



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 1 de 32

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO

Firma	Firma	Firma	Firma
Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	MNL-DREG-0001
	Revisión:	01
Manual de Procedimientos del Departamento de Registro	Fecha de emisión:	06/07/2022
	Página 2 de 32	

## ÍNDICE

<b>SIGLAS Y ABREVIATURAS</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
<b>TERMINOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>BASE LEGAL</b> .....	<b>6</b>
<b>ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b> .....	<b>7</b>
<b>ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA</b> .....	<b>9</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO</b> .....	<b>10</b>
AFILIACIÓN DE VETERANOS Y EXCOMBATIENTES .....	10
PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR.....	14
PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA Y REGISTRO DE GRUPO FAMILIAR EN LINEA.....	18
PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR.....	21
PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BENEFICIARIO O DESIGNADO.....	24
PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE BENEFICIARIO .....	26
<b>OBLIGATORIEDAD</b> .....	<b>32</b>
<b>VIGENCIA</b> .....	<b>32</b>

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 3 de 32

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

**DUI:** Documento Único de Identidad

**DREG:** Departamento de Registro

**DBEC:** Departamento de Beneficios Económicos

**FMLN:** Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional

**IPSFA:** Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada

**INABVE:** Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes

**ONUSAL:** Observadores de las Naciones Unidas en El Salvador

**UGDA:** Unidad de Gestión Documental y Archivo

## INTRODUCCIÓN

El siguiente documento ha sido elaborado con el propósito de suministrar una herramienta de apoyo que ilustre de manera gráfica y paso a paso la ruta a seguir para la adecuada ejecución de los procedimientos y que permita el buen funcionamiento de todas las actividades regulares que se realizan en el Departamento de Registro, dicho documento establece la secuencia de pasos de cada uno de los procedimientos en materia de Afiliación de Veteranos y Excombatientes, Levantamiento de Sobrevivencia en sus tres modalidades (Regular, domiciliar y en línea), Registro y Cambio de Beneficiarios y Subsanación de Expedientes. También proporcionará los lineamientos que permitirá a todos los empleados del área de Registro realizar de forma sistemática, explícita y ordenada cada uno de los pasos; definiendo el/los responsables por actividad, los documentos involucrados que se deben generar y documentos obligatorios a presentar por el usuario. Todo lo anterior en virtud de evitar errores registrales que retrasen el goce de los beneficios, dando seguimiento a los parámetros legales que se deben cumplir para coadyuvar la correcta diligencia de sus funciones.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Elaboró

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Revisó

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Visto Bueno

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 4 de 32

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Proporcionar de forma sistemática y ordenada cada una de las etapas de los procedimientos relacionadas con el levantamiento de sobrevivencia en sus distintas modalidades, así mismo las relacionadas con el registro y actualización de beneficiarios o designados, dando seguimiento a las directrices que permitirán encauzar el marco de actuación para llevar a cabo las diferentes actividades.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asegurar la adecuada diligencia en los diferentes trámites y servicios solicitados por los usuarios que se llevan a cabo en el Departamento de Registro.
- Determinar los responsables en cada una de las actividades a realizar en los distintos procedimientos para facilitar el adecuado funcionamiento y la consecución de los objetivos del Departamento.
- Estandarizar los procedimientos y brindar los lineamientos que permitirán mejorar el resultado de la gestión realizada por el personal del área de Registro.

## TERMINOLOGÍA

**Acta de Subsanación Administrativa:** Documento administrativo que se extiende para superar la corrección y que otorga total legalidad de lo estipulado en el expediente.

**Beneficiario:** Persona designada por el usuario.

**Excombatientes del FMLN:** Son todas aquellas personas salvadoreñas que participaron en el conflicto armado interno desde el primero de enero de 1980 hasta el dieciséis de enero de 1992 y que se encuentran asentados en el Registro Nacional de Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional, que elaboró la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.

**Formulario de Sobrevivencia:** Documento por medio del cual se valida la sobrevivencia del veterano o excombatiente.

**Formulario de Grupo Familiar:** Documento por medio del cual se valida el registro de el/ los designados por el usuario.

**Instituto:** Instituto administrador de los Beneficios y Prestaciones de los Veteranos y Excombatientes.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 5 de 32

**Junta Directiva:** Autoridad máxima del Instituto Administrador de las Prestaciones de los Veteranos y Excombatientes.

**SIVET BOT:** Aplicación de Whats app diseñada para ejecutar el levantamiento de sobrevivencia en línea.

**SIVET WEB:** Sistema de Registro de Veteranos y Excombatientes

**Subsanación por parte del usuario:** Clasificación que se le otorga a los expedientes que deben ser corregidos por parte del usuario por ejemplo cuando un expediente se encuentra incompleto porque falta la firma del usuario.

**Subsanación administrativa por parte del Departamento de Registro:** Clasificación que se le otorga a los expedientes que deben ser corregidos por el Departamento de Registro y se enmiendan por medio de una Acta de Subsanación Administrativa.

**Subsanaciones remitidas por el Departamento de Beneficios:** Clasificación que se le otorga a los expedientes que deben ser actualizados en SIVET WEB y que son remitidos al Departamento de Beneficios Económicos para que se realicen las actualizaciones correspondientes en el sistema.

**Ticket de control de calidad:** Validación que se le anexa al expediente después de pasar por control de calidad y que certifica su revisión.

**Ticket de validación de sobrevivencia, control de calidad en tiempo real:** Validación que se le anexa al expediente de sobrevivencia después de pasar por control de calidad y que certifica su revisión.

**Usuario:** Veterano o excombatiente, según Art 16 de la Ley Especial para regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 a dieciséis de enero de 1992.

**Veterano Militar de la Fuerza Armada:** Son los salvadoreños que como miembros de la Fuerza Armada incluidos los miembros del servicio territorial que participaron en el conflicto armado interno desde el primero de enero de 1980 hasta el dieciséis de enero de 1992.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 6 de 32

## BASE LEGAL

Para la aplicación del presente manual se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley Especial para Regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 al dieciséis de enero de 1992
- Ley de Procedimientos Administrativos
- Ley de Ética Gubernamental
- Código Penal.
- Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
- Ley del Registro y Control Especial de Contribuyentes al Fisco. Decreto N° 203, 2021
- Ley de la Corte de Cuentas de la República.

## ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Este manual aplica para las actividades que realiza el Departamento de Registro y todas las áreas organizativas involucradas en los procedimientos planteados.

## POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

El presente manual se soporta sobre la normativa interna vigente del Departamento de Registro.

- Política para el Levantamientos de Sobrevivencia, Registro y Cambio de Beneficiario

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Elaboró

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Revisó

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Visto Bueno

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Autorizó



## ESTRUCTURA ORGÁNICA

CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	UNIDAD ORGANIZATIVA	DEPENDENCIA	CÓDIGO DE UNIDAD
1.0.0.0.0	<b>Presidencia</b>	<b>Junta Directiva /Presidencia</b>	<b>PRES</b>
1.0.0.0.1	Unidad de Auditoría Interna		<b>UAIN</b>
1.1.0.0.0	<b>Gerencia General</b>	<b>Gerencia General</b>	<b>GERG</b>
1.1.0.E.0	Comité Evaluador		<b>CEVA</b>
1.1.0.C.0	Comité de Créditos e Inversiones		<b>COCI</b>
1.1.0.1.0	Dirección de Cooperación Externa		<b>DCOP</b>
1.1.0.2.0	Dirección de Planificación		<b>DPLA</b>
1.1.0.3.0	Dirección de Comunicaciones		<b>DCOM</b>
1.1.0.4.0	Dirección Jurídica		<b>DJUD</b>
1.1.0.5.0	Unidad de Género		<b>UGEN</b>
1.1.0.6.0	Unidad Ambiental		<b>UAMB</b>
1.1.0.7.0	Unidad de Acceso a la Información Pública		<b>UAIP</b>
1.1.0.8.0	Dirección Regional de Santa Ana		<b>DRSA</b>
1.1.0.9.0	Dirección Regional de Chalatenango		<b>DRCH</b>
1.1.0.10.0	Dirección Regional de San Vicente		<b>DRSV</b>
1.1.0.11.0	Dirección Regional de San Miguel		<b>DRSM</b>
1.1.0.12.0	<b>Dirección de Beneficios</b>	<b>Dirección de Beneficios</b>	<b>DBEN</b>
1.1.0.12.1	Departamento de Atención en Ventanilla		<b>DAVE</b>
1.1.0.12.2	Departamento de Call Center		<b>DCCE</b>
1.1.0.12.3	Departamento de Registro		<b>DREG</b>
1.1.0.12.4	Departamento de Beneficios Económicos		<b>DBEC</b>

