



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 de los Veteranos y Excombatientes
Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:	MNL-CARS-0001.1
Versión:	01
Fecha de emisión:	26/09/2024

Página 1 de 63

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CENTROS DE ATENCIÓN Y REGISTRO



Sello	Sello	Sello	27/09/2024 Sello
Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



ÍNDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	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 CONSTANCIAS ...	12
REPORTE DE FALLECIMIENTO	16
ATENCIÓN DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIOS FUNERARIOS	20
ATENCIÓN DEL BENEFICIO DE PENSIÓN PARA EL DESIGNADO, CÓNYUGE O BENEFICIARIO INDIRECTO	26
AFILIACIÓN DE VETERANOS Y EXCOMBATIENTES	32
SEGUIMIENTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL CEVA PARA SOLICITUDES DE AFILIACIÓN (PROCEDIMIENTO APLICA ÚNICAMENTE PARA CARS)	37
SUBSANACIÓN DE EXPEDIENTES	41
LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA POR PRIMERA VEZ PARA VETERANO Y EXCOMBATIENTE	45
LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR	50
LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR	54
CAMBIO EXCEPCIONAL DE DESIGNADO	59
OBLIGATORIEDAD	62
OFICIALIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	62
VIGENCIA	62
ANEXOS	62



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
de los Veteranos y Excombatientes
Manual de Procedimientos para Centros de
Atención y Registro

Código:	MNL-CARS-0001.1
Versión:	01
Fecha de emisión:	26/09/2024

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
de los Veteranos y Excombatientes
Manual de Procedimientos para Centros de
Atención y Registro

Código:	MNL-CARS-0001.1
Versión:	01
Fecha de emisión:	26/09/2024

Página 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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

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

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

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 Supervivencia
- Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales
- Política de Créditos del INABVE
- Reglamento para el Pago de Prestación Económica para Servicios Funerarios



Jefe de Atención y Registro San Salvador

Técnico de Planificación

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	Gerencia General
1.1.0.0.0	GERG	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	
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	Gerencia Financiera
1.1.2.0.0	GFIN	Gerencia Financiera	
1.1.2.0.1	UCON	Unidad de Contabilidad	
1.1.2.0.2	UPRE	Unidad de Presupuesto	



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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 9 de 63

1.1.2.0.3	UTES	Unidad de Tesorería	
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 Integral	
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	DVIV	Departamento de Vivienda	
1.1.4.0.7	CARS	Centro de Atención y Registro San Salvador	
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	
1.1.4.0.11	CASA	Centro de Atención Santa Ana	

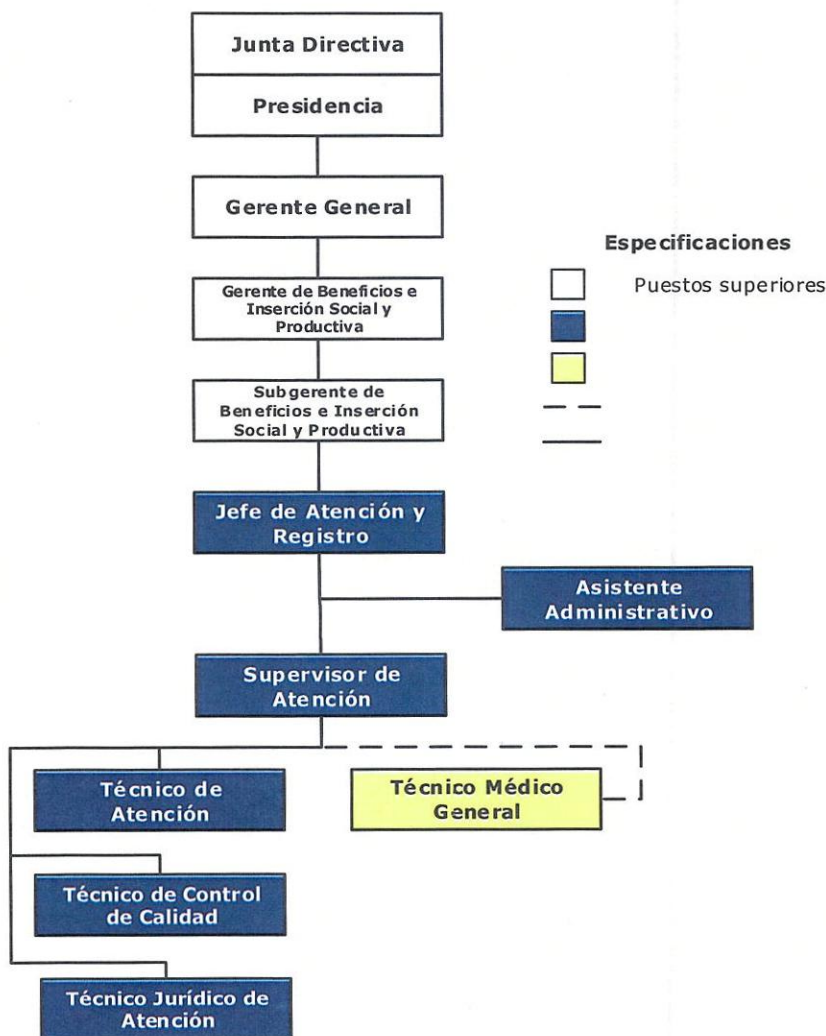


Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



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 lo establecido en la Ley Especial.



Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	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
	Inicio o fin: Indica el principio o el fin del flujo.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe de tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Subproceso: Referencia a un procedimiento ya definido en la misma u otra área organizativa.
	Documento: Representa cualquier actividad que genera documentos que entran o salen del procedimiento.
	Archivo: Indica una actividad de resguardo de un documento en forma temporal o permanente en el archivo físico o digital del área organizativa.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la página.
	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.



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
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de
Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 12 de 63

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.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO

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.



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
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de
Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 13 de 63

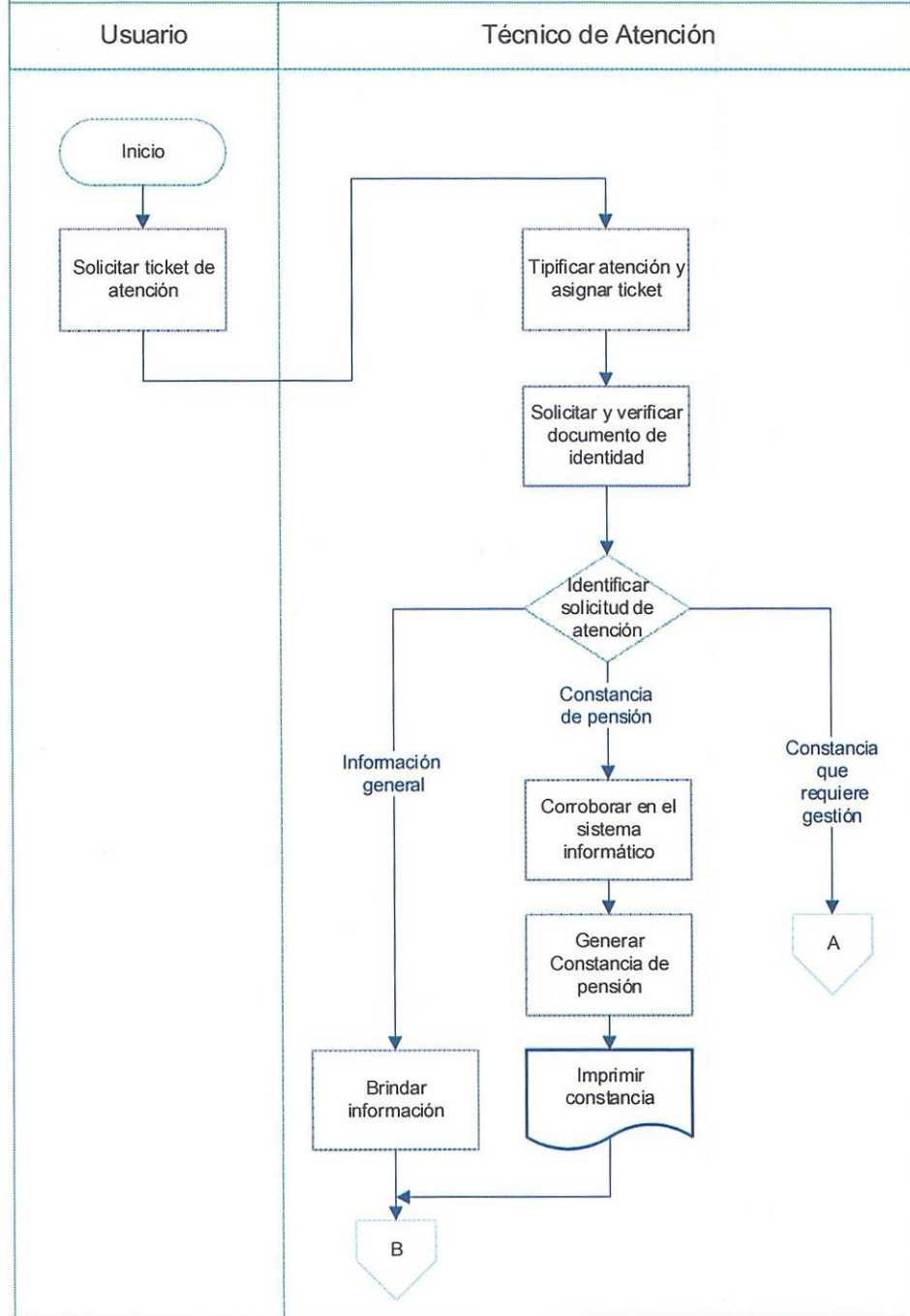
		Constancia de pensión Cuando el usuario solicite constancia de pensión, continuar con paso 10.
5	Técnico de Atención	Brindar información Responde a la información solicitada por el usuario, continúa con paso 13.
6	Supervisor de Atención	Remitir solicitud Envía solicitud al área organizativa con los datos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



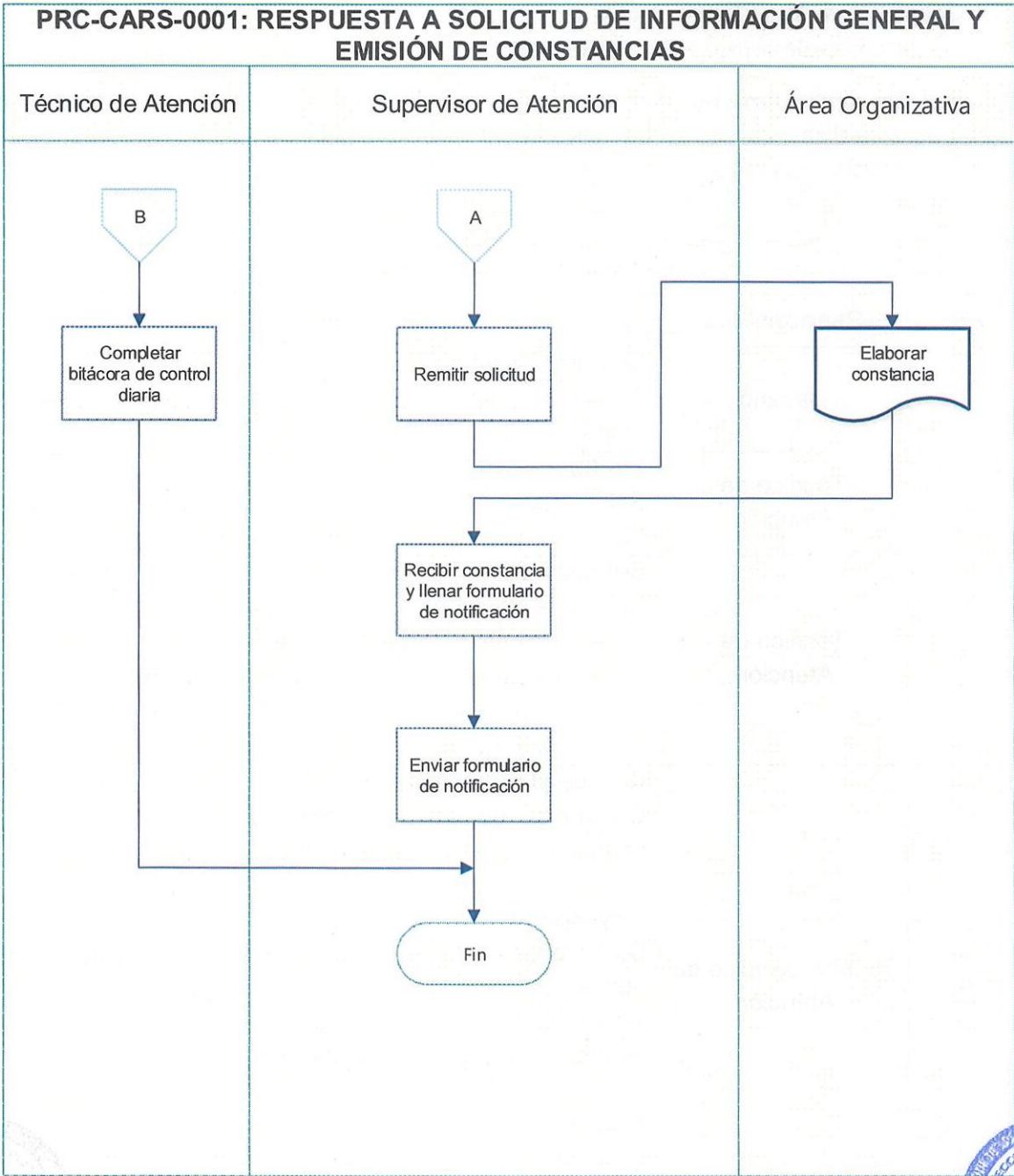
Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PRC-CARS-0001: RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL Y EMISIÓN DE CONSTANCIAS



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



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

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.	Responsable	Descripción
1	Usuario	Solicitar ticket de atención Se presenta al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido.
2	Técnico de Atención	Tipificar atención Selecciona en el sistema de ticket la opción de reporte de fallecido y proporciona ticket de atención.
3	Técnico de Atención	Solicitar documentación Solicita la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• DUI de la persona que reporta• Copia de DUI de beneficiario fallecido• Original de partida de defunción (Máximo 3 meses de emitida)
4	Técnico Jurídico de Atención	Revisar documentación Confronta documentos presentados por el usuario verificando que cumpla con los requisitos: Incompleto De encontrar observaciones en la documentación, explica y devuelve al usuario, para que se presente nuevamente a las instalaciones con la documentación completa, según requisitos. Fin del procedimiento. Procede Si la documentación no presenta inconsistencias, continuar con paso 5.
5	Técnico de Atención	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



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 17 de 63

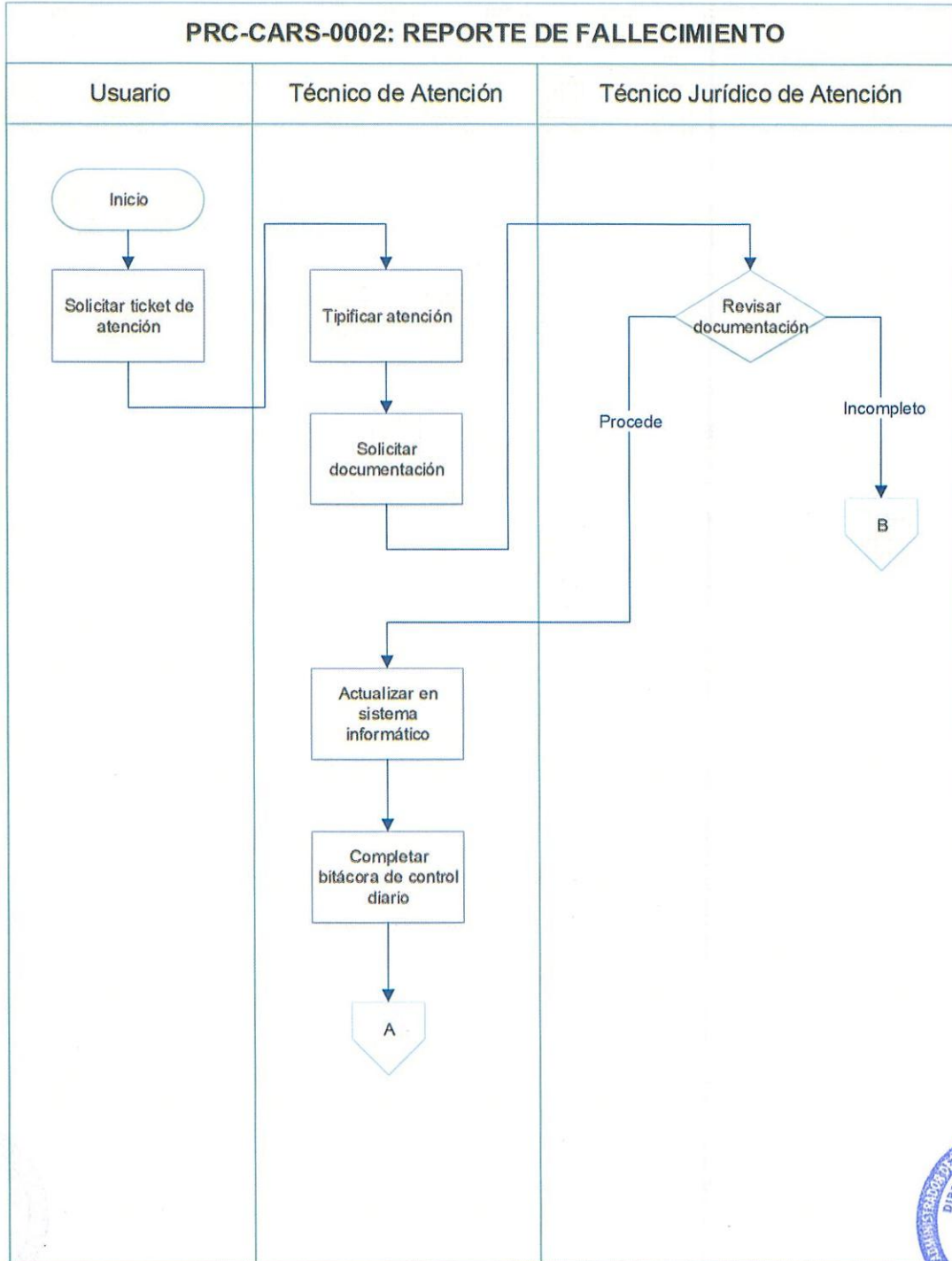
		Modifica estatus de fallecido en el sistema e ingresa la información de la partida de defunción.
6	Técnico de Atención	Completar bitácora de control diario Llena en el sistema la bitácora de control diario del proceso realizado.
7	Técnico de Control de Calidad	Efectuar control de calidad Revisa la información y confronta los datos en el sistema informático.
8	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Elabora memorándum de notificación con los detalles del 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 al 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



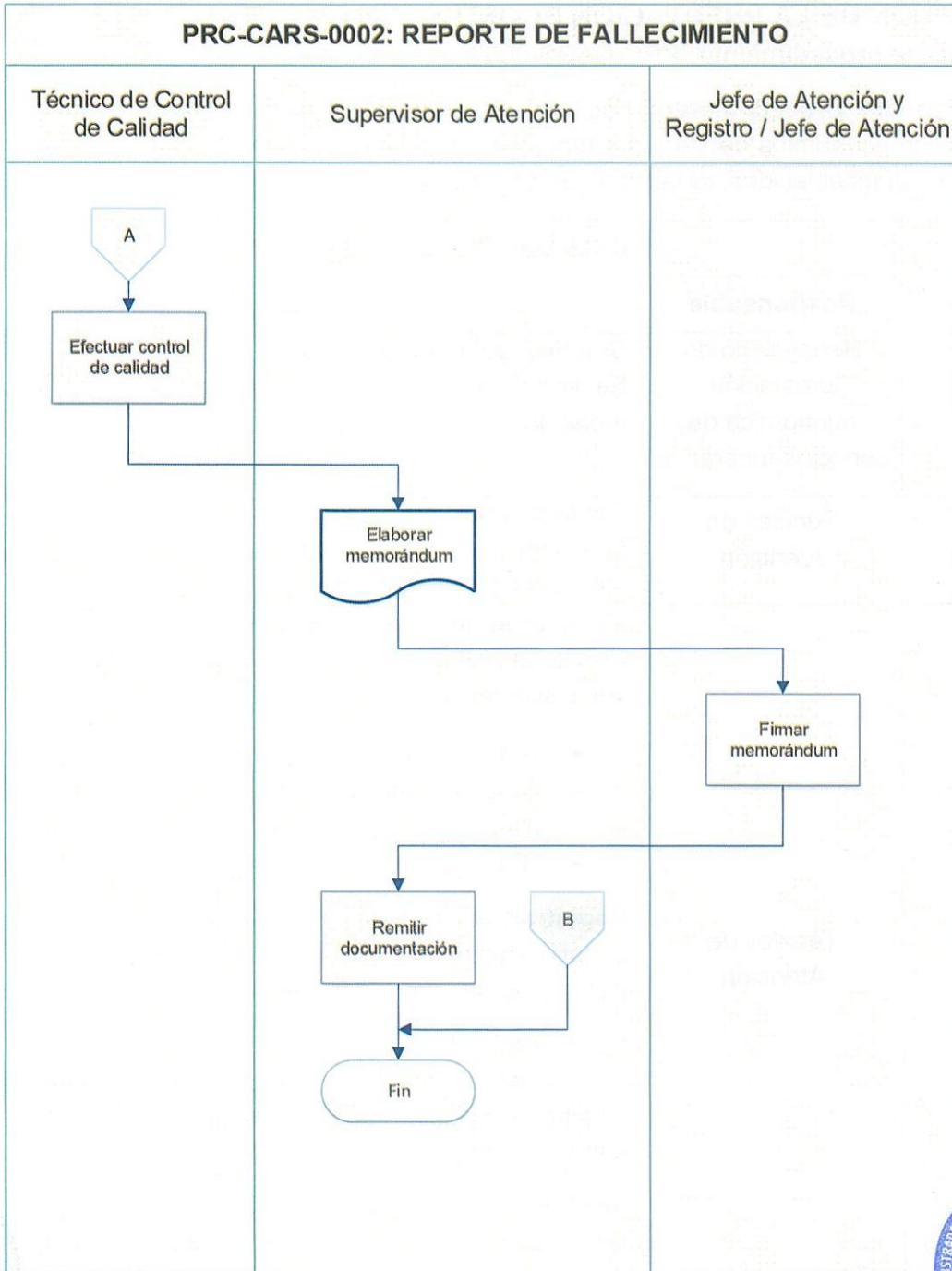
PRC-CARS-0002: REPORTE DE FALLECIMIENTO



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



PRC-CARS-0002: REPORTE DE FALLECIMIENTO



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



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 ticket de atención Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido.
2	Técnico de Atención	Tipificar atención Selecciona en el sistema de ticket la opción de reporte de fallecido y proporciona ticket de atención.
3	Técnico de Atención	Verificar en sistema informático Solicita el DUI del usuario y de la persona fallecida y revisa en el sistema informático: <ul style="list-style-type: none">• Si el usuario está registrado en el sistema,• Si la persona fallecida está inscrita en el registro INABVE• Si está actualizado el estatus de fallecido Registrado con estatus actualizado Si está registrado y con datos actualizados en el sistema el sistema, continuar con el paso 4. Desactualizado Si no se ha realizado la actualización en el sistema sobre el estatus de fallecido efectuar Procedimiento de Reporte de Fallecimiento (PRC-CARS-0002) Nota: En el caso que el fallecido sea el designado podrá ser el beneficiario quien pueda solicitar el beneficio. Si la persona fallecida no recibía pensión por alguna inconsistencia en su expediente, el designado para hacer



Jefe de Atención y Registro San Salvador

Técnico de Planificación

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



		efectivo el proceso, deberá presentar los documentos requeridos para subsanar la inconsistencia.
4	Técnico de Atención	<p>Solicitar documentos</p> <p>El técnico solicita la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de DUI de la persona fallecida • DUI original y copia de quien reclama el beneficio • Partida de nacimiento original del solicitante (No mayor de 3 meses de emisión) • Partida de nacimiento original de la persona fallecida (No mayor de 3 meses de emisión) • Partida de defunción original (No mayor de 3 meses de emisión) <p>Nota: Si el beneficiario es un menor de edad, el apoderado legal deberá presentar su DUI y la partida de nacimiento del menor. En caso de fallecimiento de ambos padres, el solicitante deberá presentar un documento que lo acredite como apoderado legal.</p>
5	Técnico Jurídico de Atención	<p>Revisar documentación</p> <p>Confronta documentos presentados por el usuario verificando que cumpla con los requisitos:</p> <p>Incompleto</p> <p>De encontrar observaciones en la documentación, explica y devuelve al usuario, para que se presente nuevamente a las instalaciones con la documentación completa, según requisitos. Fin del procedimiento.</p> <p>Procede</p> <p>Si la documentación no presenta inconsistencias, continuar con paso 6.</p>
6	Técnico de Atención	<p>Actualizar datos</p> <p>Actualiza datos en el sistema informático, tanto del usuario como de la persona fallecida.</p>
7	Técnico de Atención	<p>Imprimir solicitud y comprobantes de los procesos</p> <p>Imprime la solicitud y comprobantes de los procesos, revisa la concordancia de la información y solicita la firma de quien solicita el beneficio.</p>



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 22 de 63

8	Beneficiario de prestación económica de servicios funerarios	<p>Firmar formulario y comprobantes de los procesos Rubrica o plasma su huella según lo establecido en el DUI.</p> <p>Nota: Si el beneficiario de gastos funerarios es menor de edad, será el representante legal quien deberá firmar el formulario.</p>
9	Técnico de Atención	<p>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.</p>
10	Supervisor de Atención	<p>Asignar expedientes Extrae los expedientes de servicios funerarios y los entrega a los técnicos de control de calidad.</p>
11	Técnico de control de calidad	<p>Revisar expedientes Verifica cada uno de los expedientes para detectar errores y los clasifica:</p> <p>Corrección por parte del beneficiario de prestación económica Continuar con paso 12</p> <p>Error administrativo Continuar con paso 13</p> <p>Expediente sin observaciones Continuar con paso 14</p> <p>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.</p>
12	Técnico de control de calidad	<p>Llenar formulario de notificación Llena la <i>Solicitud de notificaciones mediante el uso de medios tecnológicos: FOR-DCCE-0001.1 (anexo 1)</i> 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.</p>



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 de los Veteranos y Excombatientes
Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código: MNL-CARS-0001.1
Versión: 01
Fecha de emisión: 26/09/2024
Página 23 de 63

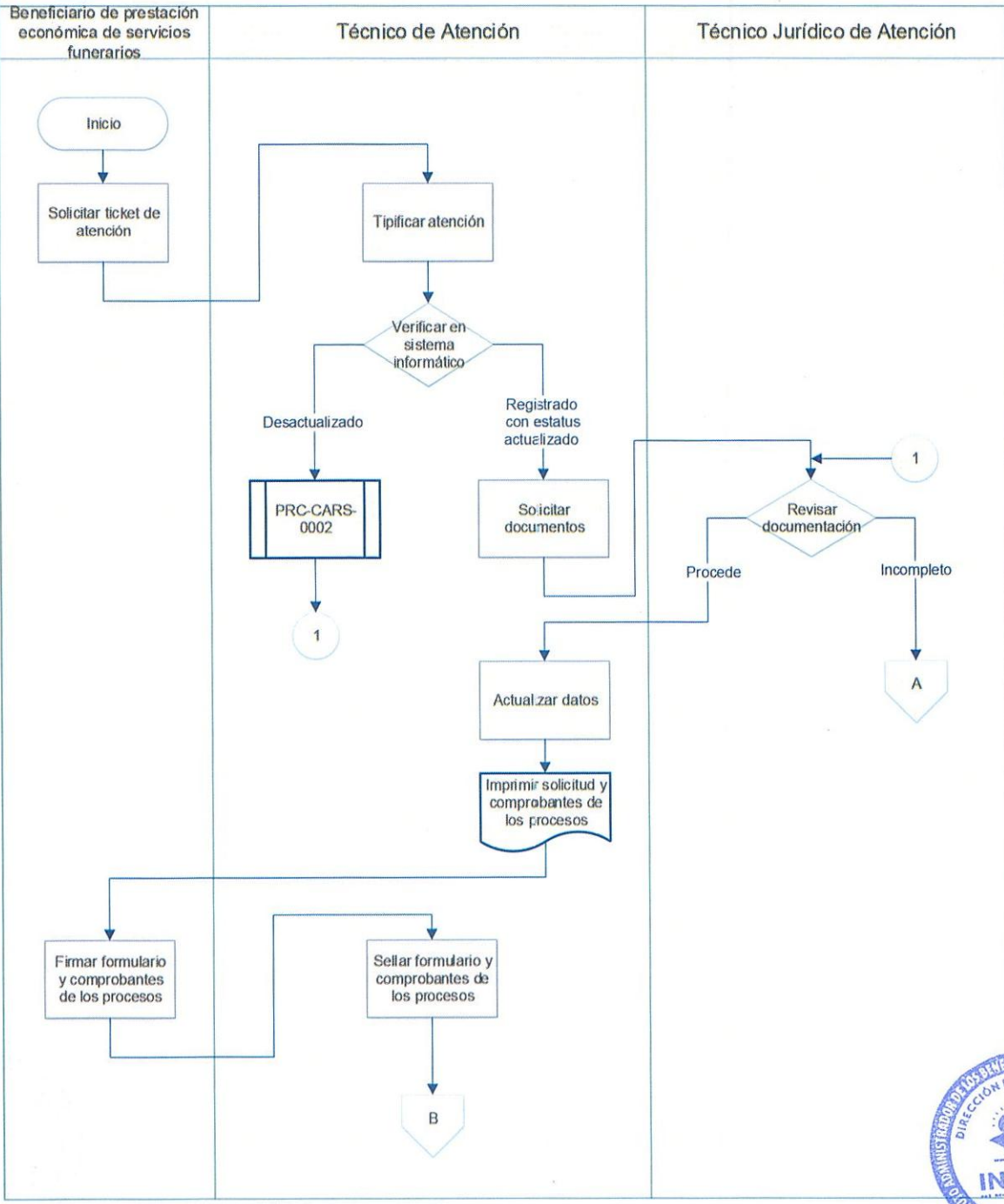
13	Supervisor Atención	Elaborar acta de error administrativo Redacta acta de error administrativo según observación detectada y la anexa al expediente.
14	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Elabora memorándum con el detalle de la documentación enviada.
15	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de 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



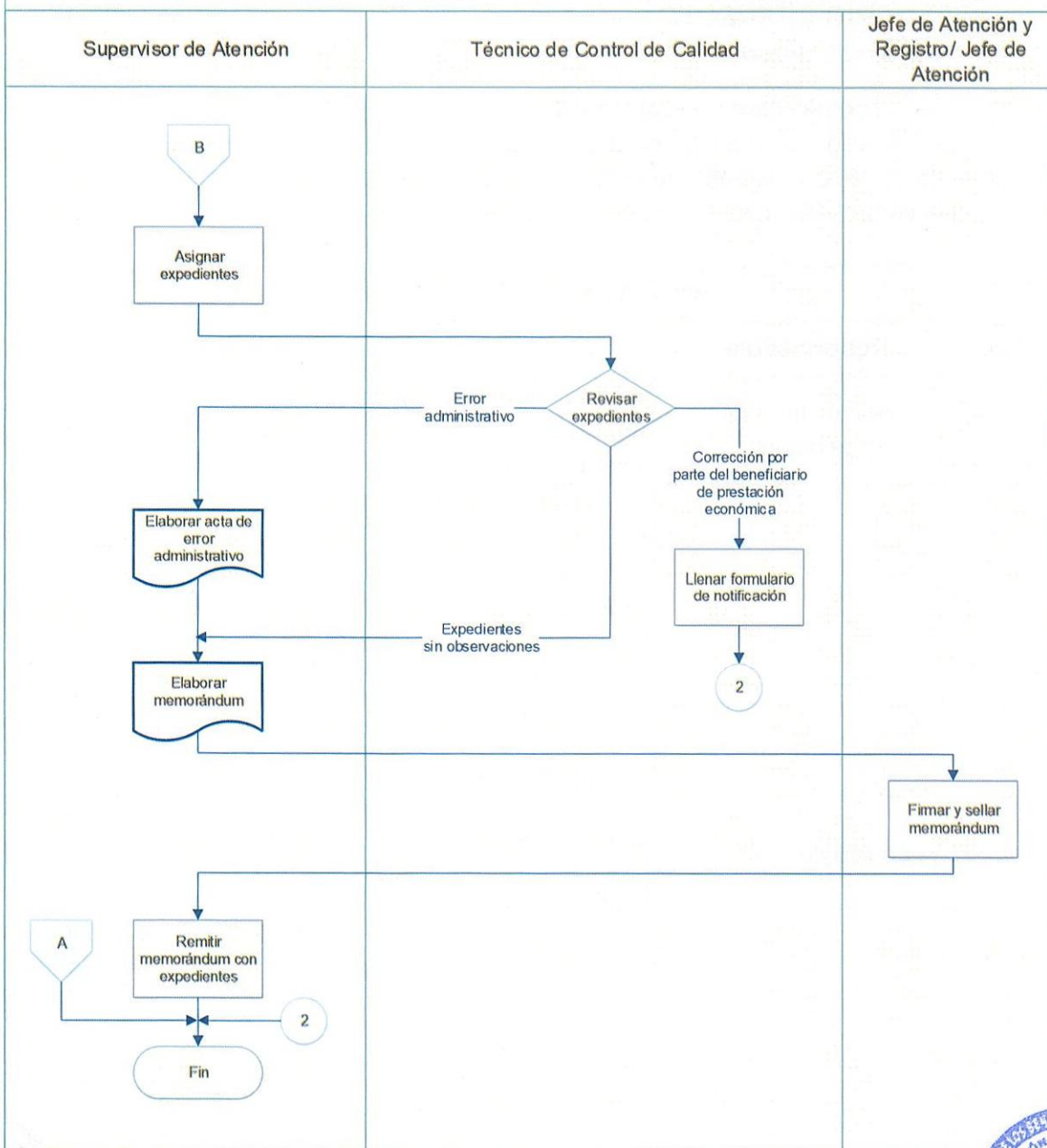
PRC-CARS-0003: ATENCIÓN DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA DE SERVICIOS FUNERARIOS



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



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



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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

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 implementación de procedimientos estandarizados que aseguren el control de calidad de la documentación recibida.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Beneficiario de pensión	Solicitar ticket de atención Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido.
2	Técnico de Atención	Verificar en sistema informático Solicita el DUI del beneficiario, designado, del cónyuge o beneficiario indirecto y revisa en sistema: <ul style="list-style-type: none">• 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. Desactualizado Si no se ha realizado la actualización en el sistema sobre el estatus de fallecido, Continúa con paso 3. Registrado y actualizado Si está registrado en el sistema y con los datos del beneficiario fallecido actualizado, continuar con el paso 4. Nota: Si en el registro INABVE no hay designado inscrito, será el/la cónyuge el que podrá aplicar al beneficio de pensión. Además, si el beneficiario fallecido no recibe pensión por alguna inconsistencia en su expediente, el/la solicitante de la prestación, deberá presentar los.



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



		documentos requeridos para subsanar el expediente y hacer efectivo el beneficio.
3	Técnico de Atención	Efectuar Procedimiento de Reporte de Fallecimiento (PRC-CARS-0002) Lleva a cabo el Procedimiento de Reporte de Fallecimiento.
4	Técnico de Atención	Solicitar documentos El técnico solicita la siguiente documentación: del designado <ul style="list-style-type: none"> • Copia del DUI del beneficiario fallecido • Original y copia del DUI del designado • Partida de nacimiento original del beneficiario fallecido y del designado (No mayor de 3 meses de emisión) • Partida de defunción original del beneficiario (No mayor de 3 meses de emisión) Del cónyuge <ul style="list-style-type: none"> • Copia del DUI del beneficiario fallecido • Copia del DUI del cónyuge • Partida de nacimiento original del beneficiario fallecido y del cónyuge (No mayor de 3 meses de emisión) • Partida de defunción original del beneficiario (No mayor de 3 meses de emisión) • Partida de matrimonio (No mayor de 3 meses de emisión) Nota: Si el beneficiario es menor de edad, el representante legal deberá mostrar su DUI y partida de nacimiento del menor. En caso de fallecimiento de ambos padres, el solicitante deberá presentar un documento que lo acredite como representante legal.
5	Técnico de Atención	Actualizar datos en el sistema informático Actualiza información general del designado y tramita en el sistema la solicitud.
6	Técnico de Atención	Imprimir solicitud y comprobantes



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



		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 expedientes Verifica cada uno de los expedientes para detectar errores y los clasifica: Corrección por el beneficiario de pensión Continuar con paso 11 Error administrativo Continuar con paso 12 Expediente sin errores Continuar con paso 13 Nota: 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.
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



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

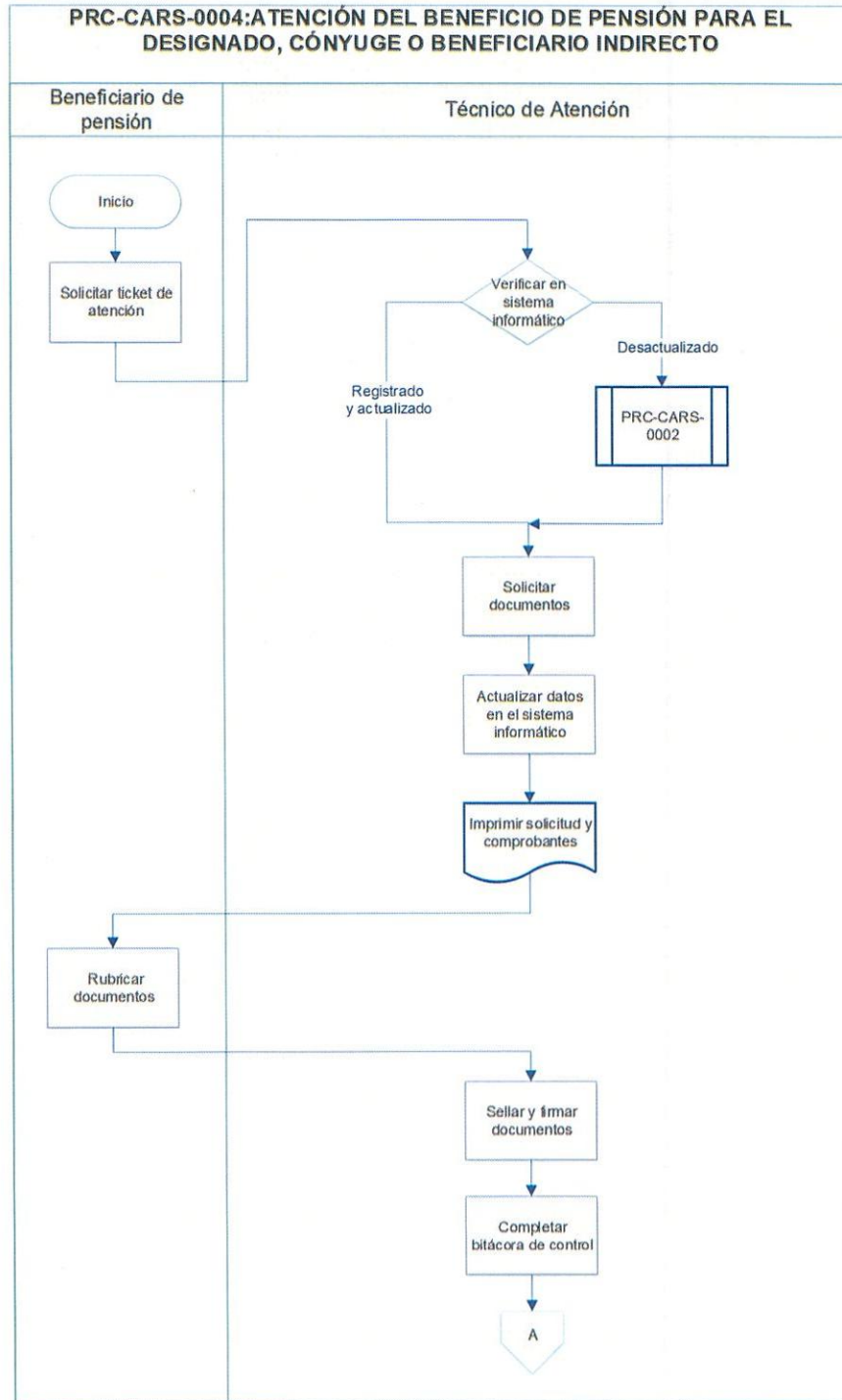
26/09/2024

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
15	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



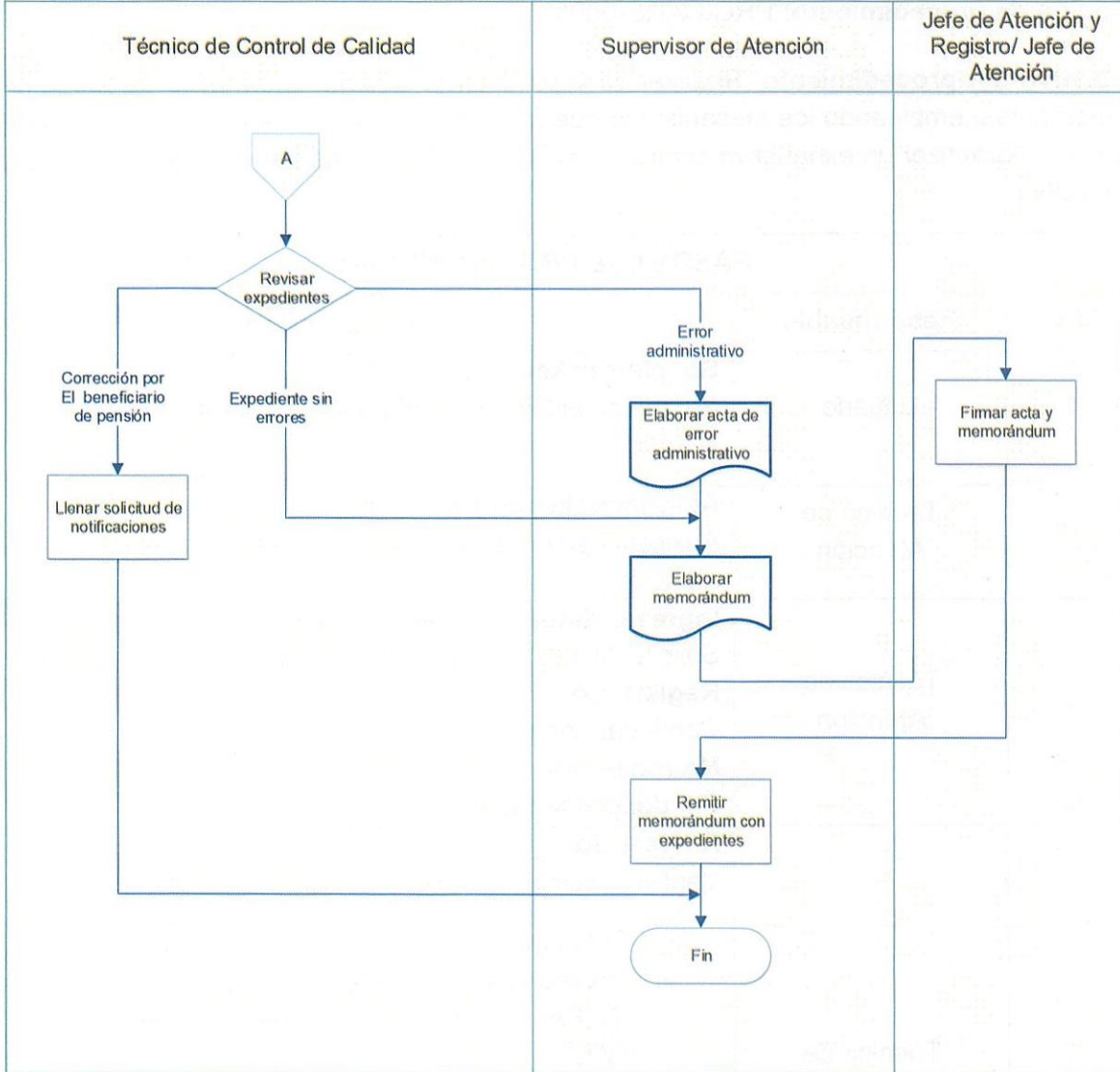
Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



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



PRC-CARS-0004:ATENCIÓN DEL BENEFICIO DE PENSIÓN PARA EL DESIGNADO, CÓNYUGE O BENEFICIARIO INDIRECTO



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



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.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
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: <ul style="list-style-type: none">• 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.



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 33 de 63

		Nota: Para el caso de los usuarios que no puedan hacerse presente a las instalaciones, se podrá realizar el proceso a través de un apoderado legal.
5	Técnico de Atención	Actualizar datos Después de revisar la documentación y verificar que cumpla con los requisitos actualiza los datos en sistema y guarda los cambios. Nota: Si al momento de actualizar datos se encuentra alguna información errónea, será el Jefe de Atención quien podrá modificar dicha información.
6	Técnico de Atención	Llenar solicitud en sistema Completa la información general y guarda los cambios.
7	Técnico de Atención	Imprimir solicitudes Al momento de guardar los cambios, el sistema arrojará dos solicitudes: Solicitud de Ingreso al Registro y Solicitud de Pensión por titularidad e imprime ambas solicitudes.
8	Usuario	Firmar solicitudes Rubrica o plasma su huella en las solicitudes, según establezca el DUI Nota: Para el caso de los usuarios que no puedan hacerse presente para firmar las solicitudes, se podrá realizar el proceso a través de un apoderado legal.
9	Técnico de Atención	Firmar y sellar solicitudes Firma y sella 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 Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar memorándum Rubrica memorándum.



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

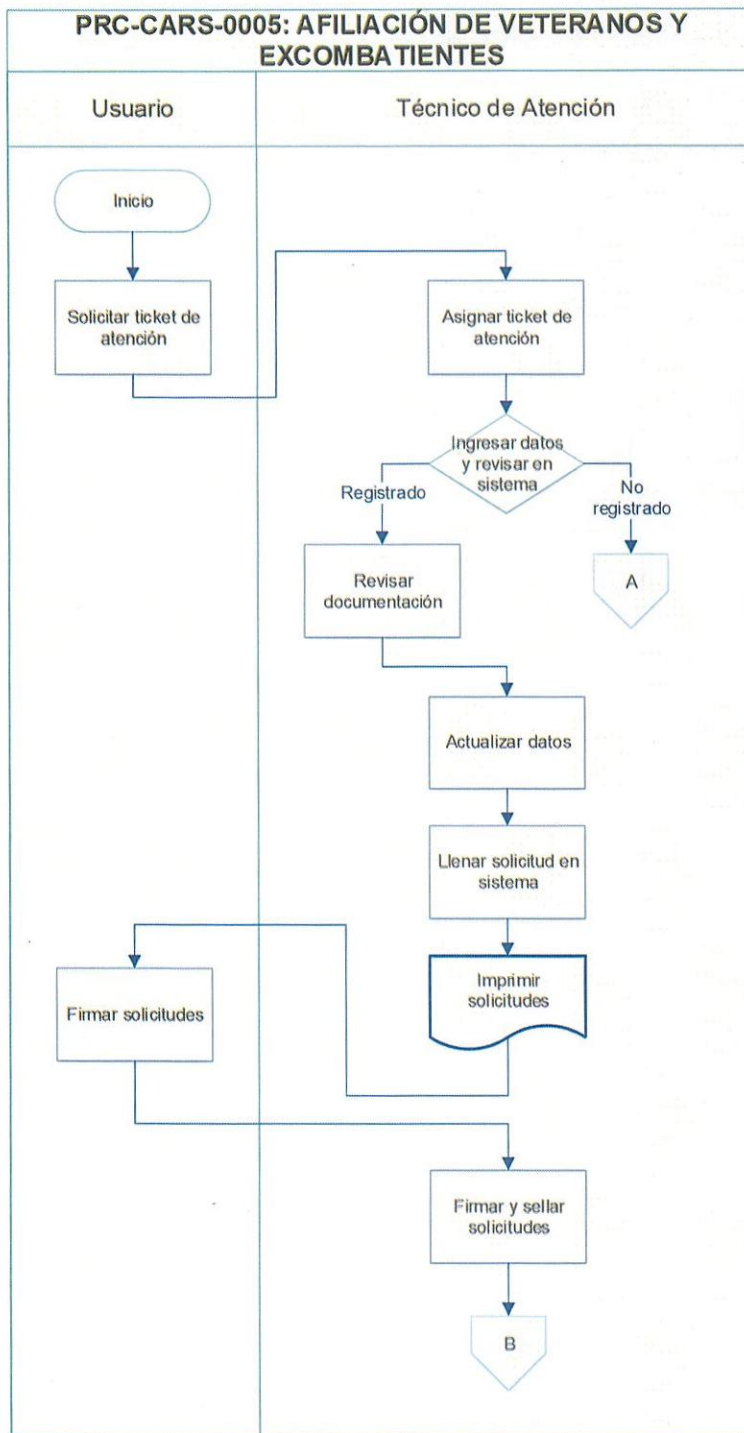
26/09/2024

Página 34 de 63

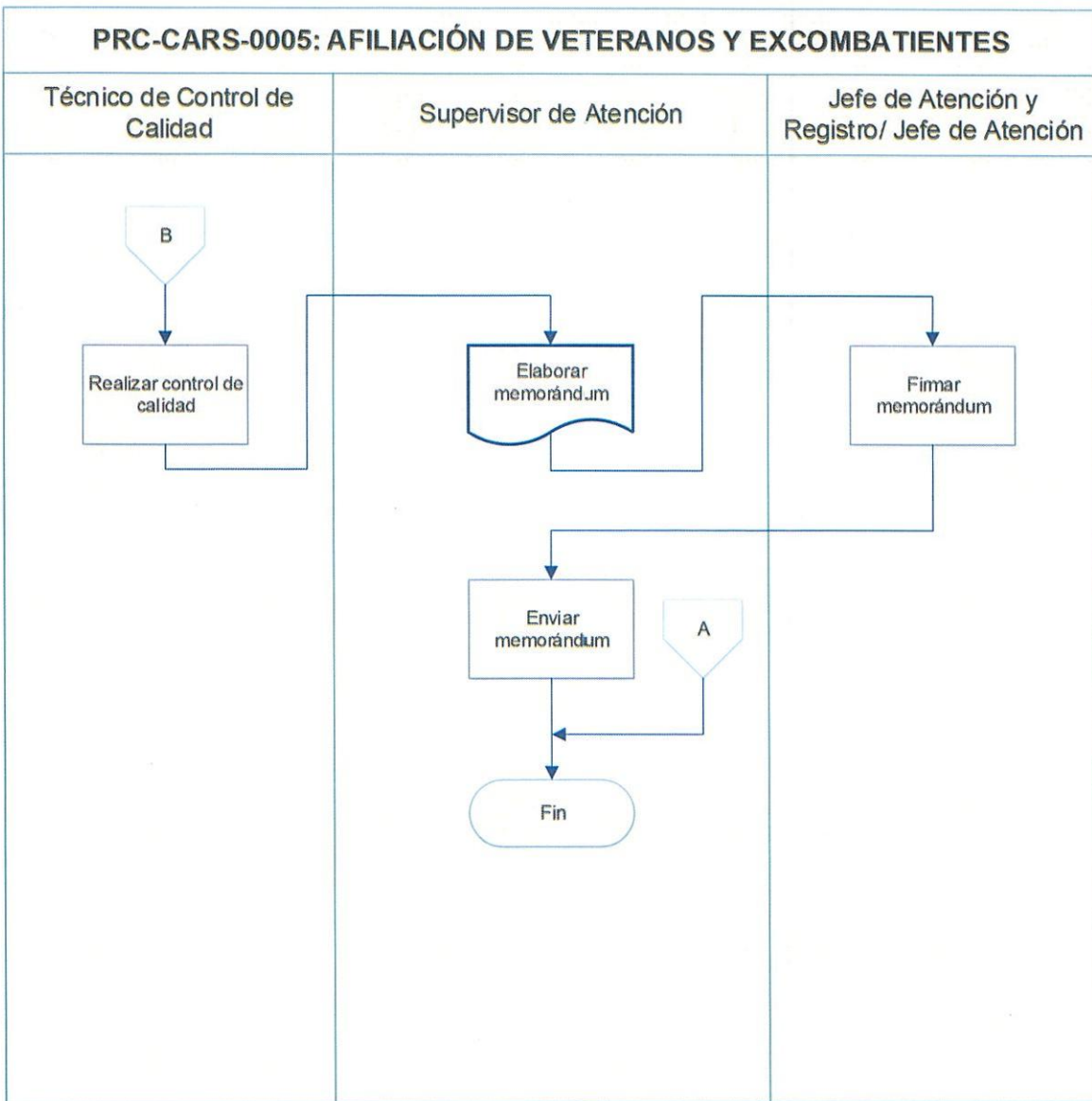
13	Supervisor de Atención	<p>Enviar memorándum Remite memorándum con expedientes adjuntos al Comité Evaluador y también emite vía correo electrónico la tabla de consolidado de solicitudes</p> <p>Nota: Para el caso de CASA, CASV, CASM Y CACH, deberán remitir memorándum, expedientes en físico y vía correo electrónico, la tabla de consolidado de solicitudes al CARS.</p> <p>Fin del procedimiento</p>
----	------------------------	---



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



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



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

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.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Atención y Registro	Recibir memorándum con expedientes Recibe memorándum del CEVA con detalle de dictámenes de resolución, expedientes en físico y vía correo electrónico, la tabla de consolidado de solicitudes resueltas. También verifica acuerdo de Junta Directiva en el sistema.
2	Técnico de Control de Calidad	Revisar memorándum de resoluciones y expedientes Verifica que la documentación recibida coincida con la detallada en el memorándum Nota: Si en la revisión se identifica que lo detallado en el memorándum no coincide con la documentación en físico, se le notifica al CEVA para su respectiva modificación
3	Técnico de Control de Calidad	Clasificar expedientes Clasifica los expedientes por dictámenes de resolución: Validados Continuar con paso 4 Observados Continuar con paso 5 No validados Continuar con paso 7
4	Jefe de Atención y Registro	Enviar tabla de solicitudes validadas a TICS Remite vía correo electrónico la tabla de solicitudes validadas para ser ingresadas al padrón. Continúa con paso 9.



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



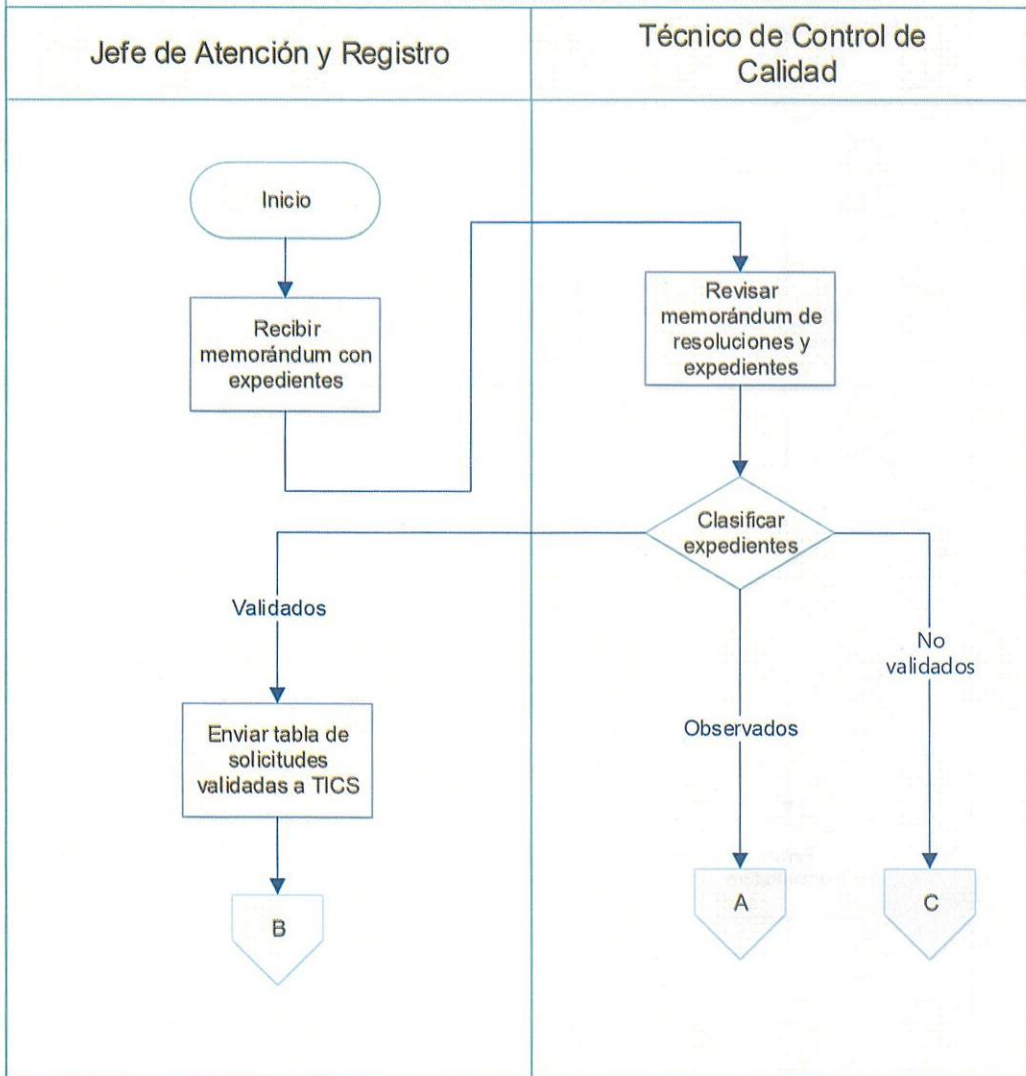
5	Jefe de Atención y Registro	<p>Resguardar expedientes</p> <p>Almacena los expedientes observados, para facilitar el acceso a estos, cuando el usuario se presente al Centro de atención a subsanar la observación.</p>
6	Técnico de atención	<p>Realizar procedimiento PRC-CARS-0007</p> <p>Efectúa procedimiento de Subsanación de expedientes PRC-CARS-0007</p> <p>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.</p>
7	Supervisor de Atención	<p>Elaborar memorándum</p> <p>Detalla la cantidad de expedientes a enviar, según área correspondiente</p>
8	Jefe de Atención y Registro	<p>Firmar memorándum</p> <p>Rubrica memorándums</p>
9	Supervisor de Atención	<p>Enviar memorándum</p> <p>Envía memorándums con documentos adjuntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Fin del procedimiento</p>



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



PRC-CARS-0006: SEGUIMIENTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL CEVA PARA SOLICITUDES DE AFILIACIÓN



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

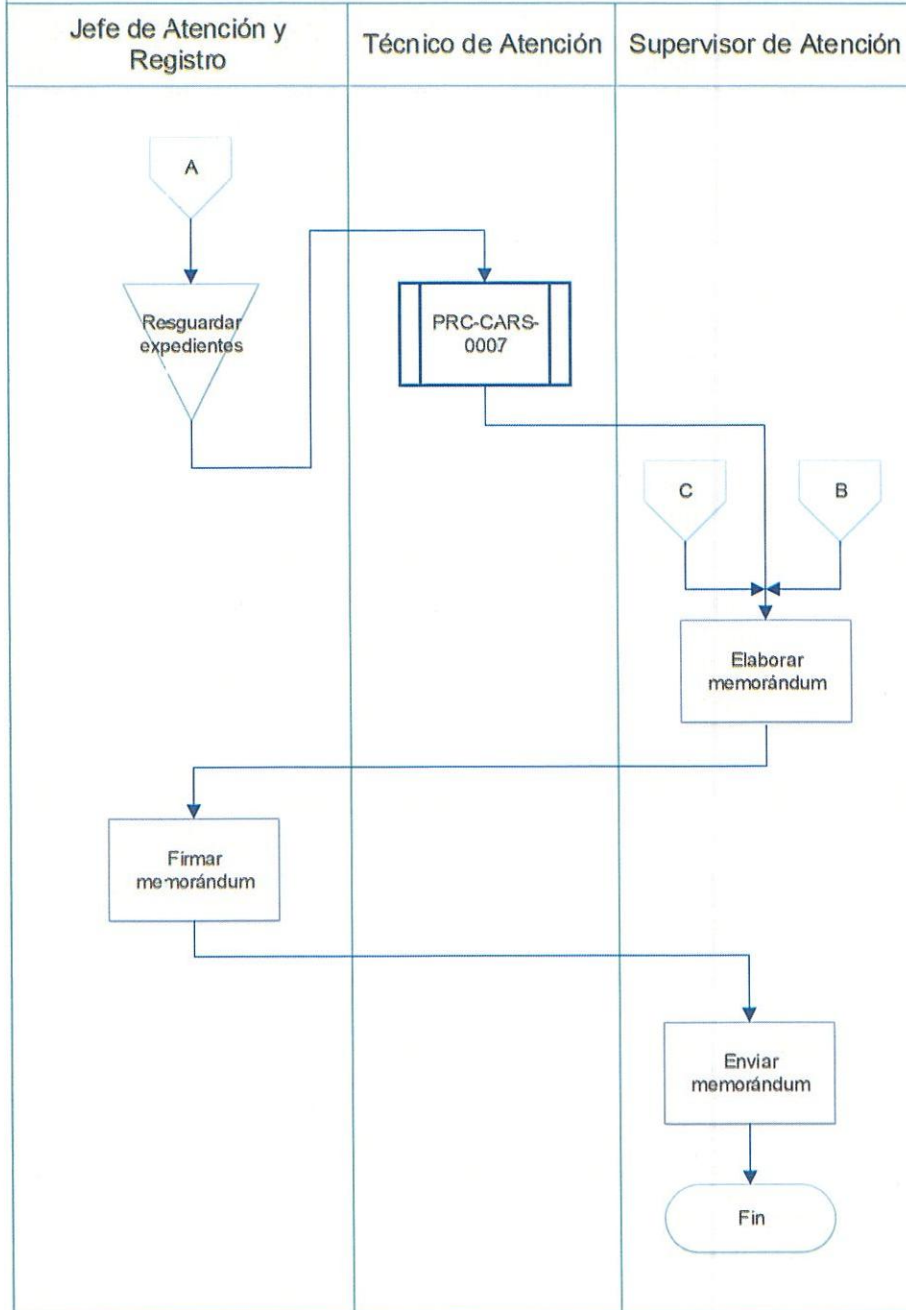
Manual de Prccedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 40 de 63

PRC-CARS-0006: SEGUIMIENTO A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL CEVA PARA SOLICITUDES DE AFILIACIÓN



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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

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.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	Solicitar ticket de atención Después de ser notificado de la subsanación, se presenta al Centro de Atención más cercano a corregir expediente, solicita ticket de atención.
2	Técnico de Atención	Asignar ticket de atención Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona ticket de atención.
3	Técnico de Atención	Revisar sistema Solicita el DUI del usuario e ingresa el número al sistema para revisar el tipo de observación a corregir.
4	Técnico de Atención	Revisar documentación Verifica la documentación presentada por el usuario para constatar si es la documentación requerida para subsanar la observación.
5	Técnico de Atención	Actualizar datos Después de revisar la documentación, actualiza los datos en el sistema y guarda los cambios.
6	Técnico de Atención	Reimprimir documento según proceso a subsanar Reimprime documento según proceso a corregir.
7	Usuario	Firmar documento Rubrica o plasma su huella en el documento , según establezca el DUI.
8	Técnico de Atención	Firmar y sellar documento Rubrica y sella documento.



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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

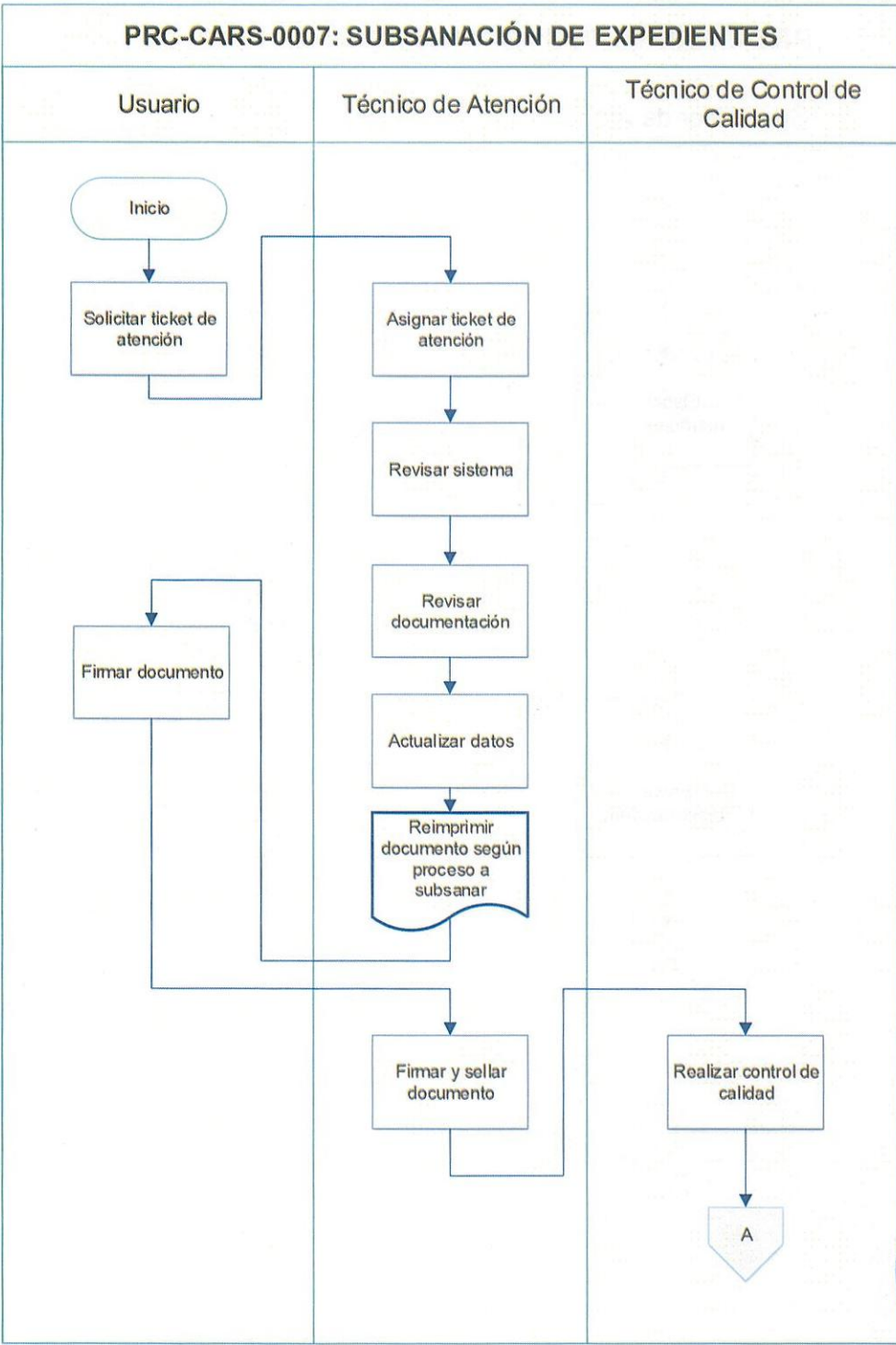
26/09/2024

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.



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



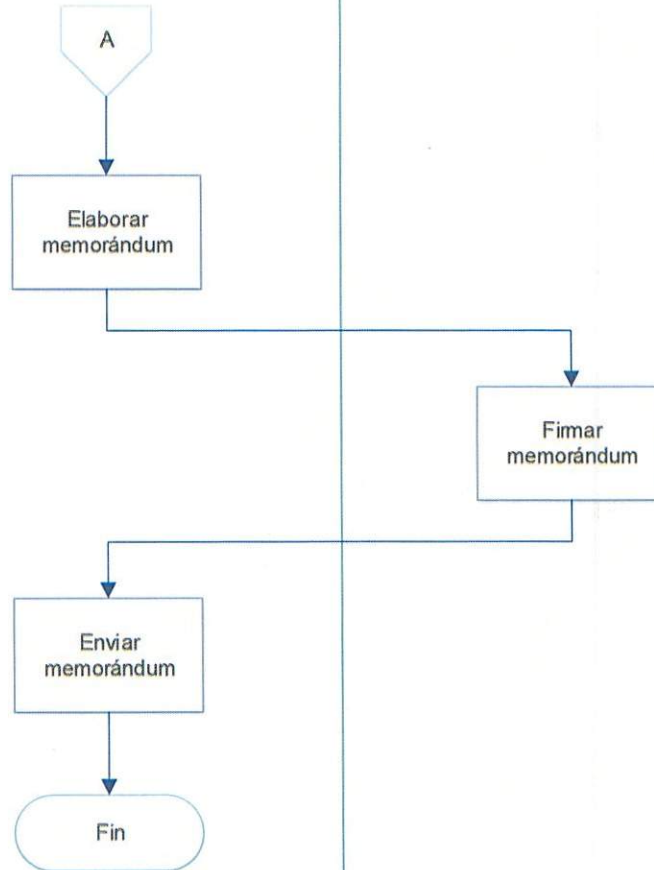
Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PRC-CARS-0007: SUBSANACIÓN DE EXPEDIENTES

Supervisor de Atención

Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención



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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

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 ticket Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido.
2	Técnico de Atención	Asignar ticket Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona ticket de atención.
3	Técnico de Atención	Solicitar documentación Solicita DUI del usuario y verifica la vigencia de estos y en el caso que el usuario pertenezca al sector FAES, deberá presentar Constancia de Alta y Baja o Cotización del IPSFA. Si la documentación está: Completa Continuar con el paso 4 Incompleta Se le indica al usuario para que realice las gestiones pertinentes para actualizar y completar su documentación. Fin del procedimiento
4	Técnico de Atención	Registrar sobrevivencia en el sistema Efectúa registro de sobrevivencia en el sistema.
5	Técnico de Atención	Solicitar datos Registra en el sistema el número de teléfono, la dirección de domicilio y otros datos generales.



Jefe de Atención y Registro San Salvador

Técnico de Planificación

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



6	Técnico de Atención	<p>Consultar si registrará designados Consulta al beneficiario si asignará designado para beneficio de pensión y beneficio económico de servicios funerarios.</p> <p>Agrega designado: Continuar con el paso 7.</p> <p>No agrega designado: Continuar con el paso 9.</p>
7	Técnico de Atención	<p>Registrar designados Si el usuario decide agregar designados, 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.</p>
8	Técnico de Atención	<p>Imprimir constancia de inscripción de designados Imprime la constancia de inscripción designados y solicita firma del usuario.</p>
9	Técnico de Atención	<p>Imprimir constancias Imprime constancia de sobrevivencia y Solicitud de Pensión por Titularidad.</p>
10	Usuario	<p>Rubricar constancias Firma o estampa su huella en las constancias, según establezca el Documento Único de Identidad.</p>
11	Técnico de Atención	<p>Sellar y firmar constancias Revisa la concordancia de firma y nombres con el DUI. y firma y sella la constancia de sobrevivencia, Solicitud de Pensión por Titularidad y Constancia de inscripción de designados (si aplicara). Posteriormente anexa las copias de los documentos personales del usuario y del designado.</p>
12	Técnico de Control de Calidad	<p>Revisar documentación El técnico verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 en las constancias emitidas versus lo estipulado en el Documento Único de Identidad



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 47 de 63

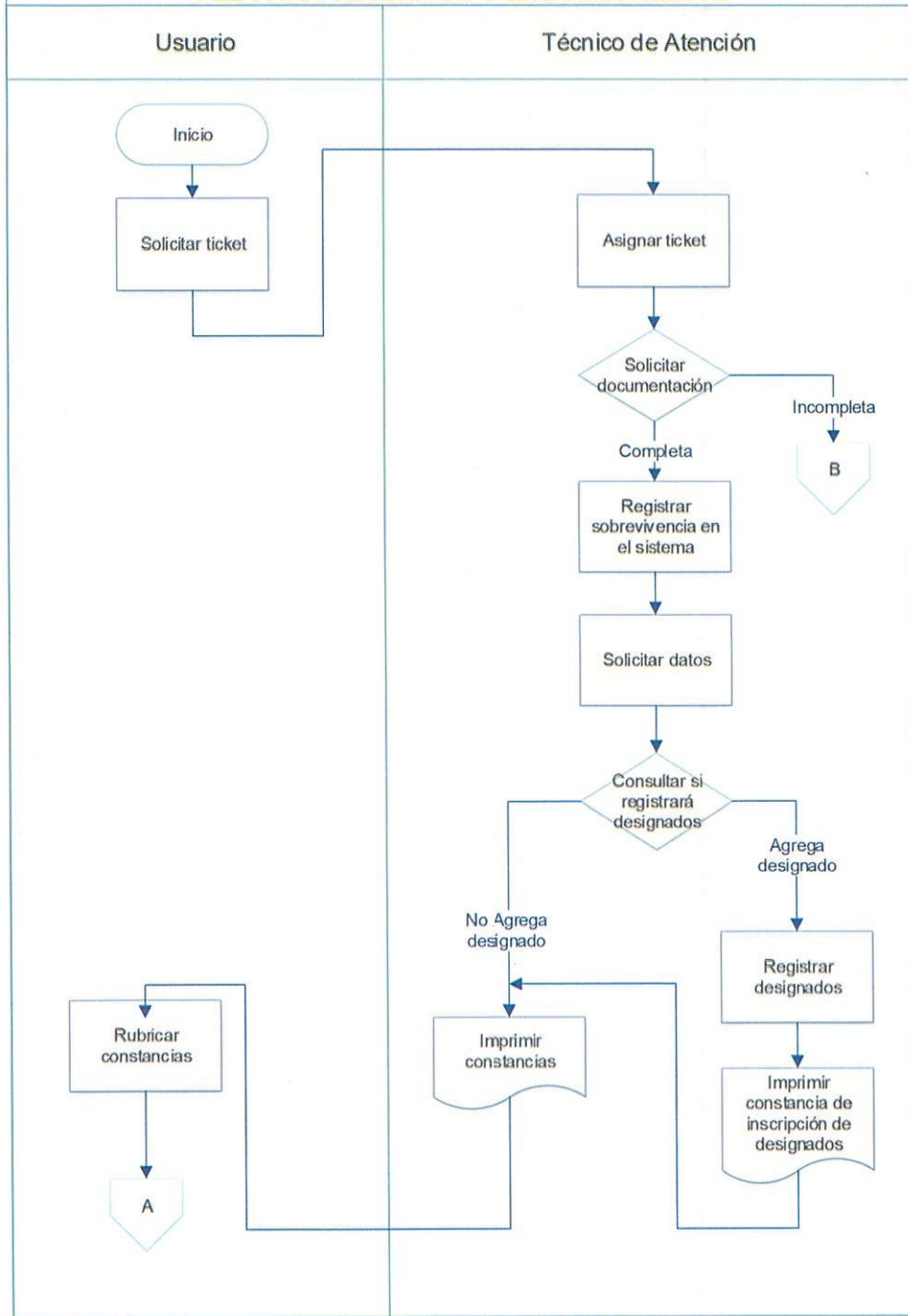
		<ul style="list-style-type: none">Y concordancia de los nombres en las constancias presentadas por el usuario (si aplicara)
13	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando cada uno de los expedientes a remitir.
14	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Firmar memorándum 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.



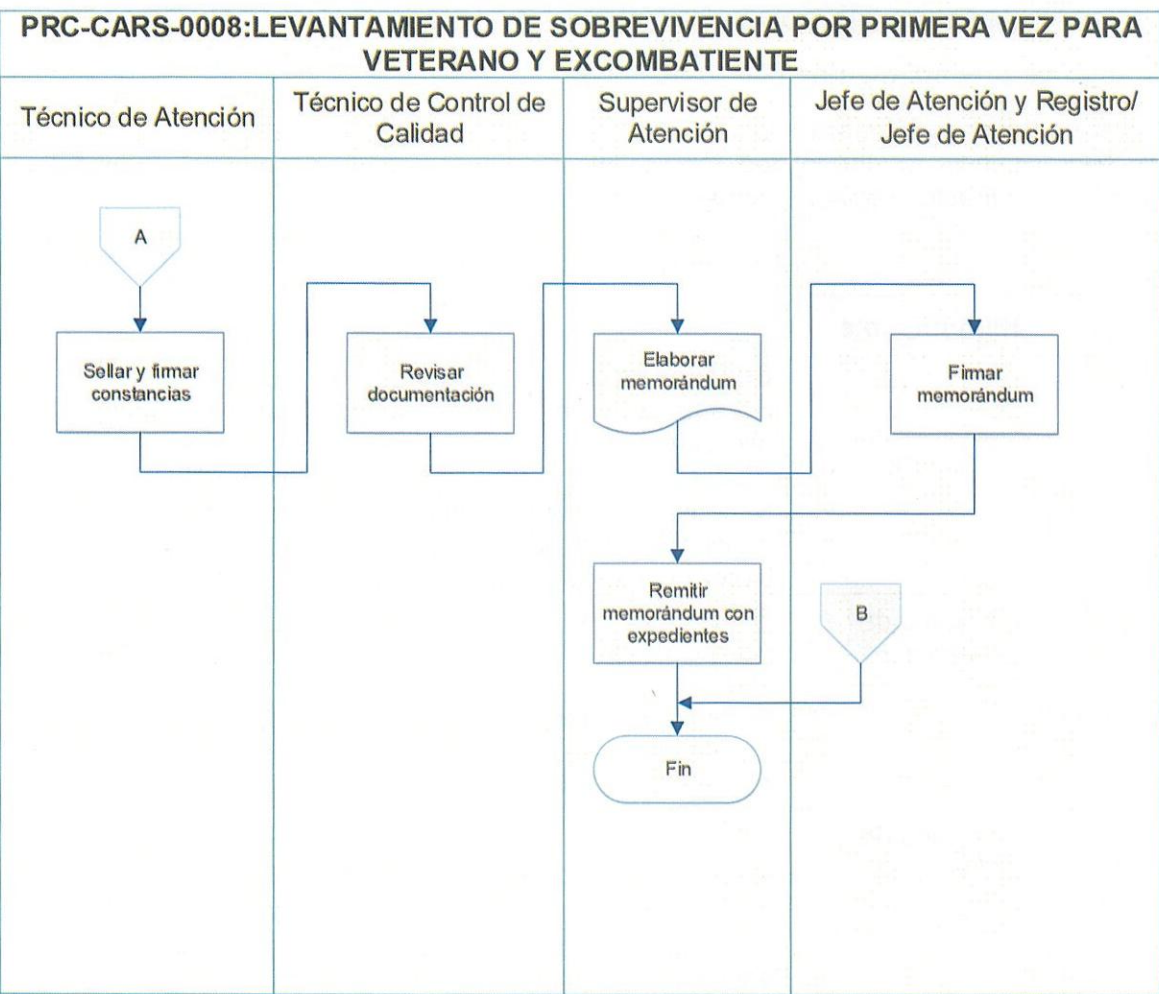
Jefe de Atención y Registro San Salvador	Técnico de Planificación	Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



PRC-CARS-0008: LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA POR PRIMERA VEZ PARA VETERANO Y EXCOMBATIENTE



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



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



LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR

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.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	Solicitar ticket Se acerca al Centro de Atención y solicita ticket para ser atendido. Si el usuario está inscrito en el registro de ex FOPROLYD, podrá realizar la sobrevivencia en el kiosco de enrolamiento biométrico, evitando realizar todo el procedimiento.
2	Técnico de Atención	Asignar ticket Auxiliándose del sistema de ticket, proporciona ticket de atención.
3	Técnico de Atención	Solicitar documentación Solicita DUI del usuario y verifica la vigencia de estos. Además, revisa que la fecha de nacimiento corresponda al mes en curso. Nota: No se podrá levantar sobrevivencia en los casos que el mes de cumpleaños sea posterior a la fecha en que se presenta a realizar dicho trámite. A excepción de los beneficiarios que levanten sobrevivencia por primera vez, podrán realizarlo en cualquier fecha del año en curso.
4	Técnico de Atención	Registrar sobrevivencia en el sistema Efectúa registro de sobrevivencia en el sistema.
5	Técnico de Atención	Actualizar datos. Le consulta al usuario si mantendrá el número de teléfono y la dirección que aparece registrada en el sistema, si este desea cambiarlos, el técnico edita el campo requerido
6	Técnico de Atención	Verificar si tiene designados inscritos Revisa si el usuario posee designados registrados y le consulta si los desea inscribir. Agrega designado:



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



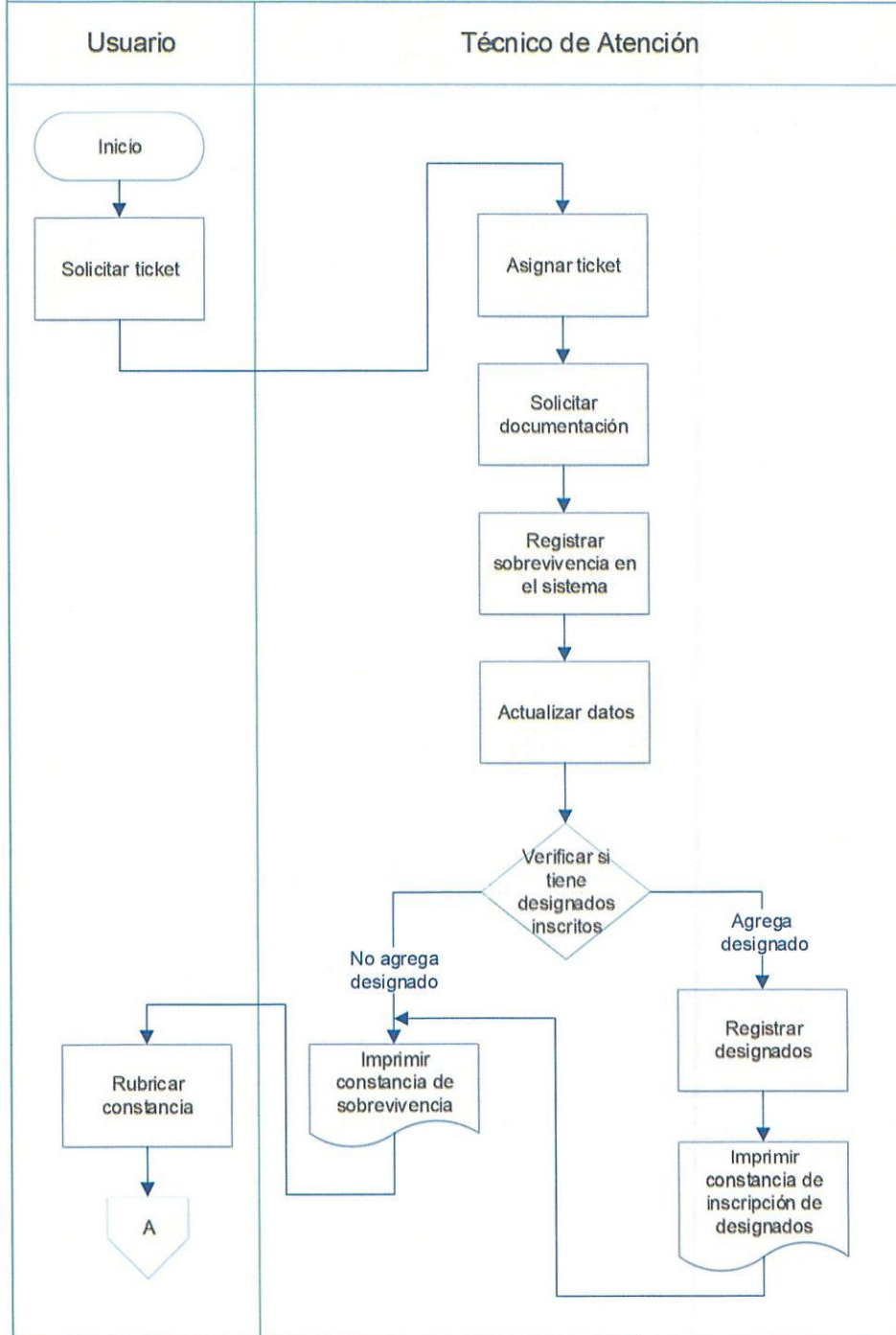
		Continuar con el paso 7. No agrega designado: Continuar con el paso 9.
7	Técnico de Atención	Registrar designados Si el usuario decide agregar designados, el técnico solicita la copia del DUI de la persona que quiere registrar y copia de la Partida de Nacimiento Original (si es menor de edad) y lo registra 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
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 a la UGDA.



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



PRC-CARS-0009:LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR



Jefe de Atención y Registro San Salvador

Técnico de Planificación

Director de Planificación

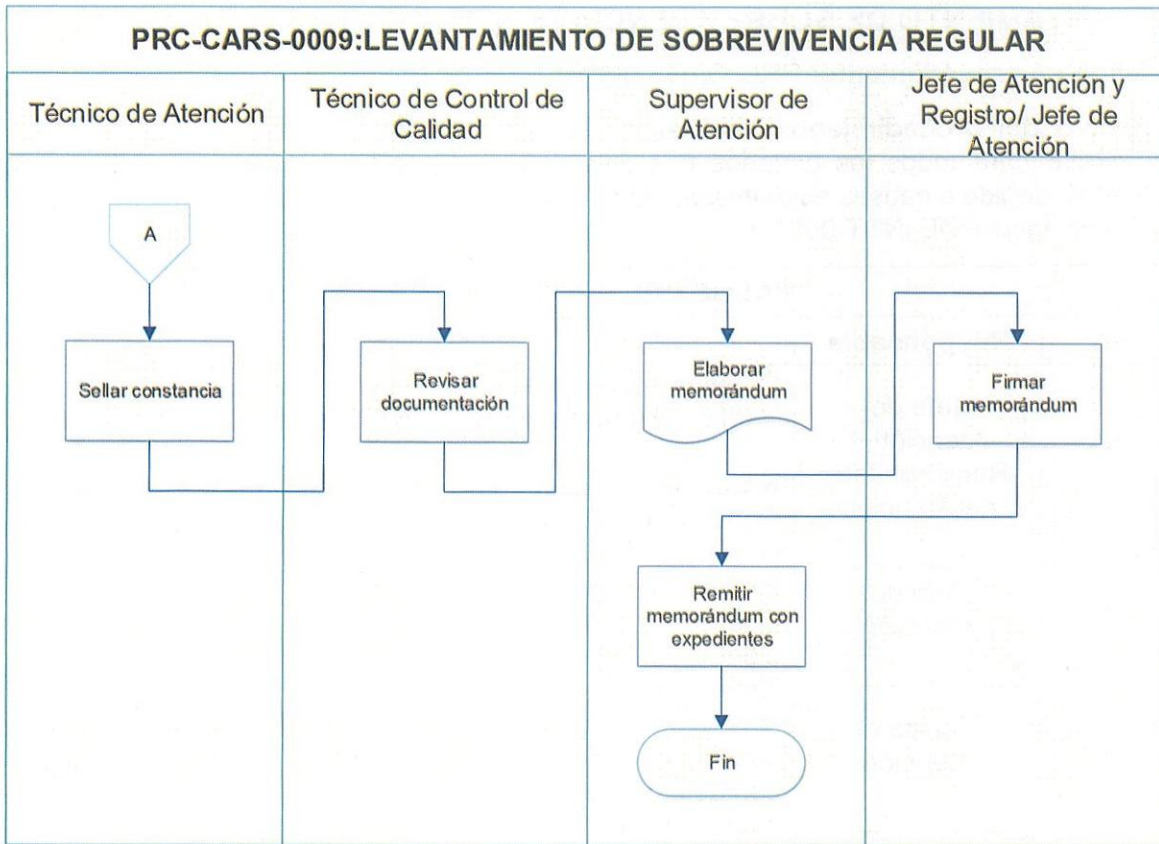
Dr. Daniel Platero Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



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



LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR

Código de procedimiento: PRC-CARS-00010

Objetivo del procedimiento: Facilitar el proceso de Levantamiento de Supervivencia 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 Supervivencia POL-INST-0001.1.

PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Atención y Registro/ Jefe de Atención	Revisar correo con reporte de visitas domiciliarias 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 domiciliarias 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 supervivencia, 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 Supervivencia 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



		realizar el proceso de sobrevivencia regular. Fin del procedimiento.
6	Técnico de Atención	Levantar sobrevivencia Se lleva a cabo el levantamiento de sobrevivencia, completando la constancia de sobrevivencia y constancia de inscripción de designados (si aplicara) de forma manual.
7	Beneficiario	Firmar constancia(s) Rubrica o plasma su huella en la o las constancias, según lo establezca el Documento Único de Identidad. Nota: En caso que el beneficiario tenga problemas para realizar la firma similar a la que establece el DUI, por alguna situación de motricidad, se podrá extender una constancia de firma que valide dicha firma.
8	Técnico de Atención	Ingresar datos al sistema Después de realizada la visita domiciliar, ingresa todos los datos al sistema.
9	Técnico de Atención	Preparar expediente Recopila toda la documentación que complementa el expediente, adjuntando el dictamen médico que validará dicho proceso.
10	Técnico de Control de Calidad	Revisar expediente El técnico verifica: <ul style="list-style-type: none"> • Concordancia de la firma o huella plasmada en la constancia, según establezca el DUI • Vigencia del Documento Único de Identidad • Correlación de los nombres y apellidos detallados en la constancia versus lo estipulado en el Documento Único de Identidad
11	Supervisor de Atención	Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando cada uno de los expedientes 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



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 de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

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

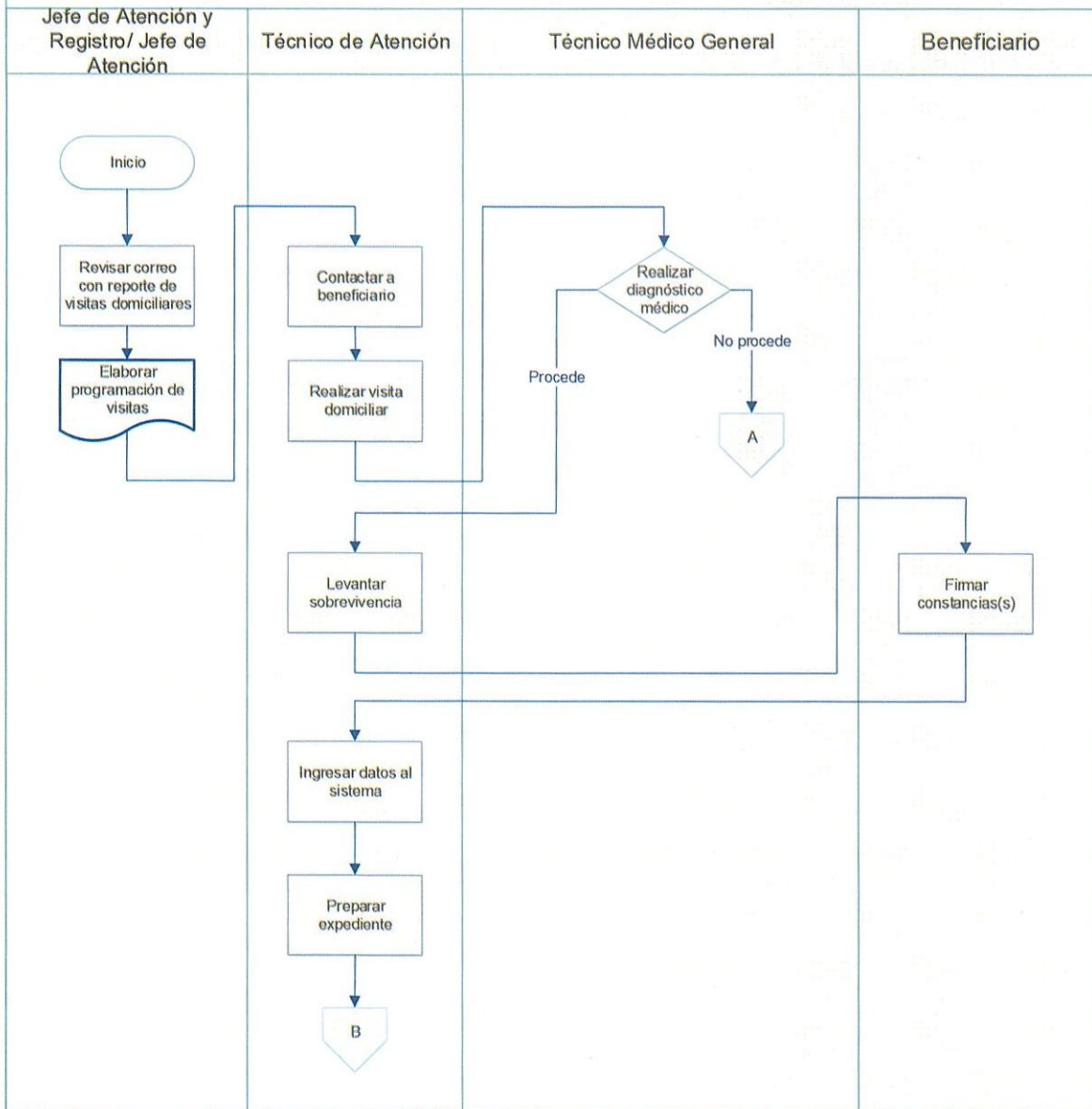
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



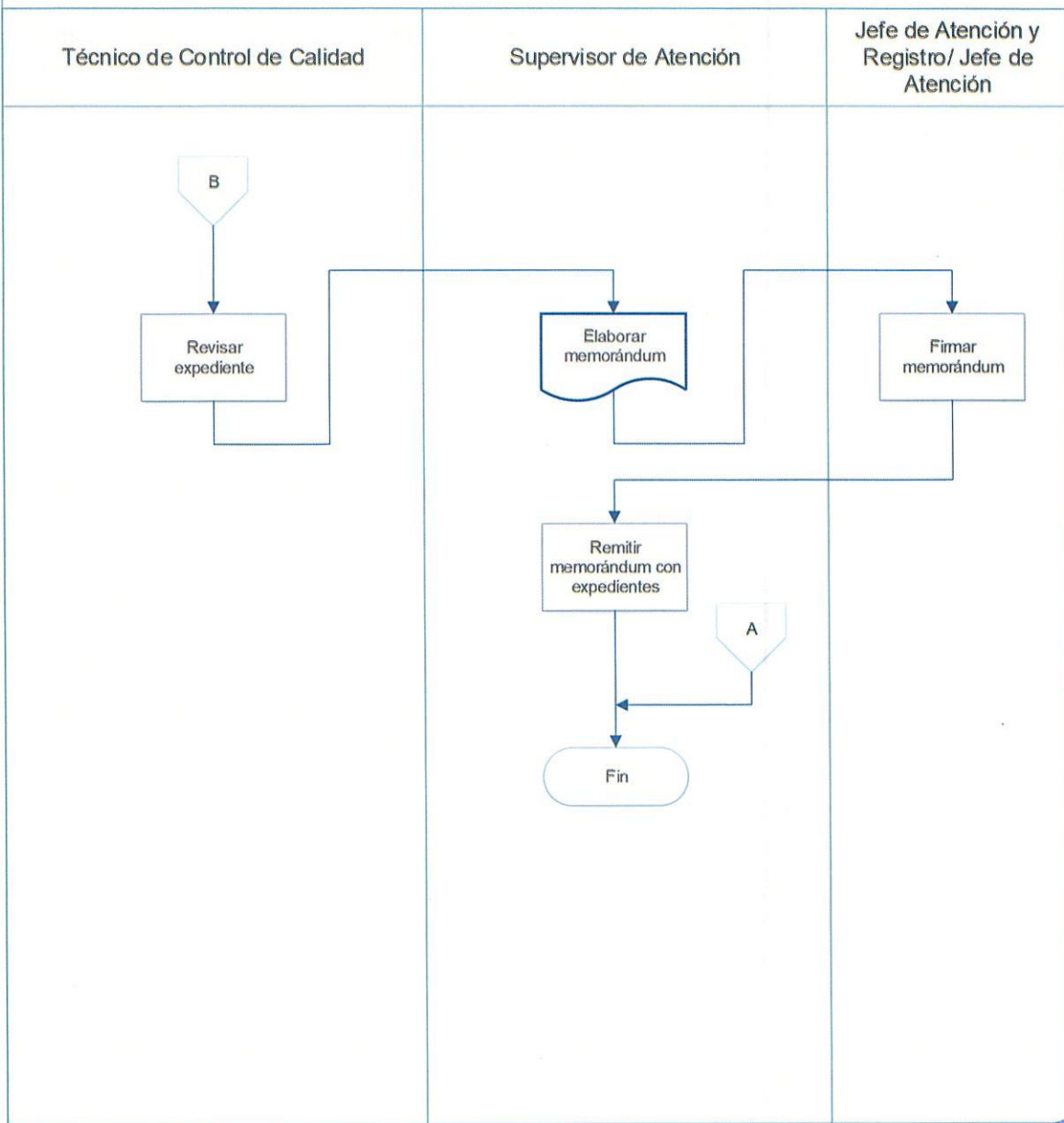
PRC-CARS-00010:LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR



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



PRC-CARS-0010:LEVANTAMIENTO DE 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 de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos para Centros de Atención y Registro

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Fecha de emisión:

26/09/2024

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 DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Beneficiario	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	Verificar motivos de cambio Consulta al usuario por cuál de los casos establecidos en la Política Institucional para el Levantamiento de Supervivencia 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.
4	Técnico de Atención	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.
5	Técnico de Atención	Revisar información El técnico verifica en el sistema informático y corrobora la información. Continúa con paso 7.
6	Técnico de Atención	Revisar solicitud de créditos Verifica la solicitud de crédito y revisa en el sistema si el designado es menor de edad y procede a realizar el cambio, atendiendo a lo que establece la Política de Créditos del INABVE (POL-INST-0001.1)



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



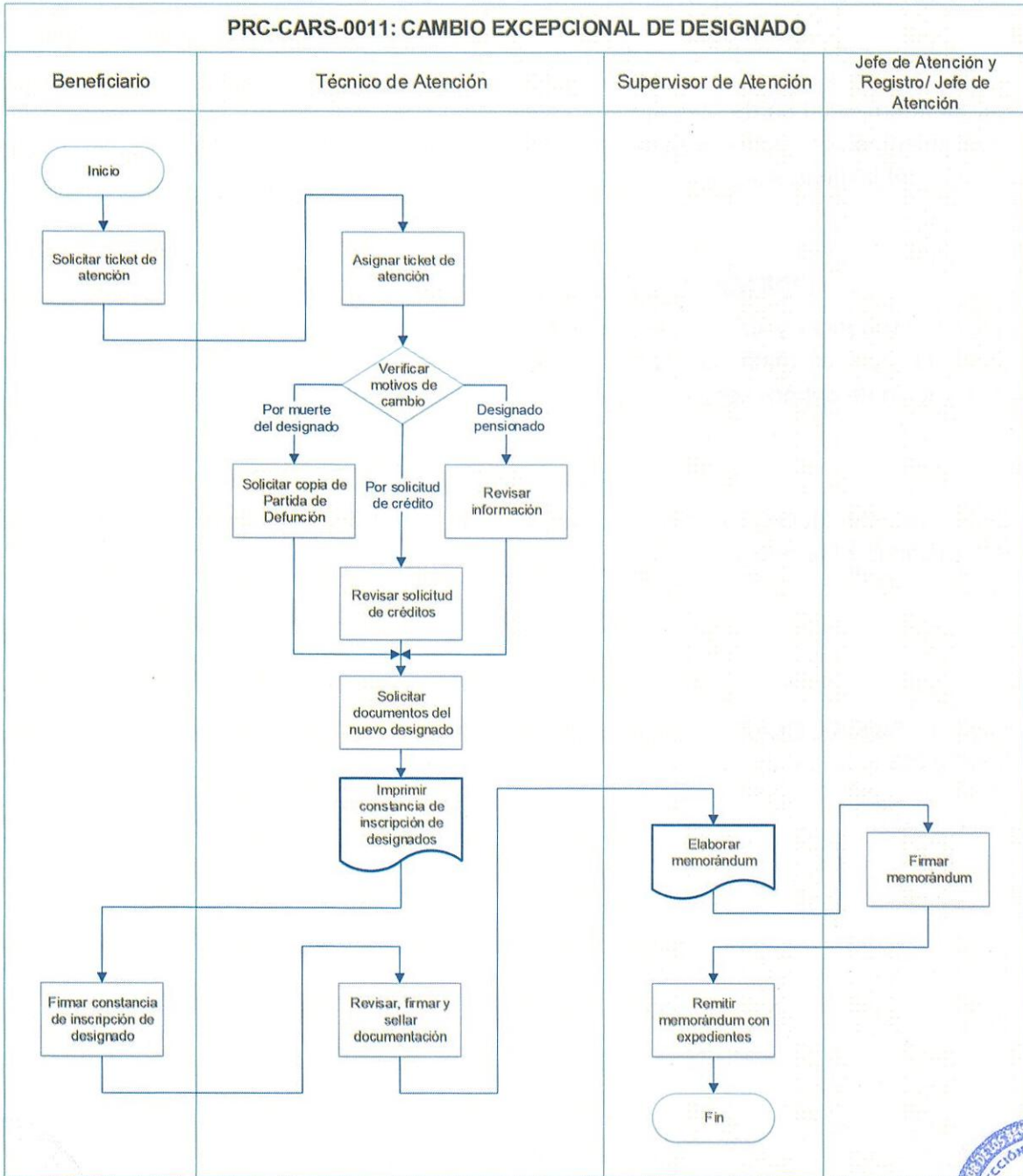
7	Técnico de Atención	<p>Solicitar documentos del nuevo designado. Solicita la copia del DUI o copia de Partida de Nacimiento si es menor de edad y actualiza la información en el sistema.</p> <p>Nota: En el caso de cambio de designado por trámite de crédito, deberá solicitar la copia del DUI del designado porque aplica solo para mayor de edad.</p>
8	Técnico de Atención	<p>Imprimir constancia de inscripción de designados Actualiza el/los designados en el sistema y reimprime constancia de inscripción de designados.</p>
9	Beneficiario	<p>Firmar constancia de inscripción de designados Firma o plasma su huella según lo establecido en el DUI.</p>
10	Técnico de Atención	<p>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.</p>
11	Supervisor de Atención	<p>Elaborar memorándum Redacta memorándum, referenciando la documentación a remitir.</p>
12	Jefe de Atención y Registro / Jefe de Atención	<p>Firmar memorándum Rubrica memorándum.</p>
13	Supervisor de Atención	<p>Remitir memorándum con expedientes Envía memorándum con expedientes adjuntos a la UGDA.</p> <p>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.</p> <p>Fin del procedimiento</p>



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



PRC-CARS-0011: CAMBIO EXCEPCIONAL DE DESIGNADO



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
de los Veteranos y Excombatientes
Manual de Procedimientos para Centros de
Atención y Registro

Código:	MNL-CARS-0001.1
Versión:	01
Fecha de emisión:	26/09/2024
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

Anexo 1- FOR-DCCE-0001.1: Solicitud de notificaciones mediante el uso de medios tecnológicos63



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
de los Veteranos y Excombatientes

Código:

MNL-CARS-0001.1

Versión:

01

Manual de Procedimientos para Centros de
Atención y Registro

Fecha de emisión:

26/09/2024

Página 63 de 63

Anexo 1- FOR-DCCE-0001.1: Solicitud de notificaciones mediante el uso de medios tecnológicos



SOLICITUD DE NOTIFICACIONES
MEDIANTE EL USO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS
FOR-DCCE-0001.1



INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

Área Organizativa:	
Dependencia:	
Fecha de solicitud:	
Fecha límite para realizar las notificaciones:	
Motivo de las notificaciones a realizar	
Cantidad de personas a notificar en números	
Las notificaciones requieren envío de documentos	Sí () No ()
Si las notificaciones requieren envío de documentos, detállelos a continuación:	
Solicitante:	
Nombre:	
Cargo:	
Firma:	
<p>Otras consideraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud se recibirá en físico o por correo electrónico al correo jose.garcia@inabve.gob.sv • El listado de las personas a notificar debe ser enviado en formato excel con los siguientes datos mínimos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de la persona a contactar ✓ Número de Documento Único de Identidad ✓ Número de expediente (si aplica) ✓ Número telefónico (si aplica) ✓ Motivo de la notificación (script) • En caso que las notificaciones requieran el envío de documentos anexos, por favor remitirlos al correo en mención, así como otra información que sea necesaria para la gestión a realizar. 	



Jefe de Atención y
Registro San Salvador

Técnico de Planificación

Director de Planificación

Dr. Daniel Platero
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó