

OFICINA DE ATENCION AL AFILIADO SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Lic. Karina de Muñoz
Técnico de la Oficina de Atención al Afiliado



La Superintendencia de Pensiones cuenta con una Oficina de Atención al Afiliado, creada para brindar asesoría sobre el funcionamiento del Sistema de Ahorro para Pensiones y recibir denuncias o requerimientos relacionadas con trámites de afiliados y/o sus beneficiarios, sea este de una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) o del Instituto Nacional de Pensiones de Empleados Públicos (INPEP).

Los casos por los que puede acudir un afiliado o beneficiario a la Oficina de Atención al Afiliado de la Superintendencia de Pensiones

son:

- Realizar cambio de información o actualización de datos personales.
- Consultas de Número Único Previsional (NUP) en AFP, (este trámite es personal).
- Consultas sobre trámites de pensión (Invalidez, Vejez o Sobrevivencia).
- Denuncias por cotizaciones no pagadas por el empleador. (Mora de Cotizaciones).
- Asignación de NUP a personas obligadas a permanecer en el ISSS o INPEP.
- Trámites sobre cotizaciones que han sido enviadas a una institución que no corresponde (Rezago de Cotizaciones).
- Consulta sobre cálculos de pensión o devolución de cotizaciones en una AFP, ISSS o INPEP y
- Consultas sobre los beneficios y cobertura del Sistema.

Para cualquier trámite que se realice en dicha Oficina se requiere como mínimo los siguientes documentos:

- DUI
- NUP
- Tarjeta de ISSS y/o de INPEP
- Poder (Cuando el trámite que solicita es en representación de otra persona).

Sin embargo para cada tipo de consulta, es necesario proporcionar otros documentos para su mejor investigación, tales como los casos siguientes:

Mora de cotizaciones:

Cuando el empleador ha retenido del salario del trabajador, el aporte para la cotización previsional y éste no aparece reflejado en el Estado de Cuenta del afiliado, el afectado podrá presentarse a la Oficina de Atención al Afiliado, con los documentos mencionados anteriormente más la dirección y teléfono de la empresa a denunciar, también si se dispone de copia del Estado de Cuenta, copia del certificado del ISSS y copia de boletas o comprobante de pago de salario.

Revisión de cálculo de pensión o devolución de cotizaciones:

Son los casos en los que un afiliado o beneficiario, desea saber si lo resuelto por la institución previsional (AFP, ISSS o INPEP), está conforme a lo que establece la normativa vigente; para lo cual debe presentar copia de DUI y de la resolución de pensión o devolución que le han entregado.

Asignación de NUP a personas obligadas a permanecer en el ISSS o INPEP

Son las personas que al 15 de abril de 1998, habían cumplido 50 años o más en el caso de ser mujeres ó 55 años o más en el caso de ser hombres, a quienes les corresponde estar afiliados al Sistema de Pensiones Público (SPP), por lo tanto deberá asignárseles un NUP, para lo cual se requiere copia de DUI y de tarjeta de ISSS y/o de INPEP.

Cambio de información o actualización de datos personales

Cuando un afiliado, siguiendo el proceso legal respectivo, ha cambiado sus nombres o apellidos, estado civil, fecha de nacimiento, o simplemente es necesario agregar el número de afiliación del ISSS o la matrícula de INPEP para mantener actualizados los datos de su afiliación, debe presentar: copia de DUI, tarjeta de ISSS y/o INPEP, o documento legal que contenga el cambio solicitado.

Consultas de NUP

Son los casos en los cuales la persona desea conocer cuál es su NUP, o cuando ha fallecido un familiar y desean saber en cuál institución previsional les corresponde tramitar la prestación por sobrevivencia. Para esta situación debe presentar el DUI, la contraseña de la solicitud de afiliación si la tuviere, tarjeta de ISSS y/o INPEP y Partida de Defunción en los casos de fallecidos.

Rezagos de cotizaciones

Son los casos en los que por algún error, la empresa ha reportado las cotizaciones previsionales a una institución previsional que no corresponden. Para lo cual debe presentar copias de: DUI, Estado de Cuenta y copias de planillas previsionales o constancia del empleador informando del error.

Consulta por cálculo de pensión o devolución en una AFP, ISSS o INPEP

Cuando una persona desea saber cuáles son los requisitos y la forma de cómo se calcula una pensión por vejez, invalidez o sobrevivencia, o en qué casos procede la devolución de

cotizaciones. Para este tipo de consulta debe presentar el DUI, tarjeta de ISSS y/o INPEP y el Historial Laboral si ya lo tuviere.

Estos son algunos ejemplos por los que pueden recurrir a las oficinas de la Superintendencia de Pensiones ubicada en la 1ª. calle Poniente y 7ª. Av. Nte. Edificio Centro del Banco Central de Reserva, San Salvador.

Los horarios de atención al público son de 9:00 am a 12:30 pm y de 1:15 pm a 3:30 pm. y los números de teléfono son: 2281-8999, 2281-8965 y 2281-8988.

Todo trámite es gratuito

Consultas por correo electrónico a: consultas@spensiones.gob.sv