



TEMBR

DIOS UNION LIBERT

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)



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	1 de 63

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CENTROS DE ATENCIÓN Y REGISTRO





Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	2 de 63
ÍNDICE		

SIGLAS Y ABREVIATURAS	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4 5
TERMINOLOGÍA	5
BASE LEGAL	7
ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	7
NORMATIVA INTERNA	7
ESTRUCTURA ORGÁNICA	8
ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA	10
SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA	11
PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REGISTRO	12
RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL Y EMISIÓN DE CONSTANCI, REPORTE DE FALLECIMIENTO	AS12 16 20 26 32 5 DE 37 41 45 50 59
OBLIGATORIEDAD	62
OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	62
VIGENCIA	
ANEXOS	62 DE PLAN
	CALVADO'

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



de los Veteranos y Excombatientes Versión: Manual de Procedimientos para Centros de Fecha de emisión:	Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
Manual de Procedimientos para Centros de Fecha de emisión:	de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
	Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro Página 3 de 6	Atención y Registro	y Registro Página 3 de 63	

SIGLAS Y ABREVIATURAS

- CACH: Centro de Atención Chalatenango
- CARS: Centro de Atención y Registro San Salvador
- CASA: Centro de Atención Santa Ana
- CASM: Centro de Atención San Miguel
- CASV: Centro de Atención San Vicente
- **CEVA:** Comité Evaluador
- **DBEC**: Departamento de Beneficios Económicos
- DCCE: Departamento de Contact Center
- DCOM: Dirección de Comunicaciones
- DUI: Documento Único de Identidad
- FMLN: Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional
- INABVE: Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes
- IPSFA: Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada
- ONUSAL: Observadores de las Naciones Unidas en El Salvador
- TICS: Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

UCADFA: Unidad de Coordinación y Apoyo a los Discapacitados de la Fuerza Armada

UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivo



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página	a 4 de 63	

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento ha sido elaborado con el propósito de suministrar una herramienta administrativa para dar cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 9 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el cual menciona la creación de ventanillas únicas. Así mismo, servirá de guía para responder diligentemente a todas las actividades relacionadas con la administración del registro de los usuarios.

El Manual de Procedimientos está conformado por una recopilación de procesos internos que rigen las operaciones diarias para atender y orientar a los usuarios con respecto a los diferentes beneficios y prestaciones sociales establecidos en el Artículo 4 de la Ley Especial, canalizando la información y documentación a través de los diferentes Centros de Atención. Por otra parte, establece e ilustra gráficamente los procedimientos para una concepción clara y sistemática de las operaciones que se deben realizar para la atención, recepción de documentos, administración del registro de la información personal de los beneficiarios y el proceso de sobrevivencia en sus diferentes modalidades, delimita de forma explícita y ordenada cada uno de los pasos, definiendo los responsables por actividad, los documentos involucrados que se deben generar y documentos obligatorios a presentar por el usuario.

En ese sentido, dicho manual no solo se convierte en una referencia para el personal existente, sino también como una invaluable herramienta de capacitación para los nuevos colaboradores que conformaran el equipo, permitiendo estandarizar procesos orientados al logro de los objetivos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer un marco integral y eficiente para la gestión de todas las actividades y procesos realizados dentro de los Centros de Atención del INABVE, con el fin de estandarizar y brindar una atención ágil y oportuna para las personas beneficiarias que detalla la Ley Especial, garantizando la administración adecuada del registro de información personal de los beneficiarios, la recepción de documentos y requisitos establecidos para gestionar el acceso a los diferentes beneficios y la realización eficaz del proceso de sobrevivencia en las modalidades de levantamiento de sobrevivencia por primera vez, sobrevivencia regular y sobrevivencia domiciliar.

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 5 de 63	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar la adecuada diligencia en el proceso de atención de los trámites realizados por los usuarios.
- Definir los responsables de ejecutar cada uno de los pasos que integran los procedimientos, logrando una efectiva distribución de las actividades.
- Establecer el proceso de la remisión de documentos recibidos en los Centros de Atención, para ser canalizados a los distintos Departamentos que conforman la Gerencia de Beneficios e Inserción Social y Productiva y la Gerencia de Salud Integral y Rehabilitación.
- Garantizar el desempeño óptimo de las actividades relacionadas con el registro y actualización de beneficiarios y designados, dando seguimiento a las directrices que permitirán encauzar el marco de actuación para llevar a cabo las diferentes actividades.

TERMINOLOGÍA

Acta de Subsanación Administrativa: Documento administrativo que se extiende para superar la corrección y que otorga total legalidad de lo estipulado en el expediente.

Apoderado legal: Persona que tiene capacidad jurídica para representar a otro y que tiene por un marco legal la constancia de poder hacerlo.

Beneficiario de pensión: Persona que el beneficiario registra para que goce del beneficio de pensión, al momento de este fallecer puede ser el designado, cónyuge o beneficiario indirecto.

Beneficiario de prestación económica de servicios funerarios: Persona que el beneficiario registra para que reclame el beneficio de prestación económica de servicios funerarios, este puede ser: El designado, cónyuge o beneficiario indirecto.

Beneficiario directo: Son las personas salvadoreñas veteranas militares de la Fuerza Armada de El Salvador, excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional y población civil con discapacidad a consecuencia del Conflicto Armado Interno de El Salvador, comprendido del uno de enero de mil novecientos ochenta al dieciséis de enero de mil novecientos noventa y dos, que se encuentren en el registro.

Beneficiario indirecto: Son las personas salvadoreñas que sean cónyuges, padres, madres, hijos e hijas de los beneficiarios que en su inicio estuvieron registrados en el FOPROLYD. Para el caso de los hijos, serán aquellos menores de 18 años; los hijos mayores de 18 y menores de 25 años que se encuentren estudiando; y, para el caso de las

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó	



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	stro Página 6 de 63	

madres y padres serán aquellos con edades iguales o mayores a 55 y 60 años, respectivamente.

Beneficiario: Personas veteranas militares de la Fuerza Armada, incluidas las del servicio territorial, excombatientes del Frente Farabundo Martí para la liberación Nacional que se encuentren en el registro del INABVE.

Centros de Atención: Son las diferentes oficinas del INABVE que brindan atención al usuario en diferentes puntos del país, reciben documentación y canalizan información a las diferentes unidades organizativas que lo requieran.

Codeudor solidario: Es la persona que comparte la obligación adquirida en un préstamo en iguales condiciones y es responsable de solventar la deuda de la misma manera que el deudor principal.

Designado: Persona que el veterano o excombatiente destina para que sea beneficiario de la prestación económica de gastos funerarios o de pensión.

Excombatiente: Son todas aquellas personas salvadoreñas que participaron en el Conflicto Armado Interno desde el primero de enero de 1980 hasta el dieciséis de enero de 1992 y que se encuentran asentados en el Registro Nacional de Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional, que elaboró la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.

Instituto: Instituto Administrador de los Beneficios y Prestaciones de los Veteranos.

Junta Directiva: Autoridad máxima del INABVE, al cual le corresponde la orientación y determinación de la política de este.

Ley Especial: 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 y sus reformas.

Padrón: Registro administrativo en el cual se encuentran inscritos todos los veteranos y excombatientes del INABVE, según lo establecido en la Ley Especial.

Sistema informático: Sistema que permite almacenar y procesar información de las personas beneficiarias y sus respectivos designados.

Subsanación administrativa: Clasificación que se le otorga a los expedientes que deben ser corregidos por los Centros de Atención y se enmiendan por medio de una Acta de Subsanación Administrativa.

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 7 de 63	

Ticket de atención: Mecanismo de control de turno para la atención que se brinda en ventanilla y que se lleva a cabo a través de la asignación de ticket.

Usuario/a: Persona particular, beneficiario, designado, beneficiario directo o beneficiario indirecto, inscrito en el registro del INABVE.

Veterano: son los salvadoreños que como miembros de la Fuerza Armada incluidos los miembros del servicio territorial participaron en el Conflicto Armado Interno desde el primero de enero de 1980 hasta el dieciséis de enero de 1992.

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 Ética Gubernamental.
- Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Este manual aplica para las actividades que realiza el Centro de Atención y Registro San Salvador y el resto de los centros de Atención, así mismo para todas las áreas organizativas involucradas en los procedimientos planteados.

