

# Portafolio de Servicio de Salud: Preguntas frecuentes

## 1. ¿Qué servicios puedo recibir como usuario del ISSS?

El ISSS ofrece la cobertura médica y previsional a que se hace acreedor el afiliado y su grupo familiar (Esposa o compañera de vida e hijos). Comprende los riesgos cubiertos tanto por el Régimen de Salud (Seguro de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales) y por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (Seguro de IVM).

El ISSS como entidad de derecho público que responde a los fines de la seguridad social, cubre los riesgos profesionales y comunes a los que están expuestos los trabajadores:

Enfermedad accidente común

- Enfermedad profesional o Accidentes de trabajo
- Maternidad Invalidez
- Vejez
- Muerte

**Riesgo común:** Se entenderá por Riesgo Común (enfermedad o accidente) todos aquellos acontecimientos que afecten la salud del asegurado por causas distintas del desempeño de sus labores.

**Riesgo profesional:** Se entenderá por Riesgo Profesional (enfermedad o accidente) todos aquellos acontecimientos que afecten la salud del asegurado a causa del desempeño de sus labores o con ocasión de las mismas.

**Accidente:** Se entenderá por Accidente todos aquellos acontecimientos repentinos que afecten la salud del asegurado sea este profesional o común.

## 2. ¿Qué es el régimen de salud?

El régimen General de Salud (Seguro de Enfermedad, Maternidad y riesgos profesionales),

ubre al cotizante (o pensionado), su esposa o compañera de vida y a sus hijos menores de 12 años. Otorga los siguientes tres tipos de prestaciones:

- Prestaciones médicas
- Prestaciones económicas
- Prestaciones en especie

Este régimen se estableció desde 1954 y cubre a todos los trabajadores sea cual fuera el tipo de relación laboral que los vincula, la forma de remuneración y su dependencia o no de un patrono y a los pensionados del ISSS en los riesgos de Invalidez, Vejez y Viudez (para el goce de prestaciones de salud).

### **3. ¿Qué incluyen las prestaciones económicas?**

- Subsidio diario de 75% del salario base por accidente o enfermedad común (a partir del cuarto día inclusive, hasta un límite máximo de 52 semanas juicio de las autoridades médicas por una misma enfermedad)
- Subsidio diario de 75% del salario base por accidente de trabajo o enfermedad profesional a partir del día siguiente al que ocurrió el accidente. (A partir del segundo día)
- Subsidio diario de 100% del salario base por maternidad, durante 16 semanas (solo para la madre cotizante).
- Auxilio de sepelio. (Cuando fallece el asegurado).
- Pensiones de hasta 70% del salario anual base por riesgos profesionales.

### **4. ¿Qué incluyen las prestaciones en especie?**

- Canastilla maternal (ropa y utensilios para el recién nacido).
- Ayuda de lactancia (cuando la madre esté imposibilitada según dictamen de los médicos del ISSS para alimentar (lactar) debidamente al recién nacido).

### **5. ¿Dónde puedo recibir atención médica?**

Para Consulta de Medicina General u Odontología, debes acudir a tu Centro de Adscripción asignado de acuerdo a tu domicilio registrado en el ISSS al momento de la inscripción.

Para consulta de Especialidades debes acudir al centro de adscripción que te refiera el médico General (hoja de Referencia).

### 6. ¿Qué documentos debo presentar para consulta médica en el ISSS?

- Cotizante y beneficiario de cotizante:
- Documento Único de Identidad
- Hoja de otorgamiento de citas.
  
- Pensionado:
- Documento Único de Identidad
- Hoja de otorgamiento de citas.
  
- Beneficiario de pensionado:
- Documento Único de Identidad
- Hoja de otorgamiento de citas.
  
- Sector doméstico:
- Documento Único de Identidad
- Hoja de otorgamiento de citas.

Nota: Hoja de otorgamiento de citas se entrega al usuario al solicitar cita previamente.

