

**inpêp**



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

San Salvador, febrero de 2021

**inpêp**



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

## AUTORIZACIÓN

  
Dr. José Nicolás Ascencio Hernández  
Presidente



  
Licda. Silvia Marlene Rosa de Flores  
Gerente



San Salvador, 11 febrero de 2021

**inpêp**



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Licda. Gladys Marisol Maldonado Aguilar  
Subgerente de Prestaciones  
Visto Bueno



Sr. José Damasio Chávez Samayoa  
Jefatura del CAU  
Elaboró



San Salvador, 11 febrero de 2021

# INDICE



INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS .....	2
MARCO LEGAL.....	2
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	3
Emisión de un Ticket de Atención .....	3
Consulta de Estados de Atención .....	5
Gestión de Ticket Asignados .....	6
Nueva atención de servicio CAU.....	10
Actualización de datos de contacto a Cotizantes INPEP .....	12
Actualización de datos de contacto a Pensionados o Beneficiarios INPEP .....	14
Remisión de afiliado a instancia INPEP .....	16
Recepción de solicitudes de servicios CAU.....	18
Emisión de constancia a cotizante para ISBM .....	20
Emisión de constancia de no Pensionados.....	22
Emisión de Solvencias a Empresas Privadas.....	23
Emisión de Tarjeta NUP.....	25
Entrega de Calendario de Pago o Boleta de fechas de Pago .....	26
Revisión de Poderes Notariales para trámites en la UAIHL.....	27
Gestión ante la doble cotización de Salud por el INPEP y la UPISSS.....	28
Verificación de Otros Ingresos.....	30
Reporte de Pensionados o Beneficiarios Fallecidos .....	33
Emisión del Carné de Pensionado o Beneficiario .....	35
Notificación de Reintegros pagados .....	36
Entrega de Cheques por Gastos Funerarios.....	38



Recepción de Órdenes de Descuento.....	39
Consulta de fecha de firma de sobrevivencia y estado familiar.....	41
Emisión de constancia de cotizante no pensionado .....	42
Emisión de la Constancia de Pensión .....	44
Emisión de constancia de beneficiarios inscritos.....	46
Otorgamiento de primera cita a la UAIHL.....	47
Consulta del estado de la solicitud de trámite de beneficio INPEP.....	49
Emisión del estado de cuenta de préstamo .....	50
Emisión del Historial de pagos a un crédito INPEP.....	51
Entrega de cheques por pago en exceso en créditos INPEP.....	52
Recepción de cartas de cancelación de créditos cargados en la pensión.....	53
Entrega de documentos gestionados durante las atenciones del día anterior.....	54
ACRÓNIMOS.....	56
GLOSARIO .....	57
FORMATOS .....	59
BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN .....	77



# INTRODUCCIÓN

La buena administración se caracteriza por preparar, establecer y controlar líneas de trabajo que garanticen la ejecución de una metodología laboral acorde a la naturaleza de la institución, realidad, entorno social y económico en la que opera, mediante una serie de documentos que implantan técnicas y orientaciones claves para armonizar, vincular y enmarcar la operatividad de una unidad organizativa o en sí, toda la organización, de tal forma que funcione con un alto grado de eficiencia y calidad, logrando los objetivos trazados.

Es por ello que se presenta el Manual de Procedimiento del Centro de Atención al Usuario INPEP, que incluye todos los procesos que ésta ejecuta y que fueron incluidos mediante el análisis respectivo en la Etapa I del Proyecto de Implementación, detallando datos de identificación general y actividades requeridas para la ejecución de sus procedimientos, en forma lógica y alternante, así mismo las referencias y documentos que amparan su aplicación, a modo de favorecer al personal destacado, conocer y especializarse adecuadamente en los trámites y servicios que recaen como responsabilidad de la instancia operativa que abona al logro de los objetivos institucionales.

En él se incluyen tanto los procesos planificados como aquellos que de forma administrativa debieron considerarse y en su totalidad reflejan los servicios ofertados a los pensionados y beneficiarios, así mismo, un apartado de glosario sobre términos y acrónimos utilizados en el desarrollo del manual, a fin de comprender mejor algunos tecnicismos o como deberán ser entendidos algunos términos dentro del entorno de las pensiones, así mismo el dato de la bitacorización, sobre la actualización del mismo, como referencia de la simplificación, integración y modernización de procedimientos al CAU le son designados.



## OBJETIVOS

Proporcionar un marco de referencia de los trámites y servicios que son ejecutados por medio del Centro de Atención al Usuario mediante una descripción secuencial y lógica, que permita comprender y favorecer la ejecución de los mismos en el quehacer cotidiano de la instancia operativa de forma estandarizada, en cada una de las estaciones de trabajo.

1. Identificar los trámites y servicios con su información de referencia para comprensión de aplicación.
2. Detallar de forma metodológica cada trámite y servicios que ejecuta el CAU.
3. Incluir documentación que robustezca la atención del usuario ante los procedimientos detallados en este documento.
4. Ser guía de entrenamiento y orientación para el personal que se destaca en el CAU.

## MARCO LEGAL

1. Ley del INPEP y su reglamento.
2. Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
3. Ley de Procedimientos Administrativos.
4. Ley de Mejora Regulatoria.
5. Normas Técnicas Específicas para el Control Interno.
6. Otras normativas aplicables.



## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	<h1 style="margin: 0;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h1>
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Emisión de un Ticket de Atención		
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar sobre el mecanismo para la generación y emisión del ticket de atención a un usuario que será atendido en el Centro de Atención al Usuario INPEP.		
3. FORMATOS UTILIZADOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento CAU-R001 "Ticket de Atención"</li> <li>Documento CAU-R002 "Ticket de Remisión"</li> </ul>		
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:		
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente		
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Recepcionista del CAU.		
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del Procedimiento
1	Recepcionista	Selecciona la opción "Nueva Atención" del módulo de recepción, cargando una nueva pantalla donde selecciona bajo qué figura será tratado el usuario, según la necesidad que presenta, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es un Cotizante, Pensionado o Beneficiario, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. Es tipificación Otros, continúa en la actividad 6.</li> </ol>
2	Recepcionista	De las opciones mostradas, selecciona el documento con el que se está identificando, ingresando el número respectivo en el campo para ello, dando clic en el botón continuar, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos encontrados, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. Datos no encontrados, se muestra una alerta de error, mostrando nuevamente la pantalla de selección de documento. Regresa al inicio de la actividad 2.</li> </ol>
3	Recepcionista	El sistema carga la información del usuario con los registros encontrados. Donde puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos conforme, Da clic en el botón "Continuar", pasando a la actividad 7.</li> <li>2. Datos no actualizados o no encontrados, continua en la actividad siguiente.</li> </ol>
4	Recepcionista	El sistema de encontrar que los registros están desactualizados o no se encuentran en los registros de


3




No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		INPEP, habilita los botones: "Remitir a Control de Afiliados" y "Regresar", en donde al dar clic puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remitir a Control de Afiliados, actividad 5.</li> <li>2. Regresar, carga la pantalla principal de la recepción de usuarios. Continúa en la actividad 1.</li> </ol>
5	Recepcionista	El sistema genera un ticket de remisión imprimiéndolo en pantalla, habilitando los botones: "Imprimir" y "Ir a pantalla principal", donde: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imprimir: imprime el ticket (CAU-R002) y continúa en la actividad 10.</li> <li>2. Ir a la Pantalla Principal: Continúa en la actividad 1.</li> </ol>
6	Recepción	Ingresa el nombre y número del DUI en el sistema, dando clic en el botón "Continuar", pasando a la siguiente actividad.
7	Recepcionista	El Sistema muestra los servicios disponibles según el tipo de usuario identificado en la actividad 1, donde se selecciona el servicio según la categoría, dando clic en el botón "Continuar"
8	Recepcionista	Selecciona la condición del usuario después da clic en el botón "Asignar ticket de atención".
9	Recepción	El Sistema solicita confirmación, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confirma que Si, imprime el ticket en el impresor (CAU-R001), cargando la pantalla principal de recepción, continuando en la actividad siguiente.</li> <li>2. Confirma que No, la atención no es asignada, regresando a la actividad 1.</li> </ol>
10	Recepción	Toma el ticket y se lo entrega al usuario junto con el o los documentos presentados, brindando las orientaciones respectivas.
11	Usuario	Recibe el ticket de atención con el o los documentos proporcionados para identificarle, retirándose de la recepción.
12		Fin del procedimiento.





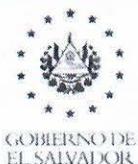
INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Consulta de Estados de Atención
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar sobre el mecanismo para consultar el estado de atención general o de un ticket en específico.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Solicitante y Recepcionista del CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del Procedimiento
1	Recepcionista	Da clic en "Estado de Atenciones" en su pantalla principal, cargándose una pantalla con las opciones disponibles.
2	Recepcionista	Selección la opción deseada de consulta ya sea por: detalle general, en cola, en atención o atendido, para el sistema muestre la información respectiva.
3	Recepcionista	El sistema despliega en pantalla la información según la selección efectuada: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. General: Muestra cantidad de usuarios en la cola, cantidad de servicios brindados hasta el momento del día, cantidad de usuarios atendidos según tipo hasta el momento del día y cantidad estaciones de atención disponibles para atender.</li> <li>2. Cola de espera: Muestra el listado de usuarios que esperan según se les asignó ticket de atención, así mismo la cantidad de usuarios según condiciones que estos presentan y cantidad estaciones de atención disponibles para atender.</li> <li>3. Atendiéndose: Muestra el listado de usuarios que están siendo atendidos según estación de trabajo habilitada y cantidad estaciones de atención disponibles para atender.</li> <li>4. Atendidos hoy: Muestra el listado de usuarios que fueron atendidos durante el día actual, así mismo la cantidad de usuarios según condiciones que estos presentaron y cantidad estaciones de atención disponibles para atender.</li> </ol>
4	Recepcionista	Brinda la información respectiva al usuario o solicitante.
5	Usuario o solicitante	Recibe la información requerida.
6		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Gestión de Ticket Asignados
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar sobre el mecanismo para administrar el estado de un ticket generado, a fin de su atención dentro del CAU.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Documento CAU-R003 "Ticket Detalle de Atención"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario o Solicitante y Recepcionista del CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del Procedimiento
1	Usuario o solicitante	Expone su inquietud o necesidad sobre el ticket de atención, presentando el documento de identidad con el cual fue recepcionado, su nombre o el número de ticket asignado si lo sabe.
2	Recepcionista	Identifica la inquietud o necesidad expuesta por el usuario, luego selecciona la opción "Gestión de Tickets" de su menú principal.
3	Recepcionista	Se habilitan las opciones disponibles de búsqueda de un ticket. Pudiendo presentarse las siguientes situaciones: a) El usuario expone el número de ticket asignado, se da clic en el botón "Número de ticket" de las opciones disponibles, continuando en la actividad 4. b) El usuario entrega el documento presentado anteriormente en la recepción, se da clic en el botón "Documento de Identidad", continuando en la actividad 5. c) El usuario no brinda el número de ticket ni el documento de identidad presentado anteriormente, se busca el ticket por el nombre del usuario, da clic en el botón "Nombre del Usuario", continua en la actividad 6. d) El usuario no brinda ninguna información, se le orienta sobre el proceso de información de ticket y continúa en la actividad 10.
4	Recepcionista	El sistema despliega en pantalla las opciones para buscar un ticket, en donde se selecciona la condición del usuario, la categoría del servicio y se digita el número de ticket, luego clic en "Buscar", en el que puede suceder dos cosas: a) No se encontró registro, se informa mediante mensaje en pantalla, pudiendo suceder: 1. Da clic en "Regresar", vuelve a cargar la



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>2. pantalla de búsqueda de ticket, continuando desde el inicio en la actividad 4.</p> <p>2. Cancela la consulta, dando clic en el botón "Ir a pantalla principal" para que el sistema cancele todo y regrese a la pantalla inicial de recepción. Continúa en la actividad 11.</p> <p>b) Se encontraron registros, continua en la actividad 7.</p>
5	Recepcionista	Recibe el documento o datos brindados por el usuario
6	Recepcionista	Digita la información respectiva en la pantalla de búsqueda.
7		<p>El sistema carga los resultados de la búsqueda, donde puede suceder:</p> <p>a) Se desea ver un detalle, se selecciona el registro y luego clic en "Ver registro", continuando en la actividad 8.</p> <p>b) No se desea ver detalle de un resultado, se da clic en "Nueva búsqueda", para que el sistema cargue la pantalla de opciones de gestión de tickets. Continúa en la actividad 3.</p>
8		<p>El sistema muestra en pantalla los detalles del ticket de atención en donde pueden suceder varias cosas:</p> <p>a) Se quiere eliminar el ticket de atención, se da clic en el botón "Eliminar". El sistema muestra una pantalla para confirmar la acción, en donde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si desea eliminar, se da clic en el botón "Aceptar", para el que sistema coloque en el estatus del ticket "Eliminado", en la hora de finalización de atención la hora de la eliminación, así, ya no se visualice en los listados de usuarios en espera. Luego se carga la pantalla principal de la recepción, continuando en la actividad 11.</li> <li>2. Si no se desea eliminar, se da clic en el botón "Cancelar", para que el sistema regrese a la pantalla del detalle del ticket consultado, continuando desde el inicio de la actividad 8.</li> </ol> <p>b) Se requiere efectuar una modificación en los detalles, se da clic en el botón "Aplicar cambios" para que se habiliten los campos: Clase de usuario, condición de usuario, categoría de servicio y nombre del servicio, siendo éste último un detalle de los servicios según la clase de usuario y categoría de servicios seleccionado. Al hacer clic en "Aplicar cambios" Se visualizan los botones de "Aceptar" y "Cancelar", estando inhabilitados los demás botones. Efectúa los cambios, pudiendo suceder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si da clic en "Aceptar", El sistema muestra</li> </ol>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>una notificación de modificación de datos, que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Si se acepta, el sistema efectúa las modificaciones en los registros respectivos y regresa a la pantalla del detalle del ticket, continuando desde el inicio de la actividad 8.</li> <li>ii. Si se cancela, regresa a la pantalla del detalle del ticket, mostrando los datos sin modificación, continuando desde el inicio de la actividad 8.</li> </ol> <p>2. Se da clic en "Cancelar", se restablecen los detalles del ticket, ocultando los botones de "Aceptar" y "Cancelar", inhabilitando los campos que se pueden modificar y habilitando los demás botones, continuando desde el inicio de la actividad 8.</p> <p>c) Se desea imprimir el ticket, se da clic en el botón "Imprimir" para que el sistema cargue una pantalla consultando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si se desea reimprimir el ticket, se da clic en "Reimprimir ticket de atención", donde el sistema muestra el ticket de atención, donde: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Si da clic en el botón "Imprimir", el sistema envía a impresión el ticket y carga la pantalla inicial de recepción, continuando en la actividad 11.</li> <li>ii. Se da clic en "Cancelar", el sistema regresa a la pantalla de detalle del ticket consultado, continuando desde el inicio en la actividad 8.</li> </ol> </li> <li>2. Si desea imprimir en detalle del ticket, da clic en el botón respectivo, donde el sistema muestra el ticket de atención, donde: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Si da clic en el botón "Imprimir", el sistema envía a impresión el ticket y carga la pantalla inicial de recepción, continuando en la actividad 11.</li> <li>ii. Se da clic en "Cancelar", el sistema regresa a la pantalla de detalle del ticket consultado, continuando desde el inicio en la actividad 8.</li> </ol> </li> <li>3. No desea efectuar ninguna impresión, da clic en el botón "Cancelar", el sistema regresa a la pantalla de detalle del ticket consultado, continuando desde el inicio en la actividad 8.</li> </ol>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		No se desea hacer ninguna acción, se la clic en el botón "Ir a pantalla principal" para que el sistema cancele todo y regrese a la pantalla inicial de recepción. Continúa en la actividad 11.
9	Recepcionista	Entrega la información respectiva y si se efectuaron impresiones de tickets también.
10	Usuario	Recibe la información y tickets de existir.
11		Fin del procedimiento



9





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Nueva atención de servicio CAU**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar en el mecanismo para que el Gestor de Servicios solicite asignación de un ticket al Sistema CAU, según la competencia de servicios y atención de usuarios habilitados.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Documento CAU-R001 "Ticket de Atención"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Selecciona de su panel "Atencion-Atención al Usuario", donde se le mostrarán sus datos de Gestor y estación, luego da clic en el botón "Cambiar a disponible" para que el sistema de forma automática le asigne un caso según su competencia.
2	Gestor de Servicios	Visualiza el nombre del usuario, su clasificación, número de ticket y nombre del servicio a brindar con sus observaciones, según le ha asignado el sistema.
3	Gestor de Servicios	Procede a llamar al usuario mediante el sistema establecido.
4	Usuario	Se presenta en la estación respectiva, entregando el ticket recibido en recepción (CAU-R001) y sus documentos de identificación.
5	Gestor de Servicios	Recibe los documentos y valida que sea el usuario asignado a atender.
6	Gestor de Servicios	Procede a interactuar con el usuario determinando el servicio, si es el asignado, si se le darán más servicios o es competencia de otra instancia del INPEP, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es el servicio asignado, continúa en la actividad 7.</li> <li>2. El servicio asignado no es el requerido por el usuario, continua en la actividad 8.</li> <li>3. El servicio requerido no lo posee el CAU, continúa en la actividad 10.</li> </ol>
7	Gestor de Servicios	Ejecuta el o los servicios según su competencia mediante el procedimiento respectivo para cada uno, iniciando la aplicación de ellos dando clic en "Iniciar Atención". Continuando luego en la actividad 11.
8	Gestor de Servicios	Solicita al Supervisor o Recepcionista de Servicios la modificación del ticket.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9	Supervisor o Recepcionista de Servicio	Atiende la situación, ejecutando el procedimiento "Gestión de Ticket", notificando al Gestor la modificación completada. Continuando en la actividad 7.
10	Gestor de Servicios	Brinda las orientaciones e información que está en su competencia y aplica Deserción al ticket asignado por el sistema, luego continúa en la actividad 14.
11	Gestor de Servicios	Una vez finalizados todos los servicios de su competencia, se puede presentar: 1. Hay necesidad de brindarle otro servicio y no está en sus facultades, le informa al usuario que le trasladará el caso a otro compañero, siendo llamado por el mismo número de ticket. Continuando en la actividad 12. 2. No hay necesidad de brindarle más servicios del CAU, continua en la actividad 14.
12	Gestor de Servicios	Selecciona en sus opciones "Trasladar", asignando el nuevo servicio y devolviéndole al usuario el ticket entregado en la recepción.
13	Usuario	Recibe el ticket de atención y los documentos respectivos.
14	Gestor de Servicios	Agradece la visita del usuario al CAU y lo despacha de la estación.
15	Gestor de Servicios	Da por finalizada la atención, cerrando en ticket con el botón "Cerrar Ticket".
16		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

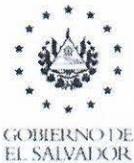
1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Actualización de datos de contacto a Cotizantes INPEP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Efectuar una revisión de datos registrados en la Base de Datos de Afiliación y Registro por medio de una confrontación de documentos personales con los visualizados en el Sistema CAU para determinar si debe de actualizar o modificar datos generales o solamente los de contacto y/o apoderado.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicio CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Identifica al usuario según la clasificación dada en recepción.
2	Gestor de Servicios	Carga la opción "Consulta de Asegurados" en el OAYR, para ingresar el o los datos para buscar sus registros, pudiendo efectuarla por: nombre, DUI, NIT NUP, matrícula INPEP o afiliación ISSS, dando clic en "Buscar" para que el Sistema muestra registros encontrados.
3	Gestor de Servicios	Verifica la información encontrada y registros posibles vinculados al usuario, poniendo atención a las alertas que el Sistema muestre, determinando ejecutar el procedimiento "Remisión de afiliado a instancia INPEP" si: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se presenta una de las siguientes situaciones, para continuar en la actividad 10: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se mostró alerta de Crédito Pendiente.</li> <li>b. Diferencia de registros vinculados al usuario.</li> <li>c. Necesidad de Actualización de Datos generales.</li> <li>d. Si su última Actualización de Datos es anterior a 13-Marzo-2019.</li> </ol> </li> <li>2. De lo contrario, continua en la actividad siguiente.</li> </ol>
4	Gestor de Servicios	Si en la verificación de datos de contacto, se identificó que es necesario actualizar registros en competencia del CAU, se procede a: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar los datos de contacto, pasando a la tarea siguiente.</li> <li>2. El usuario mantiene los mismos datos, continua en la actividad 9.</li> </ol>
5	Gestor de Servicios	Cierra la "Consulta de Asegurados" y luego selecciona la



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		opción "Modificación de Asegurados", ingresando un registro para buscar y cargar la información del usuario.
6	Gestor de Servicios	Una vez ingresado uno de los siguientes datos: nombre, DUI, NIT NUP, matrícula INPEP o afiliación ISSS, da clic en "Buscar" para que el Sistema muestre los registros encontrados, procediendo a dar clic en "Seleccionar" los datos.
7	Gestor de Servicios	Ingresa la información en los campos que se modificarán, pudiendo suceder: 1. Almacenará los datos: da clic en el contenedor "Datos de Beneficiarios", seleccionando la opción "Corrección" y luego clic en el botón "Guardar". El Sistema de solicitará confirmación, aceptando de ser conforme para actualizar los datos de contacto. Continuando en la actividad siguiente. 2. Cancelará la modificación de registros: da clic en "Salir". El Sistema de preguntará si desea abortar el proceso, aceptando de ser conforme, cerrándose la opción. Continuando en la actividad 9.
8	Gestor de Servicios	Verifica que la modificación de datos de contacto se haya realizado conforme, consultando la opción "Consulta de Asegurados", pudiendo suceder: 1. Se actualizaron conforme, continúa en la actividad siguiente. 2. No se actualizaron, regresa a la actividad 5.  Nota: Si se ha intentado dos veces y no se modifican los datos, recurrir al Supervisor de Servicios para que asista en las gestiones respectivas.
9	Gestor de Servicios	Informa al usuario que los datos se almacenaron conforme y que procederá a brindarle los servicios necesarios.
10		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Actualización de datos de contacto a Pensionados o Beneficiarios INPEP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Efectuar una revisión de datos registrados en la Base de Datos del Sistema de Pago de Pensiones por medio de una confrontación de documentos personales con los visualizados en el Sistema CAU para determinar si debe de actualizar o modificar datos de contacto y/o apoderado.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicio CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Identifica al usuario según la clasificación dada en recepción.
2	Gestor de Servicios	Selecciona en el menú de opciones del SPP "Consultar" seguido del tipo de usuario al que le consultará los datos "Pensionado" o "Beneficiario", donde se carga una pantalla para buscar sus registros, pudiendo efectuarla por: Número de Expediente, DUI, NIT, matrícula INPEP o afiliación ISSS, dando clic en "Aceptar" para que el Sistema muestre registros encontrados.
3	Gestor de Servicios	Selecciona el registro a consultar, verificando la fecha de la próxima firma de Supervivencia, en donde puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La firma debe ser efectuada en el mes actual o en los meses anteriores, continúa en la siguiente actividad.</li> <li>2. La firma no es requerida en el mes actual o en meses anteriores, continúa en la actividad 5.</li> </ol>
4	Gestor de Servicios	Se le indica al usuario que debe de firmar supervivencia para poder continuar con los servicios solicitados, proporcionándole las orientaciones respectivas. Continúa en la actividad 10.
5	Gestor de Servicios	Se confrontan los datos de contacto con el usuario identificando si es necesario actualizar registros, pudiendo pasar: <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Modificar los datos de contacto, pasa a la tarea siguiente.</li> <li>4. El usuario mantiene los mismos datos, continua en la actividad 10.</li> </ol>
5	Gestor de Servicios	Cierra las pantallas abiertas y selecciona desde el menú de opciones del SPP "Mantenimientos", luego el tipo de