NORMATIVA INTERNA

El presente manual se soporta sobre la normativa interna vigente de los Centros de Atención y Registro:

- Política Institucional para Levantamiento de Sobrevivencia
- Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales
- Política de Créditos del INABVE
- Reglamento para el Pago de Prestación Económica para Servicios Funerarios INA

Jefe de Atención y Registro San Salvador		Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



		Instit	uto Administrador de los Benefi	cios	Código:	MNL-CARS-0001.1
		de los Veteranos y Excombatientes		es	Versión:	01
IN	ABVE	Manual de Procedimientos para Centros de Fecha de emisión:		n: 26/09/2024		
PA2. 845	Atención y Registro Págin				gina 8 de 63	
	0.		ESTRUCTURA	ORGÁ	NICA	
	CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	CÓDIGO DE ÁREA ORGANIZATIVA	NOMBRE DEL ÁRE	A ORGAN	NIZATIVA	NOMBRE DE DEPENDENCIA
	1.0.0.0.0	PRES	Presidencia			
	1.0.0.0.1	DMEH	Dirección de Memoria Histórica	1		
	1.0.0.0.2	DCOM	Dirección de Comunicaciones			_
	1.0.0.0.3	DCOP	Dirección de Cooperación Exte	rna	1	Junta Directiva /
	1.0.0.0.4	UAIN	Unidad de Auditoría Interna			- Presidencia
	1.0.0.0.5	UCUM	Unidad de Cumplimiento		1	_
	1.0.0.0.6	UAMB	Unidad Ambiental			_
	1.0.0.0.7	UIGE	Unidad Institucional de Genero	-		
	1.0.0.0.0	CEPC	Coronaia Conoral			
	1.1.0.0.0	CCPV	Comité de Créditos Provectos	v Viviond	2	_
	1.1.0.1.0 CCPV Comité de Créditos, Proyectos y Vivienda					Commis
	11030	CEAP	Comisión Especial de Apelacio	nes		Gerencia General
	11040		Dirección de Planificación	1100		
	11050					-
	1110.0.0	GADM				
	1.1.1.0.0		Gerencia Administrativa			
	1.1.1.0.1	UDIF	Unidad de Bienes Patrimoniale	S		_
	1.1.1.0.2		Unidad de Compras Publicas			_
	1.1.1.0.3	UGDA	Unidad de Gestion Documenta	I y Archivo)	Gerencia
	1.1.1.0.4	UNIM	Unidad de Infraestructura y Ma	Intenimien	to	Administrativa
	1.1.1.0.5	RRHH	Unidad de Recursos Humanos			
	1.1.1.0.6	USEG	Unidad de Seguridad	4		
	1.1.1.0.7	USGT	JSGT Unidad de Servicios Generales y Transporte			THE REAL PROPERTY OF THE PROPERTY OF THE REAL PROPE
	1.1.1.0.8	1.1.1.0.8 TICS Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones			S CONDEPLANIE	
	1.1.2.0.0	GFIN	Gerencia Financiera			
	1.1.2.0.1	UCON	Unidad de Contabilidad			- Financiera BVE
	1.1.2.0.2	UPRE	Unidad de Presupuesto	10		AL STORAGE REAL OF
	Sauge State					A SALVADON
R	Jefe de Ate egistro San	ención y Salvador	Técnico de Planificación	Director	de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
	Elabo	oró	Revisó	Vi	sto Bueno	Autorizó

	Insti	tuto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-000
	de	e los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
ARVE	Manu	al de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
ONEXLIGENTIN, BEIRAPARIAN		Atención y Registro	Págin	a 9 de 63
1.1.2.0.3	UTES	Unidad de Tesorería	i hansaasia	
1.1.3.0.0	GSIR	Gerencia de Salud Integral y Rehabilitad	ción	Sec. 1
1.1.3.1.0	CEDI	Comisión Evaluadora de Discapacidade	S	ch.
1.1.3.0.1	DFIR	Departamento de Fisioterapia y Rehabil	itación	Gerencia de
1.1.3.0.2	DORP	Departamento de Órtesis y Prótesis	and sent to say and to	Salud Integral y
1.1.3.0.3	DSIM	Departamento de Programas de Salud I	Rehabilitación	
1.1.3.0.4	DSAM	Departamento de Salud Mental		
1.1.3.0.5	DSEC	Departamento de Seguimiento y Contro		
1.1.4.0.0	GBIP	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	a sector de las	
1.1.4.0.4	DPED	Departamento de Programas Educativo	S	Gerencia de
1.1.4.0.5	DPIP	Departamento de Programas de Inserci	ón Productiva	Beneficios e
1.1.4.0.6	DVIV	Departamento de Vivienda		Inserción Social
1.1.4.0.7	CARS	Centro de Atención y Registro San Salvador		y Productiva
1.1.4.0.8	CACH	Centro de Atención Chalatenango		
1.1.4.0.9	CASM	Centro de Atención San Miguel		
1.1.4.0.10	CASV	Centro de Atención San Vicente		
114011	CASA	entro de Atención Santa Ana		



Jefe de Atención y Registro San Salvador		Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página 10 de 63		

ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA

Los Centros de Atención son áreas organizativas ejecutoras, cuya función principal es coordinar y dirigir el proceso de atención al usuario, así como la gestión operativa regional, garantizando la orientación clara sobre documentos requeridos para la aplicación de los beneficios, proceso de registro, actualización y manejo de la información, conforme a los establecido en la Ley Especial.





Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 11 de 63	

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA

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

Símbolo		R	epresenta		
Inicio	n Inicio o fin:	Indica el principio	o el fin del flujo.		
Actividad	Actividad: I involucrada	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las perso involucradas en el procedimiento.			
Decisión	Decisión o se debe de	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe de tomar una decisión entre dos o más opciones.			
Subproceso	Subproceso misma u ot	Subproceso: Referencia a un procedimiento ya definido misma u otra área organizativa.			
Actividad que genera documentación	Documento documento	Documento: Representa cualquier actividad que genera documentos que entran o salen del procedimiento.			
Archivar	Archivo: Ind forma temp área organi	Archivo: Indica una actividad de resguardo de un documento en forma temporal o permanente en el archivo físico o digital del área organizativa.			
1	Conector: F diagrama d	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la página.			
A	Conector d página dife	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra página diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. Dirección de flujo o flecha: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas acciones.			
	 Dirección d orden en qu 				
				The second secon	
Jefe de Atención y Registro San Salvador Técnico de Planificación		ción Director d	le Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	
Elaboró	Revisó	Vist	to Bueno	Autorizó	



PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y REGISTRO

RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL Y EMISIÓN DE CONSTANCIAS

Código de procedimiento: PRC-CARS-0001

Objetivo del procedimiento: Garantizar la gestión eficiente, completa y veraz de las solicitudes de información general, así como la emisión oportuna y precisa de constancias, según requerimiento de los usuarios.

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	Solicitar ticket de atención Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido.
2	Técnico de Atención	Tipificar atención y asignar ticket Clasifica el tipo de servicio solicitado por el usuario, auxiliándose del sistema de ticket y asigna turno de atención.
3	Técnico de Atención	Solicitar y verificar documento de identidad Solicita el Documento Único de Identidad y verifica que corresponda al usuario.
4	Técnico de Atención	 Identificar solicitud de atención Según el ticket de asignación, revisa que tipo de solicitud realiza el usuario: Información general Si el usuario requiere información general, continuar con paso 5. Constancia que requiere gestión Si el usuario solicita constancia que se deben gestionar con otras áreas organizativas. continuar con paso 6.

Revisó

Elaboró

Visto Bueno

(GINDER SOL

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página 13 de 63		

		Constancia de pensión	
		Cuando el usuario solicite constancia de pensión, continuar	
		con paso 10.	
	Tácnico do	Brindar información	
5	Atonoión	Responde a la información solicitada por el usuario,	
	Alencion	continúa con paso 13.	
	Supervisor de	Remitir solicitud	
6		Envía solicitud al área organizativa con los datos del usuario	
	Atencion	para que puedan emitir constancia.	
		Elaborar constancia	
7	Área organizativa	Redacta constancia y la envía al Centro de Atención en la	
		que gestionó la solicitud.	
		Recibir constancia y llenar formulario de notificación	
8 Supervisor de Atención	Supervisor de	Recibe la constancia y llena formulario de notificación,	
	Atención	Solicitud de notificaciones mediante el uso de medios	
		tecnológicos: FOR-DCCE-0001.1 (anexo 1)	
		Enviar formulario de notificación	
Superviser de		Remite formulario de notificación al Departamento de	
9	Supervisor de	Contact Center para comunicar al beneficiario que se	
	Alencion	acerque al Centro de Atención a reclamar la constancia.	
		Fin del procedimiento	
	Técnico de	Corroborar en el sistema informático	
10	Atención	Ingresa el DUI del beneficiario y corrobora los datos	
	Atencion	respecto al beneficio.	
	Técnico de	Generar Constancia de pensión	
11	Atención	Ingresa al sistema informático, completa los campos	
	Atonoion	requeridos y genera constancia de pensión	
12	Técnico de	Imprimir constancia	
12	Atención	Imprime la constancia, firma, sella y entrega al usuario.	
	Técnico de	Completar bitácora de control diaria	
13	Atención	Llena en el sistema la bitácora de control mensual.	
	71010101	Fin del procedimiento	



Jefe de Atención y Registro San Salvador		Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó











Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 16 de 63	

REPORTE DE FALLECIMIENTO

Código de procedimiento: PRC-CARS-0002

Objetivo del procedimiento: Proporcionar de forma clara y ordenada la secuencia de pasos para realizar el reporte de fallecimiento de beneficiario, designado, beneficiario directo o beneficiario indirecto, con el fin de facilitar la actualización de datos en el sistema informático.

