



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Actualización de:

PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE SOBREVIVENCIA Y ESTADO
FAMILIAR A TRAVES DE MEDIOS ELECTRONICOS CANAL WHATSAPP

VISITA DOMICILIAR ALEATORIA MEDIDAS DE CONTROL INTERNO PARA
VERIFICAR SOBREVIVENCIA DE PENSIONADOS

SUBGERENCIA DE PRESTACIONES
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A PENSIONADOS

San Salvador, octubre de 2022

inpêp

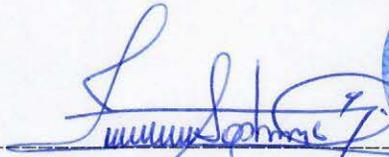


GOBIERNO DE
EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO COMPROBACIÓN DE SOBREVIVENCIA Y ESTADO FAMILIAR
A TRAVES DE MEDIOS ELECTRONICOS CANAL WHATSAPP

VISITA DOMICILIAR ALEATORIA MEDIDAS DE CONTROL INTERNO PARA VERIFICAR
SOBREVIVENCIA DE PENSIONADOS

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A PENSIONADOS



Licda. Irene Sophia Batres de Hernández





Ing. Arístides Hernández
Elaboró



San Salvador, octubre de 2022

inpêp



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

AUTORIZACIÓN



Dr. José Nicolás Ascencio Hernández

Presidente



Licda. Helen Clímaco de Esquivel

Gerente

San Salvador, octubre de 2022

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Comprobación de sobrevivencia y estado familiar a través de Medios electrónicos canal WhatsApp +503 2255-1212, +503 2255-1213, +503 2255-1214 y +503 2255-1215		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Comprobar la sobrevivencia y estado familiar por medio de medios electrónicos con el fin de prorrogar la pensión y dar continuidad al pago.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Sobrevivencia (Carga de documentos para prorrogar SPP) • Reportes Generados por Sistema SPP • Video • PDF • Imágenes (TIFF, JPG, BMP, etc.) 		
4. POLÍTICAS ESPECÍFICAS: Contribuir a la modernidad del acceso a los servicios previsionales, para la continuidad de los procesos y cumplimiento de obligaciones legales y normativas a través de dichos medios electrónicos. Realizar el trámite de comprobación de sobrevivencia y estado familiar desde canales digitales.		
5. NORMAS ESPECÍFICAS: Ley SAP, Reglamentos de beneficios y otras prestaciones e Instructivo SPP 03/2001, Normas técnicas para la ampliación de los canales de atención en los sistemas de pensiones a través de los medios electrónicos (NSP-34)		
6. FRECUENCIA DE USO: Diario		
7. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Asesor/a Integral de Control de Sobrevivencia, Jefe/a de Sección de Control de Sobrevivencia, Trabajadora Social, Colaborador/a de Oficina Departamental, Jefe Departamento de Atención a Pensionados		
8. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: Comprobación de condición de Sobrevivencia para los regímenes Invalidez, Vejez y Muerte de Pensionados con estatus "Activo" y "Fuera de Planilla".		
No de Act.	Responsable	Descripción
0	INICIO	
1	Asesor/a de Control de Sobrevivencia/Trabajador/a Social/ Colaborador/a de Oficina Departamental	Para los casos vejez, invalidez y Muerte, verificara diariamente la opción WhatsApp Web, instalada en la computadora designada o que se le asigne para dicha tarea, para comprobar las conversaciones automáticas generadas por el Chat Interactivo de los pensionados que



han elegido esta opción para su trámite de comprobación de sobrevivencia asistida.

Validan la información solicitada que cumpla con los requisitos establecidos por la Norma NSP -34, para cada condición de prórroga realizada.

Los campos de condición obligatoria para la comprobación de sobrevivencia que deberán solicitar a los pensionados o beneficiarios por dicho medio, para efectos de validación, son los siguientes:

