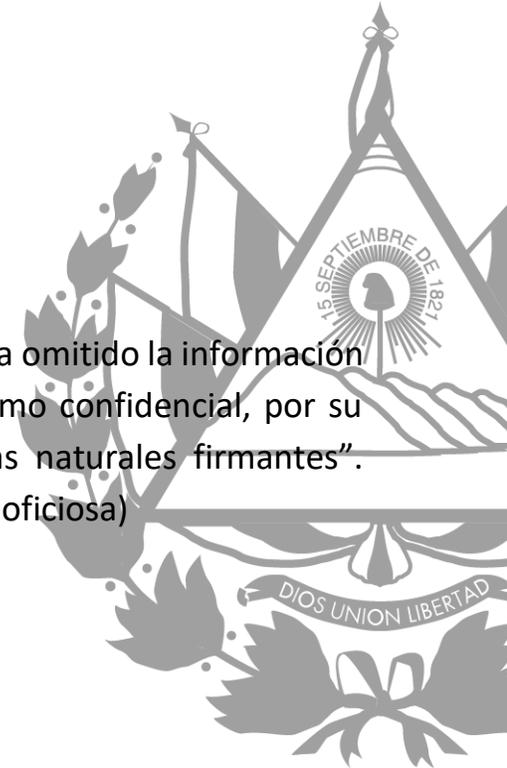




## VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es versión pública, por lo que, únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) define como confidencial, por su carácter privado tales como datos personales de las personas naturales firmantes”.  
(Artículo 24 y 30 de la LAIP para la publicación de la información oficiosa)





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN



Sello

Técnico de Desarrollo  
Organizacional

Elaboró



Sello

Coordinador de  
Desarrollo Institucional

Revisó



Sello

Director de Planificación

Visto Bueno



20/09/2024

Sello

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Autorizó



## INDICE

<b>SIGLAS Y ABREVIATURAS</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVOS</b> .....	4
OBJETIVO GENERAL .....	4
OBJETIVO ESPECIFICOS .....	4
<b>TERMINOLOGÍA</b> .....	4
<b>BASE LEGAL</b> .....	5
<b>ALCANCE Y ÁREAS DE APLICACIÓN</b> .....	5
<b>NORMATIVA INTERNA</b> .....	5
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b> .....	6
<b>ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA</b> .....	8
<b>SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA</b> .....	9
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN</b> .....	10
ASISTENCIA Y ASESORÍA TÉCNICA PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS .....	10
OFICIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	16
ELABORACIÓN DE PERFIL DE PROYECTOS INSTITUCIONALES .....	19
VISITA TÉCNICA PARA FORMULACIÓN DE PROYECTOS .....	22
REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA (SIIP) .....	24
REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES PRIORITARIAS .....	27
EMISIÓN DE OPINIÓN TÉCNICA .....	29
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLAN OPERATIVO ANUAL .....	31
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	33
FORMULACIÓN DE CAPACITACIONES .....	36
SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS REPORTADAS .....	38
FORMULACIÓN DE PLAN OPERATIVO ANUAL .....	41
<b>OBLIGATORIEDAD</b> .....	43
<b>OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b> .....	43
<b>VERSIONES ANTERIORES</b> .....	43
<b>VIGENCIA</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	43



Técnico de Desarrollo  
Organizacional

Coordinador de  
Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



## SIGLAS Y ABREVIATURAS

- CUP:** Código Único de Proyecto
- DCOM:** Dirección de Comunicaciones
- DGICP:** Dirección General de Inversión y Crédito Público
- DPLA:** Dirección de Planificación
- GERG:** Gerencia General
- JD:** Junta Directiva
- PEI:** Plan Estratégico Institucional
- POA:** Plan Operativo Anual
- SAP:** Sistema de Seguimiento de Acciones Prioritarias
- SIIP:** Sistema de Información de Inversión Pública
- UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos se ha creado con el fin de establecer el flujo de trabajo de la Dirección de Planificación y dar cumplimiento a sus atribuciones por medio del planteamiento de los procesos y actividades que permiten la generación de resultados óptimos de trabajo.

Para responder a los principios y valores establecidos por la institución es indispensable la estandarización de los procedimientos que se realizan, para el eficiente funcionamiento de la Dirección de Planificación.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-DPLA-0001.3
	Versión:	03
Manual de Procedimientos de la Dirección de Planificación	Fecha de emisión:	19/09/2024
	Página 4 de 49	

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Establecer un marco claro y coherente que guíe las actividades y procedimientos internos de la Dirección de Planificación, facilitando el logro de los objetivos institucionales con uniformidad, eficiencia y calidad en la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones llevadas a cabo por la dirección.

### OBJETIVO ESPECIFICOS

- Promover la eficiencia operativa y la optimización de recursos a través de la estandarización de procedimientos.
- Velar y dar seguimiento al cumplimiento del quehacer institucional de la Dirección de Planificación.
- Definir claramente las responsabilidades y funciones de cada colaborador dentro de la Dirección de Planificación.
- Facilitar la capacitación y el desarrollo del personal involucrado en actividades de la dirección, brindando orientación clara sobre los procedimientos y mejores prácticas a seguir.

## TERMINOLOGÍA

**Consulta Pública:** Es un procedimiento que permite recabar opiniones, propuestas y sugerencias de la población salvadoreña sobre el actuar de las instituciones del estado.

**Documento de Área:** Se refiere al documento que contiene información normativa u operativa y que están específicamente diseñados y aplicados para el funcionamiento de un área particular de la Institución. La autoridad y responsabilidad sobre el contenido de este documento recae principalmente en el área en cuestión.

**Documento Institucional:** Es el documento que tiene un alcance más amplio y está destinado a normar los aspectos que competen a toda la Institución. La Dirección de Planificación puede gestionar la creación y actualización de este tipo de documentos bajo instrucciones de la Gerencia General, Presidencia o Junta Directiva. Adicionalmente se determinan como documentos Institucionales aquellos que en su contenido normen el funcionamiento de dos o más áreas organizativas.

**Perfil de Proyecto:** Documento que proporciona información de las generalidades de un proyecto en su fase de pre-inversión.

**Plan Estratégico Institucional:** Es la visión de la institución para un periodo 5 años definiendo la dirección del actuar esperado de esta.

**Plan Operativo Anual:** Es la planificación las actividades operativas de las diferentes áreas organizativas para un periodo de un año, estableciendo metas y resultados esperados.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**Procedimientos:** Recopilación del conjunto de acciones y métodos previamente establecidos que permiten realizar una actividad supeditada por pasos definidos y estandarizados con el fin de garantizar el éxito de la acción que se lleva a cabo.

**Proyectos institucionales:** Propósito o iniciativa que la institución tiene previsto llevar a cabo y para lo cual se establece un conjunto de actividades articuladas entre sí con una serie de medios necesarios dentro de un periodo y presupuesto determinado.

**Responsable:** Persona quien ejecuta el paso del procedimiento. En los casos en los cuales se hace referencia a otro procedimiento, sea de la misma o de otra área organizativa involucrada, se entenderá como responsable a quien inicia la gestión del procedimiento referenciado.

### BASE LEGAL

Para la aplicación del presente manual se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley Especial Para Regular Los Beneficios Y Prestaciones Sociales De Los Veteranos Militares De La Fuerza Armada Y Excombatientes Del Frente Farabundo Martí Para La Liberación Nacional Que Participaron En El Conflicto Armado Interno De El Salvador Del Primero De enero De 1980 Al Dieciséis De enero De 1992.
- Ley de Procedimientos administrativos
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública

### ALCANCE Y ÁREAS DE APLICACIÓN

Este manual aplica para las actividades que realiza la Dirección de Planificación y todas las áreas organizativas de la Institución.

### NORMATIVA INTERNA

El presente manual se soporta en la normativa interna siguiente:

- Política de Revisión de Documentos
- Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales
- Guía para remisión de información sobre beneficios y prestaciones al Seguimiento de Acciones Prioritarias
- Lineamiento para elaboración, evaluación, seguimiento y control de planes operativos anuales.
- Instructivo para la elaboración de Planes de Trabajo.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## ESTRUCTURA ORGÁNICA

CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	CÓDIGO DE ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DEL ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DE DEPENDENCIA
1.0.0.0.0	PRES	Presidencia	Junta Directiva / Presidencia
1.0.0.0.1	DMEH	Dirección de Memoria Histórica	
1.0.0.0.2	DCOM	Dirección de Comunicaciones	
1.0.0.0.3	DCOP	Dirección de Cooperación Externa	
1.0.0.0.4	UAIN	Unidad de Auditoría Interna	
1.0.0.0.5	UCUM	Unidad de Cumplimiento	
1.0.0.0.6	UAMB	Unidad Ambiental	
1.0.0.0.7	UIGE	Unidad Institucional de Género	
1.0.0.0.8	UAIP	Unidad de Acceso a la Información Pública	
1.1.0.0.0	GERG	Gerencia General	Gerencia General
1.1.0.1.0	CCPV	Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda	
1.1.0.2.0	CEVA	Comité Evaluador	
1.1.0.3.0	CEAP	Comisión Especial de Apelaciones	
1.1.0.4.0	DPLA	Dirección de Planificación	
1.1.0.5.0	DJUD	Dirección Jurídica	
1.1.1.0.0	GADM	Gerencia Administrativa	Gerencia Administrativa
1.1.1.0.1	UBIP	Unidad de Bienes Patrimoniales	
1.1.1.0.2	UCPU	Unidad de Compras Públicas	
1.1.1.0.3	UGDA	Unidad de Gestión Documental y Archivo	
1.1.1.0.4	UNIM	Unidad de Infraestructura y Mantenimiento	
1.1.1.0.5	RRHH	Unidad de Recursos Humanos	
1.1.1.0.6	USEG	Unidad de Seguridad	
1.1.1.0.7	USGT	Unidad de Servicios Generales y Transporte	
1.1.1.0.8	TICS	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
1.1.2.0.0	GFIN	Gerencia Financiera	Gerencia Financiera
1.1.2.0.1	UCON	Unidad de Contabilidad	
1.1.2.0.2	UPRE	Unidad de Presupuesto	
1.1.2.0.3	UTES	Unidad de Tesorería	



Técnico de Desarrollo  
Organizacional

Coordinador de  
Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



1.1.3.0.0	GSIR	Gerencia de Salud Integral y Rehabilitación	Gerencia de Salud Integral y Rehabilitación
1.1.3.1.0	CEDI	Comisión Evaluadora de Discapacidades	
1.1.3.0.1	DFIR	Departamento de Fisioterapia y Rehabilitación	
1.1.3.0.2	DORP	Departamento de Órtesis y Prótesis	
1.1.3.0.3	DSIM	Departamento de Programas de Salud e Insumos Médicos	
1.1.3.0.4	DSAM	Departamento de Salud Mental	
1.1.3.0.5	DSEC	Departamento de Seguimiento y Control en Salud	
1.1.4.0.0	GBIP	Gerencia de Beneficios e Inserción Social y Productiva	Gerencia de Beneficios e Inserción Social y Productiva
1.1.4.0.1	DBEC	Departamento de Beneficios Económicos	
1.1.4.0.2	DCCE	Departamento de Contact Center	
1.1.4.0.3	DCRE	Departamento de Créditos	
1.1.4.0.4	DPED	Departamento de Programas Educativos	
1.1.4.0.5	DPIP	Departamento de Programas de Inserción Productiva	
1.1.4.0.6	DTRT	Departamento de Transferencia de Tierras	
1.1.4.0.7	DVIV	Departamento de Vivienda	
1.1.4.0.8	CARS	Centro de Atención y Registro San Salvador	
1.1.4.0.9	CACH	Centro de Atención Chalatenango	
1.1.4.0.10	CASM	Centro de Atención San Miguel	
1.1.4.0.11	CASV	Centro de Atención San Vicente	
1.1.4.0.12	CASA	Centro de Atención Santa Ana	



