

ACTA N° 24/2021 DE SESIÓN DE JUNTA DIRECTIVA.

En la sala de sesiones del INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS -INPEP-San Salvador, a las doce horas con diez minutos del día trece de julio del año dos mil veintiuno, reunidos para celebrar sesión, presentes los Directores Propietarios: Doctor José Nicolás Ascencio Hernández, Presidente; licenciada Karen Beatriz Vásquez Rivas, licenciado René Mauricio Mendoza, licenciada Ana Yessika Morales de Barrera, licenciada Brenda Rebeca Chávez y señor Jorge Alberto Castro Reyes, por parte de los Ministerios de: Hacienda, Educación, Ciencia y Tecnología, Trabajo y Previsión Social, Salud y Gobernación y Desarrollo Territorial, en su orden. Además, estuvieron presentes los Directores Suplentes: Licenciado Marvin Alfredo López Lovos, licenciado José Antonio Montenegro Cruz, doctora Roxana Beatriz Magaña, y señor Yonatan Francisco Ramírez López, por parte de los Ministerios de: Educación, Ciencia y Tecnología, Trabajo y Previsión Social, Salud y Gobernación y Desarrollo Territorial. Está presente también la licenciada Silvia Marlene Rosa de Flores, Secretaria de Junta Directiva. **DESARROLLO:** I. **ESTABLECIMIENTO DEL QUÓRUM.** El Director Presidente verificó la asistencia, dando como resultado la concurrencia de seis directores propietarios, incluyendo al Presidente,

cumpléndose con lo establecido en el artículo 15 inciso tercero de la Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos. **II. APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Se sometió a aprobación la agenda enviada con la convocatoria, la cual fue modificada en el sentido de que el punto del romano V se traslada al romano VI Informes, para presentar únicamente la parte técnica del servicio que se requiere contratar, debido a que aún no se cuenta con el dictamen favorable del Consejo Superior de Vigilancia, aprobándose por unanimidad la agenda con la modificación realizada, quedando establecida de la siguiente manera: I. Establecimiento del Quórum. II. Aprobación de la agenda. III. Lectura y aprobación del acta de sesión anterior número 23/2021, de fechas 6 de julio del 2021. IV. Presentación de los Estados Financieros del INPEP, correspondientes al mes de mayo de 2021. V. Presentación de Informe de la Subgerencia de Tecnología e Información, sobre lentitud en algunas aplicaciones de los sistemas informáticos. VI. Informes. Presentación de la Contratación de Servicio de Implementación de un Chatbot Institucional, para el INPEP, año 2021. VII. Varios. **III. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR NÚMERO 23/2021, DE FECHAS 6 DE JULIO DEL 2021.** Se sometió a votación la aprobación de la referida acta, la cual fue aprobada por unanimidad. **IV. PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL INPEP, CORRESPONDIENTES AL MES DE MAYO DE 2021.** El Director Presidente, informó a la Junta Directiva que se presentarán los Estados Financieros del INPEP, correspondientes al mes de mayo de 2021, solicitando al pleno autorización para que ingrese a la sala el licenciado Rafael Antonio Rodríguez Medina, Jefe de la Unidad Financiera Institucional, para que realice la presentación. El Licenciado Rodríguez Medina, informó que los estados financieros que se presentan en esta oportunidad, están actualizados al mes de mayo del 2021, los cuales contienen el Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Económico, Estado de Flujo de Fondos y el Estado de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos, explicando cada uno de ellos; iniciando con el Estado de Situación Financiera comparativo al 31 de mayo de 2021 – 2020, presentando el detalle de los principales rubros, entre los cuales están: recursos, obligaciones y patrimonio, así como la integración de los saldos de las disponibilidades al mes de mayo 2021 – 2020; continuando con la explicación del Estado de Rendimiento Económico comparativo del 01 de enero al 31 de mayo 2021 – 2020, el Estado de Rendimiento Económico del 01 de enero al 31 de mayo de 2021, en lo relativo a los Fondos Propios, Transferencias recibidas de BANDESAL y del Ministerio de Hacienda, explicando el

comparativo de ingresos de Seguridad Social, así como los Gastos Previsionales al 31 de mayo de 2021; después, detalló el Estado de Flujo de Fondos del 01 de enero al 31 de mayo de 2021 – 2020, y la Ejecución Presupuestaria tanto de ingresos como de egresos del 01 de enero al 31 de mayo de 2021, la Ejecución Presupuestaria de ingresos y egresos del 01 de enero al 31 de mayo de 2021 de Fondos Propios, así como de los Fondos de BANDESAL y del Ministerio de Hacienda. Finalizada la presentación, el Director Presidente informó que los Estados Financieros correspondiente al mes de mayo de 2021, es para conocimiento de la Junta Directiva y se tengan por recibidos los documentos presentados; los cuales forman parte de la presente acta. **V. PRESENTACIÓN DE INFORME DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN, SOBRE LENTITUD EN ALGUNAS APLICACIONES DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.** El Director Presidente informó que tal como lo comunicó en la sesión del martes anterior, se presentará el informe sobre la lentitud de los sistemas informáticos, solicitando autorización al pleno para que ingresen los técnicos que harán la presentación. Se hicieron presentes los ingenieros Abraham Asdrúbal Espinoza Subgerente de Tecnología e Información, y Oscar Enrique Santos Murcia, Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte. El Ingeniero Espinoza manifestó que durante la última semana del mes de junio se experimentaron algunos incidentes a nivel de infraestructura, por lo que se presentará un resumen de lo que se encontró del análisis efectuado y las recomendaciones para evitar que vuelva a ocurrir, expresando que la incidencia se puede catalogar que algunos empleados experimentaron cierta lentitud en algunas aplicaciones, y otros no lograron conectar a ciertas impresoras, por lo que se procedió a la aplicación de algunas medidas que han resultado permitiendo tener una red más estable, lográndose reforzar ciertos vacíos que existían, cediéndole la palabra al ingeniero Santos para que explique el análisis realizado, quien procedió a informar que el equipo es administrado por el Departamento de Infraestructura y Soporte, mostrando el Centro de datos, el cual cuenta con servidores y equipos de respaldo, reflejando también el diagrama de la red con que cuenta el INPEP, explicando el protocolo interno aplicado, así como el protocolo externo, en este se detalla que considerando que los sistemas mostraban errores intermitentes en conexión a la Base de Datos se determinó que el problema presumiblemente podría estar en las redes institucionales creadas en el equipo Switch Core. El día lunes 21 de junio del 2021, el Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte, giró instrucciones al administrador del contrato de mantenimiento

correctivo y preventivo, en el cual está contemplado el Switch Core, notificó a la empresa GBM la problemática a fin de que diagnostiquen a través del fabricante si dicho equipo presenta alguna falla. El Diagnostico final que la empresa concluye que el "proveedor CISCO detecta que hay un equipo dentro de la red LAN, que está respondiendo a muchas peticiones arp que hacen las PCs de los usuarios de la red LAN del segmento de red 192.168.24.X, dicho equipo está causando que muchas PCs de la red LAN 192.168.24.x asocien una mac address incorrecta a la que realmente tienen sus PCs"; detallando además, las acciones realizadas, presentando también el Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica y Soporte, recomendaciones para las áreas de: Desarrollo, consistente en mejorar y migrar los entornos de las aplicaciones hacia un ambiente web; para el área de Base de Datos, se recomienda que se aislen las bases de datos; y para el área de Infraestructura Tecnológica, se recomienda que se adquiera nuevo equipo ya que existe equipo obsoleto que data desde el año 2010, también se recomienda que se adquiera más equipo para tener mayor visibilidad en la red; detallando también el equipo informático que se revisó y que tiene mantenimiento correctivo y preventivo con GBM. la hoja del reporte de mantenimiento preventivo, el equipo informático adquirido durante los años 2020 y 2021; manifestando finalmente que se está trabajando para una propuesta, en la creación de redundancia y contingencia, equipos de comunicación, servidores y almacenamiento. Finalizada la presentación, el Director Presidente manifestó que se tenga por recibida la presentación, así como la documentación, la cual forma parte de la presente acta.

