Misional	En este documento se entenderá bajo este término a los empleados UPISSS, y como Supervisor Previsional a los empleados de INPEP

TÉRMINO	DEFINICIÓN
EPOWER	Aplicación para digitalizar y visualizar documentos
FH 1	Formulario de Control de Calidad del Historial Laboral
HC-SIP	Historia de Cotizaciones-Sistema Integrado de Planillas
INPEP	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
Instituciones Previsionales	Cuando se refiere a AFP'S, ISSS o INPEP
IPSFA	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada
LOTE	Listado de documentos acreditados a diario por un Analista Previsional
OAYR	Oracle de Afiliación y Registro
SAB	Sistema de Administración de Beneficios
SAHL	Sistema de Administración del Historial Laboral
SAP	Sistema de Ahorro para Pensiones
SREC	Sistema de Recaudaciones (INPEP)
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
UAIHL	Unidad de Atención Integral del Historial Laboral
UPISSS	Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Usuario	Se refiere a todos los afiliados al SAP o SPP, beneficiarios o apoderados
LPA	Ley de Procedimientos Administrativos

## 5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Analista Previsional (Control de Calidad).

- Revisar el archivo de estadísticas de producción en Excel de cada Analista Previsional asignado.
- Solicitar al encargado el lote de pruebas documentales acreditadas, debiéndose revisar las contenidas en el mismo, por cada Analista Previsional.
- Para los procesos en que a criterio del Revisor se determine necesario revisar pruebas documentales acreditadas con anterioridad, no contenidas en el lote proporcionado, éstas se deberán gestionar a través de la consulta EPOWER – UPISSS u otro mecanismo de reconstrucción aplicable.
- Deberán revisarse los procesos dentro del SAHL, de los casos contenidos en la estadística o lote del Analista Previsional.
- Deberá llenarse diariamente la estadística del formulario Historial 1 (FH1), con los procesos revisados, con cada una de las observaciones hechas por el Revisor, criterios (C - 1, C - 2).
- Deberá dejarse en notas del SAHL, todas y cada una de las observaciones y/o sugerencias realizadas al proceso según los criterios establecidos en el Manual de Procesos y Normas para la Construcción del Historial Laboral, así como también notas sobre las pruebas documentales revisadas u observadas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL HISTORIAL LABORAL ISSS - INPEP	 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
		<b>PROCESO CONTROL DE CALIDAD AL HISTORIAL LABORAL</b>		

- g) Para los casos de revisión especial, deberán ser evaluados y autorizados previamente por el Coordinador de Área Misional correspondiente o Jefatura.
- h) Registrar los documentos observados en el folder correspondiente, identificado por mes y año.
- i) Aplicar en lo concerniente al puesto, el manual de procesos del Historial Laboral.
- j) Colaborar en las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de la Calidad inherente al puesto.
- k) Dar a conocer a la jefatura, el resultado de las actividades de forma periódica, y atender los requerimientos de éste, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- l) Realizar otras actividades encomendadas por el Coordinador de Área Misional correspondiente.
- m) Proponer cambios o acciones de mejora, encaminadas a la renovación del área.

**Es responsabilidad del Analista Previsional (Encargado de caja)**

- ✓ Trasladar Lotes de los Analistas Previsionales, al área de Control de Calidad.
- ✓ Dar apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas al Sistema de la calidad, inherente al puesto.

**Es responsabilidad del Coordinador de Área Misional (Control de Calidad).**

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

## 6. FICHA DEL PROCESO

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

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analista Previsional.</li> <li>Subproceso de Pruebas Documentales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lote con pruebas documentales.</li> <li>Estadística de atención en digital de cada Analista Previsional.</li> </ul>	Control de Calidad al HL preliminar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historial laboral preliminar sin observación.</li> <li>Historial laboral preliminar con observación (por criterios omitidos o mal aplicados y/o pruebas mal acreditadas).</li> <li>Notas en sistema SAHL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de Área Misional encargado del área.</li> <li>Subproceso de Reconstrucción de HL.</li> <li>Subproceso de Reclamo.</li> <li>Subproceso de Notificación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analista Previsional (Revisor)</li> <li>Subproceso de Control de Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Historial laboral preliminar con observación (por criterios omitidos o mal aplicados y/o pruebas mal acreditadas).</li> <li>Notas fuera de proceso en el SAHL</li> </ul>	Corrección de observaciones de Control de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notas fuera o dentro de proceso en el SAHL</li> <li>HL corregido por medio de Copia de prueba documental observada o Documento original (Avisos de Inscripción, TCC, HC-SIP entre otros).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario</li> <li>Subproceso de Reclamo</li> <li>Subproceso de Gestión de Citas.</li> </ul>





IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS	
Puntos de control	Proceso de identificación de usuario en Sistemas: SSF, AFI, SAB, OAYR, SREC consulta de Salud del ISSS, EPOWER. Control de calidad a la acreditación de pruebas documentales. Aplicación de Normativa vigente para la reconstrucción del Historial Laboral.
Documentos	Ley ISSS, INPEP, SAP y sus Reglamentos, Manual de Usuario del SAHL, Normas para la Reconstrucción del HL, Manual de Normas y subproceso de Control de Calidad, Criterios Unificados para la Construcción y Revisión de Historial Laboral, Opiniones Jurídicas ISSS/INPEP y resoluciones de la SSF, Ley de Procedimientos Administrativos LPA
Registros	Consultas y notas en sistemas. Pruebas documentales (internas y externas). Estadística diaria de afiliados atendidos y que firman de aceptado el HL. Formularios de Control de Calidad FH1 y FH2. Estadística de revisión de casos vistos por el Analista Previsional (Control de Calidad). Folder de pruebas documentales observadas. Registro de firmas de pruebas documentales observadas y retiradas por cada Analista Previsional.

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Sistema SAHL	ISSS/INPEP
Infraestructura (física)	INPEP
Mobiliario y Equipo	ISSS/INPEP
Red y Comunicación	INPEP/ISSS/SSF
Consulta remota de Salud ISSS	ISSS
EPOWER	ISSS
Personas	
Analista Previsional (Control de Calidad)	
Analista Previsional (Encargado de caja)	
Coordinador de Área Misional (Control de Calidad)	
INDICADORES DEL PROCESO	
Indicadores	Porcentaje de reproceso de la Reconstrucción del Historial Laboral.
RIESGOS DEL PROCESO	
Riesgos	Ver matriz de Riesgos de Construcción y Emisión de Historial Laboral.

## 7. NORMAS DEL PROCESO:

### 7.1. REALIZAR CONTROL DE CALIDAD AL HL PRELIMINAR.

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

- a) Para realizar el Control de Calidad al HL Preliminar se tomará como base:
  - ✓ Manual de procesos para la reconstrucción del Historial Laboral.
  - ✓ Normas para la Reconstrucción del Historial Laboral
  - ✓ Criterios unificados para la construcción y revisión del Historial Laboral entre la sección Trámite de Beneficios Económicos y Sección Historial Laboral.
- b) El insumo para realizar el control de calidad al HL Preliminar serán las estadísticas de atención y las pruebas documentales que integran cada Lote, emitidas a diario por cada Analista Previsional, del cual se tomarán solo los casos que aún no hayan firmado un HL definitivo, considerando la producción de todos los Analistas Previsionales.
- c) La metodología para la revisión de Control de Calidad y obtención de la muestra a revisar se hará por medio de la Fórmula para cálculo muestral de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde: n es la muestra de casos a revisar en el mes  
 N es el tamaño de la población (mensual)  
 Z es el nivel de confianza (95%)  
 p es la probabilidad que ocurra el éxito (0.5)  
 q es la probabilidad que no ocurra (0.5)  
 e es el error tolerable (5%)

- d) La política a seguir en el caso que se exceda el margen de error permitido se hará por lo establecido en los procedimientos del SGC "Producto no conforme" y "Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora"; los resultados se emiten mensualmente por medio del indicador correspondiente y se evalúan cada trimestre en Comité de Calidad.

### 7.2. CORRECCIÓN DE OBSERVACIONES DE CONTROL DE CALIDAD

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

- a) En los procesos en que la prueba documental revisada presente inconsistencias en su acreditación, deberá tomarse una copia del documento e identificarlo con número correlativo y el mes en que se realizó la revisión, para posteriormente archivarse en el folder de pruebas observadas del mes y año correspondiente, debiéndose dejar notas de lo observado para el próximo proceso en el SAHL.