### 7. ¿Cuánto tiempo tiene de vigencia las recetas emitidas en el ISSS?

La vigencia depende del tipo (color) de receta.

- **Blanca:** Receta de uso general. Tiene vigencia de 24 horas a partir de la fecha de despacho.
- **Celeste:** Recetas pediátricas, tienen vigencia de 24 horas a partir de la fecha de despacho.
- **Amarilla:** Receta de uso repetitivo. Tienen vigencia 3 días antes, durante y 3 días después de la fecha de despacho.
- **Verde:** Receta de Medicamento controlado o barbitúrico. Tiene vigencia de 2 días a partir de la fecha de despacho.

### 8. ¿Dónde debo retirar los medicamentos?

Los medicamentos deben ser retirados en la farmacia del centro de atención donde se recibe la atención médica, excepto caso recetas de uso repetitivo podrán retirarse en Farmacias Generales ubicadas en Zona Metropolitana (FG Metrogalerías, FG Soyapango, FG del Policlínico Zacamil), Zona Occidental (FG Santa Ana) y Zona Oriental (FG San Miguel).

### **9. ¿Pueden llevarme los medicamentos a domicilio?**

Los medicamentos prescritos en las recetas repetitivas (color amarillo), podrán ser entregados en el domicilio o en el lugar de trabajo del usuario en todo el territorio nacional, previa inscripción en Punto Seguro o Trabajo Social del Centro de Atención.

### **10. ¿Qué es el Régimen (IVM) - Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte?**

El régimen de IVM es un régimen previsional que cubre al cotizante (o pensionado), a su esposa o compañera de vida y a sus hijos menores de 21 años, los cuales se constituyen en potenciales demandantes de pensiones de sobrevivencia.

El seguro IVM es en la actualidad la Unidad de Pensiones de ISSS. Dicha unidad es independiente y supervisada por la Superintendencia de Pensiones. Esta capta fondos igual que las AFP.

Existen de tres tipos de pensión:

- Pensión por Vejez
- Pensión Por Invalidez
- Pensión Por Sobre vivencia (Muerte del Asegurado): Es la pensión que se le otorga a los beneficiarios (esposa, compañera de vida, viudo inválido, hijos o padres) con motivo de fallecimiento de un asegurado.

### **11. ¿Qué incluyen las pensiones del Régimen IVM?**

A través del régimen de IVM (Unidad de Pensiones ISSS) se otorgan las siguientes pensiones:

- Pensiones del 30% del Salario Básico Regulador más 1.5% por cada año adicional de cotizaciones después de 3 años por riesgos comunes y vejez (Muerte, Vejez e Invalidez Total).

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

- Pensiones del 30% del Salario Básico Regulador más 1.0% por cada año adicional de cotizaciones después de 3 años por riesgo de Invalidez Parcial Común.

### 12. ¿Cuáles son mis principales derechos como usuario?

- Recibir atención médica asistencial integral de calidad y sin discriminaciones por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
- Ser respetado y tratado con dignidad humana.
- Recibir información completa y continuidad en todo lo relativo a su diagnóstico, alternativas de tratamiento, riesgos y pronósticos
- Que toda la información del estado de su salud, condición médica, diagnóstico y tratamiento sean confidenciales.
- Conocer el nombre del médico tratante y del personal responsable de los procedimientos asistenciales.
- La libre elección de las opciones clínicas que le presente el médico tratante y es preciso que exprese su consentimiento a esta opción.
- Que exista constancia por escrito de la Historia Clínica de todos los procesos y pruebas realizados.

### 13. ¿Cuáles son mis principales deberes como usuario?

- Cuidar de su propia salud responsabilizándose de ella.
- Mostrar una conducta de máximo respeto al personal de la institución, otros enfermos y acompañantes.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas, instrucciones y requerimientos establecidos por la institución.
- Cumplir las prescripciones sanitarias y específicas brindadas por el personal de salud.
- Identificarse en forma honesta, facilitando los datos sobre el estado físico necesarios para su proceso asistencial.
- Hacer buen uso de los recursos físicos y de equipo, prestaciones y derechos.
- Firmar el consentimiento informado, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
- Utilizar las vías de reclamo y sugerencia establecidas en la institución.
- Exigir que se cumplan sus derechos.
- Recibir los servicios asistenciales, en forma oportuna, ágil y en condiciones de higiene y seguridad.
- Conocer con anticipación la hora de su consulta, el lugar y el médico tratante en el Centro de Atención.
- Conocer los métodos formales establecidos para presentar reclamos, quejas y sugerencias, así como recibir una respuesta por escrito.
- Conocer las normas y reglamentos institucionales aplicables a su conducta como paciente.

## Preguntas frecuentes generales

### 1. ¿Cuáles son los requisitos para poder pasar consulta y/o agendar una

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

### **cita?**

Para Medicina General

- Documento Único de Identidad

Para una Especialidad.

- Documento Único de Identidad
- Referencia de medicina general.

Nota: Para Citas de Especialidad, se requiere que la Hoja de Referencia y Retorno esté autorizada por la Dirección del centro de atención médica que lo refiere.

### **2. ¿Qué debo de hacer si en la farmacia del Centro de Atención donde pasé consulta no hay existencia del medicamento recetado?**

Acudir a un Punto Seguro donde nuestros ejecutivos pueden verificar existencia de medicamentos en farmacias generales y lo referirá a la farmacia general que le quede más accesible; para consultas adicionales favor llamar a Contacto Seguro al 2244-4777 o al número de marcación corta 127 opción 1.

### **3. ¿Cuáles son los horarios de las Oficinas de Aseguramiento?**

#### **- Torre Administrativa ISSS**

Lunes a Viernes de 7:00am - 4:00pm (sin cerrar al mediodía)

Tel. 2591-3257/3261.

Dirección: Alameda Juan Pablo II y 39 Av. Norte, Torre Administrativa ISSS, al final del 1er Nivel.

#### **- Plaza Merliot**

Lunes a viernes de 8:00am - 4:00pm (sin cerrar al mediodía)

Tel. 2591-2178

Dirección: Calle Chiltiupan, Ciudad Merliot, Centro Comercial Plaza Merliot, 3er Nivel Local 394, a la par de Maxi efectivo frente a la Academia Europea.

#### **- Plaza Mundo Soyapango**

Lunes a Viernes de 8:00am - 4:00pm (sin cerrar al mediodía)

Tel. 2591-2184.

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

Dirección: Blvd. del Ejército Nacional y Calle Montecarmelo, Centro Comercial Plaza Mundo, 1er nivel, Local 88. Pegado a Oficina de ANDA.

- **En el interior del país:**

Oficinas Administrativas de Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután:  
Lunes a Viernes de 8:00am - 12:00pm y de 12:40pm -4:00pm

Los trámites de afiliación e inscripción deben realizarse en las oficinas centrales (Torre ISSS) o en las sucursales administrativas que están en el interior del país de forma personal, presentando los documentos requeridos en original.

EL TRÁMITE ES COMPLETAMENTE PERSONAL SOLO EL COTIZANTE O PENSIONADO PUEDE REALIZAR LAS INSCRIPCIONES

### 4. Documentos a presentar para afiliarse a mi esposa (o)

- DUI original de ambos
- NIT del cotizante (No es indispensable)
- Partida de matrimonio original que no exceda de un año la fecha de emisión en la alcaldía).
- Este documento se retiene y queda archivado en el expediente.
- Si el beneficiario(a) es extranjero(a), debe presentar una fotografía reciente tamaño cédula de frente de la beneficiaria(o). No se admite fotos escaneada o que no esté en papel fotográfico.