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



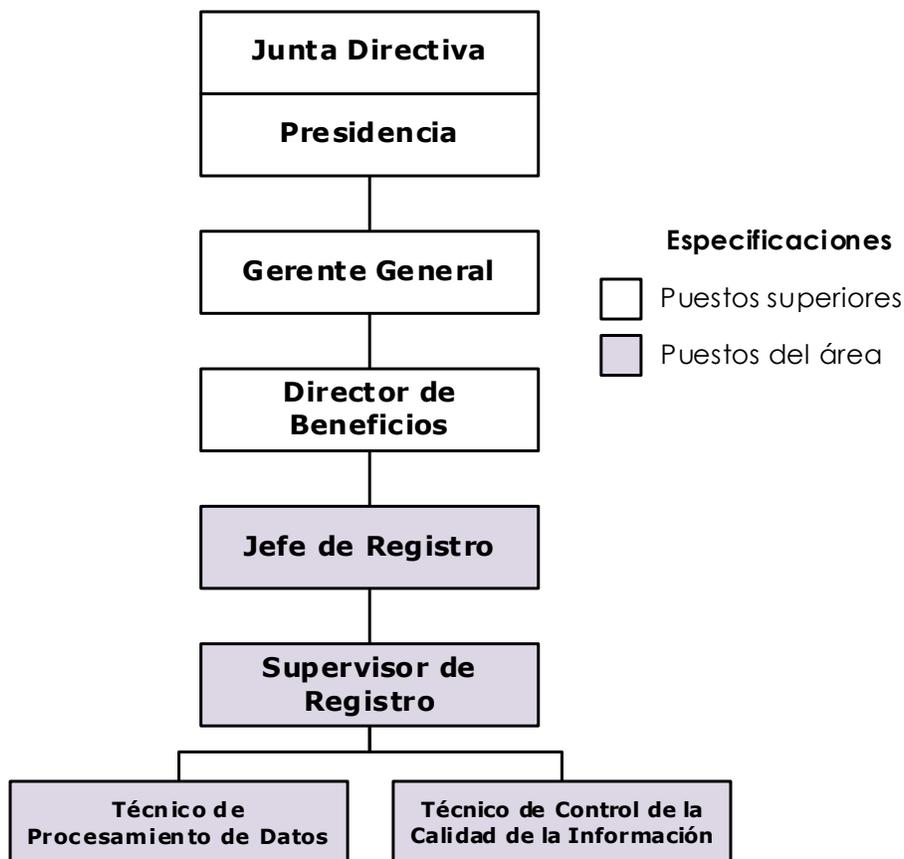
1.1.0.12.5	Departamento de Programas Educativos		DPED
1.1.0.13.0	<b>Dirección de Créditos e Inversiones</b>	<b>Dirección de Créditos e Inversiones</b>	DCRI
1.1.0.13.1	Departamento de Créditos		DCRE
1.1.0.13.2	Departamento de Programas de Productividad		DPRO
1.1.0.13.3	Departamento de Vivienda y Transferencia de Tierras		DVTT
1.1.0.14.0	<b>Dirección de Salud</b>	<b>Dirección de Salud</b>	DSAL
1.1.0.14.1	Departamento de Salud Mental		DSAM
1.1.0.14.2	Departamento de Rehabilitación y Fisioterapia		DFIR
1.1.0.14.3	Departamento de Órtesis y Prótesis		DORP
1.1.0.14.4	Departamento de Seguimiento y Monitoreo		DSEM
1.1.0.14.5	Departamento de Programas de Salud e Insumos Médicos		DSIM
1.1.1.0.0	<b>Gerencia Administrativa</b>	<b>Gerencia Administrativa</b>	GADM
1.1.1.0.1	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		UACI
1.1.1.0.2	Unidad de Bienes Patrimoniales		UBIP
1.1.1.0.3	Unidad de Servicios Generales y Transporte		USET
1.1.1.0.4	Unidad de Infraestructura y Mantenimiento		UNIM
1.1.1.0.5	Unidad de Seguridad		USEG
1.1.1.0.6	Unidad de Gestión Documental y Archivo		UGDA
1.1.1.0.7	Unidad de Recursos Humanos		RRHH
1.1.1.0.8	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		TICS
1.1.2.0.0	<b>Gerencia Financiera</b>	<b>Gerencia Financiera</b>	GFIN
1.1.2.0.1	Unidad de Presupuesto		UPRE
1.1.2.0.2	Unidad de Tesorería		UTES
1.1.2.0.3	Unidad de Contabilidad		UCON

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA

El Departamento de Registro es un área organizativa ejecutora cuya función principal es coordinar el proceso de registro y actualización de los datos de veteranos y excombatientes a la institución; así como administrar el manejo de la información de éstos. Se encuentra bajo la dependencia de la Dirección de Beneficios.



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO

### AFILIACIÓN DE VETERANOS Y EXCOMBATIENTES

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-001

**Objetivo del procedimiento:** Asegurar el registro en SIVET WEB de todos los expedientes, llevando a cabo los mecanismos que faciliten la activación final de los usuarios y a la vez garantizar un exhaustivo control de calidad en la documentación requerida para la respectiva afiliación.

#### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Registro	<b>Recibir acuerdo</b> Recibe acuerdo aprobado por Junta Directiva con paquete de expedientes y delega al Supervisor de Registro para coordinar la revisión y clasificación de cada uno de los expedientes.
2	Supervisor de Registro	<b>Distribuir paquetes de expedientes</b> Por medio de acta faculta a cada técnico para que realice la revisión y clasificación.
3	Técnico de Control de Calidad de la Información	<b>Revisar el contenido de los expedientes</b> Realiza control de calidad de los expedientes y debe corroborar que la documentación incluya: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fotocopia de DUI</li><li>• Constancia de alta y baja en original o constancia de IPSFA en original, (Si la persona pertenece a la FAES)</li><li>• Declaración Jurada (Si aplicara)</li><li>• Carné o Constancia de ONUSAL (Si la persona pertenece al FMLN)</li></ul> Constancia de miembro del Servicio Territorial (Si aplicara)
4	Técnico de Control de Calidad de la Información	<b>Clasificar expedientes</b> Clasifica los expedientes por:  <b>Completo</b> Continuar con Paso 5.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

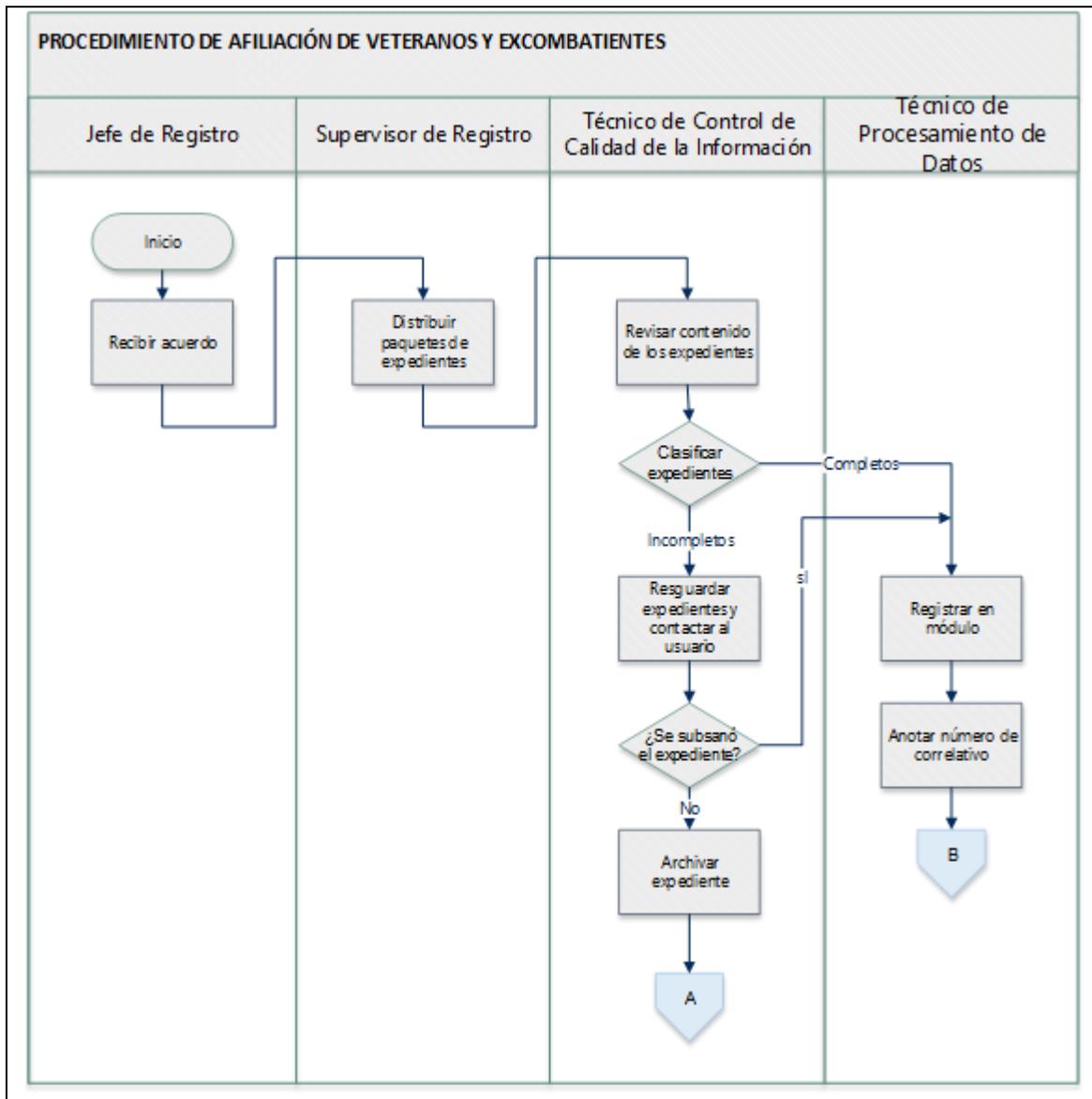
Visto Bueno

Autorizó

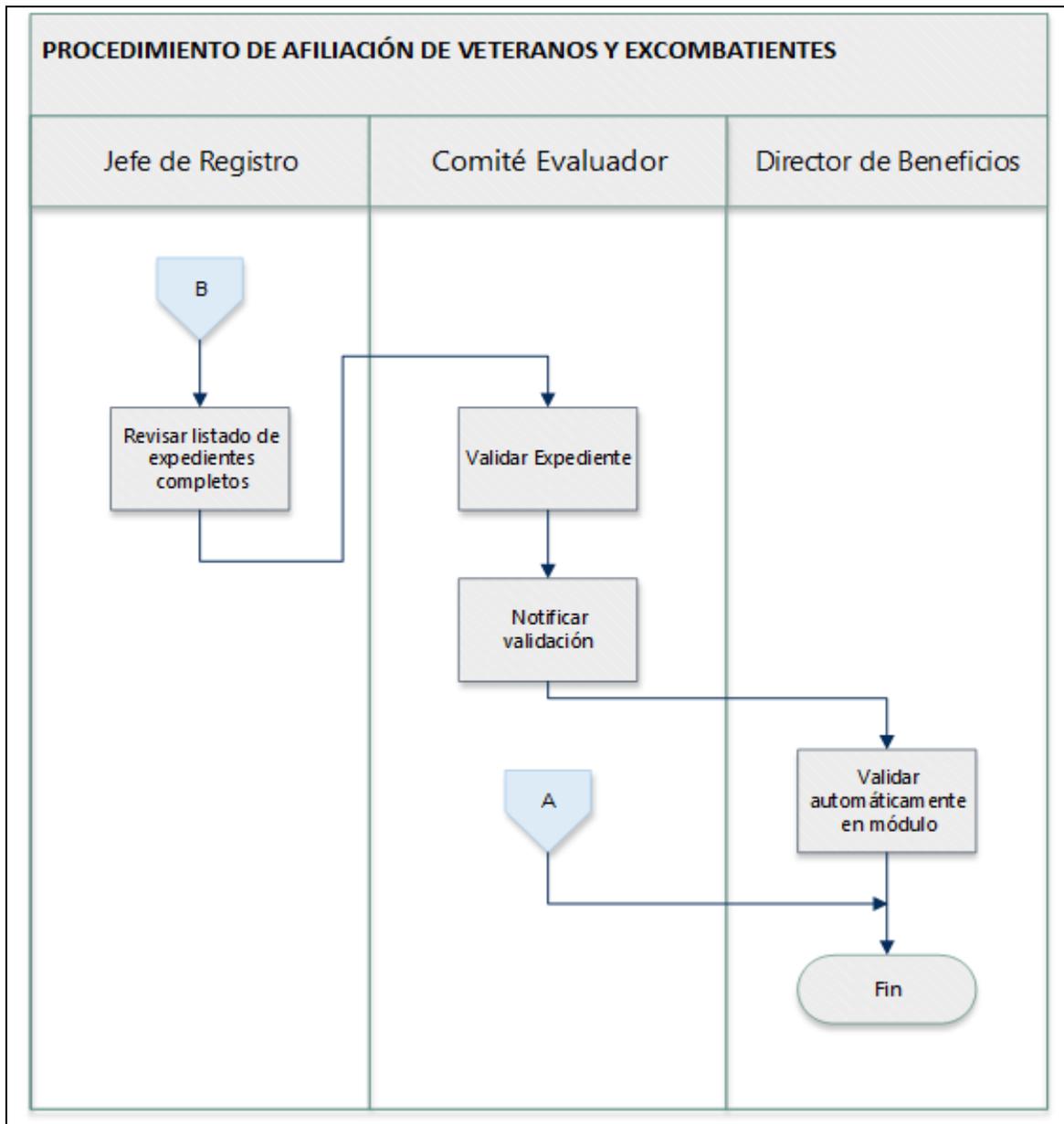


		<p><b>Incompletos</b> Se resguardan y posteriormente se contacta a los usuarios y se alerta sobre la inconsistencia para que se presente a las instalaciones del INABVE a resolverla.</p> <p>Si los expedientes se logran corregir continuar con el paso 5. Los expedientes que no se subsanaron se resguardan en el espacio asignado en el Departamento Registro. Fin del procedimiento</p>
5	Técnico de Procesamiento de Datos	<p><b>Registrar en módulo</b> Ingresa al módulo cada solicitud</p>
6	Técnico de Procesamiento de Datos	<p><b>Anotar número correlativo</b> Revisa el número de correlativo que arroja el sistema y lo anota en la esquina superior derecha de la copia del DUI. Organiza cada expediente por número correlativo, elabora listado y lo remite al Jefe de Registro.</p>
7	Jefe de Registro	<p><b>Revisar listado de expedientes completos</b> Remite los expedientes vía memorándum para su respectiva validación.</p>
8	Comité Evaluador	<p><b>Validar expedientes</b> Recibe paquetes y realiza las respectivas apreciaciones, actualiza en el módulo con estatus de "validado" y "No validado" y agrega observaciones en el módulo si las tuviera.</p>
9	Comité Evaluador	<p><b>Notificar validación</b> Informa a la Dirección de Beneficios que la validación fue realizada y remite los expedientes validados a la UGDA y los no validados a la DREG.</p>
10	Director de Beneficios	<p><b>Validar automáticamente en módulo</b> Efectúa el registro automático en el sistema.</p>

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-002

**Objetivo del procedimiento:** Proporcionar de forma clara y ordenada la secuencia de pasos para llevar a cabo el Levantamiento de Supervivencia Regular, asegurando el debido control de calidad de los expedientes en cuanto a la documentación adjunta y el correcto llenado de los formularios.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Registro	<b>Recibir acuerdo</b> Recibe acuerdo de convocatoria de supervivencia y coordina la ejecución del levantamiento.
2	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Solicitar documentación</b> El técnico pide al usuario el DUI y verifica la vigencia de estos.
3	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Corroborar en SIVET</b> Verifica número de DUI en el SIVET.
4	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Registrar supervivencia en el SIVET</b> Si el usuario está registrado en el sistema y tiene toda la documentación vigente se registra la supervivencia.
5	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Actualizar datos.</b> Le consulta al usuario si mantendrá el número de teléfono y la dirección que aparece registrada en el sistema, si este desea cambiarlos, el técnico agrega en la casilla de observaciones las actualizaciones pertinentes.
6	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Inscribir designados</b> Técnico verifica si el usuario posee designados registrados, le consulta si los desea inscribir.  <b>Si decide agregar designado:</b> Continuar con el paso 7 y 8  <b>Si decide no agregar designado:</b> Continuar con el paso 9
7	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Registrar designados</b> Si el usuario decide agregar beneficiarios, el técnico solicita la copia del DUI de la persona que quiere registrar y copia de la Partida de Nacimiento Original si es menor de edad y lo registra en el sistema.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó

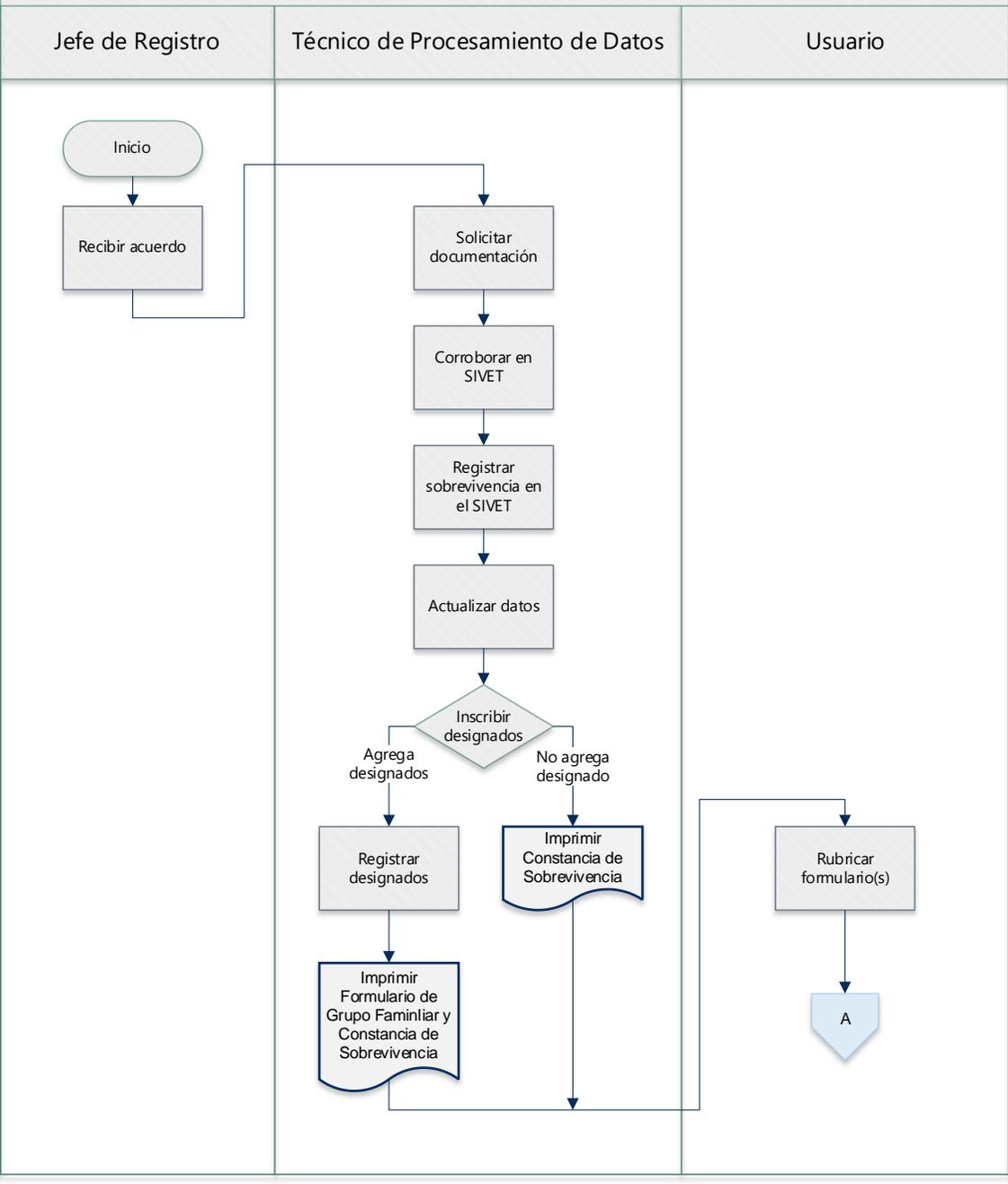


8	Técnico de Procesamiento de Datos	<p><b>Imprimir Constancia de sobrevivencia y Formulario de Grupo Familiar</b></p> <p>Imprime la constancia de sobrevivencia y el formulario de grupo familiar. Le solicita al usuario firmar ambos documentos.</p>
9	Técnico de Procesamiento de Datos	<p><b>Imprimir Constancia de sobrevivencia</b></p> <p>Imprime la Constancia de Sobrevivencia y solicita firma al usuario.</p>
10	Usuario	<p><b>Rubricar formulario(s)</b></p> <p>Firma o estampa su huella en el formulario según establezca el Documento Único de Identidad</p>
11	Técnico de Procesamiento de Datos	<p><b>Sellar formularios</b></p> <p>Revisa la concordancia de firma y nombres con el DUI. El técnico firma y sella la hoja de sobrevivencia y la Constancia de Grupo Familiar. Posteriormente anexa las copias de los documentos personales del usuario y del designado; remite para su respectivo control de calidad.</p>
12	Técnico de Control de la Calidad de la Información	<p><b>Verificar documentación</b></p> <p>El técnico revisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concordancia de la firma plasmada en el formulario con la que establece el DUI</li> <li>• Vigencia del Documento Único de Identidad</li> <li>• Correlación de los nombres y apellidos detallados en el/los formularios versus lo estipulado en el Documento Único de Identidad</li> </ul> <p>Luego anexa el ticket de validación de sobrevivencia, control de calidad en tiempo real para certificar que ya fue revisado, posteriormente notifica al Jefe de Registro para que emita memorándum.</p>
13	Jefe de registro	<p><b>Rubricar ticket de control de calidad</b></p> <p>Revisa y firma el ticket para validar la revisión del expediente y elabora memorándum.</p>
14	Técnico de Control de la Calidad de la Información	<p><b>Organizar documentación</b></p> <p>Ordena por departamentos de residencia y prepara los expedientes para ser remitidos a la UGDA con memorándum adjunto.</p>

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



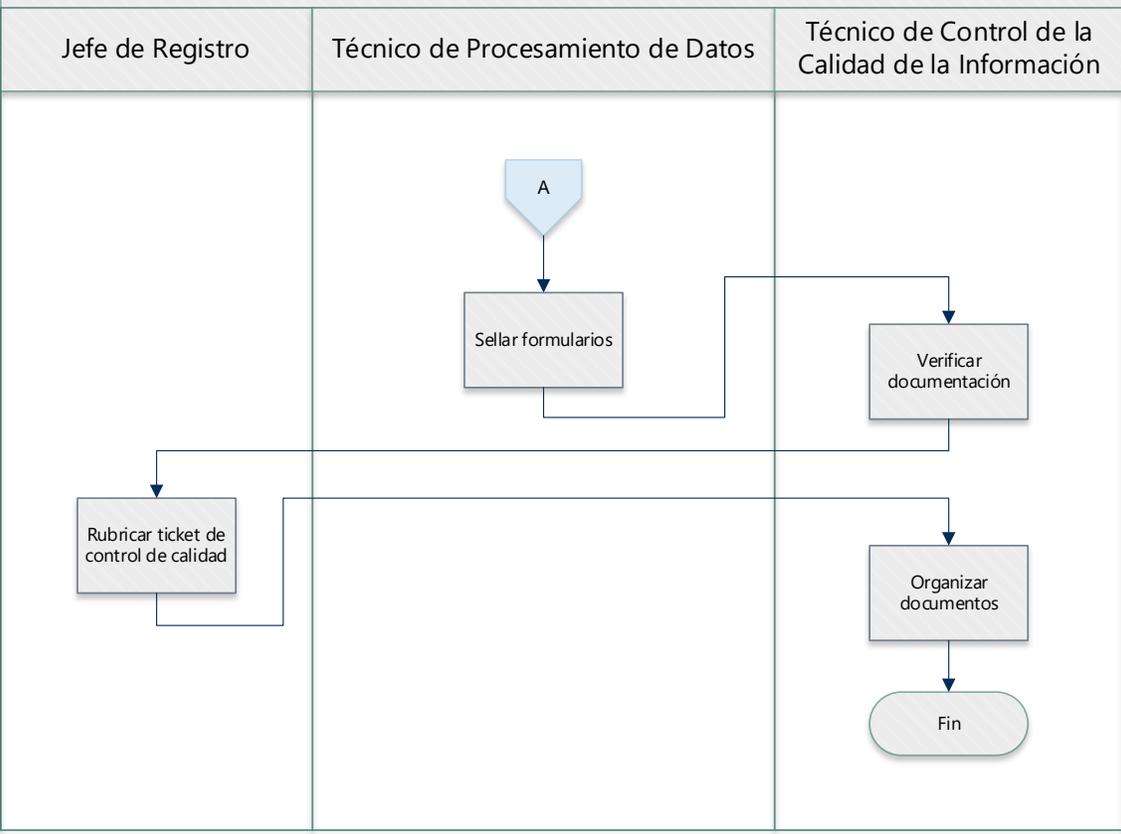
**PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR**



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



**PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA REGULAR**



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA Y REGISTRO DE GRUPO FAMILIAR EN LINEA

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-003

**Objetivo del procedimiento:** Procurar el trámite de levantamiento de sobrevivencia para todos los veteranos y excombatientes que residen en el exterior, poniendo en práctica todos los mecanismos necesarios para garantizar la validación del procedimiento.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	<b>Introducir datos personales a SIVET BOT</b> Escribe al número de WhatsApp destinado para levantar sobrevivencia en línea y escoge la opción 5 para el levantamiento de sobrevivencia e introduce: <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre completo</li><li>• DUI</li></ul>
2	Supervisor de Registro	<b>Asignar ticket</b> Confiere ticket y traslada caso de levantamiento de sobrevivencia y grupo familiar al Técnico de Procesamiento de Datos
3	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Confirmar en SIVET WEB</b> Verifica en el SIVET Si el usuario aparece en el registro:  <b>Si no procede:</b> El técnico le hace saber por medio de mensaje que no está registrado y que no procede la sobrevivencia. Fin del procedimiento.  <b>Si procede:</b> Paso 4
4	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Solicitar documentación</b> Si el usuario está correctamente registrado en el SIVET se comunica con el usuario y le indica que le remita la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fotografía de DUI revés y derecho</li><li>• Dirección exacta de residencia en el extranjero</li><li>• Nombre completo del designado (Si desea agregar o registrar beneficiarios)</li><li>• Fotografía del DUI del designado (Si desea agregar o registrar beneficiarios)</li></ul>

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

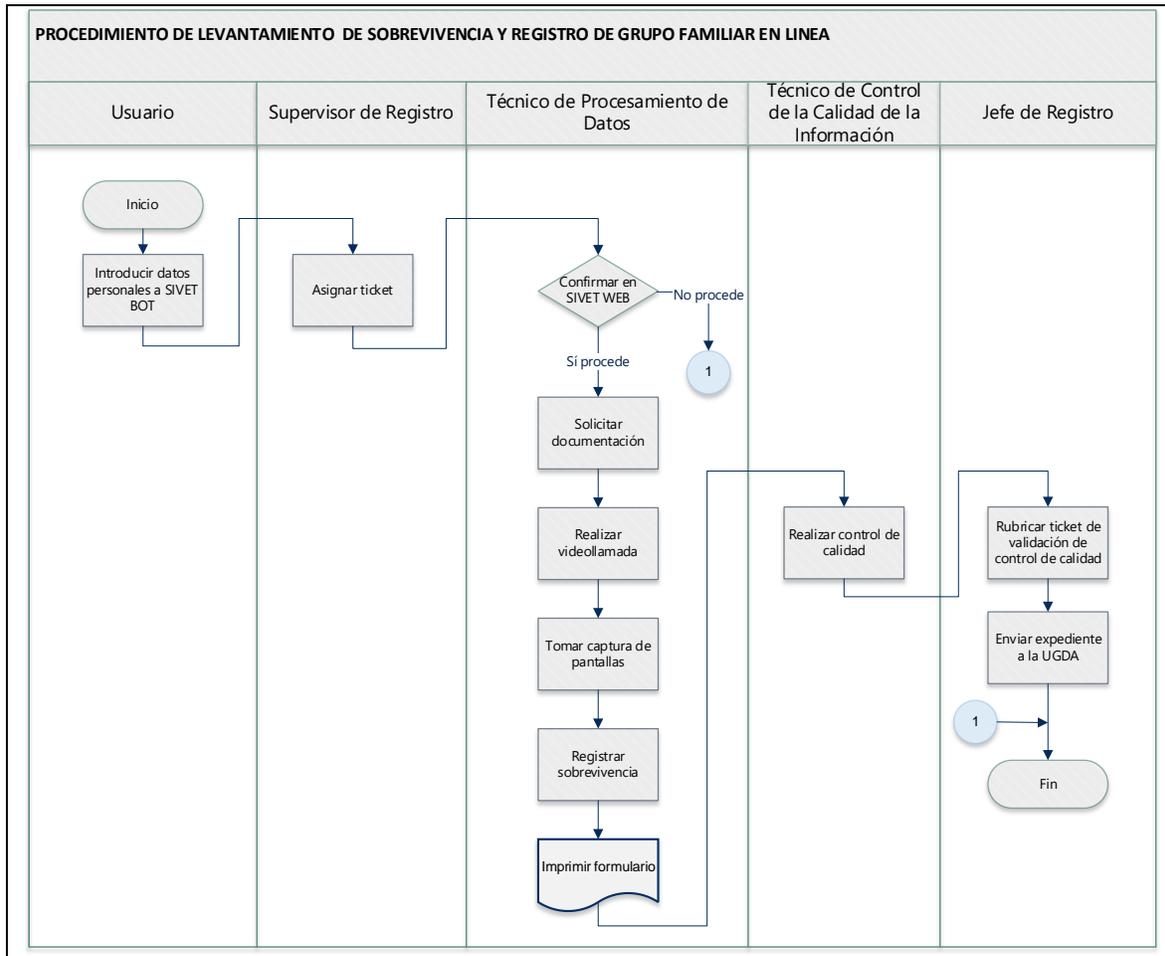
Visto Bueno

Autorizó



5	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Realizar videollamada</b> Le solicita escribir en una hoja de papel con letra grande y legible su nombre completo y fecha en la que se está realizando el levantamiento de sobrevivencia y se lleva a cabo una video llamada para validar la sobrevivencia y le indica sostener la hoja de papel a la altura del pecho y con su rostro visible.
6	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Tomar capturas de pantalla</b> Realiza una captura de pantalla del usuario y de la conversación en SIVET BOT
7	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Registrar sobrevivencia</b> Introduce en el sistema la información facilitada por el usuario y realiza el levantamiento de sobrevivencia. Si el usuario proporcionó documentación del o los designados se ingresa en la sección Grupo familiar y llena los campos requeridos.
8	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Imprimir formulario</b> Ordena toda la documentación del expediente, imprime Formulario de Sobrevivencia y Formulario de Grupo Familiar si aplicara y adjunta las capturas de pantalla realizadas.
9	Técnico de Control de la Calidad de la Información	<b>Realizar control de calidad</b> Revisa la documentación y anexa al expediente el ticket de validación de sobrevivencia, control de calidad en tiempo real para certificar que ya fue revisado.
10	Jefe de Registro	<b>Rubricar ticket de validación de control de calidad</b> Revisa y firma la validación del expediente.
11	Jefe de Registro	<b>Enviar expedientes a la UGDA</b> Remite el expediente a la Unidad de Gestión Documental y Archivo.

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-004

**Objetivo del procedimiento:** Facilitar el proceso de Levantamiento de Supervivencia Domiciliar para todos los usuarios con dificultad de trasladarse a las instalaciones del INABVE, debido a causas establecidas en la Política para Levantamiento de Supervivencia, Registro y Cambio de Beneficiario POL-DREG-0001

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Representante del usuario	<b>Completar ficha</b> Llena y firma la Ficha de Solicitud para Visita Domiciliar, presentando atestados que justifiquen la razón de la visita.
2	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Recibir ficha e Ingresar en archivo compartido</b> Recibe y revisa el contenido de la ficha y la registra en el archivo compartido de Excel.
3	Jefe de Registro	<b>Evaluar requerimiento de visita domiciliar</b> Revisa el archivo compartido "Registro de Solicitudes de Visita Domiciliar" y filtra los casos, confrontando los atestados con la información suministrada en la solicitud según el criterio establecido en la Política para Levantamiento de Supervivencia, Registro y Cambio de Beneficiario POL-DREG-0001.
4	Jefe de Registro	<b>Actualizar en archivo compartido</b> Actualiza en el archivo compartido el estatus de solicitudes validas y no validas y notifica al supervisor sobre la actualización para su debido seguimiento.
5	Supervisor de Registro	<b>Notificar resultado de requerimiento</b> Contacta al usuario para informarle sobre la resolución de la solicitud de visita domiciliar:  <b>No procede para visita domiciliar</b> Notifica al usuario que la solicitud no aplica y que por lo tanto tendrá que realizar el Levantamiento de Supervivencia Regular PRC-DREG-002  <b>Sí procede para visita domiciliar</b> Continuar con paso 6
6	Supervisor de Registro	<b>Agendar visita</b> Programa la fecha para realizar la visita domiciliar

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 22 de 32

7	Departamento de Seguimiento y Monitoreo en Salud	<b>Realizar diagnóstico médico</b> Durante la visita domiciliar efectúa el diagnóstico médico.
8	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Levantar sobrevivencia PRC-DREG-002</b> Se lleva a cabo Procedimiento de Sobrevivencia Regular PRC-DREG-002. Según lo establecido en la Política para Levantamiento de Sobrevivencia, Registro y Cambio de Beneficiario POL-DREG-0001.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Elaboró

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Revisó

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

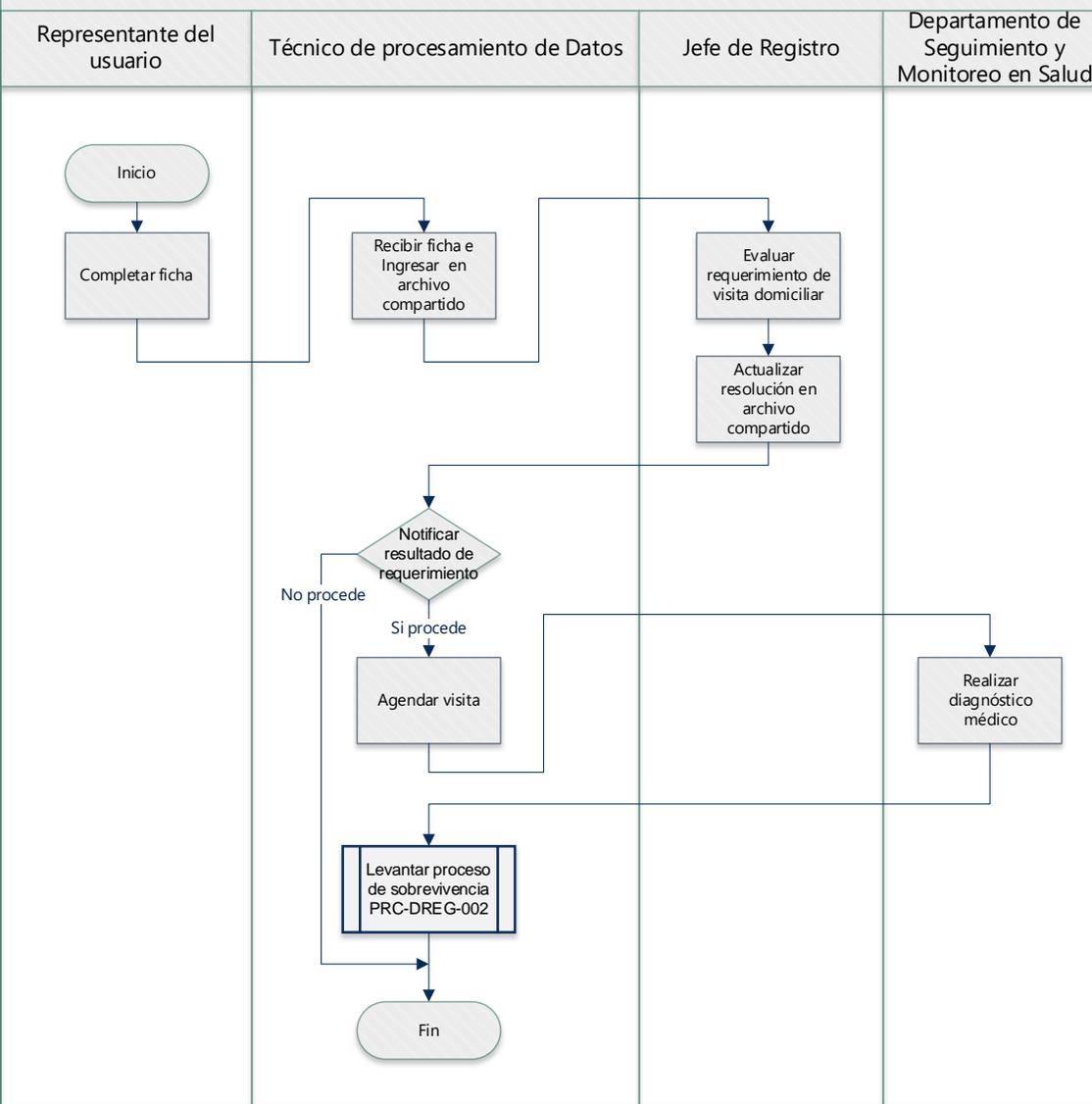
Visto Bueno

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Autorizó



**PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE SOBREVIVENCIA DOMICILIAR**



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BENEFICIARIO O DESIGNADO

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-005

**Objetivo:** Garantizar el apropiado registro en SIVET WEB de todos los beneficiarios designados por el usuario, disminuyendo el margen de subsanaciones y logrando la afinidad del procedimiento con las políticas.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	<b>Solicitar inscripción de beneficiario</b> Se presenta al Departamento de Registro en las instalaciones del INABVE y solicita la inscripción de beneficiario o designado.
2	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Verificar en el SIVET</b> Revisa en el sistema si tiene inscritos beneficiarios o designados. Además, solicita los documentos de la persona a inscribir. Nota: Es deseable presentar copia simple de los documentos (DUI y NIT) del o los designados, sin embargo, no es obligatorio y el técnico deberá explicar al usuario las consecuencias de tener un nombre errado en el expediente
3	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Ingresar beneficiario en SIVET WEB</b> Registra en el sistema el nombre del / los beneficiarios según el DUI y anexa las copias al expediente. Posteriormente imprime el formulario.
4	Usuario	<b>Rubricar formulario</b> Firma o plasma huella según establezca el Documento Único de Identidad.
5	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Verificar documentación</b> Revisa la concordancia de la documentación con DUI del usuario, firma y anexa al expediente el ticket de control de calidad para certificar que ya fue revisado.
6	Jefe de Registro	<b>Validar revisión</b> Revisa, rubrica el ticket y elabora memorándum el cual es anexado al expediente para remitirlo a la UGDA.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Licda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

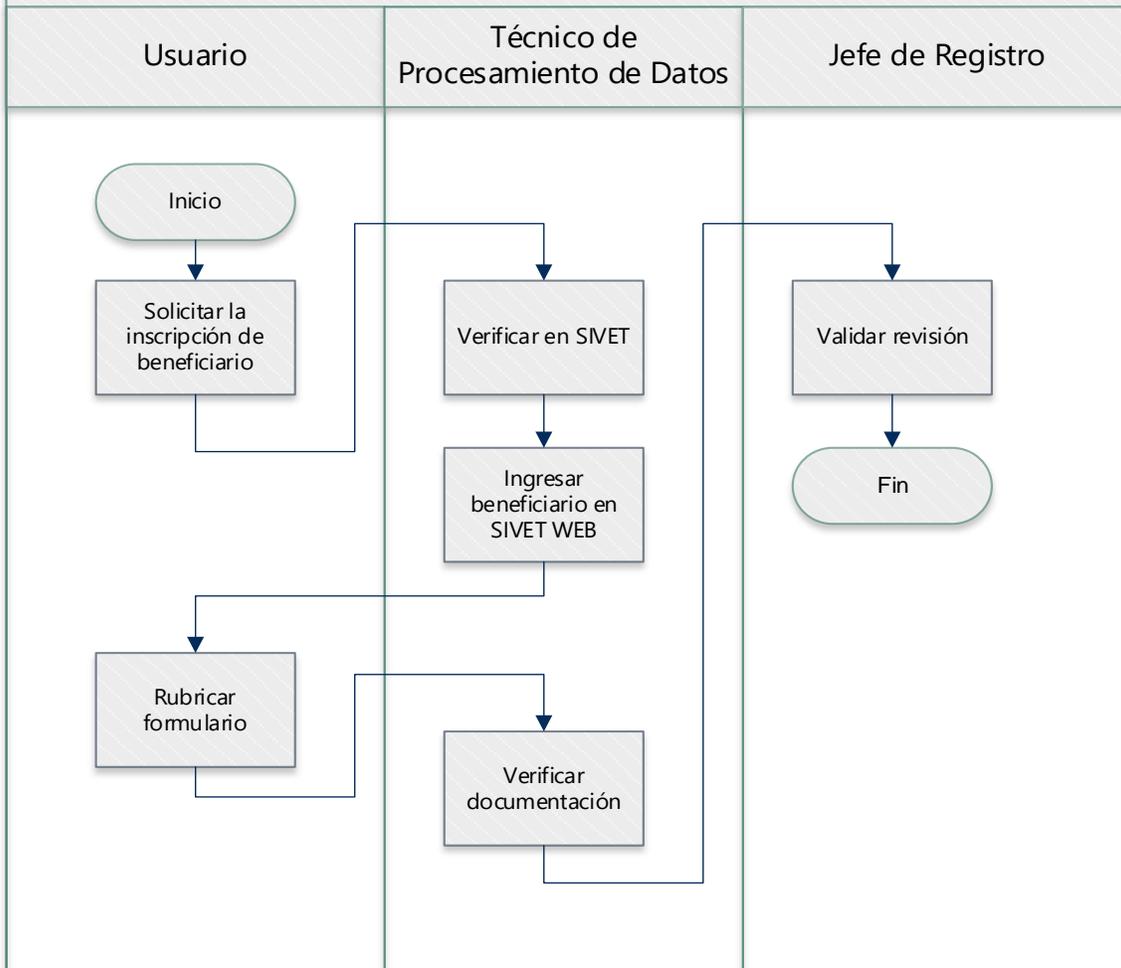
Revisó

Visto Bueno

Autorizó



**PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE BENEFICIARIO O DESIGNADO**



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE BENEFICIARIO

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-006

**Objetivo del procedimiento:** Responder de forma ágil y oportuna a las solicitudes de cambio de beneficiario armonizando el marco de actuación con las directrices establecidas.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	<b>Requerir cambio de beneficiario</b> Se presenta al Departamento de Registro del INABVE y solicita realizar el cambio de beneficiario.
2	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Consultar motivos de cambio</b> Consulta al usuario por cuál de los dos motivos establecidos en la Política para el Levantamiento de Sobrevivencia, Registro y Cambio de Beneficiario (POL-DREG-001) solicita realizar el cambio.  Si el usuario manifiesta: <b>Por muerte del beneficiario o designado</b> Continuar con paso 3  <b>Beneficiario pensionado</b> Continuar con paso 4
3	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Solicitar copia de Partida de Defunción</b> El técnico requiere la copia de la Certificación de la Partida de Defunción.
4	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Revisar en SIVET WEB</b> El técnico verifica en SIVET WEB y corrobora la información en el sistema.
5	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Solicitar documentos del nuevo beneficiario o designado.</b> Solicita la copia del DUI o copia de Partida de Nacimiento si es menor de edad.
6	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Imprimir formulario</b> Actualiza el/los beneficiarios en SIVET WEB e reimprime el formulario.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 27 de 32

7	Usuario	<b>Firmar formulario</b> Firma o plasma su huella según lo establecido en el DUI
8	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Verificar documentación</b> Revisa concordancia de los nombres en el formulario con el DUI o Partida de Nacimiento si es menor de edad y anexa al expediente el ticket de control de calidad para certificar que ya fue revisado.
9	Jefe de Registro	<b>Validar revisión</b> Revisa, rubrica ticket y elabora memorándum para remitirlo a la UGDA.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

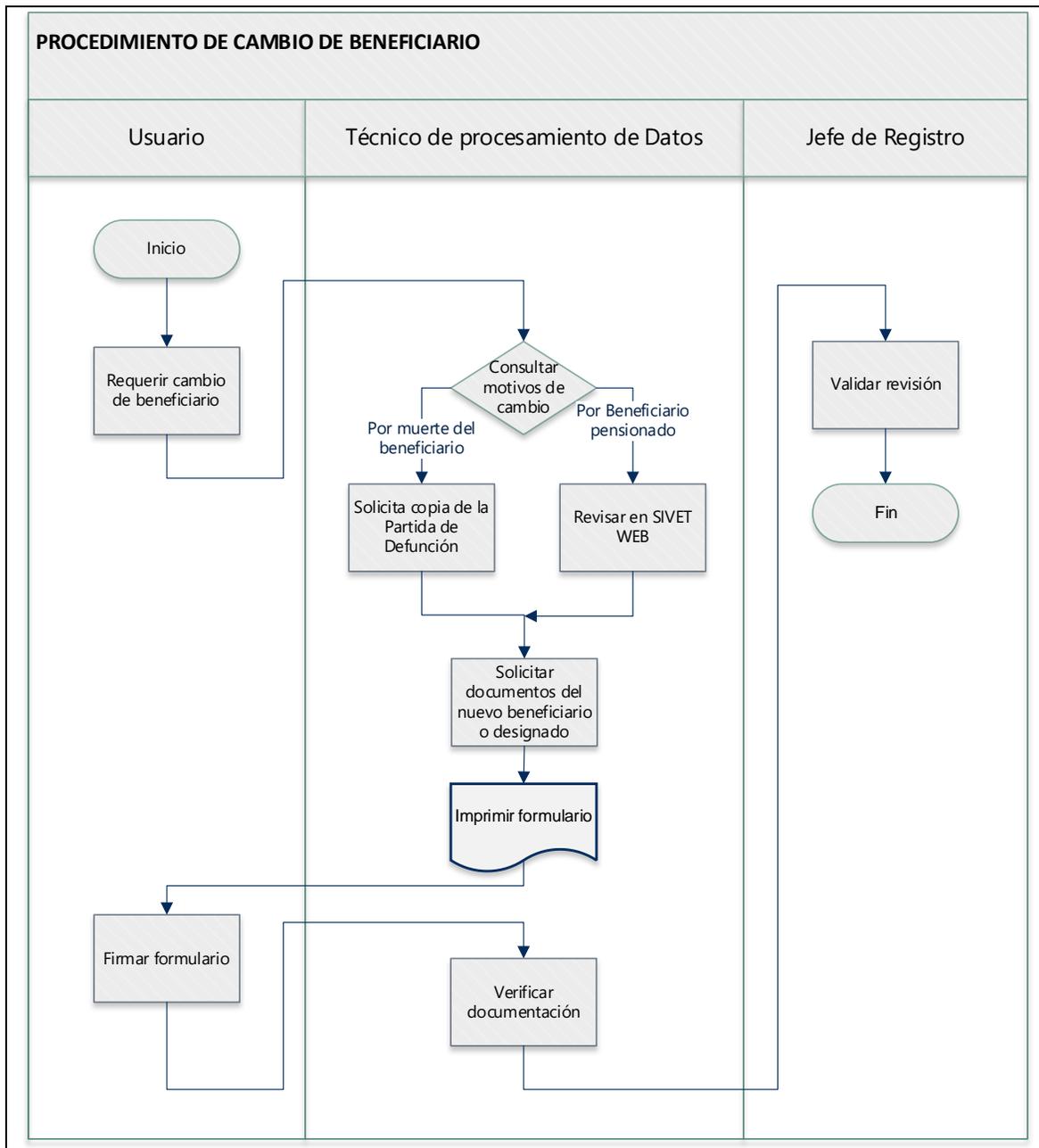
Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

Visto Bueno

Autorizó



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Licda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



## PROCEDIMIENTO DE SUBSANACIÓN DE EXPEDIENTES

**Código de procedimiento:** PRC-DREG-007

**Objetivo del procedimiento:** Solventar con diligencia cada uno de los expedientes a subsanar, adoptando medidas que contribuyan a facilitar la fluidez en la obtención de los beneficios para el usuario.

### LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Descripción
1	Jefe de Registro	<b>Recibir expedientes</b> Recibe memorándum con el listado de expedientes a subsanar
2	Jefe de Registro	<b>Depurar los expedientes</b> Filtra de la lista de subsanaciones: <b>Subsanaciones que si proceden</b> Los remite al Supervisor de Registro y Continúa con paso 3 <b>Subsanaciones que no proceden</b> Los envía nuevamente a la UGDA
3	Supervisor de Registro	<b>Separar los expedientes</b> Clasifica el tipo de subsanación de acuerdo a: <b>a) Subsanación por parte del usuario</b> Continuar con paso 4 <b>b) Subsanación por Departamento de Beneficios Económicos</b> Continuar con paso 5 <b>c) Subsanaciones administrativas por parte del Departamento de Registro</b> Continuar con paso 6  NOTA: Una vez clasificadas las subsanaciones remite las que son por parte del usuario al Técnico de Procesamiento de Datos para su respectiva gestión.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Licda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Elaboró

Revisó

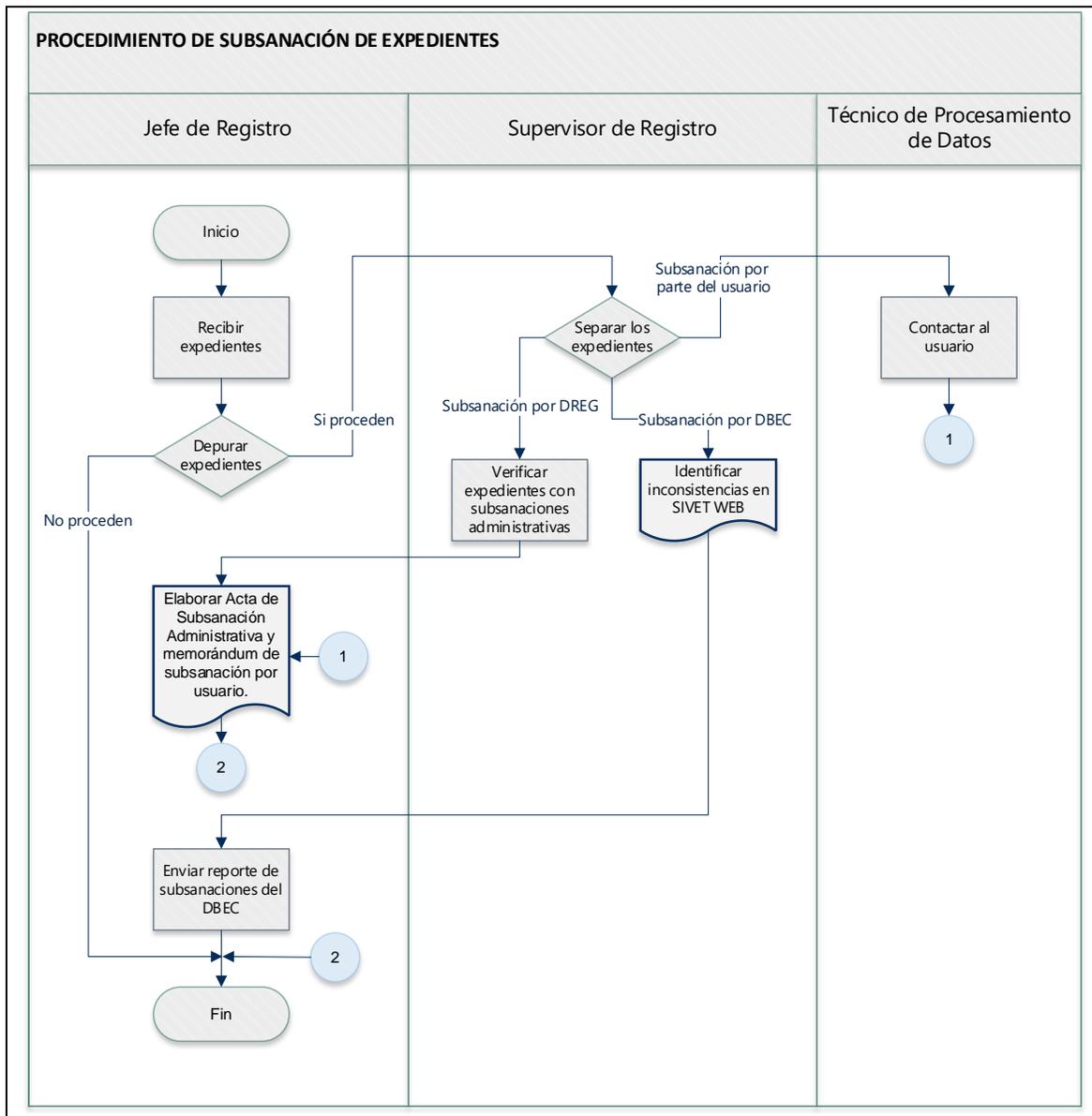
Visto Bueno

Autorizó



4	Técnico de Procesamiento de Datos	<b>Contactar al usuario</b> Recibe los expedientes a subsanar, se comunica con el usuario para informarle de la inconsistencia y le indica que se presente a las instalaciones del INABVE para solventar su caso.  Una vez subsanados Continuar con paso 7.
5	Supervisor de Registro	<b>Identificar inconsistencias en SIVET WEB</b> Revisa en SIVET WEB y determina cual es la inconsistencia de los expedientes que actualizará en el sistema el Departamento de Beneficios Económicos, realiza un reporte detallando el error a corregir y la remite al Jefe de Registro junto a los expedientes para elaborar memorándum. 8
6	Supervisor de Registro	<b>Verificar inconsistencias en expedientes con subsanaciones administrativas</b> Determina en el expedientes cuales son los errores administrativos y adjunta una nota en cada uno, detallando la inconsistencia y posteriormente los remite al Jefe de Registro. Continuar con paso 7.
7	Jefe de Registros	<b>Elaborar acta de subsanación administrativa y memorándum de subsanación por usuario.</b> Recibe expedientes de subsanación administrativa y elabora para cada expediente un acta donde valida la información del formulario, detallando la corrección. Elabora memorándum y los remite a la UGDA.  También recibe los expedientes subsanados por el usuario y los remite a la UGDA.
8	Jefe de Registros	<b>Enviar reporte de inconsistencias al DBEC</b> Recibe los expedientes con el listado adjunto que actualizará el Departamento de Beneficios Económicos en el SIVET WEB. Elabora el memorándum y los remite al DBEC.

Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Licda. Jeannie Galán Jefe del Departamento de Registro	Lcda. Iris Quintanilla Técnico de Formulación de Proyectos	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó



Instituto Administrador de los Beneficios  
de los Veteranos y Excombatientes

Manual de Procedimientos del Departamento de  
Registro

Código:

MNL-DREG-0001

Revisión:

01

Fecha de emisión:

06/07/2022

Página 32 de 32

## OBLIGATORIEDAD

El presente manual es de obligatoria aplicación para la realización de los procedimientos del Departamento de Planificación del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

## VIGENCIA

El presente manual entra en vigor inmediatamente posterior a su aprobación por Gerencia General; con base a lo plasmado en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE y está sujeto a posteriores modificaciones y actualizaciones según lo estipulado en la Política de Revisión de Documentos.

Licda. Jeannie Galán  
Jefe del Departamento de  
Registro

Elaboró

Lcda. Iris Quintanilla  
Técnico de Formulación  
de Proyectos

Revisó

Ing. Óscar Cruz  
Director de Planificación

Visto Bueno

Dr. Daniel Platero  
Gerente General

Autorizó