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		usuario "Pensionado" o "Beneficiario", después "Ventanilla" ingresando un registro para buscar y cargar la información del usuario.
6	Gestor de Servicios	Una vez ingresado uno de los siguientes datos: DUI, NIT, matrícula INPEP o afiliación ISSS, da clic en "Aceptar" para que el Sistema muestre los registros encontrados, procediendo a seleccionar el registro deseado.
7	Gestor de Servicios	Ingresa la información en los campos que se modificarán desde el contenedor "Cambio de Dirección" dando clic después en el botón "Salvar" para que sean guardado conforme.
8	Gestor de Servicios	<p>Verifica que la modificación de datos de contacto se haya realizado conforme, pudiendo suceder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizaron conforme, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. No se actualizaron, regresa a la actividad 5.</li> </ol> <p>Nota: Si se ha intentado dos veces y no se modifican los datos, recurrir al Supervisor de Servicios para que asista en las gestiones respectivas.</p>
9	Gestor de Servicios	Informa al usuario que los datos se almacenaron conforme y que procederá a brindarle los servicios necesarios.
10		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Remisión de afiliado a instancia INPEP**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Remitir al usuario con los detalles respectivos a la instancia que ampliará o solventará una situación presentada al momento de la verificación de datos o aspecto particular que ha surgido durante la atención en el Centro de Atención.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Formulario CAU-F005 "Remisión a instancia INPEP"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios, Supervisor de Servicios o Jefatura del Centro.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Verifica la necesidad de remisión, efectuando las consultas requeridas ya sea por medio del sistema, con el Supervisor de Servicios o Jefatura CAU, pudiendo suceder: 1. Es necesario remitirle, continúa en la actividad siguiente. 2. No será necesario remitirle, continua en la actividad 11.
2	Gestor de Servicios	Una vez determinadas las causas al detalle de la remisión, procede a llenar el formulario CAU-F005 "Remisión a instancia INPEP", colocando los datos y detalles necesarios, ordena la información que se brindará al usuario.
3	Gestor de Servicios	Proporciona las explicaciones respectivas al usuario con el formulario para que lo revise y firme de estar conforme.
4	Usuario	Revisa y verifica la información contenida en el formulario, pudiendo suceder: 1. Todo está conforme. Firma y devuelve al Gestor. Continuando en la actividad siguiente. 2. Hay errores de datos, informa al Gestor y le devuelve para corregirlos. Regresa a la actividad 2.
5	Gestor de Servicios	Recibe el documento, para firmarlo y sellarlo.
6	Gestor de Servicios	Solicita el Visto Bueno de remisión al Supervisor de Servicios o Jefatura de Centro
7	Supervisor de servicios o Jefatura del CAU	Revisa el documento, pudiendo suceder: 1. Todo está conforme, firma de visto bueno y sella, devolviendo al Gestor el documento, continuando en la actividad siguiente. 2. Hay observaciones, orienta al Gestor y regresa a la actividad 1.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
8	Gestor de Servicios	Recibe el documento y lo escanea, almacenándolo en la carpeta respectiva.
9	Gestor de Servicios	Entrega el formulario al usuario con los documentos personales que ha presentado, brindando las orientaciones finales, pudiendo suceder: 1. Se le pueden brindar servicios CAU, regresa al procedimiento respectivo, pasando a la actividad 11. 2. Ya no se le puede continuar brindando la atención, continua en la actividad siguiente.
10	Gestor de Servicios	Agradece la visita, realiza una retroalimentación de las orientaciones de remisión y finaliza la atención.
11		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Recepción de solicitudes de servicios CAU
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar sobre la recepción de solicitudes de servicios que el Centro de Atención al Usuario brinda, con respuesta a varios días hábiles para su gestión.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-F006 "Solicitud de Servicio CAU"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Supervisor de Servicios y Gestor de Servicios
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita los documentos de identidad al usuario, para efectuar una búsqueda de datos en los sistemas de respectivos, validando que los registros están conforme con el servicio solicitado, en el que puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo conforme, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. Presente inconsistencias, pasa a la actividad 10.</li> </ol>
2	Gestor de Servicios	Informa al usuario que procederá a llenar el formulario CAU-F006 "Solicitud de Servicio CAU", interactuando con el usuario, según sea necesaria en el formulario de solicitud.
3	Gestor de Servicios	Una vez completado el formulario, lo entrega al usuario solicitante para su revisión y firma.
4	Usuario	Revisa el formulario pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo conforme, firma la solicitud y continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. Observa errores en la solicitud, devuelve al Gestor de Servicios para su corrección, continuando en la actividad 2.</li> </ol>
5	Gestor de Servicios	Recibe el formulario, procediendo a firmarlo, sacando una fotocopia para la gestión interna a la cual le adjunta, copia del DUI o Pasaporte del titular del trámite. Si es por medio de apoderado legal, le adjunta además copia del poder notarial y DUI del apoderado.
6	Gestor de Servicios	Entrega la copia de la solicitud CAU-F006 al Supervisor de Servicios para tramitar la gestión respectiva y luego al Usuario solicitante.
7	Supervisor de Servicios	Recibe la solicitud para gestionarla.
8	Usuario	Recibe la solicitud original y los documentos presentados.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9	Gestor de Servicios	Brinda las orientaciones finales al usuario sobre el servicio, continuando en la actividad 11.
10	Gestor de Servicios	<p>Le informa al usuario las razones por las cuales el Centro de Atención no puede recepcionarle la solicitud para brindarle el servicios que tiene autorizado gestionar de forma vinculada con las áreas internar, así mismo, le brinda las orientaciones respectivas sobre las alternativas que se cuentan para atender el requerimiento. Continúa en la actividad siguiente.</p> <p>Nota: Se puede remitir al usuario al Departamento de Pensiones ejecutando el procedimiento "Remisión de afiliado a instancia INPEP", según sea posible.</p>
11		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión de constancia a cotizante para ISBM
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionarle al cotizante afiliado INPEP una constancia sobre la última cotización registrada, bajo el régimen de docente para presentarla al Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D010 Constancia a Cotizantes INPEP para ISBM.
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Jefatura CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	En el menú de opciones del Sistema de Recaudaciones, selecciona "Consultas-Empleados transferidos", donde se carga un cuadro de búsqueda de datos.
2	Gestor de Servicios	Digita uno de los siguientes documentos: DUI, NIT, Afiliación ISSS, Matrícula, NUP o nombre del usuario, dando clic en "Buscar".  Nota: Si realizó búsqueda por nombre, el Sistema despliega un cuadro con los registros encontrados, donde se deberá de elegir el correspondiente a los datos del usuario, dando clic luego en el botón "Seleccionar", sino, pasa a la siguiente actividad.
3	Gestor de Servicios	Se cargará un detalle de los documentos principales y la información de la última cotización registrada en INPEP, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la última cotización no excede a cuatro meses de antigüedad al mes actual, continúa en la actividad 7.</li> <li>2. Si la última cotización excede a cuatro meses de antigüedad al mes actual y el usuario expresa que se encuentra activo laborando, continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>
4	Gestor de Servicios	Se procede a verificar en la opción de "Reportes- Reportes de Recepción-Detalle de Pagadurías-Pagadurías Recepcionadas" en el Sistema de Recaudaciones, si hay cotizaciones pendientes de aplicación, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hay cotizaciones pendientes de aplicación y éstas no exceden a cuatro meses de antigüedad al mes actual, continúa en la actividad 7.</li> <li>2. No hay cotizaciones pendientes de aplicación, continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
5		Se procede a consultarle al usuario si aún se encuentra laborando como docente en el sector gobierno para validar si aún, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si se encuentra activo o inactivo, pero no excede su estatus a cuatro meses de antigüedad al mes actual, continúa en la actividad 7.</li> <li>2. Si ya no se encuentra activo y excede a cuatro meses de antigüedad a la fecha actual, pasa a la actividad siguiente.</li> </ol>
6	Gestor de Servicios	Se le explica al usuario la situación actual, la cual no permite la emisión de la constancia debido a que la última cotización excede de antigüedad los cuatro meses, según ha sido reportada al INPEP, continuando en la actividad 13.  Nota: Si el usuario presenta inconformismo de la situación o si hay documentos sobre aportaciones o relación laboral que indican cotizaciones con no máximo de cuatro meses de antigüedad, se remite a la Sección de Recaudaciones ejecutando el procedimiento "Remisión de afiliado a instancia INPEP".
7	Gestor de Servicios	En la carpeta de documentos del CAU, se selecciona la plantilla de la constancia, CAU-D010 Constancia a Cotizantes INPEP para ISBM, abriéndola en un procesador de textos, para agregar los datos del usuario solicitante, la última cotización reportada al INPEP (Aplicada o pendiente de aplicar) y los identificadores del Gestor que elabora.
8	Gestor de Servicios	Se verifica el contenido del documento esté conforme procediendo a imprimirlo.
9	Gestor de Servicios	Gestiona la firma con la Jefatura y su respectivo sello, presentándole la constancia y los documentos de cotizante.
10	Jefatura CAU	Valida la información en la constancia según las consultas habilitadas, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No procede la constancia, se orienta al Gestor sobre las razones que impiden extender la constancia, continuando en la actividad 6.</li> <li>2. Procede la constancia, firma y sella conforme y la devuelve al Gestor.</li> </ol>
11	Gestor de Servicios	Recibe el documento y lo escanea, almacenándolo en la carpeta digital según se ha definido.
12	Gestor de Servicios	Entrega al usuario el documento en original, los documentos personales presentados y brinda las orientaciones finales.
13	Usuario	Recibe los documentos.
14		Fin del procedimiento



21





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Emisión de constancia de no Pensionados**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionarle al afiliado de INPEP una constancia que certifica que no es cotizante ni pensionado del Instituto para presentarla en trámites consulares o ministeriales.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - a. CAU-F006 "Solicitud de Servicio CAU"
  - b. CAU-D013 Constancia de no Pensionados.
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefatura CAU, Supervisor de Servicios, Recepcionista CAU y Colaboradora de Pensiones.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Supervisor de Servicios	Procesa la "Solicitud del Servicios CAU" (CAU-F006), validando la información contenida y los estatus del titular del trámite en los sistemas del INPEP vinculados al servicio.
2	Supervisor de Servicios	En la carpeta de documentos del CAU, se selecciona la plantilla de la constancia, CAU-D013 Constancia de no Pensionados, abriéndola en un procesador de textos, para agregar los datos del usuario solicitante, imprimiéndola para ser entregada a la Jefatura del Centro
3	Jefatura CAU	Recibe la documentación y la revisa, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todo conforme, continúa en la actividad 5.</li> <li>2. Presencia de observaciones. Remite la documentación al Supervisor de Servicios para que sean atendidas.</li> </ol>
4	Supervisor de Servicios	Revisa las observaciones según corresponda, según: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subsanan, continúa en la actividad 2.</li> <li>2. Finalizar la solicitud porque no procede, entrega la documentación a la recepcionista, pasando a la actividad 7.</li> </ol>
5	Jefatura CAU	Remite la documentación mediante libro de correspondencia al Departamento de Pensiones para la gestión de firmas.
6	Colaborador de Pensiones	Recibe la documentación correspondiente para dar gestión a las firmas, remitiendo posteriormente los documentos al Centro de Atención y ser completado el servicio.
7	Recepcionista CAU	Recibe la documentación del trámite, preparándola para la entrega respectiva y notificación al usuario sobre el trámite.
8		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión de Solvencias a Empresas Privadas
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Emitir solvencias a empresas privadas relacionadas al pago de cotizaciones al INPEP, a personas naturales o empresas privadas a fin de participar en procesos de licitación con la Administración Pública y Municipal.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D009 "Solvencia a empresas privadas para procesos de licitación".
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Jefatura CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita los documentos siguientes al usuario, según corresponda: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Carta de solicitud de solvencia firmada por el Representante Legal con sello de la empresa (documento original), copia del NIT de la empresa.</li> <li>b. Carta de solicitud de solvencia firmada por persona natural, DUI y NIT en original o fotocopia para confrontar información.</li> </ol>
2	Gestor de Servicios	Verifica los documentos presentados, procediendo a elaborar la solvencia.
3	Gestor de Servicios	En la carpeta de documentos del CAU, se selecciona la plantilla de la constancia, CAU-D009 "Solvencia a empresas privadas para procesos de licitación", abriéndola en un procesador de textos, para agregar los datos de la empresa o persona natural solicitante, imprimiéndola para ser entregada a la Jefatura del Centro.
4	Jefatura CAU	Revisa la solvencia junto con los documentos físicos presentados por el solicitante, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No procede la solvencia, se orienta al Gestor sobre las razones que impiden extender el documento, continuando en la actividad 7.</li> <li>2. Procede la solvencia, firma y sella conforme y la devuelve al Gestor.</li> </ol>
5	Gestor de Servicios	Recibe el documento y lo escanea, almacenándolo en la carpeta digital según se ha definido y le coloca la marginación de retiro de documentación CAU a la solicitud para que el usuario pueda dar de recibido.
6	Gestor de Servicios	Entrega al usuario el documento en original y los documentos físicos presentados, completando la marginación con los datos personales del que tramita el



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		servicio.
7	Usuario	Recibe los documentos y completa la marginación de recibido. Continuando en la actividad 9.
8	Gestor de Servicios	Informa al usuario las razones por las cuales no se puede dar la solvencia, orientándole en las alternativas posibles para subsanar inconsistencias que presenta la solicitud.
9		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión de Tarjeta NUP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las orientaciones para proporcionarle al usuario la tarjeta NUP a afiliados que firmaron permanencia con INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D003 "Tarjeta NUP".
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Jefatura CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Selecciona de su menú de opciones en el OAYR "Reportes" y luego "Carné Obligados".
2	Gestor de Servicios	En la pantalla de opciones que se muestra, selecciona "Reimpresión" y el tipo de documento que utilizará para consultar permanencia con INPEP, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carga la información del usuario, pasa a la actividad 4.</li> <li>2. Muestra una alerta de no permanencia, pasando a la actividad siguiente.</li> </ol>
3	Gestor de Servicios	Informa al usuario que él no tiene permanencia con el INPEP, por lo tanto no puede proporcionarle la tarjeta y le orienta en qué institución previsional puede recibir la tarjeta NUP. Continúa en la actividad 12.
4	Gestor de Servicios	Verifica que la información corresponda al usuario en atención, dando clic en "Imprimir".
5	Gestor de Servicios	Con la tarjeta impresa, solicita al usuario firmarla para gestionar luego la firma de la Jefatura CAU.
6	Usuario	Recibe el documento y lo firma conforme.
7	Gestor de Servicios	Presenta la tarjeta NUP y el DUI original o copia certificada del solicitante ante la Jefatura CAU para su firma.
9	Jefatura CAU	Recibe el documento validando el nombre de la tarjeta conforme al DUI, firmándolo y sellándolo. Si presenta errores, solicita la reimpresión, pasando a la actividad 1, de lo contrario, continua en la siguiente actividad.
10	Gestor de Servicios	Recibe la tarjeta y se la entrega al usuario, brindando la información complementaria del servicio.
11	Usuario	Recibe la tarjeta NUP y los documentos de identificación presentados.
12		Fin del procedimiento



25





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Entrega de Calendario de Pago o Boleta de fechas de Pago**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar sobre el registro en el Sistema de Pago de Planillas sobre la entrega del calendario de pago o la boleta de fechas de pago a los usuarios del INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D012 "Boleta de Fechas de Pago de Pensiones"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita un documento de identidad ya sea el DUI o el carné de Pensionado o beneficiario del INPEP, pudiendo pasar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si no es pensionado o beneficiario INPEP, continúa en la actividad 4.</li> <li>2. Si es pensionado o beneficiario INPEP, continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>
2	Gestor de Servicios	Selecciona en el Sistema de Pago de Planillas la opción "Calendario", donde se le muestra cuadro para que digite el número de expediente para visualizar el nombre o los nombres vinculados al expediente ingresado.
3	Gestor de Servicios	En el desplegable de nombres vinculados al expediente, selecciona el nombre de la persona que solicita el servicio y luego da clic en el botón "Entrega de Calendario", pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se muestra una alerta que ya le fue entregado el calendario, continua en la actividad siguiente.</li> <li>2. Se muestra una alerta confirmando la entrega, continúa en la actividad 5.</li> </ol>
4	Gestor de Servicios	Entrega el documento CAU-F012 que contiene las fechas de pago de pensiones, contactos INPEP y el calendario 2021, continúa en la actividad 6.
5	Gestor de Servicios	Le entrega al usuario el Calendario tipo póster que contiene el detalle de las fechas, asuetos y los contactos INPEP.
6	Usuario	Recibe el documento respectivo, ya sea el calendario o la boleta de fechas de pago.
7	Gestor de Servicios	Brinda la información final del servicio.
8		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Revisión de Poderes Notariales para trámites en la UAIHL.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar las orientaciones básicas para la revisión de los poderes notariales otorgados para trámites en el área del Historial Laboral para ser atendidos conforme en los servicios que la Unidad de Atención Integral brinda.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-F008 "Revisión de poder notarial en el CAU"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:  
a. Norma HL 15-0115 "Atención a Terceros"
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita en original y copia de la siguiente documentación: - Poder Notarial - DUI del Apoderado - Documentos del titular del trámite: DUI o Pasaporte, Matrícula INPEP y Afiliación ISSS.
2	Gestor de Servicios	Realiza la revisión respectiva del documento basado en la Norma HL 15-0115 "Atención a terceros" aplicando únicamente los numerales del I al VII de la sección III Procedimiento.
3	Gestor de Servicios	Sella la documentación con los sellos del Centro de Atención según indique la Norma.
4	Gestor de Servicios	Ordena la documentación según se indica, llena el formulario CAU-F008 "Revisión de poder notarial", firmándolo según corresponda.
5	Gestor de Servicios	Escanea la documentación, almacenándola en las carpetas digitales respectivas, para luego entregarle el original y copia revisada del poder notarial al usuario.
6	Usuario	Recibe los documentos respectivos.
7	Gestor de Servicios	Brinda la información final del servicio y las orientaciones de la atención de trámites en la UAIHL.
8		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Gestión ante la doble cotización de Salud por el INPEP y la UPISSS.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar en las actividades que deben ser ejecutadas para gestionar ante la Pagaduría de Pensiones, la solicitud de la Unidad de Pensiones del ISSS sobre el reporte de cotizaciones de Salud en pensiones que el INPEP paga.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Colaboradora de la Pagaduría de Pensiones.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento emitido por la Unidad de Pensiones del ISSS sobre el requerimiento de información hacia el Pagador de Pensiones INPEP.</li> <li>- Documentos del titular del trámite: Matrícula INPEP, Afiliación ISSS, Carné de Pensionado o Beneficiario, DUI o Pasaporte.</li> </ul>
2	Gestor de Servicios	Verifica que los datos del usuario correspondan a la solicitud de información de la Unidad de Pensiones del ISSS presentada, procediendo a consultar si se le cotiza salud en el Sistema de Pago de Pensiones del INPEP.
3	Gestor de Servicios	Accede a la opción "Mantenimientos", seleccionando si es pensionado o beneficiario del INPEP, luego "Ventanilla".
4	Gestor de Servicios	En el cuadro que se muestra ingresa un número de documento requerido para consulta la información del usuario, dando clic en "Aceptar" para obtener registros.
5	Gestor de Servicios	Selecciona el registro del usuario respectivo y en el contenedor de "Cambio de Cuentas Bancarias" selecciona "Constancia Personal" activando la casilla "Con Facsímil" cliqueando en el botón imprimir constancia. El sistema muestra en pantalla la constancia para que visualice la información, procediendo a imprimirla de forma física, sellándola al obtenerla.
7	Gestor de Servicios	Indica al usuario que tome asiento ya que pasará la solicitud a la Pagaduría de Pensiones para completar el servicio requerido.
8	Usuario	Recibe las orientaciones esperando en la sala del Centro de Atención hasta su nuevo llamado.
9	Gestor de Servicios	Entrega la documentación a la Colaboradora de la Pagaduría de Pensiones para su gestión.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
10	Colaboradora de la Pagaduría de Pensiones	Recibe la documentación, devolviéndola al Gestor de Servicios una vez esté completada la información requerida en el documento.
11	Gestor de Servicios	Recibe la información y documentos presentados, escaneando el documento recibido y lo almacena en la carpeta digital respectiva, luego le entrega los documentos físicos al usuario, llamándolo mediante el mecanismo correspondiente.
12	Usuario	Se presenta a ventanilla nuevamente y recibe la documentación.
13	Gestor de Servicios	Brinda las orientaciones finales del servicio.
14		Fin del procedimiento.



