



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL
SEGURO SOCIAL -UPISSS
CARTA DE SERVICIO
2014**



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL - UPISSS**

CARTA DE SERVICIO

PRESENTACIÓN

La **Carta de Servicio** de la Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social se crea en el año 2014, bajo el proceso de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, nace con el propósito de difundir información sobre los servicios más relevantes prestados a los usuarios, impulsando de tal manera la calidad en el servicio.

La carta de servicio constituye la expresión visible del compromiso que tenemos con los afiliados, pensionados y beneficiarios.



Lic. Roberto Arturo, Martínez Parada
Gerente General UPISSS

**Nuestro compromiso “La calidad es trabajo de todos”
Abril 2014**

CONTENIDO

Historia de la UPISSS.....	7
INTRODUCCIÓN.....	7
Misión.....	8
Visión.....	8
Valores.....	8
Políticas de Calidad.....	9
Organigrama Institucional.....	9
Derechos y deberes del usuario.....	10
Derechos.....	10
Deberes.....	10
Formas de Participación del Usuario para la mejora de los servicios.....	11
Contáctenos.....	11
Formas de Presentación de quejas y sugerencias.....	12

Servicios presentados a Usuarios

Trámite NUP.....	12
Historial Laboral.....	13
Tipos de Citas de Sección Historial Laboral.....	13
Cita por Invalidez.....	13
Cita por Vejez.....	14
Cita por Sobrevivencia.....	14
Comprobación tiempo cotizado ISSS.....	14
Comprobación tiempo cotizado INPEP.....	15
Trámite de historial laboral por apoderado.....	15

Pensión de invalidez común.....	16
Asignación por invalidez.....	16
Pensiones por vejez.....	17
Asignación por vejez.....	17
Cotización voluntaria.....	18
Pensión de sobrevivencia riesgo común.....	18
Asignación por sobrevivencia.....	19

Servicios para Pensionados

Comprobación de sobrevivencia.....	20
Autorización de cobro de pensión por primera vez.....	21
Prorroga de Autorización de Cobro de Pensión.....	21
Comprobación del estado familiar.....	21
Comprobación de calidad de estudiante.....	22
Visita domiciliarias.....	23
Reporte de pensionado fallecido.....	23

Servicios Prestados a Empresas

Constancias.....	23
Emisión de planilla preelaborada.....	23
Solicitud de Devolución por pago en Exceso.....	24
Reporte de Planilla con Pago en Exceso.....	24
Notificación insuficiencia pago.....	25
Notificación inconsistencia planilla.....	25
Notificación diskette defectuosos.....	26
Anulación contrato.....	26
Gestión de cobro administrativo de mora patrona.....	27
Emisión de estados de cuenta en mora.....	27
Emisión de ordenes de liquidación para cobranza.....	27
Emisión de pagos parciales de cotizaciones en mora.....	27
Otorgamiento de compromiso de pago de cotizaciones en mora a empleadores.....	28
Emisión de solvencias y constancias a empleadores.....	28

HISTORIA DE LA UPISSS

La Unidad de Pensiones del ISSS, fue creada por Acuerdo del Consejo Directivo # 97-04-0470 en cumplimiento al Art. 189 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y Art. 14 letras j) y t) de la Ley del Seguro Social, el cual establece la separación Financiera y Administrativa del programa de Pensiones por Invalidez, Vejez y Muerte, del Programa de Enfermedad, Maternidad y Riesgos Profesionales. Las operaciones fueron iniciadas el 15 de abril de 1998, fecha en la cual entró en vigencia la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP); a la fecha ha evolucionado y proporcionado prestaciones por 15 años a asegurados, pensionados y beneficiarios.

INTRODUCCIÓN

La presente Carta de Servicios se realiza con el propósito de informar a nuestros usuarios acerca de los servicios que se encuentran a su disposición, indicando los compromisos de calidad asumidos y el esfuerzo dirigido a la mejora diaria de la gestión, buscando nuevos retos para lograr un mejor servicio más eficaz, transparente y accesible.

La Carta de Servicios está inspirada en los principios y valores de la UPISSS, por lo que nuestro compromiso constante es Mejorar la Calidad en medir la satisfacción de nuestros usuarios y constituir un medio para comunicarnos.

MISIÓN

Otorgar los beneficios económicos y servicios previsionales a los afiliados, pensionados y beneficiarios que cumplen con los requisitos de Ley aplicables al Sistema de Pensiones Publico, en forma oportuna, esmerada y eficiente, con personal capacitado, utilizando sistemas tecnológicos actualizados, contribuyendo a su calidad de vida

VISIÓN

Ser la Institución líder en la administración de beneficios previsionales con eficiencia, transparencia, atención esmerada y calidad humana hacia los afiliados, pensionados y beneficiarios.

VALORES

EFICIENCIA

Proveer servicios con eficacia, oportunidad, profesionalismo y Responsabilidad, satisfaciendo las expectativas de los usuarios.

TRANSPARENCIA

La adhesión a los principios y normativa legal, dando servicios con honestidad, disciplina y lealtad.

