



Unidad de Pensiones

# INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE PENSIONES

## Informe de Labores 2013





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

**Informe de Labores**  
**2013**

**Lic. Roberto Martinez  
Gerente General UPISSS**

**3a. Calle Poniente, No. 4048, Colonia Escalón,  
S.S. Telefono (503) 2202-4777**



*“Con una visión más humana al servicio integral de su salud”*



# Índice

<b>I. Marco Legal</b>	<b>7</b>
• Base Legal	7
• Alta Dirección	7
<b>II. Pensamiento Estratégico</b>	<b>8</b>
<b>III. Cobertura y Recursos</b>	<b>10</b>
• Cotizantes activos	10
• Pensionados	11
• Recurso físico	12
• Capital humano	12
<b>IV. Resultados Obtenidos</b>	<b>13</b>
• Histórico de Pensiones otorgados en la UPISSS en años cerrados de 2008 a 2013	13
• Histórico de Asignaciones otorgadas en la UPISSS en años cerrados de 2008 a 2013	13
• Acciones estratégicas realizadas en la UPISSS en el año 2013	14
• Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008	14
• Historiales laborales anticipados	14
• Reducción del tiempo del trámite del Historial Laboral y avances en los compromisos adquiridos en Asamblea Legislativa	15
• Digitalización de Expedientes Históricos	16
• Implementación de Sitio Web	16
• Recuperación de la Mora Patronal	16



# I. Marco legal

## Base Legal

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.

## Alta Dirección

La Unidad de Pensiones está liderada por el Gerente General, quien es nombrado por el Director General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social; teniendo como responsabilidad principal garantizar que las prestaciones: Pensiones y Asignaciones a los Derechohabientes sean otorgadas cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley del Sistema de Ahorro Para Pensiones.



Roberto Arturo Martínez  
Gerente General

Licenciado en Administración de Empresas, con Maestría en Dirección y Gestión de los Sistema de Seguridad Social, está al servicio de la Institución desde hace 19 años.

## II. Pensamiento estratégico

### 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”.

### 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”.

### 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”.

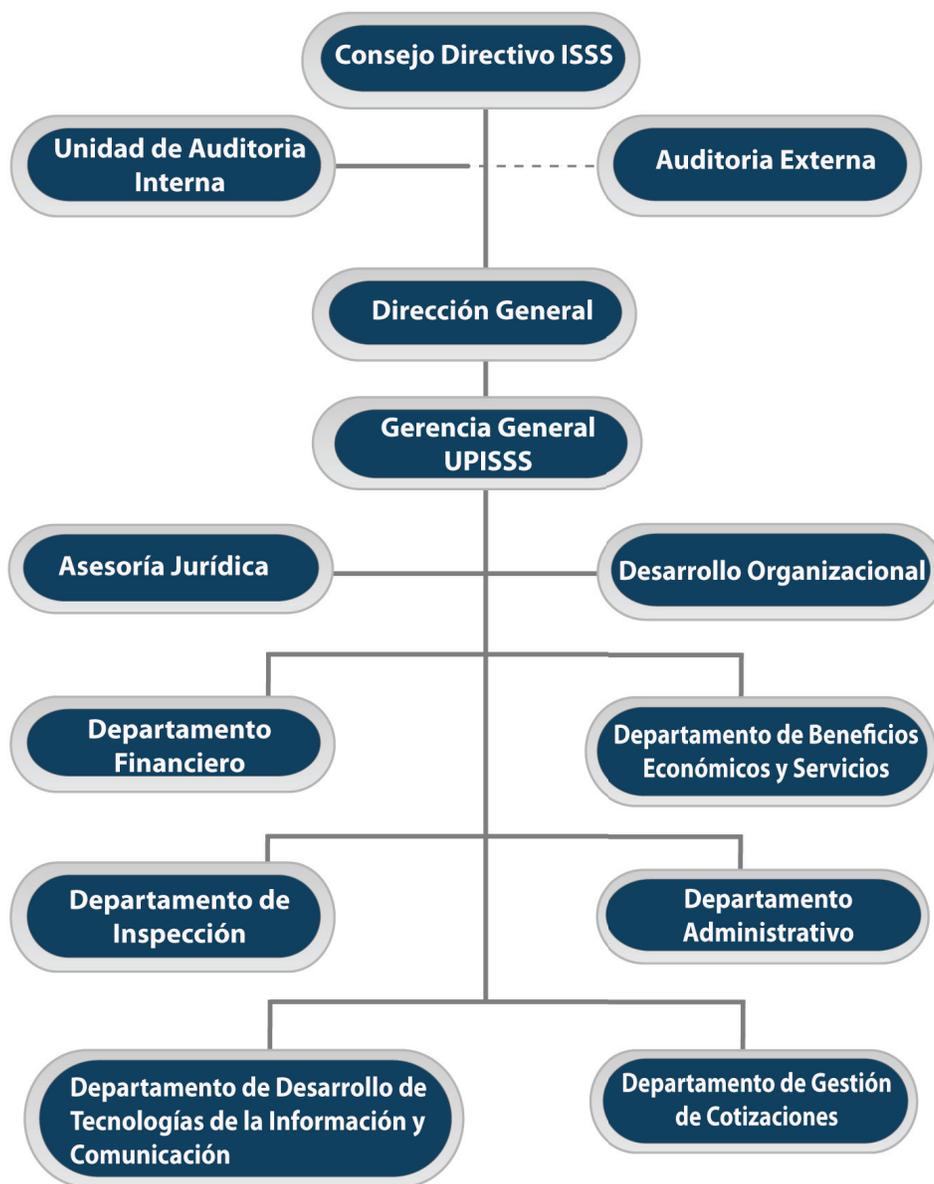
#### SERVICIO:

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

### Política 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, consisten en sistemas tecnológicos actualizados y 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

# III. Cobertura y recursos

## Cotizantes activos

La población activa de la UPISSS, se encuentra conformada de la siguiente forma:

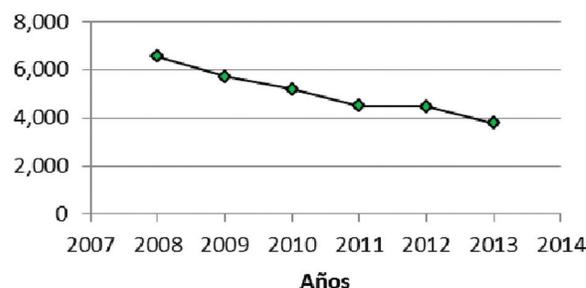
- Obligados al Sistema de Pensiones Público (SPP), personas que de acuerdo a su edad quedaron obligados a terminar su vida activa en el SPP (personas que tuvieren cumplidos cincuenta y cinco años de edad o más, los hombres, y cincuenta años de edad o más las mujeres, a la fecha de entrar en operaciones el SAP).
- Optados, personas que llenaron solicitud de permanencia en la UPISSS, entre el 15 de abril de 1998 hasta el 15 de abril de 1999 (afiliados mayores de treinta y seis y menores de cincuenta y cinco años los hombres, y mayores de treinta y seis y menores de cincuenta años las mujeres y que manifestaron su voluntad de permanecer en el SPP, al entrar en operaciones el SAP).
- Anulaciones de Contrato en el SAP, son registros que de acuerdo a las valoraciones de la Superintendencia Adjunta de Pensiones deben regresar al SPP.
- Amparados al Decreto 100. Para aquellos casos que a pesar de estar afiliados a una AFP, y no registren cotizaciones para el SAP, su contrato de afiliación se deja sin efecto y se tramita su respectivo derecho en el SPP.

**Cotizantes Activos de la UPISSS 2008-2013**

Meses	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Enero	7,170	6,384	5,629	5,054	4,361	4,210
Febrero	7,043	6,339	5,653	5,026	4,304	4,218
Marzo	7,113	6,231	5,683	4,786	4,160	4,079
Abril	7,015	6,023	5,755	4,873	4,270	4,068
Mayo	7,025	5,794	5,576	4,930	4,171	4,064
Junio	6,889	5,929	5,498	4,861	4,731	4,070
Julio	6,697	4,948	5,401	4,852	4,620	3,971
Agosto	6,740	5,935	5,204	4,884	4,326	3,979
Septiembre	6,862	5,910	5,163	4,692	4,317	3,964
Octubre	6,620	5,565	5,244	4,513	4,493	3,922
Noviembre	6,339	5,690	5,013	4,295	4,097	3,770
Diciembre	6,548	5,718	5,196	4,501	4,470	3,815

Fuente: Sección Recaudación y Acreditación de la UPISSS-Enero 2014

**Cotizantes Activos**  
(Miles de personas)



Fuente: Sección Recaudación y Cobranzas de la UPISSS-Enero 2014

Se puede evidenciar que la tendencia del comportamiento para la población activa

Se puede evidenciar que la tendencia del comportamiento para la población activa (cotizantes) es ir disminuyendo con el paso del tiempo esto se debe a las siguientes causas:

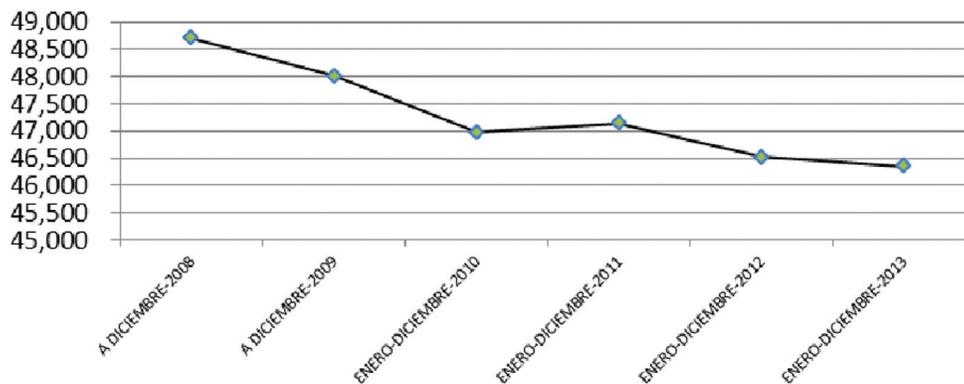
- El régimen IVM administrado por la Unidad de Pensiones ya no recibe nuevas afiliaciones de cotizante
- Los cotizantes activos cumplen los requisitos de ley y realizan trámite para el otorgamiento de beneficios económicos y pasan a formar parte de la población pensionada de la UPISSS.
- Fallecimiento de cotizantes activos.

## Pensionados

*Población Pensionada y Monto en Concepto de Pago del 2008-2013*

Año	No de Pensionados	Monto Anual en Concepto de Pago de Pensiones
A Diciembre 2008	48,699	\$ 146,740,305.20
A Diciembre 2009	48,008	\$ 156,728,446.76
Enero - Diciembre 2010	46,979	\$ 158,280,562.93
Enero - Diciembre 2011	47,144	\$ 176,956,284.52
Enero - Diciembre 2012	46,524	\$ 178,016,359.81
Enero - Diciembre 2013	46,355	\$ 179,256,315.20

**Población pensionada período 2008-2013**



*Fuente: Departamento Financiero y Departamento de Beneficios Económicos y Servicios de la UPISSS-Enero 2014*

De acuerdo a los datos recopilados se evidencia que la tendencia del comportamiento de las pensiones en curso de pago del régimen IVM administrado por la UPISSS, es a disminuir, lo que se debe a las siguientes causas:

- Fallecimiento de pensionados.
- Afiliados que no cumplen con los requisitos para pensionarse por lo que no pueden acceder a los beneficios que otorga la UPISSS.
- No adición de nuevos cotizantes

## Recurso físico

La oficina central está ubicada en 3ra. Calle Poniente No. 4048 entre 77 y 79 Avenida Norte Colonia Escalón, San Salvador.

Además cuenta con sucursales en los siguientes departamentos:

- Santa Ana: Colonia el Palmar final 10° avenida sur Oficinas Administrativas ISSS
- Sonsonate: Km. 66 ½ carretera Acajutla Oficinas Administrativas ISSS anexo Hospital Regional ISSS Sonsonate.
- Usulután: 3ra avenida norte #9 barrio la Merced Usulután
- San Miguel: Barrio San Francisco 8va calle poniente y 2da avenida norte ex edificio del Banco Central de Reserva

## Capital humano

El bien máspreciado para la Unidad de Pensiones es el recurso humano, orientando el 60% de este a la atención directa de los usuarios, la distribución es la siguiente:

Área	Nº de Personas
Personal áreas de Atención Directa al Público	139
Personal áreas de apoyo para la Atención al Público	74
Jefaturas	20
TOTAL	233

Fuente: Sección Recursos Humanos UPISSS a Diciembre 2013

Además se invirtió \$26,973.00 en concepto de capacitaciones siendo algunos de los temas:

- Gerencia del Recurso Humano.
- Fortalecimiento de la Gestión de Recursos Humanos.
- Control Interno de las entidades del Sector Público bajo el enfoque de la Estructura Integrada COSO.
- Administración de Almacén y Artículos Generales e inventarios.
- Implementación de Sistemas de Calidad.
- Formación de Auditores de Calidad.
- Salud Mental y Técnicas de Relajación
- Trabajo en equipo y actitud positiva para el éxito de las organizaciones.

