



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

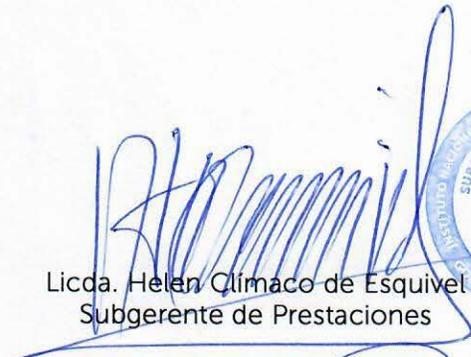
LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN
PRESENCIAL A LOS USUARIOS DEL INPEP
AÑO 2021

San Salvador, 14 de Julio de 2021.



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

PRESENTAN


Licda. Helen Climaco de Esquivel
Subgerente de Prestaciones

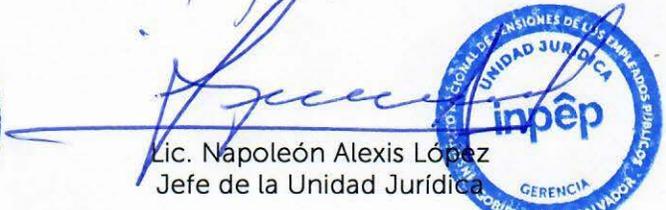



Lic. Rafael Antonio Rodríguez Medina
Jefe Unidad Financiera Institucional




Licda. Deysi Nohemí Ramírez Flores
Subgerente Administrativa




Lic. Napoleón Alexis López
Jefe de la Unidad Jurídica




Ing. Abraham Asdrúbal Espinoza
Subgerente de Tecnología e Información



AUTORIZAN


Licda. Silvia Marlene Rodríguez de Flores
Gerente




Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. JUSTIFICACIÓN.....	2
2. BASE LEGAL.....	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
4. OBJETIVOS.....	4
4.1 GENERAL.....	4
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
5. LINEAMIENTOS.....	5
5.1 SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN.....	5
5.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6
5.3 MODALIDAD DE ATENCIÓN.....	6
5.4 METODOLOGÍA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.....	6
5.4.1 Del ingreso.....	6
5.4.2 De la solicitud de atención de servicios.....	7
5.4.3 Otras consideraciones del ingreso.....	8
5.5 CONSIDERACIONES DE CONVIVENCIA LABORAL.....	8
6. DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DE LA CLÍNICA.....	9
7. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS.....	10
7.1 RECURSOS HUMANOS.....	10



7.2 MATERIALES.....	11
7.3 FINANCIEROS.....	11
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	12
9. DISPOSICIONES FINALES.....	13
9.1 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	13
9.2 DIVULGACIÓN.....	13
9.3 DE LO NO PREVISTO.....	13
10. VIGENCIA.....	13
11. BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES.....	14
12. ANEXO.....	14



INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, enfoca sus servicios a la atención de adultos mayores; población vulnerable ante el contagio por el COVID-19, que continua siendo una amenaza para nuestro país. Esto motiva a tomar las acciones internas que permitan desarrollar las actividades que son esenciales para cumplir los fines previstos en la Ley Orgánica del Instituto y asegurar protección a sus usuarios en el acceso de los mismos; por tanto, se deben aplicar las normas relativas a la salud ocupacional, específicamente aquellas contenidas en la **Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo**, que establece la implementación de medidas higiénicas y sanitarias que sean procedentes para la prevención de enfermedades de acuerdo a lo establecido por el Código de Salud y demás leyes aplicables, a fin de garantizar un adecuado nivel de protección, de seguridad y de salud, a los trabajadores, frente a los riesgos derivados del trabajo; que evoquen en las buenas prácticas sanitarias para la atención de los usuarios previniendo los efectos de la pandemia por COVID-19.

Que la administración de INPEP, tomando en consideración las medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, recomendó la elaboración de un plan de trabajo por parte de la Clínica Empresarial, el cual a la fecha su última actualización es junio de 2021; al final del mismo establece que "la evaluación, planificación y ejecución de las medidas de salud y administrativas que se establecen en el presente documento, estarán sujetas a cambios de acuerdo a la emisión de decretos y regulaciones legales que modifiquen su contenido."

Por otra parte, es importante establecer lineamientos o protocolos que vayan orientados a la atención integral de los usuarios que frecuentan o se ven en la necesidad de asistir a las oficinas centrales y descentralizadas, a completar sus trámites, definiendo acciones concretas que regulen el ingreso, orientación y



movilidad de los mismos dentro de las instalaciones, a fin de favorecer la aplicación de los presentes lineamientos.

1. JUSTIFICACIÓN

Como Institución dedicada a brindar servicios previsionales a la población adulta mayor para el goce de sus beneficios, se vuelve necesario tomar acciones internas que permitan mantener el acceso de los servicios y trámites, enmarcados con protocolos de seguridad y salud ocupacional, debido a que este segmento poblacional es más vulnerable ante la situación sanitaria que enfrentamos.

Por tanto, como consecuencia de lo antes expresado y a efectos de contar con la herramienta que norme el desarrollo de las actividades y asegurar la salud de los trabajadores y usuarios; se vuelve necesario actualizar los lineamientos para la atención presencial a los usuarios del INPEP – 2021, debido a la evolución y estrategias gubernamentales en el manejo de la pandemia, optando por nuevas formas de combatir el virus dentro de las instalaciones y creando conciencia a la población empleada y usuaria.

2. BASE LEGAL

El presente Plan de reapertura para la atención a los usuarios del INPEP, tienen fundamento en las normativas siguientes:

- a. La Constitución en su Art. 65 establece que la salud de los habitantes de la República, constituye un bien público y que el Estado y las personas están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento. Que el Estado



- determinará la política nacional de salud, controlará y supervisará su aplicación.
- b. El Artículo 50 de la Constitución, establece que la Seguridad Social constituye un servicio público de carácter obligatorio.
 - c. El Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo, ratificado por El Salvador mediante Decreto Legislativo No. 30, de fecha 15 de junio del 2000, publicado en el Diario Oficial No. 135, Tomo N° 348, del 19 de julio de 2000, determina que todo Estado debe adoptar por vía legislativa o reglamentaria y en consulta con las organizaciones de empleadores y trabajadores las medidas necesarias para aplicar y dar efecto a la política nacional existente en esta materia.
 - d. La Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, creada mediante Decreto Legislativo No. 254, de fecha 21 de enero de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 82, Tomo No. 387, de fecha 5 de mayo de 2010, contiene los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, con el objeto de garantizar un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo.
 - e. Decreto Legislativo N° 774 "Disposición Transitoria que Proteja a los Trabajadores de Condición Médica vulnerable Frente al COVID-19", de fecha 19 de noviembre de 2020, publicado en Diario Oficial Tomo N° 429 del 01 de diciembre de 2020 y prorrogada mediante Decreto Legislativo N° 889 de fecha 27 de abril de 2021, publicado en Diario Oficial No. 90 Tomo N° 431 del 15 de mayo de 2021.



- f. "Lineamientos generales para la adopción de medidas sanitarias en la reanudación de actividades del sector público y privado", emitidos por el Ministerio de Salud, en fecha 14 de julio de 2020. ✓
- g. De acuerdo a lo regulado en las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del INPEP vigentes, es responsabilidad del Comité de Salud Ocupacional velar por el cumplimiento en materia de seguridad y salud ocupacional dentro de la institución.
- h. Los Protocolo de Bioseguridad por COVID-19, emitido por la Clínica Empresarial de INPEP, el día 07 de diciembre de 2020.
- i. Protocolos de recibimiento, orientaciones y trato al usuario, que las instancias INPEP han elaborado según sus mecanismos de atención para la realización de sus procesos.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes lineamientos son de aplicación a nivel institucional, tanto para oficinas centrales como oficinas descentralizadas, personal destacado en cada una de ellas, en cuanto a los servicios y trámites que se disponen para los usuarios.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Establecer un marco básico regulatorio para la prestación de los servicios presenciales que brinda el INPEP, ante la pandemia por COVID-19.



4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Mantener actualizados los lineamientos para la atención presencial a los usuarios del INPEP de acuerdo a las medidas establecidas por el Ministerio de Salud.
- b. Cumplir con el protocolo de bioseguridad emitido por la Clínica Empresarial del INPEP, para garantizar la salud de los usuarios y trabajadores.
- c. Fortalecer el protocolo de recibimiento, orientaciones y trato al usuario, que las instancias del INPEP han elaborado según sus mecanismos de atención para la realización de sus procesos.

5. LINEAMIENTOS

Los presentes lineamientos para la atención presencial a los usuarios del INPEP, se sujetarán a los servicios, lugar, metodología y modalidad que se presentan a continuación:

5.1 SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN.

Todos los servicios que se ejecuten en las oficinas centrales y descentralizadas del Instituto, deberán de tener aplicados los protocolos de bioseguridad y de atención al usuario.

Los pensionados o beneficiarios que presenten un estado de salud delicado, dificultad de desplazamiento o de vulnerabilidad, se mantendrá la atención domiciliar a través de visitas por empleados definidos para tal fin.



5.2 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Las oficinas centrales continuarán brindando servicios y trámites a los usuarios de forma coordinada entre instancias de modo que facilite el acceso a ellos y la aplicación de los presentes lineamientos.

Las oficinas descentralizadas y Centro de Día "Santa María", continuarán atendiendo a los usuarios para los servicios de gestión de datos personales, comprobación de la sobrevivencia y estado familiar.

5.3 MODALIDAD DE ATENCIÓN

El INPEP brindará sus servicios conforme a la modalidad de trabajo presencial, buscando priorizar la aplicación de las Normas Técnicas para la Ampliación de los Canales de Atención en los Sistemas de Pensiones a través de los Medios Electrónicos (NSP-34), conforme a los planes o programas de trabajo que la Subgerencia de Tecnología e Información, Subgerencia de Prestaciones y la Unidad Financiera Institucional han elaborado, para la implementación de la norma referida.

5.4 METODOLOGÍA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

5.4.1 Del ingreso

- a) El Instituto en las oficinas centrales, habilitará tres entradas para el ingreso de usuarios y empleados, siendo los siguientes:



- 1) Al encontrarse la Unidad de Atención Integral del Historial Laboral en las oficinas centrales del INPEP, el ingreso exclusivo de los usuarios para la atención de su trámite, será en el portón Urrutia.
 - 2) Para los empleados del Instituto y empleados de la UPISSS destacados en oficinas centrales, así como los demás usuarios, el ingreso habilitado será por la entrada peatonal o por el portón vehicular principal. Este último estará autorizado únicamente para empleados que poseen vehículo y espacio de parqueo, así mismo a usuarios que, por su dificultad en la movilidad, requiere utilizar uno de los parqueos habilitados para tal fin.
- b) Para las oficinas descentralizadas, el ingreso de empleados y usuarios será por la entrada principal, según se encuentre localizada en las instalaciones respectivas.
 - c) La vigilancia o empleado delegado, para el caso de las oficinas descentralizadas, será el encargado de verificar el requisito obligatorio del uso de la mascarilla de forma adecuada y efectúen la toma de temperatura, aplicación de alcohol gel en manos y sanitización de calzado.
 - d) Los usuarios serán atendidos según el protocolo de recibimiento, orientación y trato al usuario, para su movilidad dentro de las instalaciones, respetando el distanciamiento social.

5.4.2 De la solicitud de atención de servicios

- a) Cada instancia que posea atención de servicios presenciales, destinará un lugar para la estadía, tanto internamente o externamente del área,



debiendo tener visible en la entrada de la oficina, la cantidad de personas en las áreas de atención conforme a las medidas de distanciamiento social establecidas en el Protocolo de Bioseguridad del INPEP por COVID-19 - año 2021, emitido por la Clínica Médica de INPEP.

- b) La atención de los usuarios será únicamente de la persona titular del trámite, o según excepciones establecidas en el protocolo mencionado en el literal anterior.

5.4.3 Otras consideraciones del ingreso

- a) En cada lugar de ingreso, los empleados deberán de identificarse con su carné de empleado y los usuarios con su Documento Único de Identidad.
- b) Todo usuario o empleado del Instituto o de la UPISSS, luego de la aplicación de protocolo de bioseguridad de la Clínica Empresarial (Toma de temperatura, aplicación de alcohol gel en manos, sanitización de calzado y verificación de uso de mascarillas) deberá de abstenerse de salir de las instalaciones del Instituto, hasta la hora del receso o una vez finalizado el trámite, para el caso de los usuarios. De existir la necesidad urgente de salir y volver a ingresar, deberá aplicarse de nuevo el protocolo.

5.5 CONSIDERACIONES DE CONVIVENCIA LABORAL.

Quedan reguladas dentro de las instalaciones del Instituto las actividades siguientes:



1. Festejos por cumpleaños u ocasiones especiales, en grupos no mayores de 6 personas o según la capacidad del espacio utilizado para su realización.
2. Quedan prohibidas las actividades laborales que promuevan a conglomeraciones de empleados, por ejemplo: Asambleas, actividades deportivas, fiestas o concursos.
3. Se suspenden con los pensionados y beneficiarios las actividades recreacionales y formativas presenciales como: Excursiones, fiesta navideña, talleres ocupacionales y vocacionales y otras de tal índole.

6. DEL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD DE LA CLÍNICA.

Los empleados deberán acatar con las regulaciones contenidas en el "Protocolo de Bioseguridad por COVID-19 año 2021", emitido por la Clínica Empresarial, sujetándose a las sanciones respectivas, según apliquen las mencionadas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Para los usuarios que incumplan el protocolo, serán sujetos a un llamado de atención y los casos que amerite, el retiro de las instalaciones.



7. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS.

7.1 RECURSOS HUMANOS

Cada unidad administrativa delegará a una persona para apoyar la aplicación de estos lineamientos en el área correspondiente, debiendo garantizar que todos los empleados tengan acceso a los insumos o materiales de seguridad.

El CSSO determinará los aforos para cada área que atienda usuarios, según inspección realizada previamente, con el fin de evitar concentraciones de usuarios y empleados.

El horario de trabajo será conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

En el caso de los empleados cuyo resultado de la prueba de COVID-19, resultare positivo, al finalizar el periodo de la incapacidad correspondiente, el empleado deberá realizarse una segunda prueba o las que fueren necesarias, que garantice un resultado negativo, previo a su reincorporación laboral, optando realizarla por medio del seguro médico hospitalario o por los tamizajes que el Ministerio de Salud programa.

El Instituto se apoyará de jóvenes de horas sociales para ejecutar el protocolo de recibimiento, orientación y trato al usuario, el cual estará debidamente identificado y regulado según el protocolo respectivo.



7.2 MATERIALES

Cada jefatura de área requerirá y dotará del equipo e insumos necesarios para su equipo de trabajo y personal de horas sociales destacado en el área, conforme a sus planes autorizados.

La Clínica Empresarial en coordinación con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, realizará las gestiones de compra y distribución de los Equipos de Protección Personal (EPP) necesarios para los empleados.

El Departamento de Servicios Generales realizará las gestiones de compra de insumos de limpieza y desinfección en general, coordinando el buen uso y aplicación mediante el personal de intendencia y outsourcing.

Las áreas de espera de usuarios, serán mejoradas en infraestructura física, de modo que garanticen el distanciamiento social y las condiciones de estadía promoviendo una adecuada aplicación de las medidas de bioseguridad para los empleados y usuarios, según las disponibilidades financieras para tales acciones. Tal acción será atendida por la Subgerencia Administrativa.

7.3 FINANCIEROS.

La Unidad Financiera Institucional efectuará los ajustes correspondientes para cubrir los costos que se identifiquen en la aplicación de las medidas establecidas en los presentes lineamientos, según fondos autorizados del presupuesto 2021.



8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Para el seguimiento y control en la aplicación de los presentes lineamientos, los responsables de tales acciones serán:

1. El CSSO, efectuará verificaciones sin previo aviso a las instancias, dando supervisión mediante una lista de cotejo la aplicación de los presentes lineamientos, a fin de garantizar la aplicación de los mismos en los lugares y atención que se presta.

Así mismo, realizará verificaciones para la toma de temperaturas dentro de la jornada laboral, tanto a empleados como usuarios, emitiendo recomendaciones a las jefaturas sobre la correcta aplicación de los protocolos.

Mensualmente presentarán un informe a la Administración sobre las verificaciones efectuadas.

2. La Unidad de Comunicaciones dará seguimiento a las quejas y observaciones que realicen los usuarios por medio de los buzones de sugerencia o redes sociales relacionado a la bioseguridad que el INPEP posee, canalizadas con las jefaturas de las áreas correspondientes.



9. DISPOSICIONES FINALES

9.1 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

En caso de emitirse normativa que regule los aspectos considerados en los presentes lineamientos, serán revisados y actualizados, de conformidad a lo consignado en aquella, delegando la Administración un equipo para revisión y actualización, quienes propondrán modificaciones a estos.

9.2 DIVULGACIÓN

Los presentes lineamientos serán distribuidos por el Departamento de Gestión de Talento Humano mediante el canal electrónico, apoyados por la socialización que la Unidad de Comunicación efectuará mediante campaña interna.

9.3 DE LO NO PREVISTO

En todo lo no previsto en los presentes lineamientos, se observará las disposiciones que para tal efecto emita el Ministerio de Salud, a gestión de la Administración.

10. VIGENCIA.

Los presentes lineamientos actualizados serán aplicables a partir del 14 de julio de dos mil veintiuno, y tendrán una vigencia hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, o mientras dure los efectos de la pandemia por COVID-19.



11. BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES

N° de revisión	Versión Anterior	Versión aprobada	Aprobador y fecha
1	N/A	Diciembre de 2020	Presidencia y Gerencia INPEP en fecha 23/12/2020.
2	Diciembre de 2020	Julio de 2021	Presidencia y Gerencia INPEP en fecha 14/07/2021.

12. ANEXO

1. Copia de Protocolo de Bioseguridad del INPEP, por COVID-19 – Año 2021, actualizado en junio de 2021.
2. Copia de Protocolo de recibimiento, orientación y trato al usuario, emitido por la Unidad de Comunicaciones, aprobado en julio de 2021.