1. Video Grabado (Según indicaciones recibidas por WhatsApp)
2. Descargar el video con los datos anteriormente mencionados y validar con la fecha presentada que corresponda al día que se envió. De igual forma descargarlo en la carpeta creada.
3. Descargar Fotografía del documento Único de Identidad / Pasaporte Vigente ambas caras, fotografía de carnet de INPEP, que deben guardar en una carpeta con número de teléfono recibido y expediente. (única vez)
4. Para los beneficiarios pensionados por viudez, deben solicitar Partida de Nacimiento Marginada emitida con fecha reciente. Se entenderá como fecha reciente un periodo de un mes.
5. Descargar Fotografía o scan en PDF de Partida de Nacimiento Marginada emitida con fecha reciente y guardarlo en carpeta antes mencionada.
6. Inicia sesión, Ingresan al Sistema de Sobrevivencia, con su usuario y contraseña, dando clic en login, selecciona sobrevivencia, Nueva, ingresa número de documento da continuar y procede a cargar la solicitud de documentos que el sistema requiere de los puntos 1,2,3,4,5. Luego selecciona Prorrogar.

podrán solicitar cualquier otra información que consideren necesaria para la validación de la comprobación de la sobrevivencia.



En los casos que se encuentran con estatus "Fuera de Planilla", realiza lo siguiente:

Le informa que el pago de su pensión se encuentra con estatus "FUERA DE PLANILLA", el pensionado deberá comprobar y presentar que su cuenta bancaria esta activa mediante comprobante de depósito bancario y con movimientos actualizados que no excedan de 3 meses, para completar el trámite.

Cuando solicite cambio de cuenta bancaria, se seguirá el procedimiento establecido.

Para los pensionados que cumplen el requisito de cuenta bancaria activa detallado en este ítem, se le informará que la fecha de pago de su pensión será de acuerdo a "Calendario de pagos" emitido por la Sección de Pagaduría de Pensiones.

Nota: Con documentos vencidos no es procedente realizar la comprobación de Supervivencia y Estado Familiar.

Si se cumple con los requisitos anteriores, el asesor de comprobación de supervivencia, prorroga y emite una notificación en formato PDF o Imagen, donde especifica el nombre, cargo y firma y sello del asesor, fecha de próxima prorroga y datos generales del pensionado. Dando por finalizado su trámite.

Nota:

- De no ser en el mes en que le corresponde comprobar supervivencia, el asesor le indicará el mes en que debe comprobar su supervivencia, notificando por WhatsApp. Y da por finalizado su trámite.
- De no poder comprobar la identidad vía chat interactivo el asesor de comprobación de supervivencia le indicará al pensionado que deberá comprobar su supervivencia de firma presencial presentándose a la oficina central u oficina facilitadora de su conveniencia, consulado o Notario según sea el caso.



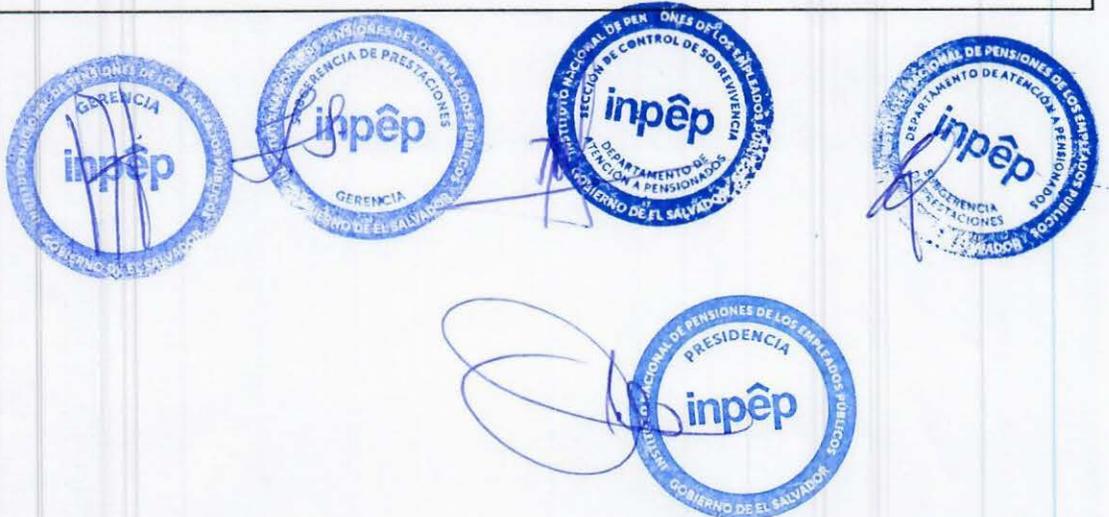
[Handwritten signature]



		<p>ACLARATORIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la comprobación de sobrevivencia por el canal electrónico WhatsApp el plazo es conforme a tabla de plazos aprobada. • El Departamento de Tecnología e Información, es el área encargada del resguardo, integridad y conservación de la información de los archivos digitales cargados en el Sistema de Sobrevivencia (canal WhatsApp), para salvaguardar la seguridad de los documentos emitidos en estas operaciones.
2	Jefe/a Sección de Control de Sobrevivencia	<p>Comprueba en el sistema las prórrogas realizadas por Asesor/a de Control de Sobrevivencia//Trabajador/a Social/ Colaborador/a de Oficina Departamental y verifica de la producción diaria realizada por este medio electrónico.</p> <p>Supervisa que las prórrogas efectuadas se encuentren registradas en el Sistema de Pago de Pensiones, verifica que efectivamente exista evidencia de las mismas y que cumplan con las normativas vigentes.</p> <p>En caso de contingencias por sobredemanda de pensionados, fallas eléctricas o fallas en el sistema para la toma de la sobrevivencia u otros imprevistos que se presenten; se informara por comunicado que nuestros pensionados y beneficiarios pueden presentarse al Instituto a comprobar su sobrevivencia para lo cual se utilizará el formulario de Constancia de Sobrevivencia de Pensionados que establece el Instructivo SPP 03/2001 emitido por la Superintendencia de Pensiones.</p>
3	Secretaria del Departamento de Atención a Pensionados	<p>Realiza el Memorándum para la entrega del reporte fuera de planilla, para firma del Jefe/a del Departamento de Atención a pensionados, para ser remitidos a la Sección de Pagaduría de Pensiones para que proceda con los pagos correspondientes.</p> <p>Para el pago de los casos "fuera de planilla" prorrogados el día anterior se emitirá reporte conteniendo estos casos prorrogados en la oficina central y en las oficinas departamentales.</p> <p>Este reporte de Fuera de Planilla podrá ser emitido por un Asesor/a de Control de Sobrevivencia o secret</p>



		Departamento de Atención a Pensionados y llevar las firmas del Jefe/a de Sección de Control de Supervivencia en ausencia del Jefe del Departamento de Atención a Pensionados.
3	Jefe del Departamento de Atención a pensionados	Recibe el reporte para firma y sello.
4	Secretaria del Departamento de Atención a Pensionados	Después de ser entregado y recibido por la Sección de Pagaduría de Pensiones los archiva diariamente los reportes de fuera de planilla.
5	Jefe de control de Supervivencia	De acuerdo al reporte presentado, se verifica una muestra diariamente de los trámites realizados por el canal WhatsApp, para identificar, verificar y dar cumplimiento a la validación de la comprobación de la supervivencia bajo norma NSP-34, el encargado de control de calidad mediante acceso restringido ingresa a una opción vinculada en el sistema para el control de calidad y a las asociaciones manuales no realizadas automáticamente. Verifica las prórrogas de los diferentes colaboradores realizados el día anterior, y valida lo anterior descrito. Presenta reporte al Jefe de Atención a Pensionados, para registro de las actividades realizadas en el mes de todas las comprobaciones por este medio.
Fin del procedimiento		





INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: VISITA DOMICILIAR ALEATORIA MEDIDAS DE CONTROL INTERNO PARA VERIFICAR SOBREVIVENCIA DE PENSIONADOS
 2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:
Realizar visitas domiciliarias con el propósito de verificar que los pensionados o beneficiarios se encuentren con vida, residan en el domicilio señalado y con las personas que están registradas en el Instituto como las responsables legales del cuidado de los mismos y que no se han presentado a comprobar su sobrevivencia por lo menos una vez en el año.
 - FORMATOS UTILIZADOS:
 - Constancia de Sobrevivencia de pensionados por vejez, invalidez, padres, viudez o convivencia
 - Constancia de Sobrevivencia de Pensionados por Orfandad
 - Declaración Jurada para comprobar Estado Familiar
 3. NORMAS ESPECIFICAS: Ley SAP, Reglamento de Beneficios y otras prestaciones, Instructivo SPP 03/2001, Instructivo para la comprobación de Sobrevivencia y estado familiar de Pensionados en el Sistema Público de Pensiones.
 4. FRECUENCIA DE USO: Anual
- PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO:** Trabajadora Social, Asesor/a de Control de Sobrevivencia, Jefe del Departamento de Atención a Pensionados, Jefe/a Sección de Gerontología y Trabajo Social, Secretaria del Departamento de Atención a Pensionados
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento, para realizar la visita domiciliar aleatoria para la comprobación de sobrevivencia y verificación del estado familiar para aquellos pensionados/as que no se han presentado a comprobar su sobrevivencia

Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
Inicio del procedimiento		
1	Jefe/a Sección de Gerontología y Trabajo Social	<p>Prepara base de pensionados con el seguimiento especial a los casos de pensionados que no se han presentado a comprobar su sobrevivencia por lo menos una vez en el año, segundo: Grupos propensos a mala administración de pensiones, tales como pensionados inválidos, de avanzada edad y menores de edad</p> <p>Remite base a las trabajadoras sociales para programar las visitas aleatorias, correspondiente a la una muestra de la población con los criterios antes mencionados.</p>



2	Trabajadora Social	Realiza visitas domiciliarias aleatorias según muestra proporcionada por la Jefe/a Sección de Gerontología y Trabajo Social, con el propósito de verificar que los pensionados o beneficiarios se encuentren con vida, residan en el domicilio señalado y con las personas que están registradas en el Instituto como las responsables legales del cuidado de los mismos. Asimismo, se debe mantener actualizado el sistema SPP con la siguiente información: domicilio, números telefónicos, etc.
3	Trabajadora Social	Elabora solicitud de vehículo y programación de visitas domiciliarias aleatorias en original y dos copias e incorpora lo siguiente: Número de expediente Nombre del pensionado y Dirección separando el municipio y departamento donde reside. Entrega a secretaria o colaborador del Departamento.
4	Colaborador/a de Sección de Trabajo social y gerontología	Recibe Programaciones de Transporte y Solicitud de Vehículo para Misión Oficial y entrega al Jefe/a Sección de Gerontología y Trabajo Social, anexando permisos de salida para su revisión y autorización.
5	Jefe/a Sección de Gerontología y Trabajo Social	Revisa solicitudes de transporte de visita domiciliar aleatoria en especial las direcciones y cantidad programadas, para cada Trabajadora social responsable, firma de autorizado y entrega nuevamente a Colaborador/a de Sección de Trabajo social y gerontología
6	Colaborador/a de Sección de Trabajo social y gerontología	Remite las solicitudes de transporte para Misión Oficial y distribuye de la manera siguiente: 1. Original, a la Sección de Transporte 2. Copia 1, a Trabajadora Social 3. Copia 2, al archivo del Departamento
7	Jefe/a Sección de Gerontología y Trabajo Social	Supervisar las actividades de las Trabajadoras Sociales, constatando que las prórogas efectuadas se encuentren registradas en el Sistema de Pago de Pensiones (SPP) y de que exista el respaldo físico de las mismas, además que la información contenida tanto en tarjetas de control de sobrevivencia (fichas amarillas), formularios de sobrevivencia y el SPP sean idénticos y que cumplan con la normativa vigente. Esta labor de



		<p>supervisión se realiza para todos los casos de visita domiciliar aleatoria de encontrar inconsistencia devuelve documentación a la Trabajadora Social para que realice los cambios pertinentes.</p> <p>Presentar a Jefe del Departamento de Atención a Pensionados un informe mensual de la supervisión realizada y la producción diaria de cada Trabajadora Social.</p>
Fin del procedimiento		

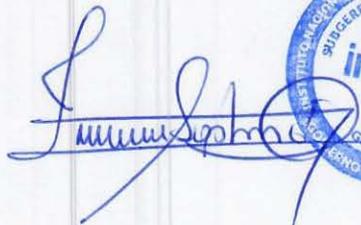




INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Nº DE REVISION	PROCEDIMIENTO	VERSION ANTERIOR	VERSIÓN APROBADA	APROBADO Y FECHA
1	Procedimiento de Comprobación de Supervivencia y Estado Familiar a través de medios electrónicos Canal WhatsApp	Junio 2021	Noviembre 2022	Presidencia y Gerencia INPEP, 7 de noviembre de 2022
2	Visita Domiciliar aleatoria, medidas de control interno para verificar supervivencia de pensionados	N/A	Noviembre 2022	Presidencia y Gerencia INPEP, 7 de noviembre de 2022
3				



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
GERENCIA DE PRESTACIONES
GERENCIA
GOBIERNO DE EL SALVADOR



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
GERENCIA
GOBIERNO DE EL SALVADOR



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
PRESIDENCIA
GOBIERNO DE EL SALVADOR