	PASOS DEL PROCEDIMIENTO					
	No.	Re	sponsable		Descripción	
1UsuarioSolicitar ticket de atención Se presenta al Centro de Atención y solicita ticket atendido.2Técnico de AtenciónTipificar atención Selecciona en el sistema de ticket la opción de re fallecido y proporciona ticket de atención.				cita ticket para ser		
				nción en el sistema de ticket la op roporciona ticket de atención	ción de reporte de	
	3	T	écnico de Atención	Solicitar do Solicita la sig DUI d Copia Origin de er	cumentación guiente documentación: de la persona que reporta a de DUI de beneficiario falle nal de partida de defunción mitida)	ecido (Máximo 3 meses
	4	Técni	co Jurídico de Atención	 Revisar documentación Confronta dccumentos presentados por el usuar verificando que cumpla con los requisitos: Incompleto De encontrar observaciones en la documentación, explica devuelve al usuario, para que se presente nuevamente a la instalaciones con la documentación completa, seguirequisitos. Fin del procedimiento. Procede Si la documentación no presenta inconsistencias, continuicon paso 5. 		
	5	Т	écnico de Atención	Actualizar en sistema informático		
	Law.					
Jefe d Registro	le Atenció San Salv	n y /ador	Técnico de F	Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
F	Elaboró		Rev	risó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	17 de 63

		Modifica estatus de fallecido en el sistema e ingresa la información de la partida de defunción.
6	Técnico de Atención	Completar bitácora de control diario Llena en el sistema la bitácora de control diario del proceso realizado.
7	Técnico de Control de Calidad	Efectuar control de calidad Revisa la información y confronta los datos en el sistema informático.
8	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Elabora memorándum de notificación con los detalles de envío de documentos.
9	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar memorándum Revisa, firma y sella el memorándum
10	Supervisor de Atención	Remitir documentación Efectúa la remisión de memorándum y documentos a Departamento de Beneficios Económicos



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Admir de los Veter	nistrador de los Beneficios anos y Excombatientes	Código: Versión	MNL-CARS-000
Manual de Proc	edimientos para Centros de	Fecha de emisio	ón: 26/09/2024
Ater	nción y Registro	Pá	igina 18 de 63
PRC	CARS-0002: REPORTE DE	FALLECIMIENTO	
Inicio Solicitar ticket de atención	Tipificar atención Solicitar documentación	Revisar documentación Procede	Incompleto
	Actualizar en sistema informático		

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

Completar bitácora de control diario

A



01	Instituto Administr	ador de los Benef	icios	Código:	MNL-CARS-0001.1
	de los Veteranos y Excombatientes Manual de Procedimientos para Centros		es	Versión:	01
NE			ros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
, spinarse die	Atención y Registro			Págin	a 19 de 63
	PRC-C/	ARS-0002: REPOR	TE DE FAL	LECIMIENTO	
к. т	Técnico de Control de Calidad	Supervisor de /	Atención	Jefe de Atenci Registro / Jefe de	ón y Atención
	A Efectuar control de calidad	Elaborar memorándum Remitir documentación	в	Fimar memorándum	
		Fin			
e de Ater	nción v				Dr. Daniel Platero
tro San S	Salvador lecnico	de Planificación	Director of	ae Planificacion	Gerente General

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 20 de 63	

ATENCIÓN DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIOS FUNERARIOS Código de procedimiento: PRC-CARS-0003

Objetivo del procedimiento: Facilitar de forma rápida y oportuna la gestión de la prestación económica de servicios funerarios para aquellos solicitantes que cumplen con los criterios establecidos, detallando los pasos a seguir en la prestación del beneficio.

	PASOS DEL PROCEDIMIENTO				
	No.	Responsable		Descripción	
	1	Beneficiario de prestación económica de servicios funerarios	Solicitar tick Se acerca a atendido.	ket de atención I Centro de Atención y solic	sita ticket para ser
	2	Técnico de Atención	Tipificar ate Selecciona e fallecido y pr	n ción en el sistema de ticket la op oporciona ticket de atención	ción de reporte de
			Verificar en Solicita el Du en el sistem	sistema informático JI del usuario y de la person a informático:	a fallecida y revisa
			 Si el Si la INAB Si es 	usuario está registrado en el persona fallecida está insc VE tá actualizado el estatus de f	sistema, crita en el registro fallecido
	3	Técnico de Atención	Registrado Si está regis sistema, cor	con estatus actualizado trado y con datos actualizad itinuar con el paso 4.	os en el sistema el
			Desactualiz Si no se ha r estatus de fa Fallecimiente	ado ealizado la actualización en allecido efectuar Procedimie o (PRC-CARS-0002)	el sistema sobre el nto de Reporte de
			Nota: En el ser el benefi Si la perso inconsistenc	caso que el fallecido sea el ciario quien pueda solicitar e na fallecida no recibía pe ia en su expediente, el des	l designado, podrá el beneficio ensión por alguna ignado para hacer
efe d	e Atenció	on y Vador Técnico de	Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Plat



Elaboró

Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 21 de 63	

	4	Té	cnico de tención	efectivo el requeridos p Solicitar do El técnico so • DUI • Parti mayo • Parti (No r	proceso, deberá presenta para subsanar la inconsistence cumentos plicita la siguiente documenta a de DUI de la persona falle original y copia de quien recl da de nacimiento original por de 3 meses de emisión) da de nacimiento original de mayor de 3 meses de emisió da de defunción original (No	r los documentos cia. ación: cida ama el beneficio del solicitante (No la persona fallecida n) mayor de 3 meses
				de er Nota: Si el b legal deberá menor. En solicitante d como apode	misión) eneficiario es un menor de e presentar su DUI y la partida caso de fallecimiento de eberá presentar un docume erado legal.	edad, el apoderado a de nacimiento del ambos padres, el nto que lo acredite
	5	Técnic A	o Jurídico de tención	Revisar doo Confronta verificando o Incompleto De encontra devuelve al instalaciones requisitos. F Procede	cumentación documentos presentados que cumpla con los requisito r observaciones en la docum usuario, para que se presenta s con la documentación in del procedimiento.	por el usuario s: nentación, explica y e nuevamente a las completa, según
	6 Técnico de Atención			Si la documentación no presenta inconsistencias, continuar con paso 6. Actualizar datos Actualiza datos en el sistema informático, tanto del usuario		
	7	Té A	cnico de tención	Imprime la s Imprime la s la concordar solicita el be	Ilicitud y comprobantes de olicitud y comprobantes de la ncia de la información y solici eneficio.	los procesos revisa ta la firma de quien- INABVE
Jefe de Registro	e Atenció San Salv	n y ador	Técnico de F	Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General

Visto Bueno

Autorizó

Revisó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 22 de 63	

8	Beneficiario de prestación económica de servicios funerarios	Firmar formulario y comprobantes de los procesos Rubrica o plasma su huella según lo establecido en el DUI. Nota: Si el beneficiario de gastos funerarios es menor de edad, será el representante legal quien deberá firmar el formulario
9	Técnico de Atención	Sellar formulario y comprobantes de los procesos Revisa la concordancia de la firma o huella con el Documento Único de Identidad, luego plasma sello de recepción y sello de confrontado con documentos originales, posteriormente firma el formulario y los comprobantes de los procesos.
10	Supervisor de Atención	Asignar expedientes Extrae los expedientes de servicios funerarios y los entrega a los técnicos de control de calidad.
11	Técnico de control de calidad	 Revisar expedientes Verifica cada uno de los expedientes para detectar errores y los clasifica: Corrección por parte del beneficiario de prestación económica Continuar con paso 12 Error administrativo Continuar con paso 13 Expediente sin observaciones Continuar con paso 14 Nota: La corrección por parte del beneficiario, será únicamente en el caso que el usuario no haya firmado la Solicitud de Beneficio de Servicios Funerarios.
12	Técnico de control de calidad	Llenar formulario de notificación Llena la Solicitud de notificaciones mediante el uso de medios tecnológicos: FOR-DCCE-0001.1 (anexo 1) y envía al Departamento de Contac Center anexando listado de Excel del beneficiario o designado a notificar para que se presenten a subsanar el expediente. Fin del procedimiento.

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	23 de 63

13	Supervisor Atención	Elaborar acta de error administrativo Redacta acta de error administrativo según observación detectada y la anexa al expediente.
14	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Elabora memorándum con el detalle de la documentación enviada.
15	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar y sellar memorándum Revisa, firma y sella el memorándum.
16	Supervisor de Atención	 Remitir memorándum con expedientes Envía memorándum con los expedientes al Comité Evaluador. Nota: Para el caso de los Centros de Atención Santa Ana, San Miguel, San Vicente y Chalatenango, deberán remitir el memorándum junto a los expedientes directamente al Centro de Atención y Registro San Salvador. Fin del procedimiento



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



	Instituto	Administrador de los Benefi	icics	Código:	MNL-CARS-0001.1
	de los	Veteranos y Excombatiente	€S	Versión:	01
	Manual de	e Procedimientos para Centi	ros de	Fecha de emisiór	n: 26/09/2024
ARE REVENENCIACION, REINITRECOM		Atención y Registro		Pág	ina 24 de 63
	Firmar formulario y comprobantes de los procesos	Atención y Registro	N ECONÓMI N ECONÓMI n Registrado con estatus ictuelizado Solicitar tocumentos tual zar datos rimir solicitud y nprobantes de os procesos	CA DE SERVICIOS Técnico Jurídico Revisar documentar Procede	1 20/09/2024 ina 24 de 63 FUNERARIOS o de Atención Incompleto A
de la					INABVE
NS SAL					COLLISACIAO OS
Jefe de A Registro S	Atención y an Salvador	Técnico de Planificación	Director d	le Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General

Visto Bueno

Autorizó

Revisó

Elaboró



01	
01	
misión: 26/09/2024	
Página 25 de 63	
er	





Instituto Administrador de los Beneficics	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 26 de 63	

ATENCIÓN DEL BENEFICIO DE PENSIÓN PARA EL DESIGNADO, CÓNYUGE O BENEFICIARIO INDIRECTO

Código de procedimiento: PRC-CARS-0004

Objetivo del procedimiento: Garantizar la correcta y eficiente gestión para canalizar la entrega del beneficio de pensión para el designado, cónyuge o beneficiario indirecto, por fallecimiento de titular, mediante la implementac ón de procedimientos estandarizados que aseguren el control de calidad de la documentación recibida.

		PA			SOS DEL PROCEDIMIENTO			
	No. Responsable			Descripción				
	1	Beneficiario de pensión		Solicitar tio Se acerca a atendido.	cket de atención al Centro de Atención y solic	ta ticket para ser		
			 Verificar en sistema informático Solicita el DUI del beneficiario, designado, del cónyuge o beneficiario indirecto y revisa en sistema: Si el beneficiario está registrado en el sistema, con estatus actualizado que ha fallecido. Si el designado, cónyuge o beneficiario indirecto está inscrito en el registro INABVE. 					
	2	Técni	co de Atención	Desactuali Si no se ha el estatus c	zado realizado la actualización er le fallecido, Continua con pa	el sistema sobre so 3.		
	~			Registrado Si está reg beneficiario 4.	o y actualizado gistrado en el sistema y co o fallecido actualizado, conti	on los datos del nuar con el paso		
				Nota: Si en será el/la o pensión. A pensión po solicitante	el registro INABVE no hay d cónyuge el que podrá aplica demás, si el beneficiario fal r alguna inconsistencia en su de la prestación, debera	esignado inscrito, ar al beneficio de lecido no recibia expediente, et/la á presentar los		
						INABU		
Jefe o Registro	de Atenció o San Salv	n y vador	Técnico de Pl	anificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General		
	Elaboró		Revis	SÓ	Visto Bueno	Autorizó		



Elaboró

Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 27 de 63	

				documer	ntos requer	idos para subsa	nar el expedie	nte y
				hacer efe	ectivo el be	neficio.		
				Efectual	r Procedim	iento de Report	te de Fallecimi	iento
	2	Tácnico do Atonción		(PRC-C/	ARS-0002)			
	3	rechico de Atención	Lleva a	a cabo e	Procedimiento	de Reporte	de	
				Fallecim	iento.			
				Solicita	documen	tos		
				El técnic	o solicita la	siguiente docum	nentación:	
				del desig	gnado			
				• 0	Copia del DU	JI del beneficiario	o fallecido	
				• 0	Driginal y co	pia del DUI del d	lesignado	
				• F	Partida de	nacimiento origi	nal del benefi	ciario
				fa	allecido y de	el designado (No	o mayor de 3 m	ieses
		K		d	e emisión)			
				• F	Partida de d	efunción original	del beneficiario	o (No
				n	nayor de 3 i	neses de emisió	n)	
				Del cónyuge				
				 Copia del DUI del beneficiario fallecido 				
	4	Técnico d	le Atención	• (Copia del DI	JI del cónyuge		
				• F	Partida de	nacimiento origi	nal del benefi	ciario
				fa	allecido y d	el cónyuge (No	o mayor de 3 m	neses
				d	e emisión)			
				 Partida de defunción original del beneficiario (No 			o (No	
				n	nayor de 3 i	neses de emisió	n)	
				• F	Partida de m	atrimonio (No m	ayor de 3 mese	es de
				e	misión)			
				Nota: S	Si el ben	eficiario es me	enor de edad	d, el
			representante legal deberá mostrar su DUI y partida de			da de		
				nacimiento del menor. En caso de fallecimiento de ambos padres, el solicitante deberá presentar un			o de	
							r un	
				documento que lo acredite como representante legal.			al.	
				Actualiz	ar datos e	n el sistema info	ormático	
A CARLES	5	Técnico o	de Atención	Actualiza	a informació	on general del de	signado y tram	itantico
				en el sis	tema la soli	citud.	la l	CCION DE CAMERA
	6	Técnico o	de Atención	Imprimi	r solicitud	y comprobantes	S	Non And
1 292 A	- 13 -13 - 757					TY MARK		INABVE
								AL MICHARDON STUD
Jefe d	e Atenció	ny T	écnico de Pl	anificació	Direct	or de Planificació	Dr. Da	niel Platero
Registro	San Salv	ador		annitacioi	Directo		Geren	te General

Visto Bueno

Revisó

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página	28 de 63	

			Revisa la concordancia de la información e imprime la Solicitud de pensión por veterano o excombatiente fallecido y los comprobantes de los procesos.		
	7	Beneficiario de pensión	Rubricar documentos Firma o plasma su huella según DUI en la Solicitud de pensión por veterano o excombatiente fallecido y los comprobantes de los procesos.		
	8	Técnico de Atención	Sellar y firmar documentos Firma y plasma sello de recepción y sello de confrontado con documentos originales, en la Solicitud de pensión por beneficiario fallecido y los comprobantes de los procesos.		
	9	Técnico de Atención	Completar bitácora de control Llena en el sistema la bitácora de control diario.		
	10	Técnico de control de calidad	Revisar expedientesVerifica cada uno de los expedientes para detectar errores y los clasifica:Corrección por el beneficiario de pensión Continuar con paso 11Error administrativo Continuar con paso 12Expediente sin errores Continuar con paso 13Nota: La corrección por parte del beneficiario, será únicamente en el caso que el usuario no haya firmado la Solicitud de Pensión por fallecimiento del titular.		
27 F.R.	11 Técnico de control de calidad		Llenar solicitud de notificaciones Llena solicitud de notificaciones FOR-DCCE-0001.1 (anexo 1) y envía a Contac Center anexando listado de excel del beneficiario o designado a notificar para que se presenten a subsanar el expediente. Fin del procedimiento.		
	12	Supervisor de Atención	Elaborar acta de error administrativo	BVE	
Jefe de /	Atenció	n y Técnico de l	Planificación Director de Planificación Dr. Daniel Pla	atero	



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página	29 de 63	

		Redacta el acta de error administrativo según subsanación detectada y anexa al expediente.
13	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando cada uno de los expedientes a remitir.
14	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar acta y memorándum Rubrica acta y memorándum
		Remitir memorándum con expedientes Envía memorándum con los expedientes al Comité Evaluador.
15	Supervisor de Atención	Nota : Para el caso de los Centros de Atención Santa Ana, San Miguel, San Vicente y Chalatenango, deberán remitir el memorándum junto a los expedientes directamente al Centro de Atención y Registro San Salvador.
		Fin del procedimiento



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



				MINL-CARS-0001.
D.A	de los veleranos y Ex		Version:	01
Mar	iual de Procedimiento	s para Centros de	Fecha de emision:	26/09/2024
	Atencion y Re	gistro	Pagina	30 de 63
	PRC-CARS-0004:AT DESIGNADO Beneficiario de	ENCIÓN DEL BENEFICIO , CÓNYUGE O BENEFICIO Técnico de	DE PENSIÓN PARA EL ARIO INDIRECTO Atención	-
	Inicio Solicitar ticket de atención	Registrado y actualizado Solici docume Actualizar en el sis informa	ren na liko Desactualizado PRC-CARS- 0002 PRC-CARS- 0002 dar ntos	

Sellar y firmar documentos

Completar bitácora de control

> ▼ A

> > INABV

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los l	Instituto Administrador de los Beneficios		A DILARS	MNL-CARS	-0001.1
de los Veteranos y Excomba	atientes	Versión:	a cal and	01	
Manual de Procedimientos para	Centros de	Fecha de ei	misión:	26/09/2	024
Atención y Registro		ol diri obahasé	Página	31 de 63	1998 N. 1998
		00.071 (00.00000	Jefe de	Atención y	
PRC-CARS-0004:ATENCION DEL BENEFIC BENEFI	CIARIO INDIREC	TO	INADO, CO	DNYUGE O	
Técnico de Control de Calidad	Técnico de Control de Calidad Supervis		Regist	ro/ Jefe de ención	
	l som og i sk		S STAR	and the state of the	
A	The second section		Restruct		
•					
Revisar					





Visto Bueno

Autorizó

Revisó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	32 de 63

AFILIACIÓN DE VETERANOS Y EXCOMBATIENTES

Código de procedimiento: PRC-CARS-0005

Objetivo del procedimiento: Realizar el registro en el sistema informático de todos los expedientes, empleando los mecanismos que faciliten la activación final de los usuarios y a la vez garantizar un exhaustivo control de calidad en la documentación requerida para la afiliación.