VI. INFORMES. PRESENTACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN CHATBOT INSTITUCIONAL, PARA EL INPEP, AÑO 2021. El Director Presidente informó a la Junta Directiva que este punto tal como se explicó al momento de modificar la agenda que originalmente se envió solicitando la aprobación y ratificación de los Términos de Referencia para contratación del servicio de implementación de un chatbot institucional, para el INPEP, año 2021, pero no se cuenta con el dictamen favorable del Consejo Superior de Vigilancia, por lo que únicamente se realizará la presentación de la parte técnica del servicio a implementar, poniendo en contexto que se tiene una normativa emitida por el Banco Central de Reserva, que son las Normas Técnicas Para la Ampliación de los Canales de Atención en los Sistemas de Pensiones a Través de los Medios Electrónicos -NSP-34-, la cual entró en vigencia en enero del presente año y vino a sustituir la normativa temporal y el objeto de esta normativa es la

utilización de medios electrónicos para la atención de las personas naturales que hagan uso o estén interesados en los servicios del Sistema de Ahorro para Pensiones -SAP-, y el Sistema Público de Pensiones; luego el artículo 4 de la normativa establece que las Instituciones Previsionales podrán utilizar medios electrónicos o digitales con el objeto de ampliar los canales de atención a las personas naturales interesadas en los servicios que se prestan, asimismo desarrolla la comprobación de la sobrevivencia, y el artículo 9 regula que las Instituciones Previsionales podrán realizar la comprobación de sobrevivencia necesaria para el goce de algunos servicios a través de medios de comunicación como llamadas telefónicas, video llamadas o mecanismos biométricos, regulando también la comprobación de estado familiar y la declaración jurada para otros ingresos; también se les comentó que se tuvo reunión con la Superintendencia del Sistema Financiero y el Superintendente Adjunto de Pensiones, donde se pidió un plan para poder aplicar esta normativa, el cual fue enviado; ahora lo que se planteará es parte de lo que está contenido en ese plan; cediéndole la palabra al Ingeniero Espinoza para que realice la presentación, quien manifestó que tal como lo expresó el Doctor Ascencio, en mayo de este año se envió a la Superintendencia un Plan de Acción para implementar lo que la NSP-34 establece, por lo que se les presentará el resultado del análisis en conjunto con la Subgerencia de Prestaciones para ver el contenido que deberá tener el Chatbot, que se está solicitando su implementación; explicando que la base legal son las Normas Técnicas Para la Ampliación de los Canales de Atención en los Sistemas de Pensiones a Través de los Medios Electrónicos NSP-34, las cuales entraron en vigencia el dos de enero de 2021 y es de estricto cumplimiento para todas las instituciones que forman parte del Sistema Previsional del país, explicando que el objetivo es acercar los servicios previsionales principales hacia su población para no hacerlos de forma presencial; manifestando que lo que se requiere es la construcción y puesta en producción de un sistema electrónico que permita al INPEP otorgar servicios previsionales de vejez y muerte, bajo una interfaz gráfica que no genere costos al INPEP por su uso, y la puesta en producción de estos servicios se hará por etapas consecutivas y en el tiempo máximo que se señala en cada etapa: la primera etapa que es para trámite de pensión, será de 60 días calendario; la segunda etapa que es la comprobación de sobrevivencia, serán 15 días calendario; la tercera etapa es para Gastos funerales, 10 días calendario; la cuarta etapa es para la consulta de trámites previsionales, generación de constancias de pensión, generación de constancias de cotización, y

otorgamiento de pensión mínima, esta etapa será de 15 días calendario y la quinta etapa que es para la construcción de módulos será de 90 días calendario e inicia desde el día uno del proyecto, y va en paralelo con las demás etapas; también se requiere la construcción de un módulo de administración de empleados, para poder dar de baja, de alta o modificar a los ya existentes; la construcción de un módulo de gestión de atención de casos. Las solicitudes de servicios deberán de centralizarse en un sistema informático que se podrá acceder vía web por las personas que las áreas encargadas de la atención designen, este sistema deberá asignar automáticamente los casos que se reciban, deberá además llevar el registro de los casos atendidos, pendientes de atender, casos cerrados o con errores, etc.; además de la bitácora de las personas involucradas en cada atención. Adicionalmente deberá de proporcionar información estadística que se determinará según las necesidades de las jefaturas de las áreas a las que pertenecen los servicios; también se requerirá la construcción de un módulo de creación y mantenimiento de servicios, que le permitirá al INPEP generar nuevos servicios de forma independiente de la empresa, así como darle mantenimiento a los que ya fueron construidos anteriormente, inclusive dar de baja a servicios que así lo requieran. Respecto al chatbot, para cada servicio a construir la empresa deberá cumplir, al menos, con lo siguiente: Levantamiento de cuestionarios u otro método a utilizar para la recopilación de información y el análisis de cada servicio, solicitar la información institucional que necesite conocer, diseñar cada servicio, el cual debe contar como mínimo con: Diagramas: de flujo, UML de casos de uso, UML de secuencia, descripción de interacción del servicio en chatbot. (todo deberá ser aprobado por los administradores del contrato, previo a la construcción de cada servicio); el cual implica: documentación a entregar, manuales técnicos, de usuario, y de procedimientos. El tiempo máximo de entrega de todo el proyecto será de 100 días calendario, contados a partir del día siguiente a la entrega del contrato suscrito; esto incluye la elaboración de procedimientos, haber capacitado al personal, entregada la documentación completa y puesta en producción de todos los servicios. Además, como parte de la oferta a presentar, la empresa tendrá la responsabilidad de adjuntar un esquema de funcionamiento del sistema y el chatbot, indicando: el equipo mínimo necesario con el que debe contar el INPEP para el óptimo funcionamiento del sistema, el equipo de almacenamiento necesario, el equipo de comunicación que se necesita, así como otros aspectos que a su consideración deben ser tomados en cuenta por el INPEP, para garantizar la puesta en

producción del chatbot y el sistema, así como qué interfaz gráfica recomiendan para la interacción del chatbot con los asegurados del INPEP. Finalizada la presentación el Director Presidente, cedió la palabra a la señora Gerente para que explique este tema, quien manifestó que el presupuesto del INPEP no contiene el proyecto que ha surgido como consecuencia de la aplicación de una normativa que no se tenía al momento de la formulación del presupuesto; y de acuerdo a la Ley del INPEP, artículo 17 numeral 2; es el Consejo Superior de Vigilancia el que aprueba la parte de las inversiones, por lo que la propuesta enviada al Consejo es que los fondos se transfieran de lo que se ha presupuestado para los eventos a pensionados, ya que servirá para brindarles un mejor servicio y cumplir con la normativa, y al tener el dictamen favorable del Consejo Superior de Vigilancia, se presentará a la Junta Directiva los Términos de Referencia, para su respectiva aprobación. Finalizada la presentación el Director Presidente manifestó que se esperará el dictamen favorable del Consejo Superior de Vigilancia para presentar a la Junta Directiva los Términos de Referencia para proceder a la adquisición de dicho sistema informático. En cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, la Junta Directiva acuerda clasificar los puntos contenidos en esta acta como Información Pública. No habiendo más que hacer constar, se da por terminada la presente sesión, a las trece horas con cuarenta y cinco minutos del día trece de julio del año dos mil veintiuno.



Dr. José Nicolás Ascencio Hernández

Presidente



Licda. Karen Beatriz Vásquez Rivas

Directora Propietaria



Lic. René Mauricio Mendoza

Director Propietario



Licda. Ana Yessika Morales de Barrera

Directora Propietaria



Licda. Brenda Rebeca Chávez

Directora Propietaria

