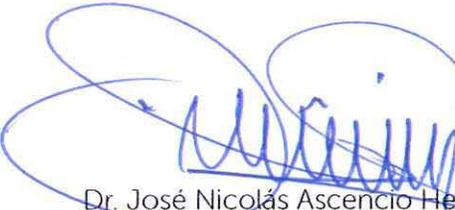




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA ELECTRONICO DE SERVICIOS PREVISIONALES (SESEP)

AUTORIZACIÓN


Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
Presidente




Licda. Helen Beatriz Climaco de Esquivel
Gerente Interina



San Salvador, mayo 2022

inpêp



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Presentan:



Lic. José Damasio Chávez Samayoa
Jefe de Centro de Atención al Usuario



Ing. Francisco Javier Martínez Meléndez
Jefe Departamento de Pensiones



San Salvador, mayo 2022



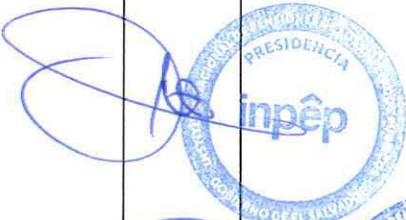


INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS
EMPLEADOS PÚBLICOS

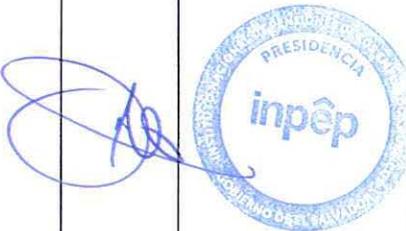
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Atención de ticket por solicitud de servicios SESEP
2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Orientar el mecanismo para que el Agente SESEP solicite asignación de un ticket al sistema electrónico, según la competencia otorgada, para atender servicios previsionales bajo tal canal, dando atención de observancia, respuesta o denegatoria según corresponda a cada solicitud.
3. FORMATOS UTILIZADOS:
 - a. Comprobante de presentación de Solicitud Electrónica
 - b. Ticket de atención de servicio SESEP.
4. NORMATIVAS ESPECÍFICAS:
 - a. NSP-34 Normas Técnicas para la Ampliación de los Canales de Atención en los Sistemas de Pensiones a Través de los Medios Electrónicos.
5. FRECUENCIA DE USO: Diariamente
6. PARTICIPANTES DEL PROCEDIMIENTO: Agente SESEP y SESEP
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0		Inicio del procedimiento
1	Agente SESEP	Asignación de un ticket de atención Selecciona de su panel "Atención al Usuario", donde se le mostrarán sus datos de Gestor y tipo de Agente SESEP, luego da clic en el botón "Cambiar a disponible" para que el sistema de forma automática le asigne un caso según su competencia.
2	SESEP	Verifica tipo de Agente que solicita una asignación de ticket, buscando uno que esté dentro de los servicios en competencia, dependiendo si existen solicitudes de servicio en cola, pudiendo suceder dos cosas: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe una solicitud que pueda atender?, pasa a la actividad siguiente. 2. No existe una solicitud que pueda atender, continúa a la actividad 4.
3	SESEP	Asigna un número de ticket para brindar atención, cargando las generales del mismo en pantalla e iniciando el tiempo de atención. Continúa en la actividad 5.
4	SESEP	Informa al Agente que no hay ticket en cola que atender. Pasa a la actividad 36.
5	Agente SESEP	Identificación de la solicitud y ticket de atención Visualiza el nombre del usuario, su clasificación, matrícula de afiliación, número de SEI, número de ticket y nombre del servicio a brindar, según le ha asignado el sistema, tomando nota en su libreta de control de atenciones, pudiendo suceder dos situaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Atenderá el ticket el Agente, pasa a la actividad siguiente. 2. No podrá continuar con la atención del ticket el Agente, para a la actividad 34.
6	Agente SESEP	Verificación de Datos del solicitante y documentos de la solicitud Procede a revisar la información del solicitante, para garantizar que los



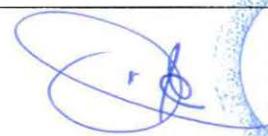
No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		datos están actualizados y sean correctos en los registros de INPEP, dando clic en el botón "Ver Información", donde se cargarán las generales del usuario, pudiendo presentarse dos situaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante es el titular, pasa a la actividad 8. 2. El solicitante es un beneficiario, continua en la actividad siguiente.
7	Agente SESEP	Da clic en el botón "Beneficiarios", para que se le cargue el detalle de los beneficiarios inscritos en el número de afiliación del titular. Continúa en la actividad 9.
8	Agente SESEP	Revisa que la información del usuario corresponda a los presentados en la solicitud, continuando en la siguiente actividad.
9	Agente SESEP	Luego de revisar la información del solicitante, tomada de la Base de Datos de Afiliación y Registro INPEP, puede suceder: <ol style="list-style-type: none"> 1. La información registrada está conforme a las generales del usuario, continua en la actividad 11. 2. La información registrada está incompleta a las generales del usuario, continua en la actividad siguiente.
10	Agente SESEP	Toma nota en su libreta de control de atenciones, de las observaciones respectivas para informar al usuario sobre la situación presentada.
11	Agente SESEP	Valida los documentos que acompañan la solicitud según el tipo de servicio requerido, pudiendo suceder: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hay documentos que validar, continua en la actividad siguiente. 2. No hay documento que validar, continua en la actividad 13.
12	Agente SESEP	Da clic en el botón "Servicio" donde se cargarán los documentos obligatorios u opcionales de la solicitud, en donde da revisión a cada uno, según: <ul style="list-style-type: none"> - Si está conforme, lo valida para incorporarlo al expediente digital del usuario. - Si no está conforme no lo valida y toma nota en su libreta de control de atenciones. <p>Al completar la revisión de cada uno, continúa en la siguiente actividad.</p> <p>Nota: Para visualizar el documento, dar clic derecho sobre el, seleccionar "abrir en una nueva pestaña" dentro del menú que aparecerá, y revisar el documento. Al finalizar la revisión, cerrar la pestaña en el navegador.</p>
13	Agente SESEP	Revisa los datos de la solicitud, descargando el formulario respectivo, según el tipo de servicio o dando revisión a los datos mostrados en pantalla, pudiendo presentarse algunas de las siguientes situaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo conforme, continua en la actividad 15. 2. Hay inconsistencias, continua en la actividad siguiente.
14	Agente SESEP	Toma nota en su libreta de control de atenciones, de las observaciones respectivas para informar al usuario sobre la situación presentada.
15	Agente SESEP	Identifica la vía de atención que realizará para el ticket asignado, pudiendo ser cualquiera de las siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Corrige y brinda el servicio. Las inconsistencias identificadas no impiden brindar el servicio solicitado o es solventable en la atención sin ser necesaria la intervención del usuario, pasa a la actividad siguiente. 2. Observa. Las inconsistencias de datos no se solventan en la



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>atención pero el usuario puede subsanar en seguimiento de la SEI generada, pasa a la actividad 23.</p> <p>3. Deniega. Las inconsistencias de datos no se solventan en la atención ni con la intervención del usuario en seguimiento de la SEI y existencia de documentos de requisito, pasa a la actividad 27.</p>
16	Agente SESEP	<p>Ejecución del Servicio Da clic en el botón "Servicio", para ejecutar el servicio solicitado según su competencia, mediante el procedimiento respectivo del área de gestión donde se destaca, realizando las correcciones respectivas previamente, de existir, descargando el comprobante de presentación de solicitud electrónica para almacenarlo en Y:DOCUMENTOS CAU/SESEP/SEI.</p> <p>Nota: Esta actividad enlaza al procedimiento que el área de gestión SESEP posee para brindar este tipo de servicio o trámite, según está definido para la modalidad presencial.</p>
17	Agente SESEP	<p>Respuesta del ticket Una vez finalizado el procedimiento del servicio, prepara el documento de respuesta en formato PDF, según corresponda, procediendo a abrirlo un programa lector de archivos PDF, debiendo colocar, con las herramientas del programa, el número de la SEI en la esquina inferior derecha de cada página del documento y guardarlo en la carpeta del servicio habilitada en la unidad de almacenamiento Y:DOCUMENTOS CAU/SESEP/</p> <p>Nota: El nombre del archivo deberá de ser: referencia de la SEI y número del ticket en proceso de atención, con el cual se responderá la solicitud. Ejemplo: SEI2022000001 CWG-1 o SEI2022000001 PWG-1.</p>
18	Agente SESEP	<p>Una vez completada la preparación del archivo de respuesta, da clic en el botón "Aceptar", en donde se cargará una ventana con los identificadores de la SEI y ticket, así mismo la opción para cargar el archivo de respuesta.</p>
19	Agente SESEP	<p>Carga el archivo de respuesta, dando clic en el botón "Adjunto", para que el sistema abra el explorador de archivos y se logre seleccionar el archivo PDF correspondiente.</p>
20	Agente SESEP	<p>Una vez cargado el archivo, se verifica que el número de la SEI y ticket mostrados en la ventana coincidan con el archivo cargado, pudiendo presentarse dos situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es conforme la referencia, continua en la actividad siguiente. 2. Es un archivo de referencia diferente, regresa a la actividad 19.
21	Agente SESEP	<p>Una vez validado que el documento cargado corresponda a la solicitud, da clic en el botón "Aceptar" para que sea enviada la respuesta al usuario.</p>
22	SESEP	<p>Carga de forma automática la pantalla con las generales del ticket en atención, luego de procesar la respuesta de la solicitud, continuando en la actividad 31.</p> <p>Nota: El sistema realiza un envío de respuesta de forma automática al correo del usuario solicitante que tiene registrado en el SESEP con el adjunto, así mismo, cambia el estado de la solicitud en "Atendida", para que el usuario pueda observar tal información en su cuenta SESEP y</p>



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		pueda realizar una nueva solicitud según validaciones del servicio.
23	Agente SESEP	Observa la solicitud Da clic en el botón "Servicio", para cargar las observaciones de la solicitud.
24	Agente SESEP	Da clic en el botón "Devolver observado", en donde se cargará una ventana con los identificadores de la SEI y ticket, así mismo un área de texto, para digitar las observaciones.
25	Agente SESEP	Digita las observaciones según fueron identificadas, de forma ordenada y lógica para orientar lo mejor posible al usuario. Al completar, da clic en el botón "Aceptar" para que sean enviadas las observaciones al usuario.
26	SESEP	Carga de forma automática la pantalla con las generales del ticket en atención, luego de procesar las observaciones de la solicitud, continuando en la actividad 31. Nota: El sistema realiza un envío de las observaciones de forma automática al correo del usuario solicitante que tiene registrado en el SESEP, así mismo, cambia el estado de la solicitud en "Observada" y muestra las observaciones realizadas, para que el usuario pueda visualizar tal información en su cuenta SESEP y pueda realizar una nueva solicitud según validaciones del servicio.
27	Agente SESEP	Deniega la solicitud Da clic en el botón "Servicio", para cargar las notas que motivan la denegatoria de la solicitud.
28	Agente SESEP	Da clic en el botón "Denegar solicitud", en donde se cargará una ventana con los identificadores de la SEI y ticket, así mismo un área de texto, para digitar las motivaciones de denegatoria.
29	Agente SESEP	Digita las motivaciones y razones según fueron identificadas, que ocasionan denegar la solicitud, para informar lo mejor posible al usuario. Al completar, da clic en el botón "Aceptar" para que sean enviadas las notas correspondientes al usuario.
30	SESEP	Carga de forma automática la pantalla con las generales del ticket en atención, luego de procesar las notas de denegatoria de la solicitud, continuando en la actividad siguiente. Nota: El sistema realiza un envío de las notas de denegatoria automáticamente al correo del usuario solicitante que tiene registrado en el SESEP, así mismo, cambia el estado de la solicitud en "Atendida", permitiendo el acceso al servicio y pueda realizar una nueva solicitud según validaciones del servicio.
31	Agente SESEP	Cierre del ticket de atención Completada la atención, da por finalizado el servicio SESEP, dando clic en el botón "Terminar", donde el sistema cargará una pantalla conclusiva de la atención.
32	Agente SESEP	Cierra el ticket asignado dando clic en el botón "Cerrar Ticket", mostrando el sistema la pantalla inicial de las generales del Agente de Servicios logueado.
33	SESEP	Da por finalizada la atención, cerrando en ticket, cargando la pantalla inicial de las generales del Agente de Servicios logueado. Continúa en la actividad 36.



No de ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Nota: con esta acción el sistema da por cerrada la SEI si existió respuesta o una denegatoria, de igual forma al ticket último vinculado a la solicitud. De no existir respuesta o denegatoria, solamente cierra el ticket de atención.
34	Agente SESEP	<p>Abandonar atención asignada</p> <p>Da clic en el botón "Abandonar" para que el ticket asignado por el sistema sea regresado a la cola virtual y pueda ser atendido por otro Agente SESEP, según competencia de atención, pudiendo presentarse dos situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el Agente no ha efectuado una respuesta, observación o denegatoria a la Solicitud, pasa a la actividad siguiente. 2. Si el Agente ha efectuado una respuesta, observación o denegatoria a la Solicitud, el sistema informa que no puede regresar el ticket a la cola virtual, debiendo ser cerrado. Continuando en la actividad 31.
35	SESEP	<p>Regresa conforme el ticket a la cola virtual, cargando la pantalla inicial de las generales del Agente de Servicios logueado.</p> <p>Nota: En esta acción el sistema coloca un priorización mayor al ticket para que atendido en la siguiente solicitud de asignación de ticket que efectúa el Agente, según su competencia para atenderlo.</p>
36		Fin del procedimiento.



Notas aclaratorias:

1. Este procedimiento es compartido entre el Departamento de Pensiones y Centro de Atención al Usuario, con aplicación desde sus áreas de atención electrónica por utilización del canal web institucional: Sistema Electrónico de Servicios Previsionales (SESEP).
2. La supervisión y control del mismo, recae en las Jefaturas de ambas instancias.
3. Al leer en el procedimiento la referencia del participante "Agente SESEP", se deberá comprender y aplicar al empleado destacado en los departamentos antes mencionados, que poseen la función de atender tales solicitudes y tickets por medio del SESEP.
4. Al modificar este procedimiento por cualquiera de los departamentos que lo aplican, automáticamente, sustituye al del otro.



ANEXO #1 FORMATO DEL COMPROBANTE DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD ELECTRÓNICA

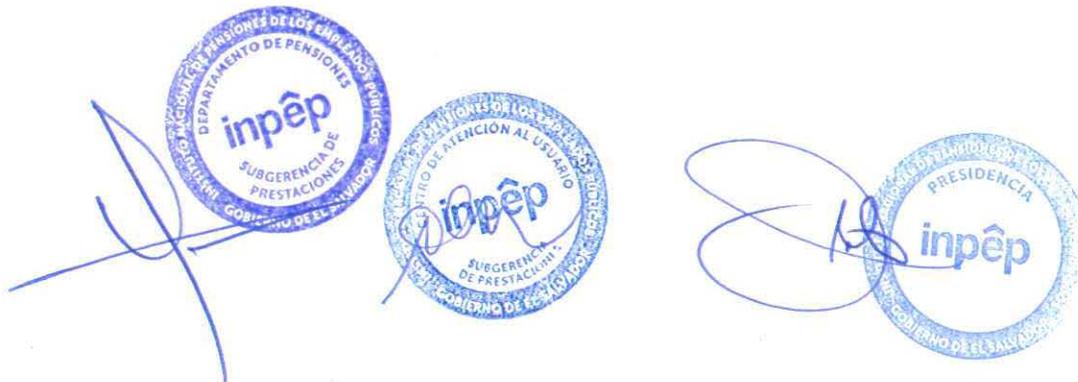
 GOBIERNO DE EL SALVADOR	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS	SISTEMA ELECTRÓNICO DE SERVICIOS PREVISIONALES	
		"COMPROBANTE DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD ELECTRÓNICA"	SESEP-INPEP

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE			
CALIDAD DE:	<input type="radio"/> Cotizante	<input type="radio"/> Pensionado	<input type="radio"/> Beneficiario
NUP:		MATRÍCULA INPEP:	
EXPEDIENTE:		DUI:	
NOMBRES:		APELLIDOS:	
TELÉFONO:			
CORREO ELECTRÓNICO:			

DETALLE DEL SERVICIO SOLICITADO	
SERVICIO:	[nombre del servicio solicitado]
CATEGORIA:	[Nombre de la categoría del servicio]
ÁREA QUE ATENDERÁ:	[Nombre del área de gestión que dará atención al servicio]

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

USUARIO SOLICITANTE	DATOS DE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA	
Canal Electrónico: SESEP	SEI - 2022000001	
	FECHA:	[Fecha de la presentación]
	HORA:	[Hora de la presentación]
	REGISTRO DE ATENCIÓN:	[Número de ticket electrónico]
Entre 15 y 17 Calle Poniente. - Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador, C.A. Teléfono: 2255-1200 Código Postal 01-117		



ANEXO #2 FORMATO DEL COMPROBANTE DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD ELECTRÓNICA

Sistema Electrónico de Servicios Previsionales
Diseño de Número de Ticket de Atención Electrónica

DISEÑO DE IMPRESIÓN

SERVICIOS PREVISIONALES WEB

inpêp

12/05/2022 08:00 a.m.

Usuario
LUIS SANTIAGO MARROQUÍN LÓPEZ
6096002201

Su número de atención es

NG-072

SEI-2022000001

000345679

www.inpêp.gob.sv