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	Solicitar ticket de atención Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido
2	Técnico de Atención	Asignar ticket de Atención Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona ticket de atención.
3	Técnico de Atención	Ingresar datos y revisar en sistema Solicita DUI del usuario e ingresa el número al sistema Registrado Continuar con paso 4 No registrado Fin del procedimiento
4	Técnico de Atención	 Revisar documentación Verifica y corrobora que la documentación incluya: Fotocopia del Documento Único de Identidad Constancia de alta y baja en original o constancia de IPSFA en original, (si la persona pertenece a la FAES) Declaración Jurada (Si aplicara) Carné de ONUSAL (Si la persona pertenece al FMLN) o revisar que se encuentre inscrito en el Censo de la Secretaría Técnica de la Presidencia También revisa que los nombres de los documentos probatorios coincidan entre sí.
		Dr. Daniel Die

Visto Bueno

Autorizó

Revisó

Elaboró



Instituto Administrador de los Beneficios			Código:	MNL-CARS-0001.1			
	de los Veteranos	y Excombatientes	Versión:	01			
M	anual de Procedimie	entos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024			
	Atención	y Registro	Página	33 de 63			
		Nota: Para el caso de	e los usuarios que no pu	uedan hacerse			
		presente a las instala	ciones, se podrá realiza	ar el proceso a			
		través de un apodera	do legal.				
		Actualizar datos	the second s				
		Después de revisar la documentación y verificar que cumpla					
	Técnico de	con los reguisitos actualiza los datos en sistema y guarda					
;	Atonción	los cambios.	los cambios				
	AGHCION	Nota: Si al moment	o de actualizar datos	se encuentra			
		inota. Of al momone	o do dotadizar datoo	oo onodonada			

	5	Atenci	ión	los cambios. Nota: Si al alguna inforr podrá modifi	momento de actualizar dat mación errónea, será el Jefe o car dicha información.	tos se encuentra de Atención quien			
	6	Técnico de Atención		Llenar solicitud en sistema Completa la información general y guarda los cambios.					
	7	Técnico Atenci	o de ión	Imprimir so Al momento solicitudes: Pensión por	licitudes de guardar los cambios, el sis Solicitud de Ingreso al Regis titularidad e imprime ambas s	etema arrojará dos etro y Solicitud de solicitudes.			
	8	Usua	rio	Firmar solic Rubrica o establezca e Nota: Para e presente pa proceso a tra	citudes plasma su huella en las s el DUI el caso de los usuarios que no ra firmar las solicitudes, se avés de un apoderado legal.	olicitudes, según o puedan hacerse podrá realizar el			
	9	Técnico Atenci	o de ión	Firmar y sella	llar solicitudes a ambas solicitudes.				
	10	Técnico de Control de Calidad		Realizar Control de Calidad Efectúa control de calidad a la documentación en físico y confronta con el proceso realizado en el sistema, también elabora tabla de consolidado de solicitudes.					
	11	Supervisor de Atención		Elaborar memorándum Detalla en el memorándum la cantidad de expedientes enviados.					
	12	Jefe de Ate Registro/ Atenc	ención y Jefe de ión	Firmar men Rubrica mer	norándum norándum.	CONDEPLATING			
						INABVE INABVE			
de	e Atenció	n y Tác	onico de E	Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero			

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

		Instituto Administrado de los Veteranos y	or de los Beneficios Excombatientes	Código: Versión:	MNL-CARS-0001.1 01
	M	anual de Procedimier	ntos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
THABYE		Atención y	Registro	Página	34 de 63
	13	Supervisor de Atención	Enviar memorándum Remite memorándum Evaluador y también e consolidado de solicitu Nota: Para el caso deberán remitir memo correo electrónico, la t al CARS. Fin del procedimient	con expedientes adjur emite vía correo electrór udes de CASA, CASV, CA prándum, expedientes tabla de consolidado de	ntos al Comité nico la tabla de SM Y CACH, en físico y vía e solicitudes



Jefe de Atención y	Jefe de Atención y		Dr. Daniel Platero
Registro San Salvador	Registro San Salvador		Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



	Instituto Administrador de los Benefi			Código:	MNL-CARS-0001.1	
	de lo	s Veteranos y Excombatient	es	Versión:	01	
	Manual c	le Procedimientos para Cent	tros de	Fecha de emisiór	1: 26/09/2024	
INABVE		Atención y Registro		Pági	ina 35 de 63	
de los Veteranos y Excom Manual de Procedimientos pa Atención y Regist PRC-CARS-0005 Usuario Inicio Solicitar ticket de atención			tientes Versión: Centros de Fecha de emisión: Página FILIACIÓN DE VETERANOS Y OMBATIENTES Técnico de Atención Asignar ticket de atención Ingresar datos y revisar en Registrado Revisar documentación A		01 <u>26/09/2024</u> na 35 de 63	
		Firmar solicitudes	Actuali Llenar s sis Im solic	zar datos		
Jefe de Aten Registro San S	ición y Salvador	Técnico de Planificación	Directo	r de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	
Elabord	5	Revisó	Visto Bueno Autorizó			







Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 37 de 63	

SEGUIMIENTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL CEVA PARA SOLICITUDES DE AFILIACIÓN (PROCEDIMIENTO APLICA ÚNICAMENTE PARA CARS)

Código de procedimiento: PRC-CARS-0006

Objetivo del procedimiento: Dar continuidad a las resoluciones emitidas por el Comité Evaluador, llevando a cabo las gestiones pertinentes para

	PASOS DEL PROCEDIMIENTO						
	No.	Res	oonsable		Descripción		
	1	Jefe de R	e Atención y egistro	Recibir memo Recibe memo de resolución, la tabla de co verifica acuero	orándum con expedientes rándum del CEVA con detal expedientes en físico y vía co onsolidado de solicitudes res do de Junta Directiva en el si	e de dictámenes orreo electrónico, sueltas. También stema.	
	2	Técnico de	o de Control Calidad	Revisar mem Verifica que detallada en e Nota: Si en la memorándum se le notifica a	orándum de resoluciones la documentación recibida el memorándum a revisión se identifica que la no coincide con la docume al CEVA para su respectiva n	y expedientes coincida con la o detallado en el ntación en físico, nodificación	
	3	Técnica de	o de Control Calidad	Clasificar exp Clasifica los e Validados Continuar con Observados Continuar con No validados Continuar con	le resolución:		
4 Jefe de Atención y Registro y P			e Atención y egistro	Enviar tabla o Remite vía validadas par paso 9.	de solicitudes validadas a correo electrónico la tabla ra ser ingresadas al padrór	rics a de solicitudes a. Continuar con	
						INABVE INABVE	
Jefe d Registro	le Atenci San Sa	ión y Ilvador	Técnico de	Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	
F	=laboró		Re	evisó	Visto Bueno	Autorizó	



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 38 de 63	

5	Jefe de Atención y Registro	Resguardar expedientes Almacena los expedientes observados, para facilitar el acceso a estos, cuando el usuario se presente al Centro de atención a subsanar la observación.			
6	Técnico de atención	Realizar procedimiento PRC-CARS-0007 Efectúa procedimiento de Subsanación de expedientes PRC-CARS-0007 Nota: Si el usuario se presenta a CASM, CASA, CASV o CACH, para subsanar la observación del expediente, el Centro de Atención que visite, deberá remitir a CARS la subsanación realizada para que se adjunte al expediente original y sea remitido al CEVA.			
7	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Detalla la cantidad de expedientes a enviar, según área correspondiente			
8	Jefe de Atención y Registro	Firmar memorándum Rubrica memorándums			
9	Supervisor de Atención	 Enviar memorándum Envía memorándums con documentos adjuntos: Los expedientes validados y no validados se remiten a la UGDA. También emite vía correo electrónico la tabla de consolidados de solicitudes Los expedientes subsanados se remiten al CEVA También emite vía correo electrónico la tabla de consolidados de solicitudes Fin del procedimiento 			





land	Institut	o Administrador de los Be	neficios	Código:	MN	L-CARS-0001 1
	de lo	s Veteranos v Excombati	entes	Versión:		01
and Same	Manual	le Procedimientos para C	entros de	Fecha de emisi	ón:	26/09/2024
INABVE		Atención y Registro		Pá	ágina 39 de	63
	PRC-C/	ARS-0006: SEGUIMIENT POR EL CEVA PARA S de Atención y Registro		SOLUCIONES EN DE AFILIACIÓN Técnico de Contro Calidad	AITIDAS	
						CCON DE PLANDE CCON DE PLANDE INABVE
Jefe de Aten Registro San S	nción y Salvador	Técnico de Planificació	n Directo	r de Planificación	Dr. E Ger	Daniel Platero ente General
Elaboro	ó	Revisó	V	Visto Bueno		Autorizó