29





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Verificación de Otros Ingresos**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer el mecanismo para la emisión y verificación de la existencia de otros ingresos a usuarios INPEP que poseen un beneficio con el Instituto o la Unidad de Pensiones del ISSS.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-F004 "Verificación de Otros Ingresos"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- DUI original y vigente</li> <li>- NIT original</li> <li>- Si es beneficiario de la UPISSS, se le solicita además el formulario de verificación de otros ingresos emitido por la Unidad de Pensiones del ISSS.</li> <li>- Si es beneficiario de INPEP, no es necesario que presente el formulario de verificación de otros ingresos.</li> </ul>
2	Gestor de Servicios	Si es afiliado INPEP y no presenta el formulario de verificación de otros ingresos, continua en la actividad siguiente, de lo contrario pasa a la actividad 5.
3	Gestor de Servicios	Accede al Sistema OSTP y selecciona la opción "Reportes", luego en "Reportes de ventanilla", cliqueando en "Verificación de otros ingresos", donde ingresa el NUP del afiliado del INPEP para consultar el detalle del titular o de los beneficiarios del caso.
4	Gestor de Servicios	Selecciona el nombre de la persona que desea verificación de ingresos, procediendo a imprimir el formulario.
5	Gestor de Servicios	Accede al Sistema de Recaudaciones ingresando a la opción "Consulta" luego "Empleados Transferidos", en donde digita el número de DUI, NIT o nombre del usuario a verificar, haciendo clic después en el botón "Buscar", pudiendo suceder dos cosas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encuentran registros, pasa a la actividad siguiente.</li> <li>2. No hay registros, pasa a la actividad 7.</li> </ol>

Nota1: se deben de agotar 3 búsquedas, según DUI, NIT y Nombre para descartar que no hay vínculo como cotizante



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>al INPEP.</p> <p>Nota2: Ésta verificación se puede desestimar si la fecha de nacimiento del usuario es posterior a 05/1,964 ya que el usuario tenía menos de 35 años al entrar en vigencia las AFP en 05/1,998.</p>
6	Gestor de Servicios	Se carga un cuadro con los registros generales, verificando que coincida con la persona consultada observando si se muestra cotización reportada con no mayor antigüedad a 3 meses al mes actual, para colocar el dato en el formulario, indicando que es cotizante, el monto del último salario reportado y entre paréntesis la fecha, continuando en la actividad 8.
7	Gestor de Servicios	Indica en el formulario que no es cotizante, dibujando línea horizontal en el espacio de último salario reportado, continuando en la actividad siguiente.
8	Gestor de Servicios	<p>Ingresa al sistema SPP y selecciona la opción "Consulta-Buscar por nombre/documento-Pensionados", para que se habilite un cuadro de búsqueda de pensionados.</p> <p>Nota: Ésta verificación se puede desestimar si la fecha de nacimiento del usuario es posterior a 05/1,944 ya que el usuario tenía menos de 55 al entrar en vigencia las AFP en 05/1998, salvo si el usuario presenta una discapacidad ya que puede tener una pensión por Invalidez.</p>
8	Gestor de Servicios	<p>Efectúa varias búsquedas de registros para verificar si es pensionado, según: DUI, NIT y Nombre, pudiendo suceder dos cosas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encuentran registros, pasa a la actividad siguiente.</li> <li>2. No hay registros, pasa a la actividad 10.</li> </ol> <p>Nota: se deben de agotar 3 búsquedas, según DUI, NIT y Nombre para descartar que no hay vínculo como pensionado del INPEP.</p>
9	Gestor de Servicios	Se consultan los registros generales desde la opción "Consultas-Pensionados-Datos Generales" ingresando la matrícula identificada, verificando que coincida con la persona consultada, colocando el número del expediente en paréntesis en el espacio indicado sobre el monto de la pensión y selecciona la casilla "Vejez".
10	Gestor de Servicios	Selecciona la opción "Consulta-Buscar por nombre/documento-Beneficiarios", para que se habilite un cuadro de búsqueda de beneficiarios.
11	Gestor de Servicios	<p>Efectúa varias búsquedas de registros para verificar si recibe un beneficio del INPEP, según: DUI, NIT y Nombre, pudiendo suceder dos cosas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encuentran registros, pasa a la actividad</li> </ol>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		siguiente. 2. No hay registros, pasa a la actividad 14.  Nota: se deben de agotar 3 búsquedas, según DUI, NIT y Nombre para descartar que no hay vínculo como beneficiario del INPEP.
12	Gestor de Servicios	Se consultan los registros generales desde la opción "Consultas-Beneficiarios-Datos Generales" ingresando la matrícula identificada, verificando que coincida con la persona consultada, colocando el número del expediente en paréntesis en el espacio indicado sobre el monto de la pensión y selecciona la casilla "Muerte".
13	Gestor de Servicios	Consulta los datos del usuario según expediente o expedientes encontrados, colocando el monto de la pensión al lado del expediente o expedientes verificados. Continúa en la actividad 15.
14	Gestor de Servicios	Indica en el formulario que no es Pensionado ni Beneficiario, dibujando línea horizontal en el espacio de último salario pago de pensión recibida, continuando en la actividad siguiente.
15	Gestor de Servicios	Coloca la fecha en que se han efectuado las verificaciones, procediendo a firmar y colocar el sello de la ventanilla respectiva, luego escanear la página principal del formulario o donde escribió la verificación, almacenando el archivo en la carpeta digital respectiva.
16	Gestor de Servicios	Le entrega el formulario al usuario con las verificaciones realizadas y orientándole en las gestiones que debe de completar para el proceso de verificación de otros ingresos.
17	Usuario	Recibe el formulario con las verificaciones efectuadas, los documentos presentados y las orientaciones del servicio.
18		Fin del Procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Reporte de Pensionados o Beneficiarios Fallecidos**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar las acciones para recepcionar el reporte de pensionados o beneficiarios fallecidos que realizan familiares o amigos al INPEP a fin de suspender el pago de pensión, gestionado ante la Pagaduría de Pensiones.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - Constancia de Pensión. (Pagaduría de Pensiones)
  - Mandamiento de reintegros a INPEP. (Pagaduría de Pensiones)
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios, Colaborador de la Pagaduría de Pensiones.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita la siguiente documentación al usuario: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Partida de Fallecimiento original.</li> <li>2. DUI y Tarjeta de Pensionado.</li> <li>3. DUI de la persona que reporta.</li> </ol>
2	Usuario	Entrega la documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación validando que sean conforme a los datos registrados del titular fallecido en el sistema OAYR.
4	Gestor de Servicios	Obtiene 2 copias de la partida de defunción y luego escribe número de matrícula INPEP, número de Expediente y número de DUI en el borde izquierdo en las copias de las partidas de fallecimiento.
5	Gestor de Servicios	Verifica los estatus y aplicación de pagos de pensión, firma de sobrevivencia e incorporación en planillas actuales, para recopilar información a fin de brindar una asistencia en el servicio ante la Pagaduría de Pensiones, basado en los criterios establecidos por tan instancia sobre la aplicación de reintegros.
6	Gestor de Servicios	Indica al usuario un lapso de espera para gestionar la inactivación del pensionado/beneficiario fallecido ante la Pagaduría de Pensiones.
7	Usuario	Toma asiento en la sala de espera del Centro de Atención.
8	Gestor de Servicios	Entrega al Colaborador respectivo de la Pagaduría de Pensiones la partida de defunción, expresándole la información recabada según los criterios de reintegros para que procese el reporte y determine si aplican reintegros.
9	Colaborador de la Pagaduría de Pensiones	Recibe la documentación e información para procesar el reporte de fallecido desde la Pagaduría de Pensiones.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Pensiones	devolviendo al Gestor de Servicios la documentación o notificación resultante. ( <i>Mandamiento de reintegros a INPEP</i> )
10	Gestor de Servicios	Recibe la documentación o notificación resultante del reporte de fallecido procesado desde la Pagaduría de Pensiones.
11	Gestor de Servicios	Llama al usuario y le brinda las orientaciones respectivas y los documentos según corresponda, en donde: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si no efectuará reintegros, le entrega la <i>constancia de pensión del causante</i>.</li> <li>2. Si efectuará reintegros, le entrega el <i>mandamiento de reintegros a INPEP</i>.</li> </ol> Para ambos casos, el procedimiento continúa su flujo normal.
12	Usuario	Recibe la información y documentación respectiva.
13		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión del Carné de Pensionado o Beneficiario
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Describir las actividades necesarias para la impresión y entrega al usuario de su carné que le acredita como pensionado o beneficiario del INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D001 Carné de Pensión
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario, según corresponda: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si es primera vez:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Una fotografía tamaño cédula.</li> <li>b. Resolución de aprobación de la pensión.</li> <li>c. DUI original.</li> </ol> </li> <li>2. Si es reposición:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Una fotografía tamaño cédula.</li> <li>b. DUI original.</li> </ol> </li> </ol>
2	Usuario	Entrega la documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación, revisando que todo esté conforme, validando la información en los sistemas OAYR y SPP.
4	Gestor de Servicios	Ingresa a la opción del Sistema de Trámite de Pensiones (OSTP), "Reporte-Carné de Pensionado" en donde se carga un cuadro que solicita el número de expediente.
5	Gestor de Servicios	Ingresa el número de expediente y da enter para que se muestre la información relacionada y pueda seleccionar el nombre del pensionado o beneficiario que requiere el carné.
6	Gestor de Servicios	Imprime el carné de pensiones, solicitando al usuario que firme el documento.
7	Usuario	Firma el documento
8	Gestor de Servicios	Pega la fotografía del usuario y le coloca el sello del CAU, procediendo a completar la laminación.
9	Gestor de Servicios	Entrega al usuario el carné de pensiones junto con las orientaciones respectivas que complementan el servicio.
10	Usuario	Recibe su carné y orientaciones finales.
11		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Notificación de Reintegros pagados**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar las acciones respectivas para dar por recepción la nota de abono en concepto de reintegros pagados por fallecimientos y entregar al usuario la constancia de pensión como causante para los trámites subsecuentes.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Constancia de Pensión. (Pagaduría de Pensiones)
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

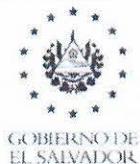
No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Socita al usuario su DUI, el mandamiento de reintegros y nota de abono emitido por el banco.
2	Usuario	Brinda la documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Identifica al usuario para brindar el trámite y verifica que la nota de abono corresponda con el mandamiento de reintegro.
4	Gestor de servicios	Valida que el pensionado o beneficiario reportado como fallecido se encuentre inactivado por muerte, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encuentra inactivo por fallecimiento, continua en la actividad 10.</li> <li>2. Aún no se encuentra inactivo por fallecimiento, continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>
5	Gestor de Servicios	Indica al usuario un lapso de espera para gestionar la inactivación del pensionado/beneficiario fallecido ante la Pagaduría de Pensiones.
6	Usuario	Toma asiento en la sala de espera del Centro de Atención.
7	Gestor de Servicios	Solicita al Colaborador respectivo de la Pagaduría de Pensiones la inactivación del pensionado/beneficiario, brindándole una copia del mandamiento de reintegro y de la nota de abono.
8	Colaborador de la Pagaduría de Pensiones	Recibe solicitud con la documentación e información para procesar la inactivación por muerte desde la Pagaduría de Pensiones.
9	Gestor de Servicios	Recibe la notificación de aplicada la inactivación del pensionado/beneficiario.
10	Gestor de Servicios	Verifica el estatus del pensionado/beneficiario como inactivo, procediendo a emitir la constancia de pensión como causante.
11	Gestor de Servicios	Imprime desde la opción *Reportes-Pensionados/Benef.-



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Const. de Causantes* del SPP la Constancia de Pensión como causante, tramitando la firma respectiva del Pagador de Pensiones de ser necesaria y sellando el documento.
12	Gestor de Servicios	Llama al usuario y le brinda información sobre la gestión efectuada, así mismo las orientaciones de los trámites relacionados que podrá realizar. Le entrega la constancia de pensión.
13	Usuario	Se presenta nuevamente a ventanilla y es informado según corresponda recibiendo la documentación gestionada en el servicio.
14		Fin del procedimiento.

Area de trabajo con líneas de guía para el desarrollo del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Entrega de Cheques por Gastos Funerarios**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las orientaciones respectivas para la entrega de cheques a los usuarios que han tramitado en el Departamento de Pensiones el beneficio de gastos funerarios por fallecimiento de un pensionado o beneficiario.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Jefatura CAU y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario el DUI para identificarle y el comprobante del trámite en el Departamento de Pensiones. Si es apoderado, debe de presentar poder notarial y copia con la documentación anexa según sea.
2	Usuario	Entrega la documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Valida que el usuario sea el autorizado a retirar el cheque y esté en el listado de los cheques disponibles para retirar, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encuentra en el listado, continua en la actividad siguiente.</li> <li>2. No se encuentra, pasa a la actividad 10.</li> </ol>
4	Gestor de Servicios	Solicita el cheque y las planillas respectivas a la Jefatura del CAU, presentándole el DUI de la persona que retira el cheque.
5	Jefatura del CAU	Recibe la documentación y efectúa una verificación de datos en los listados y planillas respectivas.
6	Jefatura CAU	Identifica el cheque, número correlativo en la planilla y le indica al Gestor de Servicios los datos, entregándole la documentación.
7	Gestor de Servicios	Recibe cheque y las planillas para continuar con la gestión.
8	Gestor de Servicios	Le indica al usuario donde debe de firmar en las planillas entregándole posterior a la firma el cheque y la documentación original presentada. Si presentó poder notarial, la copia se queda en el CAU y se devuelve el original.
9	Usuario	Firma la planilla y recibe el cheque.
10	Gestor de Servicios	Brinda las orientaciones finales del servicio y evacúa cualquier consulta del usuario.
11	Usuario	Recibe la información final.
12		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Recepción de Órdenes de Descuento
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer el mecanismo para la revisión y recepción de las órdenes de descuento que los pensionados o beneficiarios presentan para aplicación en su pensión otorgada.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Pagador de Pensiones.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita la siguiente documentación: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DUI o carné de pensionado/beneficiario.</li> <li>2. Orden de descuento en originales tanto para el banco/cooperativa y la Pagaduría de Pensiones INPEP.</li> </ol> Nota: Si son órdenes de descuento de asociaciones cooperativas, debe de presentar la carta de aprobación del crédito.
2	Usuario	Proporciona la documentación según corresponda.
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación, validando la información del usuario en el sistema SPP y la disponibilidad del 20% para la aplicación de órdenes de descuento.
4	Gestor de Servicios	Imprime una constancia de pensión, en la que puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La orden de descuento se encuentra dentro del 20% disponible de aplicación, continua en la actividad siguiente.</li> <li>2. La orden de descuento provoca exceso del 20% de aplicarse, continúa en la actividad 9.</li> </ol>
5	Gestor de servicios	Coloca a lápiz el monto del 20% disponible en la constancia de pensión y gestiona la firma para la Orden de Descuento de aceptación del Pagador de Pensiones.
6	Pagador de Pensiones	Recibe la documentación, revisando que la aplicación que la orden de descuento presentada sea conforme firmando de aceptada, de lo contrario brinda las razones por las cuales no se puede aceptar al Gestor de Servicio, para que sean transmitidas al usuario.
7	Gestor de Servicios	Recibe la documentación.
8	Gestor de Servicios	Informa al usuario sobre la aceptación u observaciones emitidas por el Pagador, continuando en la actividad 10.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9	Gestor de Servicios	Informa al usuario las razones por las cuales la orden de descuento no puede ser aceptada, según los criterios establecidos por la Pagaduría de Pensiones. Continúa en la siguiente actividad.
10	Gestor de Servicios	Le entrega al usuario la orden de descuento para el banco o en su caso, ambas órdenes de descuento junto con la constancia de pensión, a fin de ser subsanadas las observaciones para la aceptación.
11	Usuario	Recibe la documentación.
12		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Consulta de fecha de firma de sobrevivencia y estado familiar
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar sobre las actividades necesarias para consulta de la fecha de firma de sobrevivencia y/o de la comprobación del estado familiar para informar al usuario o para obtener información de trámites a fin de las atenciones.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D008 Consulta de fecha de sobrevivencia y estado familiar.
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario su carné de pensionado o DUI.
2	Usuario	Presenta la documentación requerida.
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación, identificando si es pensionado o beneficiario para validar la información en el SPP.
4	Gestor de Servicios	Ingresa a la opción "Consultas-Pensionado o beneficiario-Datos Generales".
5	Gestor de Servicios	Se aparecerá un cuadro donde solicita el número de matrícula, de DUI o de Expediente.  Nota: Si es consulta de pensionado, al ingresar uno de los datos anteriores, se mostrará la información automáticamente, pero si es un beneficiario, aparecerá el detalle de los beneficiarios del expediente, donde deberá de seleccionar al beneficiario que consultará.
6	Gestor de Servicios	Da lectura a la información visualizada, llenando el CAU-D008, finalizando con la firma del Gestor y Sello de la estación de atención.
7	Gestor de Servicios	Brinda el documento al usuario junto con la información respectiva vinculada a la firma de sobrevivencia o comprobación del estado familiar.
8	Usuario	Recibe el documento y las orientaciones respectivas.
9		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión de constancia de cotizante no pensionado
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar un detalle de las acciones que competen para la elaboración, firma y entrega de la constancia de cotizante no pensionado a un afiliado activo o inactivo del INPEP que posee permanencia.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D011 Constancia Cotizante no Pensionado
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Jefatura CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario: - DUI - Tarjeta NUP INPEP o - Comprobante de Matrícula INPEP.
2	Usuario	Entrega la documentación solicitada.
3	Gestor de Servicios	Recibe los documentos y valida los datos del usuario en el OAYR.
4	Gestor de Servicios	Ingresa al SREC en la opción "Consulta-Empleados transferidos" para verificar la última cotización que registra en la Pagaduría correspondiente.
5	Gestor de Servicios	En la carpeta de documentos del CAU, se selecciona la plantilla de la constancia, CAU-D011 "Constancia Cotizante no pensionado", abriéndola en un procesador de textos, para agregar los datos del usuario, imprimiéndola para ser entregada a la Jefatura del Centro.
6	Jefatura CAU	Revisa la constancia junto con los documentos físicos presentados por el solicitante, pudiendo suceder: 1. No procede la constancia, se orienta al Gestor sobre las razones que impiden extender el documento, continuando en la actividad 10. 2. Procede la constancia, firma y sella conforme y la devuelve al Gestor.
7	Gestor de Servicios	Recibe el documento y lo escanea, almacenándolo en la carpeta digital según se ha definido.
8	Gestor de Servicios	Entrega al usuario el documento en original y los documentos físicos presentados, completando el servicio con las orientaciones finales.
9	Usuario	Recibe los documentos y las orientaciones informativas. Continuando en la actividad 12.
10	Gestor de Servicios	Informa al usuario las razones por las cuales no se puede



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		dar la solvencia, orientándole en las alternativas posibles para subsanar inconsistencias que presenta la solicitud. Le entrega la documentación presentada.
11	Usuario	Recibe la documentación e información resultante.
12		Fin del procedimiento.

  
 INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS  
 REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL  
 PRESIDENCIA  
 INPEP

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS  
 REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL  
 GERENCIA  
 INPEP

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS  
 REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL  
 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
 inpép  
 CAU  
 INPEP

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS  
 REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL  
 SUBGERENCIA DE PRESTACIONES  
 inpép  
 INPEP



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión de la Constancia de Pensión
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar las orientaciones respectivas para la emisión de la constancia de pensión de un pensionado o beneficiario del INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Constancia de Pensión. (Pagaduría de Pensiones)
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Pagador de Pensiones.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita cualquiera de los siguientes documentos: DUI o carné de pensionado o beneficiario.
2	Usuario	Entrega un documento de identificación.
3	Gestor de Servicios	Comprueba que sea la persona del trámite y procede a verificar la información en el SPP.
4	Gestor de Servicios	Ingresa a la opción "Mantenimiento-Pensionados/Beneficiarios-Ventanilla", en el SPP donde se cargará una pantalla solicitando ingresar cualquiera de los siguientes datos: expediente, matricula, DUI, NIT, ISSS o NUP.
5	Gestor de Servicios	Ingresa uno de los documentos y automáticamente carga la vinculación a la planilla que pertenece. Da clic en "Aceptar"
6	Gestor de Servicios	Se mostrará la información del usuario organizado en contenedores, seleccionando "Cambio de cuentas bancarias".  Nota: Si es un expediente de beneficiario, previo a cargar la información del usuario, se mostrará una lista de beneficiarios, el cual, se debe de seleccionar el que se desea y luego "Aceptar".
7	Gestor de Servicios	Consulta al usuario donde presentará la constancia a fin de determinar qué tipo de firma deberá de llevar el documento.
8	Usuario	Expresa el lugar o los intereses particulares.
9	Gestor de Servicios	Según la información dada por el usuario, la constancia de debe de tener firma: 1. Autógrafa del Pagador de Pensiones, continúa en la actividad siguiente. 2. Facsímil del Pagador de Pensiones, continúa en la