Nota: Si uno de ellos es divorciado o viudo, deberá presentar partida de divorcio o defunción según el caso.

### 5. ¿Cuáles son los requisitos para inscribir un compañero(a) de vida en el ISSS?

Debe presentarse con los siguientes documentos.

#### A. Inscripción Compañera(o) de vida con hijos en común.

Documentos a presentar:

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

- DUI original de ambos
- NIT del cotizante (no es indispensable)
- Si la beneficiaria es menor de edad, debe presentar carné de minoridad, si no lo tiene debe tramitarlo.
- Partida de Nacimiento de hijo que tengan en común (si el hijo en común ha fallecido siempre se puede realizar el trámite, presentando adicionalmente la partida de defunción).
- Si la beneficiaria es extranjera, debe presentar una fotografía reciente tamaño cédula de frente de la beneficiaria(o). No se admite fotos escaneada o que no esté en papel fotográfico.

Nota: Para este tipo de afiliación si uno de ellos es casado, divorciado o viudo, deberá presentar partida de divorcio o defunción según el caso.

**IMPORTANTE:** En el caso de que una persona quiera afiliarse a su compañera de vida, la cual está actualmente afiliada como beneficiaria de otra persona; es posible realizar el trámite, pero para ello debe presentarse el cotizante y la beneficiaria para que esta última renuncie al derecho que le otorgaba la pareja anterior.

### **B. Inscripción Compañera(o) de vida sin hijos en común**

Documentos a presentar para iniciar el trámite:

- DUI original de ambos (Si la beneficiaria es menor de edad, debe presentar carné de minoridad, si no lo tiene debe tramitarlo, si es Extranjera, pasaporte o carne de residencia)  
Si la beneficiaria es Extranjera.

Le entregan una contraseña que deberá presentar cuando regrese después de los 9 meses para retirar la tarjeta de Afiliación.

En el caso de las Beneficiaria que tengan DUI: No tienen que regresar después de los 9 meses ya que la acreditación es automática.

Documentos a presentar dentro de 9 meses: solo en el caso de que la beneficiaria sea Extranjera

- Contraseña
- Pasaporte o carne de Residencia, de la Beneficiaria Extranjera
- Una fotografía reciente, tamaño cédula de frente, a colores de minuto o de tiempo o blanco y negro (No se aceptan fotos escaneadas).



## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

Ya que se le emitirá una tarjeta de Afiliación. (El retiro de la tarjeta lo puede realizar el cotizante o beneficiaria). Para este tipo de afiliación si uno de ellos es casado, divorciado o viudo, deberá presentar partida de divorcio o defunción según el caso.

**IMPORTANTE:** En el caso de que una persona quiera afiliarse a su compañera de vida, la cual está actualmente afiliada como beneficiaria de otra persona; es posible realizar el trámite, pero para ello debe presentarse el cotizante y la beneficiaria para que esta última renuncie al derecho que le otorgaba la pareja anterior. Siempre tendrá que esperar los 9-meses.

### **6. ¿Cuáles son los requisitos para inscribir hijos en el ISSS?**

#### **A. Inscripción hijos de 0-hasta los 2 Años**

Documentos a presentar:

- DUI del cotizante.
- NIT del cotizante (no es indispensable)
- Partida de nacimiento del niño a inscribir. ( Si no, hoja de corroboración de datos y Plantares del bebé)

#### **B. Inscripción hijos de 2 hasta los 12 Años**

Documentos a presentar:

- DUI del cotizante.
- NIT del cotizante (no es indispensable).
- Partida de nacimiento del niño a inscribir.
- Una fotografía reciente tamaño cédula del niño (no se aceptan fotos escaneadas)

#### **C. Renovación de tarjetas**

Las tarjetas de afiliación de los beneficiarios hijos se renuevan a los 2 años y a los 6 años, esta última vence cuando el menor cumple 12 años.

Documentos a presentar:

- DUI de cotizante.

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

- Una fotografía reciente tamaño cédula del niño. (no se aceptan fotos escaneadas)
- Tarjeta anterior del beneficiario hijo, ( si no la presenta deberá de cancelar \$1.00)

### **D . Información adicional inscripción de hijos**

Si un derechohabiente quiere inscribir a un beneficiario hijo/a, quien ya está inscrito como beneficiario por parte del padre/madre; se puede realizar dicho trámite presentando la siguiente documentación:

- DUI del cotizante que otorgara el derecho.
- Tarjeta del beneficiario hijo/a,

Nota: en una tarjeta quedara pasivo y en la otra activo (no necesita presentar partida de nacimiento).

### **Tarjeta de afiliación provisional para niños:**

Se puede obtener tarjeta provisional de niño ya inscrito cuando la tarjeta anterior esta vencida y tiene una emergencia. El padre que brinda el derecho o el cónyuge, se pueden acercar a la sección de Aseguramiento (Afiliación) con su DUI, y si es posible tarjeta anterior del menor. Se entrega una tarjeta provisional sin fotografía y luego de la emergencia debe tramitar la renovación de la tarjeta con fotografía.

## **7. ¿Qué requisitos necesito para la inscripción de beneficiaria de pensionado en el ISSS?**

Documentos a presentar:

- DUI de ambos
- Si el beneficiario(a) es extranjero(a), debe presentar una fotografía reciente tamaño cédula de frente de la beneficiaria(o). No se aceptan fotos escaneadas. o que no esté en papel fotográfico.

Nota: Si son casados la partida de matrimonio, si son acompañados una partida de nacimiento de un hijo en común.

### **8. ¿Cuál es el trámite para obtener Acreditación Provisional de Derechos para los empleados de nuevo ingreso?**

Se tramita para poder darle derecho de salud al trabajador nuevo y a que él y sus beneficiarios (si los tuviera) puedan pasar consulta médica.

El trámite se realiza en Control de Ingresos en la Torre Administrativa del ISSS o sucursales del interior del país. Si se realiza en la torre deberá presentarse en la sección de control de ingresos, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., sin cerrar al mediodía.

Los documentos a presentar son:

- Solicitud (original y copia): Carta compromiso de incluir al empleado en la próxima planilla. Esta carta debe contener: número, nombre del patrono y centro del trabajo, número de afiliación y nombre del trabajador, fecha de inicio de labores, firma y sello del patrono y:
  - Si el empleado ingresó el presente mes, presentará copia del contrato, inscrito en el Ministerio de Trabajo.
  - Si es del mes anterior, debe aparecer incluido en la última planilla presentada (fotocopia de hoja en la que aparece reportado). La planilla donde están presentando el ingreso del trabajador debe estar cancelada.
  - DUI del trabajador.
  - Copia del último recibo cancelado o comprobante de pago (si se realizó en línea).

### **9. ¿Cómo puedo corroborar la acreditación de derecho a parto?**

Solamente con el DUI y Llamando al 2244-4777 o al número de marcación corta 127 Opción 3 y luego opción 2

### **10. ¿Cuáles son los trámites para subsidios por incapacidad?**

Los subsidios son las prestaciones en dinero que recibe en forma periódica y temporal el asegurado con derecho al incapacitarse temporalmente por concepto de enfermedad común, maternidad, accidente común, accidente de trabajo o enfermedad profesional.

El trámite de subsidios por incapacidad temporal puede tramitarse en:

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

- Sección Subsidios ubicada en : Alameda Juan Pablo II y 39 Av. Norte, Torre Administrativa ISSS. Tel. 2591-3262, 2591-3263, 2591-3269
- Sucursales administrativas (San Miguel, Usulután, Santa Ana y Sonsonate)
- La Unidad Médica de su adscripción.

### **a) Documentos a presentar (para Incapacidad por Riesgo Común Emitida por el ISSS)**

- Hoja de incapacidad temporal (hoja celeste) firmada y sellada por el patrono en la parte posterior donde se solicita.
- Tarjeta con Número Único Previsional (NUP) de la institución a la que pertenece (AFP, UPISSS, IPSFA o INPEP).
- DUI.

### **b) Clase de subsidios**

- Por enfermedad común o accidente común, se paga a partir del 4º día. Se cancelará el 75% del salario medio de base diaria, calculado con relación a los tres primeros de últimos cuatro meses cotizados antes de la incapacidad, límite 52 semanas (un año) por la misma enfermedad.
- Por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Se paga a partir del 2º día (día siguiente de ocurrido el accidente de trabajo o enfermedad profesional) hasta que el trabajador haya recuperado su capacidad de trabajo o se declare inválido, hasta el límite de 52 semanas. Las demás condiciones son similares a las del subsidio por enfermedad o accidente común.
- Por maternidad. Se concede por 112 días de duración. La fecha de parto debe quedar comprendida en los 112 días. Las demás condiciones son similares a las del subsidio por enfermedad o accidente común.

### **c) Quienes pueden realizar el trámite**

- El trámite lo pueden realizar la persona que proporcione la siguiente información del trabajador que se encuentre incapacitado:
  - Fecha de ingreso del trabajador a la empresa.
  - Si ha cobrado incapacidad durante el año anterior o el presente.
  - Teléfono de residencia y de la empresa donde labora el asegurado.
- El reclamo de la orden de pago debe hacerlo personalmente el asegurado presentando los siguientes documentos:
  - DUI
  - Contraseña de pago (la que se entrega cuando se realiza el trámite)
- Si el incapacitado estuviere imposibilitado para retirar la orden de pago, puede retirarla un familiar que tenga un apellido en común y que haya solicitado previamente el formulario de

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

autorización para retiro y/o cobro de subsidio en el lugar donde fue tramitada la incapacidad.

### **d) Requisitos para tramitar incapacidad por maternidad de hospital privado o nacional**

#### **Documentos a presentar en Trabajo Social (Homologación de Incapacidad):**

- DUI
- Constancia medica de incapacidad (original).
- Constancia de empresa (El formulario se le entrega en la oficina de Trabajo Social)
- Constancia de ingreso si es que la hubiere, copia de exámenes realizados y el diagnostico que le ha dado el médico.
- Huellas plantares en copia, del niño ya inscrito en la alcaldía
- (Si aplica, principalmente por Cesárea) Reporte Operatorio (original)
- (Si aplica, principalmente por Cesárea) Reporte de estudios con valor probatorio para justificar intervención quirúrgica (estudios con resultados)
- Partida de nacimiento del niño (original y copia).

Nota: La solicitud de documentos adicionales o la omisión de los establecidos queda a criterio de Trabajo Social

#### **Documentación a presentar en la Sección Subsidios (trámite de Subsidio):**

- Hoja de incapacidad temporal (hoja celeste) firmada y sellada por el patrono en la parte posterior donde se solicita.
- Tarjeta con numero único previsional (NUP) de la institución a la que pertenece (AFP, UPISSS, IPSFA o INPEP).
- DUI

## **Preguntas frecuentes sobre trámites de pensión**

### **11. ¿Cuál es la edad para pensionarse?**

- Hombre 60 años
- Mujer 55 años

### **12. ¿Cuál es el tiempo de cotización mínimo para pensionarse?**

- 25 años cotizados

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

- tener al 18/04/1998

### a) Para los hombres:

- Edad cumplida
- 18/04/1998

Edad y años cumplidos para pensionarse (hombres)

Edad cumplida 18/04/1998 para pensionarse	Años de cotización
60 y más	15
59	16
58	17
57	18
56	19
55	20
54	21
53	22
52	23
51	24
50 y menos	25

### b) Para las mujeres:

- Edad cumplida
- 18/04/1998

Edad y años cumplidos para pensionarse (mujeres)

Edad cumplida 18/04/1998 para pensionarse	Años de cotización
65 y más	15
54	16
53	17
52	18
51	19
50	20
49	21

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

48	22
47	23
46	24
45 y menos	25

### **13. ¿Si no tengo el mínimo cotizado tengo derecho a alguna prestación?**

- Dependiendo del tiempo cotizado tiene derecho a una Asignación, siempre y cuando tenga 12 meses acreditados en el historial laboral.

### **14. Si un afiliado reside en el extranjero ¿qué pasos debe seguir para el trámite de la pensión?**

- El Afiliado debe nombrar a un apoderado legal para que realice el trámite en su nombre.

### **15. ¿Cada cuánto tiempo deberá comprobar la sobrevivencia un pensionado?**

- Cada 6 meses

### **16. Historial laboral y firma de sobrevivencia (UPISSS y Pensiones profesionales)**

Unidad de historial laboral

#### **¿Qué es el Historial Laboral?**

Es el resumen de cotizaciones realizadas por un usuario durante su tiempo como trabajador activo, este sirve para poder calcular el tiempo de trabajo del cotizante que quiere comenzar su proceso de pensión, para ello la suma de ese período debe ser de al menos 25 años cotizados.

#### **¿Dónde solicitarlo?**

Módulo 7 INPEP (ventanilla única) entre la 15 y la 17 Calle Poniente, centro de Gobierno. Frente a Correos de El Salvador. Tel.: 2247-9700 ext. 318 o 319.

Atienden únicamente por medio de cita previa, en coordinación con la institución con la que se

está haciendo el trámite de pensión, UPISSS, AFP o INPEP. NO SE PUEDE SOLICITAR DE MANERA INDEPENDIENTE.

### ¿Qué pasos debe seguir para solicitar el historial?

- Debe de cumplir con el requisito de la edad: 55 años para las mujeres y 60 años para los hombres y 25 años cotizados (para gozar de las prestaciones de salud y pensión)
- El pensionado deberá asistir a la entidad donde realizara sus cotizaciones previsionales para que ellos hagan la cita para el cálculo de su historial preliminar.
- El día de la cita, el usuario debe presentar los siguientes documentos:
  - Numero Único Previsional (NUP)
  - Documento Único de Identidad (DUI)
  - El comprobante de afiliación o Tarjeta de Afiliación al ISSS (si aún la tiene)
  - Matricula del INPEP (si aplica)
  - Partida de Defunción (en caso de sobrevivencia-si aplica)
  - Poder Legal con cláusula especial (en caso de ser apoderado legal)
  - Dictamen de Invalidez (en caso de solicitar prestación por invalidez-si aplica-)
- El día de la Entrevista se le da un Historial Laboral Preliminar con los períodos que se registran cotizados. Se le brinda una segunda entrevista.

- En la segunda entrevista, después de revisar historial el preliminar, el usuario indica si está de acuerdo con el historial o no; si está de acuerdo firma de conformidad. Si no está de acuerdo se pasa a reclamo para la búsqueda de los períodos que supuestamente no están registrados. En estos casos el Asesor Previsional debe extender una carta dirigida a Recaudaciones de la UPISSS para obtener copia de las planillas faltantes.

En UPISSS se procederá a investigar los períodos faltantes, si son de abril del 98 para atrás, las tienen archivadas en Microfilm y de mayo del 98 a la actualidad la información la tienen almacenada en sistema informático y de forma física (esta última la tienen hasta que es pasada a microfilm y luego es desechada)

### 17. ¿A dónde asistir para comprobar la sobrevivencia?

- En las oficinas de la Sección de Control de Pensiones.
- En los Puntos Seguros que están destacados en los Hospitales y Unidades Médicas del ISSS,
  - En las oficinas de la Unidad de Pensiones de los departamentos de: Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután.
- En los diferentes institutos bancarios, donde se les abona la pensión. (la sobrevivencia se comprobará en los bancos el día que cobre los pagos correspondientes a enero y julio de cada año)



### **18. Para firmar la sobrevivencia, el pensionado tiene diferentes formas de hacerlo, estas son:**

- **Comprobación de Sobrevivencia en Bancos:** se realiza durante los meses de Enero y Julio únicamente. Si el pensionado le corresponde realizar su trámite en estos meses puede llenar el formulario cuando vaya a cobrar su pensión.
- **Comprobación de Sobrevivencia en UPISSS:** cualquier pensionado que se acerque a las oficinas administrativas de Pensiones puede firmar, es de carácter obligatorio firmar solo en la UPISSS para los pensionados que tienen autorizados y para los pensionados por viudez cuando deben comprobar estado familiar.
- **Comprobación de Sobrevivencia en Punto Seguro:** firman en los hospitales y UM que tienen este servicio, los pensionados que firman personalmente sin autorizado.
- **Comprobación de Sobrevivencia Domiciliar:** cuando un pensionado ya no puede movilizarse y es imposible llevarlo hasta la UPISSS, este o sus familiares pueden solicitar que se le envíe una trabajadora Social llamando al: 2202-4713 (puede llamar a este número para solicitar visita domiciliar)

#### **Documentos a presentar para Firma de Sobrevivencia en Punto Seguro:**

- Documento Único de Identidad (DUI) en Original
- NIT (No indispensable)

#### **Documentos a presentar para Firma de Sobrevivencia en UPISSS:**

- Documento Único de Identidad (DUI) en Original

NOTA: Solicitar al pensionado, si fuese posible llevar adicionalmente a su DUI un documento suplementario: Tarjeta de Afiliación (si la tiene), Libreta de Ahorros de pensionado, NUP o el # de expediente, sería recomendable, ya que el sistema de la UPISSS usa principalmente cualquiera de los # de estos documentos.

#### **Aclaraciones:**

- Si un pensionado por viudez se vuelve a casar y lo reporta, se le brinda 1 solo pago de 24 cuotas por la pensión que estaba recibiendo, esto se hace porque no puede seguir recibiendo pensión mensual debido a sus nuevas nupcias, esto no aplica para las AFP
- Si el pensionado por viudez no indica a la UPISSS que se casó nuevamente, se le brinda

## Preguntas Frecuentes

Escrito por Unidad de Comunicaciones

Lunes 15 de Marzo de 2010 09:16 - Última actualización Lunes 22 de Mayo de 2017 14:06

---

siempre el pago de 24 cuotas pero se le descuenta lo que se le entregó desde la fecha en que se casó, esto no aplica para las AFP.

- Se recomienda a los pensionados que tengan el servicio de firma domiciliar que llamen 1 mes antes de la fecha en que les toca la forma de sobrevivencia para confirmar la visita ya que estas quedan programadas desde la primera vez que se le visita. (las planillas en la UPISSS se cierran entre el 19 y 20 de cada mes, las visitas domiciliarias pueden hacerse a más tardar el 18 del mes siguiente)

- Las pensiones por asignaciones que se realizan en un solo pago, NO firman sobrevivencia.

- Las pensiones por asignaciones en anualidades (6 pagos) deben de firmar 1 vez al año en la UPISSS en la fecha que se les debe brindar el cheque de la anualidad.

### **18. Para comprobar el estado familiar en los casos de pensión por sobrevivencia, ¿qué documentación deberá presentar la viuda (o) o conviviente?**

- Partida de Nacimiento original y reciente (máximo de 30 días), DUI y NIT.

### **19. ¿A dónde se debe comprobar el estado familiar?**

- En la Sección Control de Pensiones, y en las oficinas de la Unidad de Pensiones de los departamentos de: Santa Ana, Sonsonate, San Miguel y Usulután.