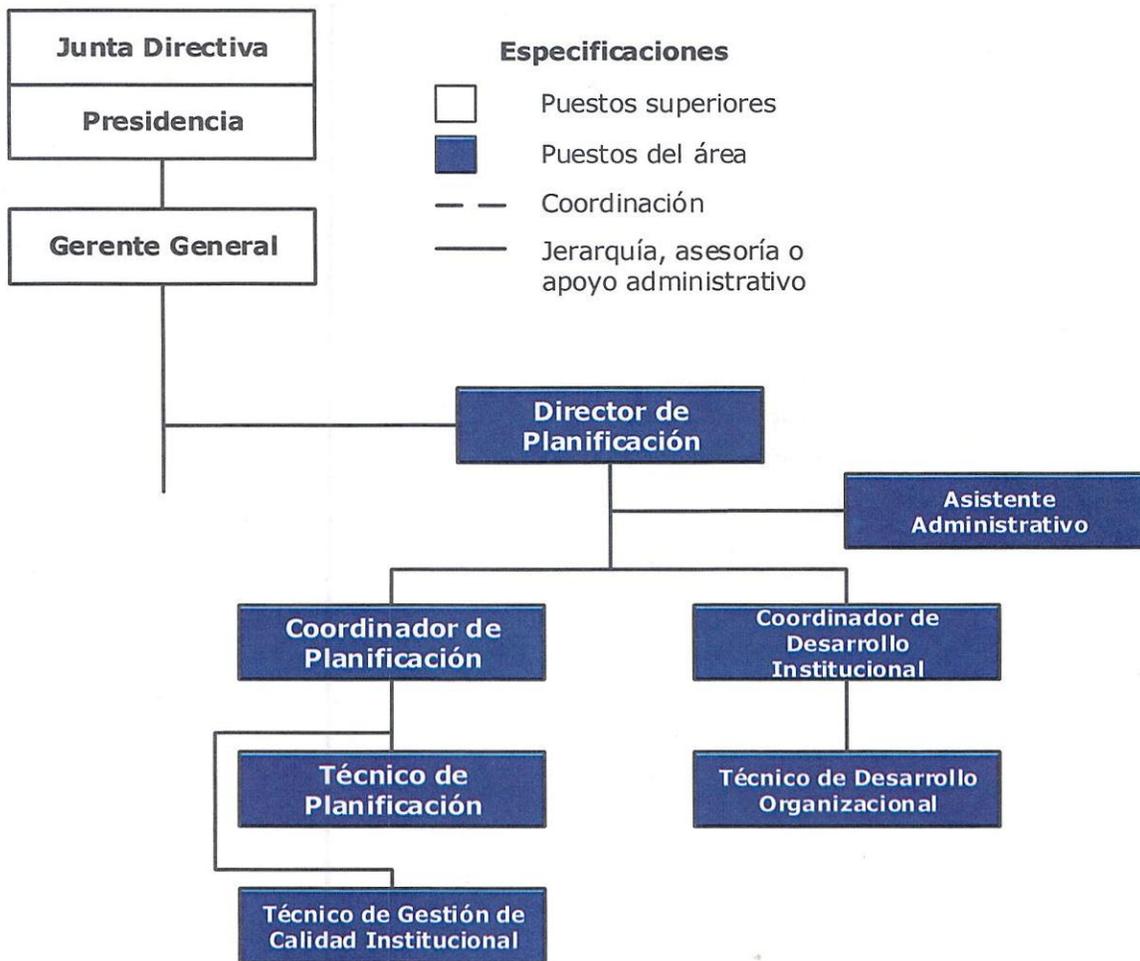
Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-DPLA-0001.3
	Versión:	03
Manual de Procedimientos de la Dirección de Planificación	Fecha de emisión:	19/09/2024
	Página 8 de 49	

## ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA

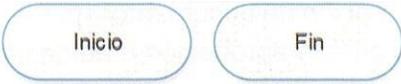
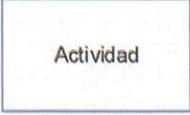
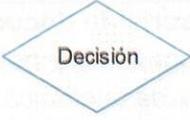
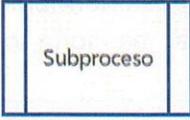
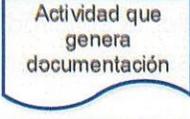
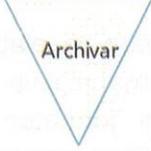
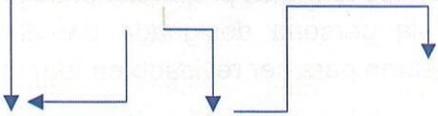
La Dirección de Planificación tiene como función principal coordinar e integrar la planificación institucional apoyando a los diferentes niveles de la institución en la formulación y evaluación de planes estratégicos, tácticos y operativos, programas, manuales y proyectos propiciando la mejora continua de los procesos institucionales.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA

Símbolos de la Norma ANSI para levantamiento de diagramas de flujo (Diagramación Administrativa):

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o fin:</b> Indica el principio o el fin del flujo.
	<b>Actividad:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe de tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Subproceso:</b> Referencia a un procedimiento ya definido en la misma u otra área organizativa.
	<b>Documento:</b> Representa cualquier actividad que genera documentos que entran o salen del procedimiento.
	<b>Archivo:</b> Indica una actividad de resguardo de un documento en forma temporal o permanente en el archivo físico o digital del área organizativa.
	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo dentro de la página.
	<b>Conector de página:</b> Representa una conexión o enlace con otra página diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Dirección de flujo o flecha:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas acciones.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

### ASISTENCIA Y ASESORÍA TÉCNICA PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Código del procedimiento: PRC-DPLA-0001

**Objetivo del procedimiento:** Garantizar la correcta elaboración de documentos, por medio de asesorías técnicas y apoyo a las áreas organizativas, para la aprobación o autorización de estos.

#### PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Director de Planificación	<b>Recibir solicitud de asistencia y asesoría de documentos</b> Recibe la solicitud de apoyo de elaboración de normativa vía memorándum, correo electrónico o llamada telefónica, informa al área que su solicitud ha sido recibida; posteriormente notifica al técnico de planificación para coordinar asesoría con el área involucrada.
2	Director de Planificación	<b>Asignar técnico responsable</b> Asigna un técnico responsable de atender la solicitud o actividad programada para asesorar a las respectivas áreas en la elaboración de su documento.
3	Técnico de Planificación	<b>Brindar asistencia y asesoría técnica</b> Brinda asistencia y asesoría técnica para la elaboración del documento a la jefatura del área organizativa o persona designada por este y proporciona los formatos de trabajo pertinentes al área organizativa involucrada.  <b>Nota:</b> A solicitud del área organizativa puede llevarse a cabo asesorías presenciales o remitiendo los avances en documentos digitales y en formato editable según convenga a ambas partes.
4	Jefatura del área organizativa	<b>Elaborar y remitir documento borrador</b> Elabora documento borrador en los formatos proporcionados por el Técnico de Planificación, la persona designada del área organizativa remite a DPLA insumo para ser revisado en formato digital editable.
5	Técnico de Planificación	<b>Revisar documento borrador recibido</b> Revisa que el documento recibido cumpla con los formatos institucionales establecidos por DPLA y que el contenido de este sea adecuado para ser oficializado.

Técnico de Desarrollo  
Organizacional

Coordinador de  
Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



		<b>Con observaciones</b> Proceder al paso 6.  <b>Sin observaciones</b> Proceder al paso 10.
6	Técnico de Planificación	<b>Determinar tipología de las observaciones</b> Determina si las observaciones son de carácter técnico y atribuibles a otras áreas organizativas, si estas son observaciones de carácter legal o si estas pueden ser solventadas por el área organizativa que elabora el documento en conjunto con la Dirección de Planificación.  <b>Observaciones del documento</b> Si las observaciones pueden ser subsanadas por el área organizativa encargada de la elaboración del documento en conjunto con la Dirección de Planificación proceder con paso 7.  <b>Observaciones técnicas</b> Si las observaciones son atribuibles a otras áreas organizativas que no sean el área encargada de la elaboración del documento, la Dirección de Planificación o la Dirección Jurídica, se dirige la solicitud de opinión técnica al área pertinente por medios electrónicos. Proceder con paso 8  <b>Observaciones jurídicas</b> Si las observaciones son de carácter legal, remitir documento borrador a la Dirección Jurídica. Proceder con paso 9.
7	Técnico de Planificación	<b>Emitir y enviar observaciones sobre el documento</b> Envía documento a jefatura del área organizativa con las observaciones para su corrección. Continuar con paso 13.
8	Jefatura de área Técnica	<b>Emitir opinión técnica</b> Emite opinión técnica del documento, remitiendo las observaciones pertinentes al área organizativa que elabora el documento y a la Dirección de Planificación. Proceder con paso 13.
9	DJUD: Director Jurídico	<b>Emitir Opinión Jurídica</b> Llevar a cabo procedimiento <b>PRC-DJUD-0004: Elaboración de Informes u Opiniones Jurídicas.</b> Continuar con paso 13.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



10	Coordinador de Planificación	<p><b>Revisar documento borrador</b> Verifica que el documento contenga toda la información necesaria para su oficialización y envío al Director de Planificación.</p> <p><b>Sin observaciones</b> Proceder con paso 11.</p> <p><b>Con observaciones</b> Proceder con paso 6.</p>
11	Director de Planificación	<p><b>Determinar necesidad de revisión jurídica</b> Determina necesidad de remitir una solicitud de revisión jurídica a DJUD.</p> <p><b>Si</b> Remite solicitud de revisión jurídica. Proceder con paso 12.</p> <p><b>No</b> Proceder con paso 14.</p>
12	DJUD: Director Jurídico	<p><b>Revisión de documentos</b> Llevar a cabo el procedimiento <b>PRC-DJUD-0005</b>: Revisión de Normativa Interna. Continuar con paso 13.</p>
13	Jefatura del área organizativa	<p><b>Subsanar observaciones</b> Solventa las observaciones, corrige y envía para revisión. Regresar al paso 5.</p>
14	Director de Planificación	<p><b>Determinar el carácter del documento</b> Se determina si lo descrito en el documento regula algún beneficio o si no afecta a los beneficiarios, si no afecta a los beneficiarios se procederá para la aprobación.</p> <p><b>Afecta a los beneficiarios</b> Proceder al paso 15.</p> <p><b>No afecta a los beneficiarios</b> Proceder con paso 19.</p>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

