



INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIONES

San Salvador, 06 de abril de 2021



AUTORIZACIÓN


Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente


Licda. Silvia Marlene Rosa de Flores
Gerente

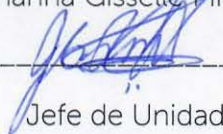
San Salvador, 06 de abril de 2021



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE COMUNICACIONES

Licda. Johanna Gisselle Pinto Miranda


Jefe de Unidad

Elaboró



San Salvador, 06 de abril de 2021

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6
MARCO LEGAL.....	7
Procedimiento para Administración de Redes Sociales y Sitio Web del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos.....	8
Procedimiento para Apoyo en cobertura de eventos y redacción de notas periodísticas de actividades institucionales, programadas y solicitadas por las unidades organizativas del INPEP.....	12
Procedimiento para Apoyo en campañas divulgativas internas y externas para la Institución y diseño de piezas gráficas.....	14
Procedimiento para Publicaciones en medios nacionales escritos y digitales.....	16
Procedimiento para Boletín informativo.....	18
Procedimiento para Enlace institucional con Gobierno Central, entidades gubernamentales y privadas.....	20
Procedimiento para Elaboración de contenido multimedia para monitores institucionales.....	22
Procedimiento para Monitoreo de buzones institucionales y elaboración de informe para unidades organizativas sobre los servicios prestados así como realizar el respectivo seguimiento.	24
Procedimiento para Administración del correo electrónico info@inpep.gob.sv.	26
Procedimiento para Informe a la Unidad de Acceso a la Información pública sobre los Mecanismos de Participación a través de Redes Sociales.	28
Procedimiento para Entrevista de Presidencia de INPEP con medios de comunicación.....	30
Atención al usuario de manera personal y a través del conmutador	32
BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN.....	34
FORMATOS.....	36



1. INTRODUCCIÓN

El presente manual refleja de una manera explicativa cada uno de los procedimientos para la ejecución de las funciones correspondientes a la Unidad de Comunicaciones.

En el se puede visualizar detalladamente el procedimiento adecuado para lograr el cumplimiento de objetivos de dicha Unidad, así como la comunicación que el Instituto pretende reflejar y el adecuado manejo de imagen que percibirán las y los usuarios.

Dicho manual ha evolucionado de acuerdo a las nuevas herramientas tecnológicas de comunicación que han ido surgiendo en los últimos años; y también de acuerdo a las necesidades que han surgido tanto en la institución como para los usuarios.



2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Explicar el procedimiento que realiza la Unidad de Comunicaciones para el desarrollo de sus actividades, de conformidad con los lineamientos establecidos, entre otros instrumentos normativos y leyes.

2.2 Objetivos Específicos:

2.2.1 Detallar cada uno de los procedimientos para la correcta ejecución de las funciones correspondientes a la Unidad de Comunicaciones.

2.2.2 Reflejar el adecuado manejo de dicho manual en la imagen de la institución que se proyectará para el público interno y externo

2.2.3 Establecer mediante los diferentes lineamientos la adecuada implementación de las herramientas digitales, las cuales contribuyen a una comunicación bidireccional con los usuarios, bajo la misma visión de los objetivos institucionales.



3. MARCO LEGAL

- Decreto Legislativo N° 373, Emitido por la Honorable Asamblea Legislativa de fecha dieciséis días del mes de octubre de mil novecientos setenta y cinco, crease la Ley del Instituto Nacional de Pensiones de Los Empleados Públicos, entrando en vigencia el día dos de noviembre de mil novecientos setenta y cinco.

-


Decreto Ejecutivo N°15, Normas Técnicas de Control Interno, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, publicado en el Diario Oficial Número 21, tomo 436, de fecha treinta y uno de enero del año dos mil.

- Ley de procesos administrativos
- Ley de Atención Integral para La Persona Adulta Mayor y su Reglamento
- Política Pública de la Persona Adulta Mayor
- Lineamientos Temporales del BCR
- Arts. 82 Bis e) y 77 RELACAP
- Ley de Acceso a la Información Pública.

4. PROCEDIMIENTOS DE

Unidad de Comunicaciones



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración de Redes Sociales y Sitio Web del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Administrar mediante lineamientos específicos establecidos y regulados por el Gobierno Central, las plataformas digitales, las cuales contribuyen a una comunicación bidireccional con el público externo, así como a la proyección de una imagen positiva de la institución.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: Ley de procesos administrativos		
5. FRECUENCIA DE USO: Diario		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Para publicaciones en redes sociales Inicio del procedimiento
1	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones (Administrador del sitio)	Publicar de acuerdo a requerimiento por medio de correo electrónico de parte de Presidencia, Gerencia y Subgerencias, información que cada área considere relevante para difusión. El contenido de publicaciones semanal, se presentará a la Presidencia del Instituto para conocimiento.
2	Jefa Unidad de Comunicaciones	Adapta el contenido, en



		caso de ser un arte, lo remite para elaboración a colaborador
3	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones	Realiza las propuestas de artes, de acuerdo a las dimensiones establecidas o solicitadas y lo remite para aprobación a jefatura de comunicaciones.
4	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Envía para visto bueno del área solicitante y posteriormente a Presidente de INPEP para que autorice el envío a la SECOM para aprobación
5	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Publica en caso autorice la SECOM,
		Para publicaciones en Sitio Web
6	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Publica en el sitio web institucional, de acuerdo a requerimiento por medio de correo electrónico de Presidencia, Gerencia o Subgerencias, información considerada relevante para la difusión
7	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Adapta el contenido solicitado, publica o autoriza a colaboradores de la Unidad de Comunicaciones para publicar.
8	Jefa de Unidad de Comunicaciones	En caso que el contenido a publicar




		solicitado implique la modificación del menú principal del Sitio Web, se solicita al enlace nombrado por el área de informática, quien posteriormente notifica mediante correo a la jefatura de comunicaciones sobre la publicación realizada.
		Respuestas a usuarios vía mensaje privado y en comentarios en publicaciones de Facebook y Twitter
9	Colaborador I Unidad de comunicaciones	Revisa la bandeja de entrada, notificaciones y alertas de comentarios para brindar respuesta a las consultas de trámites que se requieran por parte de los usuarios.
10	Colaborador I Unidad de Comunicaciones	En caso que la respuesta requiera el involucramiento de otras áreas, cada viernes se enviará a la asistente de Presidencia del INPEP, cuadro en Excel de casos de trámites reportados vía facebook y twitter para que brinde respuesta a usuarios por medio de llamada telefónica.
		Publicaciones, rt o compartidos solicitados por SECOM



11	Jefe de Unidad de Comunicaciones	Publica de acuerdo a instrucciones mediante whatsapp en chat creado por SECOM
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en cobertura de eventos protocolarios y redacción de notas periodísticas de actividades institucionales, programadas y solicitadas por las unidades organizativas del INPEP.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Contribuir a la imagen positiva Institucional, mediante la difusión de eventos y actividades internas y de pensionados.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A		
5. FRECUENCIA DE USO: Semanal		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
N° de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Recibe formulario de cobertura de eventos de parte de Presidencia, Gerencia y Subgerencias.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Revisa lo solicitado, autoriza de acuerdo a disponibilidad de fecha y de equipo, posteriormente lo remite a Colaboradora.
3	Colaborador I Unidad de comunicaciones	Realiza calendarización de eventos del mes de acuerdo a solicitudes recibidas y autorizadas por la Jefatura de



		Comunicaciones, posteriormente lo emite a la jefatura para distribución de eventos y autorización.
4	Jefa Unidad de Comunicaciones	Firma calendarización programaday envía a Presidente para autorización
5	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Coordina evento de acuerdo a instrucciones de solicitud.
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Apoyo en campañas divulgativas internas y externas para la Institución y diseño de piezas gráficas.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Lograr mayor alcance con la información que se difunde y captación de mensajes para obtener resultados comunicacionales específicos.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A		
5. FRECUENCIA DE USO: Semanal		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Recibe la solicitud de apoyo por medio de correo electrónico para campañas de difusión o piezas gráficas de parte de Presidencia, Gerencia, Subgerencias y Jefes de Unidad.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Revisa correo de información que se desea difundir al área correspondiente, por medio de correo electrónico, coordina y autoriza de acuerdo a disponibilidad de fecha,



		posteriormente reenvía correo a Colaboradora encargada de diseño gráfico para realización de propuestas.
3	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.	Realiza diseños de acuerdo a solicitud y los envía a la jefatura de comunicaciones para visto bueno
4	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Envía propuestas a las áreas correspondientes con copia a Presidencia de INPEP, si las áreas estan de acuerdo se les remiten las piezas en formatos electronicos.
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Publicaciones en medios escritos y digitales de circulación nacional.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Difundir información de interés de la población en cumplimiento a leyes y reglamentos.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: Arts. 82 Bis e) y 77 RELACAP		
5. FRECUENCIA DE USO: Ocasional		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa y/o colaboradoras de Unidad de Comunicaciones.	Recibe memorando de solicitud para publicación de parte de Jefes de Unidad, Subgerentes, Gerencia, Presidencia, con la información respectiva que se desea difundir.
2	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Evalúa de acuerdo a lineamientos brindados por SECOM si la información solicitada procede para ser publicada, en caso que si cumpla, envía un memorando solicitando el inicio del



		proceso al área de la UACI y un correo con la información y delega a un Administrador de orden de compra.
3	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Recibe de parte de la UACI las cotizaciones y el arte elaborado por los periódicos y los remite a la SECOM por medio de correo electrónico para aprobación
4	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Si la SECOM autoriza arte, información y cotizaciones, se confirma a la UACI para adjudicar el proceso.
5	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Posteriormente se envía juego de documentación (carta a Dirección de publicidad, publicación o texto, cotizaciones y autorización brindada por correo electrónico) en físico a SECOM San Jacinto para autorización escrita.
6	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Retira cartas en SECOM y se inicia proceso de liquidación.
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Boletín informativo		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Difundir información relevante para el personal de la institución		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A		
5. FRECUENCIA DE USO: Mensual		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa de Unidad de Comunicaciones.	Recolecta temas e información mensual con los miembros del Comité Técnico del INPEP.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Distribuye al equipo de comunicaciones las notas que serán elaboradas por cada una.
3	Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones	Redactan notas, seleccionan fotografías y estructuran el boletín de acuerdo a lineamientos brindados por la SECOM
4	Jefa de Unidad de Comunicación	Envía boletín al Comité



		Técnico para aprobación, en caso de haber correcciones se realizan y sino, se procede a la distribución de manera electrónica (correo y whatsapp)
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Enlace institucional con Gobierno Central, entidades gubernamentales y privadas		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Ejecutar los lineamientos establecidos por SECOM. Ser el contacto con las Instituciones gubernamentales y privadas en el tema comunicacional.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A		
5. FRECUENCIA DE USO: Constante		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a I y II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
N° de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa de Unidad de Comunicaciones.	Recibe de parte de SECOM lineamientos específicos sobre difusión de mensajes, campañas, replica de contenido en redes sociales y todo lo que contribuya a la unificación del trabajo gubernamental.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Comunica a Colaboradoras y Presidencia el requerimiento y solicita autorización para poder



		brindarle seguimiento al requerimiento en el que se necesita el apoyo de la Institución a través de La Unidad de Comunicaciones.
3	Jefa de Unidad de Comunicaciones.	Recibe de Presidencia la autorización para creación de contenido en redes sociales de parte de la SECOM.
		Fin del procedimiento




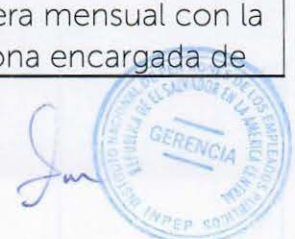
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de contenido multimedia para monitores institucionales.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Apoyar la difusión de información de interés de manera visual para captar mayor atención de pensionados y usuarios.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A		
5. FRECUENCIA DE USO: Mensual		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a II de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
N° de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa de Unidad de Comunicaciones.	Recolecta información con Jefes de Unidad, Subgerencias, Gerencia y Presidencia, las cuales se consideren relevantes para la proyección en áreas de espera.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Adecúa la información, la traslada a la colaboradora de comunicaciones encargada de diseño gráfico para la elaboración de



		propuesta de video.
3	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.	Elabora propuesta de video de acuerdo a lineamientos establecidos y lo envía a jefatura de comunicaciones para aprobación.
4	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Supervisa el video y solicita cambios que considere, en caso no hayan cambios, lo envía a la jefatura correspondiente para que verifique la información y confirme la proyección del mismo en los monitores institucionales.
5	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Recibe de parte de las áreas correspondientes visto bueno y se procede a la proyección.
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de buzones institucionales y elaboración de informe para unidades organizativas sobre los servicios prestados así como realizar el respectivo seguimiento.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Conocer la opinión de los usuarios, para implementar acciones que permitan mejorar la calidad en los servicios que brinda la institución.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: 003 - 004		
4. NORMAS ESPECIFICAS: Ley de Acceso a la Información Pública		
5. FRECUENCIA DE USO: Mensual		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa y/o Colaborador/a I de la Unidad de Comunicaciones		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Colaboradora de Unidad de Comunicaciones.	Coloca cuestionario en los diferentes buzones de sugerencia instalados en la oficina central y coordina con la persona encargada de Oficinas Departamentales para el envío de las mismas a todas las oficinas del INPEP a nivel nacional.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Coordina la recepción de las encuestas de manera mensual con la persona encargada de



		oficinas departamentales.
3	Colaboradora I Unidad de Comunicaciones	Realiza informe de buzones y lo envía a la Jefatura de Comunicaciones para revisión.
4	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Revisa el informe y lo remite a Presidencia, Gerencia y áreas involucradas.
5	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Solicita a las áreas correspondientes cuadro de seguimiento de quejas, sugerencias, y felicitaciones de buzones, el cual refleja las acciones realizadas para superar las observaciones de los usuarios.
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Administración del correo electrónico info@inpep.gob.sv		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Contribuir a la agilización de trámites, redireccionando los casos reportados a las áreas competentes para brindar una solución integral a los usuarios y pensionados sobre casos nuevos y pendientes.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: Lineamientos Temporales del BCR		
5. FRECUENCIA DE USO: Diario		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa / Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
N° de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.	Revisa la bandeja de entrada y redirecciona consultas a las áreas competentes. Deberá especificar que deben enviar la respuesta del caso al correo info@inpep.gob.sv y que tienen un máximo de una semana para hacerlo.
2	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.	Recibe respuesta de las áreas de trámites involucradas sobre casos reportados.



3	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.	Envia respuesta a usuarios de acuerdo a información recibida por las áreas de trámites.
4	Colaboradora II Unidad de Comunicaciones.	Cada viernes enviará un reporte a las áreas involucradas en cuadro de Excel con los casos de trámites, donde especifica área, trámite, y si se obtuvo respuesta de parte del área o no.
5	Jefa de Unidad II Comunicaciones	Enviará memorando a Presidencia de INPEP con el consolidado de casos firmado por las áreas.
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Informe a la Unidad de Acceso a la Información pública sobre los Mecanismos de Participación a través de Redes Sociales.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Identificar las sugerencias, dudas, avisos, y consultas en publicaciones y mensajes privados que realizan los usuarios y pensionados en las redes sociales del INPEP.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: Ley de Acceso a la Información Pública		
5. FRECUENCIA DE USO: Mensual		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa / Colaboradora Unidad de Comunicaciones.		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa/ Colaboradora Unidad de Comunicaciones.	Recibe memorando de solicitud de informe de parte de la Unidad de Acceso a la información Pública.
2	Colaboradora Unidad de Comunicaciones.	Realiza informe de redes sociales y lo envía a la Jefatura de Comunicaciones para revisión.
3	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Revisa y autoriza que se envíe reporte al correo informacionpublica@inpep.gob.sv a la UAIP



4	Colaboradora I Unidad de Comunicaciones	Envía informe físico con memorando a la UAIP .
		Fin del procedimiento




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Entrevista de Presidencia de INPEP con medios de comunicación.		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Resaltar los logros que la institución ha tenido con la población pensionada , cotizante y usuarios en general.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A		
5. FRECUENCIA DE USO: Ocasional		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefa de Unidad de Comunicaciones.		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Jefa de Unidad de Comunicaciones.	Recibe llamada de solicitud de entrevista con Presidencia de INPEP.
2	Jefa de Unidad de Comunicaciones.	Si la solicitud la realiza un medio de comunicación nacional, solicita autorización a la SECOM y a Presidencia de INPEP, si se autoriza, se procede a realizar la entrevista
3	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Si la solicitud la realiza un medio de comunicación privado,



		se realiza y envía cuestionario a la Secretaría de Prensa para aprobación.
4	Jefa de Unidad de Comunicaciones	Envía cuestionario Probado por la SECOM a Presidencia de INPEP para autorización y se realiza la entrevista.
		Fin del procedimiento



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al usuario de manera personal y a través del conmutador		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer el orden secuencial de los pasos a seguir para brindar una atención telefónica y de recepción presencial inicial, de manera cordial, amable, respetuosa y efectiva, que garantice la orientación a la población pensionada y al público en general.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A		
4. NORMAS ESPECIFICAS: Política Pública de la Persona Adulta Mayor		
5. FRECUENCIA DE USO: DIARIO		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Recepcionista y Usuarios (as)		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Describe los pasos a seguir para brindar atención al público que visita INPEP, por medio de la recepcionista y en el conmutador.		
Nº de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0		Inicio del procedimiento
1	Recepcionista	Recibe llamada de del conmutador, saluda al usuario con el nombre de la institución y proporciona nombre de quién le está atendiendo. Si se presenta el usuario a recepción, con el nombre de quien le está atendiendo.
2	Recepcionista	Proporciona información solicitada al usuario o transfiere la llamada al lugar o



		persona indicada
3	Recepcionista	Registra en hojas de control interno, número de teléfono recibido, nombre del empleado y número de la extensión a donde se transfirió la llamada, posteriormente lo envía a la jefatura.
4	Recepcionista	Orienta al usuario desde cubículo de información según documentación que presenta éste, le entrega número según el trámite a realizar y le indica el lugar de espera en la institución. Recibe documentación externa, la anota en el libro por cada área y los envía para recibido.
5	Recepcionista	Recibe a los usuarios en la cancha de la institución, los ordena en los bloques de sillas según corresponde, deberá coordinar con el área de pensiones el envío de las personas en el módulo 6 según disponibilidad de espacios.
		Fin del procedimiento



5. GLOSARIO

SECOM: Secretaría de Comunicaciones de La Presidencia de La República

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Administración de Redes Sociales y Sitio Web del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en cobertura de eventos protocolarios y redacción de notas periodísticas de actividades institucionales, programadas y solicitadas por las unidades organizativas del INPEP. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en campañas divulgativas internas y externas para la Institución y diseño de piezas gráficas. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones en medios escritos y digitales de circulación nacional. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> Difundir información relevante para el personal de la institución 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> Enlace institucional con Gobierno Central, entidades gubernamentales y privadas 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de contenido multimedia para monitores 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021







institucionales.		
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de buzones institucionales y elaboración de informe para unidades organizativas sobre los servicios prestados así como realizar el respectivo seguimiento. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Administración del correo electrónico info@inpep.gob.sv 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Informe a la Unidad de Acceso a la Información pública sobre los Mecanismos de Participación a través de Redes Sociales. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista de Presidencia de INPEP con medios de comunicación. 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario de manera personal y a través del conmutador 	6 DE ABRIL 2021	6 DE ABRIL 2021

La vigencia de este Manual de Procedimientos será a partir del 08 de abril de 2021.



7. FORMATOS
(FORMULARIOS)

	EVALUACIÓN DE NUESTRO SERVICIO Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios, para implementar acciones que permitan mejorar la calidad en los servicios que brinda la institución.	 GOBIERNO DE EL SALVADOR																																				
	Marque el área que visitó: Pagadería de Pensiones ___ Departamento de Atención a Pensionados ___ Pensiones ___ Historial Laboral ___ Trabajo Social ___ Recaudaciones ___ Otros, especificar _____ FECHA: _____ Número de ventanilla o nombre de la persona que lo atendió (si aplica): _____ Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1= MALO 2= REGULAR 3= BUENO 4= MUY BUENO 5= EXCELENTE																																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ¿Cómo califica el servicio que prestó el área que visitó?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿Cómo fue el trato de la persona que lo atendió?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ¿Considera que la persona que lo atendió le brindó la asesoría correcta?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera para ser atendido?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. ¿Cómo califica la limpieza de las instalaciones?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	1. ¿Cómo califica el servicio que prestó el área que visitó?						2. ¿Cómo fue el trato de la persona que lo atendió?						3. ¿Considera que la persona que lo atendió le brindó la asesoría correcta?						4. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera para ser atendido?						5. ¿Cómo califica la limpieza de las instalaciones?					
	1	2	3	4	5																																	
1. ¿Cómo califica el servicio que prestó el área que visitó?																																						
2. ¿Cómo fue el trato de la persona que lo atendió?																																						
3. ¿Considera que la persona que lo atendió le brindó la asesoría correcta?																																						
4. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera para ser atendido?																																						
5. ¿Cómo califica la limpieza de las instalaciones?																																						
Comentarios, sugerencias o felicitaciones _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____																																						
<i>Su opinión cuenta, Gracias por realizar la encuesta</i>																																						

	EVALUACIÓN DE NUESTRO SERVICIO Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios, para implementar acciones que permitan mejorar la calidad en los servicios que brinda la institución.	 GOBIERNO DE EL SALVADOR																																				
	Marque el taller al que asiste: Danza ___ Gimnasia ___ Ajedrez ___ Guitarra ___ Coro ___ Manualidades ___ Yoga ___ Inglés ___ Francés ___ Teatro ___ FECHA: _____ Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1= MALO 2= REGULAR 3= BUENO 4= MUY BUENO 5= EXCELENTE																																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ¿Cómo califica el servicio al taller que asiste?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ¿Cómo es el trato del instructor/a del taller al que asiste?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ¿Cómo mide el nivel de organización durante el taller?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. ¿Cómo mide el nivel de aprendizaje del taller?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. ¿Cómo califica la limpieza del lugar donde imparten el taller?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	1. ¿Cómo califica el servicio al taller que asiste?						2. ¿Cómo es el trato del instructor/a del taller al que asiste?						3. ¿Cómo mide el nivel de organización durante el taller?						4. ¿Cómo mide el nivel de aprendizaje del taller?						5. ¿Cómo califica la limpieza del lugar donde imparten el taller?					
	1	2	3	4	5																																	
1. ¿Cómo califica el servicio al taller que asiste?																																						
2. ¿Cómo es el trato del instructor/a del taller al que asiste?																																						
3. ¿Cómo mide el nivel de organización durante el taller?																																						
4. ¿Cómo mide el nivel de aprendizaje del taller?																																						
5. ¿Cómo califica la limpieza del lugar donde imparten el taller?																																						
Comentarios, sugerencias o felicitaciones _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____																																						
<i>Su opinión cuenta, Gracias por realizar la encuesta</i>																																						