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		actividad 14.
10	Gestor de Servicios	Da clic en el botón "Imprimir constancia", apareciendo un cuadro solicitando el nombre del lugar donde se presentará. Se digita el nombre de la institución y se da clic en "Aceptar"
11	Gestor de Servicios	El sistema genera de forma automática la constancia, procediendo a imprimirla e indicando al usuario que gestionará la firma del Pagador de Pensiones.
12	Gestor de Servicios	Gestiona la firma y sello con el Pagador de Pensiones.
13	Pagador de Pensiones	Revisa la documentación, firma y sella. Continúa en la actividad 16.
14	Gestor de Servicio	Selecciona la opción "Con Facsímil" y da clic en el botón "Imprimir constancia", apareciendo un cuadro solicitando el nombre del lugar donde se presentará de ser requerido. Si digita el nombre de la institución y se da clic en "Aceptar" o de lo contrario "Cancelar"
15	Gestor de Servicios	El sistema genera de forma automática la constancia, procediendo a imprimirla y luego le estampa el sello de la estación de trabajo.
16	Gestor de Servicio	Brinda al usuario las orientaciones finales del servicio y le entrega la documentación.
17	Usuario	Recibe los documentos y la información final.
18		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión de constancia de beneficiarios inscritos
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Indicar los pasos necesarios para proporcionarle al cotizante una constancia sobre los beneficiarios inscritos en sus registros previsionales en INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU-D006 Constancia de Beneficiarios Inscritos
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Jefatura CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita el DUI y tarjeta NUP INPEP para identificarle.
2	Usuario	Entrega la documentación solicitada.
3	Gestor de Servicios	Recibe los documentos y valida los datos del usuario en el OAYR.
4	Gestor de Servicios	Ingresa al OAYR en la opción "Consultas-Asegurados" para verificar la información correspondiente del cotizante.
5	Gestor de Servicios	En la carpeta de documentos del CAU, se selecciona la plantilla de la constancia, CAU-D006 "Constancia de Beneficiarios Inscritos", abriéndola en un procesador de textos, para agregar los datos del usuario y el detalle de los beneficiarios inscritos, imprimiéndola para ser entregada a la Jefatura del Centro.
6	Jefatura CAU	Revisa la constancia junto con los documentos físicos presentados por el solicitante, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenta errores la constancia, se orienta al Gestor para las correcciones regresando a la actividad 5.</li> <li>2. Procede la constancia, firma y sella conforme y la devuelve al Gestor. Continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>
7	Gestor de Servicios	Recibe el documento y lo escanea, almacenándolo en la carpeta digital según se ha definido.
8	Gestor de Servicios	Entrega al usuario el documento en original y los documentos físicos presentados, completando el servicio con las orientaciones finales.
9	Usuario	Recibe los documentos y las orientaciones informativas.
10	Usuario	Recibe la documentación e información resultante.
11		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Otorgamiento de primera cita a la UAIHL.**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar los pasos para programarle una cita de primera vez al cotizante INPEP en la UAIHL para iniciar su trámite de reconstrucción del historial laboral.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - a. Comprobante de cita programada (UAIHL)
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita la tarjeta NUP y DUI. Si es un apoderado, se solicitan los documentos del afiliado INPEP, poder notarial, DUI y NIT del apoderado.
2	Usuario	Brinda los documentos antes requeridos.
3	Gestor de Servicios	Recibe los documentos y valida que sean conforme a los solicitados.
4	Gestor de Servicios	Ingresa al Sistema OCCitas y una vez logueado, da clic en la opción "Asignar Cita" de su panel de opciones.
5	Gestor de Servicios	Ingresa el NUP del afiliado y efectúa una verificación del estado de datos en la SSF, en donde puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos actualizados, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. Datos desactualizados, continúa en la actividad 13.</li> </ol>
6	Gestor de Servicios	Se consulta con el usuario el día y la hora que puede presentarse a la cita, para programarla según disponibilidad, así mismo, se pide número de teléfono y si es un representante legal, se ingresa a la información.
7	Usuario	Brinda la información respectiva.
8	Gestor de Servicios	Una vez completadas las casillas de información, se clikea sobre el botón "Asignar" para programarla, enviando un mensaje de confirmación el sistema.
9	Gestor de Servicios	Imprime el comprobante generado por el sistema.
10	Gestor de Servicios	Lo firma y sella, procediendo a escanearlo en la carpeta respectiva, para registro el CAU.
11	Gestor de Servicios	Le entrega el comprobante de cita al usuario, explicando que debe presentarse en la fecha y hora indicada en la Unidad señalada.
12	Usuario	Recibe el comprobante de la cita y la información complementaria. Continúa en la actividad 15.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
13	Gestor de Servicios	Informa al usuario sobre el inconveniente presentado y le orienta en las acciones que debe de realizar para poder solventar la desactualización de datos.
14	Usuario	Recibe la información y sus documentos de identificación.
15		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Consulta del estado de la solicitud de trámite de beneficio INPEP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer las actuaciones respectivas para brindar información al usuario sobre el estado del trámite iniciado en el Departamento de Pensiones sobre el goce de un beneficio pecuniario.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- DUI</li> <li>- Tarjeta NUP o Carné de Pensión</li> <li>- Solicitud de apertura de beneficio INPEP.</li> </ul>
2	Usuario	Proporciona la documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Recibe los documentos, validando y consultando la información respectiva en el OAYR.
4	Gestor de Servicios	Ingresa al Sistema de Trámite de Pensiones a la opción "consultas-control de expediente", donde digita el número de expediente y luego presiona la tecla enter.
5	Gestor de Servicios	Revisa la información mostrada por el sistema, con sus detalles y notas, a fin de ser suministrada al usuario según corresponda. Ordena la información que brindará antes de interactuar con el usuario.
6	Gestor de Servicios	Expone al usuario la información según consulta.
7	Usuario	Recibe la información, efectuando las consultas al caso y recibe la documentación presentada.
8	Gestor de Servicios	Finaliza la atención brindando las orientaciones y recomendaciones respectivas.
9		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Emisión del estado de cuenta de préstamo**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar la generación del estado de cuenta de un préstamo INPEP para brindarla a un usuario según sea solicitado.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Estado de Cuenta INPEP (Sección Recuperación Judicial y Administrativa)
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita el DUI y Tarjeta NUP o Carné de Pensionado/Beneficiario INPEP.
2	Usuario	Proporciona la documentación señalada.
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación, verificando que sean válidas para el servicio solicitado.
4	Gestor de Servicios	Ingresa al Sistema de Préstamos INPEP a la opción "Estado de Reporte de Cuenta" dando clic en el según ícono habilitado.
5	Gestor de Servicios	Se habilita una ventana para efectuar una búsqueda de información ya sea por: el número de matrícula, de préstamo o por el nombre. Luego da clic en "Buscar".
6	Gestor de Servicios	Se habilita una ventana con los datos encontrados y el listado de préstamos, en el cual se da clic en uno de ellos y luego "Seleccionar" para que se muestre un detalle ampliado del crédito consultado.
7	Gestor de Servicios	Se da clic en el botón "Imprimir Estado de Cta." para que se aparezca una ventana de opciones, según: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si se consultará antes de imprimirlo, da clic en "Ver en pantalla".</li> <li>2. Si lo requiere de una vez en físico, se da clic en "Imprimir".</li> </ol> <p>NOTA: desde la primera opción, también se puede mandar al impresor físico.</p>
8	Gestor de servicios	Firma y estampa el sello de la estación de atención en el documento para entregárselo al usuario con la información final del servicio.
9	Usuario	Recibe la documentación del servicio e información respectiva.
10		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Emisión del Historial de pagos a un crédito INPEP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las orientaciones necesarias para la identificación y emisión del historial de los últimos 6 pagos efectuados a un crédito INPEP en moneda de dólar desde el Sistema de Préstamos INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - a. Historial de pagos a un crédito INPEP. (Sección Recuperación Judicial y Administrativa)
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita el DUI, Matrícula INPEP o carné de Pensionado/beneficiario.
2	Usuario	Proporciona la documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación y valida la información de existir en el SPRM, dando clic en el ícono de "Consulta de Historial de Pagos".
4	Gestor de Servicios	Se habilita una ventana para efectuar una búsqueda de información ya sea por el número de matrícula. Luego da clic en "Buscar".
5	Gestor de Servicios	Se habilita una ventana con los datos encontrados y el listado de préstamos, en el cual se da clic en uno de ellos y luego "Seleccionar" para que se muestre un detalle ampliado del crédito consultado.
6	Gestor de Servicios	Se da clic en el botón "Historial de pagos" para que se aparezca una ventana de opciones, según: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si se consultará antes de imprimirlo, da clic en "Ver en pantalla".</li> <li>2. Si lo requiere de una vez en físico, se da clic en "Imprimir".</li> </ol> NOTA: desde la primera opción, también se puede mandar al impresor físico.
7	Gestor de servicios	Firma y estampa el sello de la estación de atención en el documento para entregárselo al usuario con la información final del servicio.
8	Usuario	Recibe la documentación del servicio e información respectiva.
9		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
**Entrega de cheques por pago en exceso en créditos INPEP**
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar en el servicio de entrega de cheques a usuarios INPEP que generaron exceso de pago en créditos que tenían con INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de Servicios y Jefatura CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita DUI y matrícula INPEP.
2	Usuario	Entrega los documentos señalados
3	Gestor de Servicios	Recibe la documentación validando la información del usuario en el SPRM.
4	Gestor de Servicios	Verifica que el usuario esté en la lista de los usuarios que podrán retirar cheques bajo el concepto del procedimiento, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se encuentra en la lista, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. No se encuentra en la lista, continúa en la actividad 11.</li> </ol>
5	Gestor de Servicios	Solicita con los documentos del usuario a la Jefatura CAU el cheque y documentos a firmar el usuario.
6	Jefatura del CAU	Recibe el DUI del usuario y efectúa una verificación de datos en los listados respectivos.
7	Jefatura del CAU	Identifica el cheque, número correlativo en los documentos de la devolución y le brinda al Gestor de Servicios algunas recomendaciones del caso. Le entrega el cheque y documentos a firmar el usuario.
8	Gestor de Servicios	Recibe cheque y los documentos para continuar con la gestión.
9	Gestor de Servicios	Le indica al usuario donde debe de firmar en los documentos de constancia de entrega del cheque para luego entregárselo junto con la documentación original que corresponda. Si presentó poder notarial, la copia se queda en el CAU y se devuelve el original.
10	Usuario	Firma la planilla y recibe el cheque.
11	Gestor de Servicios	Brinda las orientaciones finales del servicio y evacúa cualquier consulta del usuario.
12		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Recepción de cartas de cancelación de créditos cargados en la pensión
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer las acciones que permitirán darle por recibida la carta de cancelación de créditos aplicados en el monto de la pensión de un pensionado o beneficiario para su aplicación correspondiente.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	Solicita al usuario la siguiente documentación: 1. DUI 2. Carné de Pensionado/Beneficiario 3. Carta de Cancelación de Crédito.
2	Usuario	Proporciona documentación respectiva.
3	Gestor de Servicios	Recibe los documentos y verifica la validez de los mismos, confrontando que los datos sean según los registrados en el sistema SPP. Pudiendo suceder: 1. Datos correctos, continua en la siguiente actividad. 2. Datos incorrectos, continúa en la actividad 9.
4	Gestor de Servicios	Consulta el estado del descuento a cancelar accediendo a la opción del SPP "Consultas-Historial de Pagos", en donde podrá visualizar a la información según ingrese: matrícula o número de expediente.
5	Gestor de Servicios	Dará clic en el botón "Descuento", apareciendo un cuadro donde seleccionará el número del crédito que está cancelando detallado en la carta, luego clikea en el botón "Procesar", para que el sistema le genere el histórico.
6	Gestor de Servicios	Verifica las fechas de pago del crédito consultado y si hay excesos de pagos de cuotas, para informar posteriormente al usuario.
7	Gestor de Servicios	Obtiene una copia de la Carta de Cancelación del Crédito, en la cual se dará por recibida la original.
8	Gestor de Servicios	Firma y sella de recibido la carta de cancelación presentada y le coloca a lápiz el número del expediente del usuario al documento original en la esquina superior derecha.
9	Gestor de Servicios	Brinda las orientaciones finales del servicio y evacúa cualquier consulta del usuario, entregando la documentación correspondiente al usuario.
10	Usuario	Recibe la información final y documentos presentados.
11		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Entrega de documentos gestionados durante las atenciones del día anterior.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar las orientaciones respectivas para la entrega de documentación gestionada durante las atenciones del día anterior, a fin de ser entregadas al Supervisor de Servicios para su envío a las instancias vinculadas y almacenamiento respectivo.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - CAU-I007 Documentos Gestionados en producción de servicios
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de Servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Gestor de Servicios	<p>Ordena la documentación gestionada, tanto física como digital, durante la jornada de trabajo del día anterior, clasificándola por tipo de documentos.</p> <p>Si hubieron observaciones de documentos en gestiones anteriores, se incorporan en este informe, detallando los datos según corresponda.</p>
2	Gestor de Servicios	Detalla en el cuadro de informe CAU-I007 cada uno de los documentos físicos y digitales, anotando el nombre, matrícula o número de expediente del titular del trámite.
3	Gestor de Servicios	Copia los archivos digitales en la carpeta respectiva con su nombre de usuario y la fecha de labores, revisando que cada archivo posea el nombre según ha sido establecido en los criterios para la gestión de documentos en el CAU.
4	Gestor de Servicios	Entrega al Supervisor de Servicios el informe del día con la documentación física adjunta.
5	Supervisor de Servicios	Recibe el reporte para dar revisión de los documentos.
6	Supervisor de Servicios	<p>Revisa cada uno de los documentos físicos y digitales según detalle en el informe presentado, pudiendo suceder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hay documentos con errores, continua en la actividad 9.</li> <li>2. Documentos conforme a los procesos, continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>
7	Supervisor de Servicios	Sella de recibido conforme en el informe del Gestor de Servicios, resguardando la documentación física. Devuelve el informe al Gestor.
8	Gestor de Servicios	Recibe el documento con el sello de recibido conforme. Continúa en la actividad 11.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
9	Supervisor de Servicios	Llama al Gestor de Servicios y le indica el inconveniente presentado, brindando las orientaciones respectivas para subsanar el impase. Le entrega los documentos que poseen observación y le da de recibido en el informe presentado colocando una nota de los documentos devueltos para solventar impases.
10	Gestor de Servicios	Recibe las orientaciones respectivas y los documentos a subsanar, así mismo el informe de documentos gestionados prestado.
11		Fin del procedimiento.



## ACRÓNIMOS

- CAU: Centro de Atención al Usuario INPEP
- INPEP: Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
- ISBN: Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial
- ISSS: Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- NUP: Número Único Previsional.
- SAP: Sistema de Ahorro para Pensiones (Ley)
- SPP: Sistema de Pensiones Público (Ley)
- SSF: Superintendencia del Sistema Financiero
- UPISSS: Unidad de Pensiones del ISSS
- UAIHL: Unidad de Atención Integral del Historial Laboral
- HL: Historial Laboral
- DUI: Documento Único de Identidad.
- NIT: Número de Identificación Tributaria.
- OAYR: Oracle Afiliación y Registro INPEP.
- SPRM: Sistema de Préstamos INPEP
- SPP: Sistema de Planillas de Pago.
- OSTP: Oracle Sistema de Trámites de Pensiones.
- OCCITAS: Sistema de Otorgamiento de Primeras Citas UAIHL.
- SREC: Sistema de Recaudaciones INPEP.



## GLOSARIO

- **Afiliación ISSS:** Número de afiliación que se le ha otorgado a un empleado de empresa privado para registrarle sus cotizaciones bajo el SPP durante su periodo laboral. También deberá de ser entendido según su contexto, el número de identificación para el goce del derecho de atención a la salud del trabajador.
- **Cotización:** Porcentaje de aporte que un empleado o patrono efectúa a una institución administradora de ahorro para pensiones, con el objetivo de que el empleado reciba un beneficio previsional cuando se retire del ámbito laboral.
- **Expediente:** Número que identifica el archivo físico de un pensionado o beneficiario del INPEP, que integra una serie de documentos utilizados para determinar el otorgamiento de una prestación o gestión del mismo.
- **Licitación:** Proceso por el que se adjudica la realización de una obra o un servicio, generalmente de carácter público, a la persona o la empresa que ofrece las mejores condiciones.
- **Matrícula INPEP:** Número de afiliación que se le ha otorgado a un empleado público para registrarle sus cotizaciones bajo el SPP durante su periodo laboral.
- **Órdenes de descuento:** Instrumento legal donde se le ordena al pagador de beneficios económicos en una institución, descontar del salario o beneficio económico una cuota o monto por un periodo determinado, según ha sido pactado en común acuerdo entre una entidad financiera que ha otorgado un crédito y un solicitante que recibió el crédito.
- **Pecuniario:** Pertenciente o relativo al dinero efectivo.
- **Poderes Notariales:** Documento público que una persona física o jurídica firma con el visto bueno de un notario para designar a otra como su representante legal. De esta manera le autoriza para actuar en su nombre en distintos actos jurídicos o materiales.
- **Prestación:** Ayuda económica que una institución destinada a la administración de pensiones le ofrece a una persona afiliada a ella, bajo un sistema de pensión



- **Sobrevivencia:** Notificación que se efectúa a una institución o administradora de fondo de pensiones, que se goza de vida, para que prorrogue por un el periodo más el pago mensual de pensión otorgada.
- **Historial Laboral:** Documento emitido por una institución o administradora de pensiones, donde se detallan las cotizaciones efectuadas por un trabajado bajo los regímenes del SPP o SAP, para determinar el periodo cotizado y montos aportados para tramitar una prestación pecuniaria.



## FORMATOS

### 1. Documentos

NÚMERO	NOMBRE
CAU-D001	Carné de Pensión.
CAU-D003	Tarjeta NUP.
CAU-D006	Constancia de Beneficiarios Inscritos.
CAU-D008	Consulta de fecha de sobrevivencia y estado familiar.
CAU-D009	Solvencia a empresas privadas para procesos de licitación.
CAU-D010	Constancia a Cotizantes INPEP para ISBM.
CAU-D011	Constancia Cotizante no Pensionado.
CAU-D012	Boleta de Fechas de Pago de Pensiones
CAU-D013	Constancia de no Pensionados.

### 2. Formularios

NÚMERO	NOMBRE
CAU-F004	Verificación de Otros Ingresos
CAU-F005	Remisión a instancia INPEP
CAU-F006	Solicitud de Servicio CAU
CAU-F008	Revisión de poder notarial en el CAU

### 3. Informes

NÚMERO	NOMBRE
CAU-I007	Documentos gestionados en producción de servicios

### 4. Tickets

NÚMERO	NOMBRE
CAU-R001	Ticket de Atención
CAU-R002	Ticket de Remisión
CAU-R003	Ticket Detalle de Atención

### 5. Externos

- a. Constancia de Pensión. (Pagaduría de Pensiones)
- b. Mandamiento de reintegros a INPEP. (Pagaduría de Pensiones)
- c. Compromiso de cita programada (UAIHL).



CAU-D001 Carné de Pensión

**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**  
 Entre 15 y 17 Calle Poniente, Centro de Gobierno, San Salvador.  
 Código Postal 01-117 Tel. 2247-9700

**inpep**  
CAU-D001

**NUP** 000000000000  
**Expediente Relacionado:** N° de Expediente:  
 V-00000

**Tipo de Pensión:** Matricula:  
 V-I-M 000000000

**Pensionado o Beneficiario:**  
 NOMBRE COMPLETO

**Rep. Legal o Tutor:**

**Parentesco:**  
 PFAMILIAR

**Causante:**  
 NOMBRE COMPLETO

**DD/MM/AAAA**  
 Inicio de Pensión

**FIRMA O HUELLAS**

**TPENSION**  
**Vencimiento de Pensión**  
**INPUSR**



CAU-D003 "Tarjeta NUP"

**inpep** INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS  
 Carné de Identificación Personal CAU-D003

**NUP:** 000000000000 0123456789

**NOMBRE1** NOMBRE2  
 1er NOMBRE 2do NOMBRE

**APELLIDO1** APELLIDO2  
 1er APELLIDO 2do APELLIDO

**FECHA DE EMISIÓN** DD/MM/AAAA

**FIRMA DEL AFILIADO** **FIRMA REPRESENTANTE INPEP**

352012 10218 835612 85  
 ROMELIAROS P. MACEDO, S.A. DE C.V. P.O. BOX 200

0009851





INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES  
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CAU-D006  
Asunto: CONSTANCIA DE  
BENEFICIARIOS INSCRITOS EN  
INPEP\*  
EXP. [Número de expediente]

El infrascrito Jefe de la Sección de Control de Afiliados, del Departamento de Pensiones, por medio del Centro de Atención al Usuario INPEP, hace constar que: *[nombre del afiliado/a], se encuentra afiliad[a/o] en este instituto desde el [día] de [mes] de [año], con la Matricula de Afiliación INPEP [matricula] y Número Único Previsional [número NUP] y, como beneficiarios inscritos hasta la fecha le aparecen:*

BENEFICIARIOS	PARENTESCO	INSCRIPCIÓN
<i>[nombres y apellidos]</i>	<i>[parentesco]</i>	<i>[fecha de inscripción]</i>

A efectos de ser presentada [motivo o lugar], se extiende la presente en la ciudad de San Salvador a los [días en letras] días del mes de [mes en letras] de [año en letras].

Atentamente,

[Nombre de la Jefatura]  
Jefatura del Centro de Atención al Usuario  
INPEP

\*Nota: Cualquier alteración anula el presente documento. No debe ser utilizado con fines de identificación o distintos al especificado.

INPEP  
01-01/00001  
00-00-00

Entre 15 y 17 Calle Pte. - Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A.  
Código Postal - 01 - 111, Tel. 2247-0700 - página web: www.inpep.gob.sv



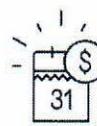
 INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	<b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO INPEP</b>	
	<b>“CONSULTA DE FECHA DE SOBREVIVENCIA Y ESTADO FAMILIAR”</b>	CAU-D008

IDENTIFICACIÓN DEL PENSIONADO/BENEFICIARIO			
<b>CALIDAD:</b>	<input type="radio"/> Pensionado <input type="radio"/> Beneficiario		
<b>NUP:</b>		<b>MATRÍCULA:</b>	
<b>No. EXPEDIENTE:</b>		<b>DUI:</b>	
<b>NOMBRES:</b>		<b>APELLIDOS:</b>	
<b>APELLIDO DE CASADA:</b>		<b>SEXO:</b>	
<b>CONOCIDO POR:</b>			

<b>APODERADO LEGAL:</b>			
<b>DUI:</b>		<b>NIT:</b>	

DETALLE			
Última fecha que firmo la Sobrevivencia  00/00/0000	Próxima fecha para firmar Sobrevivencia  00/00/0000	Última fecha que comprobó Estado Familiar  00/00/0000	Próxima fecha para la comprobación del Estado Familiar  00/00/0000
 Tenga presente que puede efectuar comprobación de sobrevivencia por medio de llamada telefónica al 2255-1200, teniendo a la mano la siguiente información: 1. Nombre completo 2. Número NUP 3. Tipo de Pensión (Invalidez, vejez o Muerte) 4. Número de DUI	 Para efectuar comprobación de Estado Familiar, deberá de presentar: 1. Carné de Beneficiario 2. Partida de Nacimiento reciente		

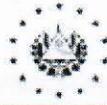
*Estimado Pensionado/Beneficiario, le recordamos las PRÓXIMAS FECHAS DE PAGO DE PENSIONES*

Mes	Día y fecha		Mes	Día y fecha
Mes1	Lunes 00		Mes4	Miércoles 00
Mes2	Jueves 00		Mes5	Viernes 00
Mes2	Martes 00		Mes6	Lunes 00

INFORMÓ	
	Estimado usuario, recuerde que también puede efectuar sus consultas por medio del portal web <a href="http://www.inpep.gob.sv">http://www.inpep.gob.sv</a> o llamando al 2255-1200.
<b>NOMBRE:</b>	
<b>CARGO:</b>	
INPUSR 00/00/0000 00:00:00	INPEP, Entre 15 y 17 Calle Poniente, Centro de Gobierno, San Salvador, C.A.

*¡INPEP, más cerca de ti!*





INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES  
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CAU-D009  
Asunto SOLVENCIA A EMPRESA  
PRIVADA PARA PROCESOS DE  
LICITACIÓN.\*

El infrascrito Jefe de la Sección de Recaudaciones, por medio del Centro de Atención al Usuario INPEP, hace constar que: *El empleador [nombre de la empresa], con número de Identificación Tributaria [número NIT], por tratarse de una empresa privada, no reporta retenciones laborales y patronales, en concepto de Cotizaciones y Aportaciones por Invalidez, Vejez y Muerte, con este Instituto.*

Por lo cual, se extiende la presente para ser utilizada en el proceso de [nombre de la licitación], en ciudad de San Salvador a los [días en letras] días del mes de [mes en letras] de [año en letras].

Atentamente,

[Nombre de la Jefatura]  
Jefe del Centro de Atención al Usuario  
INPEP

\*Nota: Cualquier alteración anula el presente documento. No debe ser utilizado con fines de identificación o de otros al especificado.

06/01/2017  
00:00:00  
00 00:00

Entre 15 y 17 Calle Pre. - Centro de Gobierno, San Salvador, C.A.  
Código Postal - 01 - 117, Tel. 24190000, 24190001





INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES  
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CAU-D010  
Asunto: CONSTANCIA A  
COTIZANTES INPEP PARA  
I.S.B.M.\*

El infrascrito Jefe de la Sección de Recaudaciones, por medio del Centro de Atención al Usuario INPEP, hace constar que: *[nombre del afiliado/a]*, con el Número Único Previsional *[número NUP]* y Matrícula de Afiliación INPEP *[matrícula]*, según los registros en sistema de Recaudaciones INPEP, es cotizante *[estatus (Activo o Inactivo)]*, presentando a la fecha de verificación de cotizaciones y aportaciones hasta el *[Fecha de la última cotización cargada]*.

A efectos de ser presentada en el INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, se extiende la presente en la ciudad de San Salvador a los *[días en letras]* días del mes de *[mes en letras]* de *[año en letras]*.

Atentamente,

*[Nombre de la Jefatura]*  
Jefatura del Centro de Atención al Usuario  
INPEP

\*Nota: Cualquier alteración anula el presente documento. No debe ser utilizado con fines de identificación o distintos a los especificados.

INPEP  
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
02/02/2017

Edificios 15 y 17 Calle Pío - Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A.  
Código Postal - 01 - 117, Telf: 2247 9079 - página web: www.inpep.gob.ec





INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES  
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

CAU-D011  
Asunto: CONSTANCIA A  
COTIZANTES NO PENSIONADOS  
INPEP. \*

El infrascrito Jefe de la Sección de Recaudaciones, por medio del Centro de Atención al Usuario INPEP, hace constar que: *[nombre del afiliado/a]*, con el Número Único Previsional *[número NUP]* y Matrícula de Afiliación INPEP *[matrícula]*, según los registros en sistema de Recaudaciones INPEP, es cotizante *[estatus (Activo o Inactivo)]*, presentando a la fecha de verificación de cotizaciones y aportaciones hasta el *[fecha de la última cotización cargada]*, por medio de la Pagaduría *[nombre de la pagaduría]*, careciendo de un beneficio de pensión por tales cotizaciones registradas.

A efectos de ser presentada *[lugar de presentación]*, se extiende la presente en la ciudad de San Salvador a los *[días en letras]* días del mes de *[mes en letras]* de *[año en letras]*.

Atentamente,

*[Nombre de la Jefatura]*  
Jefatura del Centro de Atención al Usuario  
INPEP

\*Nota: Cualquier alteración anula el presente documento. No debe ser utilizado con fines de identificación o debitos al especificado

09/11/20  
00:00:00  
00:00:00

Entre 15 y 17 Calle Pte. - Centro de Gobierno, San Salvador, C.A.  
Código Postal - 01 - 117. Tel. 2242 4700 - 4701



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS</p>	<p>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO INPEP</p>	
		<p>“BOLETA DE FECHA DE PAGO DE PENSIONES”</p>	

*Estimado Pensionado/Beneficiario, le recordamos las PRÓXIMAS FECHAS DE PAGO DE PENSIONES*

MES	DÍA Y FECHA
ENERO	Jueves 14
FEBRERO	Viernes 12
MARZO	Viernes 12
ABRIL	Miércoles 14
MAYO	Viernes 14
JUNIO	Lunes 14



MES	DÍA Y FECHA
JULIO	Miércoles 14
AGOSTO	Viernes 13
SEPTIEMBRE	Martes 14
OCTUBRE	Jueves 14
NOVIEMBRE	Viernes 12
DICIEMBRE	Jueves 9
AGUINALDO	Viernes 10

Cualquier modificación a las fechas establecidas, será publicado en las redes sociales del INPEP

### CALENDARIO 2021

Pago de pensión    
  Asetos según CCT y feriados    
  Pago de aguinaldo

<p><b>ENERO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</p>	<p><b>FEBRERO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28</p>	<p><b>MARZO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</p>	<p><b>ABRIL</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30</p>
<p><b>MAYO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</p>	<p><b>JUNIO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30</p>	<p><b>JULIO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</p>	<p><b>AGOSTO</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</p>
<p><b>SEPTIEMBRE</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30</p>	<p><b>OCTUBRE</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29</p>	<p><b>NOVIEMBRE</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30</p>	<p><b>DICIEMBRE</b></p> <p>D L M M J V S</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</p>



*Estimado usuario, recuerde que también puede efectuar sus consultas llamando al*

**2255-1200**

*¡INPEP, más cerca de ti!*

INPEP Entre 15 y 17 Calle Poniente, Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A.

<http://www.inpép.gub.sv>



 GOBIERNO DE EL SALVADOR INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO INPEP	
	“DOCUMENTOS GESTIONADOS EN PRODUCCIÓN DE SERVICIOS”	CAU-I007

IDENTIFICACIÓN DEL GESTOR DE SERVICIO			
NR:	ESTACIÓN:	TIPO: <input type="checkbox"/> VENTANILLA <input type="checkbox"/> ESCRITORIO	USR:
NOMBRE:			

DETALLE DE DOCUMENTOS			
ORDENES DE DESCUENTO	Matrícula/Expediente/DUI	Nombre	OBS
CARTA DE CANCELACIÓN DE ORDENES DE DESCUENTO:	Matrícula/Expediente/DUI	Nombre	OBS
PODERES NOTARIALES:	Matrícula/Expediente/DUI	Nombre	OBS
PARTIDAS DE DEFUNCIÓN:	Matrícula/Expediente/DUI	Nombre	OBS



COMPROBANTES DE REINTEGROS	Matrícula/Expediente/DUI	Nombre	OBS
SOLICITUDES DE EMPRESAS PRIVADAS	NIT	Nombre	OBS
OTROS	Matrícula/Expediente/DUI	Nombre	OBS
ARCHIVOS DIGITALES			
OBSERVACIONES GENERALES			

**PRODUCCIÓN DEL DÍA**

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">ATENCIÓNES POR INSTITUTO</th> </tr> <tr> <th>INSTITUCIÓN</th> <th>ATENDIDOS</th> <th>DESERTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INPEP</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ISSS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>AFP CRECER</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>AFP CONFIA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL &gt;&gt;</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>GLOBAL</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			ATENCIÓNES POR INSTITUTO			INSTITUCIÓN	ATENDIDOS	DESERTADOS	INPEP			ISSS			AFP CRECER			AFP CONFIA			Otros			TOTAL >>			GLOBAL			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">TOTAL DE SERVICIOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE USR</th> <th>CANT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ASESORÍAS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CONSULTAS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DOCUMENTOS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>GESTIONES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL &gt;&gt;</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		TOTAL DE SERVICIOS		TIPO DE USR	CANT	ASESORÍAS		CONSULTAS		DOCUMENTOS		GESTIONES		TOTAL >>	
ATENCIÓNES POR INSTITUTO																																													
INSTITUCIÓN	ATENDIDOS	DESERTADOS																																											
INPEP																																													
ISSS																																													
AFP CRECER																																													
AFP CONFIA																																													
Otros																																													
TOTAL >>																																													
GLOBAL																																													
TOTAL DE SERVICIOS																																													
TIPO DE USR	CANT																																												
ASESORÍAS																																													
CONSULTAS																																													
DOCUMENTOS																																													
GESTIONES																																													
TOTAL >>																																													

<b>AGENTE CAU</b>		<b>DATOS DE REVISIÓN</b>							
		<table border="1"> <tr> <td>FECHA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>HORA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NOMBRE Y CARGO:</td> <td></td> </tr> </table>		FECHA:		HORA:		NOMBRE Y CARGO:	
FECHA:									
HORA:									
NOMBRE Y CARGO:									
NOMBRE:									
CARGO:									
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A.									