- b) Los documentos emitidos por dependencias del ISSS o de INPEP, tales como Avisos de Inscripción, Tarjetas de la Corte de Cuentas, HC-SIP, entre otros que no fueron revisados en el proceso correspondiente, y que sean solicitados por el Analista de Control de Calidad, deberán archivar en original, en el folder de pruebas observadas, identificándose con número correlativo y mes en que se realizó la revisión.
- c) El Analista Previsional que atienda un proceso con observaciones del área de control de calidad, deberá retirar las pruebas documentales, realizar las correcciones pertinentes y dejar notas de lo modificado dentro del SAHL.

## 8. ACTIVIDADES DEL PROCESO

### 8.1 REALIZAR CONTROL DE CALIDAD AL HL PRELIMINAR.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION	EVIDENCIA
1.	Analista Previsional Encargado de Caja	Entrega lote de pruebas documentales al Analista Previsional (revisor)	Lotes
2.	Analista Previsional Revisor	<sup>(1)</sup> Revisa HL preliminar o reclamo según estadísticas en Excel a cada Analista Previsional desde la consulta de proceso de atención de afiliados, luego realiza control de calidad con base a normas y procedimiento para la reconstrucción del HL y pruebas documentales acreditadas, y verifica que el Analista Previsional haya aplicado la Normativa para la Reconstrucción del HL preliminar y/o reclamo	Pruebas documentales acreditadas y estadísticas (Excel)
3.	Analista Previsional Revisor	Verifica si es HL preliminar, en caso de que SI, revisa que la información modificada ó acreditada según la prueba documental esté igual que en el HL preliminar, en caso de que NO, revisa la OT generada por el Analista; se verifica si existen observaciones, en caso de que NO, crea nota fuera de proceso, indicando la fecha de proceso de atención revisada y que no hay observaciones, <sup>(2)</sup> verifica si es el último registro de la estadística; en caso que SI, finaliza la revisión de la estadística diaria de atención de afiliado y luego los lotes revisados se devuelven al encargado de caja, el Analista Previsional, encargado de caja, recibe el lote revisado por control de calidad, en caso que NO sea el último registro en estadística, se repite proceso <sup>(1)</sup> .	Notas fuera de proceso.
4.	Analista Previsional Revisor	En caso de que SI existan observaciones se verifica si hay prueba documental, en caso que SI, genera fotocopia del documento	Fotocopias de pruebas

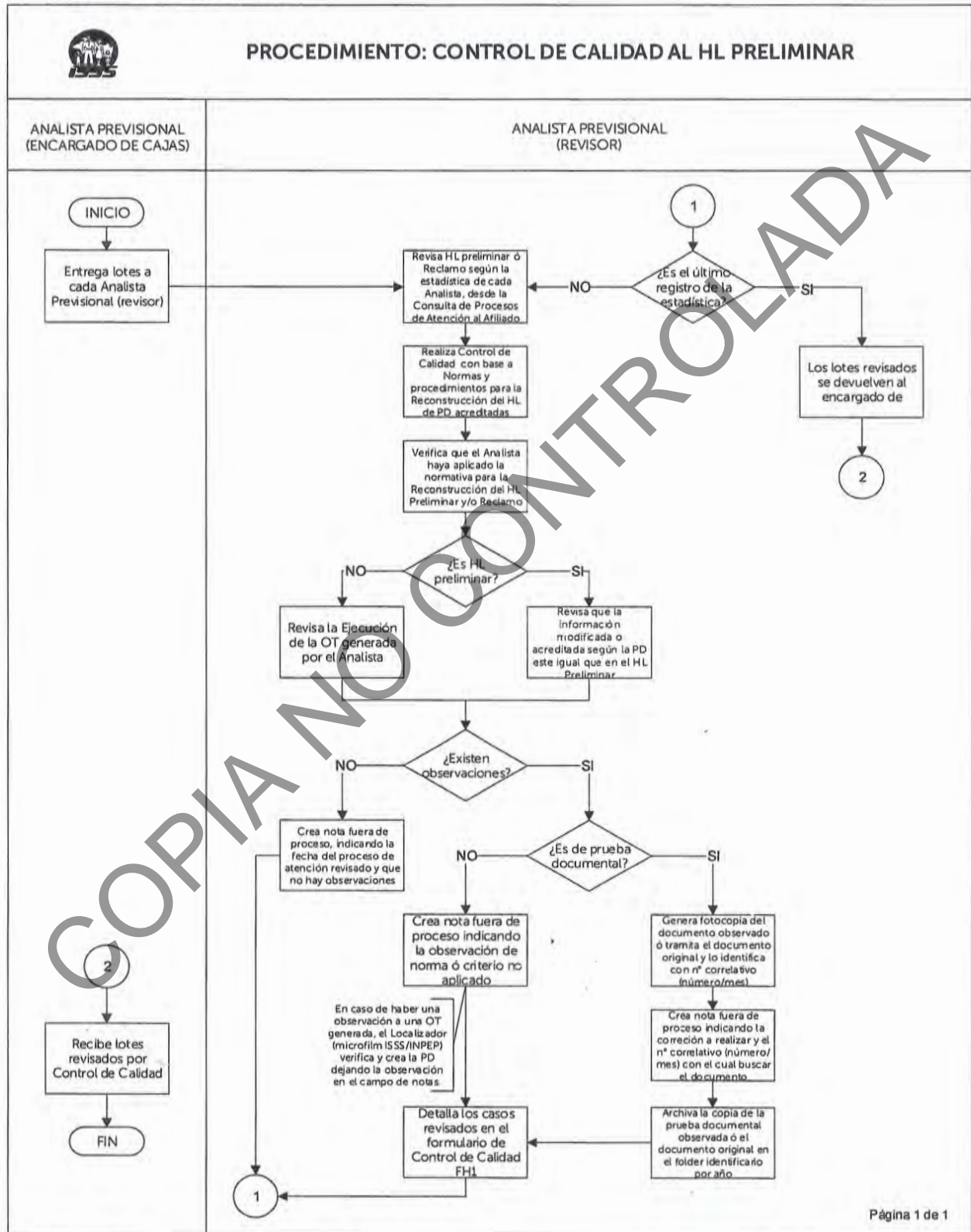
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION	EVIDENCIA
		<p>observado y se identifica con número correlativo (número/mes), o documento original solicitado (Avisos de Inscripción, TCC, HC-SIP entre otros de los cuales se requiera verificar la información), crea nota fuera de proceso indicando la corrección a realizar y el número correlativo (número/mes) con el cual buscar el documento, archiva copia de prueba documental observada ó documento original solicitado en folder identificado por mes y año, e ingresa detalle de caso revisado en formulario de control de calidad (FH1) y se repite proceso<sup>(2)</sup>; en caso que NO sea prueba documental, crea nota fuera de proceso indicando la observación de norma no aplicada (en caso de haber una observación a una OT generada, y es el localizador quién verifique y cree prueba documental) deberá dejar la observación respectiva en el campo de notas; ingresa detalle de casos revisados en formulario de control de calidad (FH1) y se repite proceso <sup>(2)</sup> fin de proceso.</p>	<p>documentales observadas. Documentos originales (Avisos de Inscripción, TCC, HC-SIP entre otros de los cuales se requiera verificar la información).</p>

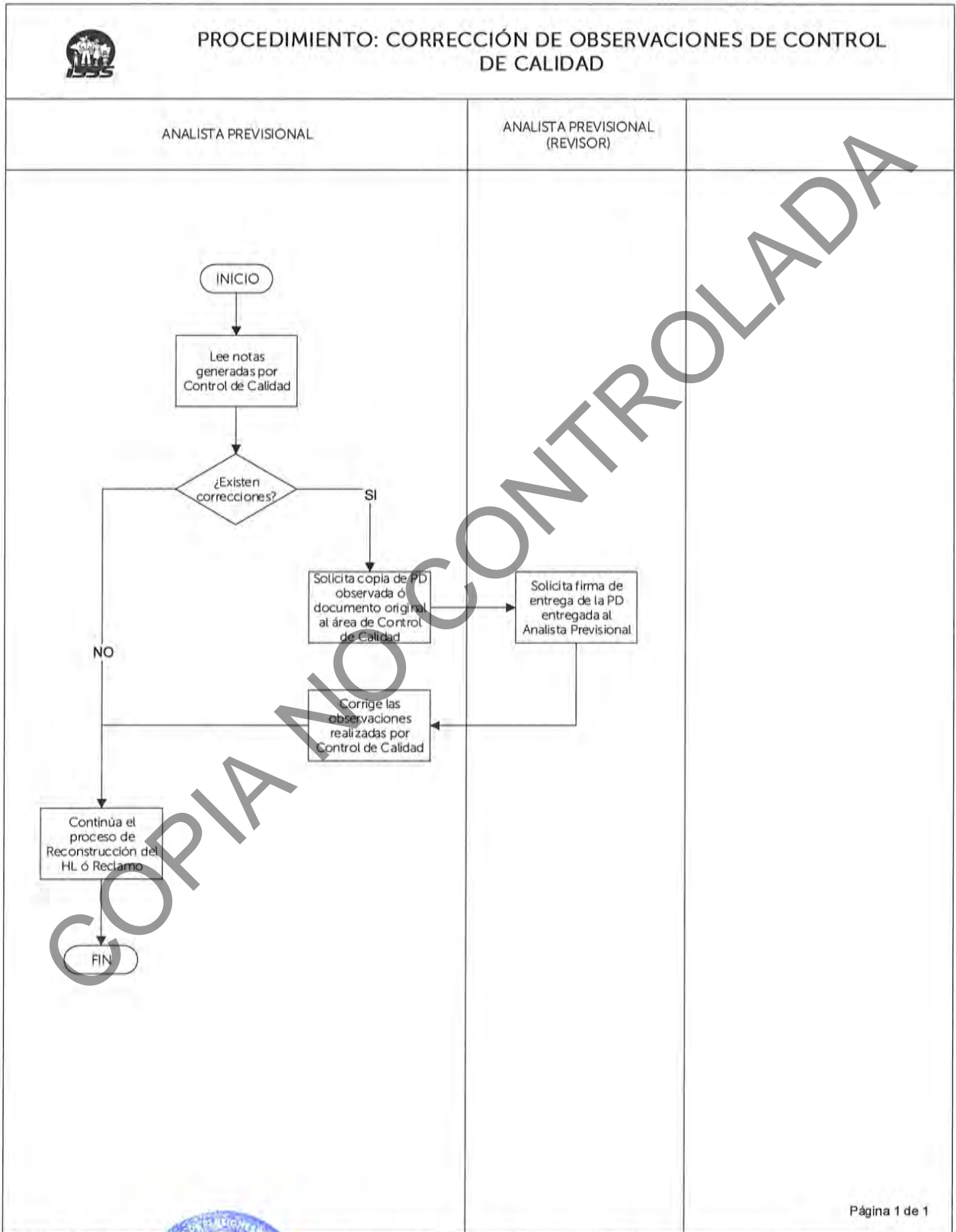
## 8.2 CORRECCION DE OBSERVACIONES DE CONTROL DE CALIDAD.

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCION	EVIDENCIA
1.	Analista Previsional	Lee notas generadas por Control de Calidad	Notas fuera de proceso.
2.	Analista Previsional	<p>Verifica si existen correcciones que realizar, en caso que SI, solicita copia de prueba documental observada o documento original (Avisos de Inscripción, TCC, HC-SIP, entre otros) solicitado por el Analista (Revisor) al área de Control de Calidad, y solicita formulario para firma de entrega de prueba documental al Analista Previsional (Revisor), el Analista Previsional corrige según las observaciones realizadas por Control de Calidad y continúa el proceso de reconstrucción de HL; en caso que NO existan correcciones, se continúa el proceso de reconstrucción de HL y finaliza proceso.</p>	<p>Copia de prueba documental observada. Documento original (Avisos de Inscripción, TCC, HC-SIP entre otros). Formulario de entrega de prueba documental.</p>



9. FLUJO DEL PROCESO





## 10. ANEXOS O FORMULARIOS

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

## 11. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento utilizando formato de manual de procesos incorporando diagramas de flujo para la descripción gráfica de los procedimientos que conforman el subproceso de Control de Calidad al Historial Laboral.	25/03/2019
02	Se actualizan cargos según catálogo de clasificación de puestos UPISSS de mayo/2021. Se modifican los diagramas de flujos del procedimiento. Se incorpora el método estadístico para el cálculo muestral y el tratamiento de la política al exceder el margen de error permitido.	10/11/2022

COPIA NO CONTROLADA