



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE PENSIONES

San Salvador, enero 2022

inpêp



AUTORIZACIÓN


Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente


Licda. Silvia Marlene Rosa de Flores
Gerente

San Salvador, enero 2022

inpêp

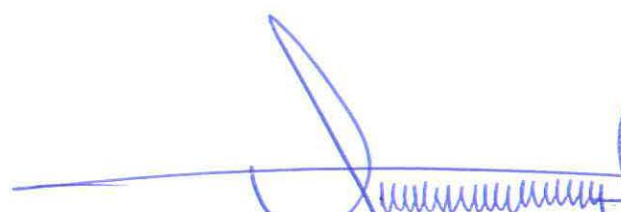


GOBIERNO DE
EL SALVADOR


Lcda. Helen Beatriz Climaco de Esquivel
Subgerente de Prestaciones

Revisó




Ing. Francisco Javier Martínez Meléndez
Jefe Departamento de Pensiones

Elaboró



San Salvador, enero 2022

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| OBJETIVOS..... | 1 |
| MARCO LEGAL..... | 1 |
| I. RECEPCION Y ENTREGA DE EXPEDIENTES DE PRESTACIONES..... | 2 |
| II. TRÁMITE PARA COTIZAR VOLUNTARIAMENTE..... | 4 |
| III. APROBACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE PRESTACIONES..... | 6 |
| GLOSARIO..... | 9 |
| FORMATOS..... | 10 |



INTRODUCCIÓN

El presente manual, comprende los procedimientos directos del Departamento de Pensiones, que van enlazados con sus Secciones para el tramite oportuno de prestaciones, revisiones de control de calidad y preparación de pagos a través de la Sección Planillas.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Proporcionar una guía clara para realizar oportunamente los procesos a cargo del Departamento de Pensiones.

Objetivos Específicos:


- Mejorar los procedimientos para agilizar las prestaciones otorgadas por el Departamento de Pensiones.
- Instruir a los integrantes a cumplir el manual de procedimiento de acuerdo a la normativa previsional vigente.

MARCO LEGAL

- Ley de Sistema de Ahorro para Pensiones.
- Ley INPEP.
- Reglamento de Beneficios y otras prestaciones.
- Instructivo No. SPP-002/98 para el otorgamiento de prestaciones pecuniarias por vejez en el sistema de pensiones público.
- Ley de procedimientos administrativos
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del INPEP
- Ley de la administración financiera del estado (Ley AFI)
- Instructivo No. SPP-0008/98 para el otorgamiento de prestaciones por sobrevivencia en el sistema de pensiones público.
- Instructivo no. SP-01/2005 de la verificación de ingresos para el otorgamiento de la Garantía estatal de pensiones mínimas de invalidez, vejez y sobrevivencia
- Instructivo no. SP 03/2003 para la emisión y pago del certificado de traspaso y certificado de traspaso complementario



I. RECEPCION Y ENTREGA DE EXPEDIENTES DE PRESTACIONES.

|  <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> | | <p>INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS</p> | <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> |
|--|---|--|---------------------------------|
| <p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCION Y ENTREGA DE EXPEDIENTES</p> | | | |
| <p>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de expedientes de prestaciones previsionales para resguardo correlativo.</p> | | | |
| <p>FORMATOS UTILIZADOS: Solicitud de grupo de expedientes</p> | | | |
| <p>NORMAS ESPECIFICAS: Normas Técnicas de Control Interno Especificas de INPEP</p> | | | |
| <p>FRECUENCIA DE USO: Diariamente</p> | | | |
| <p>PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Encargado/a de Archivo de Pensiones, Colaborador/a de Archivo de Pensiones.</p> | | | |
| <p>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: Recepción de expedientes de prestaciones y archivar conforme a clasificación y correlativo.</p> | | | |
| No de Act | Responsable | Descripción | |
| 0 | INICIO | | |
| 1 | Autorizados para préstamos de expediente | <p>Solicita expediente por medio de formato, vía correo o telefónica.</p> <p>o</p> <p>Entrega por medio de libro, expedientes de prestaciones previsionales, estableciendo numero de expediente, numero de folios entregados.</p> | |
| 2 | Encargado/a o Colaborador/a de Archivo de Pensiones | <p>Entrega expedientes solicitados por cualquier vía y verifica que el solicitante este autorizado.</p> <p>Recibe libro y expedientes, verifica uno por uno de los expedientes anotados, firma, sella y coloca fecha de recibido, verificando que contenga el número de folios a entregar.</p> | |
| | Encargado/a o Colaborador/a de Archivo de Pensiones | <p>Clasifica los expedientes por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invalidez – que se identifica con la letra "I" • Vejez - que se identifica con la letra "V" • Muerte – que se identifica con la letra "M" <p>Los ordena mediante numeración correlativa e ingresa al Sistema de Tramite de Pensiones (OSTP) opción Ingreso, Control de Expedientes, Cambio de Etapas, Por Expediente, digita</p> | |



| | | |
|---|--|--|
| | | número, selecciona etapa ARCHIVO DE PENSIONES (Etapa No. 28) expediente. Posteriormente los archiva en el espacio físico correspondiente en el estante. |
| 3 | | Fin del procedimiento |



II. TRÁMITE PARA COTIZAR VOLUNTARIAMENTE

|  INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
|--|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRÁMITE PARA COTIZAR VOLUNTARIAMENTE. | | |
| OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Cotizar voluntariamente a las personas que no cumplan con los requisitos para una pensión por vejez. | | |
| FORMATOS UTILIZADOS: No aplica | | |
| POLÍTICAS ESPECÍFICAS: Manual de Políticas Institucional | | |
| NORMAS ESPECIFICAS: Ley SAP, Reglamento de Beneficios y Otras prestaciones de la ley SAP, Instructivos y Ley del INPEP. | | |
| FRECUENCIA DE USO: Diariamente. | | |
| PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefe de Departamento de Pensiones, Analista de Prestaciones, Supervisor de Control de Calidad de Prestaciones, Jefe de Control de Calidad de Prestaciones, Colaborador de Pensiones, Asistente del Departamento de Pensiones, Archivo de Pensiones. | | |
| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: Recepción de documentación personal y previsional para el Cálculo de la cotización voluntaria la cual pasará por un proceso de Supervisión para luego culminar con la aprobación de la resolución de cotización voluntaria. | | |
| No | Responsable | Descripción |
| 0 | INICIO | |
| 1 | Recepcionista de la Sección de Trámites | Recibe al usuario que se presenta al Departamento de Pensiones <u>a solicitar asesoría respecto</u> al trámite para Cotizar Voluntariamente y solicita cualquiera de los siguientes documentos: NUP, DUI, matrícula de INPEP, carnet del ISSS y verifica en el Sistema de Control de Asegurados OAYR en la opción Consulta, Asegurado, el estatus de afiliación y entrega formulario para la actualización de datos y requisitos para solicitar de cotización Voluntaria. |
| 2 | Recepcionista de la Sección de Trámites | Cuando el usuario presenta la información revisa documentación que presenta el usuario, proporciona número correlativo con el que será atendido. |
| 3 | Colaborador/a del Departamento de Pensiones | Atiende al usuario de forma correlativa, saluda al usuario y pregunta que tramite desea realizar: Revisa la documentación proporcionada por el usuario, en el caso que la documentación este incompleta se previene la solicitud, especificando los faltantes y colocando la fecha en la que se revisó la documentación. |



| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Se explica a usuario que la documentación debe ser entregada en un plazo máximo de 10 días, de no hacerlo en el tiempo estipulado la consecuencia será la caducidad del proceso.</p> <p>En caso que toda la documentación sea la correcta, recibe documentación, analiza, si toda esta correcto ingresa la solicitud Cotización Voluntaria en opción del Sistema de Tramite de Pensiones y genera los reportes Siguietes: Solicitud y cálculo de cotización voluntaria.</p> <p>Consulta al usuario lugar para oír notificaciones e imprime al reverso de la solicitud que queda en el expediente y traslada Solicitud para firma del usuario</p> |
| 4 | Colaborador/a del Departamento de Pensiones | <p>Crea expediente, anexa documentos y solicitud en un folder debidamente foliado.</p> <p>Entrega solicitud de cotizante voluntario al usuario/a e informa cuál es su número de expediente asignado y le proporciona los números de teléfonos a los cuales puede llamar para consultar sobre el estado del trámite.</p> <p>Envía el expediente a Jefe de Sección Control de Calidad de Prestaciones.</p> |
| 5 | Colaborador/a del Departamento de Pensiones | <p>Recibe el expediente, si está observado cambia etapa en el Sistema Trámite de Pensiones a Entrevista, si necesita que se presente el afiliado.</p> <p>Solventa lo observado y traslada nuevamente a la Sección de Control de Calidad, si todo está correcto se asigna número de resolución para asignar a Cotizante Voluntario y lo traslada a la Asistente de la Subgerencia de Prestaciones para firma del o la Subgerente de Prestaciones, para firma de resolución de Cotizante Voluntario</p> |
| 6 | Colaborador/a del Departamento de Pensiones | <p>Se contacta al usuario para notificar la resolución, indicando los periodos de la cotización voluntaria y los montos a cancelar en la Unidad Financiera.</p> <p>Remite expediente notificado al Archivo de Pensiones.</p> |
| | FIN | |




Jm



[Handwritten signature]



III. APROBACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE PRESTACIONES

|  INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
|--|--|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE PRESTACIONES | | |
| OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Otorgar las prestaciones de vejez, invalidez y muerte | | |
| FORMATOS UTILIZADOS: No aplica | | |
| NORMAS ESPECIFICAS: Ley SAP, Reglamento de Beneficios y Otras prestaciones del Sistema de Pensiones Publico, Instructivo SPP 02/1998 y Ley del INPEP | | |
| FRECUENCIA DE USO: Diariamente | | |
| PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Colaborador/a de Pensiones, notificador de prestaciones, jefe de la Sección de Trámite y análisis de Prestaciones | | |
| DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: Revisión de cálculo de pensión, elaboración de punto de acta, aprobación de prestaciones y transferencia de información para el pago de las prestaciones | | |
| No de Act. | Responsable | Descripción |
| 0 | INICIO | |
| 1 | Jefatura de la Sección de Control de Calidad | Remite los expedientes supervisados en los cuales ha validado el cálculo y la documentación que respalda el trámite al Colaborador/a de Pensiones |
| 2 | Colaborador/a de pensiones | Recibe los expedientes con el proceso de control de calidad finalizado Ingresa al Sistema de Trámite de Pensiones OSTP a la opción Reportes → Punto de acta y Resolución → Punto de Acta, agrega por número de expediente y coloca retroactivo, genera e imprime reporte, revisa que los datos estén conforme a la hoja del cálculo del expediente, elabora memorando del punto de acta del día y remite a Jefe de Departamento de Pensiones para firma. Ingresa al Sistema Trámite de Pensiones OSTP a la opción Ingreso → Control de expedientes → Cambio de Etapas → Por expediente y cambia etapa a: Elaboración de Punto de Acta. Firma de elaborado en punto de acta y pasa para firma al jefe del Departamento de Pensiones |
| 3 | Jefe Departamento de Pensiones | Verifica los datos de cálculo, firma y sella y entrega a Colaborador/a de Pensiones para remitir a la Sección Jurídico de Pensiones |



[Handwritten signature]



| | | |
|---|---|---|
| 4 | Colaborador/a de pensiones | Recibe punto de acta y expedientes correspondiente y lo remite a la Sección Jurídico de Pensiones |
| 5 | Jefe del Departamento de Pensiones | Recibe expedientes con inconsistencias en la generación de la resolución de la prestación y canaliza las observaciones con las jefaturas de la Sección de Trámites y Análisis de Prestaciones y Control de Calidad de Prestaciones |
| 6 | Asistente del Departamento de Pensiones | <p>Recibe los expedientes y procede a actualizar en el Sistema OSTP la etapa de los expedientes recibidos, colocándolos en etapa de NOTIFICAR.</p> <p>Y llama al afiliado para indicar que su prestación solicitada esta lista para notificarse, se le indica que debe de traer los documentos personales y una fotografía, se le asigna fecha para notificar y anota en hoja Control de llamada – Notificación</p> <p>En los casos que no fue posible contactar al afiliado/a coloca etapa Llamada Fallida.</p> <p>Remite listado de los expedientes que no se pudo contactar vía telefónica al Notificador de Prestaciones.</p> |
| 7 | Notificador de prestaciones | <p>Procede a ubicar el expediente físico y a preparar la razón de notificación en la Resolución de Aprobación que constará en el expediente, así como las copias confrontadas de la misma para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instituto Salvadoreño del Seguro Social • Fondo Social para la Vivienda (Si aplica) • Nota dirigida a UPISSS si la prestación se ha otorgado con tiempo separado. <p>Para los expedientes que el afiliado señaló como lugar para <u>oir notificaciones alguna de las oficinas departamentales</u>, remite los documentos de notificación a Asistente de Oficinas Descentralizadas. y carnet de pensionado (si aplica)</p> |
| 8 | Recepcionista de Trámites de Prestaciones | Recibe al usuario que se presenta para notificación de la prestación, solicita número de documento y hoja de solicitud de la prestación, verifica en Sistema de Tramite de Pensiones (OSTP) en opción Consultas → Control de Expediente que expediente se encuentre en etapa de Notificar, verifica la fecha para notificar y procede a ubicar en espacio físico correspondiente con el que pasará al área de Notificación. |
| 9 | Notificador de Prestaciones | Hace entrega al afiliado de la Resolución de Aprobación de su prestación y explica el contenido de la misma: monto de la misma, porcentaje correspondiente de pensión, tiempo de servicio considerado, normativa aplicable a su caso, fecha de efectividad de la pensión, fecha de su primer pago según |



| | | |
|----|-----------------------------|--|
| | | <p>calendario de pagos proporcionado por la Sección Pagaduría de Pensiones.</p> <p>Asesora al afiliado/a sobre el trámite de registro en el ISSS y trámite de devolución de cotizaciones en el Fondo Social para la Vivienda para los cuales entrega las copias respectivas (cuando procede).</p> <p>Habiendo explicado el contenido de la Resolución al afiliado/a, y en caso de que no existan dudas respecto al contenido de la misma, procede a completar la razón de notificación en el ejemplar de Resolución que se archivará en el expediente y a solicita la firma de la misma al afiliado.</p> <p>En caso de ser pensión indica al nuevo pensionado que pase al Centro de Atención al Usuario para que le emitan el carnet de pensionado.</p> <p>Cambia a etapa "PRESTACION NOTIFICADA" en Sistema OSTP.</p> <p>Traslada expediente al Colaborador/a de Pensiones, para que realice transferencia del mismo a la Pagaduría de Pensiones (actividad N°11)</p> |
| 10 | Notificador de Prestaciones | <p>Para casos en los que no fue posible la comunicación telefónica, verifica en el sistema OSTP si existe dirección de correo electrónico o dirección de residencia de los mismos.</p> <p>De no existir correo electrónico, procede a elaborar aviso indicando al interesado que existe resolución pendiente de notificársele y que debe acudir a la oficina o dependencia administrativa, a tal efecto; y lo remite a la Sección Intendencia para que sea entregado en la dirección domiciliar registrada en el Sistema.</p> <p>Si el interesado no acudiere a la oficina en el plazo de tres días posteriores a la entrega del aviso, se entenderá por efectuada la notificación, según lo regulado en el Art. 98 numeral 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos.</p> <p>Cambia a etapa "PRESTACION NOTIFICADA" y el expediente será remitido al Colaborador de Pensiones para su transferencia a Pagaduría de Pensiones.</p> |
| 11 | Colaborador/a de Pensiones | <p>Recibe expedientes ya notificados transfiere información a través del Sistema de Trámite de Pensiones en la opción Ingreso → Punto de acta y resolución → Fecha corte de pago → Ingreso de Fecha → Vejez a Sección Pagaduría de Pensiones.</p> |
| | | Fin del procedimiento |




GLOSARIO

| | |
|-----------------------|---|
| Acreditación: | Acción de demostrar la verdad o autenticidad del tiempo de servicio de un cotizante |
| Art.120: | Aplicación de instrucción de ley según el Reglamento de Beneficios y otras prestaciones de la Ley SAP |
| Asignación: | Devolución de cotizaciones a cotizantes que no cumplen los requisitos para ser pensionados, a raíz de tiempo de servicio. |
| BAA: | Beneficio Adicional Anual |
| Cotizante Voluntario: | Persona afiliada que está pagando cotizaciones sin formar parte de una institución. |
| Decreto 474: | Decreto de pensionados según régimen del Ministerio de Hacienda |
| Decreto 667: | Decreto de pensionados según tiempo sin límite de edad. |
| Historial Laboral: | Reconstrucción de tiempo de servicio de la persona afiliada. |
| Invalidez: | Tipo de prestación a personas que poseen una incapacidad. |
| Líquido pensión: | Monto a otorgar a pensionados después de la aplicación de descuentos. |
| Muerte: | Tipo de prestación a causa de afiliado o pensionado fallecido |
| NUP: | Numero Único Previsional |
| OSTP: | Sistema de Información Institucional de Tramite de Pensiones. |
| Prestación: | Beneficio que se entrega a un afiliado o beneficiario. |
| Punto de acta: | Documento que contiene las pensiones aprobadas. |
| SAP: | Sistema de Ahorro de Pensiones |
| SBR: | Salario Básico Regulador |
| SPP: | Sistema de Información Institucional de Pago de Pensiones |
| Vejez: | Beneficio entregado a afiliados por su edad y tiempo de servicio. |



FORMATOS

Solicitud de Expediente

| | | |
|--|--|--|
|  INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS GOBIERNO DE EL SALVADOR | ARCHIVO DE PRESTACIONES | |
| | "SOLICITUD DE EXPEDIENTES DE PRESTACIONES" | EXEDIENTES SOLICITADOS EL 28/09/2021 |

| IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE | | | |
|--------------------------------|------------------------|--|------------------|
| NR: | NOMBRE: | USR: | |
| ÁREA QUE SOLICITANTE: | | Sección de Trámites y Análisis de Prestaciones | |
| CITADOS PARA EL DIA DE: | | | |
| NO. | EXPEDIENTE SOLICITADOS | USUARIO RESPONSABLE A LA FECHA | FECHA DE ENTREGA |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |
| 21 | | | |
| 22 | | | |
| 23 | | | |
| 24 | | | |
| 25 | | | |
| 26 | | | |
| 27 | | | |
| 28 | | | |
| 29 | | | |
| 30 | | | |
| OBSERVACIONES | | | |
| ENCARGADO | | RECIBE | |
| NOMBRE COMPLETO | | NOMBRE COMPLETO | |
| FECHA | 05:51 PM | FECHA | |
| FECHA | 28/09/21 | FECHA | |



Formatos de notificación

General

ESQUEMA DE NOTIFICACIÓN

En las Oficinas del Departamento de Pensiones, del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, se notifica legalmente a -----titular del Documento Único de Identidad número -----, Resolución de la Subgerencia de Prestaciones número:----- de fecha ----- de ----- del ----- con Número de Expediente ----- entregándosele, copia simple de la misma. Y para constancia de ello MANIFIESTO: Que he leído el contenido íntegro de la resolución, que me ha sido notificada, por este medio expreso estar conforme con la misma. Por lo cual manifiesto mi conformidad y aceptación de la prestación que me ha sido otorgada. Para constancia de lo cual firmo, en la ciudad de San Salvador, a las ----- horas y ----- minutos del día ----- del mes de ----- de dos mil veintidos.

Firma

Notificado por: -----
Nombre, firma.



Apoderado

ESQUELA DE NOTIFICACIÓN

En las oficinas del Departamento de Pensiones del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, se notifica legalmente a _____, titular del Documento Único de Identidad número _____ en su calidad de Apoderado(a) de _____, Resolución de Subgerencia de Prestaciones, número _____ de fecha _____ de _____ del año _____, Expediente Número _____, Entregándosele copia simple de la misma y para constancia de ello MANIFIESTO: Que he leído el contenido íntegro de la resolución que me ha sido notificada. Manifiesto por este medio mi conformidad y aceptación de la prestación que le ha sido otorgada a mi representado y para constancia de haber recibido copia íntegra de la misma, firmo, en la ciudad de San Salvador, a las _____ horas y _____ minutos, del día _____ del mes de _____ de dos mil veintidos.

Firma de apoderado

Notificado por: _____
Nombre, firma



A ruego

ESQUELA DE NOTIFICACIÓN

En las oficinas del Departamento de Pensiones del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, se notifica legalmente a _____, titular del Documento Único de Identidad número _____, Resolución de la Subgerencia de Prestaciones número: _____ de fecha _____ de _____ del año _____; Número de Expediente _____, entregándosele copia simple de la misma y para constancia de haberla recibido MANIFIESTO: Que he leído el contenido íntegro de la resolución que me ha sido notificada por este medio, expreso mi conformidad y aceptación de la prestación que me ha sido otorgada. Para constancia de lo anterior manifiesto que en vista de no poder firmar o (por no poder hacerlo), dejo impresa la huella dactilar de mi dedo pulgar, de mi mano derecha y a mi ruego lo hace (el o la) señor(a) _____, con Documento Único de Identidad número _____ en la ciudad de San Salvador, a las _____ horas y _____ minutos del día _____ del mes de _____ de dos mil veintidos.-

Huella _____ Notificado por: _____
Firma a ruego _____ Nombre, firma y sello.

