



## INCORPORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. Atención de usuarios en la Recepción CAU
2. Procedimiento para lectura, identificación, prevención y aceptación de servicios mediante llamada telefónica.
3. Procedimiento para lectura, identificación, prevención y aceptación de servicios mediante correo electrónico.
4. Mantenimiento de registros de afiliados y beneficiarios del Instituto desde instancias INPEP con acceso a consulta a los datos de Afiliación y Registro.
5. Remisión de los documentos generados por el mantenimiento de registros de afiliados y beneficiarios del Instituto desde las instancias INPEP.
6. Atención de llamadas telefónicas para mantenimiento de datos por llamada telefónica a cotizantes, pensionados y beneficiarios INPEP.
7. Mantenimiento de datos por llamada telefónica a cotizantes, pensionados y beneficiarios INPEP

## ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. Emisión de un Ticket de Atención

## AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO


San Salvador, 7 de junio de 2022

inpêp



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

## AUTORIZACIÓN





Dr. José Nicolás Ascencio Hernández  
Presidente



Licda. Helen Beatriz Clímaco de Esquivel  
Gerente Interina  
Subgerente de Prestaciones Ad-Honorem

## PRESENTA



José Damasio Chávez Samayoa  
Jefatura del CAU

San Salvador, 7 de junio de 2022



INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Atención de usuarios en la Recepción CAU
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar en el proceso de atención al usuario desde la ventanilla de recepción para identificar si el servicio que solicita lo brinda el Centro y si éste puede ser brindado bajo otras modalidades que no sea presentación, para darle la opción de ser atendido por otros canales.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS: N/A
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Recepcionista CAU
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Usuario	Se presenta a la ventanilla de recepción del Centro para solicitar un servicio de atención.
2	Recepcionista CAU	Atiende al usuario para escucharle su necesidad e identificar si lo requerido por el usuario se encuentra dentro de los servicios del Centro, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se cuenta con el servicio solicitado, continúa en la actividad 10.</li> <li>2. Se contar con el servicio, el proceso continúa con la siguiente actividad.</li> </ol>
3	Recepcionista CAU	Expresa al usuario el o los servicios que ha identificado y que el Centro le podrá dar, solicitando al usuario confirmación de ellos.
4	Usuario	Afirma el o los servicios expresados.
5	Recepcionista CAU	Ante la confirmación de los servicios, pueden suceder dos cosas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si el o los servicios se encuentran disponibles por los canales electrónicos, continúa en la actividad 7.</li> <li>2. Si el o los servicios se encuentran disponibles solamente por el canal presencial o hay baja demanda de usuarios, continúa en la actividad siguiente.</li> </ol>
6	Recepcionista CAU	Ejecuta conforme el procedimiento Emisión de un ticket de atención, continuando en la actividad 12.
7	Recepcionista CAU	Le informa al usuario que el o los servicios solicitados están disponibles bajo la modalidad no presencial, por lo que para acceder a tal servicio deberá de comunicarse por medio de uno de los canales habilitados.
8	Recepcionista CAU	Toma una boleta de contactos y le escribe el o los servicios que deberá solicitar bajo el canal habilitado para estos. Le entrega la boleta.
9	Usuario	Recibe el documento, pudiendo suceder dos cosas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuario indica conforme, continúa en la actividad 12.</li> </ol>





No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		2. Usuario indica dificultad para acceder al servicio por tal canal, retorna a la actividad 5.
10	Recepcionista CAU	Le brinda las orientaciones necesarias a fin de apoyarle en sus diligencias y le entrega documentos de haberlos solicitado para identificar la situación.
11	Usuario	Recibe la información y documentos, si había entregado para dar a conocer su situación.
12		Fin del procedimiento.





INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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:
  - Documento CAU-R001 "Ticket de Atención"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS: N/A
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 5.</li> </ol>
2	Recepcionista	De las opciones mostradas, selecciona el DUI y otro 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. Reinicia 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 6.</li> <li>2. Datos no actualizados o no encontrados, continúa 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 INPEP, regresa a la actividad 1 y lo registra como otros para dar servicios de consulta y revisión de datos desde el Control de Afiliados.
5	Recepción	Ingresar el nombre y número del DUI en el sistema, dando clic en el botón "Continuar", pasando a la siguiente actividad.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
6	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 y área de gestión que atenderá el servicio según aplique, dando clic en el botón "Continuar"
7	Recepcionista	Selecciona la condición del usuario después da clic en el botón "Asignar ticket de atención".
8	Recepción	El Sistema solicita confirmación, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confirma que Si, imprime el ticket en el impresor, 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>
9	Recepción	Toma el ticket y se lo entrega al usuario junto con el o los documentos presentados, brindando las orientaciones respectivas.
10	Usuario	Recibe el ticket de atención con el o los documentos proporcionados para identificarle, retirándose de la recepción.
11		Fin del procedimiento.







INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para lectura, identificación, prevención y aceptación de servicios mediante llamada telefónica.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las orientaciones respectivas al agente de atención electrónica para dar atención de servicios mediante el canal de llamadas por telefonía fija digital del Centro de Atención al Usuario.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU Cuadro de control de atenciones vía llamadas telefónicas.
4. NORMAS ESPECIFICAS: N/A
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de servicios.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Usuario	Efectúa llamada telefónica.
2	Gestor de servicios.	Recepción de la llamada. El gestor de servicios se identifica como tal, saludando al usuario.
3	Usuario	Identificación. El usuario se identifica por su nombre y estatus de vinculación con INPEP.
4	Gestor de servicios.	Validación de datos. Según el nombre que el usuario indique, efectuar una breve entrevista para validación de la identidad, consultando fecha de nacimiento, número de DUI y demás datos pertinentes. Pudiendo presentarse: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se valida la identidad, continúa en la actividad siguiente.</li> <li>2. No se pudo comprobar la identidad, brinda las orientaciones correspondientes, continuando en la actividad 10.</li> </ol>
5	Gestor de servicios	Continuidad de atención. Según necesidad expuesta por el usuario, se clasifica la continuidad de la llamada, por lo que se consulta el motivo de la llamada, pudiéndose presentar dos situaciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si el servicio corresponde al CAU, continúa la actividad 6.</li> <li>2. Si el servicio o consulta requerido no corresponde al CAU debe remitirse la llamada al área correspondiente, continúa actividad 9</li> </ol>
6	Gestor de servicios.	Clasificación del servicio a brindar. Según la necesidad que haya expresado el usuario, el gestor identifica el servicio que debe ejecutar, requiriendo al usuario los datos que necesite para llevarlo a cabo. Identificado el servicio, se determina si será procesado:



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante la llamada; cuando según el servicio, sea posible dar gestión al mismo de manera inmediata, se procesa efectuando al usuario las consultas necesarias para ello. Continúa en la actividad 8.</li> <li>2. En gestión posterior a la llamada; en cuyo caso se debe requerir al usuario un medio para notificarle para la finalización y resultado del servicio que haya solicitado, pudiendo ser correo electrónico o número telefónico, continúa actividad 7.</li> </ol>
7	Gestor de servicios.	<p>Aceptación del servicio. El gestor solicita al usuario según el caso, que proporcione información necesaria para la gestión del servicio, requiriendo el envío de documentos cuando sea procedente.</p> <p>Informa al usuario de su solicitud de servicio se da por aceptada, y establece el plazo de finalización del servicio una vez que se hagan llegar los requisitos. Continúa en actividad 9.</p>
8	Gestor de servicios.	<p>Procesamiento del servicio. Una vez aceptado el servicio, se efectúan en el sistema que corresponda las modificaciones o acciones pertinentes para la consecución eficaz del servicio, dando al usuario un resultado del procesamiento.</p>
9	Gestor de servicios.	<p>Agradece. Terminada la atención del servicio, se consulta al usuario si necesita efectuar alguna otra consulta o gestión y de no ser así, se agradece despide según protocolo.</p>
10	Gestor de servicios.	Fin de la llamada.
11	Gestor de Servicios.	Registro de atención. Se clasifica y registra en Cuadro de control de atenciones vía llamadas telefónicas.
12		Fin del Procedimiento.







INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

8. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para lectura, identificación, prevención y aceptación de servicios mediante correo electrónico.
9. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las orientaciones respectivas al agente de atención electrónica para dar atención de servicios mediante el canal de correo electrónico del Centro de Atención al Usuario.
10. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. CAU Cuadro de control de atenciones vía correo electrónico
11. NORMAS ESPECIFICAS: N/A
12. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
13. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Gestor de servicios.
14. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Usuario	Envía correo electrónico a cau@inpep.gob.sv
2	Gestor de servicios electrónicos	Lectura del correo electrónico. Siguiendo el orden en que estos son recibidos, se da lectura al correo enviado por el usuario.
3	Gestor de servicios electrónicos	Validación de la identidad del usuario. Se lleva a cabo en el sistema correspondiente una verificación de los datos proporcionados por el usuario, relativos a su identidad y vinculación con INPEP. De ser necesario para asegurar que no se trate de un homónimo, puede requerirse que se respondan preguntas como números de documentos de identificación, fecha o lugar de nacimiento. Se interactúa vía correo electrónico, según sea necesario.
4	Gestor de servicios electrónicos	Identificación del servicio. Se identifica el tipo de servicio que el usuario necesita y se determina si debe ser brindado por el Centro de Atención al Usuario. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de corresponder a otra área, se da respuesta al usuario mediante correo electrónico con copia al área correspondiente, y continúa acción 10.</li> <li>2. Si el servicio requerido es brindado por el CAU, se dará trámite según sea:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud o consulta.</li> <li>b) Presentación de solicitud y requisitos.</li> </ol> </li> </ol>
5	Gestor de servicios electrónicos	Validación y acceso al servicio: La validación se efectúa según el caso: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando el correo electrónico es de consulta o solicitud inicial; se verifica que el estatus del usuario sea concordante con el servicio que solicita para que le pueda ser brindado. Continúa en la actividad 7.</li> </ol>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		2. Cuando el correo electrónico es de presentación de solicitud con requisitos; se verifica que los requisitos enviados sean los que fueron solicitados. Si los requisitos han sido enviados completos, continúa actividad 7, si faltan requisitos continúa actividad 6.
6	Gestor de servicios electrónicos	Prevención: Se da respuesta al correo electrónico enviando al usuario los requisitos que hagan falta para dar gestión al servicio que solicita, se requieren los documentos y formularios correspondientes. Continúa en la actividad 11.
7	Gestor de servicios electrónicos	Aceptación de solicitud: Cumplidos los requisitos, se notifica al usuario la aceptación del servicio, señalando el plazo en que se dará respuesta de haber completado la gestión.
8	Gestor de servicios electrónicos	Procesamiento del servicio: Se ejecuta el servicio solicitado por el usuario.
9	Gestor de servicios electrónicos	Notificación de resultado. Se da respuesta al usuario enviando dentro del plazo respectivo el resultado del servicio que se haya gestionado para su caso.
10	Gestor de servicios electrónicos	Registro de atención. Se clasifica y registra en Cuadro de control de atenciones vía correo electrónico.
11		Fin del procedimiento.







INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Mantenimiento de registros de afiliados y beneficiarios del Instituto desde instancias INPEP con acceso a consulta a los datos de Afiliación y Registro
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Dar mantenimiento a los datos de los afiliados y beneficiarios del INPEP en la Base de Datos de Afiliación y Registro mediante la verificación de información personal, familiar y laboral para su complementación o actualización a fin de tener registros lo más reciente posible.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - a. CAU-D004A Mantenimiento de generales afiliación en INPEP
  - b. Formulario "Datos Personales de Afiliados en otros institutos provisionales con matrícula INPEP"
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario, Empleado de INPEP, Jefatura Inmediata Superior.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: El empleado del INPEP responsable de la atención de usuarios, le identifica por medio de la presentación del DUI y consulta de datos a través del Sistema de Afiliación y Registro, determinando si posee registro de afiliación INPEP, efectuando una complementación o actualización de datos a partir de la existencia de información mostrada, proporcionando los formularios y asistencia debida anexando copias de los documentos de respaldo necesarios, entregando los documentos generados del mantenimiento al Jefe inmediato superior para que éste remita la documentación al CAU para el tratamiento debido.

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Empleado de INPEP	<p>Al presentarse un usuario, afiliado o beneficiario en alguna instancia del INPEP, deberá verificar previa a la ejecución de la solicitud principal del usuario, la información contenida en el OAYR, según el DUI presentado para su identificación.</p> <p>Le explica al usuario que efectuará una verificación de los datos que posee registrados en INPEP para saber si necesitan ser completados o modificados.</p>
2	Empleado de INPEP	<p>Ingresará al Sistema de Afiliación y Registro, cargando la opción 31, "Consultas&gt;Asegurados", donde se mostrará una ventana con las opciones disponibles para buscar vinculación con el Instituto, pudiendo suceder dos cosas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Encuentra registros de vinculación con el INPEP. Continúa en la actividad siguiente.</li> <li>B. No encuentra resultados de la búsqueda efectuada. Continúa en la actividad 19.</li> </ol>
3	Empleado de INPEP	<p>Seleccionado el registro correspondiente se cargan todos los datos vinculados del usuario consultado, donde se</p>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		verificará si están completos los campos principales de identificación y si posee datos vigentes almacenados sobre contactos y otras generalidades, mediante una interacción con el usuario, quien mostrará los documentos necesarios –de portarlos– como también brindando información ante consultas que se le realicen sobre sus datos personales.
4	Empleado de INPEP	Determina la situación actual de los registros almacenados, donde se pueden presentar los escenarios siguientes: A. La información contenida está completa y no requiere actualizar los datos, por lo que no se realizará ninguna acción, continuando en la actividad 19. B. El usuario no requiere completar información, únicamente actualizarla, continúa en la actividad 5. C. El usuario requiere completar y actualizar información, continuando en la actividad 9.
5	Empleado de INPEP	Entrega al usuario el formulario CAU-D004A para mantenimiento de registros a fin de ser llenado, brindándole la asistencia respectiva.
6	Usuario	Recibe y llena el formulario, firmando conforme.
7	Empleado de INPEP	Revisa el formulario CAU-D004A verificando que los campos a actualizar hayan sido detallados según corresponda para ingresar la información al registro del usuario.
8	Empleado de INPEP	Adjunta al formulario una copia simple ampliada del DUI del usuario, sellando de confrontado con original y firmando el formulario de recibido-procesado. Continúa en la actividad 17.
9	Empleado de INPEP	Verifica la existencia de la última fecha de actualización de datos para prestación IVM, en donde: A. Si posee o no fecha, pero es pensionado o beneficiario, continúa en la actividad siguiente. B. Si posee o no fecha, pero es afiliado INPEP trasladado a una AFP, continúa en la actividad 13. C. Posee o no fecha, pero es cotizante, puede suceder; a. La fecha es a partir del 19/03/2019, continúa en la actividad 13. b. La fecha es anterior al 19/03/2019 o no posee, continúa en la actividad 15.
10	Empleado de INPEP	Se le informa al usuario que deberá complementar los datos que aún hacen falta en sus registros, llenando el formulario CAU-D004A y adjuntando copias de los documentos según se requieran.
11	Usuario	Recibe el formulario y procede a llenarlo, terminando con la firma y la entrega del mismo con la documentación original. Durante esta actividad es asistido por el empleado INPEP en el llenado de ser necesario.





No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
12	Empleado de INPEP	Verifica que el formulario esté completo según sea necesario y a partir de los documentos originales, obtiene las copias respectivas para anexarlas al formulario. Continúa en la actividad 17.
13	Usuario	Recibe el Formulario "Datos Personales de Afiliados en otros institutos provisionales con matrícula INPEP" para su llenado correspondiente, terminando con la firma y la entrega del mismo con la documentación original. Durante esta actividad es asistido por el empleado INPEP en el llenado de ser necesario.
14	Empleado de INPEP	Verifica que el formulario esté completo según sea necesario y a partir de los documentos originales, obtiene las copias respectivas para anexarlas al formulario. Continúa en la actividad 17.
15	Empleado de INPEP	Orienta al usuario que debe de presentarse al Centro de Atención al Usuario en oficinas centrales, en alguna oficina departamental del INPEP, escribir al correo electrónico <a href="mailto:cau@inpep.gob.sv">cau@inpep.gob.sv</a> o registrarse en el Sistema Electrónico de Servicios Previsionales para recibir asesoría de actualización de datos para beneficio IVM.
16	Empleado de INPEP	Obtiene una copia del DUI del usuario colocando en la copia la matrícula del usuario y los contactos de: teléfono fijo, teléfono celular y correo electrónico. Continúa en la actividad siguiente.
17	Empleado de INPEP	Entrega al Jefe inmediato superior la documentación generada por el mantenimiento de registros de afiliación para su tratamiento debido.
18	Jefe inmediato superior	Recibe los documentos, verificando que posea conforme la firma del usuario y recibido por el empleado de INPEP, pudiendo suceder: A. Todo conforme, lo da por recibido resguardándolo para remitirlo al CAU según se ha establecido. Continúa en la actividad siguiente. B. Presenta observaciones, lo devuelve al Empleado de INPEP para que se solventen, a fin de darlo por aceptado. Retorna a la actividad 4.
19	Empleado de INPEP	Se finaliza el mantenimiento de registros, procediendo a brindar el servicio solicitado por el usuario.
20		Fin del procedimiento.





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Remisión de los documentos generados por el mantenimiento de registros de afiliados y beneficiarios del Instituto desde las instancias INPEP.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar en la remisión de documentos generados al CAU, a partir del mantenimiento realizado a los datos de los afiliados y beneficiarios del INPEP en la Base de Datos de Afiliación y Registro desde una instancia del INPEP mediante la preparación debido de los mismos para ser procesados conforme desde el Control de Afiliados INPEP.
3. FORMATOS UTILIZADOS: N/A
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
5. FRECUENCIA DE USO: Semanalmente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Jefatura del área que atendió el mantenimiento de registros de afiliados y Coordinador del Control de Afiliados del CAU.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: La Jefatura del área que atendió el mantenimiento de registros de afiliados prepara la documentación por fecha de generación, remitiendo bajo memorando al área de Control de Afiliados del CAU, donde darán de recibido conforme a su envío para darle el tratamiento debido a cada uno de los casos.

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Jefatura del área que atendió el mantenimiento de registros de afiliados	Ordena los documentos según fecha de generación, verificando que los documentos de respaldo estén conforme.
2	Jefatura del área que atendió el mantenimiento de registros de afiliados	Remite bajo memorando a la Coordinación del Área de Control de Afiliados en el CAU, el detalle de los casos enviados con la documentación debida.
3	Coordinador de Control de Afiliados	Recibe la documentación, según detalles mencionados en el memorando de remisión, pudiendo suceder dos situaciones: A. Todo está conforme, continúa en la actividad 5. B. Hay ausencia de documentación de casos detallados, continúa en la actividad siguiente.
4	Coordinador de Control de Afiliados	Coloca en el memorando de remisión el detalle de cuántos casos fueron recibidos, remitiendo el memo de recibido a la instancia respectiva para su atención. Continúa en la actividad 6.
5	Coordinador de Control de Afiliados	Da de recibido conforme, remitiendo el memorando de envío de casos a la instancia respectiva.
6	Coordinador de Control de Afiliados	Da gestión respectiva a los casos recibidos para ser procesados conforme a los procedimientos del área.
7		Fin del procedimiento.







1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Atención de llamadas telefónicas para mantenimiento de datos por llamada telefónica a cotizantes, pensionados y beneficiarios INPEP.
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Bridar las orientaciones necesarias para realizar mantenimiento de registros en la base de datos de Afiliación y Registro del INPEP mediante llamadas telefónicas desde el Centro de Atención al Usuario a los cotizantes, pensionados o beneficiarios del Instituto.
3. FORMATOS UTILIZADOS:  
a. Formulario de mantenimiento de datos por llamadas telefónicas INPEP.
4. NORMAS ESPECIFICAS:  
• Art 32 de la Ley de Acceso a la Información Pública
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Gestor de llamadas y usuario
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Interacción con el usuario vía llamada telefónica a fin de efectuar la entrevista necesaria para el posterior mantenimiento de sus registros en la Base de Datos de Afiliación y Registro de INPEP

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Gestor de llamadas.	Inicio del servicio.
1	Gestor de llamadas.	Identificación del usuario y consulta de datos registrados. Según la asignación de producción diaria, el gestor identificará al usuario a quien corresponde llamar, accediendo al OSAYR para consultar el estado de los datos del usuario a quien contactará. A partir de esto pueden surgir dos situaciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La última fecha de actualización o corrección de datos se encuentra dentro del mes vigente y no hay inconsistencia de datos. En este caso los datos del usuario ya han sido actualizados recientemente, por lo que puede observarse la información completa en la base de datos. Continúa la actividad 8.</li> <li>b) La última fecha de actualización es de más de un mes anterioridad al actual. Al observar que la fecha de actualización de los datos del usuario no es reciente o que los documentos registrados ya deberían haber sido renovados, continúa la actividad 2</li> </ol>
2	Gestor de llamadas.	Ejecución de la llamada. Con el número de contacto proporcionado se llama al usuario correspondiente. De la ejecución de la llamada pueden suceder dos supuestos: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Usuario atiende la llamada. Pasa a la actividad 3</li> <li>b) Usuario no atiende la llamada. Pasa a la actividad 8</li> </ol>
3	Gestor de llamadas.	Saludo e identificación del gestor. El gestor se identifica como empleado de la institución indicando al usuario su



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>nombre y demás datos necesarios según protocolo de atención telefónica.</p> <p>Se verifica si el número que se contacta corresponde al usuario al que se desea contactar, pueden surgir dos situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El usuario sí es el que se desea contactar o una persona vinculada al titular del registros INPEP. Pasa a la actividad 4</li> <li>b) Responde una persona distinta o no vinculada al titular del registro INPEP. Pasa a la actividad 7</li> </ul>
4	Gestor de llamadas.	<p>Explicación sobre el motivo de la llamada. Siguiendo el protocolo de atención se informa al usuario sobre la finalidad de la llamada, explicando el tiempo estimado que la llamada podría tomar a efectos de corroborar la disponibilidad del usuario; en este sentido corresponde proporcionar al usuario dos opciones para dar continuidad según le sea más conveniente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Seguir con el procedimiento en la misma llamada. Continúa la actividad 5.</li> <li>b) Programar la llamada en un horario más conveniente para el usuario. Continúa la actividad 8.</li> </ul>
5	Gestor de llamadas.	<p>Indicación de los datos que van a actualizarse e información que será requerida. Debe indicarse al usuario qué datos le serán requeridos, en atención a las definiciones dispuestas por la Ley de Acceso a la Información Pública se indicará al usuario que únicamente se dará mantenimiento a sus datos personales.</p>
6	Gestor de llamadas.	<p>Ejecución del mantenimiento. De conformidad al procedimiento establecido se procede a ejecutar el mantenimiento de registros del usuario a través de la entrevista vía telefónica.</p>
7	Gestor de llamadas.	<p>Agradecimiento. Cumplida la finalidad de la llamada, se agradecerá al usuario indicando que se ha finalizado con el procedimiento, así mismo y en seguimiento a lo indicado en el protocolo establecido para esta atención se consultará al usuario si existen consultas o si se requiere una asesoría.</p>
8	Gestor de llamadas.	<p>Registro de la atención y fin de la llamada. Finalizada la llamada se completará el registro de atención haciendo uso del formulario de mantenimiento de datos por llamadas telefónicas INPEP y cuadros de controles establecidos para ello, dentro del cual podrá hacerse la distinción entre las llamadas atendidas y procesos completados, las no atendidas y las que fueron atendidas pero requieren ser reprogramadas a efecto de gestionar el seguimiento de los casos que lo requieran.</p>
9	Gestor de llamadas.	Fin del procedimiento.







INSTITUTO NACIONAL  
DE PENSIONES DE LOS  
EMPLEADOS PÚBLICOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:  
Mantenimiento de datos por llamada telefónica a cotizantes, pensionados y beneficiarios INPEP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Efectuar un mantenimiento de datos registrados en la Base de Datos de Afiliación y Registro por medio de una llamada telefónica en donde se depuren datos personales con los visualizados en el Sistema de Afiliación y Registro OSAYR.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
  - Formulario de mantenimiento de datos por llamadas telefónicas INPEP
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
  - Art 32 de la Ley de Acceso a la Información Pública.
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Usuario y Gestor de llamadas.
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento que viene de la actividad 6 del procedimiento "Atención de llamadas telefónicas para mantenimiento de datos por llamada telefónica a cotizantes, pensionados y beneficiarios INPEP".
1	Gestor de llamadas	Valida estar comunicado con el titular, tutor o representante legal del titular del registro INPEP.
2	Gestor de llamadas	Carga la opción "Consulta de Asegurados" en el OAYR, para confrontación verbal de los registros, según matrícula asignada en producción de casos.
3	Gestor de llamadas y usuario	Verifica la información encontrada y registros posibles vinculados con el usuario, mediante un intercambio de datos.
4	Gestor de llamadas	Si en la verificación de datos de contacto, se identificó que es necesario dar mantenimiento a los registros, se procede a: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificar los datos, pasando a la tarea siguiente.</li> <li>2. El usuario mantiene los mismos datos, continua en la actividad 10.</li> </ol>
5	Gestor de llamadas	Cierra la "Consulta de Asegurados" y luego selecciona la opción "Modificación de Asegurados", ingresando un registro para buscar y cargar la información del usuario.
6	Gestor de llamadas	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, e iniciar con la depuración de registros.
7	Usuario	Brinda la información según se van depurando los registros.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
8	Gestor de llamadas	<p>Digita la información a actualizar en el Formulario de mantenimiento de datos por llamadas telefónicas INPEP, para luego ingresar la información en los campos que se modificarán, pudiendo suceder:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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 10.</li> </ol>
9	Gestor de llamadas	<p>Verifica que la modificación de datos de contacto se haya realizado conforme, consultando la opción "Consulta de Asegurados", 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>
10	Gestor de llamadas	<p>Informa al usuario que los datos se almacenaron conforme y que se le enviará una copia de sus datos que recibieron mantenimiento por medio de un canal electrónico, según sea necesario.</p> <p>Nota: Si se desertó el registro, se debe de informar al usuario, ya sea porque el usuario no puede completar la atención o porque posterior será ingresada según falla que se presente en los recursos necesarios en la atención.</p>
10		<p>Fin del procedimiento, regresando a la actividad 7 del procedimiento "Atención de llamadas telefónicas para mantenimiento de datos por llamada telefónica a cotizantes, pensionados y beneficiarios INPEP".</p>





## 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	Febrero 2021	Febrero 2022	Presidencia y Gerencia INPEP el 25 de febrero de 2022.
3	Febrero 2022	Junio 2022	Presidencia y Gerencia INPEP el 7 de junio de 2022.
4			

