



INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Ref. 34-2021

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS, UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. San Salvador, a las diez horas y treinta minutos del día primero de septiembre de dos mil veintiuno.

Por recibida la solicitud de información pública suscrita y presentada de forma electrónica por la señorita [REDACTED] y en la cual requiere la siguiente información:

1. Razón de ser de la institución y como se enlaza con el Plan Cuscatlán 2019-2024.
2. Área de gestión a la que pertenece y su correspondiente código institucional.
3. Organigrama por departamentos.
4. Si está adscrita a otra institución y si recibe subsidio o subvención.
5. Definir si la institución cuenta con gestión por procesos, mapa de procesos y política de calidad. Además de poder identificar el funcionamiento de esto.
6. ¿Qué tipo de servicios genera y aporta la sociedad? A fin de mejorarles las condiciones de vida de la población.
7. El tipo de contratación del personal de la institución (si es por ley de salarios, contratos ó jornales) Tipo de actividad del personal.
8. Detallar el número de plazas por cada sistema de pago y el monto anual correspondiente.
9. ¿Tiene sindicato? Y si cuentan con un Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
10. Describir la metodología que utiliza la institución para formular (elaborar), el presupuesto anual de personal, de adquisiciones de bienes y servicios, gastos financieros, inversión en activo fijo, identificando las fuentes de financiamiento que en este se fórmula.



11. Si está adscrita a otra institución, definir el proceso de consolidación del anteproyecto del presupuesto.
12. Presentar las asignaciones presupuestarias para el presente ejercicio fiscal (2021), por rubro de agrupación y fuente de financiamiento.
13. El proyecto de presupuesto 2022.
14. Qué tipo de presupuesto posee la institución (presupuesto general del estado, presupuestos especiales/ instituciones. Descentralizadas, empresas públicas no financieras).
15. Ley del presupuesto general del estado.
16. Ley de Salarios del corriente ejercicio fiscal.
17. Mostrar gastos (montos) en que incurrió la Institución para afrontar las necesidades que genero la pandemia del COVID-19 en el ejercicio 2020 y si fueron incorporados recursos en el presupuesto 2021 para afrontar esta situación.
18. Las acciones que se realizaron y las que se realizan por la pandemia del COVID-19, además de mostrar los protocolos sanitarios que ha establecido la Institución.
19. Contrato Colectivo de Trabajo (Vigente).

Por auto emitido a las quince horas y cuarenta y cinco minutos del día veinticinco de agosto de dos mil veintiuno, se resolvió admitir la solicitud de acceso a información pública presentada por la peticionaria por cumplir con todos los requisitos de forma y fondo estipulados en los artículos 66 LAIP, 53 y 54 de su Reglamento y artículos 71,73 y 74 de Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).

Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo 50 y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP), le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver dichas solicitudes de información requeridas por estos, así mismo, resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.

A partir del deber de motivación genérico establecido en el artículo 65 y 72 LAIP, y artículo 23 Ley de Procedimientos Administrativos (en adelante LPA), las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos.

I. **Fundamentación de la respuesta a la solicitud.**

Como parte del procedimiento interno de acceso a la información, la suscrita Oficial de Información, el día veintitrés de agosto del presente año, requirió lo solicitado por la peticionaria a las siguientes áreas: DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO, UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, SUBGERENCIA DE TÉCNOLOGÍA E INFORMACIÓN, DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES, UNIDAD DE COMUNICACIONES, DEPARTAMENTO DE PENSIONES, DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A PENSIONADOS, CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO, DEPARTAMENTO DE HISTORIAL LABORAL Y CLÍNICA EMPRESARIAL. que, de contar con ello, fuera proporcionado a esta Unidad.

Por lo cual, las unidades administrativas responden a cada uno de los requerimientos.

REQUERIMIENTO 1. RAZÓN DE SER DE LA INSTITUCIÓN Y COMO SE ENLAZA CON EL PLAN CUSCATLÁN 2019-2024: La Unidad competente a que fue dirigida la petición fue la UNIDAD DE PLANIFICACIÓN que textualmente dice: La razón de ser del Instituto de acuerdo con la Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos: Art. 1.- Créase el "Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos" como una entidad oficial autónoma de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, que tendrá por objeto del manejo e inversión de sus recursos económicos destinados al pago de prestaciones, para la cobertura del riesgo de invalidez, vejez y muerte, de los empleados públicos, en la forma que se prescribe en esta ley.



NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

Visión: Ser la Institución Previsional con mayor prestigio, garantizando e innovando en la prestación de servicios, contribuyendo al Bienestar Social de nuestros pensionado y asegurados.

Misión: Somos la institución previsional con experiencia en seguridad social que administra con responsabilidad los recursos económicos destinados al pago oportuno de las prestaciones; así como la atención integral a través de programas sociales a favor de nuestros pensionado y asegurados.

ALINEACIÓN CON EL PLAN CUSCATLAN

El Plan Estratégico Institucional 2021-2025 está perfilado con el Plan Cuscatlán: Plan Modernización del Estado.

La Orientación del Plan Estratégico Institucional consiste en:

- Agilizar, simplificar y flexibilizar la gestión de tramitología.
- Asegurar el pago de pensiones.
- Atención integral a los pensionados.
- Modernización de los servicios prestados.
- Fortalecer liderazgo humano.
- Ahorro Institucional disminuyendo el uso de papel e implementar la digitalización de documentos. (Dicha respuesta se obtuvo el día veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno).

A las ocho horas con cuarenta y seis minutos del lunes 30 de agosto se hizo recordatorio al Departamento de Presupuesto en relación con este **requerimiento N.º 2**, obteniendo respuesta por la jefa de dicha unidad administrativa a las diez horas con treinta y dos minutos, en donde menciona que el mismo día del recordatorio enviaría la información solicitada con el fin de dar respuesta a este requerimiento.

REQUERIMIENTO 2: ÁREA DE GESTIÓN A LA QUE PERTENECE Y SU CORRESPONDIENTE CÓDIGO INSTITUCIONAL. Como parte del proceso interno que se realiza debido a brindar respuesta a este requerimiento, el día treinta y uno de agosto del presente año se obtuvo respuesta por parte del Departamento de Presupuesto, en la cual mencionan: **Área de gestión:** 3 DESARROLLO SOCIAL. **Correspondiente código institucional:** 0702 Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos.

REQUERIMIENTO 3: ORGANIGRAMA POR DEPARTAMENTOS:

Por ser parte de la información oficiosa que se maneja en la UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, se brinda link de consulta en el Portal De Transparencia de nuestra Institución <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/inpep/documents/organigrama> y se agrega el Organigrama en anexo 1 en relación con este requerimiento.

REQUERIMIENTO 4: SI ESTÁ ADSCRITA A OTRA INSTITUCIÓN Y SI RECIBE SUBSIDIO O SUBVENCIÓN: NO ESTÁ ADSCRITA A OTRA INSTITUCIÓN. En relación con este requerimiento se obtuvo respuesta por parte del Departamento de Presupuesto el día treinta y uno de agosto del presente año.

REQUERIMIENTO 5. DEFINIR SI LA INSTITUCIÓN CUENTA CON GESTIÓN POR PROCESOS, MAPA DE PROCESOS Y POLÍTICA DE CALIDAD. ADEMÁS DE PODER IDENTIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE ESTO.

- EL INSTITUTO NO POSEE POLÍTICA DE CALIDAD, por lo cual la suscrita oficial de información con base al artículo 62 de La Ley de Acceso a la Información Pública, establece que los entes obligados deberán entregar únicamente información que se encuentra en su poder; y habiéndose configurado los supuestos que establece el artículo 73 LAIP, declara la inexistente la información solicitada por no haberse creado dicho documento. -



En relación con el MAPA DE PROCESOS, el día treinta de agosto del presente año se obtuvo respuesta mediante correo electrónico por parte de la UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD, en donde se anexa mapa de procesos y procesos vigente. (anexos 2 y 3)

En relación a lo anterior, es importante establecer que la función realizada por el Departamento de Pensiones es la columna vertebral del INPEP, y es preciso hacer mención de lo establecido en el considerando V de la Ley del INPEP donde establece "Que, en consecuencia, para el debido cumplimiento de las obligaciones estatales y garantizar su eficacia en el otorgamiento de las prestaciones de que se ha hecho referencia, es necesario crear una institución oficial autónoma, que a la vez tenga a su cargo la administración de las pensiones, centralice el trámite de las y maneje como recursos propios los fondos destinados al pago de ellas."

Según lo comunicado por la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad en relación con el mapa de proceso, es necesario hacer relación con lo establecido en el Artículo 62 de la Ley de Acceso a la Información, por haberse configurado el supuesto del inciso primero del artículo antes mencionado, que textualmente dice "Los entes obligados deberán entregar únicamente información que se encuentre en su poder."

(Dicha respuesta se obtuvo por parte de la Unidad de Planificación con fechas veinticuatro y treinta de agosto de dos mil veintiuno)

REQUERIMIENTO 6. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS GENERA Y APORTA LA SOCIEDAD FIN DE MEJORARLES LAS CONDICIONES DE VIDA DE LA POBLACIÓN?

El Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos brinda los siguientes servicios a la población afiliada y pensionada:

- Aprobación de pensiones de los riesgos de invalidez, vejez o muerte.
- Pago oportuno de pensiones a la población pensionada.

- Emisión de Historial Laboral para trámite de prestaciones a afiliados de INPEP, ISSS, o AFP's.
- Asesoría a través de redes sociales, vía telefónica y presencial referentes a consultas sobre trámites y fechas de pago de pensiones.
- Programas de servicio social, atención integral, gerontología social y programas de esparcimiento y recreación, desarrollando actividades que apoyan sus conductas, salud mental y relaciones interpersonales gratificantes, realizando talleres vocacionales y ocupacionales de forma virtual, charlas médicas; además se brindan las atenciones de visitas domiciliarias; así como otras actividades orientadas a personas adultas mayores.
- Toma de sobrevivencia por medio electrónicos y presencial.
- El Instituto cuenta con 9 Oficinas Departamentales y un centro de día Santa María para acercar a los servicios a la población pensionada.

Se tiene el Centro Recreativo Costa del Sol para esparcimiento y recreación de los pensionados. (Dicha respuesta se obtuvo el día veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno por parte de la Unidad de Planificación)

REQUERIMIENTO 7. EL TIPO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN (SI ES POR LEY DE SALARIOS, CONTRATOS O JORNALES) TIPO DE ACTIVIDAD DEL PERSONAL.

- Se contrata en dos modalidades: por Sistema de Ley de Salarios y por Sistema de Contratos.
- El tipo de actividades del personal son de carácter administrativas y operativas, con el fin de cumplir con la visión y misión institucional.

(Dicha respuesta se obtuvo el día veintiséis de agosto de dos mil veintiuno por parte del Departamento de Gestión de Talento Humano)

REQUERIMIENTO 8. DETALLAR EL NÚMERO DE PLAZAS POR CADA SISTEMA DE PAGO Y EL MONTO ANUAL CORRESPONDIENTE.



MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	DE	NUMERO DE PLAZAS	MONTO ANUAL
LEY DE SALARIOS		161	\$1,342,850.16
CONTRATO		113	\$1,204,944.12

REQUERIMIENTO 9. ¿TIENE SINDICATO? Y SI CUENTAN CON UN CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO VIGENTE.

El INPEP cuenta con sindicato denominado SINDICATO DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS del INPEP (SITINPEP) y un Contrato Colectivo de Trabajo Vigente. (Dicha respuesta se obtuvo el día veintiséis de agosto de dos mil veintiuno por parte del Departamento de Gestión de Talento Humano)

REQUERIMIENTO 10: DESCRIBIR LA METODOLOGÍA QUE UTILIZA LA INSTITUCIÓN PARA FORMULAR (ELABORAR), EL PRESUPUESTO ANUAL DE PERSONAL, DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS, GASTOS FINANCIEROS, INVERSIÓN EN ACTIVO FIJO, IDENTIFICANDO LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO QUE EN ESTE SE FÓRMULA. (Dicha respuesta fue remitida el día treinta y uno de agosto del presente año por parte del Departamento de Presupuesto)

- Lineamientos emitidos por el Ministerio de Hacienda e Institucionales.
- Fuentes de Financiamiento Recursos Propios

REQUERIMIENTO 11: SI ESTÁ ADSCRITA A OTRA INSTITUCIÓN, DEFINIR EL PROCESO DE CONSOLIDACIÓN DEL ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO. (Dicha respuesta fue remitida el día treinta y uno de agosto del presente año por parte del Departamento de Presupuesto)

- NO ESTÁ ADSCRITA A OTRA INSTITUCIÓN



REQUERIMIENTO 12: PRESENTAR LAS ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS PARA EL PRESENTE EJERCICIO FISCAL (2021), POR RUBRO DE AGRUPACIÓN Y FUENTE DE FINANCIAMIENTO. (Se agrega anexo) (Dicha respuesta fue remitida el día treinta y uno de agosto del presente año por parte del Departamento de Presupuesto.)

Código	Concepto de Ingresos	Fondo General	Recursos Propios	Total
12	Tasas y Derechos		\$ 30,000	\$ 30,000
13	Contribuciones a la Seguridad Social		\$ 8,040,470	\$ 8,040,470
14	Ventas de Bienes y Servicios		\$ 15,000	\$ 15,000
15	Ingresos Financieros y Otros		\$ 444,780	\$ 444,780
16	Transferencias Corrientes	\$ 62,917,928	\$ 191,114,987	\$ 254,032,915
21	Venta de Activos Fijos		\$ 5,500	\$ 5,500
23	Recuperación de Inversiones Financieras		\$ 75,000	\$ 75,000
32	Saldos de Años Anteriores		\$ 3,000,000	\$ 3,000,000
Total Ingresos		\$ 62,917,928	\$ 202,725,737	\$265,643,665

Código	Concepto de Egresos	Fondo General	Recursos Propios	Total
51	Remuneraciones		\$ 4,595,850	\$ 4,595,850
53	Prestaciones de la Seguridad Social	\$ 62,917,928	\$ 195,707,337	\$ 258,625,265
54	Adquisiciones de Bienes y Servicios		\$ 1,761,225	\$ 1,761,225
55	Gastos Financieros y Otros		\$ 497,910	\$ 497,910
56	Transferencias Corrientes		\$ 8,000	\$ 8,000
61	Inversiones en Activos Fijos		\$ 155,415	\$ 155,415
Total Egresos		\$ 62,917,928	\$ 202,725,737	\$265,643,665

REQUERIMIENTO 13: EL PROYECTO DE PRESUPUESTO 2022.

- Dicho proyecto se encuentra en proceso de formulación, por haberse concretado el proceso de Formación de Ley y por lo tanto se encuentra bajo reserva según Numero de declaración de reserva: 001/2021 con fecha 26/06/2021, dicha reserva se decreto con base la Artículo 19 literal "e" de La Ley de Acceso a la Información Pública y puede ser consultada en el Índice de Información Reservada dentro del Portal de Transparencia de nuestra Institución, se agrega Link de consulta. <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/iaip/documents/indice-de-informacion-reservada> además se adjunta el (anexo 4)



REQUERIMIENTO 14: QUÉ TIPO DE PRESUPUESTO POSEE LA INSTITUCIÓN (PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO, PRESUPUESTOS ESPECIALES/ INSTITUCIONES. DESCENTRALIZADAS, EMPRESAS PÚBLICAS NO FINANCIERAS). (Dicha respuesta fue remitida el día treinta y uno de agosto del presente año por parte del Departamento de Presupuesto.)

- PRESUPUESTOS ESPECIALES

REQUERIMIENTO 15: LEY DEL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO. (Dicha respuesta fue remitida el día treinta y uno de agosto del presente año por parte del Departamento de Presupuesto.)

- <https://www.mh.gob.sv>

REQUERIMIENTO 16: LEY DE SALARIOS DEL CORRIENTE EJERCICIO FISCAL. (Dicha respuesta fue remitida el día treinta y uno de agosto del presente año por parte del Departamento de Presupuesto.)

- <https://www.mh.gob.sv>

REQUERIMIENTO 17. MOSTRAR LOS GASTOS (MONTOS) EN QUE INCURRIÓ LA INSTITUCIÓN PARA AFRONTAR LAS NECESIDADES QUE GENERÓ LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL EJERCICIO 2020 Y SI FUERON INCORPORADOS RECURSOS EN EL PRESUPUESTO 2021 PARA AFRONTAR ESTA SITUACIÓN.

El monto total para gastos generados por pandemia COVID-19 de enero a diciembre de 2020 fueron \$48,527.79 divididos en 11 procesos, los cuales adjunto detalladamente, según número de proceso con sus respectivos montos. (ANEXO 5)

En lo referente a la segunda parte del enunciado del numeral 17, que literalmente dice "...y sí fueron incorporados recursos en el presupuesto 2021 para afrontar esta situación", le informo que en efecto, tomando en cuenta los montos previamente solicitados para la compra de equipos de protección especial personal, los precios

imperantes en ese momento y en base al consumo observado en el curso de la pandemia para proteger al personal de INPEP y visitantes según nuestros protocolos y planes de acción, para prevenir los contagios por COVID-19, se incorporó un monto al proyecto de presupuesto ejercicio 2021, concepto que encierra todos los insumos necesarios para enfrentar la pandemia por COVID-19, durante el presente ejercicio.

REQUERIMIENTO 18. LAS ACCIONES QUE SE REALIZARON Y LAS QUE SE REALIZAN POR LA PANDEMIA DEL COVID-19, ADEMÁS DE MOSTRAR LOS PROTOCOLOS SANITARIOS QUE HA ESTABLECIDO LA INSTITUCIÓN.

Conforme a este requerimiento, es necesario aclarar que se brindaran diferentes respuestas por parte de las áreas que a continuación se menciona: Subgerencia de Tecnología e Información, Unidad de Comunicaciones, Departamento de Gestión de Talento Humano, Departamento de Atención a Pensionados, Departamento de Servicios Generales, Departamento de Pensiones, Centro de Atención al Usuario (CAU), Departamento de Historial Laboral.

Como parte del proceso interno, el día veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno se obtuvo respuesta por parte de la SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN y que textualmente dice:

- Se realizaron las configuraciones necesarias para que personal estratégico de la Institución accediera a los sistemas y otros recursos institucionales desde sus hogares.
- Se llevó un control de quienes y el horario y que ingresaron a los sistemas institucionales durante la cuarentena y demás tiempo que se laboró en casa.
- Se crearon consultas web que se colocaron en el sitio institucional para que los asegurados pudieran acceder a servicios previsionales vitales, como: fechas de pago, fechas de control de su sobrevivencia y grado de avance en sus trámites.
- Se crearon cuentas de correo institucionales específicas, para que los asegurados pudiesen remitir ahí sus solicitudes o consultas.



- Se agregaron opciones al sistema institucional que controla la sobrevivencia de los pensionados, para que se pudiesen visualizar y procesar los videos que fueron recibidos de parte de los asegurados, y así realizar el control respectivo.
- Se agregaron opciones al sistema institucional que controla la sobrevivencia de los pensionados, para prorrogar su periodo de sobrevivencia dejando como constancia las llamadas telefónicas que realizaron nuestros compañeros.
- Se adquirió y configuró una planta digital, para mejorar la atención de llamadas telefónicas en el área de control de sobrevivencia.
- Se configuraron líneas telefónicas para que los pensionados puedan, mediante WhatsApp, realizar su control de sobrevivencia vía remota.
- Se realizaron las modificaciones necesarias para que los pensionados puedan realizar su control de sobrevivencia mediante WhatsApp, ampliando de esta manera la forma en que se puede efectuar este control.
- Dicha subgerencia está actualmente participando en el proceso de contratar una empresa para construir un sistema que brinde al asegurado el acceso remoto a otros servicios que actualmente son presenciales. Todo esto mediante el uso de WhatsApp.

Como parte del mismo proceso interno, el día veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno se obtuvo respuesta por parte de la UNIDAD DE COMUNICACIONES y que textualmente dice:

DURANTE LA CUARENTENA

1. Colocación de rotulación general sobre medidas de bioseguridad.
2. Cobertura en la entrega de paquetes PES en coordinación con CAPRES.
3. Publicaciones en periódicos.
4. Contestación de consultas en redes sociales de la Institución.
5. Grabación de mensaje de conmutador.
6. Artes de difusión de información para redes sociales.

ACTUALMENTE

1. Difusión de la comprobación de sobrevivencia por medio de WhatsApp en cumplimiento a la NSP34.
2. Plan de Protocolo de atención orientación y trato al usuario disponible en el Portal de Transparencia.
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/inpep/documents/448419/download> (anexo 6)
3. Contestación de consultas en redes sociales de la Institución.
4. Artes de difusión de información para redes sociales.

El día veintiséis de agosto de dos mil veintiuno como parte del proceso interno realizado se obtuvo respuesta por parte del Departamento de Gestión de Talento Humano, en cual mencionan:

Durante la pandemia de COVID-19 el DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO realizó las siguientes acciones:

- Pago de prestaciones abonadas a las cuentas bancarias de los empleados.
- Establecimiento de lineamientos de bioseguridad que incluía las modalidades de trabajo (Presencial-semipresencial y trabajo en casa).
- Transporte a los empleados.
- Implementación de la no marcación para evitar los contagios.
- Pago Íntegro de los salarios.
- Prueba PCR COVID-19.
- Brindar atención y tratamiento al personal contagiado a través de la clínica empresarial del INPEP.
- Brindar mascarillas y equipos de protección y alcohol gel a los empleados.
- Apoyo en la entrega de bolsa alimenticia brindada por el gobierno.

Se continúa implementando:



- Pruebas PCR COVID-19.
- Atención especial al personal contagiado.
- Brindar mascarilla de protección y alcohol gel.
- Transporte de personal.

El día veintisiete del mes de agosto del presente año, se obtuvo respuesta por parte del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A PENSIONADOS, la cual es la siguiente:

Las acciones realizadas por el Departamento de Atención a Pensionados en pandemia COVID-19, fueron dando cumplimiento a las normativas vigentes y temporales en la habilitación de canales de atención; para brindar un servicio continuo.

- Mediante la Normas Técnicas Temporales Relativas a La Aplicación de Medios Electrónicos en El Sistema Previsional (NSPT-01), se realizaron acciones para atender de forma virtual durante el año 2020.
- Conforme a las Normas Técnicas Para la Ampliación de Canales de Atención en los Sistemas de Pensiones a través de los medios electrónicos (NSP-34); se realizaron acciones para atender de forma virtual y semi presencial durante el año 2021.
- Protocolo de bioseguridad del INPEP por COVID-19 y Lineamientos para la Atención Presencial a los Usuarios del INPEP, subido al portal de transparencia. Año 2020-2021.

El DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES brindo respuesta a los solicitado el día veintisiete de agosto del presente año, en la cual menciona:

Respecto a las acciones realizadas durante la pandemia de COVID-19 o que se están ejecutando actualmente:

REALIZADAS

1. Remodelaciones de oficinas de atención al público en modulo 6 primer nivel, para crear áreas de atención y espera que cumplan con las medidas de bioseguridad.
2. Reubicación de oficinas para general espacios que cumplan las condiciones de bioseguridad.
3. Habilitación de ventanillas exteriores para atención de usuarios.
4. Adecuación de la cancha para tender los tramites de pensionados y pensionadas.
5. Fabricación de mamparas acrílicas a la medida, para instalar en cubículos de atención a usuarios en modulo 5, 6 y despensa.
6. Compra de mamparas para instalar en escritorios de empleados en las diferentes oficinas de INPEP.
7. Compra de bandejas y alfombras para desinfección de suelas de zapatos.
8. Compra de canopys para utilizarlos como áreas de espera exterior en los módulos 6 y 7.
9. Señalética de pisos y paredes con instrucciones de bioseguridad.
10. Reubicación de oficinas que atienden público hacia áreas más próximas a la entrada/salida de INPEP (Trabajo Social, Recaudaciones y UAIP).
11. Construcción de gripario.

EN EJECUCIÓN

1. Adecuación de sala de espera en exteriores del CAU y Trabajo Social.
2. Remodelación de talleres ASEPI para mejorar las condiciones de trabajo de los pensionados, cumpliendo con las medidas de bioseguridad. También adecuando dicha área para ser utilizada para la atención de usuarios ante una eventualidad relacionada la COVID-19.

Como parte del proceso interno de recolección de información, el día veintisiete de agosto de dos mil veintiuno se obtuvo respuesta por parte del DEPARTAMENTO DE PENSIONES en el cual informan:



En atención a solicitud de información donde solicita detallar todas las actuaciones que su área realizó durante la pandemia COVID-19 y las que actualmente realizan.

- Se habilitaron correos electrónicos para consultas, inicios de trámites y verificación de documentación para evitar el contacto directo con los usuarios solicitantes, los correos habilitados fueron los siguientes:
 - tramites.estudios@inpep.gob.sv
 - tramites.funerarios@inpep.gob.sv
 - tramites.pensiones@inpep.gob.sv
- Se notificaron vía correo electrónico las prestaciones aprobadas a efecto de gestionar los pagos de pensiones correspondientes.
- Se brindó atención por medio de números celulares y WhatsApp para asesorías y consultas de tramites en proceso.
- Se implementó el "Plan de trabajo para atención de tramites de prestaciones durante y después del estado de emergencia".
- Además del uso de protocolos de bioseguridad al momento de la atención al usuario.

El DEPARTAMENTO DE HISTORIAL LABORAL, el día veintisiete de agosto del presente año brindó respuesta a los solicitado, en donde se detalla todas las acciones que como área tomaron durante la pandemia del COVID-19 y las que actualmente se realizan:

1. Uso de teléfono celular institucional como medio de comunicación directo con los afiliados para dar respuesta a sus consultas sobre los procesos de sus Historiales Laborales.
2. Instalación de sistema SAHL, SREC y OAYR en Laptop personal para la recepción de llamadas de los afiliados, con el propósito de dar respuesta a sus consultas sobre los Historiales Laborales.

3. Inicio a las actividades de atención a casos que se encontraban en el proceso de notificación, con ellos se iniciaba la continuidad a la atención a los casos pendientes de notificación.
4. Elaboración del procedimiento para la reconstrucción, reclamo y aceptación del Historial Laboral.
5. Elaboración de los modelos de notas para la atención de los procesos de reconstrucción de historiales laborales vía correo electrónico.
6. Apertura de correo electrónico info.uaihl@inpep.gob.sv
7. Inició la atención de todos los casos encontrados en la bandeja de entrada del correo de info.uaihl@inpep.gob.sv , paralelo a ello se continua con la atención de los casos de notificación.
8. Plan de trabajo para las AFP´s de los 4913 casos pendientes de atención debido a la pandemia COVID-19.
9. Creación del equipo de atención por correo electrónico.
10. Plan de atención de citas por las AFP´s de historiales laborales de la UAIHL-INPEP.

El día veintisiete de agosto de dos mil veintiuno a las catorce horas y cuarenta y ocho minutos se obtuvo respuesta por parte de la CLINICA EMPRESARIAL en la cual mencionan:

En respuesta a este requerimiento, se inició brindando charlas educativas sobre COVID-19 al 100% de los empleados del INPEP, posteriormente:

1. PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19 en enero 2020. (Anexo 7)
2. LINEAMINETOS ESPECIFICOS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DURANTE LA CUARENTENA EN EL INPEP, ya que el 14 de marzo fue aprobado el decreto legislativo N.º 593 y se decretó estado de emergencia nacional. (Anexo 8)
3. LINEAMIENTOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA EL PERSONAL DE INPEP QUE LABORA PRESENCIALMENTE. (Anexo 9)



4. PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19 AL RETORNAR LABORES EN EL INPEP AL TERMINAR CUARENTENA. (Anexo 10)
5. PLAN DE TRABAJO PRESENCIAL CLINICA-MEDICA AGOSTO A DICIEMBRE 2020. (Anexo 11)

La Clínica siempre estuvo trabajando por turnos con el personal médico y de enfermería para suplir las necesidades de los compañeros que tenían sus controles mensuales para enfermedades crónicas y no podían acceder a centros de salud y así no discontinuar sus tratamientos.

- Se continuaron dando consultas tanto para adultos como para pediatría en la modalidad Telemedicina.
- Cuando se realizó la compra de insumos y equipos de protección se preparó kit para cada uno de los empleados en dependencia del riesgo al cual estaban expuestos.
- Posteriormente la compra de medicamentos para tratamiento ambulatorio de COVID-19, donde igualmente se preparó la cantidad de 100 kit que fueron utilizados en aquellos empleados que padecieron su enfermedad haciéndoselos llegar hasta sus hogares.
- Se ha estado gestionando tamizajes con pruebas PCR-RT COVID-19 juntamente con el Comité de Seguridad y Salud ocupacional; inicialmente eran realizadas dentro de la institución y actualmente se gestionan a través de cabinas móviles o trasladando al personal al MINSAL.
- Se creó un área llamada griparía y un área de aislamiento siempre bajo las normativas del ISSS, donde se evalúan los casos con síntomas febriles o sospechoso de COVID 19, y en caso de resultar pacientes positivos en las pruebas PCR para COVID 19, estos cumplen cuarentena en casa siguiendo siempre lineamientos y protocolos emitidos por el ISSS.

-

El día veintisiete de agosto del presente año, se obtuvo respuesta a lo requerido por esta unidad al CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), en la cual informa:

1. Durante pandemia:

El CAU aún no brindaba atenciones, ya que este fue creado en la estructura INPEP el 12/01/2021 por Junta Directiva en sesión N° 02/2021, iniciando sus operaciones a partir del 15/02/2021.

2. Post Pandemia

El Centro de Atención al Usuario está dirigido a atender de forma centralizada a los usuarios que visitan las oficinas centrales de INPEP para evitar desplazamientos dentro de las instalaciones, así mismos, brindar múltiples servicios en una sola área.

A. Atención de Usuarios:

- a. Brindar atención centralizada a los usuarios que demandan servicios para trámites previsionales: Cotizantes, Pensionados, Beneficiarios y otros (ciudadanía en general), mediante la asistencia en el cobro de beneficios.
- b. Ejecutar los servicios que conlleva a trámites de prestaciones y otros servicios del Instituto, coordinado con las áreas vinculadas.
- c. Recepcionar solicitudes de Gestión de Datos de Afiliación y Registro INPEP, así misma documentación sobre los reportes de fallecimiento de afiliados y beneficiarios, ordenes de descuento, cancelación de ordenes de descuento y reintegro de pensión.
- d. Entrega de cheques por beneficios de gastos funerarios.
- e. Emisión de constancias, respecto a verificaciones de cotizaciones, pensiones y constancias de afiliaciones.
- f. Otorgamiento de citas al Historial Laboral, constancia de afiliaciones y asistencia de tramites previsionales.



- g. Atención electrónica mediante el contacto cau@inpep.gob.sv para tramites de afiliación registros, así mismo, atención a empresas privadas bajo tal modalidad.
 - h. Entregar y canalizar la documentación ante los tramites subsecuentes con las áreas vinculadas a los servicios que brinda el centro.
 - i. Controlar la atención de usuarios según tipo y tramite solicitado.
 - j. Mejoras en los procesos para agilizar las atenciones y ejecución de los servicios.
 - k. Levantamiento de procedimientos en línea de las nuevas disposiciones legales para su aplicación respectiva.
- B. Prevenciones de Bioseguridad:
- a. Desinfección diaria de la sala de espera, ventanillas y escritorios de atención, al menos dos veces al día.
 - b. Dotación a los empleados de forma mensual de mascarillas y alcohol para sus atomizadores de uso personal.
 - c. Colocación de dispensadores de alcohol gel dentro de la sala de atención y en la entrada de la sala.
 - d. Colocación de dispensadores de alcohol gel y toma de temperatura en uno de los accesos principales del centro.
 - e. Señalización en las sillas de espera sobre las habilitadas y no habilitadas para su uso, a fin de cuidar el distanciamiento.
 - f. Colocación de protectores en las ventanillas y escritorios de atención.
 - g. Orientación en el flujo de usuarios para las atenciones del centro o en las demás oficinas del Instituto.

Las acciones de bioseguridad son coordinadas con el área de servicios generales del Instituto y las atenciones de servicios, con las instancias vinculadas.

19. CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO (VIGENTE).

El día veintiséis de agosto de dos mil veintiuno a las once horas con cincuenta y seis minutos, se obtuvo respuesta por parte del Departamento de Gestión de Talento Humano en donde se remite el Contrato Colectivo de Trabajo Vigente, se anexa documento (anexo 12) y link de descarga por tratarse de información oficiosa publicada en el Portal de Transparencia de la Institución, https://www.transparencia.gob.sv/institutions/inpep/documents/otros-documentos-normativos?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname_or_description_cont%5D=contrato+colectivo&q%5Byear_cont%5D=&button=&q%5Bdocument_category_id_eq%5D=

En vista de lo anterior y previo a resolver, la suscrita Oficial hará mención de algunos aspectos:

Que, habiéndose admitido esta solicitud, se le dio tramite señalado en los artículos 66 LAIP, 53 y 54 RELAIP y 71, 73y 74 LPA.

Que dentro de la organización interna y de acuerdo a las competencias de cada área organizativa le corresponde a cada una de estas dar respuesta a la solicitud de información de acuerdo al artículo 70 LAIP.

Las referidas áreas respondieron y remitieron la información solicitada con excepción de aquella que se encuentra reservada o con la que no se cuenta por no haberse generado de ningún modo en la Institución, lo anterior como lo dispone el artículo 73 LAIP.

Con base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE**:

1. **CONCÉDASE** el acceso a la información pública brindada por las diferentes áreas administrativas referente a los requerimientos 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 14,15,16,17,18 y 19 a la señorita [REDACTED] con base a los artículos 6 literal c y 62 LAIP.



2. DENIÉGUESE el acceso a la información en relación con el requerimiento 13, por tratarse de información reservada con base al Art. 19 letra "e" de la Ley de Acceso a la Información Pública.
3. ACLÁRESE a la peticionaria que, de no estar de acuerdo con la presente resolución, le asiste el derecho de interponer el recurso de apelación, según el Art. 82 de la LAIP.
4. CONFIRMESE la Inexistencia de la información solicitada en la petición 5 debido a que no se cuenta con una Política de Calidad tal como lo afirma la jefa de la Unidad de Planificación y Gestión de Calidad ya que no ha sido generada de ningún modo en la Institución.
5. COMUNIQUESELE a la peticionaria que debido al peso de los archivos sobrepasa la capacidad de envío del correo institucional informacionpublica@inpep.gov.sv por lo cual se procede a compartir una carpeta contenedora de los documentos por medio de Google drive .
6. NOTIFIQUESE a la interesada este proveído en la forma y medios establecido.



Licda. Jackeline Avolevan
Oficial de Información