	Instituto	nstituto Administrador de los Beneficio			Código:	MNL-CARS-0001.1
de los		os Veteranos y Excombatientes			Versión:	01
and the State	Manual d	e Prccedimientos	para Centr	os de	Fecha de emisió	n: 26/09/2024
HAR RECONTRACTOR BEINGS BEING		Atención y Reg	istro		Pág	gina 40 de 63
	de los Manual d Je	s Veteranos y Exc e Prccedimientos Atención y Reg CARS-0006: SEGU POR EL CEVA P fe de Atención y Registro	ombatiente para Centri istro IMIENTO A PARA SOLIO Técnico d PRC	ES Tos de LAS RESC CITUDES D de Atención CARS- 1007	Versión: Fecha de emisió Pág PLUCIONES EMITIE E AFILIACIÓN Supervisor de Ate Elaborar memorándum	01 n: 26/09/2024 jina 40 de 63
Jefe de Ate	nción v				Enviar memorándum Fin	Dr. Daniel Platero
Jefe de Ater Registro San	nción y Salvador	Técnico de Plan	iificación	Director	de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elabor	ó	Revisó		Visto Bueno		Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	41 de 63

SUBSANACIÓN DE EXPEDIENTES

Código de procedimiento: PRC-CARS-0007

Objetivo del procedimiento: Optimizar el proceso de recepción y revisión de subsanaciones de expedientes para garantizar que todos los usuarios que buscan acceder a los diferentes beneficios, puedan completar y corregir los expedientes de manera eficiente y de conformidad a los requisitos establecidos.

No.	Responsable		Descripción	
1	Usuario	Solicitar ticl Después de al Centro de solicita ticket	ket de atención ser notificado de la subsana Atención más cercano a co de atención.	ación, se presenta prregir expediente,
2	Técnico de Atención	Asignar tick Auxiliándose atención.	et de atención del sistema de ticket, prop	porciona ticket de
3	Técnico de Atención	Revisar sist Solicita el D para revisar	ema UI del usuario e ingresa el r el tipo de observación a corr	número al sistema egir.
4	Técnico de Atención	Revisar doc Verifica la de constatar si la observació	cumentación ocumentación presentada p es la documentación requer ón.	or el usuario para ida para subsanar
5	Técnico de Atención	Actualizar d Después de en el sistema	l atos revisar la documentación, a a y guarda los cambios.	actualiza los datos
6	Técnico de Atención	Reimprimir Reimprime d	documento según proceso locumento según proceso a o	a subsanar corregir.
7	Usuario	Firmar docu Rubrica o p establezca e	imento blasma su huella en el do il DUI.	cumento , según
8	Técnico de Atención	Firmar y sel Rubrica y se	lar documento lla documento.	
				Investore in the second s
de Atenciór	y Técnico d	e Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Pla

Visto Bueno

Revisó

Elaboró

Dictront

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página 42 de 63		

9	Técnico de Control de Calidad	Realizar control de calidad Efectúa control de calidad a la documentación en físico y confronta con el proceso realizado en sistema y elabora tabla de consolidado de documentos.
10	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Detalla la cantidad de documentos a enviar.
11	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar memorándum Rubrica el memorándum.
12	Supervisor de Atención	Enviar memorándum Remite memorándum con documentos adjuntos y también emite vía correo electrónico la tabla de consolidado de documentos, al área correspondiente según subsanación realizada. Nota: En el caso de CASA, CASM, CACH y CASV, deberán remitir a CARS, memorándum, documentos en físico y vía correo electrónico la tabla de consolidado de documentos subsanados.

S IN DE P	LANIE
Ale in	Color -
II III	N LEG
INA	3VE
2070 LEGO	ADOR: ST

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios		icios	Código:	MNL-CARS-0001.1			
-	de lo	s Veteranos y	Excombatient	es	Versión:	01	_
INABVE	Manual	de Procedimien	tos para Cent	ros de	Fecha de emisión: 26/09/2024		_
	de la Manual d	PRC-CARS-00 Usuario	Excombatient tos para Cent Registro D07: SUBSAN Técnico de Asignar 1 aten Revisar Revisar Actualiza Reim documen proce subs	es ros de ACIÓN DE Atención sistema sistema sistema ritación ar datos	Versión: Fecha de emisió Pá: EXPEDIENTES Técnico de Con Calidad	Ide	
					A		
Jefe de Aten Registro San S	ción y Salvador	Técnico de P	Planificación	Director	de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	
Elaboró)	Rev	isó	Visto Bueno Autorizó			-







Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 45 de 63	

LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA POR PRIMERA VEZ PARA

VETERANO Y EXCOMBATIENTE

Código de procedimiento: PRC-CARS-0008

Objetivo del procedimiento: Efectuar eficientemente el proceso de sobrevivencia para los usuarios que lo realizan por primera vez, garantizando el control de calidad sobre la documentación requerida que se recibe para dicho proceso

	PASOS DEL PROCEDIMIENTO						
	No.	Responsable		Descripción			
	1	Usuario	Solicitar tic Se acerca a atendido.	ket I Centro de Atención y solic	ita ticket para ser		
	2	Técnico de Atención	Asignar tick Auxiliándose atención.	xet e del sistema de ticket, pro	porciona ticket de		
			Solicitar do Solicita DUI el caso que presentar Co	cumentación del usuario y verifica la vige el usuario pertenezca al sec onstancia de Alta y Baja o Cot	ncia de estos y en ctor FAES, deberá ización del IPSFA.		
			Si la docume	Si la documentación está:			
	3	Técnico de Atención	Completa				
		, Konolon	Continuar con el paso 4				
			Incompleta				
			Se le indica pertinentes p	a al usuario para que real para actualizar y completar si	ice las gestiones u documentación.		
	4	Técnico de Atención	Registrar so Efectúa regi	obrevivencia en el sistema stro de sobrevivencia en el si	stema.		
	5	Técnico de Atención	Solicitar datos Registra en el sistema el número de teléfono, la dirección de domicilio y otros datos generales.				
					INABVE		
Jefe o Registr	de Atención y o San Salvador	Técnico de	Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General		
	Elaboró	Re	evisó	Visto Bueno	Autorizó		



	Instituto Administrado	r de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-000
	de los Veteranos y	Excombatientes	Versión:	01
r	Vanual de Procedimier	ntos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
	Atención y	Registro	Página	46 de 63
6	Técnico de Atención	Consultar si registrar Consulta al beneficiario beneficio de pensión y funerarios. Agrega designado: Continuar con el paso No agrega designado	rá designados o si asignará designad beneficio económico o 7.	o para de servicios
7	Técnico de Atención	Continuar con el paso Registrar designados Si el usuario decide ag del DUI de la persona Partida de Nacimiento registra en el sistema.	9. s gregar designados, soli que quiere registrar y Original (si es menor o	cita la copia copia de la de edad) y lo
8	Técnico de Atención	Imprimir constancia Imprime la constancia firma del usuario.	de inscripción de des de inscripción designa	ignados dos y solicita
9	Técnico de Atención	Imprimir constancias Imprime constancia de por Titularidad.	sobrevivencia y Solici	tud de Pensión
10	Usuario	Rubricar constancias Firma o estampa su hu establezca el Docume	s uella en las constancia nto Único de Identidad	s, según
11	Técnico de Atención	Sellar y firmar consta Revisa la concordancia firma y sella la constar Pensión por Titularida designados (si aplicara de los documentos pe designado.	ancias a de firma y nombres o ncia de sobrevivencia, d y Constancia de inso a). Posteriormente an rsonales del usuario y	con el DUI. y Solicitud de ripción de exa las copias del
		Revisar documentac	ión	

12	Técnico de Control de Calidad	 Concordancia de la firma plasmada en las constancias con la que establece el DUI Vigencia del Documento Único de Identidad Correlación de los nombres y apellidos detallados las constancias emitidas versus lo estipulado en el Documento Único de Identidad 	SAURON E
		Contraction of the second s	

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	47 de 63

		 Y concordancia de los nombres en las constancias presentadas por el usuario (si aplicara)
13	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando cada uno de los expedientes a remitir.
14	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar memorándum Rubrica memorándum
15	Supervisor de Atención	Remitir memorándum con expedientes Envía memorándum con expedientes adjuntos al CEVA Nota: En el caso de CASA, CASM, CACH y CASV, deberán remitir directamente a CARS, memorándum y documentos en físico.



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó







Instituto Adr	ministrador de los Bene	eficios Co	ódigo:	MNL-CARS-000
de los Ve	teranos y Excombatier	ites Ve	ersión:	01
Manual de Pr	ocedimientos para Cer	ntros de Fe	echa de emisión:	26/09/2024
A	tención y Registro		Página	49 de 63
RC-CARS-0008:LI	EVANTAMIENTO DE S VETERANO Y E Técnico de Control de	OBREVIVENCI XCOMBATIEN Supervisor de	A POR PRIMERA V TE Jefe de Atención	YEZ PARA
echico de Atención	Calidad	Atención	Jefe de Ate	nción
A Sellar y fimar constancias	Revisar documentación	Elaborar memorándum	Firmar memorándi	um
		Remitir memorándum con expedientes	В	



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 50 de 63	

LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR

Revisó

Elaboró

Código de procedimiento: PRC-CARS-0009

Objetivo del procedimiento: Garantizar la realización precisa y oportuna del levantamiento de sobrevivencia en modalidad regular de los beneficiarios, designados, beneficiarios directos o indirectos registrados, asegurando la continuidad en el goce de los beneficios.