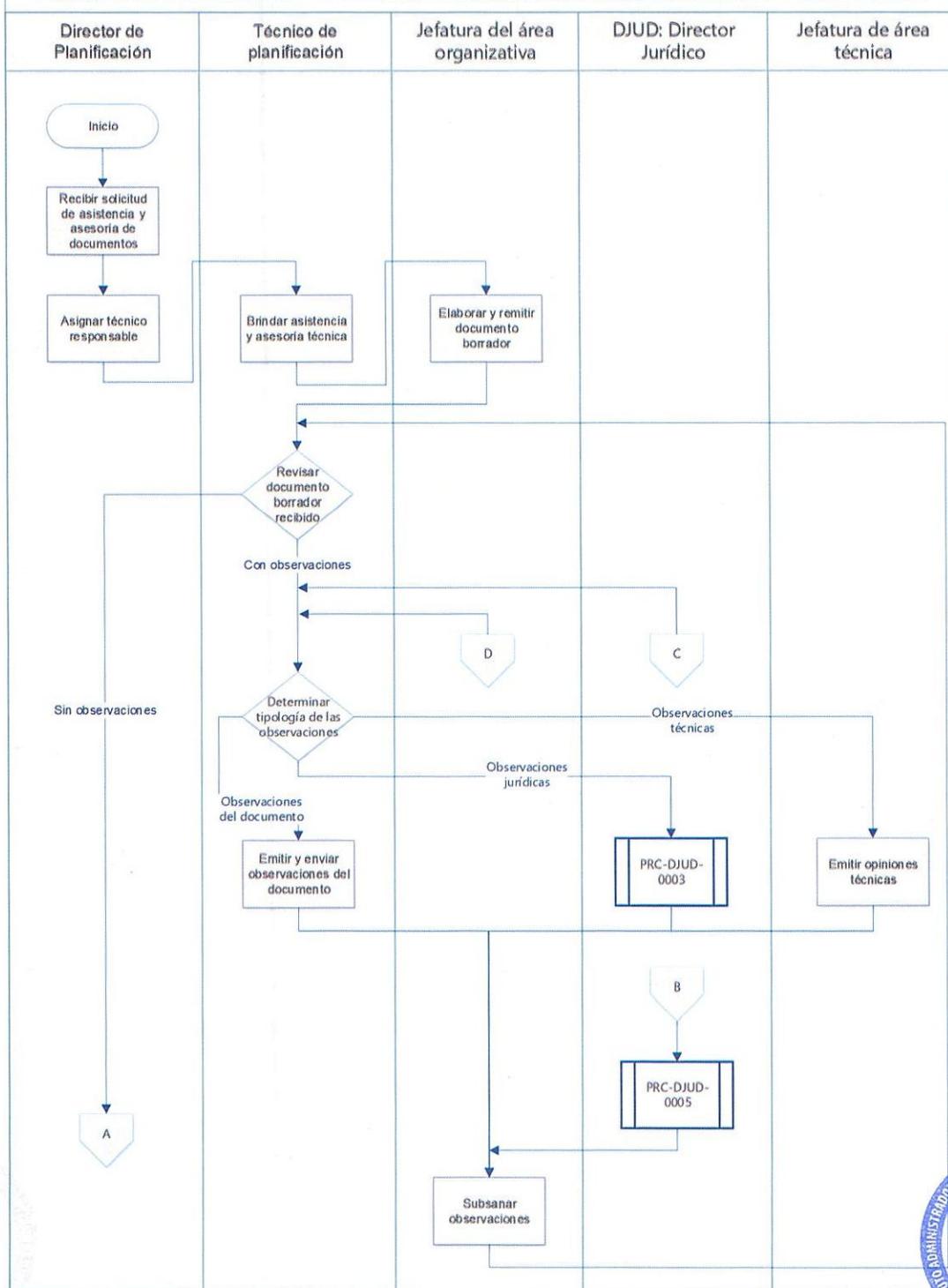


15	Director de Planificación	<b>Remitir memorándum a la UAIP para Consulta Pública</b> Elabora y envía memorándum a la UAIP para solicitar la publicación del documento en el Portal de Transparencia en la sección de Mecanismos de Participación Ciudadana.
16	UAIP: Oficial de información	<b>Publicar documento en el Portal de Transparencia</b> Publica documento en el Portal de Transparencia en el apartado de Mecanismos de Participación ciudadana, ejecutando el procedimiento <b>PRC-UAIP-0007</b> : Consulta Pública, establecido en el Manual de Procedimientos de la UAIP.
17	Técnico de Planificación	<b>Recibir y verificar informe de la UAIP</b> Recibe y verifica informe enviado por la UAIP, con las respectivas observaciones hechas en los Mecanismos de Participación Ciudadana o determinando la inexistencia de observaciones.  <b>Sin observaciones</b> Proceder con el paso 19.  <b>Con observaciones</b> Procede con el paso 18.
18	Técnico de Planificación	<b>Verificar la aplicabilidad de las observaciones</b> Verifica la aplicabilidad de las observaciones registradas en el Portal de Transparencia.  <b>Si aplica</b> Proceder con paso 6.  <b>No aplica</b> Procede con el paso 19.
19	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<b>Oficializar Documento</b> Recibe documento sin observaciones y lleva a cabo el procedimiento <b>PRC-DPLA-0002</b> : Oficialización de documento.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

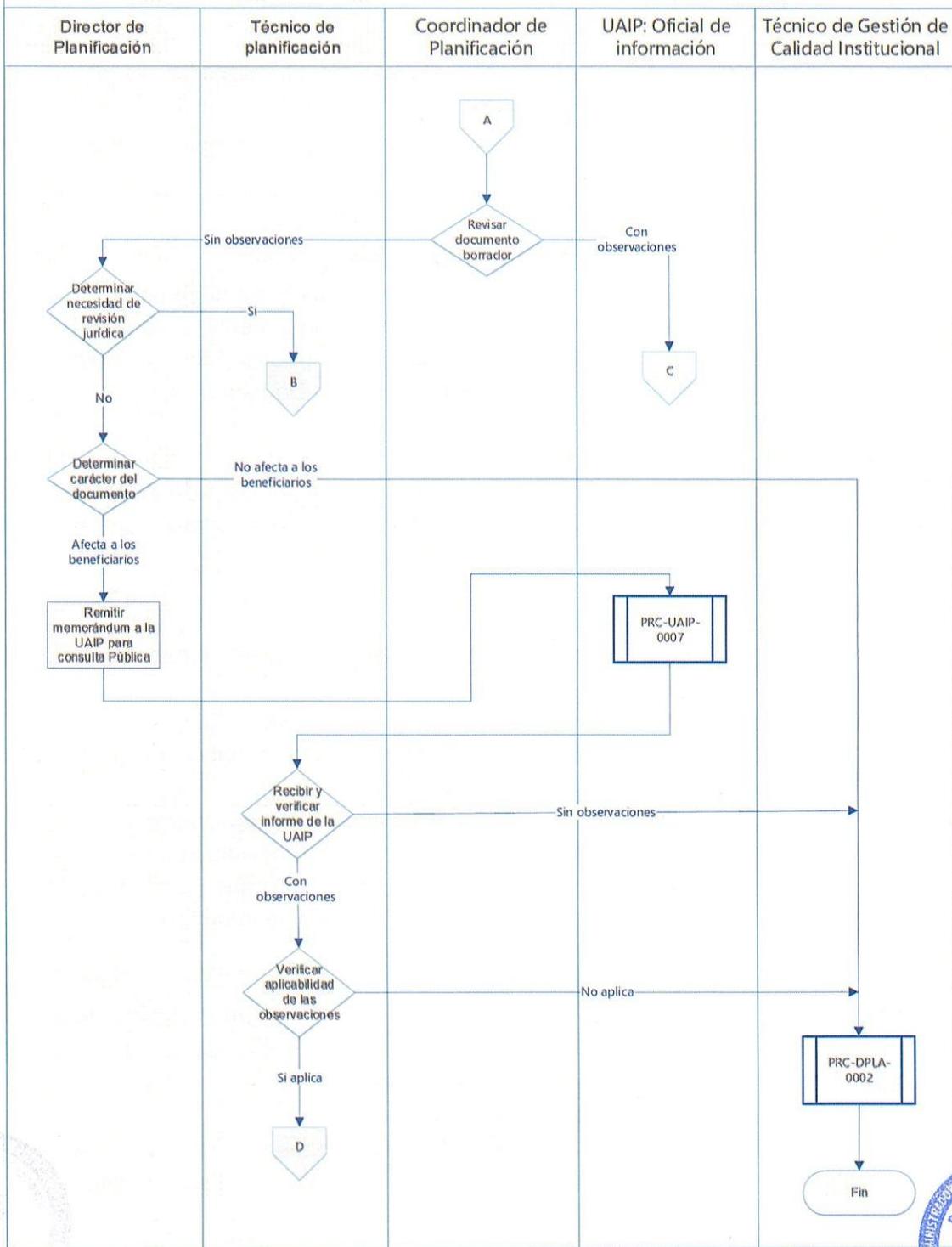
**PRC-DPLA-0001: ASISTENCIA Y ASESORÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PRC-DPLA-0001: ASISTENCIA Y ASESORÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## OFICIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0002

**Objetivo del procedimiento:** Estandarizar el proceso de oficialización de documentos según el Instructivo de Aprobación de Documentos.

### PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<p><b>Determinar tipología de oficialización</b> Determina la tipología de oficialización de documento, modificar membrete según la tipología del documento y se prepara para impresión de versiones original y pública, según el <b>INS-INST-001.2:</b> Instructivo de Aprobación de Documentos.</p> <p><b>Aprobación</b> Indicar al jefe de área organizativa hacer las gestiones necesarias para presentación de documento para aprobación de Junta Directiva. Proceder con Paso 2.</p> <p><b>Autorización</b> Se imprime documento para solicitar firma y sello de responsables. Proceder con paso 4.</p>
2	Jefatura del área organizativa	<p><b>Presentar normativa a Junta Directiva</b> Presentar ante Junta Directiva para la aprobación y sellado de la normativa del área organizativa.</p>
3	Secretaría de Junta Directiva	<p><b>Remitir acuerdo y acta de documento aprobado</b> Remite a DPLA y al Área Organizativa Involucrada el número de acuerdo y acta emitida del documento que será presentado a Junta Directiva para ser modificado en el membrete. Proceder con paso 4.</p>
4	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<p><b>Imprimir documento</b> Edita documento con numero de acuerdo, acta y fecha de aprobación por Junta Directiva o fecha de autorización por Gerencia General. Imprimir documento.</p>
5	Asistente Administrativo	<p><b>Rubricar documento oficial</b> Rubrica todas las páginas del documento con el sello oficial de Dirección de Planificación y se lleva a firma y sello de los responsables.</p>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-DPLA-0001.3

Versión:

03

Manual de Procedimientos de la Dirección de  
Planificación

Fecha de emisión:

19/09/2024

Página 17 de 49

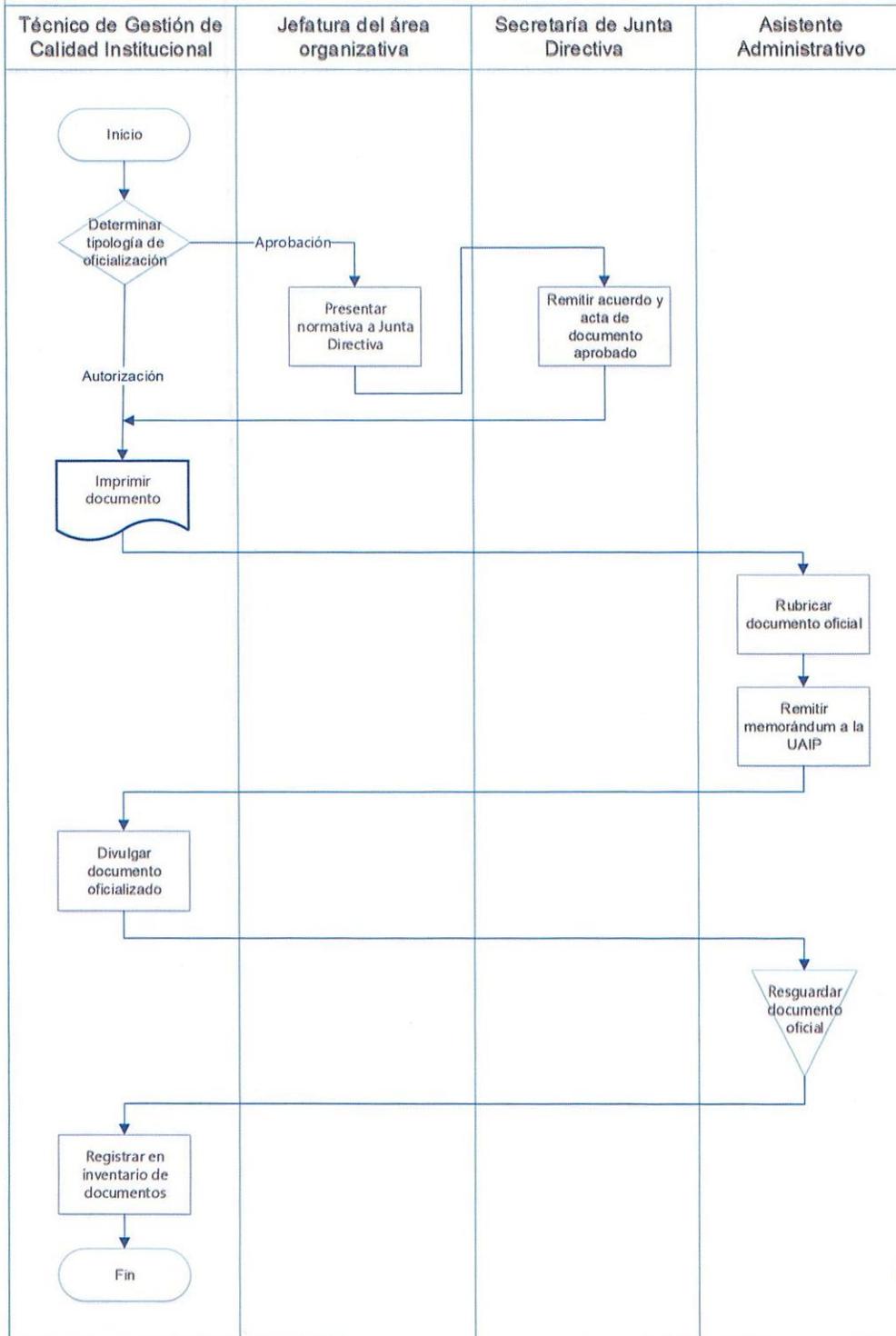
6	Asistente Administrativo	<b>Remitir memorándum a la UAIP</b> Escanea las versiones del documento en formato seleccionable y remite indicaciones vía memorándum para publicación en el Portal de Transparencia y remite por correo electrónico el documento oficializado en su versión pública a la UAIP.
7	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<b>Divulgar documento oficializado</b> Divulga documento oficial vía correo electrónico a las áreas involucradas.
8	Asistente Administrativo	<b>Resguardar documento oficial</b> Resguardar las versiones del documento en físico en archivo de gestión de DPLA.
9	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<b>Registrar en inventario de documentos.</b> Ingresa datos generales de documento oficializado en matriz de control interno de DPLA: "Control y Seguimiento de Documentos"



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PRC-DPLA-0002: OFICIALIZACIÓN DE DOCUMENTO APROBADO O AUTORIZADO**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## ELABORACIÓN DE PERFIL DE PROYECTOS INSTITUCIONALES