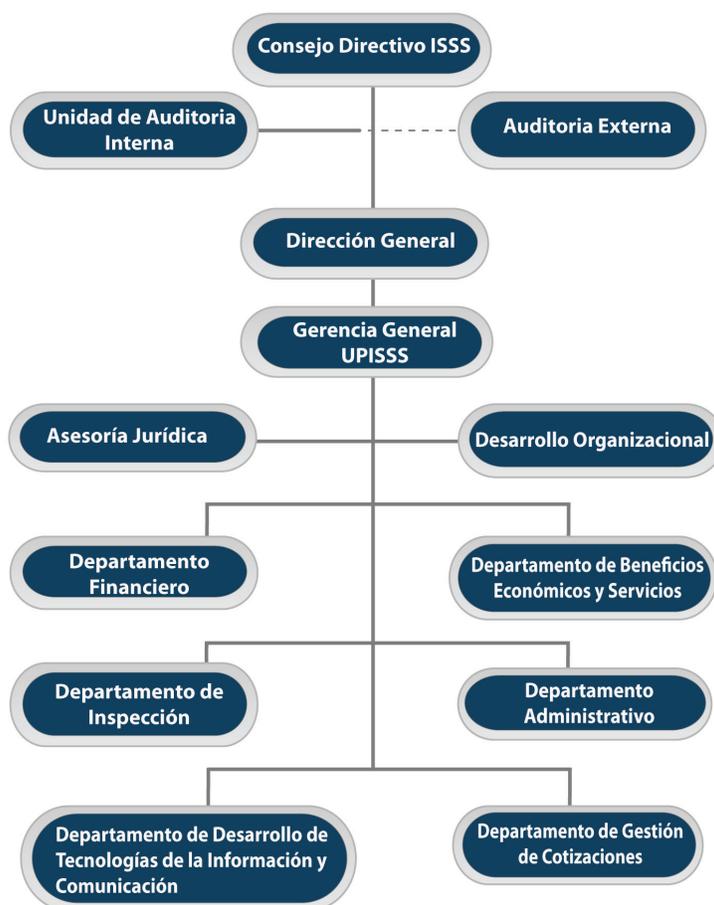
SERVICIO

Calidad humana y empatía en la atención a los usuarios, mediante el sentido de pertenencia institucional.

POLITICA DE CALIDAD

“La UPISSS tiene como propósito otorgar los beneficios económicos y previsionales, apoyados en una gestión de calidad eficaz, desarrollando constantemente al RECURSO HUMANO, fortaleciendo la participación y el compromiso para responder a las EXPECTATIVAS de nuestros afiliados y beneficiarios, que cumplen con los requisitos del MARCO LEGAL Y NORMATIVO aplicables al sistema de pensiones público, con sistemas tecnológicos actualizados y mejorando continuamente su Sistema de Gestión de Calidad.”

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Acuerdo U.P. #2013 – 0039. MAY. Aprobación de reestructuración organizativa de la Unidad de Pensiones.

Acuerdo U.P. #2013-0073.OCT. Aprobación de la nueva estructura del Departamento de Desarrollo de Tecnologías de la Información y comunicación

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS:

- Ser atendido en todas las áreas de forma integral, sin discriminación por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
- Que su solicitud sea atendida en el orden de presentación.
- Recibir la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
- Ser respetado y tratado con dignidad.
- Ser atendido con cortesía, amabilidad, diligencia y confidencialidad.
- Recibir información completa relativa al trámite de sus documentos.
- Conservar integralmente la información a fin de garantizar su seguridad y preservación.
- Conocer el estado de su trámite.
- Tener acceso al sitio web: www.upisss.gob.sv para obtener información de los requisitos de presentación a los servicios que ofrece la UPISSS.

DEBERES:

- Mostrar una conducta de respeto y cortesía al personal de la Institución
- Colaborar en el cumplimiento de las normas, instrucciones y requerimientos establecidos por la institución.
- Proporcionar la documentación completa, según los requisitos establecidos por la ley.

- Proporcionar información de contacto de forma correcta, para permitir una comunicación eficiente y sin atrasos sobre sus trámites.
- Tener consideración para con los demás usuarios en el tiempo de consulta del sistema en computadora, respeto en el orden de llegada para ser atendido, etc.

■ Formas de participación del usuario para la mejora de los servicios

El seguimiento y medición de nuestros servicios, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario es un requisito indispensable para la UPISS. En tal sentido, hemos establecido la aplicación periódica de encuestas de satisfacción, que en adición a los medios de comunicación existentes contribuyen a garantizar la participación de nuestros usuarios en la mejora de los servicios.

■ Contáctenos:

 (503) 2202-4759 **Área de medición de la satisfacción del usuario.**

 Vía correo electrónico: atencionalusuario@upiss.gob.sv

 Vía nuestro sitio web: www.upiss.gob.sv

 Vía redes sociales: www.facebook.com/pages/upiss.gob.sv

Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

Para seguir mejorando necesitamos su opinión, puede utilizar los mecanismos creados para tal fin:

- Buzón de quejas y sugerencias, ubicado en Oficina central en 3ra. Calle Poniente No. 4048 entre 77 y 79 Avenida Norte Colonia Escalón, San Salvador.
- Por medio de llamada telefónica al 2202-4759, área de medición de la satisfacción del usuario.
- A través de nuestro sitio web www.upisss.gob.sv
- Al correo electrónico atencionalusuario@upisss.gob.sv
 - A través de cartas o escritos a la Dirección: Oficina central está ubicada en 3ra. Calle Poniente No. 4048 entre 77 y 79 Avenida Norte Colonia Escalón, San Salvador.

SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS

Tramite de NUP

¿En qué consiste?

Es el Número Único Previsional con que se identifica cada trabajador afiliado al SSP o incorporado al SAP. Dicho número será asignado por la Superintendencia Adjunto de Pensiones, una vez que el trabajador haya solicitado su permanencia y ésta sea procedente. Se mantendrá invariable durante toda la vida del trabajador y mientras existan beneficiarios.

Requisitos

El usuario interesado debe presentarse al edificio de la Unidad de Pensiones, específicamente Sección Recaudación y Acreditación.

Documentación requerida:

- Original y dos fotocopias del DUI. (ampliadas a 150%).

Nota aclaratoria: En caso difiera nombres y apellidos entre DUI y afiliación al ISSS, deberá adicionar partida nacimiento original.

• **Historial Laboral**

¿En qué consiste?

Es la información laboral histórica de los trabajadores incorporados al sistema, sustentadas por las cotizaciones realizadas en el Sistema de Ahorro para Pensiones, así como las cotizaciones realizadas y los tiempos de servicios reconocidos por la Ley en el Sistema de Pensiones Público, servirá de base para el cálculo de los tiempos necesarios para acceder a los beneficios contemplados en esta Ley.

Requisitos:

Toda la información del usuario debe estar debidamente actualizada en la base de datos de la Superintendencia del Sistema Financiero, para poder actualizar la Base de Datos del Sistema de Administración de Historial Laboral.

Documentación requerida (original) pensionado:

- Documento de identificación (DUI, carné de residente o pasaporte).
- Tarjeta NUP (número único previsional).
- Matricula INPEP.

Tipos de Citas

¿En qué consiste una Cita?

En el otorgamiento de una fecha día y hora específica, para la atención de entrega del Historial Laboral.

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Documento de identificación (DUI, carné de residente o pasaporte).
- Tarjeta NUP (Número Único Previsional).

• **Cita por Invalidez**

¿En qué consiste?

Los afiliados al Sistema de Pensiones Público tendrán derecho a una pensión mensual por invalidez, cuando sin cumplir con los requisitos de edad para acceder a pensión por vejez, sufran un menoscabo permanente de la capacidad para ejercer cualquier trabajo, a consecuencia de enfermedad, accidente común o debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales.

Requisitos:

Ser declarado invalido por la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI)

Documentación requerida (original) pensionado:

- Documento de identificación (DUI, carné de residente o pasaporte).
- Tarjeta NUP (Número Único Previsional), Matricula INPEP.

• **Cita por Vejez**

¿En qué consiste?

Es una prestación que se otorga a los afiliados al Sistema de Pensiones Público que cumplan con los siguientes.

Requisitos: Haber cumplido 60 años de edad los hombres y 55 las mujeres.

Documentación requerida (original) pensionado:

- Documento de identificación (DUI, carné de residente o pasaporte).
- Tarjeta NUP (Número Único Previsional)
- Matricula INPEP

• **Cita por Sobrevivencia**

¿En qué consiste?

Corresponde a la prestación en dinero otorgada por el régimen de invalidez, vejez y muerte a los beneficiarios de un afiliado o pensionado que fallece.

Requisitos: Tener derecho como beneficiario según requisitos de ley.

Documentación requerida (original) :

- Documento de identificación con foto DUI, de afiliado fallecido y beneficiario.
- Carné de Residencia
- Tarjeta NUP (Número Único Previsional)
- Matricula INPEP
- Partida de defunción original Tutoría de menores de edad

• **Comprobación Tiempo Cotizado ISSS**

¿En qué consiste?

Art.24 – La documentación admisible para comprobar días y salarios cotizados por las personas que trabajaron en el sector privado, será cualquiera de las siguientes:

a) Fotocopia de planilla de cotización previsional, documental o resumen (detallada), en la que conste que ha sido CANCELADA (en la fotocopia de la planilla deberá distinguirse claramente los sellos de cancelada en el banco, el periódico al que corresponde, los días laborados y el SALARIO devengado). Cuando la planilla consista en más de dos hojas, podrá admitirse la hoja en la que fue reportado el afiliado, más la hoja de planilla en la que conste que ha sido CANCELADA.

- b) Análisis de Cuenta Individual, emitido por División de Prestaciones Económicas del ISSS.
- c) Certificado de Derechos y Cotizaciones extendido por el ISSS, en el que aparezcan los días. d) Constancia extendida por funcionario competente del ISSS o comprobante de pago, de los subsidios por incapacidad temporal, correspondientes al periodo que se trata de comprobar.
- e) Informes de Inspección del ISSS, en los que se haya establecido la relación laboral, salarios y periodos cotizados. *Nota aclaratoria: del literal b al e, sujeto a comprobación por HL.*

• **Comprobación tiempo cotizado INPEP**

¿En qué consiste?

Art.23 – La documentación admisible para comprobar tiempos de servicio y salarios cotizados por las personas que trabajaron en el sector público, será: Fotocopia de las planillas, CERTIFICADA por el funcionario competente de la Institución. Informe de tiempos de servicio, emitidos y certificados por la Corte de Cuentas de la República. Informe sobre cotizaciones, emitido y CERTIFICADO por el Departamento de Archivo y Microfilm del INPEP. Copia de la tarjeta de tiempo de servicio de los empleados públicos, CERTIFICADA por el Departamento de Archivo y Microfilm del INPEP o por la Corte de Cuentas de la República; se aceptaran además aquellas tarjetas emitidas por otras Instituciones del sector público, certificadas por los funcionarios competentes.