## IV. Resultados obtenidos

### Histórico de pensiones otorgadas en la UPISSS en años cerrados de 2008 a 2013



Año	Total por Año
2008	1,221
2009	949
2010	1,365
2011	1,168
2012	991
2013	1,440

Fuente: Departamento de Beneficios Económicos y Servicios de la UPISSS-Enero 2014

### Histórico de asignaciones otorgadas en la UPISSS en años cerrados de 2008 a 2013

Según art. 211 de la ley SAP tendrán derecho a asignación: “Las personas que habiendo cumplido la edad para obtener la pensión de vejez no cumplan con el requisito de cotizaciones exigidas, y declaren su imposibilidad de continuar cotizando, tendrán derecho a recibir la asignación”. Asignación consiste en un pago equivalente al diez por ciento del salario básico regulador por cada mes cotizado.



Año	Total por año
2008	2,605
2009	2,381
2010	2,622
2011	2,301
2012	2,855
2013	3,906

Fuente: Departamento de Beneficios Económicos y Servicios de la UPISSS-Enero 2014

Se evidencia que la tendencia del comportamiento de las asignaciones durante el período 2008-2013 es al incremento; esto se debe a que existen mayor número de afiliados que no cumplen con los requisitos para tener derecho a una pensión pero si para acceder a una asignación.

## **Acciones estratégicas realizadas en la UPISSS en el año 2013.**

### **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008**

En el año 2013 inició el proyecto con la presentación a Consejo Directivo de la Propuesta de Certificación ISO 9001:2008 de la UPISSS, dicha presentación fue realizada por la Gerencia General de la Unidad de Pensiones.

La propuesta se fundamenta en que la Certificación en Calidad y mejora continua bajo la norma ISO, es el camino probado por muchas organizaciones que han logrado con la aplicación de dicha norma los siguientes beneficios:

Mejora Continua de la Calidad de los servicios.

- Aumento de la productividad y la eficiencia.
- Transparencia en el desarrollo de los procesos.
- Mejoras en los niveles de atención y satisfacción de los usuarios.

Algunos resultados a la fecha:

- Documentación de procesos misionales de la Unidad de Pensiones.
- Análisis del estado situacional según lo requerido por la ISO 9001:2008, definir mediciones y controles en los procesos misionales.
- Crear capacidades al interior de la Unidad de Pensiones, formando y entrenando RRHH en términos de implementación y auditoria según ISO 9001:2008 e ISO 19011:2011).
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Medición de duración de los tiempos de procesos.
- Análisis de los datos generados de las mediciones.
- Auditorias de Calidad Interna en Historial Laboral.

Se continúa recalcando la importancia de mantener la práctica de la medición mediante los formularios que se están utilizando en los puntos de Control en cada sección, dado que estos datos nos muestran la gestión que se está realizando en apoyo a la implementación del Sistema de Calidad. El esfuerzo antes mencionado se está realizando con el apoyo del personal del Departamento de Gestión de Calidad Institucional y la firma de Consultoría Externa DUJE-MORALES, además de todo el recurso humano de la Unidad de pensiones.

## **Historiales Laborales anticipados**

Este proyecto está en ejecución y fue programado para el período de junio de 2013 a mayo de 2014. Consiste en la emisión de historiales laborales anticipados a las personas que aún no cumplen la edad pero que si están próximos a pensionarse; se les entregará dicho documento para que cuando cum-

plan con los requisitos de Ley para obtener su prestación, solo se tenga que actualizar su historial. A la fecha se han atendido 92 afiliados y se tiene proyectado atender un promedio de 50 afiliados más.

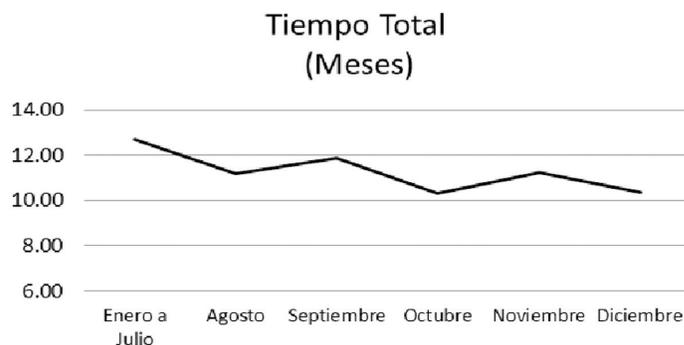
## Eliminación de atraso histórico de órdenes de trabajo en áreas de microfilm y notificación.

Durante el año 2013 se eliminó el atraso histórico de las Ordenes de Trabajo (OT'S) en el área de microfilm de historial laboral de igual manera fueron notificadas dichas OT'S.

A la fecha las Órdenes de Trabajo se están notificando dentro del término legal establecido en el Reglamento para la Administración y Complementación de la Base de Datos del Historial Laboral del Sistema de Pensiones Público.