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0003

**Objetivo del procedimiento:** Estandarizar la elaboración de los perfiles de proyecto institucionales a emitir desde la Dirección de Planificación.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Jefatura del área organizativa	<b>Identificar proyecto institucional.</b> El área organizativa solicitante identifica la necesidad de elaboración de un proyecto y remite solicitud a la Dirección de Planificación.
2	Director de Planificación	<b>Emitir resolución sobre proyecto institucional.</b> El Director de Planificación da su valoración sobre la necesidad de realizar un perfil de acuerdo con las características del proyecto presentado.  <b>Favorable</b> Proceder con Paso 3.  <b>No favorable</b> Llevar a cabo procedimiento <b>PRC-DPLA-0007</b> : Emisión de Opinión Técnica. <b>Fin del procedimiento.</b>
3	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Recolectar y analizar información.</b> Recolecta la información técnica relacionada al proyecto para la elaboración del perfil. A su vez analizará la información técnica recolectada para realizar la visita técnica.
4	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Desarrollar visita técnica.</b> El Técnico de Formulación de Proyectos realizará la visita técnica según el procedimiento <b>PRC-DPLA-0004</b> : Visita técnica para formulación de proyectos.
5	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Procesar información</b> Una vez recolectada la información, el Técnico de Formulación de Proyectos procede al procesamiento de esta, ordenándola y plasmándola en un documento que posteriormente se convertirá en el perfil.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



6	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Elaborar evaluaciones</b> El Técnico de Formulación de Proyectos, elaborará evaluaciones al proyecto, que den prueba de la factibilidad de este. Algunas de las evaluaciones pueden ser: técnica, económica, financiera, ambiental, social, de género u otras que se estimen convenientes.
7	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Presentar a área organizativa involucrada</b> El Técnico de Formulación de Proyectos, remite y presenta el perfil completado y da sus valoraciones técnicas al área solicitante sobre la continuidad de este. La remisión del perfil se hará en formato virtual editable vía correo electrónico. <b>Fin del procedimiento</b>



Técnico de Desarrollo Organizacional

Coordinador de Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero Gerente General

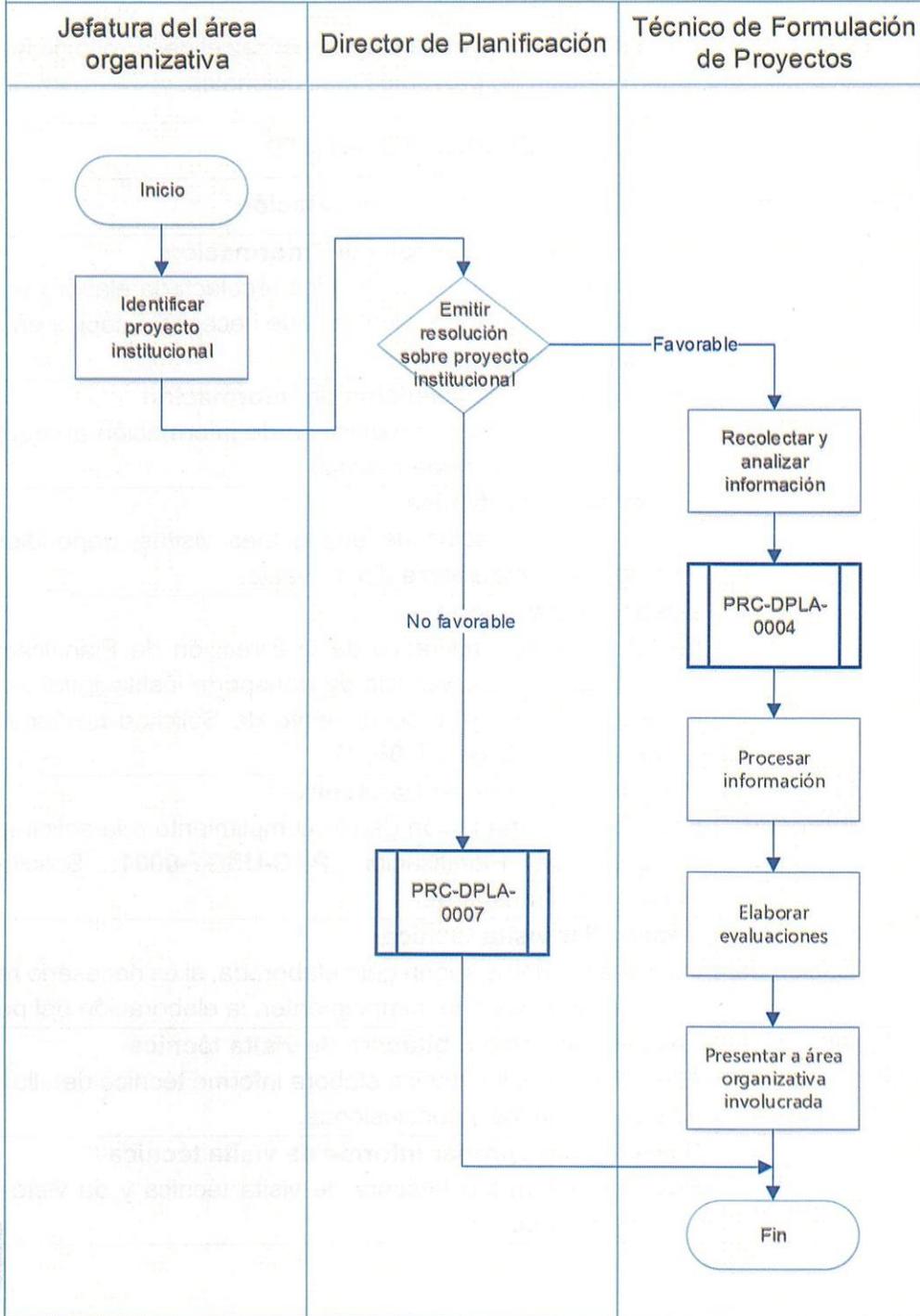
Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

### PRC-DPLA-0003: ELABORACIÓN DE PERFIL DE PROYECTOS INSTITUCIONALES



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## VISITA TÉCNICA PARA FORMULACIÓN DE PROYECTOS

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0004

**Objetivo del procedimiento:** Realizar de forma eficiente y eficaz el desarrollo de las visitas técnicas necesarias para la formulación de proyectos Institucionales.

### PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Elaborar guía para recolectar información</b> Con base a la información técnica recolectada elabora una guía especificando los datos técnicos que necesita recopilar en campo y lugares a visitar.
2	Director de Planificación	<b>Revisar guía de recolección de información</b> Revisa que la guía de recolección de información abarque toda la información requerida posible.
3	Director de Planificación	<b>Autorizar visita técnica</b> Autoriza la realización de una o más visitas, dependiendo la complejidad o naturaleza del proyecto.
4	Asistente Administrativo	<b>Gestionar transporte</b> El Asistente Administrativo de la Dirección de Planificación se encarga de solicitar servicio de transporte institucional acorde a lo establecido en el procedimiento de Solicitud de Servicio de Transporte (PRC-USGT-0001).
5	Supervisor de Transporte	<b>Programar y ejecutar transporte</b> Realiza la programación dando cumplimiento a la solicitud de la Dirección de Planificación <b>PRC-USGT-0001</b> : Solicitud de Servicio de Transporte.
6	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Desarrollar visita técnica</b> Recopila los datos según guía elaborada, si es necesario recopila datos adicionales que complementen la elaboración del perfil.
7	Técnico de Formulación de Proyectos	<b>Levantar informe o bitácora de visita técnica</b> Al finalizar la visita técnica elabora informe técnico detallando los datos recopilados y conclusiones.
8	Director de Planificación	<b>Supervisar y aprobar informe de visita técnica</b> Revisa el informe o bitácora de visita técnica y da visto bueno sobre el mismo.



Técnico de Desarrollo Organizacional

Coordinador de Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

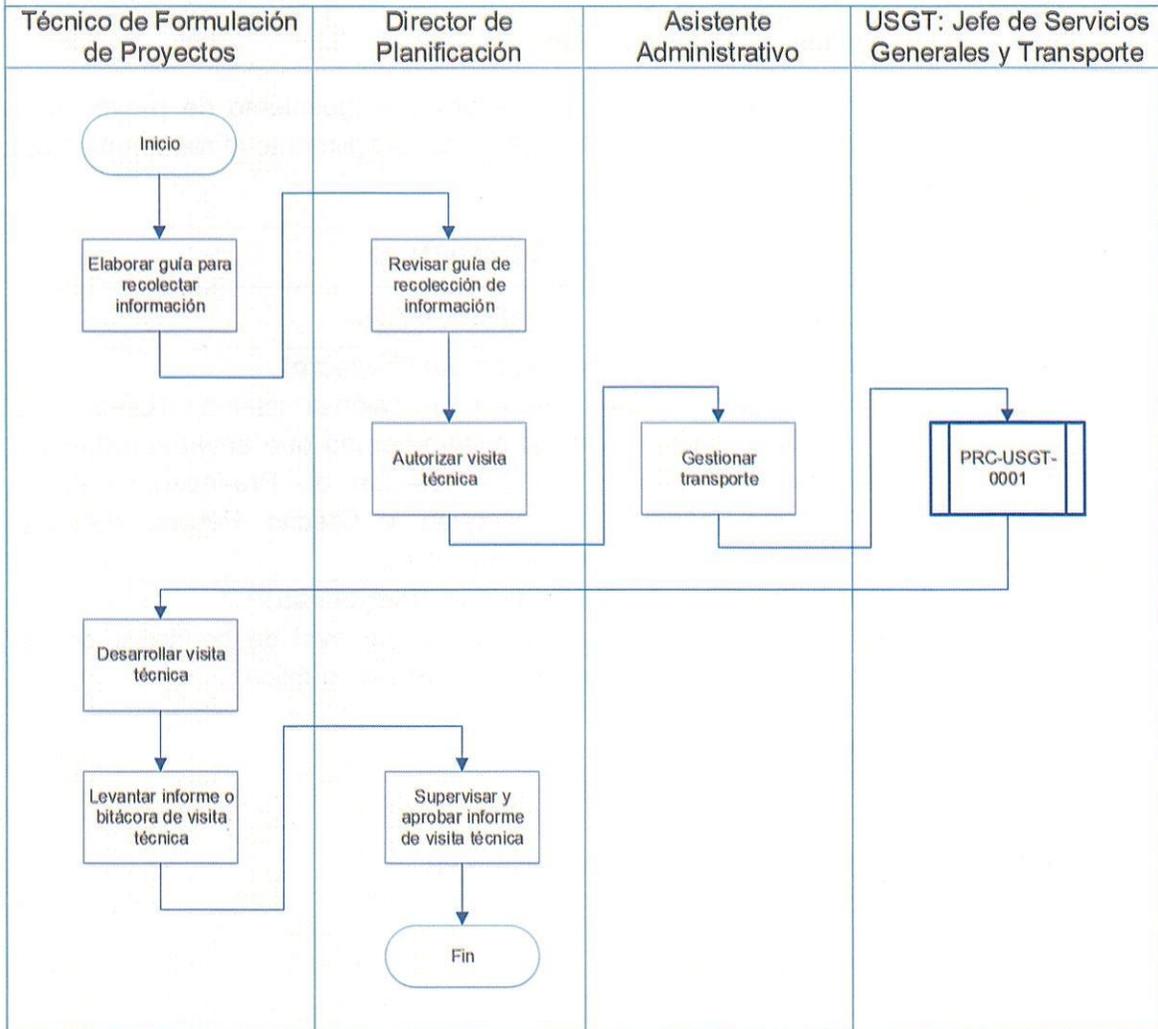
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



**PRC-DPLA-0004: VISITA TÉCNICA PARA FORMULACIÓN DE PROYECTOS**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA (SIIP).

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0005

**Objetivo del procedimiento:** Alimentar el SIIP sobre el seguimiento de proyectos de inversión pública aprobados por Junta Directiva para dar cumplimiento al requerimiento de información del Ministerio de Hacienda.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Solicitar CUP (Código Único del Proyecto)</b> El encargado del SIIP sube la información al sistema en el apartado de Banco de Proyectos al mismo tiempo que envía solicitud por correo electrónico a la Coordinación de Pre-inversión de la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) solicitando el CUP para el proyecto.</p>
2	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Solicitar Opinión Técnica de Prefactibilidad</b> Para obtener opinión técnica que de aval de continuar con la siguiente etapa del proceso de inversión pública.</p> <p><b>Sin aval</b> <b>Fin del procedimiento.</b></p> <p><b>Documento con observaciones:</b> Proceder con Paso 3.</p> <p><b>Visto bueno:</b> Proceder con Paso 4.</p>
3	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Subsanar observaciones</b> Subsana observaciones y solicita nuevamente opinión Técnica de Prefactibilidad. Regresar a paso 2.</p>
4	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Solicitar Opinión Técnica de Factibilidad</b> El encargado del SIIP recolecta la información correspondiente a la prefactibilidad del proyecto; envía información a la DGICP y sube al SIIP simultáneamente, para obtener la opinión técnica que de aval de continuar con la factibilidad.</p> <p><b>Documento con observaciones</b> Proceder con Paso 5.</p>



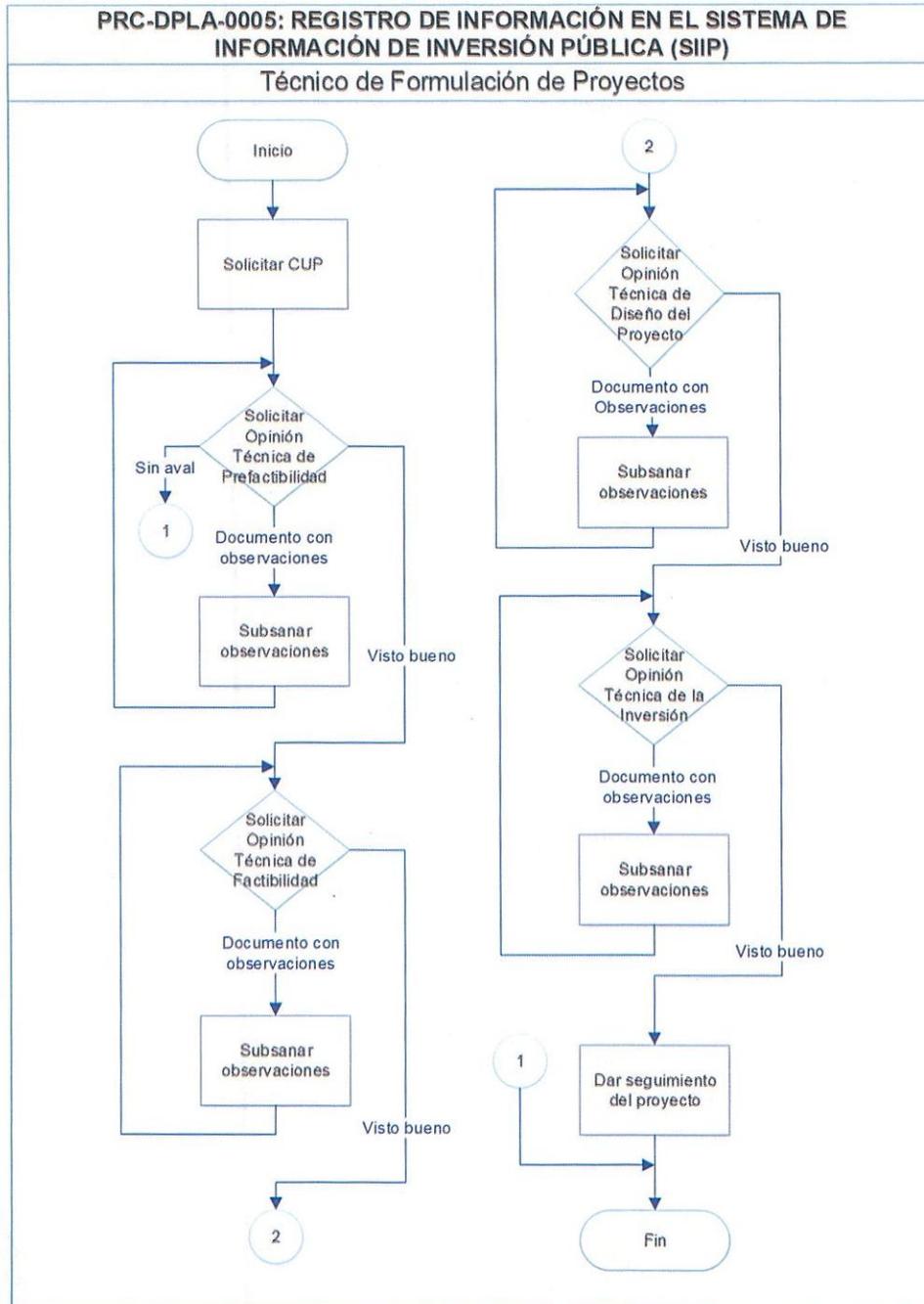
Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

		<p><b>Visto bueno</b> Proceder con Paso 6.</p>
5	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Subsanar observaciones</b> Subsana observaciones y solicita nuevamente opinión Técnica de Factibilidad. Regresar a paso 4.</p>
6	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Solicitar Opinión Técnica de Diseño del Proyecto</b> El encargado del SIIP recolecta la información correspondiente a la factibilidad del proyecto; envía información a la DGICP y sube al SIIP simultáneamente, para obtener la opinión técnica que de aval de continuar con el diseño del proyecto.</p> <p><b>Documento con observaciones</b> Proceder con Paso 7.</p> <p><b>Visto bueno</b> Proceder con Paso 8.</p>
7	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Subsanar observaciones</b> Subsana observaciones y solicita nuevamente opinión Técnica del Diseño del Proyecto. Regresar a paso 6.</p>
8	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Solicitar Opinión Técnica de la Inversión</b> Finalizando el diseño del proyecto se ha completado la etapa de pre-inversión en el Proceso de Inversión Pública, se sube la información del diseño al SIIP, para posteriormente remitirla a la DGICP junto con la solicitud de Opinión Técnica para la inversión del proyecto.</p> <p><b>Documento con observaciones</b> Proceder con Paso 9.</p> <p><b>Visto bueno</b> Proceder con Paso 10.</p>
9	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Subsanar observaciones</b> Subsana observaciones y solicita nuevamente opinión Técnica del Diseño de la Inversión. Regresar a paso 8.</p>
10	Técnico de Formulación de Proyectos	<p><b>Dar Seguimiento al proyecto</b> Obtenida la Opinión Técnica para la inversión y mientras el proyecto se encuentre en ejecución, el encargado del SIIP deberá alimentar el SIIP con la información de Seguimiento Financiero.</p>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

Seguimiento Físico y Seguimiento Geográfico, según los periodos establecidos por la DGICP.  
**Fin del procedimiento.**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES PRIORITARIAS

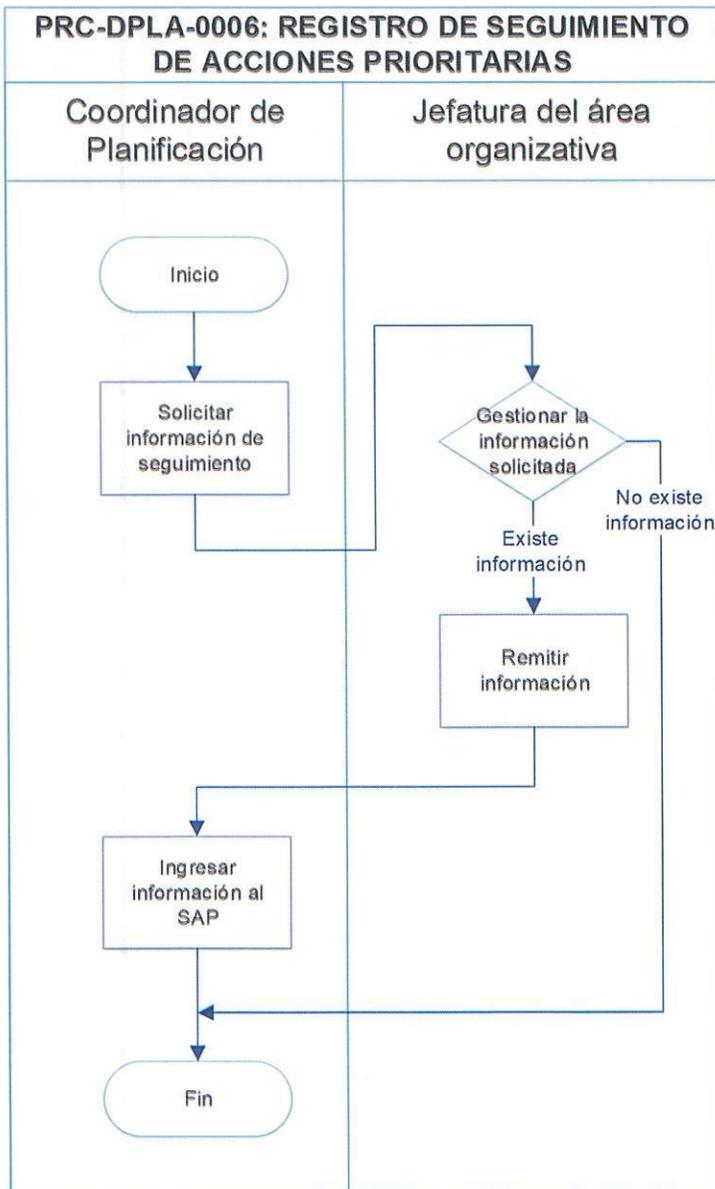
**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0006

**Objetivo del procedimiento:** Establecer orden para el registro de información en el Sistema de Seguimiento de Acciones Prioritarias solicitadas por el Despacho de la Comisionada Presidencial para Operaciones y Gabinete de Gobierno.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Coordinador de Planificación	<b>Solicitar información de seguimiento</b> Solicita vía correo electrónico la información de seguimiento de actividades a las áreas involucradas.
2	Jefatura de área organizativa	<b>Gestionar la información solicitada</b> Verifica la existencia de la información solicitada, en caso no existir dicha información notifica al Director de Planificación.  <b>Existe información</b> Proceder con Paso 3.  <b>No existe información</b> <b>Fin del procedimiento.</b>
3	Jefatura de área organizativa	<b>Remitir información</b> Remite la información según el formato establecido en la Guía para remisión de información sobre beneficios y prestaciones al Seguimiento de Acciones Prioritarias.
4	Coordinador de Planificación	<b>Ingresar información al SAP</b> Ingresa información recibida en el Sistema de Seguimiento de Acciones Prioritarias según la calendarización de subida de información. <b>Fin del procedimiento.</b>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## EMISIÓN DE OPINIÓN TÉCNICA

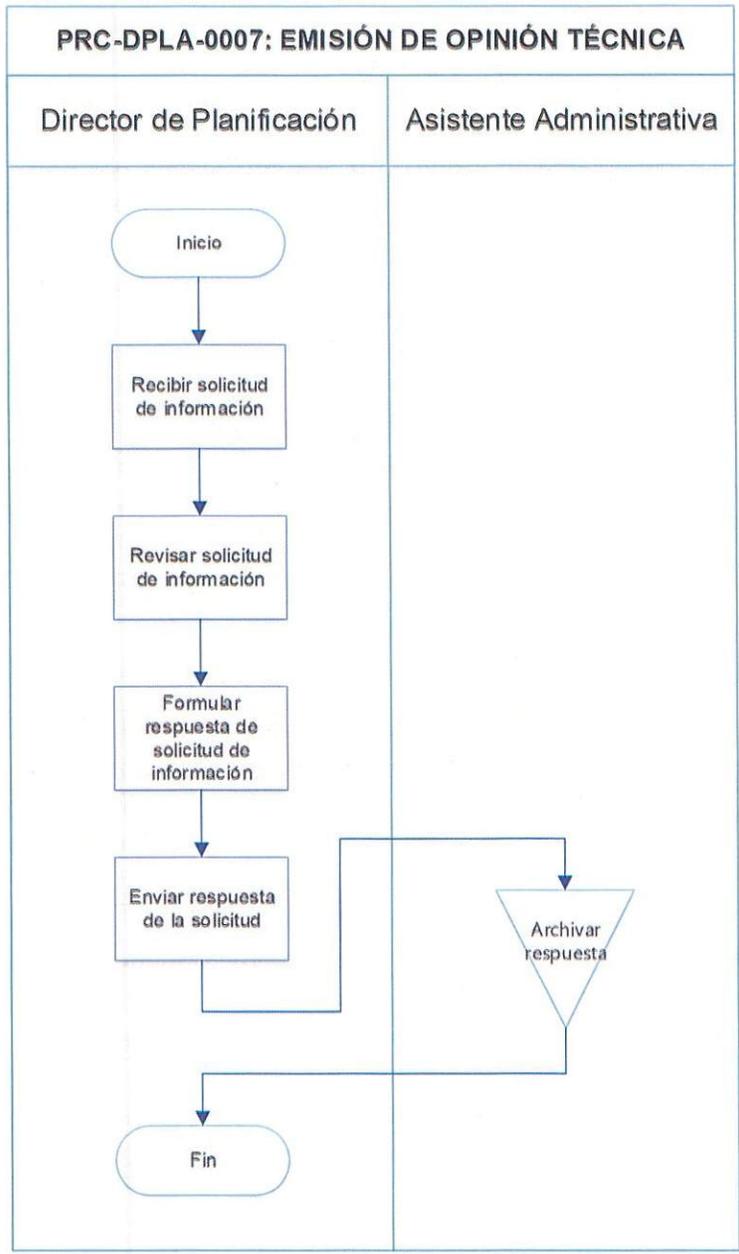
**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0007

**Objetivo del procedimiento:** Dar cumplimiento satisfactorio y dentro del tiempo establecido a las solicitudes de información y opinión técnica por parte de las diferentes áreas organizativas en materia de planificación, proyectos institucionales y gestión de calidad.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Director de Planificación	<b>Recibir solicitud de información.</b> Recibe solicitud del Área Organizativa interesada consultando información sobre temas relacionados en materia de planificación. Ya sea a título de la unidad solicitante o de consulta ciudadana a través de la UAIP.
2	Director de Planificación	<b>Revisar solicitud de información.</b> Revisa solicitud de información para definir curso de acción.
3	Director de Planificación	<b>Formular respuesta de solicitud de información.</b> Procede a ubicar la información solicitada en documentos institucionales y/o todo aquel documento de carácter confiable y de fuentes fidedignas. Elabora respuesta u opinión técnica respecto al tema consultado.
4	Director de Planificación	<b>Enviar respuesta de la solicitud.</b> Envía vía memorándum o correo electrónico respuesta u opinión técnica a la Unidad Solicitante en formato PDF. Solicita firma y sello de recepción a la unidad solicitante.
5	Asistente Administrativo	<b>Archivar respuesta.</b> Se deja archivada la solicitud y respuesta brindada como atestado en caso de futuras consultas.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLAN OPERATIVO ANUAL

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0008

**Objetivo del procedimiento:** Realizar de manera organizada y oportuna las evaluaciones del Plan Operativo Anual.

### PASOS DEL PROCEDIMIENTO

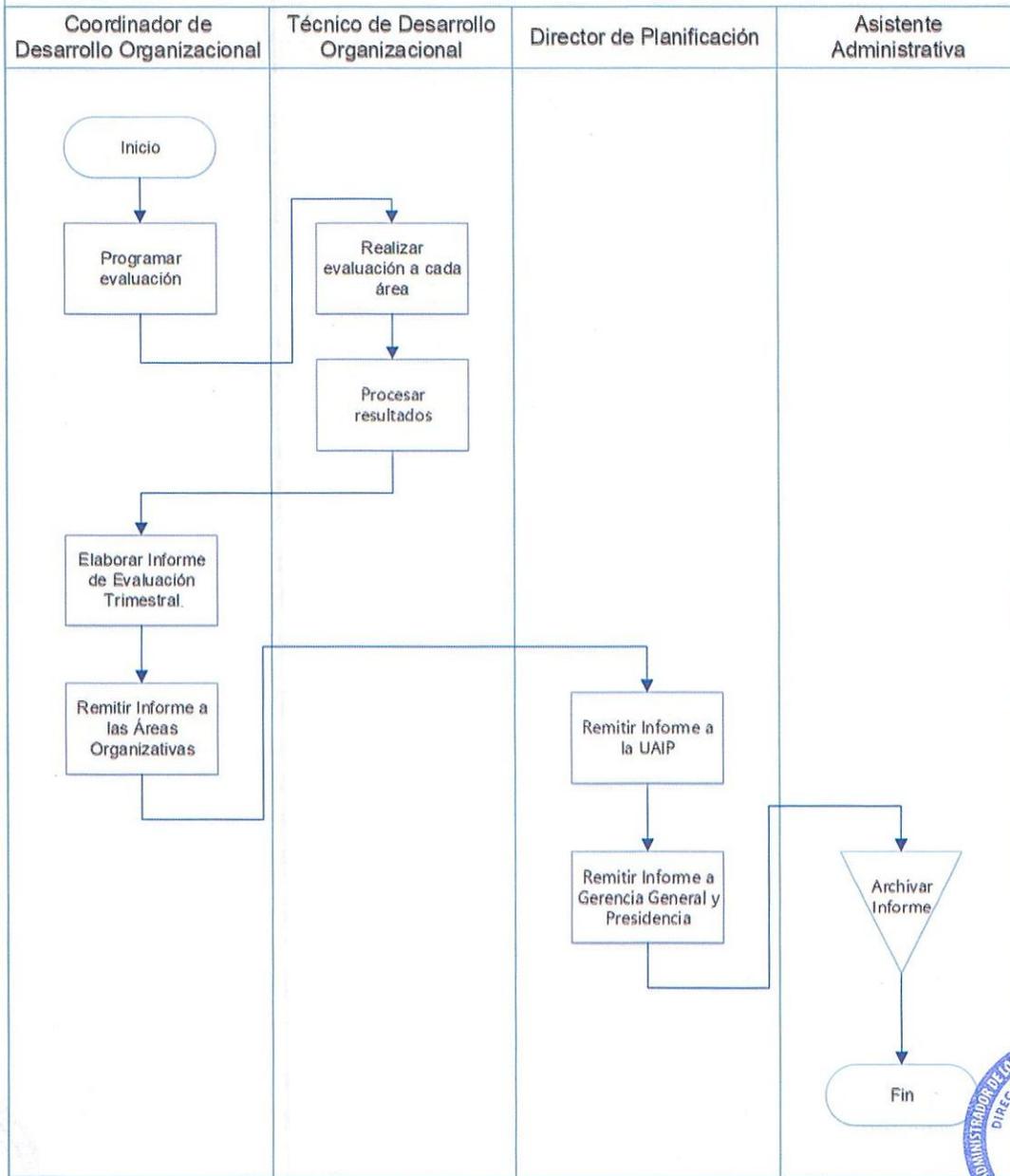
No.	Responsable	Descripción
1	Coordinador de Desarrollo Institucional	<b>Programar evaluación</b> Elabora programación de las evaluaciones y asignación de técnicos responsables de evaluar cada área organizativa, bajo lo establecido en el Lineamiento para Elaboración, Evaluación, Seguimiento y Control de Planes Operativos Anuales <b>LIN-DPLA-0001.2</b> .
2	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Realizar evaluación a cada área</b> Se presenta a las áreas organizativas para llevar a cabo el seguimiento y evaluación del POA con los jefes de cada área organizativa revisando atestados bajo lo establecido en el Lineamiento para Elaboración, Evaluación, Seguimiento y Control de Planes Operativos Anuales <b>LIN-DPLA-0001.2</b>
3	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Procesar resultados</b> Realiza los cálculos de evaluación a través de los resultados obtenidos en la evaluación de los POA de las áreas organizativas completando la matriz de evaluación y generando los resultados.
4	Coordinador de Desarrollo Institucional	<b>Elaborar Informe de Evaluación Trimestral</b> Elabora Informe de Evaluación Trimestral y emite propuestas de mejora para lograr el cumplimiento de las metas establecidas. Revisa la propuesta de mejora en conjunto con el equipo de la Dirección de Planificación.
5	Técnico de Gestión de la Calidad Institucional	<b>Remitir Informe a las Áreas Organizativas</b> Remite vía correo electrónico el Informe de Evaluación Trimestral del POA con todas las áreas organizativas.
6	Director de Planificación	<b>Remitir Informe a la UAIP</b> Remite Informe de Evaluación Trimestral vía memorándum y correo electrónico a la UAIP para su publicación en el portal de transparencia.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

7	Director de Planificación	<b>Remitir Informe a Gerencia General y Presidencia</b> Remite vía memorándum el Informe de Evaluación Trimestral del POA a Gerencia General con copia a Presidencia.
8	Asistente Administrativo	<b>Archivar Informe</b> Resguarda informe en Archivo de Gestión DPLA.

**PRC-DPLA-0008: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0009

**Objetivo del procedimiento:** Asegurar que la información de los documentos de área esté actualizada conforme al quehacer de estas y además para garantizar la mejora continua en los procesos de estas.

### PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Director de Planificación	<p><b>Verificar archivo de control de documentos</b> Verifica en el archivo digital de control interno de la Dirección de Planificación “Control y Seguimiento de Documentos”, los documentos que necesitan revisión según la política establecida para revisión y actualización de documentos. Esto puede ser a solicitud de un área organizativa o determinado en la programación anual para revisión de documentos oficiales.</p> <p><b>Programación anual</b> La normativa de la institución será revisada de forma periódica a partir del siguiente año de su autorización o aprobación, se elabora una programación anual propuesta a Gerencia General. Proceder con paso 2.</p> <p><b>Solicitud</b> El área organizativa solicita la revisión de sus documentos y envía los insumos necesarios para proceder con la actualización. Proceder con paso 4.</p>
2	Coordinador de Planificación	<p><b>Notificar al área responsable del documento</b> Elabora y remite memorándum al área responsable del documento notificando la fecha programada para la revisión de este, según el formato de recordatorio de revisión de documentos <b>Anexo 4 FOR-DPLA-0004.1: Memorándum Recordatorio de Revisión de documento. (Anexo 4).</b> <b>Nota:</b> En casos excepcionales podrá realizarse por medios digitales.</p>
3	Jefatura del área organizativa	<p><b>Revisar documento para su actualización</b> Revisa que el documento se encuentre actualizado y conforme con los procedimientos que son llevados a cabo por el área organizativa</p>

Técnico de Desarrollo  
Organizacional

Coordinador de  
Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó





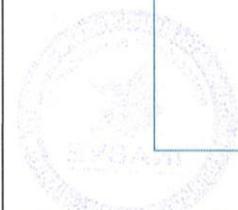
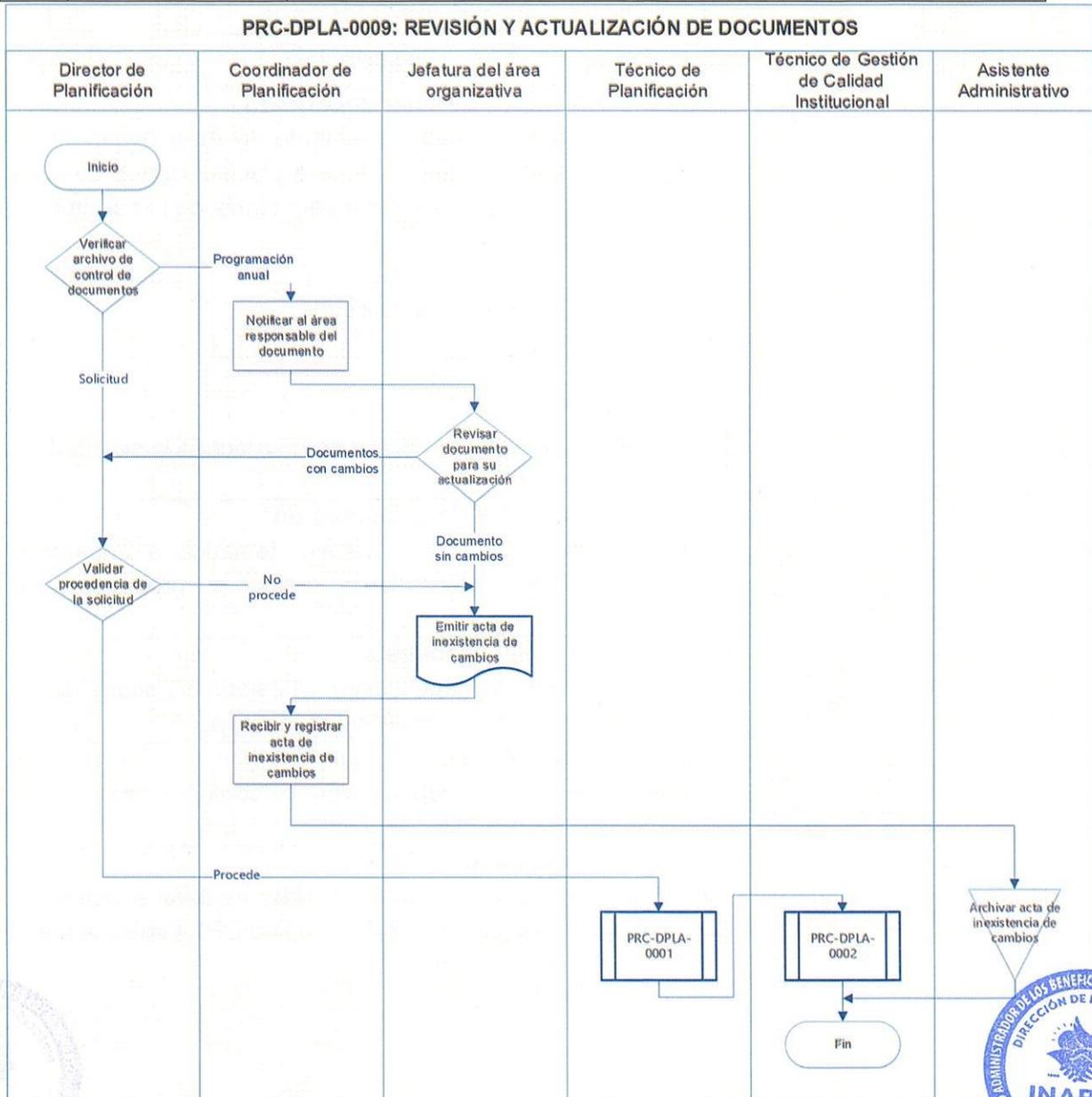
		<p><b>Documento con cambios</b> Notifica a la Dirección de Planificación la existencia de cambios en la normativa interna de sus áreas acorde a la Política de revisión de documentos <b>POL-DPLA-0001.3</b> y remite el insumo de los documentos con los cambios propuestos. Proceder con paso 4.</p> <p><b>Documentos sin cambios</b> Proceder con paso 7.</p>
4	Director de Planificación	<p><b>Validar procedencia de la solicitud</b> Revisa solicitud de actualización y determina si procede o no la actualización del documento:</p> <p><b>Procede</b> Se notifica la procedencia de la solicitud a la jefatura del área organizativa. Proceder con paso 5.</p> <p><b>No procede</b> Proceder con paso 7.</p>
5	Técnico de Planificación	<p><b>Asesorar actualización de documentos</b> Llevar a cabo procedimiento <b>PRC-DPLA-0001</b>: Asistencia y Asesoría Técnica para Elaboración de Documentos.</p>
6	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<p><b>Oficializar documento</b> Llevar a cabo procedimiento <b>PRC-DPLA-0002</b>: Oficialización de Documentos.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>
7	Jefatura del área organizativa	<p><b>Emitir acta de inexistencia de cambios</b> Cuando el documento revisado no requiera cambios o ajustes, se mantiene el documento tal cual fue aprobado por Junta Directiva o se autorizado por Gerencia General, se emite un acta de inexistencia de cambios en la revisión realizada, esta llevará la firma de las jefaturas del área organizativa según el Formato Acta de Inexistencia de Cambios <b>FOR-DPLA-0005.1</b> (<i>Anexo 5 FOR-DPLA-0005.1</i>: Formato Acta de Inexistencia de cambios</p>
8	Coordinador de Planificación	<p><b>Recibir y Registrar acta de inexistencia de cambios</b> Se recibe el acta de inexistencia de cambios y se registra en matriz de control interno de la Dirección "Control y Seguimiento de Documentos". De no haber recibido acta, la Dirección de Planificación emite un acta de inexistencia de cambios por</p>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



		silencio administrativo, Acta de Inexistencia de Cambios <b>FOR-DPLA-0006.1 (Anexo 6)</b> , tal como lo establece la Política de Revisión de Documentos <b>POL-DPLA-0001.3</b> .
9	Asistente Administrativo	<b>Archivar acta de inexistencia de cambios</b> Archiva acta y respuesta brindada como atestado en caso de futuras consultas. <b>Fin del procedimiento</b>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## FORMULACIÓN DE CAPACITACIONES

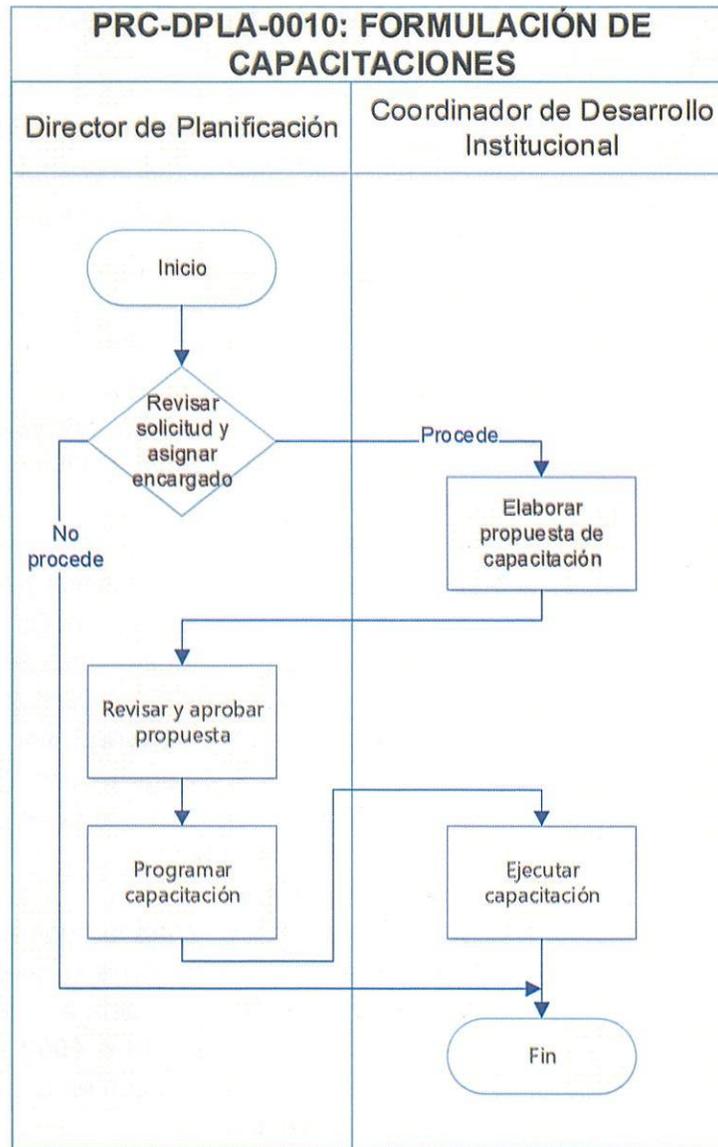
**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0010

**Objetivo del procedimiento:** Establecer orden y claridad en las diferentes etapas implicadas en la realización de capacitaciones en temas de planificación, proyectos y gestión de calidad.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Director de Planificación	<p><b>Revisar solicitud y asignar encargado</b> Recibe y revisa solicitud proveniente de Área Organizativa interesada en temas relacionados a planificación, proyectos y gestión de calidad y verifica la pertinencia de la solicitud:</p> <p><b>Procede</b> Notifica procedencia de la solicitud. Continúa con paso 2.</p> <p><b>No procede</b> Justifica los motivos por los cuales no procede la solicitud. <b>Fin del Procedimiento</b></p>
2	Coordinador de Desarrollo Institucional	<p><b>Elaborar propuesta de capacitación</b> Define la metodología de trabajo, temática a impartir y cronograma de actividades y elabora propuesta de capacitación.</p>
3	Director de Planificación	<p><b>Revisar y aprobar propuesta</b> Revisa propuesta de capacitación y traslada al encargado de área solicitante, con autorización respectiva.</p>
4	Director de Planificación	<p><b>Programar capacitación</b> Define la fecha de la capacitación en conjunto con el Área Organizativa Interesada.</p>
5	Coordinador de Desarrollo Institucional	<p><b>Ejecutar capacitación</b> Ejecuta capacitación, toma asistencia, modera el evento y realiza conclusión del evento con equipo DPLA seleccionado para realizar la actividad. <b>Fin del procedimiento</b></p>



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

## SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS REPORTADAS

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0011

**Objetivo del procedimiento:** Monitorear la implementación de las medidas correctivas, aplicadas por parte del área involucrada para subsanar las observaciones realizadas por los usuarios o empleados de la institución en el buzón de sugerencias.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Director de Comunicaciones	<b>Remitir irregularidades reportadas</b> Llevar a cabo el procedimiento <b>PRC-DCOM-0009</b> : Buzón de sugerencias institucional. Remite a DPLA un informe de quejas recolectadas.
2	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Registrar información</b> Recibe informe de quejas y sugerencias reportadas en los buzones de sugerencia, revisa, tipifica y registra la información recibida en el formato establecido Control de Sugerencias Reportadas <b>FOR-DPLA-0001.2</b> (Anexo 1).
3	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Remitir informe de quejas y sugerencias</b> Remite Informe de Quejas y Sugerencias Tipificadas <b>FOR-DPLA-0002.2</b> (Anexo 2) a las jefaturas de las Áreas Organizativas correspondientes.
4	Jefatura del área organizativa	<b>Definir medidas correctivas</b> Determina la procedencia o no de la sugerencia y define la acción a realizar para dar atención a la queja o sugerencia reportada en el formato de Respuesta a reportes realizados en Buzón de Sugerencias <b>FOR-DPLA-0002.2</b> (Anexo 2) y en caso de no proceder justifica la razón en el mismo formato.
5	Coordinador de Desarrollo Institucional	<b>Analizar medida correctiva</b> Analiza la efectividad de la medida correctiva a implementar y si estas subsanan las sugerencias o quejas reportadas.  <b>Con observaciones</b> Si existen observaciones se notifica para que el área organizativa realice correcciones, procede con el paso 7.  <b>Visto bueno</b> Si la medida correctiva es capaz de solventar la sugerencia o queja, da el visto bueno y continua con el paso 8.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

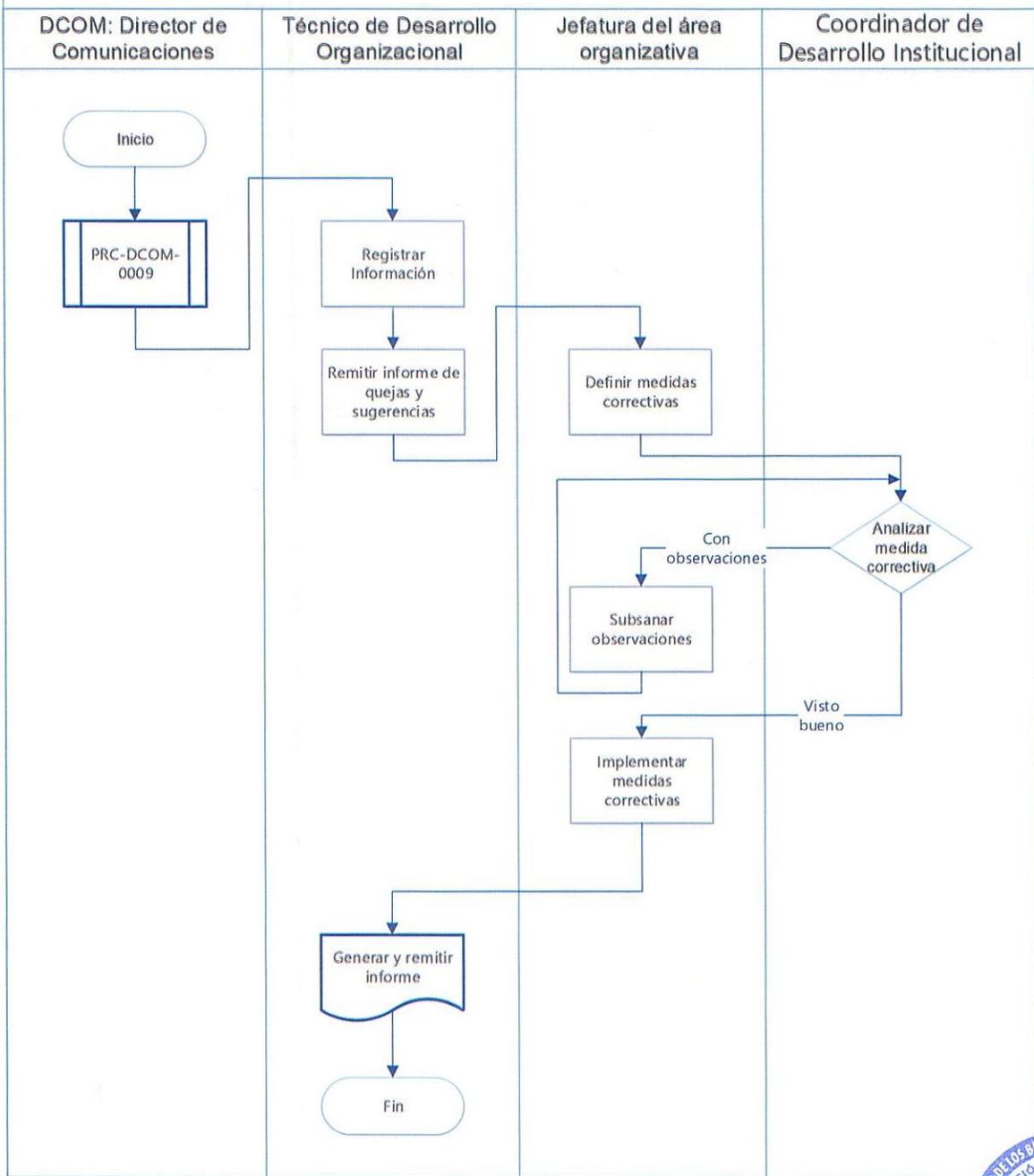


6	Jefatura del área organizativa	<b>Subsanar observaciones</b> Reformula y remite la medida correctiva subsanando las observaciones emitidas por DPLA. Regresa a paso 6.
7	Jefatura del área organizativa	<b>Implementar medidas correctivas</b> Lleva a cabo la implementación de las medidas correctivas que subsanará las quejas o sugerencias reportadas.
8	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Generar y remitir Informe</b> Verificar implementación de las medidas correctivas y transcurrido un mes se genera informe en el formato de Seguimiento de Quejas y Sugerencias Reportadas <b>FOR-DPLA-0003.1. (Anexo 3)</b> y remitir a DCOM con copia al Área Organizativa involucrada y GERG.  <b>Nota:</b> En este paso podrán programarse visitas de seguimiento en caso de ser requerido.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

**PRC-DPLA-0011: SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS REPORTADAS**



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-DPLA-0001.3
	Versión:	03
Manual de Procedimientos de la Dirección de Planificación	Fecha de emisión:	19/09/2024
	Página 41 de 49	

## FORMULACIÓN DE PLAN OPERATIVO ANUAL

**Código del procedimiento:** PRC-DPLA-0012

**Objetivo del procedimiento:** Establecer un marco estructurado y detallado que guíe las actividades y operaciones de la Institución formulados en el Plan Operativo Anual y bajo el cumplimiento de los lineamientos definidos por la Dirección.