Constancia de periodos de trabajo extendida por las Instituciones Públicas en donde laboro el afiliado, emitida por el funcionario competente para tal efecto. Certificado de Derechos y Cotizaciones extendido por el ISSS, en el que aparezcan los días y salarios cotizados al Régimen de Salud. Ejemplares originales de Diarios Oficiales o fotocopias de los mismos, en los que aparezcan publicados los acuerdos de nombramientos, aumentos, traslados y en general el acto administrativo que quiere comprobarse. En caso que la Institución Pública a que alude el inciso anterior ya no exista, corresponderá emitir la constancia a la Institución que conserve la documentación relacionada con los tiempos laborados. (Dicha constancia deberá especificar PERIODOS laborados, SALARIOS y LICENCIAS sin goce de sueldo).

- a) Certificado de Derechos y Cotizaciones extendido por el ISSS, en el que aparezcan los días y salarios cotizados al Régimen de Salud.
- b) Ejemplares originales de Diarios Oficiales o fotocopias de los mismos, en los que aparezcan publicados los acuerdos de nombramientos, aumentos, traslados y en general el acto administrativo que quiere comprobarse.

• **Trámite de Historial Laboral por Apoderado**

¿En qué consiste?

Es la atención que se otorga a un representante legal de un afiliado. Requisitos: Que el poder cumpla con los lineamientos requeridos por la UPISSS.

Documentación requerida (original y copia) afiliado:

- Original y una fotocopia de poder, incluir clausula especial para realizar tramite de pensión
- Documento único de identidad (DUI) de apoderado, afiliado y de beneficiario
- Carné de residente
- Tarjeta NUP
- Pasaporte
- Tarjeta de matrícula INPEP

▣ **Pensión de Invalidez Común**

¿En qué consiste?

Los afiliados al sistema de Pensiones Público tendrán derecho a una pensión mensual por invalidez, cuando sin cumplir con los requisitos de edad para acceder a pensión por vejez, sufran un menoscabo temporal de la capacidad para ejercer cualquier trabajo, a consecuencia de enfermedad, accidente común o debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales

Requisitos:

Ser declarado invalido por la Comisión Calificadora de Invalidez (CCI) Ser menor de 55 años mujeres y 60 hombres. Encontrarse cotizando o haber cotizado por un período no menor de 36 meses, de los cuales, 18 meses deben registrarse dentro de los 36 meses calendario anterior a la fecha en que se invalidó.

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones.

En una sola hoja:

- NIT
- NUP
- Matricula INPEP
- DUI en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho)
- Dictamen de Invalidez (emitido por la Comisión Calificadora de Invalidez)
- Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado)
- DUI y NIT de persona autorizada ampliado 150%

Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentar comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia.

En caso en que se requiera nombramiento de tutor, deberá presentar partida de nacimiento marginada.

Deberá presentar constancia de que no perciben otros ingresos si el monto de pensión le resultare menor a la pensión mínima.

▣ **Asignación por Invalidez**

¿En qué consiste?

Cuando un afiliado no cumple con el requisito de pensión tendra derecho a recibir una asignación.

Requisitos:

Haber sido declarado invalido.

Registrar un periodo mínimo de 12 meses cotizados

Ser menor de 55 años mujeres y 60 hombres.

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones

En una sola hoja:

- NIT
- NUP
- Matricula INPEP
- DUI en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho)

- Dictamen de Invalidez (emitido por la Comisión Calificadora de Invalidez)
- Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado)
- DUI y NIT de persona autorizada ampliado 150%.

Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentar comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia.

En caso en que se requiera nombramiento de tutor, deberá presentar partida de nacimiento marginada.

Deberá presentar constancia de que no perciben otros ingresos si el monto de pensión le resultare menor a la pensión mínima.

▣ Pensiones por Vejez

¿En qué consiste?

Es una prestación pecuniaria que se otorga a los afiliados al sistema de Pensiones Público que cumplan con los siguientes requisitos.

Requisitos:

Haber cumplido 60 años de edad los hombres y 55 las mujeres, y contar con 25 años o más de cotizaciones continuas o discontinuas.

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones.

En una sola hoja:

- NIT, NUP, DUI en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho).
- Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado).
- DUI y NIT de persona autorizada. Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentarse comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia.

▣ Asignación por Vejez

¿En qué consiste?

Cuando un afiliado no cumple con el requisito de pensión tendrá derecho a recibir una asignación.

Requisitos:

Tener 60 años hombres y 55 mujeres Registrar un periodo mínimo de 12 meses cotizados

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones.

En una sola hoja:

- NIT, NUP, DUI en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho).
- Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado).
- DUI y NIT de persona autorizada. Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentarse comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia

▪ **Cotización Voluntaria**

¿En qué consiste?

Es la autorización para que, el asegurado que ha cesado en el empleo sin cumplir el requisito de tiempo cotizado para pensión por vejez, cotice para tal efecto

Requisitos:

Acreditar un periodo mínimo de 12 meses cotizados al sistema de pensiones público.

Solicitar dentro de los 12 meses posteriores a la cesantía.

Los afiliados que hubieren cesado en el empleo sin tener derecho a pensión en el SPP

Solicitar dentro de los 12 meses posteriores a la cesantía

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones.

En una sola hoja:

- NIT, NUP, DUI en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho).
- Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado).
- DUI y NIT de persona autorizada ampliado al 150% Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentarse comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia

▪ **Pensión de Sobrevivencia Riesgo Común**

¿En qué consiste?

Corresponde a la prestación en dinero otorgada por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte a los beneficiarios de un afiliado o pensionado que fallece.

Requisitos:

Tienen derecho los beneficiarios de un pensionado por vejez o invalidez. Al fallecimiento de un cotizante activo a la fecha de su deceso, pero deberá acreditar un mínimo de 5 años de cotización continuos o discontinuos. Si el afiliado se encontraba cesante por menos de 12 meses, debe acreditar 5 años de cotización; y si la cesantía es por más de 12 meses, debe acreditar 10 años de cotización continuos o discontinuos

▪ **Beneficiarios por Sobrevivencia**

Lo hijos del afiliado hasta la edad de 18 años o hasta los 24, si realizan estudios técnicos o universitarios, o de cualquier edad si son inválidos. La viuda o el viudo, la conviviente o el conviviente de unión no matrimonial declarada judicialmente de conformidad a lo dispuesto en el Art. 123 del Código de Familia, dicha declaración no se exigirá si existieran hijos en común con la conviviente, nacidos o concebidos, excepto cuando se presenten dos o más personas solicitando pensión por manifestar ser el o la conviviente del afiliado fallecido. Los padres del causante si no existieran otros beneficiarios arriba establecidos, siempre y cuando fueran mayores de 60 años de edad el padre y 55 años la madre al momento de ocurrir la muerte del afiliado, no obstante lo anterior, si los padres tienen la condición de invalidez a ese momento, no se harán exigibles dichas edades.

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones
En una sola hoja:
- NUP
- Matricula INPEP del fallecido (si aplica)
- DUI del fallecido en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho)
- Constancia de retiro de último Empleador
- Acuerdo de Renuncia (solo empleados del ISSS)
- Dictamen de Invalidez (emitido por la Comisión Calificadora de Invalidez) Afiliados, Padres o Hijos
- Inválidos
- Partida de Defunción original del afiliado.
- Partida de matrimonio
- Partida de nacimiento de los Beneficiarios, original en buen estado, legible, sin alteraciones y reciente (posterior a la fecha del fallecimiento del afiliado)
- DUI de la Beneficiaria en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho)
- NIT de la Beneficiaria
- Deberá presentar constancia de que no perciben otros ingresos si el monto de pensión le resultare menor a la pensión mínima.
- Carnet de Minoridad
- Comprobante de pago de Auxilio de Sepelio
- Partida de Unión No Matrimonial extendida por el Registro del Estado Familiar correspondiente (para tramitar la declaratoria de Unión No Matrimonial dispone de tres años a partir del deceso del asegurado)
- Constancias de estudios de hijos que tengan entre 18 y 24 años/Ley SAP o entre 16 y 21 años/Ley I.S.S.S. extendida por Escuela, Colegio, Instituto o Universidad autorizado por el Estado

Si es necesario comprobar dependencia económica, se requerirá presentar 2 testigos mayores de edad, personas particulares (no parientes del causante ni de los beneficiarios)
Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado o beneficiarios) DUI y NIT de persona autorizada a cobrar.

Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentar comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia.

Asignación por Sobrevivencia

¿En qué consiste?

Cuando un afiliado no cumple con el requisito de pensión tendrá derecho a recibir una asignación.

Requisitos:

Cuando un asegurado registre al menos 12 meses de cotizaciones y no cumpla los requisitos para acceder a una pensión de sobrevivencia, ésta consistirá en un solo pago equivalente al 10% del salario básico regulador por cada mes cotizado (6 anualidades).

Documentación requerida (original y copia) pensionado:

- Partida de nacimiento de afiliado original en buen estado, legible y sin alteraciones
En una sola hoja:
- NUP
- Matricula INPEP del fallecido (si aplica)
- DUI del fallecido en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho)
- Constancia de retiro de último Empleador
- Acuerdo de Renuncia (solo empleados del ISSS)
- Dictamen de Invalidez (emitido por la Comisión Calificadora de Invalidez) Afiliados, Padres o Hijos Inválidos
- Partida de Defunción original del afiliado.
- Partida de matrimonio
- Partida de nacimiento de los Beneficiarios, original en buen estado, legible, sin alteraciones y reciente (posterior a la fecha del fallecimiento del afiliado)
- DUI de la Beneficiaria en una sola página ampliada en un 150% (revés y derecho)
- NIT de la Beneficiaria
- Deberá presentar constancia de que no perciben otros ingresos si el monto de pensión le resultare menor a la pensión mínima.
- Carnet de Minoridad
- Comprobante de pago de Auxilio de Sepelio
- Partida de Unión No Matrimonial extendida por el Registro del Estado Familiar correspondiente (para tramitar la declaratoria de Unión No Matrimonial dispone de tres años a partir del deceso del asegurado)
- Constancias de estudios de hijos que tengan entre 18 y 24 años/Ley SAP o entre 16 y 21 años/Ley I.S.S.S. extendida por Escuela, Colegio, Instituto o Universidad autorizado por el Estado
- Poder (cuando el trámite lo realiza otra persona en representación del asegurado o beneficiarios)
- DUI y NIT de persona autorizada a cobrar
- Si el solicitante se encuentra fuera del país al momento de la notificación, deberá presentar
- Comprobación de sobrevivencia ante el Cónsul de El Salvador en el país de residencia.

▣ Comprobación de Sobrevivencia

¿En qué consiste?

Es la actividad que realizan los pensionado/a y beneficiario/a cada 6 meses para comprobar que aún se encuentran con vida para darle continuidad al pago de su pensión de acuerdo al Art.125 del régimen de Beneficios y otras prestaciones del SPP.

Requisitos:

Deberán comprobar su condición de sobrevivencia cada seis meses los pensionados de invalidez, vejez, viudez, orfandad, y progenitor. Art. 125 del Reglamento Beneficios y otras prestaciones del Sistema Pensiones Público.

Documentación requerida (original) pensionado:

- Documento de identificación con foto (DUI, carné de residente, pasaporte).
- NIT.

• **Autorización de Cobro de Pensión por Primera Vez**

¿En qué consiste?

Es el trámite que se realiza para que el pensionado pueda autorizar a otra persona para el cobro de su pensión, otorgándose por dos razones: Hospitalización o enfermedad común, salida del país

Requisitos:

Si está hospitalizado, adolece de alguna enfermedad o se encuentra fuera del país, que lo imposibilita para el cobro de pensión. Instructivo SSP 03/2001.

Documentación requerida de pensionado:

- Documento de identificación (DUI, carné de residente, pasaporte).
- Libreta de banco con la que cobra la pensión Autorizado:
- DUI, NIT Pensionado fuera del país:
- Original de la nota administrativa, debidamente firmada y sellada por un funcionario del ISSS:
- Director médico, Administrador de un centro asistencial del ISSS o trabajador(a) social.
- Pasaporte del pensionado

• **Prorroga de Autorización de Cobro de Pensión**

¿En qué consiste?

Es el trámite por medio del cual el pensionado continúa prorrogando su autorización para el cobro de su pensión cada seis meses.

Requisitos:

Deben presentarse pensionado y autorizado a la Sección Control de Pensiones de la Unidad de Pensiones del ISSS (UPISSS) o a sus respectivas sucursales en el interior del país.

Documentación requerida del pensionado:

- Documento de identidad (DUI, carné de residente, licencia de residente, licencia de conducir o pasaporte).
- Libreta de banco con la que cobra la pensión.

• **Comprobación del Estado Familiar**

¿En qué consiste?

Es la actividad en la que los beneficiarios por viudez tienen que comprobar una vez al año que no ha contraído matrimonio o que no a sido declarado judicialmente conviviente.

Requisitos:

Presentarse a firmar su comprobación de estado familiar cada año Art. 52 del Reglamento Beneficios y otras Prestaciones del Sistema de Pensiones Público.

Documentación requerida del pensionado:

- Debe presentar partida de nacimiento original y reciente (30 días máximos), y su Documento de Identidad Original, DUI.
- Carné de residente
- NIT
- Partida de nacimiento de su lugar de origen viuda(o), nacionalizado
- Documento de identidad DUI NIT Carné de Pensionado Acta de Naturalización (copia autenticada reciente- Extranjería)

• **Comprobación de Calidad de Estudiante**

¿En qué consiste?

Es el requisito que deben de comprobar los beneficiarios pensionados por orfandad para la continuidad del pago de su pensión, con la respectiva documentación (constancia de estudios).

Requisitos:

Art.45 del Reglamento Beneficios y otras Prestaciones del Sistema de Pensiones Público. Si la pensión fue concebida antes de 16-04-1998 (Ley ISSS), el requisito lo debe de comprobar desde los 16 a los 21 años. Si la pensión fue concedida apartir 16-04-1998 (Ley SAP) a la fecha el requisito lo debe de comprobar desde los 18 a los 24 años.

NOTA LEY ISSS: Los estudios que realiza la orfandad deben ser en instituciones públicas o privada, autorizadas por el Ministerio de Educación y en territorio salvadoreño. **Ley SAP:** Los estudios que realiza la orfandad deben ser en Instituciones públicas o privadas debidamente autorizadas, dentro o fuera del país.

Documentación requerida original:

- La constancia de estudios debe de contener: Nombre del alumno, grado que está estudiando, período de duración (inicio y finalización), firma y nombre del responsable o director del centro educativo y sello de la institución. Las constancias de estudios realizadas en el extranjero deben ser traducidas al español y debidamente autenticadas. La constancia de estudio debe de contener: Nombre del alumno, grado que está estudiando, periodo de duración (inicio y finalización), firma y nombre del responsable o director del centro educativo y sello de la institución. Para ambos casos: al finalizar cada periodo del ciclo o año escolar, debe presentarse notas académicas.

• **Visita Domiciliares**

¿En qué consiste?

Es el acercamiento por parte de este instituto al pensionado o beneficiario, a traves de una vista al lugar donde este se encuentre residiendo en forma permanente o temporalmente, con el objeto de facilitar la comprobación de su sobrevivencia.

Requisitos:

Deberán comprobar su condición de sobrevivencia cada seis meses los pensionados de invalidez, vejez, viudez, orfandad, y progenitor. Art. 125 del Reglamento Beneficios y otras prestaciones del Sistema Pensiones Público

Documentación requerida de pensionado:

- DUI del pensionado

Reporte de Pensionado Fallecido

¿En qué consiste?

Es cuando un familiar de un pensionado se presenta a esta sección o sucursal a informar que esta ha fallecido e iniciar los trámites para el cobro del auxilio de sepelio.

Requisitos:

El familiar o persona responsable del pensionado, deberá presentarse con la documentación requerida a las oficinas de la UPISSS para recibir la solvencia y copia de resolución cuando se requiera presentarse a Torre ISSS al cobro de los gastos funerales. Art. 66 de la Ley del ISSS y Art III del Reglamento de Beneficios y otras prestaciones de SPP.

Documentación requerida original y copia:

- Presentar partida de defunción del pensionado.
- DUI del pensionado.

SERVICIOS PRESTADOS EMPRESAS

Constancias

¿En qué consiste?

Servicio prestado, a todos los pensionados que requieren presentar constancias para diferentes tramites.

Requisitos:

Se otorgan 3 tipos de constancias:

1. Para el Banco Agrícola
2. A quien interese
3. La declaración de Renta

Documentación requerida original y copia:

- Presentar carné de pensionado y documento de identidad (DUI, carné de residente, pasaporte)

Emisión de Planilla Preelaborada

¿En qué consiste?

Elaboración y emisión de la planilla preelaborada, para que el empleador haga efectivo el pago de cotizaciones en el Sistema Financiero

Requisitos: Presentar planilla del régimen de salud al Edificio de la Unidad de Pensiones, específicamente a la Sección Recaudación y Acreditación

Documentación requerida del empleador:

- Planilla del régimen de salud en original o copia, del período que solicita la emisión.

Calendario de pagos

Mes de devengue 1/	Fecha límite	
	Día	Fecha
Diciembre 2013	Miércoles	15 de enero de 2014
Enero de 2014	Viernes	14 de febrero de 2014
Febrero de 2014	Viernes	14 de marzo de 2014
Marzo de 2014	Lunes	14 de abril de 2014
Abril de 2014	Jueves	15 de mayo de 2014
Mayo de 2014	Viernes	13 de junio de 2014
Junio de 2014	Lunes	14 de julio de 2014
Julio de 2014	Lunes	18 de agosto de 2014
Agosto de 2014	Viernes	12 de septiembre de 2014
Septiembre de 2014	Martes	14 de octubre de 2014
Octubre de 2014	Viernes	14 de noviembre de 2014
Noviembre de 2014	Viernes	12 de diciembre de 2014

1/ De ingresos afectos o aquél en que se autorizó la licencia médica

Nota aclaratoria: Fechas de pagos posteriores a este calendario, ver apartado “Pago extemporáneo Sección Cobranzas”.

• **Solicitud de Devolución por Pago en Exceso.**

¿En qué consiste?

Es el documento que se genera cuando el patrono cancela la planilla con un monto mayor al que corresponde.

Requisitos:

Presentar notificación por Exceso de pago en original, a Sección Recaudación y Acreditación para trámite correspondiente.

Documentación requerida del empleador:

- Reporte de Planilla con Pago en Exceso

• **Reporte de Planilla con Pago en Exceso.**

¿En qué consiste?

Documento con el cual se gestionan cotizaciones o aportaciones realizadas por medio de la declaración y pago de la planilla previsional, y que han superado en su valor al porcentaje o sumatoria correspondiente.

Requisitos:

Presentar el documento completo y firmado por el afiliado, empleador o representante legal según corresponda

al edificio de la Unidad de Pensiones, específicamente a la Sección Recaudación y Acreditación.

Documentación requerida afiliado y empleador:

- Solicitud de pago en excesos. (original y copia).
- Fotocopia
 - a. DUI,
 - c. Tarjeta de afiliación patronal al ISSS.
 - d. Fotocopias de planillas.
 - e. Nota explicativa.

Nota aclaratoria: De acuerdo a Naturaleza de solicitud podrá requerirse otro tipo de documento que sustente trámite.

☐ **Notificación Insuficiencia de Pago**

¿En qué consiste?

Es el documento que se genera cuando el patrono cancela la planilla con un monto inferior al que corresponde.

Requisitos:

Con la Notificación original, presentarse al Sistema Financiero a cancelar el monto reflejado en dicho documento. Los bancos en los cuales puede realizar el pago son:

1. Banco Agrícola	590-055505-6
2. Banco CITI	1701-08171
3. Banco Hipotecario	21209871
4. Banco DAVIVIENDA	1523006309
5. Banco PROMERICA	1000004500007
6. Banco SCOTIABANK	0822-100392

Documentación requerida original:

Notificación de Planilla con Insuficiencia de pago.

Nota aclaratoria: Orden de Liquidación.

☐ **Notificación Inconsistencia Planilla**

¿En qué consiste?

Es el documento que se genera al ingresar la planilla al sistema y esta no presenta datos como: NUP, número de ISSS, nombre del afiliado, salario, días, horas cotizadas, rezagos o cotizaciones indebidas (primera relación laboral, menor de 36 años, no afiliados, no identificado).

Requisitos:

Presentar copia de NUP, nota por parte de patrono aclarando salario, días y horas cotizados, copia de planillas de años anteriores, ya sea por correo o personalmente.

Documentación requerida original:

- Notificación de Inconsistencia de Planilla
Detalle de Inconsistencias en Planillas por patrono, año y periodo de devengue.

• **Notificación Diskette Defectuosos**

¿En qué consiste?

Es el documento que se genera cuando la planilla no se puede ingresar al Sistema debido a que el diskette o CD no funciona, o se encuentra dañado la información no le corresponde a la planilla presentada o la planilla viene sin disquete.

Requisitos:

Enviar archivo comprimido o planilla de detalle por medio de correo electrónico: recaudacion.dktdefectuoso@upiss.gov.sv, o a la dirección: 3a. Calle Poniente, N° 4048, Colonia Escalón S.S. También por medio de otro disquete, CD o USB.

Documentación requerida original:

- Notificación de reporte de disquete defectuoso.

• **Anulación de contrato**

¿En qué consiste?

Al determinarse que el contrato de afiliación a la Institución Administradora de Fondos de Pensiones queda sin efecto e implique que el trabajador se reincorpora como afiliado al Sistema de Pensiones Público.

Requisitos:

La AFP remesará a favor del Instituto Previsional, a más tardar el decimotercer día hábil del mes siguiente en que le fue notificada la resolución, el valor de las cotizaciones obligatorias aportadas y su rentabilidad, “Devolución de cotizaciones obligatorias al quedar sin efecto un contrato de afiliación”.

Nota aclaratoria: Referirse apartado **Reporte de Planilla Pago Exceso**.

Documentación requerida original y copia:

Con la Devolución de cotizaciones obligatorias al quedar sin efecto un contrato de afiliación se acreditan las cotizaciones esto da como resultado una insuficiencia o exceso el cual se le notifica al afiliado y tiene que presentarse a las oficina de la UPISSS para continuar con el trámite y entregarle su historial de cotizaciones. Relacionarlo con los numerales correspondientes. En caso sea insuficiencia de pago remitirse al apartado **“Notificación por Insuficiencias de pago”**. En caso de exceso de pago remitirse al apartado **“Notificación por Excesos de pago”**.

• **Gestión de Cobro Administrativo de Mora Patronal**

¿En qué consiste?

Recuperación de cotizaciones previsionales de los afiliados a la UPISSS, no reportadas y canceladas por el empleador.

Requisitos:

Que haya existido Relación laboral entre el asegurado y el empleador

Documentación requerida original y copia:

- Presentar el documento de la historia laboral vigente o el histórico de cotizaciones.

• **Emisión de Estados de Cuenta en Mora**

¿En qué consiste?

Documento que refleja la cantidad de cotizaciones en mora adeuda por el empleador a la UPISSS.

Requisitos:

Ninguno

Documentación requerida original y copia:

- Presentar Numero Patronal o NIT del empleador (No indispensable)

• **Emisión de Ordenes de Liquidación para Cobranza**

¿En qué consiste?

Documento que se le entrega al empleador para que pueda efectuar el pago de la(s) planilla(s) en mora en la Institución Financiera

Requisitos:

Ninguna. **Nota aclaratoria:** *Que no sea planilla del mes vigente de pago.*

Documentación requerida original y copia:

- Presentar Número Patronal o NIT del empleador (no indispensable).

• **Emisión de Pagos Parciales de Cotizaciones en Mora**

¿En qué consiste?

El documento del pago parcial de la mora, el acto por medio del cual un asegurado o beneficiario cancela sus cotizaciones las cuales serán excluidas de multas y recargos debido que el empleador es el que está obligado a pagar.

Requisitos:

No ser dueño de negocio o Trabajador Independiente.

El trámite es personal, caso contrario presentar el documento legal que faculta a otra persona realizar la solicitud.

Debe cumplir el requisito de edad y con los meses a cancelar, deberá alcanzar el tiempo laborado.

Documentación requerida original y copia:

- El asegurado deberá presentar el documento del Historial Laboral actualizado.
- Presentar DUI.
- NUP.

❑ Otorgamiento de Compromiso de Pago de Cotizaciones en Mora a Empleadores**¿En qué consiste?**

Cancelar el monto de las planillas adeuda en cuotas de acuerdo a las políticas vigentes de cobro administrativo aprobadas por el Consejo Directivo del ISSS.

Requisitos:

Firmado por el representante legal y un notario del Dpto. jurídico de la UPISSS.

Documentación requerida original y copia:

- Si es persona natural copia de DUI, NIT del Propietario del negocio.
- Si es una Sociedad DUI Y NIT del Representante legal, Credenciales vigentes.
- NIT de la empresa.

❑ Emisión de Solvencias y Constancias a Empleadores**¿En qué consiste?**

Documento que informa a las entidades del Gobierno de la Republica Salvadoreña si esta solvente con las Cotizaciones Previsionales para poder participar en las Licitaciones de compras de bienes o servicios.

Requisitos:

Poseer actualizados en la base de empleadores o de personas naturales el NIT, No. Patronal o DUI.

Poseer vigente la carta de pasividad debido a que se tiene que renovar cada 6 meses.

(aplica únicamente para las constancias).

Documentación requerida original y copia:

- Si es primera vez que solicitara constancia, deberá llenar carta de pasividad autenticada.



Unidad de Pensiones