## Reducción del tiempo del trámite del Historial Laboral y avances en los compromisos adquiridos en Asamblea Legislativa.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se han obtenido mediciones del tiempo en el que es proporcionado un Historial Laboral obteniendo los siguientes resultados.



Períodos año 2013	Tiempo Total (meses)
Enero a Julio	12.68
Agosto	11.19
Septiembre	11.88
Octubre	10.33
Noviembre	11.22
Diciembre	10.37

Fuente: Sistema de Administración del Historial Laboral (SAHL).

Con la información recopilada del ciclo de vida del proceso para la emisión del historial laboral, tomando como referencia los historiales laborales definitivos emitidos durante el período de enero a diciembre de 2013 se puede evidenciar que ha existido una disminución en el tiempo, lo que se ha logrado con las acciones siguientes:

- Implementar un control de calidad para la construcción de los historiales laborales.
- Ampliación del horario de atención al público de 6:00 a.m. – 6:00 pm, esto con el objeto de reducir los tiempos de espera entre citas, los cuales a julio de 2013 se otorgaban para un lapso de 4 meses y a octubre se encuentran en 2 meses.

Se han cumplido los compromisos adquiridos en la Asamblea Legislativa, que se detallan a continuación:

- Eliminación de solicitud de la carta de renuncia del trabajador para la emisión del Historial Laboral definitivo
- Emisión de carné provisional para que los afiliados con derecho a pensión siguieran teniendo acceso a los servicios médico del Régimen de Salud del ISSS.

## **Digitalización de expedientes históricos**

A efecto de reducir los tiempos de respuesta en el trámite de beneficios económicos, se inició en marzo del año 2013 la digitalización de expedientes de pensión, para que puedan ser consultados en forma remota por los colaboradores que trabajan en la solución de un determinado caso; de esa forma se logra una consulta ágil y se evita el manejo físico del expediente.

Se ha fijado como meta para este proyecto, que finaliza en diciembre 2015, la digitalización de siete millones de documentos contenidos en expedientes construidos desde la creación del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, de los cuales se finalizó un total del 1,472,630 documentos, lo equivale al 21% del total, en el período informado.

## **Implementación de Sitio Web**

Con el objetivo de contar con una herramienta que nos permita informar a nuestros usuarios de los servicios que brinda la Unidad de Pensiones del ISSS, requisitos y pasos a seguir para el otorgamiento de beneficios económicos, se ha diseñado una página web la que estará disponible a partir de Febrero 2014.

## **Recuperación de la mora patronal**

A través de las múltiples visitas de los afiliados a la Unidad de Pensiones, demandando sus cotizaciones al Sistema de Pensiones Público (SPP) se detectó inicialmente que un poco más de 9,000 empleadores habían reportado únicamente las cotizaciones de sus trabajadores al Régimen de Salud para tener derecho a asistencia médica y hospitalaria, no así para el Régimen de Invalidez, Vejez y muerte ( I.V.M ), lo que impide que los asegurados y sus beneficiarios puedan obtener un beneficio

económico por falta de cotizaciones no incorporadas en sus historiales laborales. A la vez atendiendo recomendación de la Superintendencia Adjunta de Pensiones se tomó el universo de la población económicamente activa la base de datos de los cotizantes del ISSS-Salud, con lo que se dio inicio a las gestiones para desarrollar un aplicativo informático con el cual se realizaran cruces o búsquedas de información de la población afiliada a la UPISSS con Régimen de Salud del ISSS. Los resultados obtenidos en el 2013 fueron del 96.55% respecto a lo planificado, a continuación el detalle:

### Monto Establecido vrs. Monto Recuperado

Meses	Monto Establecido	Monto Recuperado
Enero	\$ 108,397.98	\$ 92,608.61
Febrero	\$ 63,023.32	\$ 62,358.03
Marzo	\$ 59,178.98	\$ 63,079.16
Abril	\$ 81,832.29	\$ 81,091.11
Mayo	\$ 74,466.40	\$ 64,528.01
Junio	\$ 66,344.01	\$ 66,210.32
Julio	\$ 66,715.07	\$ 81,079.68
Agosto	\$ 76,050.11	\$ 55,658.11
Septiembre	\$ 66,639.62	\$ 69,180.67
Octubre	\$ 80,312.84	\$ 78,454.57
Noviembre	\$ 97,044.81	\$ 71,855.72
Diciembre	\$ 55,638.68	\$ 78,711.18
<b>Total</b>	<b>\$ 895,644.11</b>	<b>\$ 864,815.17</b>

*Fuente: Sección Cobranzas-Enero 2014*



Jefaturas UPISSS

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES

