

CNBCR-22/2020	NSP-34 NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS	 
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

## EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

### CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 23 de la Ley de Sistema de Ahorro para Pensiones establece que para el ejercicio de las operaciones autorizadas a las Instituciones Administradoras en dicha Ley, podrán utilizarse canales electrónicos, medios digitales o cualquier otro medio tecnológico, de acuerdo a lo que se establezca mediante Norma Técnica por el Banco Central.
- II. Que el artículo 1 literal a) de la Ley de Firma Electrónica establece que es objeto de esa Ley equiparar la firma electrónica simple y firma electrónica certificada con la firma autógrafa.
- III. Que el artículo 6 de la Ley de Firma Electrónica establece que la firma electrónica simple tendrá la misma validez jurídica que la firma autógrafa.
- IV. Que el artículo 7 de la Ley de la Firma Electrónica establece que el mensaje de datos utilizando firma electrónica certificada, cualquiera que sea su medio de transmisión o de almacenamiento, tendrá la misma validez jurídica equivalente al contenido de aquéllos emitidos de manera convencional; es decir, que se otorguen, almacenen o se transmitan por medios físicos.
- V. Que el artículo 18 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece que los órganos de la Administración Pública podrán utilizar tecnologías de la información y comunicación para realizar trámites, diligencias, notificaciones, citatorios o requerimientos, siempre que dichos medios tecnológicos posibiliten la emisión de una constancia, ofrezcan garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, eficacia, disponibilidad y conservación de la información y sean compatibles con la naturaleza del trámite a realizar.
- VI. Que el artículo 19 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece que los documentos emitidos por los órganos de la Administración Pública mediante tecnologías de la información y de la comunicación, gozarán de la validez de un documento original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación, y que se cumplan los requisitos y garantías que disponga la legislación pertinente. Para lo anterior, la Administración Pública podrá utilizar cualquiera de las formas de firma electrónica o mecanismos de autenticidad.
- VII. Que es propicio implementar medidas que faciliten el acceso a los servicios previsionales a través de medios electrónicos.

CNBCR-22/2020	NSP-34 NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS	
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

## POR TANTO,

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA, emitir las siguientes:

## NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS

### CAPÍTULO I OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS

#### Objeto

**Art. 1.-** Las presentes Normas tienen por objeto regular la utilización de medios electrónicos para la atención de las personas naturales o jurídicas que hagan uso o estén interesadas en los servicios del Sistema de Ahorro para Pensiones, como del Sistema de Pensiones Público y el Régimen del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, en adelante "Sistemas Previsionales", con el propósito de contribuir a la facilitación del acceso a los servicios previsionales, continuidad de los procesos y cumplimiento de obligaciones legales y normativas a través de dichos medios electrónicos.

La utilización de los medios electrónicos será a elección de los afiliados, pensionados o beneficiarios sin que esto les genere un costo adicional. Asimismo no exime a las Instituciones Previsionales de la obligación de prestar atención de manera presencial a través de las agencias, oficinas, delegaciones o puntos de atención abiertos al público en general.

#### Sujetos

**Art. 2.-** Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son los siguientes:

- Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones;
- Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos;
- Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada; y
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en lo relativo al Sistema de Pensiones Público, al Régimen de Riesgos Profesionales y reservas técnicas de salud.

#### Términos

**Art. 3.-** Para los efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- AFP:** Institución Administradora de Fondos de Pensiones;
- Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- Comité de Normas:** Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador;

CNBCR-22/2020	NSP-34 NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS	
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

- d) **Instituciones Previsionales:** Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones, Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social;
- e) **Ley SAP:** Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones;
- f) **Medios Electrónicos:** Mecanismo, instalación, aplicación, equipo o sistema que permite producir, almacenar procesar o transmitir datos o información; incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras;
- g) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero; y
- h) **Unidad de Atención Integral del Historial Laboral:** Oficina que centraliza la emisión del Historial Laboral que acredita con base al tiempo de servicio y cotizaciones realizadas a las Instituciones Previsionales.

## CAPÍTULO II DEL EMPLEO DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS

### Uso de medios electrónicos

**Art. 4.-** Las Instituciones Previsionales podrán utilizar medios electrónicos o digitales con el objeto de ampliar los canales de atención a las personas naturales o jurídicas interesadas en los servicios que prestan los Sistemas Previsionales, siempre que en estos trámites se posibilite la emisión de una constancia, respaldo o registro considerando garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, y sean compatibles con la naturaleza de los requisitos establecidos en la Ley correspondiente para realizar el trámite.

### Procedencia de la utilización de los medios electrónicos

**Art. 5.-** La utilización de estos medios indica que la Institución Previsional previamente ha analizado la aplicación de los mismos a cada operación o trámite en particular, considerando elementos de seguridad de la misma, confidencialidad de la información y la aplicación de los controles de gestión de riesgos asociados a los procesos realizados en cumplimiento de los requisitos legales para acceder a los mismos.

No obstante lo anterior, la Institución Previsional quedará facultada para solicitar a las personas naturales o jurídicas interesadas en los servicios que prestan los Sistemas Previsionales, la presentación de los documentos físicos en casos excepcionales y en cualquier momento del proceso.

### Mecanismos de autenticación

**Art. 6.-** Las Instituciones Previsionales podrán utilizar cualquiera de los mecanismos de autenticación o de firma electrónica a efectos de validar la identidad del interesado en todos los procesos realizados a través de medios electrónicos.

CNBCR-22/2020	NSP-34 NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS	
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

Estos medios podrán ser utilizados siempre que la Ley correspondiente no establezca disposición contraria al respecto, en caso que las Leyes establezcan el uso de la firma autógrafa, las Instituciones Previsionales podrán utilizar cualquiera de las formas de la firma electrónica.

**Art. 7.-** Las Instituciones Previsionales están obligadas a garantizar que los actos de comunicación y aceptación, han sido recibidos por las personas naturales o jurídicas interesadas en los servicios que prestan los Sistemas Previsionales, y en los casos en los que se requiere consentimiento, que la manifestación de voluntad provenga de los mismos, cumpliendo los principios y requisitos establecidos en las Leyes que sean aplicables a los medios electrónicos o digitales utilizados como canales de atención

Para salvaguardar la seguridad jurídica de las personas naturales o jurídicas interesadas en los servicios que prestan los Sistemas Previsionales, los documentos emitidos en estas operaciones o trámites deberán considerar entre sus características autenticidad, integridad y conservación de la información y cumplir los requisitos que se disponen en las Leyes para tal efecto. Además de considerar el valor probatorio que la legislación le otorga a los medios de reproducción del sonido, la voz, los datos o la imagen y los recursos de almacenamiento de datos e información.

En cuanto al plazo para el resguardo de la información, este será determinado por cada Institución Previsional considerando la legislación que le aplique en atención a su naturaleza.

### CAPÍTULO III DE LA COMPROBACIÓN DE LA SOBREVIVENCIA, ESTADO FAMILIAR, COMPROBACIÓN DE INGRESOS, CALIDAD DE ESTUDIANTE E HISTORIAL LABORAL

**Art. 8.-** Para los casos específicos de: comprobación de sobrevivencia, comprobación del estado familiar, comprobación de ingresos, de calidad de estudiante y solicitud del Historial Laboral por medio de la utilización de los medios electrónicos, se harán además conforme a lo establecido en el presente Capítulo, considerando siempre garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información.

#### **De la comprobación de sobrevivencia**

**Art. 9.-** Las Instituciones Previsionales podrán realizar la comprobación de sobrevivencia, necesaria para el goce de algunos beneficios, a través de medios de comunicación como llamadas telefónicas, videollamadas o mecanismos biométricos, con el objeto que los pensionados o beneficiarios puedan continuar gozando de los beneficios que la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones les otorga, sin necesidad que se desplacen a las agencias u oficinas.

CNBCR-22/2020	<p style="text-align: center;">NSP-34</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS</p>	
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

Para la implementación de este método de comprobación de sobrevivencia las Instituciones Previsionales deberán solicitar a los pensionados o beneficiarios a efectos de validación, la información siguiente:

- a) Nombre del pensionado, del afiliado o beneficiario;
- b) NUP del afiliado;
- c) Tipo de pensión o beneficio; y
- d) Datos personales (Tipo y número de documento de identidad).

Las Instituciones Previsionales podrán solicitar cualquier otra información que consideren necesaria para la validación de la comprobación de la sobrevivencia.

Para el cumplimiento del presente artículo, las Instituciones Previsionales deberán divulgar a través de los medios de comunicación que consideren pertinentes, el proceso de comprobación de sobrevivencia a efectos que el mismo sea del conocimiento de los pensionados.

#### **De la comprobación del estado familiar**

**Art. 10.-** La comprobación del estado familiar para el goce de la pensión de sobrevivencia, en el caso del Sistema de Pensiones Público, podrá realizarse a través de los medios electrónicos que las Instituciones Previsionales pongan a disposición de los pensionados, remitiendo la información solicitada para realizar la referida comprobación.

#### **Declaración jurada para comprobación de Ingresos**

**Art. 11.-** La presentación de la declaración jurada para la comprobación de ingresos en el Sistema de Pensiones Público, podrá ser remitida a través de los medios electrónicos que las Instituciones Previsionales pongan a disposición de los pensionados.

#### **Medios alternos para el cumplimiento de comprobación de la calidad de estudiante para beneficiarios por sobrevivencia**

**Art. 12.-** Los beneficiarios por pensión de sobrevivencia mayores de 18 años, que deban comprobar su condición de estudiantes, podrán presentar la información y documentación requerida para la comprobación de dicha calidad a través de los medios electrónicos que las Instituciones Previsionales pongan a disposición.

#### **Reconstrucción del Historial Laboral**

**Art. 13.-** Las solicitudes del Historial Laboral para los afiliados que cumplan la edad legal para acceder a beneficios por vejez, beneficio por sobrevivencia o beneficio por invalidez, podrán ser gestionadas a través de los medios electrónicos que ponga a disposición la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral.

Para estos casos, los afiliados o beneficiarios deberán solicitar la reconstrucción del Historial Laboral proporcionando los datos que la Unidad de Atención Integral del

CNBCR-22/2020	NSP-34 NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS	 
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

Historial Laboral requiera. El afiliado o beneficiario, a través de correo electrónico u otros medios electrónicos, deberá manifestar su autorización de los tiempos registrados para continuar con los trámites ante la Institución Previsional correspondiente.

En los casos que el afiliado o beneficiario no esté conforme con los tiempos registrados en su reporte de Historial Laboral o considere que estos no están completos deberán contactar con la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral para iniciar con el trámite de revisión de los mismos.

## CAPÍTULO IV OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

### Controles internos

**Art. 14.-** La implementación de las disposiciones contenidas en las presentes Normas implicará la aplicación de medidas que permitan la correcta identificación de interesados en los procesos, el resguardo de la información remitida por parte de las personas naturales o jurídicas interesadas en los servicios que prestan los Sistemas Previsionales, a efectos de salvaguardar el derecho a la privacidad de los mismos.

Las Instituciones Previsionales podrán hacer uso de microfilm, discos ópticos, medios magnéticos, medios electrónicos o de cualquier otro medio que permita archivar documentos e información, con el objeto de conservar de una manera eficiente los registros, documentos e informes que correspondan.

### Auditoría Interna

**Art. 15.-** La Unidad de Auditoría Interna debe considerar en su plan anual de trabajo, la evaluación del cumplimiento de las disposiciones de las presentes Normas.

### De los auditores externos

**Art. 16.-** Los auditores externos de la entidad deberán incluir en su evaluación periódica, la revisión de los procesos asociados a la implementación de los medios electrónicos o digitales de conformidad a lo establecido en las "Normas Técnicas para la Prestación de Servicios de Auditoría Externa a los Integrantes del Sistema Financiero" (NRP-18), emitidas por el Banco Central a través de su Comité de Normas.

### Gestión de riesgos

**Art. 17.-** Para una eficiente gestión de riesgos asociados en la identificación de las personas naturales o jurídicas interesadas en los servicios que prestan los Sistemas Previsionales, la utilización de los medios electrónicos y digitales en los servicios que las Instituciones Previsionales presten se deberá observar lo establecido en las "Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo" (NRP-08), "Normas Técnicas para la Gestión Integral de

CNBCR-22/2020	NSP-34 NORMAS TÉCNICAS PARA LA AMPLIACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LOS SISTEMAS DE PENSIONES A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS	 
Aprobación: 16/12/2020		
Vigencia: 02/01/2021		

Riesgos de las Entidades Previsionales” (NRP-21), “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23) y las “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24), emitidas por el Banco Central a través de sus Comité de Normas.

#### Sanciones

**Art. 18.-** Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

#### Aspectos no previstos

**Art. 19.-** Los aspectos no previstos en temas de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Banco Central, a través de su Comité de Normas.

#### Vigencia

**Art. 20.-** Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del 02 de enero de dos mil ventiuono.