Responsable	Descripción			
Usuario	Jsuario Solicitar ticket Jsuario			
	Si el usuario está inscrito en el registro de ex FC podrá realizar la sobrevivencia en el kiosco de en biométrico, evitando realizar todo el procedimient	PROLYD, rolamiento to.		
Técnico de Atención	Asignar ticket Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona atención.	a ticket de		
Técnico de Atención	 Solicitar documentación Solicita DUI del usuario y verifica la vigencia Además, revisa que la fecha de nacimiento corre mes en curso. Nota: No se podrá levantar sobrevivencia en los el mes de cumpleaños sea posterior a la fecha presenta a realizar dicho trámite. A excepcio banoficiarios que levanten sobrevivencia por presenta 	de estos. esponda al casos que en que se ón de los		
Técnico de	podrán realizarlo en cualquier fecha del año en c Registrar sobrevivencia en el sistema	urso.		
Técnico de Atención	Actualizar datos. Le consulta al usuario si mantendrá el número de la dirección que aparece registrada en el sisten desea cambiarlos, el técnico edita el campo requ	e teléfono y na, si este lerido		
Técnico de	Verificar si tiene designados inscritos Revisa si el usuario posee designados regis	strados, le		
	Responsable Usuario Técnico de Atención	ResponsableDescripciónUsuarioSolicitar ticket Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket atendido.UsuarioSi el usuario está inscrito en el registro de ex FC podrá realizar la sobrevivencia en el kiosco de en biométrico, evitando realizar todo el procedimientTécnico de AtenciónAsignar ticket Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona atención.Técnico de AtenciónSolicitar documentación Solicita DUI del usuario y verifica la vigencia Además, revisa que la fecha de nacimiento corre mes en curso.Técnico de AtenciónNota: No se podrá levantar sobrevivencia en los el mes de cumpleaños sea posterior a la fecha presenta a realizar dicho trámite. A excepcio beneficiarios que levanten sobrevivencia por pr podrán realizarlo en cualquier fecha del año en curso.Técnico de AtenciónActualizar datos. Le consulta al usuario si mantendrá el número de la dirección que aparece registrada en el sistema Efectúa registros, el técnico edita el campo requ desea cambiarlos, el técnico edita el campo requTécnico de AtenciónActualizar datos. Le consulta al usuario si mantendrá el número de la dirección que aparece registrada en el sister desea cambiarlos, el técnico edita el campo requTécnico de AtenciónActualizar datos. Revisa si el usuario posee designados regis		

Visto Bueno

Autorizó



	and the second se		
Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1	
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01	
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024	
Atención y Registro	Página 51 de 63		

	1	
		Continuar con el paso 7.
		No agrega designado:
		Continuar con el paso 9.
7	Técnico de Atención	Registrar designados Si el usuario decide agregar designados, el técnico solicita la copia del DUI de la persona que quiere registrar y copia de la Partida de Nacimiento Original (si es menor de edad) y lo registra en el sistema.
8	Técnico de Atención	Imprimir constancia de inscripción de designados Imprime la constancia de inscripción designados y solicita firma del usuario.
9	Técnico de Atención	Imprimir constancia de sobrevivencia Imprime constancia de sobrevivencia y solicita firma del usuario.
10	Usuario	Rubricar constancia Firma o estampa su huella en la o las constancias, según establezca el Documento Único de Identidad.
11	Técnico de Atención	Sellar constancia Revisa la concordancia de firma y nombres con el DUI. El técnico firma y sella la constancia de sobrevivencia y constancia de designados (si aplicara). Posteriormente anexa las copias de los documentos personales del usuario y del designado.
12	Técnico de Control de Calidad	 Revisar documentación El técnico verifica: Concordancia de la firma plasmada en la o las constancias, con la que establece el DUI. Vigencia del Documento Único de Identidad Correlación de los nombres y apellidos detallados en la o las constancias versus lo estipulado en el Documento Único de Identidad.
13	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando cada uno de los expedientes a remitir.
	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de	Firmar memorándum Rubrica memorándum
14	Atención	a second s

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó







Instituto Adr	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes		os Código:		NL-CARS-0001.1	
de los Ve			/ersión:		01	
Manual de Pr	ocedimientos para Centr	ros de F	⁻ echa de emi	isión:	26/09/2024	
A	tención y Registro	1.040	Página 53 de 63		de 63	
Técnico de Atención	Calidad	Atención		Registro/Jefe de Atención		
Técnico de Atención	Técnico de Control de Calidad	Superviso Atenció	ir de Ji on I	efe de Atenc Registro/ Jef	ión y e de	
A						
*		Elabora				

Remitir memorándum con expedientes

Fin

			INABVE
Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
			A . 1



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 54 de 63	

LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR

Código de procedimiento: PRC-CARS-00010

Objetivo del procedimiento: Facilitar el proceso de Levantamiento de Sobrevivencia Domiciliar para todos los usuarios con dificultad de trasladarse a las instalaciones del INABVE, debido a causas establecidas en la Política Institucional para el Levantamiento de Sobrevivencia POL-INST-0001.1.

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Revisar correo con reporte de visitas domiciliares Verifica el reporte remitido por el jefe de Atención y Registro. Nota: En el caso del CARS, recibirá directamente de Contact Center el reporte de visitas domiciliares a programar.
2	Jefe de Atención	Elaborar programación de visitas Realiza programación según los recursos disponibles del Centro de Atención.
3	Técnico de Atención	Contactar a beneficiario Revisa en el sistema si no se ha presentado a levantar sobrevivencia, así como revisar si no tiene alguna alerta y contacta al beneficiario o el representante de este para informarle la hora y día de la visita.
4	Técnico de Atención	Realizar visita domiciliar Efectúa visita domiciliar acompañado del Técnico Médico General.
5	Técnico Médico General	 Realizar diagnóstico médico Durante la visita domiciliar efectúa el diagnóstico médico. Procede Si cumple con los requisitos establecidos en la Política Institucional para el Levantamiento de Sobrevivencia POL- INST-0001.1, extiende dictamen y continúa con paso 6. No procede De no cumplir con los requisitos, extiende dictamen médico y le notifica al técnico de atención para que le brinde la información al beneficiario para que se presente a las instalaciones del Centro de Atención más cercano para

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General	
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó	



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 55 de 63	

	realizar el proc	ceso de sobrevivencia re	egular. Fin del
	procedimento.	vivenele	
Técnico de	Levalitar Sobre	vivencia	achrovivancia
Atención	Se lleva a ca		sobrevivencia,
	completando la c	constancia de sobrevivencia	y constancia de
	inscripcion de de	esignados (si aplicara) de fo	orma manual.
	Firmar constan	cia(s)	
	Rubrica o plasm	na su huella en la o las con	stancias, según
	lo establezca el	Documento Unico de Identi	dad.
Beneficiario	Note: En acco	que el beneficierie tenge	
	nota. En caso	que el perienciario tenga	problemas para
		trisidad as padrá syterdar	DOI, por alguna
	situación de mo	tricidad, se podra extender	una constancia
	de firma que vali	ide dicha firma.	
Técnico de	Ingresar datos	al sistema	dente al la constante de la const
Atención	Después de real	lizada la visita domiciliar, in	igresa todos los
	datos al sistema		
Téopios do	Preparar exped	liente	
Atonoión	Recopila toda	la documentación que c	omplementa el
Alencion	expediente, adju	untando el dictamen médio	co que validará
	dicho proceso.		
	Revisar expedie	ente	and the second sec
	El técnico verifica	a:	
Técnico de Control de			
	Concorda	ancia de la firma o huella	plasmada en la
Calidad	constanc	la, segun establezca el DUI	
115 1 1 100 100 1 100 1 2000	 Vigencia 	del Documento Unico de Id	lentidad
	 Correlaci 	ión de los nombres y apellide	os detallados en
	la consta	incia versus lo estipulado e	n el Documento
	Único de	Identidad	and the second
Supervisor de	Elaborar memo	rándum	
Atención	Redacta memor	rándum, referenciando ca	da uno de los
	expedientes a re	emitir.	
Jefe de	Firmar memorá	Indum	
Atención y	Rubrica memorá	andum	
Registro/ Jefe			
de Atención			and the contract
			DUP PLAN
	Remitir memora	andum con expedientes	Color A White
Supervisor de	Envia memoráno	dum con expedientes adjun	tos a la UGDA
Atención	Nota: Para el or	aso de los Centros de Aten	ción Santa Ana
	Can Minuel C	Vicente y Chalatanana d	chorrón roral AlgABVE
	San wiguei, San	i vicente y Chalatenango, di	eberan remur el
	le Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Plater
	Técnico de Atención Beneficiario Técnico de Atención Técnico de Atención Técnico de 	Técnico de Atenciónrealizar el proc procedimiento.BeneficiarioLevantar sobre Se lleva a ca completando la di inscripción de de Firmar constan Rubrica o plasm lo establezca el Nota: En caso realizar la firma e situación de mo de firma que valTécnico de AtenciónIngresar datos Después de rea datos al sistemaTécnico de AtenciónIngresar datos Después de rea datos al sistemaTécnico de AtenciónPreparar exped Recopila toda expediente, adju dicho proceso.Técnico de CalidadEl técnico verifico • Concorda constanco • Vigencia • Correlaci la consta Único deTécnico de CalidadEl técnico verifico • Concorda constanco • Vigencia • Correlaci la consta Único deTécnico de CalidadEl técnico verifico • Concorda constanco • Vigencia • Correlaci la consta Único deSupervisor de Atención y Registro/ Jefe de AtenciónElaborar memorá Rubrica memorá Rubrica memorá Rubrica memorá Nota: Para el ca San Miguel, Sar	Técnico de AtenciónLevantar sobrevivencia Se lleva a cabo el levantamiento de completando la constancia de sobrevivencia inscripción de designados (si aplicara) de fo Firmar constancia(s) Rubrica o plasma su huella en la o las com lo establezca el Documento Único de Identi Nota: En caso que el beneficiario tenga realizar la firma similar a la que establece el situación de motricidad, se podrá extender de firma que valide dicha firma.Técnico de AtenciónIngresar datos al sistema Después de realizada la visita domiciliar, ir datos al sistema.Técnico de AtenciónIngresar expediente Recopila toda la documentación que c expediente, adjuntando el dictamen médic dicho proceso.Técnico de CalidadConcordancia de la firma o huella constancia, según establezca el DU • Vigencia del Documento Único de Ide de Correlación de los nombres y apellid la constancia versus lo estipulado e Único de IdentidadSupervisor de AtenciónElaborar memorándum Redacta memorándum Rubrica memorándumSupervisor de AtenciónRemitir memorándum Rubrica memorándum Rubrica memorándumSupervisor de AtenciónRemitir memorándum Rubrica memorándum Rubrica memorándumSupervisor de AtenciónRemitir memorándum Rubrica memorándum Rubrica memorándumSupervisor de AtenciónRemitir memorándum con expedientes adjun Nota: Para el caso de los Centros de AtenciónSupervisor de AtenciónRemitir memorándum con expedientes adjun Rubrica memorándum con expedientes adjun Nota: Para el caso de los Centros de Atención

Revisó	Visto Bueno	Autorizó
	Revisó	Revisó Visto Bueno



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 56 de 63	

memorándum junto a los expedientes directamente al
Centro de Atención y Registro San Salvador.
Fin del procedimiento



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	57 de 63





Instituto Administrador de lo de los Veteranos y Excor	os Beneficios mbatientes	Código: Versión:		MNL-CARS-000 01
Manual de Procedimientos p Atención y Regis	ara Centros de tro	Fecha de	emisión: Página	26/09/2024 58 de 63
PRC-CARS-0010:LEVANTA	MIENTO DE SOBI	REVIVENCIA	DOMICILIA	2
Técnico de Control de Calidad	Supervisor de	Atención	Jefe de Registr Ate	Atención y o/ Jefe de ención
Revisar	Elaborar memorándu	m	mer	Firmar
	Remitir memorándum expediente	i con		
	Fin			

Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

INABVE

EL SALVADOR



Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página 59 de 63	

CAMBIO EXCEPCIONAL DE DESIGNADO

Código de procedimiento: PRC-CARS-0011

Objetivo del procedimiento: Responder de forma ágil y oportuna a las solicitudes de cambio de designado armonizando el marco de actuación con las directrices establecidas.

PASOS DE					OCEDIMIENTO	t Krist av		
	No.	Res	oonsable	Descripción				
	1	Ber	neficiario	Solicitar ticket Se acerca al C atendido.	ticket para ser			
	2	Téo At	cnico de ención	Asignar ticket de atención Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona ticket de atención.				
	3	Téc At	cnico de rención	 Verificar motivos de cambio Consulta al usuario por cuál de los casos establecidos en la Política Institucional para el Levantamiento de Sobrevivencia POL-INST-0001.1, solicita realizar el cambio. Si el usuario manifiesta: Por muerte del designado Continuar con paso 4. Designado pensionado Continuar con paso 5. Por solicitud de crédito Continuar con paso 6. Solicitar copia de Partida de defunción El técnico solicita la copia de la Certificación de la Partida de Defunción y actualiza estatus en el sistema. Continúa con paso 7. 				
	4	Téo At	cnico de ención					
	5	Técnico de Atención		Revisar información El técnico verifica en el sistema informático y corrobora la información. Continúa con paso 7.				
6 Técnico de designad Atención INABVE			cnico de tención	Revisar solicit Verifica la solici designado es m atendiendo a la INABVE (POL-	ud de créditos itud de crédito y revisa en ienor de edad y procede a re- o que establece la Política NST-0001.1)	el sistema si el el alizar el cambio, de Créditos del INABVE		
Jefe de	e Atenció San Salv	n y rador	Técnico c	de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Plater Gerente Genera		
E	Flaboró			Revisó	Visto Bueno	Autorizó		



_			
	Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
	de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
	Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
	Atención y Registro	Página 60 de 63	

7	Técnico de Atención	Solicitar documentos del nuevo designado. Solicita la copia del DUI o copia de Partida de Nacimiento si es menor de edad y actualiza la información en el sistema. Nota: En el caso de cambio de designado por trámite de crédito, deberá solicitar la copia del DUI del designado porque aplica solo para mayor de edad.
8	Técnico de Atención	Imprimir constancia de inscripción de designados Actualiza el/los designados en el sistema y reimprime constancia de inscripción de designados.
9	Beneficiario	Firmar constancia de inscripción de designados Firma o plasma su huella según lo establecido en el DUI.
10	Técnico de Atención	Revisar, firmar y sellar documentación Revisa la concordancia de los nombres en la constancia con el DUI o Partida de Nacimiento (si es menor de edad), firma y sella la constancia.
11	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando la documentación a remitir.
12	Jefe de Atención y Registro / Jefe de Atención	Firmar memorándum Rubrica memorándum.
13	Supervisor de Atención	Remitir memorándum con expedientes Envía memorándum con expedientes adjuntos a la UGDA. Nota: Para el caso de los Centros de Atención Santa Ana, San Miguel, San Vicente y Chalatenango, deberán remitir el memorándum junto a los expedientes directamente al Centro de Atención y Registro San Salvador. Fin del procedimiento



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó







Instituto Administrador de los Beneficios	Código:	MNL-CARS-0001.1
de los Veteranos y Excombatientes	Versión:	01
Manual de Procedimientos para Centros de	Fecha de emisión:	26/09/2024
Atención y Registro	Página	62 de 63

OBLIGATORIEDAD

El presente manual es de obligatorio cumplimiento y aplicación para la realización de los procedimientos del Centro de Atención y Registro San Salvador y el resto de los centros de Atención 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.

VIGENCIA

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

ANEXOS



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

	Instituto Administrador de los Beneficios			Código:	MNL-CARS-0001.1		
	de los Veteranos y Excombatientes Manual de Procedimientos para Centros de			Versión:	01		
INIA DVE				Fecha de emisio	ón: 26/09/2024		
PAR. BECONSTITUTION, BRIELERELON		Atención y Registro		Pá	gina 63 de 63		
	Anexo 1- FOR	R-DCCE-0001.1: Solicitud de notific	aciones med	diante el uso de medio	s tecnológicos		
		NAME OF THE SOLICITUD DE N MEDIANTE EL USO DE M	OTIFICACIO	NES IN			
		FOR-DCC INFORMACIÓN D	E-0001.1				
	Área Org	anizativa:	LINGELICITO				
	Depende	ncia		- It connects the second second second second			
	Eecha de	solicitud					
	Fecha lim notificacio	nite para realizar las					
	inotivo di						
	Cantidad	de personas a notificar en números					
	Las notif documen	icaciones requieren envío de ntos	Sí ()	No ()			
	Si las no	tificaciones requieren envío de documer	ntos, detállelos	s a continuación:			
	Solicitan	te:					
	Nombre:						
	Cargo:						
	Firma:						
	Otras con • La • El mi	nsideraciones a solicitud se recibirá en físico o por correo e listado de las personas a notificar debe sei ínimos: ✓ Nombre de la persona a contactar	electrónico al c r enviado en fo	orreo jose.garcia@inabve.g rmato excel con los siguient	ob.sv es datos		
	• Fr	 Vúmero de Documento Único de Iden Número de expediente (si aplica) Número telefónico (si aplica) Motivo de la notificación (script) caso que las políficaciones requieran el el 	tidad	entos anexos, por favor rem	itirlos al		
	co	rreo en mención, así como otra información	n que sea nece	saria para la gestión a reali	zar.		
				Leight -	COM DE PLANING		
					INABVE		
Jefe de Atención y Registro San SalvadorTécnico de PlanificaciónDirector de PlanificaciónDr. Daniel Platero Gerente General							
Elab	oró	Revisó	V	isto Bueno	Autorizó		