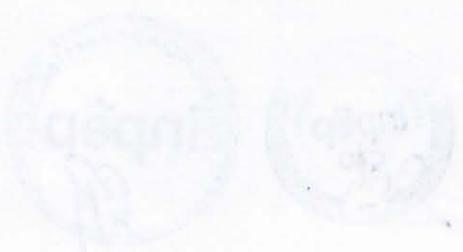


CAU-R001 "Ticket de Atención"

<p><b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b></p> <p><b>inpep</b></p> <p>DD/MM/AAAA      00:00 AM/PM</p> <p>Bienvenido/a [NOMBRE DEL USUARIO]</p>
<p>Su número de atención es</p> <p><b>XX-000</b></p> <p>000345679</p>
<p><a href="http://www.inpep.gob.sv">www.inpep.gob.sv</a></p>

CAU-R002 "Ticket de Remisión"

<p><b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b></p> <p><b>inpep</b></p> <p>DD/MM/AAAA      00:00 AM/PM</p> <p>El usuario NOMBRE DEL USUARIO requiere una Actualización de Datos Principales, debido a:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><ol style="list-style-type: none"><li>1. Sus datos fueron encontrados en la NUP y no en Afiliados del Instituto.</li><li>2. Sus datos no fueron encontrados en los registros de Afiliados del Instituto ni en la NUP.</li></ol></div> <p>MÓDULO 6 DEPTO PENSIONES Favor, brindar asesoría de atención. ¡Gracias!</p> <p><a href="http://www.inpep.gob.sv">www.inpep.gob.sv</a></p>
---



<p><b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b></p> <p><b>inpep</b></p> <p>DD/MM/AAAA      00:00 AM/PM</p>
<p>DETALLE DE TICKET DE ATENCIÓN</p>
<p>Ticket: XX-000 Emitido el DD/MM/AAA 00:00 AM/PM Usuario: Nombre del usuario Documento: 00000000-0 Figura: Tipo de Usuario Estado del ticket: Atendido/Espera</p>
<p>DETALLE DEL SERVICIO</p>
<p>Categoría: Nombre de la categoría Servicio: Nombre del Servicio</p> <p>I: 00:00 AM/PM    F: 00:00 AM/PM Atendido por: Nombre del Agente</p> <p><a href="http://www.inpep.gob.sv">www.inpep.gob.sv</a></p>





INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

HACE CONSTAR:

Que el Señor [Nombre Completo], identificado con el número de [DUI/Pasaporte] [Número del documento], NO se encuentra afiliado como cotizante ni pensionado de este Instituto.

Y para ser presentada en la [Nombre de la Instancia], se extiende la presente en la ciudad de San Salvador, a los [día en letras] días del mes de [mes en letras] de [año en letras].

[Nombre de la Jefatura]
Jefe del Departamento de Pensiones
INPEP

El suscrito Presidente del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, CERTIFICA: Que la firma que calza la nota anterior y que se lee [Iniciales] es AUTENTICA por haber sido puesta en mi presencia por la/el Sra/Sr. [Nombre de la Jefatura del Departamento de Pensiones], de [edad en letras] años de edad, [Profesión], de este domicilio, de mi conocimiento, portador de su Documento Único de Identidad número [Numeros en letras] San Salvador a los [días en letras] días del mes de [Mes en letras] de [Años en letras]

[Nombre Completo]
Presidente INPEP

INPEP
CALLE CALA
0000 44000

Entre 15 y 17 Calle Pte. - Centro de Gobierno, San Salvador
Código Postal - 01 - 117, Tel.: 2247-9700 - página



(Frente)

**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS  
DEPARTAMENTO DE PENSIONES**

**VERIFICACION DE LA PERCEPCION DE INGRESOS  
PARA OPTAR AL AJUSTE DE PENSION MINIMA**



Con el objetivo de cumplir con lo establecido en el Art. 209 de la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y el Instructivo SP-01/2005 de la Superintendencia de Pensiones, se solicita nos brinden información respecto a la calidad de cotizante o pensionado del siguiente asegurado:

NOMBRE DEL USUARIO

DUI: 00000000-0

Fecha de nacimiento: DD/MM/AAAA

NIT: 0000-000000-000-0

**DATOS PROPORCIONADOS POR INPEP**

¿Es pensionado del INPEP? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:		<b>MODULO 5, PAGADURA Y RECAUDACIONES</b>	
Monto de pensión a la fecha de esta declaración: \$	_____	Tipo de pensión	Invalidez <input type="checkbox"/> Vejez <input type="checkbox"/> Muerte <input type="checkbox"/>
_____	Fecha de declaración	_____	Firma y sello
¿Es cotizante del INPEP? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:			
Salario a la fecha de esta declaración: \$	_____		
_____	Fecha de declaración	_____	Firma y sello

**DATOS PROPORCIONADOS POR EL ISSS**

¿Es pensionado del ISSS? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:		Invalidez <input type="checkbox"/> Vejez <input type="checkbox"/> Muerte <input type="checkbox"/>	
Monto de pensión a la fecha de esta declaración: \$	_____	Tipo de pensión	
_____	Fecha de declaración	_____	Firma y sello
¿Es cotizante del ISSS? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:			
Salario a la fecha de esta declaración: \$	_____		
_____	Fecha de declaración	_____	Firma y sello

Emitido por: INPUSR DD/MM/AAAA



CAU-F004 Verificación de Otros Ingresos

(Atrás)

DATOS PROPORCIONADOS POR AFP CONFIA

¿Es pensionado de CONFIA? SI  NO   
Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:

Monto de pensión a la fecha de esta declaración: \$ \_\_\_\_\_

¿Es cotizante de CONFIA? SI  NO   
Si la respuesta es afirmativa, completar el siguiente dato:

Salario a la fecha de esta declaración: \$ \_\_\_\_\_

Fecha de declaración: \_\_\_\_\_

Firma y sello: \_\_\_\_\_

Tipo de pensión: Invalidez   
Vejez   
Muerte

DATOS PROPORCIONADOS POR AFP CRECER

¿Es pensionado de CRECER? SI  NO   
Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:

Monto de pensión a la fecha de esta declaración: \$ \_\_\_\_\_

¿Es cotizante de CRECER? SI  NO   
Si la respuesta es afirmativa, completar el siguiente dato:

Salario a la fecha de esta declaración: \$ \_\_\_\_\_

Fecha de declaración: \_\_\_\_\_

Firma y sello: \_\_\_\_\_

Tipo de pensión: Invalidez   
Vejez   
Muerte

DATOS PROPORCIONADOS POR EL IPSFA

¿Es pensionado del IPSFA? SI  NO   
Si la respuesta es afirmativa, completar los siguientes datos:

Monto de pensión a la fecha de esta declaración: \$ \_\_\_\_\_

¿Es cotizante del IPSFA? SI  NO   
Si la respuesta es afirmativa, completar el siguiente dato:

Salario a la fecha de esta declaración: \$ \_\_\_\_\_

Fecha de declaración: \_\_\_\_\_

Firma y sello: \_\_\_\_\_

Tipo de pensión: Invalidez   
Vejez   
Muerte

Direcciones de las Instituciones Previsionales:

ISSS: 3a Calle Poniente No. 4048, Colonia Escalón, entre 77 y 79 Av Norte, San Salvador Tel. 2202-4777  
AFP CONFIA: Alameda Dr Manuel Enrique Araujo, Edificio No 3530, Colonia Escalón, San Salvador  
AFP CRECER: Boulevard Los Héroes, Metrocentro, San Salvador  
IPSFA: Torre El Salvador, Alameda Roosevelt y 55 Av Norte, San Salvador

Emitido por: INPUSR DD/MM/AAAA



 INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO INPEP</b>	
	<b>“OBSERVACIÓN DE DATOS GENERALES REGISTRADOS EN INPEP”</b>	
		CAU-F005

IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO			
NUP:		MATRÍCULA:	
DUI:		SEXO:	(MASCULINO-FEMENINO)
NOMBRES:		APELLIDOS:	
CONOCIDO POR:			
AFILIADO A:	(ISPP - SAPI)	INSTITUCIÓN:	(INPEP-ISSS-CONFIA-CRECER)

CONTACTO			
DIRECCIÓN:			
MUNICIPIO:		DEPARTAMENTO:	
TELÉFONO:		CELULAR:	
CORREO ELECTRÓNICO:			
APODERADO LEGAL			
DUI:		NIT:	

REFERENCIA PARA EL SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN	
REFERIDO A:	
POR EL MOTIVO DE:	
Notas:	

*Durante la atención el en CAU, se le identificaron inconvenientes en su información, por lo que se remite con el objetivo de recibir asistencia detallada en solventar los motivos antes descritos, a fin de evitar futuros inconvenientes en trámites sobre beneficios previsionales.*

INFORMÓ	
Última fecha de Actualización de Datos desde Sección Control de Afiliados: 00/00/0000	
NOMBRE:	
CARGO:	
INPUSR 00/00/0000 00:00:00	INPEP, Entre 15 y 17 Calle Poniente, Centro de Gobierno, San Salvador, C.A.



 GOBIERNO DE EL SALVADOR INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO INPEP	
	“SOLICITUD DE SERVICIO CAU EN MODALIDAD PRESENCIAL”	CAU-F006

DATOS DEL SOLICITANTE			
CALIDAD CON LA QUE ACTÚA:		<input type="radio"/> Titular <input type="radio"/> Apoderado <input type="radio"/> Representante	
NOMBRE COMPLETO:		DUI:	
CORREO ELECTRÓNICO:		TELÉFONO DE CONTACTO:	

IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO			
CALIDAD DE:		<input type="radio"/> Cotizante INPEP <input type="radio"/> Cotizante en una AFP <input type="radio"/> Pensionado <input type="radio"/> Beneficiario <input type="radio"/> Público General (Empresas y no afiliados INPEP)	
NUP:		MATRÍCULA INPEP:	
EXPEDIENTE:		DUI:	
AFILIADO EN:		<input type="radio"/> INPEP <input type="radio"/> ISSS <input type="radio"/> AFP CONFÍA <input type="radio"/> AFP CRECER	
NOMBRES:		APELLIDOS:	
CELULAR:		TELÉFONO FIJO:	
CORREO ELECTRÓNICO:			
NOMBRE DE LA EMPRESA:			
NIT:		TELÉFONO:	

DETALLE DEL SERVICIO SOLICITADO	
SERVICIO:	
MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:	<input type="radio"/> Correo Electrónico <input type="radio"/> Presencial <input type="radio"/> Llamada por Teléfono <input type="radio"/> Mensaje por Teléfono
FORMA PARA RECIBIR LA DOCUMENTACIÓN:	<input type="radio"/> Por correo electrónico, recibiendo digital la documentación. <input type="radio"/> Presencialmente, retirando en físico la documentación.
NOTAS:	
ADJUNTOS PRESENTADOS:	

*Manifiesto que estoy informado del mecanismo para recepción y atención de solicitudes físicas en el Centro de Atención al Usuario INPEP, así mismo, expreso que la información proporcionada es verás y auténtica, sabiendo que podrá solicitarme en cualquier momento del proceso ante el servicio requerido, la presentación de documentación en físico para aquellos casos que sean de vital importancia y esté regulado como requisito legal.*

USUARIO SOLICITANTE		DATOS DE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA	
		SEC - 2021 0000001	
NOMBRE:		FECHA:	
DUI:		HORA:	
CALIDAD:	[Titular – Apoderado – Representante]	REGISTRO DE ATENCIÓN:	
Centro de Gobierno, San Salvador, C.A.		INPUSR 00/00/0000 00:00:00	



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	<b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO INPEP</b>		
		<b>“REVISIÓN DE PODER NOTARIAL”</b>		CAU-F008
<b>IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO</b>				
<b>CALIDAD DE:</b>	<input type="radio"/> Cotizante INPEP <input type="radio"/> Cotizante en una AFP <input type="radio"/> Pensionado <input type="radio"/> Beneficiario <input type="radio"/> Público General (Empresas y no afiliados INPEP)			
<b>NUP:</b>		<b>MATRÍCULA INPEP:</b>		
<b>EXPEDIENTE:</b>		<b>DUI:</b>		
<b>AFILIADO EN:</b>	<input type="radio"/> INPEP <input type="radio"/> ISSS <input type="radio"/> AFP CONFÍA <input type="radio"/> AFP CRECER			
<b>NOMBRES:</b>		<b>APELLIDOS:</b>		
<b>CELULAR:</b>		<b>TELÉFONO FIJO:</b>		
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>				
<b>IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO</b>				
<b>NOMBRES:</b>		<b>APELLIDOS:</b>		
<b>PARENTESCO:</b>		<b>DUI:</b>		
<b>CELULAR:</b>		<b>TELÉFONO FIJO:</b>		
<b>DETALLE DEL SERVICIO SOLICITADO</b>				
<b>NOTA 1:</b>	Nombre del Apoderado:			
	Número de DUI:			
	Número de Teléfono:			
	Relación de parentesco:			
	Tipo de poder revisado:			
	Lugar y fecha de otorgado:			
Nombre del Notario:				
<b>NOTA 2:</b>	Detalle de documentos revisados:			
	<i>Titular</i>		<i>Apoderado</i>	
	<input type="radio"/> DUI	<input type="radio"/> NIT	<input type="radio"/> DUI <input type="radio"/> NIT	
	<input type="radio"/> PASAPORTE	<input type="radio"/> C RESIDENCIA	<input type="radio"/> CARNÉ DE ABOGADO	
	<input type="radio"/> NUP	<input type="radio"/> MATRÍCULA INPEP	<i>BENEFICIARIO</i>	
	<input type="radio"/> CERTIFICACIÓN DE DUI		<input type="radio"/> DUI <input type="radio"/> NIT	
<input type="radio"/> AFILIACIÓN ISSS		<input type="radio"/> PASAPORTE <input type="radio"/> C RESIDENCIA		
<b>NOTA 3:</b>	<input type="radio"/> Caso de Supervivencia (Pensión por Muerte de afiliado) <input type="radio"/> Poder otorgado en el plazo: _____ a _____ <input type="radio"/> Trámite para Cotización Voluntaria. <input type="radio"/> Autoriza a dos o más apoderados a actuar conjuntamente. <input type="radio"/> Sustitución, delegado o revocado el poder. <input type="radio"/> Otros: _____ _____ _____			
	<b>OBS GRALS:</b>			
	<b>AGENTE CAU</b>		<b>DATOS DE REVISIÓN</b>	
	<b>NOMBRE:</b>		Revisión del poder notarial basado en la Normas para la Reconstrucción del Historial Laboral, HL 15-0115 "Atención a Terceros" (Revisión de Poder y Autorizaciones, del a Unidad de Atención Integral del Historial Laboral, de fecha 09/09/2014.	
	<b>CARGO:</b>		<b>FECHA:</b>	
			<b>HORA:</b>	
		<b>REGISTRO DE ATENCIÓN:</b>		
Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A.				



## BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

N° DE REVISIÓN	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN APROBADA	APROBADOR Y FECHA
1	N/A	Febrero 2021	Presidencia y Gerencia INPEP el 11 de febrero de 2021.
2			