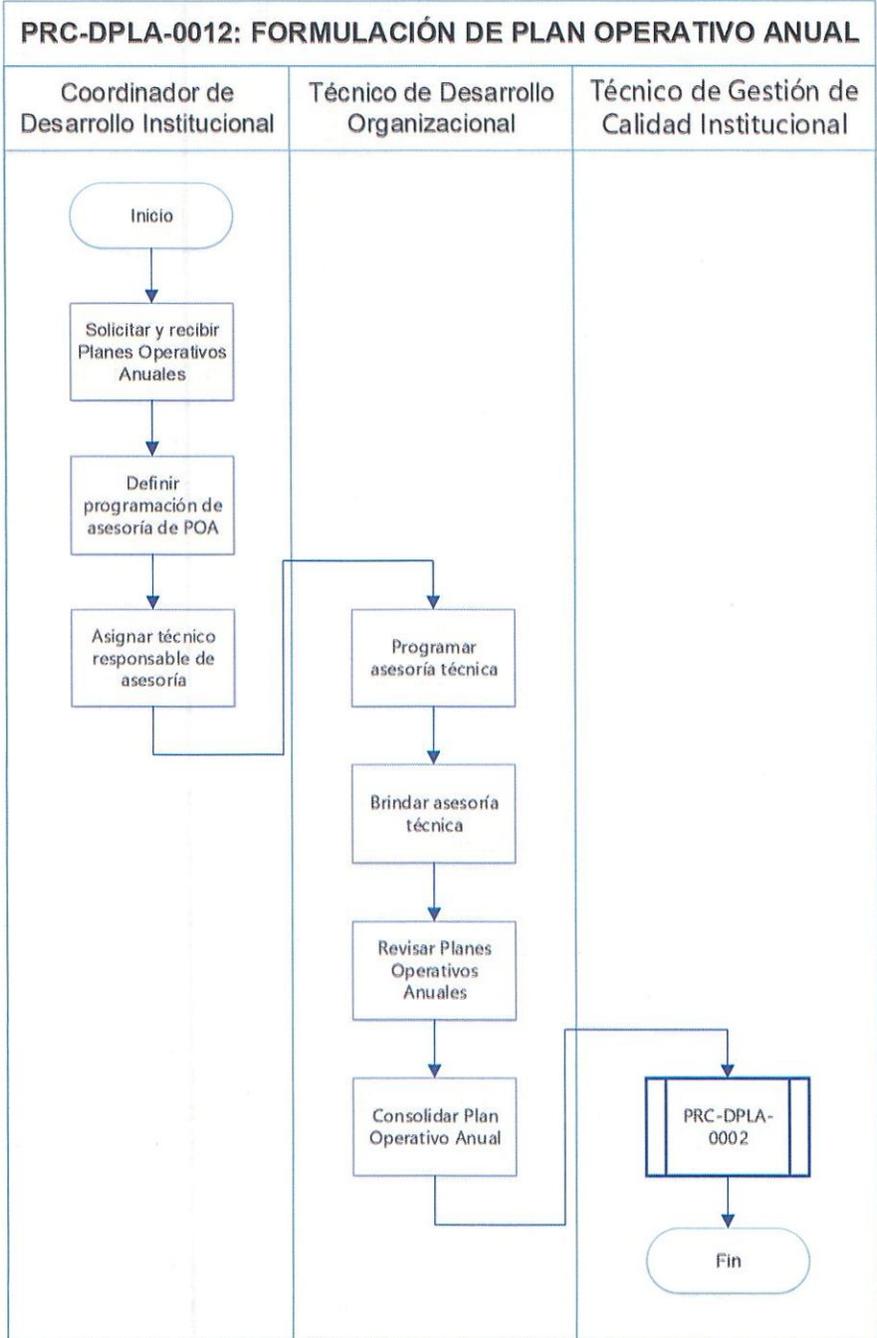
PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Coordinador de Desarrollo Institucional	<b>Solicitar y recibir Planes Operativos Anuales</b> Solicita y recibe los Planes Operativos Anuales de las áreas organizativas según calendarización, en el formato definido por DPLA y según lo establecido según el Lineamiento para elaboración, evaluación, seguimiento y Control de Planes Operativos Anuales <b>LIN-DPLA-0001.2</b> ; por medio de correo electrónico.
2	Coordinador de Desarrollo Institucional	<b>Definir programación de asesoría de Planes Operativos Anuales</b> Define la programación para llevar a cabo las asesorías con las diferentes jefaturas de las áreas organizativas y asignar a los técnicos responsables de cada una de las áreas.
3	Coordinador de Desarrollo Institucional	<b>Asignar técnico responsable</b> Asigna técnico para llevar a cabo la asesoría de POA con las respectivas áreas organizativas.
4	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Programar asesoría técnica</b> Realiza observaciones a los Planes Operativos Anuales asignados, posteriormente contacta a jefe del área organizativa asignada para programar asesoría técnica virtual o presencial.
5	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Brindar asesoría técnica</b> Brinda asesoría técnica a las áreas organizativas y emite observaciones a las Jefaturas de estas para ser subsanadas en conjunto con DPLA.
6	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Revisar Planes Operativos Anuales</b> Revisa cada una de las matrices POA en contenido, ortografía, uso de formato y cumplimiento del Lineamiento para elaboración, evaluación, seguimiento y Control de Planes Operativos Anuales <b>LIN-DPLA-0001.2</b>
7	Técnico de Desarrollo Organizacional	<b>Consolidar Plan Operativo Anual</b> Consolida las matrices del Plan Operativo Anual por área en un solo documento institucional que será presentado ante Junta Directiva para su aprobación y divulgación.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



8	Técnico de Gestión de Calidad Institucional	<b>Oficializar Plan Operativo Anual</b> Realizar procedimiento <b>PRC-DPLA-0002</b> : Oficialización de documentos.
---	---	--



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



### OBLIGATORIEDAD

El presente manual es de obligatoria aplicación para la realización de los procedimientos de la Dirección de Planificación del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

### OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Para su aprobación y difusión el presente manual de procedimientos deberá cumplir lo establecido en el Instructivo para Aprobación de Documentos; asimismo, para su actualización se deberá seguir lo determinado en la Política de Revisión de Documentos.

### VERSIONES ANTERIORES

Cualquier versión anterior de este documento será automáticamente sustituida por esta nueva versión a partir de la fecha de su autorización por Gerencia General. La nueva versión reemplaza todas las disposiciones, términos y condiciones establecidos en la versión previa.

### VIGENCIA

El presente manual de procedimientos entrará en vigencia posterior a su autorización por Gerencia General.

### ANEXOS

Anexo 1 FOR-DPLA-0001.2: Control de Quejas y Sugerencias Reportadas .....	44
Anexo 2 FOR-DPLA-0002.2: Informe de Quejas y Sugerencias Tipificadas .....	45
Anexo 3 FOR-DPLA-0003.1: Seguimiento de Sugerencias Reportadas .....	46
Anexo 4 FOR-DPLA-0004.1: Memorándum Recordatorio de Revisión de documento.....	47
Anexo 5 FOR-DPLA-0005.1: Formato Acta de Inexistencia de cambios.....	48
Anexo 6 FOR-DPLA-0006.1: Formato Acta de Inexistencia de cambios por inexistencia de respuesta .....	49



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó







Anexo 3 FOR-DPLA-0003.1: Seguimiento de Sugerencias Reportadas



FOR-DPLA-0003.1

SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS REPORTADAS

N° de Sugerencia	
Área organizativa	
Sugerencia reportada:	
Medida Correctiva:	
Elaborado por:	

Descripción de implementación de medida correctiva:

Resultados obtenidos:

Uso exclusivo de Dirección de Planificación

	Si	No	Observaciones:
Observación subsanada			
Programar visita de constatación			Fecha: __/__/__
Programar segundo reporte			Fecha: __/__/__



Técnico de Desarrollo  
Organizacional

Coordinador de  
Desarrollo Institucional

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Anexo 4 FOR-DPLA-0004.1: Memorandum Recordatorio de Revisión de documento.

INABVE/DPLA/XXX/XXXX

MEMORANDUM

PARA: **NOMBRE DE JEFE DEL ÁREA ORGANIZATIVA**  
**CARGO QUE DESEMPEÑA**

DE: **ING. OSCAR ARMANDO CRUZ ROMERO**  
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

ASUNTO: **RECORDATORIO REVISIÓN DE DOCUMENTO**

FECHA: **XX DE XXXXXXXX DE XXXX**

Por medio de la presente le comunico que acorde a las políticas de revisión de documentos, la revisión y actualización del documento: **XXXXXXXXXXXX**, está prevista para el mes de **XXXXXXXX** del presente año.

Por tal razón, solicito de su apoyo con la revisión de este, y además notificar a la brevedad posible si se deben realizar modificaciones a la normativa mencionada previamente. Igualmente, en el caso de que no existan modificaciones a realizar en dicho documento favor emitir un acta de inexistencia de cambios en el formato proporcionado.

Favor de comunicar esta respuesta mediante memorándum en un plazo máximo de 5 días hábiles posterior a la recepción de este memorándum.

En los casos en los que se propongan modificaciones a la normativa, favor de remitir la propuesta de actualización a la Dirección de Planificación en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

Saludos cordiales

Atentamente.



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-DPLA-0001.3
	Versión:	03
Manual de Procedimientos de la Dirección de Planificación	Fecha de emisión:	19/09/2024
	Página 48 de 49	

Anexo 5 FOR-DPLA-0005.1: Formato Acta de Inexistencia de cambios



FOR-DPLA-0005.1

San Salvador, XX de XXXXXXXX de 20XX

## ACTA DE INEXISTENCIA DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS NORMATIVOS

Por este medio, **la/el Dirección/Unidad/Departamento** del Instituto Administrador de los Beneficios de Veteranos y Excombatientes, hace constar que para el mes de **XXXXXXX** se recibieron los recordatorios de revisión y actualización de los siguientes documentos en las fechas que se mencionan:

Normativa	Fecha	Memorándum

De la cual se declara la Inexistencia de Cambios de Documentos Normativos conforme a lo establecido en la Política de Revisión y Actualización de Documentos, la cual tiene como propósito, la adecuada, oportuna y pertinente organización y manejo de los documentos normativos de la Institución.

Por lo tanto, a fin de dejar constancia se procede a emitir la presente acta de inexistencia de actualización de los documentos normativos mencionados.

**Nombre de Jefe de la/el Dirección/Unidad/Departamento**  
**Nombre del Puesto**  
 INABVE



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Anexo 6 FOR-DPLA-0006.1: Formato Acta de Inexistencia de cambios por inexistencia de respuesta



FOR-DPLA-0006.1

San Salvador, XX de XXXXXXX de 20XX

### ACTA DE INEXISTENCIA DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS NORMATIVOS

Por este medio, la/el Dirección/Unidad/Departamento del Instituto Administrador de los Beneficios de Veteranos y Excombatientes, hace constar que para el mes de XXXXXXX se recibieron los recordatorios de revisión y actualización de los siguientes documentos en las fechas que se mencionan:

Normativa	Fecha	Memorándum

De la cual se declara la Inexistencia de Cambios de Documentos Normativos, debido a la inexistencia de respuesta por parte de la/el Dirección/Unidad/Departamento, conforme a lo establecido en la Política de Revisión y Actualización de Documentos, la cual tiene como propósito, la adecuada, oportuna y pertinente organización y manejo de los documentos normativos de la Institución.

Por lo tanto, a fin de dejar constancia se procede a emitir la presente acta de inexistencia de actualización de los documentos normativos mencionados.

Nombre de Jefe de la/el Dirección/Unidad/Departamento  
Nombre del Puesto  
INABVE



Técnico de Desarrollo Organizacional	Coordinador de Desarrollo Institucional	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó