

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-01	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	Edición No. 03	Página 1 de 9

1. PROPÓSITO

Gestionar la atención integral a los docentes, con relación a la información, documentos y demás servicios ofrecidos por el INPREMA en cumplimiento de plazos de entrega que generen la satisfacción de las necesidades de los mismos.

2. ALCANCE

Aplica a la atención en tiempo y forma de gestiones y servicios solicitados por los participantes en su condición de docentes Jubilados y pensionados, activos del sector oficial y privado, docentes PROHECO y docentes de la UPNFM, representantes legales de CENG y beneficiarios registrados a nivel de oficina principal y regionales, desde la recepción hasta la entrega del servicio.

3. LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Atención al Docente

4. DEFINICIONES

4.1. **DNI:** Documento de Identificación Nacional.

4.2. **Gestión:** Es la acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para dar respuesta a una solicitud/situación presentada por el docente.

4.3. **Gestión electrónica:** Es la acción o trámite efectuado por medios electrónicos, como plataformas de correo o plataformas de solicitudes en línea que, junto con otros, se lleva a cabo para dar respuesta a una solicitud/situación presentada por el docente.

4.4. **Levantamiento de gestión:** Es la acción en la que una gestión se remite a una Unidad Administrativa con base a su competencia operativa, acceso a sistemas y nivel de autorización.

Diseñado por:	Ing. Yamileth Lopez Oficial de Procesos	
Revisado por:	Visto Bueno	
Ing. Yared Kunez Jefe de Unidad de Procesos a.i.	Lic. Ángela Moncada Jefe de Departamento de Atención al Docente	Lic. Gustavo Girón Gerente de Negocios
 	 	 
Fecha: 21/7/2022 APROBADO POR DIRECTORIO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	Fecha: 09-07-2022 UPROC/121/09-09-22	Fecha: 3-7-2022 Fecha: 20-09-22

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-01	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	Edición No. 03	Página 2 de 9

5. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ANÁLISIS SIPOC				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Docente participante	Solicitud de información Documentación soporte	1. Validación el tipo de solicitud. 2. Revisión de los registros de información. 3. Levantamiento de gestión. 4. Entrega de respuesta al docente.	Registros del sistema	Docente participante

6. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

- 6.1. El Departamento de Atención al Docente atenderá además del participante, a la(s) persona(s) facultada(s) para solicitar información y realizar gestiones ya sean el/los beneficiarios(s), representante legal o a quien tenga poder legal y cumpla con los requisitos que lo habilite para disponer de la información del antes mencionado.
- 6.2. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Gestiones y Oficinas Regionales, mantendrá el registro de las gestiones para control de los plazos de entrega de documentos de contestación derivados de gestiones resueltas por el Departamento de Operaciones.
- 6.3. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Gestiones y Oficinas Regionales, debe dar el seguimiento correspondiente al cumplimiento de los plazos de entrega para las gestiones levantadas y remitidas al Departamento de Operaciones.
- 6.4. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Gestiones y Oficinas Regionales, debe monitorear al cierre diario, que la documentación de respaldo de las gestiones ingresadas en el sistema, este de manera correcta y completa en la carpeta compartida con el Departamento de Operaciones.
- 6.5. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Gestiones y Oficinas Regionales, debe monitorear al cierre diario, las gestiones devueltas por el Departamento de Operaciones, con el fin de analizar las causas de las inconsistencias identificadas por dicho Departamento.
- 6.6. Se considerará como una gestión rápida aquella que no requiera más de diez (10) minutos de atención de forma verbal. Son ejemplos de gestión rápida los siguientes:
 - ✓ Gestiones de CAP
 - ✓ Consultas sobre gestiones finalizadas
 - ✓ Cuotas en tránsito
 - ✓ Consultas de pagos de pensiones

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-01	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	Edición No. 03	Página 3 de 9

- ✓ Consultas sobre devoluciones varias
- ✓ Emisión de constancias
- ✓ Consultas de crédito Plan Concreto (Gestión interna y Unidad Técnica del Banco)
- ✓ Entrega de cheques (Regional)

6.7. El Departamento de Atención al Docente deberá atender y dar seguimiento a las gestiones electrónicas en un periodo no mayor a un (1) día hábil, una vez registrado el ingreso de dicha solicitud. Las gestiones electrónicas que no cuenten con una resolución en el periodo descrito, deberán notificarse al solicitante y dar el caso por cerrado.

7. INDICADORES

NOMBRE	Eficacia de la atención de gestiones de ventanilla			
DESCRIPCIÓN	Mide la eficacia de la atención de gestiones solventadas en ventanilla en tiempo y forma.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\%Eficacia = \left(\frac{(\text{N}^\circ \text{ gestiones atendidas} - \text{N}^\circ \text{ gestiones levantadas})}{\text{N}^\circ \text{ gestiones atendidas}} \right) * 100$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Reporte de sistema de colas	Jefe de Atención al Docente	Mensual	85%	Gerente de Negocios

NOMBRE	Eficiencia de la gestión solventada en Tiempo			
DESCRIPCIÓN	Mide el número de gestiones que son solventadas en las ventanillas de atención en un tiempo no mayor a diez (10) minutos.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\%Eficiencia = \left(\frac{(\text{N}^\circ \text{ gestiones solventadas en tiempo } (\leq 10\text{min}))}{\text{N}^\circ \text{ gestiones solventadas en ventanilla}} \right) * 100$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Reporte de sistema de colas	Jefe de Atención al Docente	Mensual	85%	Gerente de Negocios

8. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS	
- Ley del INPREMA - Reglamento de Préstamos - Reglamento de Crédito - Reglamento Operativo - Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos - Constancia de Jubilado Fallecido - Constancia de Renuncia de Cuenta de Ahorro Previsional	- Constancia de Jubilado Fallecido - Constancia de Renuncia de Cuenta de Ahorro Previsional - Documento de Persona no afiliada - Documento de Recibo de Beneficios - Documento de Retiro por Pago a Préstamo - Documento de Tipo de Beneficio/Beneficiarios - Documento de Docente sin Beneficios - Documento Datos generales de Préstamo - Documento de Proyección de Saldos

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-01	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	Edición No. 03	Página 4 de 9

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir al solicitante y verificar tipo de gestión.	1.1 Recibir al solicitante o consulta por medios electrónicos. 1.2 Consultar sobre el servicio o gestión a solicitar. Tipo de solicitud: - Estado de cuenta, voucher de pago, requisitos y otras consultas: Pasar a la actividad N°2. - Gestiones de ventanilla: Pasar a la actividad N°3.	
2	Generar e imprimir información que aplique de acuerdo a solicitud.	2.1 Solicitar el DNI del docente para validación de identidad. 2.2 Verificar el tipo de información solicitada: ✓ Estado de cuenta ✓ Voucher de pago ✓ Requisitos de servicios previsionales o financieros ✓ Otras consultas 2.3 Ingresar el número de identidad del Docente en el sistema de Quiosco de atención virtual. 2.4 Generar documento de información solicitada. 2.5 Entregar o remitir la información el documento correspondiente al Docente o remitir mediante correo electrónico. 2.6 FIN DEL PROCEDIMIENTO	
3	Generar ticket de atención por tipo de solicitud.	3.1 Solicitar el DNI del docente para validación de identidad. 3.2 Verificar el tipo de gestión por ventanilla de servicio: ✓ Gestiones varias ✓ Solicitudes de préstamos ✓ Solicitudes de beneficios ✓ Consultas de Tesorería ✓ Consultas de Cobros ✓ Consultas Atención al Usuario Financiero ✓ Gestiones de afiliación y designación de beneficiarios 3.3 Generar y entregar ticket de atención al docente y girar instrucción de espera de turno. Tipo de gestión por ventanilla de servicio: - Solicitud de Préstamo y Otras consultas: Remitir al solicitante a la ventanilla correspondiente. - Gestión de información del sistema: Pasar a la actividad N°4.	Analista de Atención Auxiliar de Atención
4	Analizar la información de la solicitud contra datos del sistema.	4.1 Recibir al solicitante en la ventanilla. 4.2 Revisar ticket de atención. 4.3 Solicitar detalle de la solicitud y documentación de respaldo si aplica. 4.4 Ingresar al sistema y revisar mediante identidad o nombre del docente. 4.5 Analizar la información del docente en el sistema. ¿La información disponible resuelve la consulta? - NO: Pasar a la actividad N°6. - SI: Pasar a la actividad N°5.	

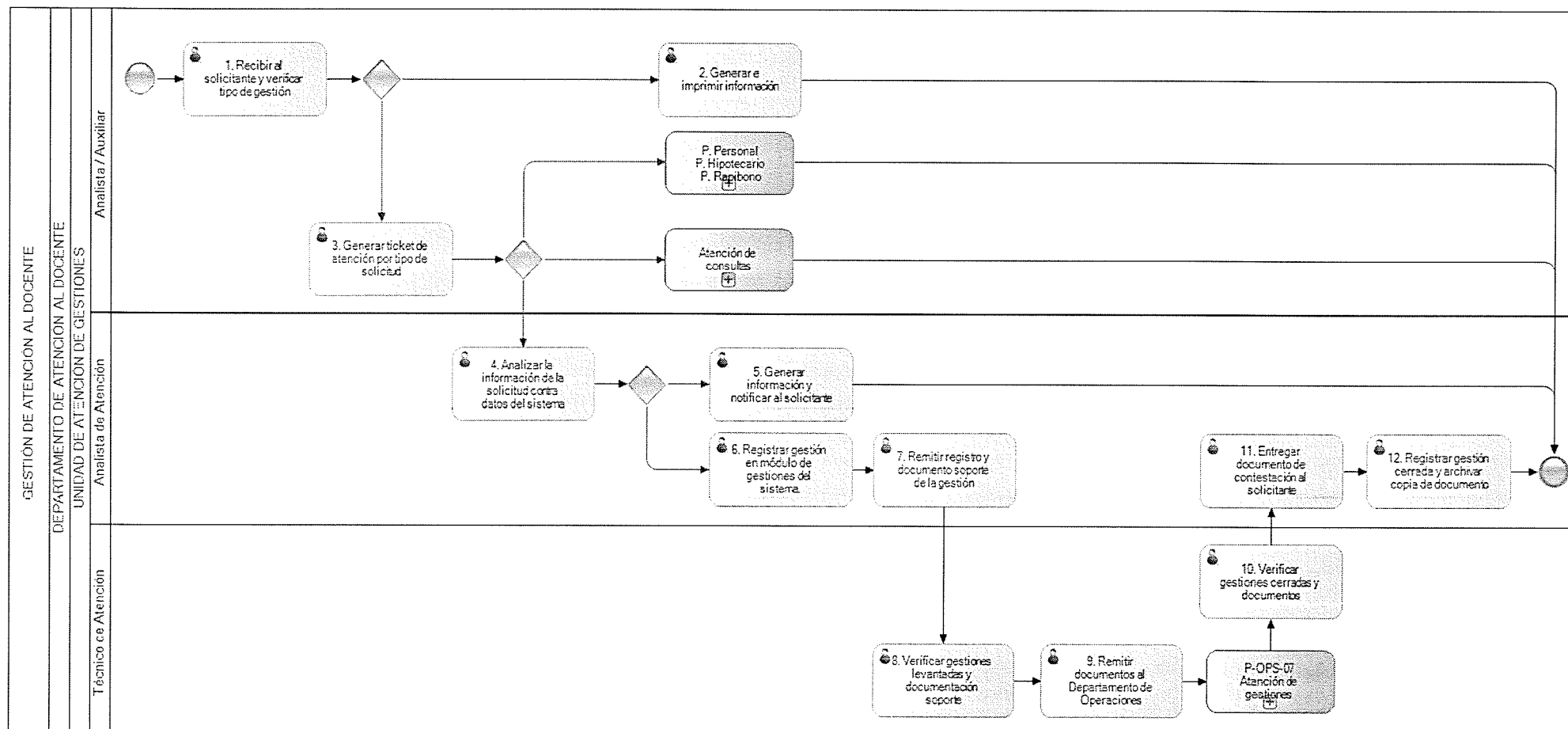
	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-01	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	Edición No. 03	Página 5 de 9

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Generar información y notificar al solicitante.	5.1 Generar los registros de la información solicitada. 5.2 Elaborar documento de contestación de la solicitud. 5.3 Imprimir y firmar (si aplica) el documento de contestación. 5.4 Adjuntar en correo electrónico para envío al solicitante.	
6	Registrar gestión en módulo de gestiones del sistema.	6.1 Ingresar la gestión a nivel de sistema, llenando los campos correspondientes. ✓ Número de identidad ✓ Tipo de gestión ✓ Número de teléfono ✓ Correo electrónico ✓ Observaciones 6.2 Guardar gestión ingresada. 6.3 Generar y entregar comprobante de gestión al docente. ¿La gestión requiere documento de soporte? - NO: Pasar a la actividad N°8. - SI: Pasar a la actividad N°7.	Analista de Atención Auxiliar de Atención
7	Remitir documentación soporte al Departamento de Operaciones	7.1 Solicitar la documentación de respaldo al solicitante. 7.2 Revisar la documentación. 7.3 Escanear la documentación. 7.4 Rotular archivo escaneo (N° gestión, Nombre del solicitante). 7.5 Remitir mediante correo los documento escaneados y copia al Técnico de Atención.	
8	Verificar el estatus y soporte de la gestión.	8.1 Ingresar al módulo de gestiones del sistema. 8.2 Revisar el registro de gestiones y asignaciones. ✓ Gestiones cerradas por Departamento de Operaciones ✓ Gestiones devueltas por inconsistencias ¿Se reportó devolución de la gestión? - NO: Archivar documentos y pasar a la actividad N°10. - SI: Pasar a la actividad N°9.	Técnico de Atención al Docente
9	Notificar inconsistencia de la gestión.	9.1 Revisar comentarios de la devolución en el módulo de gestiones. 9.2 Notificar al Analista de Atención la devolución y motivos de acuerdo a los comentarios: ✓ Información incompleta o errónea ✓ Documentación de respaldo faltante 9.3 Pasar a la actividad N°6.	
10	Entregar documento de contestación al solicitante.	10.1 Ingresar al módulo de gestiones del sistema. 10.2 Buscar por N° de gestión. 10.3 Realizar captura de pantalla de la gestión y comentarios. 10.4 Brindar respuesta y/o entregar el documento al solicitante: ✓ Mediante documento físico ✓ anales virtuales disponibles.	Analista de Atención / Auxiliar de Atención
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-01	Edición No. 03	Página 6 de 9

10. DIAGRAMA DE FLUJO



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-01	Edición No. 03	Página 7 de 9

11. MATRIZ DE RIESGOS

EVENTO DE RIESGO		FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD	RIESGO NETO O RESIDUAL
1	Demandas, multas que generen pérdida económica al Instituto por compartir información privada a solicitantes no correspondientes.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Alto	Bajo	2	Operacional	El Personal del Departamento de Atención al Docente da cumplimiento a la Instrucción de la Gerencia de Negocios vía memorándum, referente a no compartir información privada a solicitantes no correspondientes	3 Moderada efectividad: El desempeño del control implementado es medianamente suficiente	0.50
2	Brindar información errónea al interesado, ocasionando reproceso, molestia del docente.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Medio	Bajo	1	Operacional	El Analista o Auxiliar de Atención al Docente solicitar verificación de la información en el sistema a las áreas que correspondan incluso a las instituciones aliadas con las cuales se tiene convenio.	3 Moderada efectividad: El desempeño del control implementado es medianamente suficiente	0.33
3	Que se genere información errónea debido al transcripción manual de datos del sistema, ocasionando reproceso, molestia del docente.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Bajo	Bajo	1	Operacional	El Analista o Auxiliar de Atención al Docente, genera constancia electrónica del sistema y verifica la información del documento.	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	0.13

1

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-01	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	Edición No. 03	Página 8 de 9

12. CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN:	NIVEL DE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:
03	Lic. Gustavo Girón <i>Gerente de Negocios</i>	
02	Ing. Alejandra Lopez <i>Gerente de Negocios</i>	26/6/2018
01	Lic. Ernesto Carías <i>Director Presidente INPREMA</i>	22/12/2016

Edición	#	Sección	Condición Actual
02	1	Alcance	Redacción: "Aplica a la atención en tiempo y forma de gestiones y servicios solicitados por los participantes en su condición de activos, pensionados o voluntarios del INPREMA a nivel nacional".
	2	Definiciones	No se cuenta con definiciones relacionadas a la atención de gestiones electrónicas.
	3	Normas y controles	No se cuenta con normas referentes al monitoreo de documentación respaldo y gestiones devueltas por el Departamento de operaciones.
	4	Actividades y tareas	El proceso detalla actividades de remisión de gestiones y documentos en físico al Departamento de operaciones: - Entregar ticket de registro para firma del docente (Analista de atención) - Verificar fechas de asignación y documentación soporte (Técnico de Atención) - Remitir listado de gestiones levantadas y documentos (Técnico de Atención) - Verificar inventario de documentos de contestación contra las gestiones del sistema (Analista de atención)

Edición	#	Sección	Modificación	Justificación
03	1	Alcance	Redacción: "Aplica a la atención en tiempo y forma de gestiones y servicios solicitados por los participantes en su condición de docentes Jubilados y pensionados, activos del sector oficial y privado, docentes PROHECO y docentes de la UPNFM a nivel nacional".	Otros
	2	Definiciones	Se incorporó definición 4.2 Gestión electrónica.	Modificación de actividades del proceso
	3	Normas y controles	Se incorporó normas y controles 5.4 Monitoreo de la documentación respaldo y 5.5 monitoreo de gestiones devueltas por Depto. De operaciones.	Modificación de normativa
	4	Actividades y tareas	Se incorporan actividades de uso de carpetas compartidas: - Escanear documentos en carpeta compartida (Analista de Atención) - Verificar el estatus y soporte de la gestión (Técnico de Atención) - Entregar documento de contestación al solicitante (Analista de Atención).	Modificación de actividades del proceso

13. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Con mi firma apruebo la parte del procedimiento que compete al área bajo mi cargo:

1. N/A



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-01	Edición No. 03	Página 9 de 9

14. ANEXOS

14.1. Comprobante de gestión ingresada

 GESTIÓN DEL SOLICITANTE	
Gestión N°:	DAT 001 2020
Tipo de Gestión:	Gestión 2
Préstamo N°:	001
Fecha de Resolución:	21/3/2022
Atendido por:	Funcionario 1
Fecha de Recibido:	21/3/2022
Tel: 2290-1401 Ext. 1429 Correo: gestiones@inprema.gob.hn Tegucigalpa	

14.2. Menú principal del módulo de gestiones

Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventana Ayuda			
Sistema principal: 206.1.1.1		Puerto: 23	ID de estación de trabajo: DGP104
		Desconexión	
Sistema de Gestión de Clientes INPREMA Usuario.: DMORALES Programa: GCLI001			
		Fecha: 21/03/22 Hora.: 13:56:36	
Ingreso de Gestiones 1=Asignar 2=Modificar 5=Consulta 7=Anular 8=Finalizar 9=Traslado			
		Nombre	TIP STA
2016092100001	1 0801197708219	RODRIGUEZ LESLY CAROLINA	001 004
2016092100002	1 0801198300797	RIVERA GIRON MARTHA PATRICIA	001 004
2016092100003	1 0803198800684	VALLE HERNANDEZ PAOLA	002 004
2016092100004	1 0605196700304	VARGAS BETANCO CARMENZA ESTELA	001 004
2016092100005	1 0801198002553	MEJIA CARVAJAL VICTOR MANUEL	001 004
2016092100006	1 0704198100708	AGUILAR ESTRADA BLANCA ELIZABETH	001 004
2016092200001	1 1522195300021	RODRIGUEZ FLORES MANUEL JOAQUIN	001 004
2016092200002	1 0819198000067	LOPEZ LOPEZ MARIA ISABEL	001 004
2016092200003	1 0318196300290	SANCHES SANCHES MARIA LEONOR	001 004
2016092200004	1 0801195807819	PALMA TINOCO ANA LUISA	002 004
2016092200005	1 0901198300727	STIVEN CUATRAS HAYDEE	001 004
2016092200006	1 0803196200349	SUAREZ ALVAREZ NORMA ISABEL	001 004
		Mas...	
F3=Cancelar F4=Lista F6=Agregar			
08/004			

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-02	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
	EDICIÓN No. 02	Página 1 de 13

1. PROPÓSITO

Otorgar un préstamo de consumo pre aprobado de monto fijo a docentes activos del sector oficial, docentes jubilados o pensionados, a un plazo y una tasa de interés predeterminada por el INPREMA.

2. ALCANCE

Las condiciones especiales de este préstamo están orientadas a proveer solvencia al magisterio hondureño de los sectores oficial, jubilados o pensionados desde la atención de solicitudes por parte de la Entidad bancaria externa hasta su desembolso por parte del INPREMA y la entrega del expediente a la Unidad de Digitalización y Archivo.

3. LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Atención al Docente.

4. DEFINICIONES

4.1. Entidad Bancaria Externa: Red de agencias del banco aliado al INPREMA.

4.2. Estatus del Docente: Condición del participante afiliado al sistema de previsión magisterial. De acuerdo con el Manual de Políticas del INPREMA, según la situación que se presente de parte del participante, su estatus podrá ser: activo, inactivo, jubilado, pensionado, suspenso, voluntario o fallecido.

4.3. WinSCP: Es un programa de código libre que se utiliza para acceder a un servidor mediante el protocolo SCP u otros protocolos. Con este programa se pueden transferir ficheros a través de una interfaz gráfica sencilla e intuitiva.

Elaborado Por:	Revisado Por:		Visto Bueno
Ing. Kevin Espinoza Oficial de Procesos	Ing. Mariela Gómez Encargado Unidad de Procesos	Lic. Ángela Moncada Jefe de Departamento de Atención al Docente	Lic. Gustavo Girón Gerente de Afiliaciones y Servicios
			
Fecha: 25 Mayo 2023	Fecha: 23 Mayo 2023	Fecha: 26-05-2023	Fecha: 26/05/23
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	CI-UPROC/185/ 08-06-2023		

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-02	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
	EDICIÓN No. 02	Página 2 de 13

4.3. Precalificación: Aprobación previa de un préstamo, una vez validado los requisitos y la capacidad de pago, de forma tal que con solo la aceptación del docente, el mismo sea otorgado.

4.4. Prerequisitos: Condiciones que debe cumplir el participante previo a otorgar un crédito personal o rapibono.

5. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ANÁLISIS SIPOC				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Docente	Solicitud de préstamo Rapibono	1. Análisis de precalificación en sistema de precalificación. 2. Notificación de datos del préstamo al docente. 3. Generación y firma de documentos. 4. Elaboración de expediente de préstamo. 5. Recepción de expedientes remitidos por el enlace de la Entidad Bancaria Externa. 6. Archivo de expediente y documentos.	Pagaré Contrato de préstamo	Custodia de Valores/ Archivo/ Oficinas Regionales

6. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

Gestión de solicitud interna

Aplicables a INPREMA

6.1. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones y Oficinas Regionales debe realizar diariamente la validación de préstamos otorgados contra los expedientes en formato digital, así como de la notificación de las inconsistencias (Documentos incompletos o sin firmar, documentos que presentan manchones, tachaduras o perforaciones).

6.2. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones y Oficinas Regionales debe dar el seguimiento respectivo a los casos de préstamos Multicrédito con inconsistencias que hayan sido notificados al enlace de la Entidad financiera, durante un periodo no mayor a treinta (30) días calendario una vez remitido el reporte de inconsistencias correspondiente.

6.3. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones y Oficinas Regionales, debe realizar la gestión respectiva para la actualización de datos de docentes que presentan rechazo en el desembolso de préstamos, una vez que hayan sido

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-02	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
	EDICIÓN No. 02	Página 3 de 13

reportados por la Unidad de Tesorería. Una vez actualizada la información del Docente, se deberá notificar a la Unidad de Tesorería para proceder con el desembolso del préstamo.

6.4. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones y Oficinas Regionales, semanalmente debe archivar los expedientes originales y sus respectivas copias digitales en la plataforma de gestión de documentos que corresponda, una vez que se haya verificado la recepción de los mismos.

6.5. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones y Oficinas Regionales, debe remitir a custodia de valores del INPREMA que corresponda, los documentos originales de Pagaré y Documento Privado al momento de recibir los lotes de expedientes de parte de las agencias de la Entidad financiera.

Aplicables a la Unidad Financiera

6.6. El Funcionario de Atención de la Entidad financiera, en caso de que la solicitud de préstamo no proceda, debe notificar al solicitante la no precalificación y que podrá solicitar mayor detalle en las oficinas del INPREMA con el personal de Atención al Docente o mediante el correo gestiones@mail.inprema.gob.hn

6.7. El Funcionario de Atención de la Entidad financiera, debe notificar de manera inmediata al enlace del INPREMA, los imprevistos causados por Docentes que se rehúsen a firmar los documentos generados por el sistema, en caso contrario, la Entidad financiera externa será responsable de la subsanación de montos otorgados sin autorización de los Docentes.

6.8. La Entidad financiera debe remitir al cierre diario mediante correo electrónico al enlace del Departamento de Atención al Docente del INPREMA, la base de préstamos en formato Excel clasificada por zona geográfica (Oficina regional) que corresponda para certificación de las solicitudes de préstamo gestionadas.

6.9. La Entidad financiera debe gestionar la subsanación de las inconsistencias identificadas en los expedientes de préstamo Multicrédito y deberán ser remitidas en un plazo no mayor a 30 días calendario.

6.10. Los expedientes originales de Préstamos Multicrédito, deberán estar a disposición del Departamento de Atención al Docente al cierre semanal mediante oficina principal de la Entidad financiera debidamente segmentado por oficina regional de INPREMA a nivel nacional.

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 4 de 13

7. INDICADORES

NOMBRE	Atención de solicitudes de préstamo personal Multicrédito.			
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de otorgamiento de multicréditos versus la cantidad de docentes que se presentan a solicitar el mismo			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\% \text{ de atención} = \left(\frac{\text{Total multicréditos otorgados}}{\text{Total docentes atendidos}} \right) * 100$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Reporte de préstamos precalificados (consultas/otorgamiento)	Jefe de Atención al Docente	Mensual	85%	Gerente de Afiliaciones y Servicios

8. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS
- Ley del INPREMA. - Reglamento de préstamos de INPREMA. - Lineamientos y condiciones generales aplicables a préstamos de INPREMA. - Convenio de Servicio para Formalización de Préstamos Personales y Rapibonos Otorgados por el INPREMA a sus Participantes. - Convenio de servicio entre el Banco de Desarrollo Rural Honduras S.A. (BANRURAL) y el INPREMA para formalización de préstamos personales y rapibono otorgados por el INPREMA a sus participantes.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Recibir del docente los requisitos para obtener un préstamo Multicrédito	1.1 Recibir del docente la siguiente documentación: ✓ Copia de su DNI. ✓ Copia de libreta de banco. ✓ Copia de recibo de servicios públicos o privados, en caso de necesitar croquis de residencia. ✓ Voucher de pago último mes (Docentes activos). NOTA: Previo a la solicitud del préstamo Multicrédito, el Docente deberá haber realizado la actualización de datos de afiliación al INPREMA previo a la solicitud Tiempo: 5 minutos	Entidad Bancaria Externo

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 5 de 13

2.	Validar DNI del Docente en el sistema de consulta para precalificación de préstamos Multicrédito.	2.1 Ingresar en el sistema de consulta para precalificación con usuario y contraseña. 2.2 Ingresar N° de identidad del solicitante. 2.3 Validar precalificación de préstamo Multicrédito. ¿El Docente precalifica a préstamo Multicrédito? NO: Pasar a la actividad N°3. SI: Pasar a actividad N°4. Tiempo: 5 minutos	Entidad Bancaria Externo
3.	Comunicar al docente la no precalificación	3.1 Comunicar al docente la no precalificación. 3.2 Finalizar el procedimiento. Nota: Si el docente desea saber las razones por las cuales no precalifica, debe de realizar la consulta al correo gestiones@mail.inprema.gob.hn Tiempo: 5 minutos	
4.	Generar documentos de préstamo Multicrédito del sistema de consulta.	4.1 Generar los documentos del préstamo Multicrédito: ✓ Liquidación (2 copias) ✓ Contrato de Protección Crediticia Riesgo de Vida-Saldo de Deuda ✓ Pagaré ✓ Documento privado ✓ Compromiso especial ✓ Solicitud de préstamo personal Multicrédito 4.2 Imprimir documentos del préstamo. 4.3 Solicitar firma y huella de los documentos del préstamo. 4.4 Emitir entregar fotocopia de liquidación al Docente. Tiempo: 5 minutos	
5.	Elaborar y digitalizar el expediente de préstamo Multicrédito.	5.1 Elaborar el expediente de préstamo Multicrédito con los documentos siguientes: ✓ Solicitud de préstamo personal Multicrédito ✓ Copia de tarjeta de identidad ✓ Copia de libreta de banco ✓ Copia de recibo de servicios o croquis de residencia ✓ Liquidación ✓ Contrato de Protección Crediticia Riesgo de Vida-Saldo de Deuda ✓ Pagaré ✓ Documento privado ✓ Compromiso especial 5.2 Escanear los documentos del expediente y rotular: ✓ Tipo de préstamo (Multicrédito) ✓ Nombre y número de DNI. 5.3 Archivar expediente en físico y formato digital en canal de documentos compartidos. Tiempo: 5 minutos	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-02	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
	EDICIÓN No. 02	Página 6 de 13

6.	Emitir reporte diario de otorgamiento de préstamo Multicredito	6.1 Ingresar al sistema de consulta de precalificación de préstamos Multicredito. 6.2 Generar al cierre diario, el reporte en formato Excel del sistema de precalificación de préstamos Multicreditos otorgados. 6.3 Remitir mediante correo al enlace del INPREMA el reporte de préstamos Multicredito otorgados. Tiempo: 5 minutos	Funcionario Enlace con INPREMA
7.	Crear el préstamo Multicredito en el sistema.	7.1 Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del Sistema. 7.2 Identificar lote de préstamos registrados. 7.3 Generar la solicitud de transferencia al lote de préstamos registrados. Tiempo: 8 minutos	Auxiliar de registro operativo
8.	Cargar archivo de pago de la planilla en plataforma bancaria.	8.1 Registrar la información de pago del lote préstamos en archivo de pago del banco en formato Excel. 8.2 Ingresar a la plataforma bancaria con usuario y contraseña. 8.3 Ingresar a opción de registro de pagos. 8.4 Ingresar a la opción de carga de archivo de pago. 8.5 Cargar archivo de pago en formato Excel. 8.6 Generar comprobante o reporte de banco. 8.7 Remitir mediante correo electrónico a la Unidad de Tesorería la información de pago de planilla. Tiempo: 1 hora	Oficial de registro operativo
9.	Verificar la solicitud de pago en plataforma bancaria.	9.1 Ingresar a la opción de pagos de plataforma bancaria. 9.2 Verifica información de la solicitud de pago: ✓ Monto ✓ N° de cuenta bancaria 9.3 Ingresar a la opción de verificación de solicitud de transferencia en la plataforma bancaria. 9.4 Notificar a Encargado de Unidad de Tesorería o Gerente Financiero y Operaciones para autorización de transferencia. Tiempo: 1 hora	Analista de Tesorería e Inversiones
10.	Autorizar la solicitud de pago en plataforma bancaria.	10.1 Ingresar a la plataforma con clave y contraseña. 10.2 Ingresar a opción de pagos y revisar valores y nombres. 10.3 Seleccionar opción de autorizar pago. 10.4 Notificar a la Jefatura de Atención al Docente y Unidad de Gestiones los pagos rechazados. Tiempo: 25 minutos	Encargado de Unidad de Tesorería / Gerente Financiero y de Operaciones

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 7 de 13

11.	Validar expedientes electrónicos de préstamo Multicrédito en canal de comunicación de documentos generados.	11.1 Ingresar al icono de aplicación WINSCP. 11.2 Revisar el reporte diario por lotes de préstamos Multicrédito contra expedientes digitales almacenados. 11.3 Buscar expediente digital en carpeta INPREMA / Multicrédito / Salida por regional. ¿Se identificaron inconsistencias? NO: Pasar a la actividad N°12. SI: Registrar inconsistencia en carpeta compartida de control de inconsistencias y notificar mediante correo electrónico al enlace de Entidad financiera, pasar a la actividad N°16. Tiempo: 5 minutos Riesgo N°2	Técnico / Analista de Atención al Docente
12.	Archivar expediente de préstamo en formato digital.	12.1 Descargar expediente digital de la solicitud de préstamo. 12.2 Cargar archivo digital en plataforma de gestión documental. Tiempo: 2 minutos Riesgo N°3	
13.	Revisar el número de expedientes emitidos por oficina del INPREMA.	13.1 Realizar cruce del número de expedientes en físico contra reporte de préstamos por oficina (Tegucigalpa y Oficinas a nivel regional). ¿Se identificaron inconsistencias? NO: Pasar a la actividad N°14. SI: Notificar inconsistencias al enlace de la Entidad financiera, pasar a la actividad N°16. Tiempo: 5 min (por expediente) Riesgo N°1	
14.	Revisar los documentos físicos por expediente de préstamo otorgado.	14.1 Recibir compendio de expedientes en físico. 14.2 Revisar que los documentos de préstamo generados por cada expediente estén acorde a los requerimientos y en buenas condiciones físicas. ¿Se identificaron inconsistencias? NO: Pasar a la actividad N°15. SI: Pasar a la actividad N°16. Tiempo: 5 minutos Riesgo N°1	
15.	Remitir los expedientes al Departamento de Atención al Docente u Oficina Regional del INPREMA.	15.1 Recibir compendio de expedientes en oficina principal. 15.2 Remitir mediante memorándum el compendio de expedientes de préstamos por Oficina Regional. Tiempo: 5 minutos	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-02	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
	EDICIÓN No. 02	Página 8 de 13

16.	Registrar inconsistencia en carpeta compartida	16.1 Registrar inconsistencia en carpeta compartida de control de inconsistencias y notificar mediante correo al enlace de Entidad Financiera NOTA: La Entidad Bancaria Externa realiza la subsanación de documentos. Tiempo: 5 minutos	Técnico / Analista de Atención al Docente
17.	Recopilar los expedientes de préstamo en oficina principal de la Entidad financiera.	17.1 Presentarse en la oficina de Entidad financiera y solicitar el compendio de expedientes de préstamo. 17.2 Recibir expedientes de préstamo Multicrédito. Tiempo: 1 hora Riesgo N°1	
18.	Gestionar la remisión de los documentos de préstamo a Custodia de Valores.	18.1 Extraer los documentos de préstamo del expediente físico. 18.2 Elaborar memorándum de remisión y gestionar firma de jefe de Unidad de Gestiones o Jefe de Atención al Docente. 18.3 Remitir mediante memorándum, los documentos de préstamo a Custodia de Valores o archivo de préstamos. Tiempo: 5 minutos	Jefe / Técnico / Analista de Atención al Docente
19.	Entregar expedientes de préstamos	19.1 Redactar memorándum. 19.2 Remitir expedientes de préstamos multicrédito a Unidad de Digitalización y Archivo. Nota: El tiempo de esta actividad es por cada expediente entregado. Tiempo: 3 minutos Riesgo N°3	Analista / Auxiliar de Atención al Docente
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[illegible]

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 10 de 13

11. MATRIZ DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS																	
Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO		EFFECTIVIDAD	PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL	
26/4/2023	P-AD-02	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento y Desembolso de Préstamo Personal Multicrédito.	Extravío de expediente de préstamos con documentos originales, ocasionando atraso en el tramite ya que se requiere llamar al docente.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Medio	Bajo	1	Operacional	El Técnico de Atención al Docente/Analista de Atención al Docente, realiza las siguientes actividades: 1.- Presentarse en la oficina de Entidad financiera y solicitar el compendio de expedientes de préstamo. 2.- Recibir expedientes de préstamo Multicrédito. 3.- Realizar cruce del número de expedientes en físico contra reporte de préstamos por oficina regional. Jefe de Unidad de Atención de Gestiones Recibir compendio de expedientes en oficina principal. 4.- Remitir mediante memorándum el compendio de expedientes de préstamos por Oficina Regional para revisión de la documentación.		4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.25
26/4/2023	P-AD-02	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento y Desembolso de Préstamo Personal Multicrédito.	Que no se validen expedientes de préstamo Multicrédito en canal de comunicación de documentos generados, ocasionando posibles hallazgos en la auditoria internas o externas.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Medio	Medio	2	Operacional	El Técnico de Atención al Docente / Analista Atención al Docente/ o asignado en la oficina Regional, realiza las actividades siguientes: 1.- Ingresar al icono de aplicación WINSOP.(carpeta compartida entre el Banco y el Instituto). 2.- Revisar el reporte diario por lotes de préstamos Multicrédito, contra expedientes digitales almacenados. 3.-Buscar expediente digital en carpeta INPREMA/Multicrédito/Salida por regional y revisa la información del expediente. Si se identifican inconsistencias, registra inconsistencia en carpeta compartida de control de inconsistencias y notifica mediante correo al enlace de Entidad financiera.		4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.50

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 11 de 13

MATRIZ DE RIESGOS

Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD		PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL
26/4/2023	P-AD-02	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento y Desembolso de Préstamo Personal Multicrédito.	Extravío de Pagare y Documento de Compromiso debido a que los documentos no tienen una entrega periódica.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Medio	Bajo	1	Operacional	El Técnico / Analista de Atención al Docente descargar expediente digital de la solicitud de préstamo, carga archivo digital en plataforma de gestión documental. El Jefe de Departamento de Atención al Docente desarrolla las actividades siguientes: 1.- Importa los expedientes digitales de carpeta compartida. 2.- Carga y registra expedientes digitales en plataforma de gestión documental. 3.- Extrae los documentos de préstamo del expediente físico. 4.- Elabora memorándum de remisión y gestionar firma de jefe de Unidad de Gestiones o Jefe de Atención al Docente. 5.- Remite mediante memorándum, los documentos de préstamo a Custodia de Valores o archivo de préstamos.	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.25
26/4/2023	P-AD-02	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento y Desembolso de Préstamo Personal Multicrédito.	Falla en conexión de Web service, enlace Instituto-Banco, ocasionando atraso en la atención.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Eventos Externos	Medio	Medio	2	Tecnológico	El Departamento de Infraestructura se encuentra monitoreando cualquier notificación ya sea del banco o del Departamento de Atención al Docente o la Unidad de Atención de Gestiones, en constante comunicación con el enlace del Banco	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.50

N° de Riesgo	Actividad del Proceso
1	13, 14, 17
2	11
3	12, 19
4	Evento Externo.

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 12 de 13

12.CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN: NIVEL DE APROBACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN:
01	Gerente de Afiliaciones y Servicios	09-09-2022
02	Gerente de Afiliaciones y Servicios	

Edición	#	Sección	Condición Actual
01	1	Encabezado y formato	Encabezado y formato desactualizados
	2	Proposito	Menciona la cancelacion en un periodo de 3 años
	3	Definiciones	No tiene definiciones
	4	Entradas y salidas	No tiene analisis SIPOC
	5	Indicadores	No tiene indicadores
	6	Documentos	No tiene Documentos ni formatos normativos
	7	Descripción del procedimiento	Descripción del procedimiento desactualizada desactualizada, son 17 actividades realizadas
	8	Diagrama de Flujo	Diagrama de flujo desactualizado
	9	Matriz de riesgos	Matriz de riesgos desactualizada
	10	Control de ediciones	No tiene control de ediciones

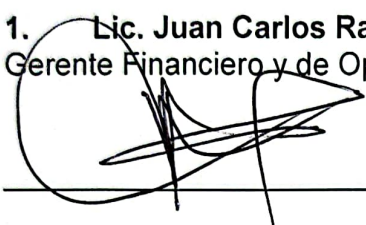
Versión	#	Sección	Modificación	Justificación
02	1	Encabezado y formato	Se actualizo al nuevo formato usado en la Unidad de Procesos	Modificación de normativa
	2	Proposito	Se actualizo el proposito y solo se dejo implicito que	Modificación de lider del proceso
	3	Definiciones	Se integraron definiciones relacionadas con el procedimiento	Modificación de normativa
	4	Entradas y salidas	Se realizo analisis SIPOC	Modificación de normativa
	5	Indicadores	Se creo e incluyo indicador del procedimiento	Modificación de normativa
	6	Documentos	Se incluyeron formatos y documentos normativos	Modificación de normativa
	7	Descripción del procedimiento	Se actualizo la descripción de procedimiento de acuerdo a operatividad actual	Modificación de lider del proceso
	8	Diagrama de Flujo	Se actualizo el diagrama de flujo de acuerdo a operatividad actual	Modificación de lider del proceso
	9	Matriz de riesgos	Se actualizo la matriz de riesgo al año 2023	Modificación de normativa
	10	Control de ediciones	Se creo el control de ediciones para la version 2 del procedimiento	Modificación de normativa

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - ATENCION AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE PRÉSTAMO PERSONAL MULTICRÉDITO	
CODIGO: P-AD-02	EDICIÓN No. 02	Página 13 de 13

13. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Con mi firma apruebo la parte del procedimiento que compete al área bajo mi cargo:

1. **Lic. Juan Carlos Ramírez**
Gerente Financiero y de Operaciones




2. **Lic. Leslie Rivera**
Encargada de Unidad de Tesorería




	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 1 de 18

1. PROPÓSITO

Otorgar préstamos personales a los participantes del INPREMA como medio de financiamiento en las condiciones económicas más favorables posibles que le permitan atender sus necesidades personales.

2. ALCANCE

Aplica desde las solicitudes de préstamos de participantes activos, jubilados, pensionados y voluntarios que cumplan con la capacidad de pago y los requisitos establecidos por el INPREMA hasta su desembolso y entrega de expediente a la Unidad de Archivo.

3. LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Atención al Docente.

4. DEFINICIONES

4.1. Amortización: Los pagos periódicos de capital e intereses que realiza el Prestatario de conformidad al Plan de Pagos derivado del Documento de Préstamo que se suscriba o cualquier pago extraordinario, que reduzca el saldo adeudado hasta su completa cancelación.

4.2. Capacidad de endeudamiento: Es el monto máximo de préstamo que se puede aprobar a un solicitante, de conformidad con su ingreso disponible para amortización del mismo, dentro del plazo contratado.

4.3. Capacidad de pago: Es la capacidad que tiene el solicitante para hacerle frente al pago de la totalidad de sus adeudos financieros, incluyendo las cuotas periódicas de capital más intereses y otros recargos, medida en función del porcentaje máximo de su ingreso neto mensual establecido por el Reglamento de Préstamos del INPREMA.

Elaborado Por:	Revisado Por:		Visto Bueno
Ing. Kevin Espinoza Oficial de Procesos	Ing. Mariela Gómez Encargado Unidad de Procesos	Lic. Ángela Moncada Jefe de Departamento de Atención al Docente	Lic. Gustavo Girón Gerente de Afiliaciones y Servicios
			
Fecha: 25 Mayo 2023	Fecha: 25 Mayo 2023	Fecha: 26-05-2023	Fecha: 26/05/23
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	CI-UPROC/185/08-06-2023		

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 2 de 18

4.4. CIC: Central de Información Crediticia, es el sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos u obligaciones crediticias con ellas, de su calidad de deudores, Codeudores, avals o fiadores. Este sistema permite a las Instituciones Financieras Supervisadas, obtener la información de carácter crediticio de cada persona que autoriza a la institución financiera consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.

4.5. Cobertura Saldo de Deuda por riesgo de vida: Es la modalidad de cobertura que el Programa de Protección Crediticia (PPCI) brinda a los préstamos otorgados por el INPREMA, de acuerdo a condiciones generales contenidas en el Manual de Cobertura para Prestamos de PPCI.

4.6. Estatus del Docente: Es la condición del participante afiliado al sistema de previsión magisterial. De acuerdo con el Manual de Políticas del EI INPREMA, según la situación que se presente por parte del participante, su estatus podrá ser: Activo, Inactivo, Jubilado, Pensionado, En Suspenso, Voluntario o Fallecido.

4.7. Lista de verificación: Es una lista consolidada en la cual se identifican países, personas o empresas sancionables, como parte de la investigación de actividades irregulares de parte de Entidades o países.

4.8. Pre requisito: Son las condiciones previas que debe cumplir el participante al ingresar una solicitud de préstamo.

4.9. Préstamo o Crédito: Es un financiamiento que se concede a un participante activo, pensionado o voluntario, de conformidad a los términos y condiciones establecidos por el Reglamento de Préstamos del INPREMA.

5. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ANÁLISIS SIPOC				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Docente solicitante.	1. Solicitud de préstamo personal. 2. Documentos requisitos.	1. Recepción de documentos requisito. 2. Análisis de pre requisitos 3. Análisis de capacidad de pago 4. Análisis de las condiciones del préstamo 5. Elaboración de expediente 6. Generación de documentos 7. Validar y autorizar en sistema de precalificación	Registro pre aprobado en el módulo de operaciones del sistema pre calificado.	Departamento de Operaciones

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 3 de 18

6. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

Gestión de solicitud interna

6.1. El plazo para el desembolso de los préstamos personales aprobados, no deberá exceder los seis (6) días hábiles o lo correspondiente a cuarenta y ocho (48) horas laborales desde la fecha del otorgamiento del mismo.

6.2. Toda solicitud de préstamo personal deberá cumplir con los pre requisitos establecidos en el Reglamento de Préstamos del INPREMA para su otorgamiento: **Riesgo N°2**

- Estatus del Participante (Activo, Jubilado, Pensionado o Voluntario).
- Obligaciones con el INPREMA deben estar al día (Podrán aceptarse solicitudes con saldo en mora directa o indirecta con el Instituto, únicamente cuando el préstamo sea para cancelar dicha mora.).
- Número de cotizaciones (Mínimo de 12 cotizaciones).
- Aportaciones según el sector.
- Detalle de ingresos extra (Si aplica).

6.3. De acuerdo al sector al que pertenezca el docente, deberá de cumplir los siguientes requisitos:

- Solicitud de Préstamo (formato INPREMA).
- Fotocopia legible del Documento Nacional de Identificación (DNI).
- Fotocopia de un recibo actual de servicio público, privado o cualquier otro comprobante que contenga la dirección actual del docente, con antigüedad máximo del recibo de 3 meses y a falta de estos que se presente un croquis del domicilio.
- Fotocopia de la libreta del banco, donde refleje el nombre de la Institución Bancaria y número de cuenta (no aplica para docentes Jubilados).
- Constancia con el saldo proyectado a 30 días de las deudas que desea consolidar.
- En el caso del préstamo Crecer, debe presentar la cotización del proveedor, el cual deberá estar debidamente registrado en el Instituto, siempre y cuando requiera pago directo a favor del mismo.
- En el caso del préstamo Auto Inprema, para financiar cualquier clase de vehículo debe presentar la factura proforma de la concesionaria, la cual deberá estar debidamente registrada en EL INPREMA, como proveedor.

Docentes del Sector Público

- Voucher de pago del último mes con firma y sello.
- Fotocopia legible de acuerdo(s) de nombramiento.

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 4 de 18

Docentes Sector Privado y UPNFM

- Solvencia del Departamento de Operaciones de INPREMA
- Constancia de Trabajo Original detallando:
 - ✓ Antigüedad
 - ✓ Sueldo Bruto
 - ✓ Sueldo Neto
 - ✓ Desglose de deducciones realizadas
- Compromiso escrito de deducción por planilla, extendida por el Director o Administrador.

6.4. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones, Unidad de Canales de Servicios y Oficinas regionales deberá reportar a la Unidad de Cumplimiento la información de solicitudes de préstamos cuyos peticionarios hayan sido identificados en listas de verificación, para discusión en Comité de Cumplimiento:

- Nombre del docente solicitante
- Número de DNI
- Monto de la solicitud
- Tipo de préstamo y garantía
- Detalle de ingreso (Si aplica)

6.5. El Departamento de Atención al Docente a través de la Unidad de Atención de Gestiones, Unidad de Canales de Servicios y Oficinas regionales, deberá registrar las solicitudes de préstamos personales mediante el sistema de precalificación de préstamos, en situaciones de contingencia determinadas por el Instituto, el registro de la solicitud deberá realizarse mediante el módulo de solicitudes de préstamo del sistema BYTE.

6.6. El monto de un préstamo personal no podrá exceder la capacidad de pago del Participante, ni del aval (si aplica). Asimismo, no podrá ser mayor al valor máximo correspondiente al porcentaje del Beneficio de Separación del Sistema aplicable a docentes activos, de acuerdo al apartado II de los Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos.

Riesgo N°3

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 5 de 18

7. INDICADORES

NOMBRE	Eficacia de la atención y apertura de solicitudes de préstamos personales.			
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de atención y apertura de las solicitudes de préstamos personales de los participantes respecto al otorgamiento.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\% \text{ de Eficacia} = \left(\frac{\text{Nº de prestamos otorgados}}{\text{Nº de solicitudes ingresadas (Apertura y Anulación)}} \right) * 100$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Reporte de desembolsos de préstamo / Reporte de solicitudes y anulaciones	Jefe Departamento de Atención al Docente	Mensual	95%	Gerente de Afiliaciones y Servicios

8. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS

- Ley del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio
- Reglamento de Préstamos
- Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos
- Solicitud de préstamo personal
- Solicitud de préstamo personal con aval
- Autorización de consolidación de deudas
- Autorización de préstamos de monto mayor
- Autorización de préstamos con afectación especial mayor al 60%
- Listado de requisitos para préstamo personal Sector Oficial
- Listado de requisitos para préstamo personal Sector Privado
- Listado de requisitos para préstamo personal Sector Jubilados
- Listado de requisitos para préstamo personal Sector Administrativo
- Listado de requisitos para préstamo personal sector UPNFM

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Recibir al docente y validar la documentación requisito de la solicitud de préstamo.	1.1. Solicitar al docente la documentación requisito. 1.2. Validar que los documentos estén completos con base a listado de requisitos según el sector (Oficial, Privado, UPNFM, Administrativo o PROHECO). ¿Documentación es correcta y completa? NO: Devolver los documentos al solicitante y pasar a la actividad N°5. SI: Pasar a la actividad N°2. NOTA: Si el solicitante remitió los documentos por correo electrónico (gestiones@mail.inprema.gob.hn) se deberá ingresar a la carpeta de documentos de préstamo por DNI. Tiempo: 5 minutos	Auxiliar / Analista de Atención al Docente

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 6 de 18

2.	Revisar registro del docente en listas de verificación.	2.1 Ingresar a la plataforma web de listas de verificación. 2.2 Buscar por nombre del docente solicitante en listado de verificación. 2.3 Validar registro de la lista de verificación. ¿El docente está registrado en una lista de verificación? NO: Pasar a la actividad N°3. SI: Devolver los documentos al solicitante y pasar a la actividad N°5. Tiempo: 3 minutos	Auxiliar / Analista de Atención al Docente
3.	Revisar los pre requisitos en el sistema BYTE y precalificación de préstamos.	3.1 Ingresar al Módulo de Solicitudes de Préstamo de sistema. 3.2 Revisar la información de mora (Directa o Indirecta). 3.3 Revisar la información de estatus del solicitante (Activo, Jubilado o Pensionado o Voluntario). 3.4 Revisar la información de cotizaciones (12 cotizaciones). 3.5 Revisar la información de aportaciones del patrono según el sector. 3.6 Validar ingresos extras declarados por el solicitante. ¿Cumple prerequisites? NO: Devolver los documentos al solicitante y pasar a la actividad N°5. SI: Pasar a la actividad N°4. Tiempo: 10 minutos Riesgo N°2	
4.	Revisar información crediticia del Participante en la CIC y buró privado.	4.1 Gestionar con el solicitante la firma de autorización a consulta del CIC y Buró privado. 4.2 Ingresar a la plataforma Central de Información Crediticia de la CNBS (https://gpuf.cnbs.gob.hn/cic) y burós de crédito privados. 4.3 Analiza información financiera referente al solicitante: ✓ Historial de obligaciones crediticias ✓ Condiciones generales de las obligaciones ✓ Detalle de mora y categoría de riesgo 4.4 Generar e imprimir reportes de Informe de Central de Información Crediticia y Burós de crédito. ¿Califica la solicitud de préstamo? NO: Devolver los documentos al solicitante y pasar a la actividad N°5. SI: Pasar a la actividad N°6. Tiempo: 5 minutos	
5.	Comunicar al solicitante las causas por las cuales no se puede proceder con la solicitud.	5.1 Exponer al solicitante de manera clara y precisa cuales son los motivos por los que se interrumpe el proceso de análisis de la solicitud (Documentos incorrectos o faltantes, falta de capacidad de pago, mora directa o indirecta, cotizaciones, estatus e ingresos). 5.2 FIN DEL PROCEDIMIENTO. NOTA: Para los casos de docentes registrados en listas de verificación, deberá reportar al superior jerárquico con la información descrita en la Norma N°6.3. Tiempo: 10 minutos	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 7 de 18

6.	Analizar y registrar condiciones del préstamo en acuerdo con el Participante.	6.1 Ingresar el DNI del solicitante en el sistema de precalificación. 6.2 Proponer y consensuar con el solicitante las condiciones de préstamo. ✓ Tasa de interés (Tasa fija) ✓ Monto ✓ Plazo 6.3 Registrar condiciones del préstamo definidas con el solicitante en el sistema de precalificación de préstamos o en el Módulo de Solicitudes de Préstamos del sistema BYTE (si aplica). ¿Solicita consolidar deudas o refinanciar préstamo? NO: Pasar a la actividad N°11. SI: Pasar a la actividad N°7. Tiempo: 15 minutos	Auxiliar / Analista de Atención al Docente
7.	Revisar constancia de préstamos de otras instituciones para consolidación	7.1 Recibir y revisar las constancias de saldos de préstamo de otras instituciones: ✓ Nombre del solicitante ✓ DNI. 7.2 Saldo de préstamo (numérico y letras). 7.3 Verificar si el préstamo es plan concreto y requiere afectación mayor al 60%. ¿Es plan concreto y requiere afectación mayor al 60%? SI: Pasar a la actividad N°8. NO: Pasar a la actividad N°10. Tiempo: 10 minutos	
8.	Solicitar autorización.	8.1 Solicitar autorización a jefe de atención al docente, encargados de unidad o jefes regionales. Tiempo: 2 minutos	
9.	Autorizar el aumento del cálculo del préstamo.	9.1 Ingresar al sistema de precalificado en la computadora del auxiliar-analista de atención al docente. 9.2 Ingresar con Usuario y contraseña. 9.3 Dar clic en botón de aceptar en ventana emergente. ¿Autorizo solicitud de aumento? SI: pasa actividad N°10. NO: pasa a la actividad N°5. Tiempo: 2 minutos	Jefe / Encargado de Unidad / Jefes Regionales Departamento de Atención al Docente

**INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO****GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE****CODIGO:
P-AD-04****PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES****EDICIÓN No. 04****Página 8 de 18**

10.	Registrar los datos de consolidación de deuda o refinanciamiento de préstamo.	10.1 Registrar los datos de consolidación en el sistema de precalificación de préstamos o en el Módulo de Solicitudes de Préstamos del sistema BYTE (Si aplica): ✓ Acreedor ✓ Monto a consolidar 10.2 Registrar los datos de refinanciamiento de préstamo en el sistema de precalificación de préstamos o en el Módulo de Solicitudes de Préstamos del sistema BYTE (Si aplica). NOTA: La solicitud de refinanciamiento de préstamo, aplica únicamente si es para pago de mora o reintegro de cotizaciones la cual debe de ser aprobada previamente por el comité de crédito. Tiempo: 15 minutos	Auxiliar / Analista de Atención al Docente
11.	Generar los documentos para la solicitud de préstamo.	Si es mediante el Sistema de Precalificación: 11.1 Validar los datos del prestatario: ✓ Nombre ✓ DNI ✓ Banco y número de cuenta bancaria ✓ Monto solicitado ✓ Consolidaciones (si aplica) ✓ Detalle de refinanciamiento (si aplica) 11.2 Ingresar a programa web de generación de documentos complementarios: ✓ Solicitud de préstamo ✓ Formato de consolidación de deuda (Si aplica) 11.3 Notificar al solicitante la fecha probable de desembolso. 11.4 Imprimir y solicitar firma y huella de los documentos generados. 11.5 Entregar al solicitante copia de la Liquidación en la que se detallan las deducciones y consolidaciones correspondientes (si aplican) así como del documento privado. Si es mediante el Módulo de Solicitudes de Préstamo de BYTE: 11.6 Realizar los cálculos correspondientes a la liquidación en tabla de hoja de cálculo Excel: ✓ Monto de la liquidación ✓ Gastos Administrativos ✓ Cobertura de saldo de deuda 11.7 Verificar los cálculos de la Liquidación. 11.8 Imprimir y solicitar firma del Participante. Adjuntar a los documentos de la solicitud. NOTA: El Auxiliar/Analista de atención al docente debe de llenar el formato "Autorización de préstamos con afectación especial mayor al 60%" Tiempo: 10 minutos	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 9 de 18

12.	Elaborar expediente de préstamo personal.	12.1 Elaborar el expediente físico de préstamo con base en check list según el Sector. 12.2 Rotular expediente de préstamo (Nombre de prestatario y DNI). 12.3 Escanear expediente (Formato PDF). 12.4 Cargar copia digital del expediente en plataforma de gestión documental. 12.5 Remitir expediente al Técnico de Atención al Docente para revisión. Tiempo: 5 minutos Riesgo N°1	Auxiliar / Analista de Atención al Docente
13.	Revisar expediente de préstamos.	13.1 Recibir expediente de préstamo. 13.2 Revisar en el expediente datos de consolidación, refinanciamiento y capacidad de pago. 13.3 Revisar que los documentos estén firmados con base a listado de requisitos. ¿El expediente requiere ajustes, anulación o esta correcto? - Expediente requiere anulación : Remitir expediente al Jefe, Encargado de Unidad, Jefes Regionales de Departamento de Atención al docente y pasar a la actividad N°14. - Expediente requiere ajustes : Notificar y remitir expediente a la Jefe, Jefe Regional, Encargado de Unidad de Atención al Docente y pasar a la actividad N°15. - Expediente está correcto : Pasar a la actividad N°16. Tiempo: 10 minutos	Técnico de Atención al Docente
14.	Anular solicitud de préstamos en sistema precalificado.	14.1 Ingresar al registro del docente en el sistema de Precalificado. 14.2 Colocar fecha de apertura del préstamo. 14.3 Clic en botón "Eliminar referencia anterior" 14.4 Fin del procedimiento Tiempo: 5 minutos	Jefe / Encargado de Unidad / Jefes Regionales Departamento de Atención al Docente
15.	Gestionar ajustes según notificación.	15.1 Gestionar ajustes en el sistema con base a la causa identificada si aplica. 15.2 Remitir expediente a Técnico de Atención al Docente. NOTA: Para las solicitudes registradas en sistema BYTE, el Jefe de Atención al Docente o Jefe de Unidad de atención de gestiones, podrá solicitar al Auxiliar/Analista (Regionales) de Atención al Docente los ajustes correspondientes en dicho módulo. Tiempo: 5 minutos	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 10 de 18

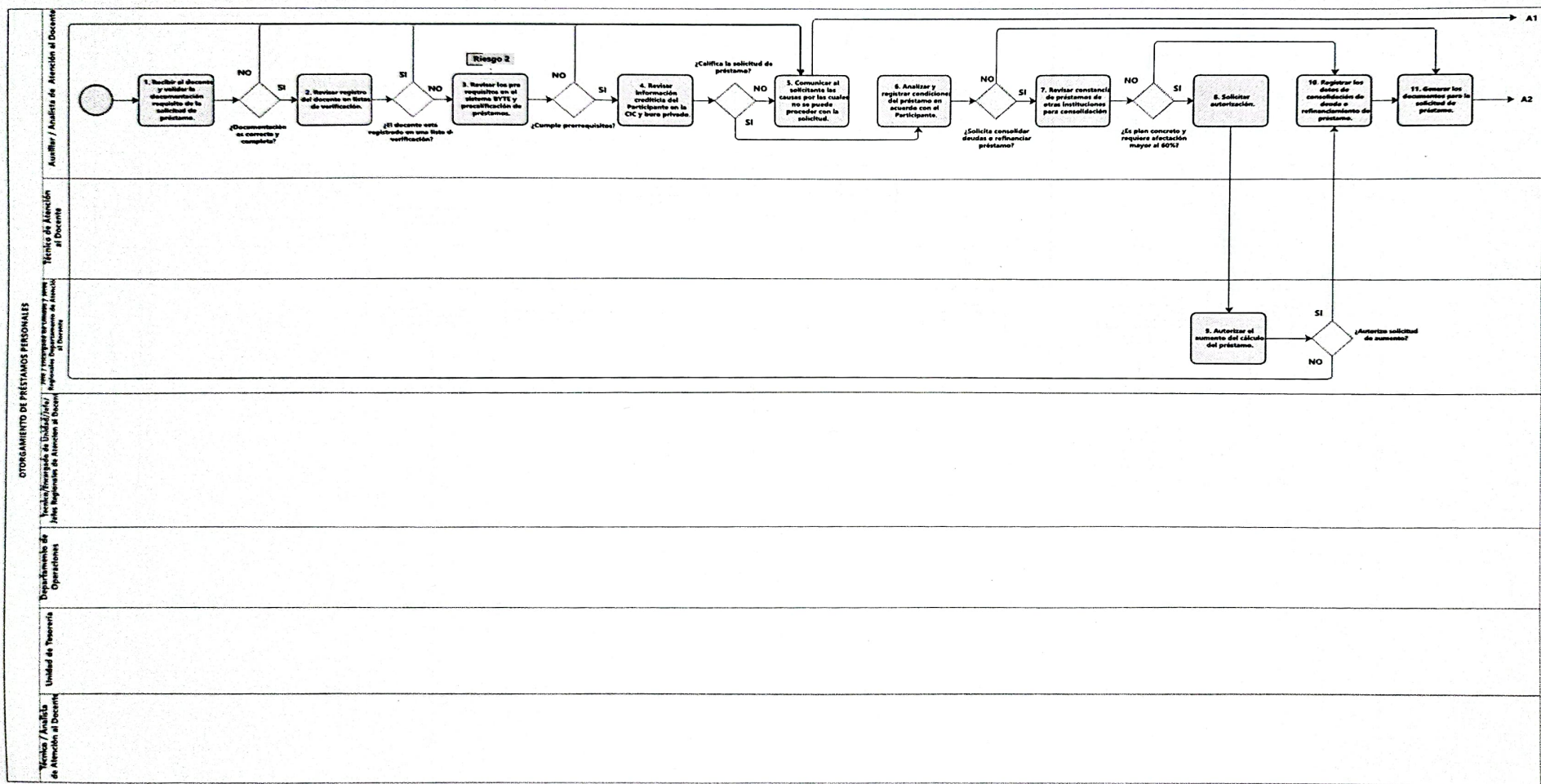
16.	Verificar si la solicitud de préstamo asciende a monto mayor.	16.1 Recibir expediente con ajustes (si aplica). 16.2 Revisar monto de préstamo. ¿Monto de préstamo mayor a L 1,000,000? NO: Pasar a la actividad N°20. SI: Pasar a la actividad N°17. Tiempo: 5 minutos	Técnico de Atención al Docente
17.	Remitir a Jefatura para revisión de monto mayor.	17.1 Elaborar y adjuntar nota de préstamos con montos mayores al expediente. 17.2 Remitir expediente de préstamo a Jefe, encargados de unidad, Jefes regionales de Departamento de Atención al Docente para elaboración. Tiempo: 5 minutos	
18.	Revisar el expediente para préstamo de monto mayor.	18.1 Recibir expediente de préstamo. 18.2 Validar información del expediente contra requisitos establecidos por los Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos. ¿Se identificaron inconsistencias? NO: Pasar a la actividad N°19. SI: Notificar y remitir expediente al Auxiliar/Analista de Atención al Docente pasar a actividad N°12. Tiempo: 10 minutos	Jefe / encargados de unidad / Jefes regionales de Departamento de Atención al Docente
19.	Elaborar nota de aprobación de préstamo mayor y gestionar firmas del detalle de préstamo de montos mayores.	19.1 Elaborar y firmar nota de préstamos con montos mayores y adjuntar al expediente de préstamo (Encargados de Unidad o Jefes Regionales). 19.2 Gestionar segunda firma con jefatura de Atención al Docente. 19.3 Remitir expediente de préstamo al Técnico de Atención al Docente. NOTA: En caso de no disponer de la firma de la nota de préstamos de monto mayor por parte de una Jefatura, se realizará por la Jefatura de Atención al Docente o en su defecto por la Gerencia de Afiliaciones y Servicios o Comisionado Presidente. Tiempo: 10 minutos	

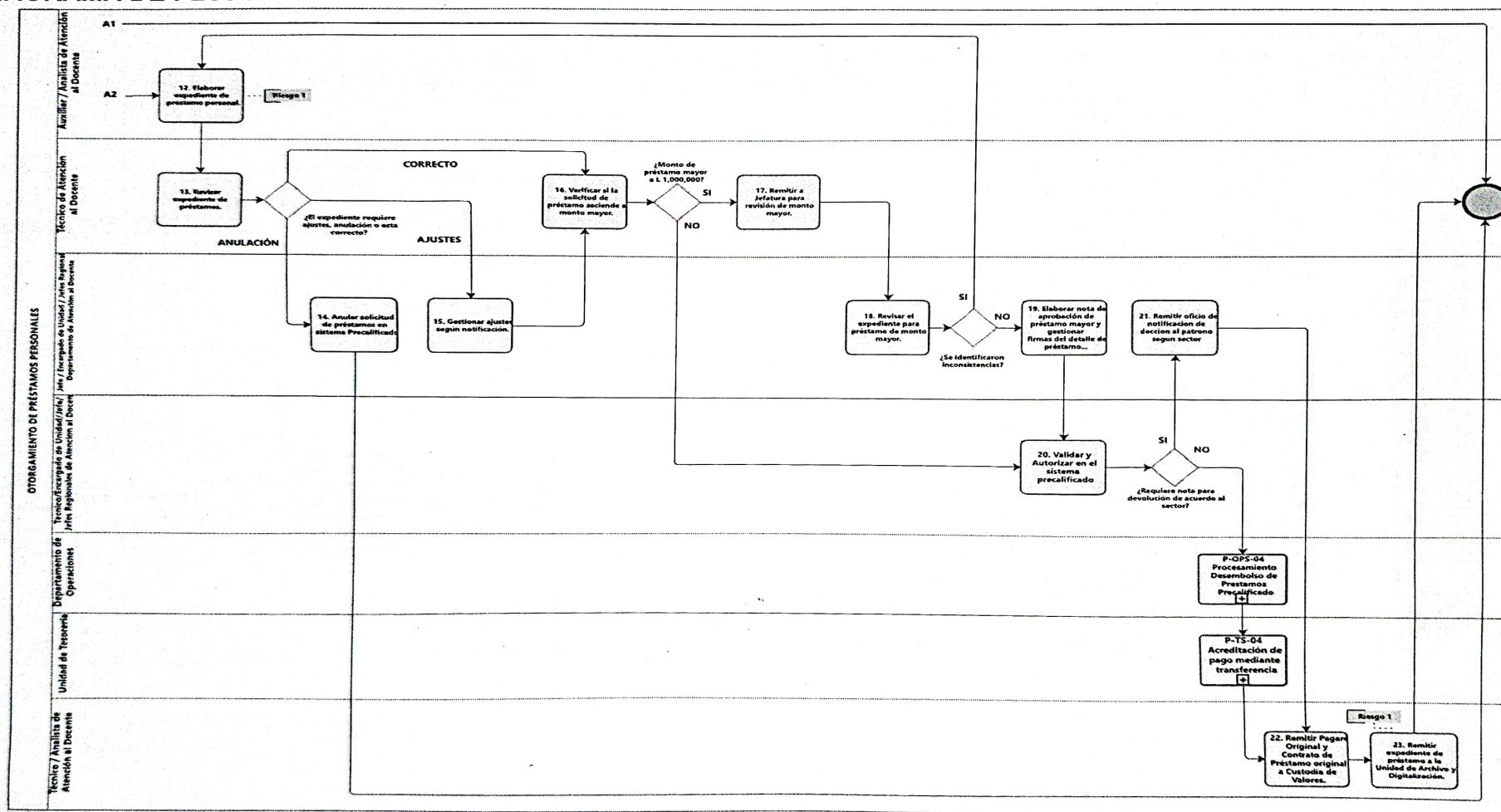
	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 11 de 18

20.	Validar y Autorizar en el sistema de precalificado	20.1 Validar información del expediente. 20.2 Autorizar en sistema de precalificado. ¿Requiere nota para devolución de acuerdo al sector? SI: Pasar a la actividad N°21. NO: Enviar Gestión a Departamento de Operaciones y a la Unidad de Tesorería, pasar a la actividad N°22. NOTA: En caso de que el prestamos se haya ingresado a través del módulo de solicitudes de BYTE, la liquidación se entrega en físico para que el departamento de operaciones realice la apertura del préstamo en forma manual. Tiempo: 5 minutos	Técnico / Encargados de unidad / Jefes / Jefes regionales de Departamento de Atención al Docente
21.	Remitir oficio de notificación de deducción al patrono según el sector.	21.1 Elaborar oficio de notificación de deducción (Patrono si es Sector Privado, UPNFM, Sector Administrativo). 21.2 Remitir el oficio de notificación al patrono según Sector. NOTA: 1) El Depto. de Operaciones apertura el préstamo en el sistema y elabora solicitud de transferencia que remite a la Unidad de Tesorería. P-OPS-04 Procesamiento Desembolso de Prestamos Precalificado 2) La Unidad de Tesorería efectúa desembolso P-TS-04 Acreditación de pago mediante transferencia. 3). La Unidad de Tesorería debe remitir al Cierre diario, el reporte de transferencias y cheques correspondientes a desembolso de préstamos al Departamento de Atención al Docente y sus dependencias. Tiempo: 10 minutos	Jefe / Encargados de unidad / Jefes regionales de Departamento de Atención al Docente
22.	Remitir Pagaré Original y Contrato de Préstamo original a Custodia de Valores.	22.1 Recibir copia del reporte diario de transferencias y cheques. 22.2 Extraer los documentos del expediente: ✓ Pagaré original ✓ Contrato de Préstamo original 22.3 Elaborar memorándum de remisión de documentos a custodia de valores. 22.4 Solicitar firma de memorándum al Jefe de Atención al Docente o Jefe de Unidad de Atención de Gestiones. 22.3 Remitir documentos a custodia de valores. Tiempo: 5 minutos	Técnico / Analista de Atención al Docente
23.	Remitir expediente de préstamo a la Unidad de Archivo y Digitalización.	23.1 Elaborar memorándum de remisión y adjuntar expediente. Tiempo: 5 minutos Riesgo N°1	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 12 de 18

10. DIAGRAMA DE FLUJO I





	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO		
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCION AL DOCENTE		
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES		
	EDICIÓN No. 04		Página 14 de 18

11. MATRIZ DE RIESGOS

Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO		EFFECTIVIDAD		PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL
25/4/2023	P-AD-04	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento de Préstamos Personales.	Extravío de documentos de los expedientes de préstamos, y que se requiera llamar nuevamente al docente, debido a que no existe un área exclusiva para los expedientes.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Alto	Medio	3	Operacional	El Auxiliar o Analista de Atención al Docente después Elaborar el expediente físico de préstamo con base en check list según el Sector. realiza las actividades siguientes: 1.- Rotular expediente de préstamo (Nombre de prestatario y DNI). 2.-Escanear expediente (Formato PDF). 3.-Cargar copia digital del expediente en plataforma de gestión documental. 4.-Remitir expediente al Técnico de Atención al Docente para revisión. El Técnico de Atención al Docente Remitir expediente de préstamo al Unidad de Archivo y Digitalización. para su custodia.	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.75	
25/4/2023	P-AD-04	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento de Préstamos Personales.	Perdida por cubrir saldo de prestamos en caso de fallecer el docente y el seguro de vida no cubre, por encontrarse el préstamo en mora	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Eventos Externos	Medio	Bajo	1	Crédito	El Analista / Auxiliar de Atención al Docente realiza las actividades siguientes: 1.- Ingresar al Módulo de Solicitudes de Préstamo de sistema. 2.- Revisar la información de mora (Directa o indirecta). 3.- Revisar la información de estatus del solicitante (Activo, Jubilado o Pensionado o Voluntario). 4.- Revisar la información de cotizaciones (12 cotizaciones). 5.- Revisar la información de aportaciones del patrono según el sector. 6.- Validar ingresos extras declarados por el solicitante. Así mismo se realizan revisiones periódicas con el departamento de cobros, para identificar las causas de mora de cada sector, para mejoras futuras.	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.25	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 15 de 18

MATRIZ DE RIESGOS

Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD	PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL
25/4/2023	P-AD-04	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Otorgamiento de Préstamos Personales.	Préstamo descubierto según monto del beneficio, ya que el beneficio de separación podría sufrir ajustes	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Procesos Internos	Bajo	Bajo	1	Crédito	El monto de un préstamo personal no podrá exceder la capacidad de pago del Participante, ni del aval (si aplica). Asimismo, no podrá ser mayor al valor máximo correspondiente al porcentaje del Beneficio de Separación del Sistema aplicable a docentes activos, de acuerdo al apartado II de los Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos. El analista deja captura de pantalla, en el momento que es analizada por los técnicos, Jefe de Unidad, Jefes Regionales y el jefe del Departamento de Atención. Así mismo se bloquea el sistema los docentes que aparecen en el listado proporcionado por el área de Cobros	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0.13

N° de Riesgo	Actividad del Proceso
1	12,23
2	Normas y controles 6.2, 3
3	Normas y controles 6.6

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 16 de 18

12. CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN:	NIVEL DE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:
01	Lic. Ernesto Carías Director Presidente INPREMA	17/11/2016
02	Ing. Alejandra López Gerente de Negocios	21/07/2017
03	Lic. Gustavo Girón Gerente de Afiliaciones y Servicios	15/07/2022
04	Lic. Gustavo Girón Gerente de Afiliaciones y Servicios	

Edición	#	Sección	Condición Actual
03	1	Alcance	El alcance termina hasta el desembolso del prestamo al solicitante
	2	Encabezado y formato	Encabezado y formato de proceso desactualizado
	3	Entradas y salidas	No se incluye la recepcion de documentos. La salida es la liquidacion del préstamo
	4	Normas y controles	6.2 menciona las aportaciones según sector
	5	Normas y controles	6.3 No se mencionan todo los requisitos establecidos según por cada uno de los sectores
	6	Normas y controles	No se mencionan que se hara con los docentes que esten en listas de verificación.
	7	Normas y controles	No se mencion que deberá registrar las solicitudes de préstamos personales mediante el sistema de precalificación de préstamos.
	8	Indicadores	Tiene 2 indicadores: Eficacia de la atención y apertura de solicitudes de préstamos personales. Eficacia de la apertura de prestamos personales
	9	Descripción del procedimiento	Descripción de procedimiento desactualizada
	10	Diagrama de Flujo	Diagrama de flujo desactualizada
	11	Matriz de riesgos	Matriz de riesgo desactualizada

Versión	#	Sección	Modificación	Justificación
04	1	Alcance	Se incluyo en el alcance el archivo de los prestamos	Modificación de actividades del proceso
	2	Encabezado y formato	Se actualizo al nuevo formato usado en la Unidad de procesos 2023	Modificación de normativa
	3	Entradas y salidas	Se incluyo la recepcion de documentos y la salida Registro pre aprobado en el módulo	Modificación de lider del proceso
	4	Normas y controles	Se menciona las aportaciones y requisitos según el sector magisterial	Modificación de lider del proceso
	5	Normas y controles	Se actualizo el listado de requisitos solicitados al docente	Modificación de normativa
	6	Normas y controles	Reportar al comité de creditos a los docentes que estan en lista de verificacion	Modificación de lider del proceso
	7	Normas y controles	Se deberá registrar las solicitudes de préstamos personales mediante el sistema	Modificación de normativa
	8	Indicadores	Se dejo solo un indicador, Eficacia de la atención y apertura de solicitudes	Modificación de lider del proceso
	9	Descripción del procedimiento	Se actualizo descripcion de procedimiento de acuerdo a operatividad actual	Modificación de lider del proceso
	10	Diagrama de Flujo	Se actualizo diagrama de flujo de acuerdo a operatividad actual	Modificación de actividades del proceso
	11	Matriz de riesgos	Se actualizo la matriz de riesgos a 2023	Modificación de actividades del proceso

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES EDICIÓN No. 04	
		Página 17 de 18

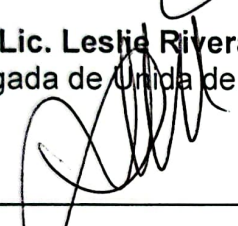
13. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Con mi firma apruebo la parte del procedimiento que compete al área bajo mi cargo:

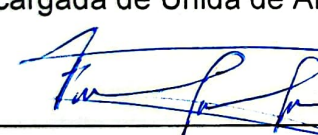
1. **Lic. Javier Fonseca**
Jefe Departamento de Operaciones.




2. **Lic. Leslie Rivera.**
Encargada de Unidad de Tesorería.




3. **Lic. Melva Mejía.**
Encargada de Unidad de Archivo.




	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS – DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-04	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES	
	EDICIÓN No. 04	Página 18 de 18

14. ANEXOS

AUTORIZACIÓN ESPECIAL AFECTACIÓN 60%-80%

Datos Generales

Documento Nacional de Identificación _____

Nombre completo _____

Sector (Activo oficial, activo privado, activo LPWFM, Jubilado o Pensionado) _____

Requisitos Especiales

A. Detalle las deudas que se deducen por planilla (Anexo print de pantalla de precalificado) y las que consolida, con sus montos _____

B. Solicita salida de efectivo (Solo en caso de emergencia médica o calamidad doméstica - Anexo documentación)

Tipo de Emergencia _____

Calamidad doméstica _____

Gastos médicos de _____

C. Salario neto del docente (Anexo print de pantalla de precalificado de cada escenario)- se deben incluir las cuotas de las deudas que el docente consolida, aunque no le sean deducidas por planilla

Salario neto antes de la consolidación L_____

Salario neto después de la consolidación L_____

D. Canal de ingreso de la petición _____

Lugar y Fecha _____

Afectación _____ %

VoBo. Lic. Angela Moncada Bastias
Jefe del Departamento de Atención al Docente _____

Autorización Lic. Gustavo Giron Castellanos
Gerente de Afiliaciones y Servicios _____

Nombre y Firma del Analista

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
Edición No. 05		Página 1 de 14

1. PROPÓSITO

Otorgar préstamos hipotecarios a los participantes de INPREMA, con el fin de apoyarlos en proyectos de construcción, mejora, ampliación, liberación o adquisición de bienes inmuebles.

2. ALCANCE

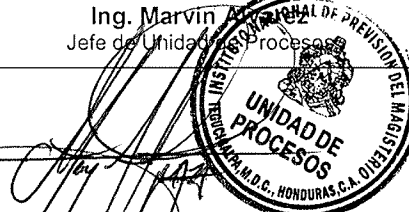
Aplica a las solicitudes de préstamos de participantes activos, jubilados, pensionados y voluntarios del INPREMA que cumplan con la capacidad de pago, los requisitos establecidos para proyectos de construcción, mejora, ampliación, liberación o adquisición de bienes inmuebles hasta su desembolso.

3. LÍDER DEL PROCESO

Jefe del Departamento de Atención al Docente

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Amortización:** Es el pago periódico de capital e intereses que realiza el prestatario, de conformidad al plan de pagos derivado del documento de préstamo que suscriba o cualquier pago extraordinario, que reduzca el saldo adeudado hasta su completa cancelación.
- 4.2. **Capacidad de endeudamiento:** Es el monto máximo de préstamo que se puede aprobar a un solicitante, de conformidad con su ingreso disponible para amortización del mismo, dentro del plazo contratado.
- 4.3. **Capacidad de pago:** Es la capacidad que tiene el solicitante para hacerle frente al pago de la totalidad de sus adeudos financieros, incluyendo las cuotas periódicas de capital más intereses y otros recargos, medida en función del porcentaje máximo de su ingreso neto mensual establecido por el Reglamento de Préstamos del INPREMA.

Diseñado por:	Ing. Yared Funez Oficial de Procesos	
Revisado por:	Visto Bueno	
Ing. Marvin A. ... Jefe de Unidad de Procesos 	Lic. Ángela Moncada Jefe de Departamento de Atención al Docente 	Lic. Gustavo Girón Gerente de Negocios 
Fecha: 30-05-2022 APROBADO POR DIRECTORIO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	Fecha: 30-05-2022 CI-UPRO/078	Fecha: 31/05/2022 Fecha: 15-07-2022

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 2 de 14

- 4.4. **CIC:** Central de Información Crediticia, es el sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos u obligaciones crediticias con ellas, de su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores. Éste sistema permite a las Instituciones Financieras Supervisadas, obtener la información de carácter crediticio de cada persona que autoriza a la institución financiera consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.
- 4.5. **Estatus del Docente:** Es la condición del participante afiliado al sistema de previsión magisterial. De acuerdo con el Manual de Políticas de El estatus, según la situación que se presente por parte del participante, su estatus podrá ser: Activo, Inactivo, Jubilado, Pensionado, En suspenso, Voluntario o Fallecido.
- 4.6. **Gastos Legales:** Son los gastos generados en cumplimiento de las disposiciones legales de carácter obligatorio tales como: gastos notariales, aduaneros y consulares, registro mercantil, trámites, licencias, impuestos y derechos registrales.
- 4.7. **Lista de verificación:** Es una lista consolidada en la cual se identifican países, personas o empresas sancionables, como parte de la investigación de actividades irregulares de parte de Entidades o países.
- 4.8. **PPCI:** Programa de Protección Crediticia del Instituto.
- 4.9. **Pre requisito:** Son las condiciones previas que debe cumplir el participante al ingresar una solicitud de préstamo.
- 4.10. **Préstamo o Crédito:** Es un financiamiento que se concede a un participante activo, pensionado o voluntario, de conformidad a los términos y condiciones establecidos por el Reglamento de Préstamos del INPREMA.
- 4.11. **SINAP:** Sistema Nacional De Administración De La Propiedad República De Honduras.

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 3 de 14

5. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ANÁLISIS SIPOC				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Docente solicitante	1. Solicitud de préstamo hipotecario. 2. Documento requisito.	1. Análisis de pre requisitos y documentos. 2. Análisis de condiciones del préstamo. 3. Ingreso de solicitud. 4. Elaboración de expediente. 5. Elaboración de Dictámenes. 6. Aprobación del Comité de Créditos. 7. Gestión y firma de protocolo de escrituración. 8. Generación de liquidación de préstamo. 9. Solicitud de apertura del préstamo. 10. Archivo de expedientes y documentos.	Liquidación del préstamo	Departamento de Operaciones

6. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

6.1. Los préstamos hipotecarios solo se podrán otorgar a los participantes que cumplan los pre requisitos siguientes:

- A. En caso de participantes de la Universidad Pedagógica Francisco Morazán, deberán acreditar como mínimo 24 cotizaciones; en el caso de participantes de Centros Educativos no gubernamentales o semioficiales y participantes con contratos, plazas interinas o temporales deberán acreditar un mínimo de 36 cotizaciones.
- B. El Pensionado por Vejez o Jubilado debe encontrarse en el goce de su pensión.
- C. No tener obligaciones directas o indirectas en mora con el INPREMA.
- D. Que se encuentre percibiendo ingresos que garanticen el pago del préstamo mediante deducción por planilla.
- E. Tener capacidad de pago debidamente acreditada ante el Instituto.
- F. La institución privada o semioficial en la que labore debe encontrarse al día con el pago de sus aportaciones, cotizaciones y cualquier otra obligación con INPREMA.

6.2. El Departamento de Atención al Docente deberá reportar a la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento, la información de solicitudes de préstamos en las cuales al menos uno de los comparecientes haya sido identificado en listas de verificación, para discusión por parte del Comité de Cumplimiento:

- ✓ Nombre del docente solicitante o vendedor
- ✓ Número de DNI o RTN del solicitante o vendedor
- ✓ Monto de la solicitud
- ✓ Tipo de préstamo y garantía
- ✓ Detalle de ingreso (Si aplica)

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 4 de 14

- 6.3. El Departamento de Atención al Docente deberá verificar la capacidad de pago del solicitante y del codeudor, así como el cumplimiento de los requisitos documentales y demás condiciones aplicables.
- 6.4. El Departamento de Atención al Docente otorgará préstamos hipotecarios, a las solicitudes cuyo monto no exceda a la capacidad de pago del docente solicitante y/o codeudores, el monto máximo establecido, ni el 90% del valor del avalúo del inmueble, o en caso de construcción o mejoras al presupuesto aprobado.
- 6.5. La Unidad de Atención de Gestiones y Oficinas Regionales presentarán por medio del Departamento de Atención al Docente, los expedientes de solicitud de préstamo hipotecario ante el Comité de Créditos en un periodo no mayor a treinta (30) días calendario después de ingresar dicha solicitud con la documentación correspondiente.

7. INDICADORES

NOMBRE	Eficiencia de la atención de solicitudes de préstamos hipotecarios				
DESCRIPCIÓN	Mide la eficiencia de la gestión de solicitudes de Préstamos Hipotecarios que presenten documentación completa, desde su recepción hasta su aprobación, estableciendo como plazo treinta (30) días.				
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\% \text{ eficacia} = \left(\frac{\text{Tiempo establecido para gestión de solicitudes}(30)}{\text{Tiempo promedio de gestión de solicitudes}} \right) * 100$				
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	
Control de solicitudes de préstamos hipotecarios	Jefe de Departamento de Atención al Docente	Mensual	100%	Gerente de Negocios	

8. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS
- Ley del Instituto Nacional del Magisterio - Reglamento de Préstamos del INPREMA - Manual de Política Aplicable a Préstamos Hipotecarios - Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos - Solicitud préstamos hipotecario - Solicitud de préstamo hipotecario mancomunado - Formato para solicitud de transferencia o emisión de cheque - Formato de liquidación de préstamos hipotecarios - Análisis de Capacidad de Endeudamiento para Préstamo Hipotecario

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 5 de 14

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir al docente solicitante y validar los pre requisitos de la solicitud.	1.1 Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema. 1.2 Validar pre requisitos del solicitante. ✓ Estatus (Activo, jubilado o pensionado, voluntario) ✓ Sector (Oficial, privado, administrativo, UPNFM) ✓ Aportaciones y cotizaciones al día ✓ No tener mora directa o indirecta ✓ Destino de crédito ✓ Características de la zona (Inmueble) ✓ Otros ingresos ¿La solicitud cumple los pre requisitos? - NO: Pasar a la actividad N°5. - SI: Pasar a la actividad N°2.	
2	Revisar registro de los comparecientes en listas de verificación.	2.1 Ingresar a la plataforma web de listas de verificación. 2.2 Buscar por nombre del docente solicitante y Dueño de la garantía hipotecaria en lista de verificación. 2.3 Verificar registro de la lista de verificación. ¿El docente está registrado en una lista de verificación? - NO: Pasar a la actividad N°3. - SI: Notificar al Jefe de Atención y pasar a la actividad N°5.	
3	Revisar información crediticia del Participante en la CIC.	3.1 Gestionar con el solicitante la firma de autorización a consulta de CIC. 3.2 Ingresar a la plataforma Central de Información Crediticia de la CNBS (https://gpuf.cnbs.gob.hn/cic) y burós de crédito privados. 3.3 Analiza información financiera referente al solicitante: ✓ Historial de obligaciones crediticias ✓ Condiciones generales de las obligaciones ✓ Detalle de mora y categoría de riesgo 3.4 Generar e imprimir reportes de Informe de Central de Información Crediticia y Burós de crédito. ¿Califica la solicitud de préstamo? - NO: Devolver los documentos al solicitante y pasar a la actividad N°3. - SI: Pasar a la actividad N°4.	Técnico de Atención al Docente Ana Ista de Atención (Regional)
4	Analizar la documentación requisito de la solicitud de préstamo.	4.1 Recibir la documentación requisito y verificar mediante checklist según el Manual Políticas de Préstamos Hipotecarios. 4.2 Validar con base en los documentos la información de la solicitud: ✓ Capacidad de pago ✓ Salario del docente a la fecha ✓ Informe de avalúo ✓ Certificación de libertad de gravamen del inmueble ✓ Impuestos municipales al día ¿La documentación es correcta y está completa? - NO: Pasar a la actividad N°5. - SI: Pasar a la actividad N°6.	



INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO

CODIGO:
P-AD-08

GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE

PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Edición No. 05

Página 6 de 14

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Comunicar al solicitante las causas por las cuales no se puede proceder con la solicitud.	5.1 Exponer al solicitante de manera clara y precisa cuales son los motivos por los que se interrumpe el proceso de análisis de la solicitud (Documentos incorrectos o faltantes, falta de capacidad de pago, mora directa o indirecta, cotizaciones, estatus e ingresos). NOTA 1: Para los casos de comparcientes registrados en listas de verificación, deberá reportar al superior jerárquico con la información descrita en la Norma N°6.2. NOTA 2: En caso de dictámenes de garantías desfavorables, solicitar correcciones de acuerdo a las observaciones emitidas. 5.2 FIN DEL PROCEDIMIENTO	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional) Jefe de Oficina Regional
6	Analizar condiciones del préstamo en acuerdo con el solicitante.	6.1 Analizar el monto máximo acreditable en tabla de cálculo (Excel). 6.2 Definir y consensuar con el solicitante las condiciones del préstamo: ✓ Plazo ✓ Cuotas con base al monto y plazo. ✓ Préstamo individual o mancomunado 6.3 Llenar formulario de solicitud de préstamo hipotecario. 6.4 Validar información de la solicitud. 6.5 Imprimir la solicitud de préstamo. 6.6 Gestionar firma y huella de solicitante. 6.7 Remitir documentación al Analista para generación de solicitud en sistema.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
7	Generar solicitud de préstamo hipotecario en el sistema.	7.1 Registrar condiciones del préstamo en el módulo de solicitudes de préstamos del sistema. 7.2 Remitir documentación al Técnico de Atención para elaboración del Expediente.	Analista de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
8	Elaborar expediente de préstamo hipotecario.	8.1 Elaborar el expediente físico con la documentación de la solicitud de préstamo según la siguiente disposición: A. Correspondencia B. Sección técnica C. Sección legal D. Sección financiera E. Información general 8.2 Verificar documentos mediante checklist de la solicitud. 8.3 Rotular expediente (N° de solicitud de préstamo).	
9	Gestionar emisión de Dictámenes Legal y de Asegurabilidad de la solicitud.	9.1 Solicitar mediante memorándum adjunto expediente al Departamento de Asesoría Legal. NOTA: El Dictamen es elaborado con base en la investigación registral que efectúa el Departamento de Asesoría legal mediante proceso P-ALG-04 Revisión de documentos de préstamos hipotecarios. 9.2 Solicitar mediante memorándum adjunta copia del Informe de Avalúo de la garantía a la Unidad de Seguros. NOTA: El Dictamen de asegurabilidad es elaborado con base en la revisión del Informe de Avalúo que efectúa la Unidad de Seguros mediante proceso P-SEG-01 Emisión de contratos de cobertura de préstamos hipotecarios. 9.3 Recibir Dictámenes de la solicitud. ¿Los Dictámenes de la solicitud son favorables? - NO: Contactar al Docente solicitante y pasar a la actividad N°6. - SI: Adjuntar Dictámenes al expediente y pasar a la actividad N°10.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)



INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO

CODIGO:
P-AD-08

GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE

PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Edición No. 05

Página 7 de 14

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Elaborar Dictamen Técnico de crédito para Comité de Créditos.	10.1 Elaborar el Dictamen técnico de crédito en aplicación de reglamentos, manuales de préstamos y dictámenes ✓ Reglamento de Préstamos. ✓ Manual de Política Aplicable a Préstamos Hipotecarios. ✓ Lineamientos y Condiciones Generales Aplicables a Préstamos. ✓ Dictamen Legal ✓ Informes de Avalúo / Confirmación de asegurabilidad ✓ Otros documentos que se estimen necesarios 10.2 Adjuntar Dictamen al expediente de solicitud. 10.3 Remitir expediente de préstamo al Técnico de Atención al Docente para revisión.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
11	Revisar expediente de préstamo hipotecario.	11.1 Recibir expediente de préstamo. 11.2 Revisar documentos del expediente con base a los Reglamentos, Manuales y Políticas aplicables. 11.3 Validar la información del préstamo contra registros del préstamo en módulo de solicitudes del sistema: ✓ Capacidad de pago del solicitante ✓ Informes de avalúos de garantías ✓ Cálculo de cuotas y primas de seguro ✓ Dictámenes legales, de asegurabilidad y técnico de crédito ✓ Comentarios especiales ¿El expediente de préstamo requiere ajustes? - NO: Pasar a la actividad N°12. - SI: Gestionar ajustes con Técnico y pasar a la actividad N°6.	Jefe de Atención al Docente
12	Presentar expediente de solicitud a Comité de Créditos.	12.1 Recibir expediente de solicitud de préstamo. 12.2 Registrar el expediente de préstamo hipotecario en agenda para presentación a Comité de Créditos. 12.3 Presentar el expediente de solicitud de préstamo ante Comité de Créditos. 12.4 Validar capacidad de pago, avalúo, cobertura PPCI, dictámenes y recomendaciones. NOTA: Comité de Créditos discute y somete la solicitud para aprobación con base a los Dictámenes Legal, Técnico crediticio, de asegurabilidad de inmuebles e Informe de Avalúo. ¿El Comité solicita ajustes a las condiciones del préstamo? - NO: Notificar al Técnico de Atención y pasar a la actividad N°13. - SI: Gestionar ajustes con Técnico y pasar a la actividad N°6.	
13	Notificar al solicitante la aprobación del préstamo por el Comité de Créditos.	13.1 Contactar al solicitante vía telefónica o correo electrónico. 13.2 Notificar la aprobación del préstamo solicitado. 13.3 Girar instrucción al solicitante sobre la firma de contratos de seguros. 13.4 Girar instrucción al solicitante sobre el pago de gastos de cierre del trámite de otorgamiento y detalle del cargo: ✓ Gastos por seguro ✓ Gastos por honorarios (si aplica) ✓ Gastos administrativos NOTA: El solicitante deberá presentarse a la ventanilla de atención al docente para presentar los comprobantes de pago de los cargos generados por el trámite de otorgamiento del préstamo hipotecario y firmar contratos de seguros.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 8 de 14

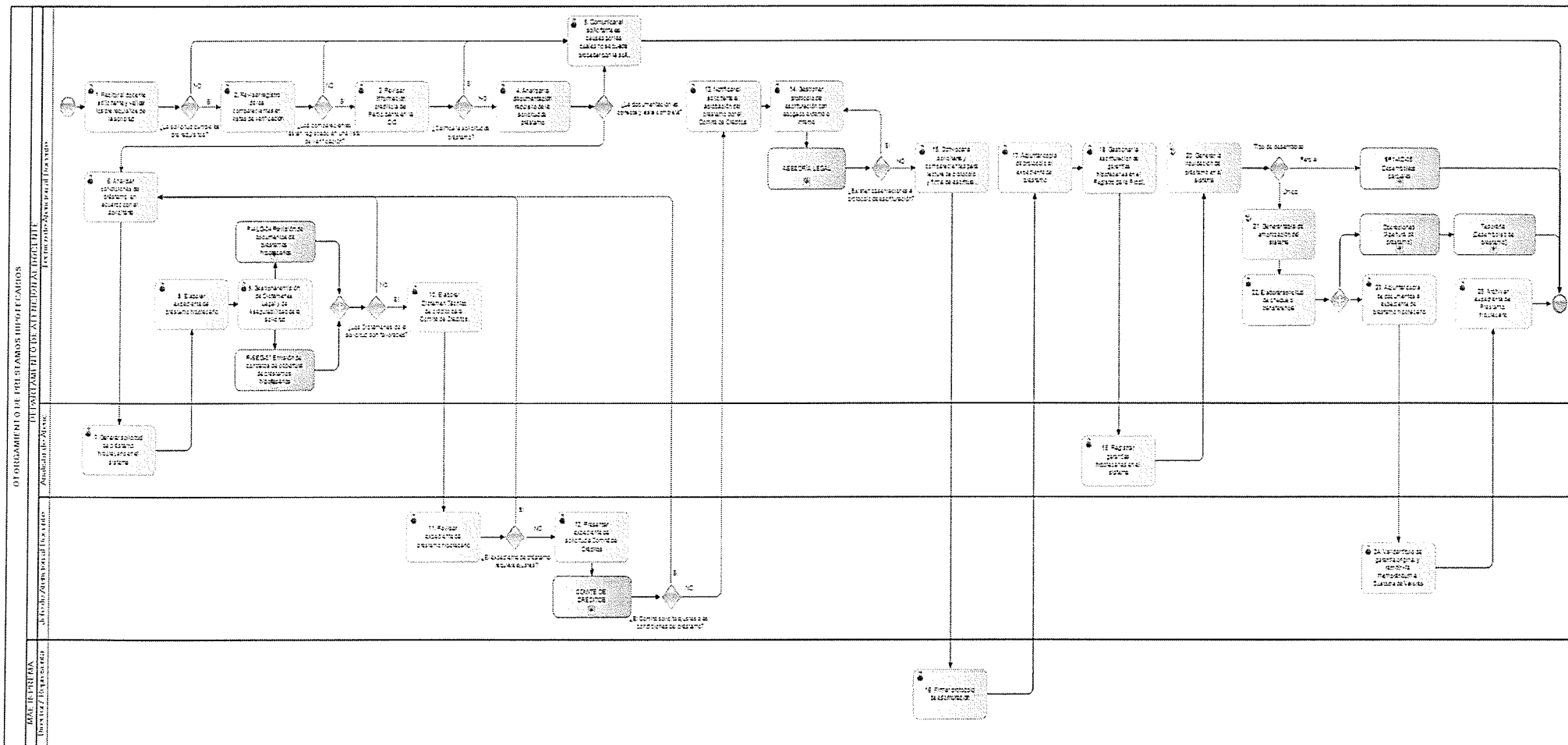
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
14	Gestionar protocolo de escrituración con abogado externo o interno.	14.1 Organizar los documentos del expediente necesarios para el protocolo. 14.2 Escanear y almacenar copia de documentos. 14.3 Remitir mediante correo electrónico los documentos escaneados al notario o abogado asignado y condiciones del préstamo y detalle de la solicitud de préstamo. NOTA: Se recibe el protocolo de escrituración de parte del abogado mediante correo para revisión y solicitud de Dictamen Legal. 14.4 Remitir borrador de protocolo mediante correo electrónico a Departamento de Asesoría Legal para revisión. ¿Existen observaciones al protocolo de escrituración? - NO: Pasar a la actividad N°15. - SI: Notificar observaciones a notario/abogado y pasar a la tarea N°14.1.	Técnico de Atención al Docente Jefe de Oficina Regional
15	Convocar a solicitante y comparecientes para lectura de protocolo y firma de escrituración.	15.1 Contactar a los comparecientes vía telefónica o correo para agendar fecha de lectura y firma de protocolo. 15.2 Solicitar al Notario/Abogado la impresión del protocolo de escrituración correspondiente (Los protocolos son impresos en papel notarial). 15.3 Recibir a los comparecientes para lectura de protocolo. 15.4 Leer el protocolo de escrituración. 15.5 Confirmar con el docente solicitante la comprensión de lo establecido en el protocolo de escrituración. En caso contrario hacer las aclaratorias que correspondan. 15.6 Gestionar firma de protocolo de escrituración.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
16	Firmar protocolo de escrituración.	16.1 Recibir protocolo de escrituración debidamente firmado por el solicitante. 16.2 Revisar protocolo de escrituración. 16.3 Firmar protocolo de escrituración. 16.4 Remitir protocolo de escrituración a Departamento de Atención al Docente.	Director Presidente Representante Legal INPREMA
17	Adjuntar copia de protocolo al expediente de préstamo.	17.1 Recibir protocolo debidamente firmado. 17.2 Fotocopiar el protocolo en físico y recibos de gastos de cierre. 17.3 Adjuntar copias al expediente.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
18	Gestionar la escrituración de garantías hipotecarias en el Registro de la Propiedad.	18.1 Notificar al Notario/abogado mediante correo o llamada telefónica, la firma de protocolo y detalle del pago de gastos administrativos. 18.2 Adjuntar los recibos de pago Impuestos y timbres al protocolo e impresión de correo electrónico. 18.3 Entregar documentos al Notario y solicitar acuse de recibo. NOTA: Ingresar a la plataforma SINAP para dar seguimiento al proceso de escrituración. 18.4 Validar registro mediante número de presentación. 18.5 Recibir la escritura original inscrita en el Registro de la Propiedad. 18.6 Gestionar el pago de Honorarios con el Departamento de Administración y Logística. NOTA: Para los casos de las oficinas regionales, de la oficina principal se envía la escritura para que ellos realicen la actividad de registrar en el Instituto de la Propiedad.	Técnico de Atención al Docente Jefe de Oficina Regional



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 9 de 14

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
19	Registrar garantías hipotecarias en el sistema.	19.1 Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema byte. 19.2 Registrar los datos de las garantías en el módulo de solicitudes de préstamos. 19.3 Notificar a la Jefatura de Atención al Docente. 19.4 Remitir mediante memorándum los documentos de garantía a Custodia de valores.	Analista de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
20	Generar la liquidación del préstamo en el sistema.	20.1 Verificar los cálculos del préstamo en herramienta de Excel. NOTA: En caso de retanqueo de préstamo, se deberá gestionar con el Departamento de Operaciones la constancia de saldo de préstamo vigente para cancelación. 20.2 Elaborar previa de la liquidación en herramienta de Excel. 20.3 Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema BYTE. 20.4 Generar liquidación de préstamos por tipo de desembolso: ✓ Desembolso único ✓ Desembolso parcial	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
21	Generar tabla de amortización del sistema.	21.1 Validar tabla de amortización en el módulo de solicitudes de préstamos. 21.2 Generar tabla de amortización. 21.3 Registrar detalle de liquidación en el módulo de solicitudes de préstamos por acreedor en el caso de solicitudes de préstamos mancomunados.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
22	Elaborar solicitud de cheque o transferencia.	22.1 Elaborar memorándum de solicitud adjunta liquidación de apertura de préstamo a Departamento de Operaciones. 22.2 Solicitar firma de memorándum de Jefatura de Atención al Docente o Gerencia de Negocios. NOTA: El Departamento de Operaciones apertura el préstamo y remite la liquidación y solicitud de transferencia a la Unidad de Tesorería. La Unidad de Tesorería efectúa la transferencia o cheque y notificará mediante reporte diario de transferencias en formato Excel.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
23	Adjuntar copia de documentos a expediente de préstamo hipotecario.	23.1 Adjuntar copia de los documentos legales al expediente de préstamo hipotecario. 23.2 Elaborar memorándum de remisión de escritura a Custodia de Valores. 23.3 Presentar expediente a Jefatura de Atención al Docente para verificación de garantías y solicitar firma de memorándum de remisión.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
24	Validar título de garantía original y remitir vía memorándum a Custodia de Valores.	24.1 Recibir expediente de préstamo. 24.2 Revisar el registro de garantías en el módulo de solicitudes de préstamos. 24.3 Notificar de visto bueno a los documentos para registro.	Jefe de Atención al Docente
25	Archivar expediente de Préstamo hipotecario.	25.1 Archivar expediente de préstamo hipotecario por N° de expediente en archivo.	Técnico de Atención al Docente Analista de Atención (Regional)
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

10. DIAGRAMA DE FLUJO



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 11 de 14

11.MATRIZ DE RIESGOS

	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFECTIVIDAD	RIESGO NETO O RESIDUAL
1	Reprocesos de préstamos o registro, entrega o cobro de valores no correspondientes, debido a la generación de errores en la apertura de créditos hipotecarios.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Eventos Externos	Alto	Medio	Crédito	Revisión manual por parte del Departamento de Atención al Docente y del Departamento de Operaciones	3 Moderada efectividad: El desempeño del control implementado es medianamente suficiente	1.00

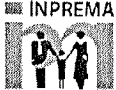
	INPREMA INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
	Edición No. 05	Página 12 de 14

12.CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN:	NIVEL DE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:
05	Lic. Gustavo Girón <i>Gerente de Negocios</i>	
04	Ing. Alejandra Lopez <i>Gerente de Negocios</i>	23/5/2018
03	Ing. Alejandra Lopez <i>Gerente de Negocios</i>	24/7/2017
02	Lic. Ernesto Carías <i>Director Presidente</i>	10/2/2016
01	Lic. Ernesto Carías <i>Director Presidente</i>	26/11/2015

Edición	#	Sección	Condición Actual
04	1	Normas y controles	La politica primera no cuenta con la enumeración de los prerequisites para el otorgamiento de préstamos.
	2	Actividades y tareas	Actividad: Recibir de parte del Departamento Financiero la documentación de pago soporte y adjuntar al expediente.
	3	Actividades y tareas	El proceso de tramite de préstamo hipotecario esta definido por la Unidad de Colocación.

Edición	#	Sección	Modificación	Justificación
05	1	Normas y controles	La norma administrativa N°5.1 enumera los pre requisitos para la aplicación de préstamo hipotecario: A. Número de cotizaciones B. Mora directa o indirecta C. Estatus del docente activo, jubilado, pensionado, participante voluntario, Administrativo, UPNFM. D. Ingresos recibidos E. Sector privado tendrá que verificar las aportaciones del Centro Educativo y cotizaciones del docente al día F. Límite	Eventos de riesgo materializados
	2	Actividades y tareas	Se elimina la actividad de recibir documentación de pago: para fines de la Gerencia de Negocios los expedientes de préstamos no deben contener documentación de pago ya que dicha actividad demanda tiempo de manera innecesaria. Los documentos de pago no son un documento auditable de los expedientes de préstamo.	Modificación de actividades del proceso
	3	Actividades y tareas	El proceso de trámite de préstamo es ejecutado por el Departamento de Atención al Docente.	Modificación de estructura de puestos

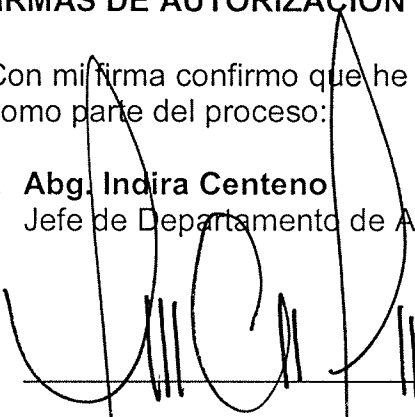
	INPREMA INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-08	GERENCIA DE NEGOCIOS DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
Edición No. 05		Página 13 de 14

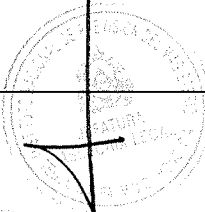
13.FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Con mi firma confirmo que he sido notificado(a) de la participación del área bajo mi cargo como parte del proceso:

1. **Abg. Indira Centeno**

Jefe de Departamento de Asesoría Legal

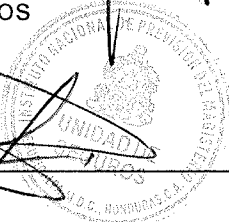




2. **Lic. Karina Lanza**

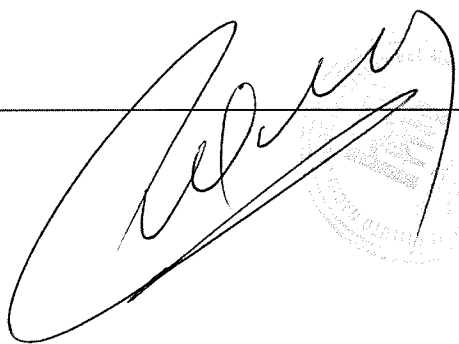
Jefe de Unidad de Seguros

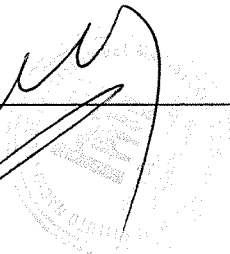




3. **Lic. Javier Fonseca**

Jefe de Departamento de Operaciones





	INPREMA INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS	
CODIGO: P-AD-08	Edición No. 05	Página 14 de 14

14. ANEXOS

14.1. Formato de Solicitud de Préstamo Hipotecario

		INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO SOLICITUD DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO		EDICIÓN No. 05
				
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO				
Nombre del Solicitante: _____		Dirección: _____		
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____	Estado Civil: _____	
Residencia: _____				
Moneda: _____	Tipo de Moneda: _____	Tamaño del préstamo: _____		
N. de Interés: _____	N. de Tasa: _____	N. de Cédula: _____		
Forma de Pago: _____				
N. de Garantía: _____				
Resumen de Datos:				
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____	Tipo de Moneda: _____	
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____	Estado Civil: _____	
Residencia: _____				
Forma de Pago: _____				
N. de Garantía: _____				
Resumen de Datos:				
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____	Tipo de Moneda: _____	
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____	Estado Civil: _____	
Residencia: _____				
Forma de Pago: _____				
N. de Garantía: _____				
Resumen de Datos:				
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____	Tipo de Moneda: _____	
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____	Estado Civil: _____	
Residencia: _____				
Forma de Pago: _____				
N. de Garantía: _____				
Resumen de Datos:				
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____	Tipo de Moneda: _____	
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____	Estado Civil: _____	
Residencia: _____				
Forma de Pago: _____				
N. de Garantía: _____				
Resumen de Datos:				

FORMATO EXIGENCIA DE INPREMA		Página 14
Nombre del Solicitante: _____	Tamaño del préstamo: _____	Tipo de Moneda: _____
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____
Estado Civil: _____	Residencia: _____	Forma de Pago: _____
N. de Interés: _____	N. de Tasa: _____	N. de Cédula: _____
Resumen de Datos:		
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____
Estado Civil: _____	Residencia: _____	Forma de Pago: _____
N. de Interés: _____	N. de Tasa: _____	N. de Cédula: _____
Resumen de Datos:		
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____
Estado Civil: _____	Residencia: _____	Forma de Pago: _____
N. de Interés: _____	N. de Tasa: _____	N. de Cédula: _____
Resumen de Datos:		
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____
Estado Civil: _____	Residencia: _____	Forma de Pago: _____
N. de Interés: _____	N. de Tasa: _____	N. de Cédula: _____
Resumen de Datos:		
Nombre del Solicitante: _____	Profesión: _____	Tamaño del préstamo: _____
Edad: _____	Sexo: _____	Profesión: _____
Estado Civil: _____	Residencia: _____	Forma de Pago: _____
N. de Interés: _____	N. de Tasa: _____	N. de Cédula: _____
Resumen de Datos:		

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 03	Página 1 de 9

1. PROPÓSITO

Gestionar la atención de solicitudes de autorización para la liberación, traspaso o venta bienes inmuebles registrados como garantía de préstamos hipotecarios de docentes con el INPREMA a Instituciones financieras, otros acreedores o terceros.

2. ALCANCE

Aplica a la atención de solicitudes de docentes que cuentan con préstamos hipotecarios que cumplan los criterios para la liberación, traspaso o venta de las garantías hipotecarias, hasta la firma de manifiesto y archivo de expediente.

3. LÍDER DEL PROCESO

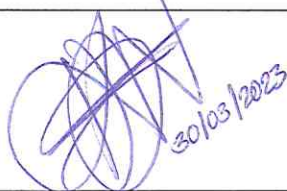
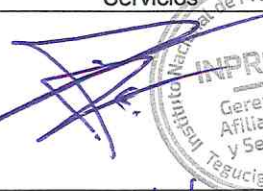
Jefe del Departamento de Atención al Docente.

4. DEFINICIONES

4.1. Garantía o Colateral: Es la protección que respalda el préstamo otorgado y que constituye la fuente secundaria de pago, en el caso de que el prestatario no cumpliera el plan de pagos establecido, sea esta hipotecaria, prendaria o fiduciaria.

4.2. Manifiesto: Es el documento en el cual el docente solicitante hace constar que conoce y está de acuerdo con las condiciones indicadas en relación a un segundo otorgamiento de un préstamo hipotecario.

4.3. Préstamo o Crédito: Es un financiamiento que se concede a un participante activo, voluntario o pensionado de conformidad a los términos y condiciones establecidos en el Reglamento de Préstamos y manuales operativos que corresponda.

Elaborado Por:	Revisado Por:		Visto Bueno
Ing. Kevin Espinoza Oficial de Procesos	Ing. Mariela Gómez Encargado Unidad de Procesos	Lic. Angela Moncada Jefe de Departamento de Atención al Docente	Lic. Gustavo Girón Gerente de Afiliaciones y Servicios
	 	 	 
Fecha:	Fecha: 30/03/2023	Fecha: 31-03-2023	Fecha: 10/4/2023
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	CI-UPROC/185/08-06-2023		

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 03	Página 2 de 14

4.4. Bienes Inmuebles: Son las propiedades que no se pueden trasladar de un lugar a otro, sin alterar su forma.

5. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ANÁLISIS SIPOC				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Prestatario de préstamo hipotecario	- Solicitud de autorización de venta de inmueble en garantía. - Documentos requisitos.	1. Análisis del préstamo hipotecario y garantías. 2. Entrevista socioeconómica del prestatario. 3. Elaboración de expediente de solicitud. 4. Emisión de oficio de autorización por parte de la Gerencia. 5. Gestión de firma de manifiesto. 6. Entrega de oficio de autorización al docente. 7. Archivo de documentos.	Oficio de autorización de venta.	Prestatario de préstamo hipotecario

6. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

6.1. El Departamento de Atención al Docente realizará la gestión para la autorización de venta de bienes en garantía de préstamos hipotecarios, a las solicitudes que presenten debidamente los siguientes requisitos:

- A. Copia del documento nacional de identificación del prestatario.
- B. Informe de solicitud de autorización de venta de inmueble.
- C. Documentos complementarios de acuerdo al tipo de solicitud.
- D. Dictamen favorable emitido por el área de Servicios Legales en los casos que el docente sea representado por un tercero.

6.2. El Departamento de Atención al Docente y/o las Oficinas Regionales, deberán gestionar la atención de las solicitudes de autorización de venta de inmuebles en garantía de préstamos hipotecarios en un periodo no mayor a veinte (20) días hábiles, contados a partir de la elaboración del expediente de solicitud hasta la aprobación por parte de la Gerencia de Afiliaciones y servicios respectivamente.

6.3. Los oficios de autorización de venta de bienes inmuebles, se emitirán siempre que el saldo total del préstamo hipotecario sea cancelado en su totalidad, mediante la transacción de venta, traspaso o liberaciones según corresponda. **Riesgo:** N°1

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 03	Página 3 de 14

6.4. Los oficios de autorización de venta de bienes inmuebles emitidos por aprobación de la Gerencia de Afiliaciones y Servicios, podrán ser actualizados a solicitud del prestatario dentro del periodo de doce (12) meses subsiguientes de la fecha de autorización de la solicitud. En caso contrario, se deberá ingresar una nueva solicitud para revisión.

6.5. La Secretaría General emitirá siempre que sea requerido por el Docente, una nota en la que se indique que el INPREMA no tiene objeción sobre transacciones de financiamiento o traslado de hipotecas de garantías hipotecarias, a Personas naturales o jurídicas, sin necesidad de solicitar la revisión de la Gerencia de Afiliaciones y Servicios una vez que se valide que el préstamo hipotecario fue cancelado.

7. INDICADORES

NOMBRE	Eficiencia de atención de solicitudes de autorización de venta de inmuebles			
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de eficiencia de la atención de solicitudes de autorización de venta de bienes inmuebles, conforme al plazo de 20 días una vez que se recibe el expediente de solicitud de conformidad.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\text{Eficiencia} = \left(\frac{\text{N° días plazo para la atención}(20)}{\text{Fecha de respuesta de solicitud} - \text{fecha de recepción de solicitud}} \right)$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Oficio de autorización de venta de bienes inmuebles	Jefe de Departamento de Atención al Docente	Mensual	20 días	Gerente de Afiliaciones y Servicios

8. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS
- Reglamento de Préstamos del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio - PAD-09-FR01 Entrevista para solicitud de autorización de venta de inmuebles financiados por el INPREMA - Dictamen (codificar por regional) - Oficio informativo - Manifiesto - Control (Excel)

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 03	Página 4 de 14

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Recibir solicitud de autorización de venta de inmueble en garantía.	1.1 Atender la consulta del docente sobre la opción de venta de inmuebles. 1.2 Registrar solicitud en control de solicitudes de autorización de venta de bienes inmuebles en garantía de préstamos hipotecarios. NOTA: El empleado deberá brindar asesoramiento al docente respecto a las opciones de financiamiento disponibles en el INPREMA. Tiempo: 1 hora Riesgo: N°1	Analista de Atención al Docente / Auxiliar de Atención al Docente
2.	Analizar el préstamo hipotecario y garantías con base a los criterios para autorización.	2.1 Solicitar al docente la copia del documento nacional de identificación nacional. 2.2 Solicitar carta de promesa de compraventa o su equivalente, entre el solicitante y el comprador (únicamente en caso de venta). 2.3 Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema con usuario y contraseña. 2.4 Revisar préstamo hipotecario vigente: ✓ Saldo de préstamo ✓ Registro de garantía hipotecaria ¿Cumple criterios de autorización de venta? NO: Pasar a la actividad N°3. SI: Pasar a la actividad N°4. Tiempo: 1 hora Riesgo: N°1	
3.	Comunicar al solicitante las causas por las cuales no se puede proceder con la solicitud.	3.1 Exponer al solicitante de manera clara y precisa cuales son los motivos por los que se interrumpe el proceso de análisis de la solicitud (Documentos incorrectos o faltantes, mora directa o indirecta o registro de la garantía). 3.2 FIN DEL PROCEDIMIENTO. Tiempo: 1 hora	
4.	Aplicar cuestionario de entrevista para solicitud.	4.1 Llenar formulario PAD-09-FR01 Informe por solicitud de autorización de venta de inmuebles, de acuerdo a la información provista por el docente. 4.2 Analizar la información. ¿El formulario fue completado de conformidad? NO: Pasar a la actividad N°3. SI: Gestionar firma del formulario y pasar a la actividad N°5. Tiempo: 1 hora	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 03	Página 5 de 14

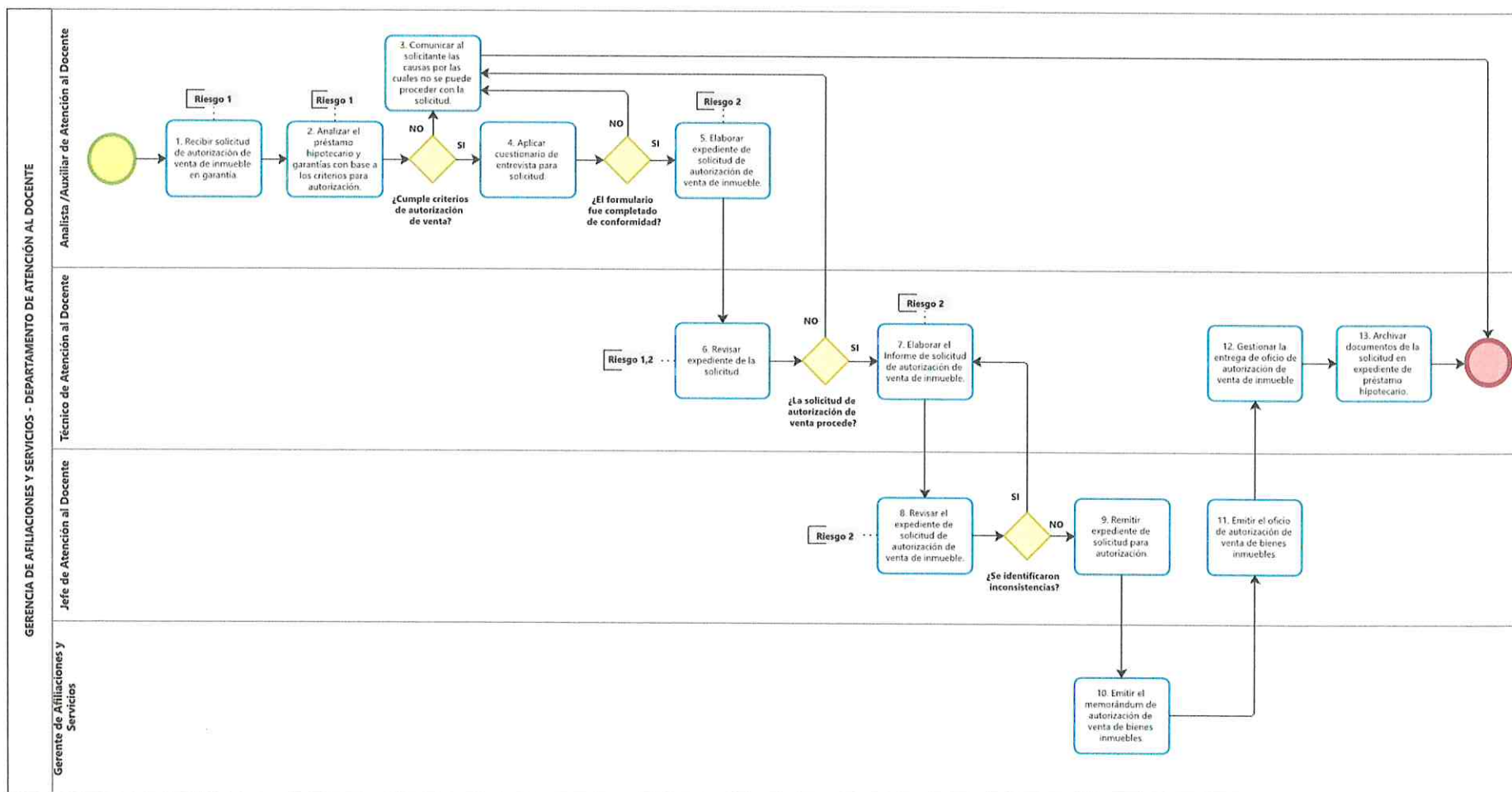
5.	Elaborar expediente de solicitud de autorización de venta de inmueble.	5.1 Verificar los documentos de la solicitud: ✓ Copia del documento nacional de identificación. ✓ PAD-09-FR01 Informe por solicitud de autorización de venta de inmuebles. ✓ Solicitar carta de promesa de compraventa o su equivalente, entre el solicitante y el comprador (únicamente en caso de venta). 5.2 Elaborar expediente de solicitud y remitir al Técnico de Atención. Tiempo: 1 hora Riesgo: N°2	Analista de Atención al Docente / Auxiliar de Atención al Docente
6.	Revisar expediente de la solicitud.	6.1 Recibir y revisar los documentos del expediente de la solicitud. 6.2 Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema con usuario y contraseña. 6.3 Revisar préstamo hipotecario vigente contra datos del docente. ¿La solicitud de autorización de venta procede? NO: Devolver documentos y pasar a la actividad N°3. SI: Pasar a la actividad N°7. Tiempo: 1 hora Riesgo: N°1, N°2	Técnico de Atención al Docente
7.	Elaborar el Informe de solicitud de autorización de venta de inmueble.	7.1 Elaborar Informe con el detalle de la situación socioeconómica del docente con base a la información de la entrevista. 7.2 Remitir expediente de solicitud a la Jefatura del Departamento de Atención al Docente, Unidad de Gestiones o Jefe de Oficinas Regionales. Tiempo: 1 hora Riesgo: N°2	
8.	Revisar el expediente de solicitud de autorización de venta de inmueble.	8.1 Recibir el expediente de solicitud de autorización de venta de inmueble. 8.2 Revisar los documentos de la solicitud contra registros del sistema ¿Se identificaron inconsistencias? NO: Pasar a la actividad N°9. SI: Pasar a la actividad N°7. Tiempo: 1 hora Riesgo: N°2	Jefe de Atención al Docente

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 03	Página 6 de 14

9.	Remitir expediente de solicitud para autorización.	9.1 Revisar el expediente. 9.2 Remitir mediante memorándum el expediente de solicitud para aprobación de la Gerencia de Afiliaciones y Servicios. Tiempo: 1 hora	Jefe de Atención al Docente
10.	Emitir el memorándum de autorización de venta de bienes inmuebles.	10.1 Elaborar el memorándum de autorización con base en la información del expediente de solicitud. 10.2 Remitir expediente de autorización al Jefe de Atención al Docente. Tiempo: 1 hora	Gerente de Afiliaciones y Servicios
11.	Emitir el oficio de autorización de venta de bienes inmuebles.	11.1 Elaborar el oficio de autorización con base en la información del expediente de solicitud. Tiempo: 1 hora	Jefe de Atención al Docente
12.	Gestionar la entrega de oficio de autorización de venta de inmueble.	12.1 Recibir nota de autorización. 12.2 Elaborar e imprimir Manifiesto de acuerdo con el Reglamento de Préstamos. 12.3 Contactar al docente mediante teléfono o correo electrónico para que se presente a las oficinas del INPREMA a recoger nota de autorización y firma de manifiesto de acuerdo del Reglamento de Préstamos. Tiempo: 1 hora	Técnico de Atención al Docente
13.	Archivar documentos de la solicitud en expediente de préstamo hipotecario.	13.1 Archivar los documentos en expediente de préstamo hipotecario: ✓ Copia del documento nacional de identificación. ✓ Cuestionario de entrevista socioeconómica. ✓ Dictamen. ✓ Manifiesto de acuerdo con El Reglamento de Préstamos. ✓ Nota de autorización. Tiempo: 1 hora	
FIN DE PROCEDIMIENTO			

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
CODIGO: P-AD-09	EDICIÓN No. 3	Página 7 de 14

10. DIAGRAMA DE FLUJO



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
CODIGO: P-AD-09	EDICIÓN No. 3	Página 8 de 14

11.MATRIZ DE RIESGOS

Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFFECTIVIDAD		PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL
28/03/2023	P-AD-09	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Gestión de autorización de venta de inmueble en garantía de préstamo hipotecario	Pérdida económica al autorizar la venta del bien inmueble y que la misma no cubra el saldo del préstamo hipotecario, debido a otorgar la autorización de venta de inmueble sin haber evaluado las condiciones necesarias del préstamo.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Procesos Internos	Alto	Bajo	2	Operacional	El Analista de Atención al Docente / Auxiliar de Atención al Docente Regional realiza las actividades siguientes: 1.- Atender la consulta del docente sobre la opción de venta de inmuebles. 2.- Registrar solicitud en control de solicitudes de autorización de venta de bienes inmuebles en garantía de préstamos hipotecarios 3.- Solicitar al docente la copia de la tarjeta de identidad. 4.-Solicitar carta de promesa de compraventa o su equivalente entre el solicitante y acreedor. 5.-Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema con usuario y contraseña. 6.-Revisar préstamo hipotecario vigente: ☐ Saldo de préstamo ☐ Registro de garantía hipotecaria. El Técnico de Atención al Docente / Regional, realiza las actividades siguientes: 1.-Recibir y revisar los documentos del expediente de la solicitud. 2.-Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema con usuario y contraseña. 3.-Revisar préstamo hipotecario vigente contra datos del docente. Así mismo los oficios de autorización de venta de bienes inmuebles, se emitirán siempre que el saldo total del préstamo hipotecario sea cancelado en su totalidad, mediante la transacción de venta, traspaso o liberaciones según corresponda.	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0,38

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
CODIGO: P-AD-09	EDICIÓN No. 3	Página 9 de 14

MATRIZ DE RIESGOS

Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFFECTIMDAD		PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL
28/03/2023	P-AD-09	Afiliaciones y Servicios	Atención al Docente	Gestión de autorización de venta de inmueble en garantía de préstamo hipotecario	Informe erróneo de solicitud de autorización de venta de inmueble, ocasionando retrasos en el trámite y descuento en el docente.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Alto	Bajo	2	Operacional	El Analista de Atención al Docente / Auxiliar de Atención al Docente Regional, elabora expediente de solicitud de autorización de venta de inmueble. El Técnico de Atención al Docente / Regional realiza las actividades siguientes: 1.- Recibir y revisar los documentos del expediente de la solicitud. 2.- Ingresar al módulo de solicitudes de préstamos del sistema con usuario y contraseña. 3.- Revisar préstamo hipotecario vigente contra datos del docente. 4.-Elaborar Informe con el detalle de la situación socioeconómica del docente con base a la información de la entrevista. 5.-Remitir expediente de solicitud a la Jefatura del Departamento de Atención al Docente o Unidad de Gestiones. El Jefe de Atención al Docente / Jefe Regional, recibe el expediente de solicitud de autorización de venta de inmueble y revisa los documentos de la solicitud contra registros del sistema. El Jefe de Atención al Docente, remite mediante memorándum el expediente de solicitud para aprobación de la Gerencia de Afiliaciones y Servicios. El Gerente de Afiliaciones y ServiciosEmitir el memorándum de autorización de venta de bienes inmuebles.	4	Alta efectividad: El nivel de control implementad o reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4	0,38

N° de Riesgo	Actividad del Proceso
1	1,2,6 Normas y controles 6.3
2	5,6,7,8

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 3	Página 10 de 14

10.CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN:	NIVEL DE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:
01	Gerencia de Administración	18-nov-15
02	Gerente de Negocios	08-dic-17
03	Gerente de Afiliaciones y Servicios	

Edición	#	Sección	Condición Actual
02	1	Encabezado y formato	El Formato usado para la creacion del procedimiento es de 2017
	2	Proposito	El proposito no es claro y la redaccion es deficiente.
	3	Alcance	El alcance no estaba bien definido y no menciona bien el alcance del mismo
	4	Lider de proceso	El lider del proceso es Jefe del Departamento de Negocios
	5	Definiciones	No estan algunos terminos que son usados en la actualidad: Garantía o Colateral, Manifiesto y Préstamo o Crédito.
	6	Entradas y salidas	No existe el analisis SIPOC (Entradas y Salidas) en el procedimientos
	7	Normas y controles	El apartado se llama politicas y esta desactualizada ya que, son politicas usadas en el 2017
	8	Indicadores	Mide el tiempo de resolucino de la solicitud y solo los nombres de los puestos son de la estructura organizacional del 2017
	9	Documentos	Solo se incluye la entrevista, informe, manifiesto y autorizacion de venta
	10	Descripcion del procedimiento	No existe una descripcion del procedimiento establecida
	11	Diagrama de Flujo	El diagram de flujo esta desactualizado desde el 2017
	12	Matriz de riesgos	La matriz de riesgos esta desactualizada desde 2017

Versión	#	Sección	Modificación	Justificación
03	1	Encabezado y formato	Se actualizo el formato de documentación de procesos de acuerdo a nuevas metodologías	Otros
	2	Proposito	Se actualizo el proposito tomando en cuenta las actividades que se realizan	Modificación de lider del proceso
	3	Alcance	Se redefinio el alcance dejardo en visto desde donde inicia y termina	Modificación de lider del proceso
	4	Lider de proceso	Se actualizo el nombre del lider de proceso de acuerdo a la nueva estructura organizacional	Modificación de lider del proceso
	5	Definiciones	Se agregaron nuevas definiciones que se usan en la actualidad	Modificación de normativa
	6	Entradas y salidas	Se elaboro analisis SIPOC (Entradas y Salidas)	Modificación de lider del proceso
	7	Normas y controles	Se actualizo de acuerdo a la operatividad actual	Modificación de normativa
	8	Indicadores	Se modifiko el indicador y se establecio un tiempo fijo para la resolucio de solicitudes	Modificación de lider del proceso
	9	Documentos	Se agregaron nuevos documentos PAD-09-FR01 Entrevista para solicitud oficio	Modificación de lider del proceso
	10	Descripcion del procedimiento	Se elaboro la descripcion detallada de actividades	Modificación de actividades del proceso
	11	Diagrama de Flujo	Se actualizo de acuerdo a operatividad actual	Modificación de actividades del proceso
	12	Matriz de riesgos	Se actualizo de acuerdo a la operatividad actual y se identificaron riesgos por actividad	Modificación de actividades del proceso

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 3	Página 11 de 14

11.ANEXOS

INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO	INPREMA
INFORME POR SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE	PAD 09 F01

INFORME POR SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE

Elaborado por:

Asunto: Informe social sobre autorización de venta del (a) Docente:

Para vender/hipotecar una vivienda financiada por INPREMA.

Lugar y Fecha: Tegucigalpa, M.D.C. _____ de _____ del 20 _____.

INFORME SOCIAL

DATOS GENERALES:

- a) Nombre:
- b) Domicilio:
- c) Teléfonos No:
- d) DNI:
- e) Domicilio actual:

DATOS ESPECÍFICOS:

1. TIPO DE SOLICITUD (VENTA- LIBERACION DE GRAVAMEN)

Docente solicita autorización para _____ el inmueble que le financió INPREMA, mediante préstamo hipotecario No. _____ que le fue otorgado el _____, por un monto de L. _____; a cancelar en _____ Años plazo, mismo que se encuentra _____ en sus pagos.

2. JUSTIFICACION DE LA VENTA

Razones expresadas por el docente para la venta o traslado de la hipoteca:

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 3	Página 12 de 14

En caso de que la venta o traslado de hipoteca sea para la cancelación de deudas, favor indicar con que instituciones tiene deudas y el saldo aproximado:

- | | |
|----------------------------------|---------|
| a) PRESTAMO HIPOTECARIO INPREMA: | L. |
| b) PRESTAMO PERSONAL INPREMA: | L. |
| c) BANCO | L. |
| d) COOPERATIVA | L. |
| e) OTROS | L. |
| TOTAL | L. |

* Los valores indicados son aproximados de acuerdo a lo indicado por el docente

3. ANTECEDENTES DEL INMUEBLE EN VENTA

Ubicación exacta del inmueble:

Ambiente (Número de plantas):	
Habita el inmueble:	
No Habitaciones:	
Cocina:	
Comedor:	
Sala:	
Porche:	
Lavandería:	
Baño (s):	
Uso actual del inmueble:	
Otros:	

¿Ha realizado mejoras al inmueble?

Si () / No ()

Si la respuesta fue "sí" indicar las mejoras hechas al inmueble:

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 3	Página 13 de 14

4. ¿A QUIÉN VENDERÁ EL INMUEBLE O CON QUIEN LO HIPOTECARÁ?

Nombre: _____

Valor de venta en L.: _____

En caso de venta, que institución brindara el financiamiento: _____

5. SITUACION SOCIO-ECONOMICA

Docente activo/jubilado:	
Cargo que desempeña:	
Salario/Pensión que percibe el docente en L:	
Lugar donde labora:	
Dirección exacta del lugar de trabajo:	
¿Desde cuándo labora en este lugar?	
Número de hijos:	
¿Viven con usted?	
Edades de su hijo(a)(s):	
Estado Civil:	
Nombre del conyugue:	
¿Trabaja el o la conyugue?	
Lugar donde labora conyugue:	
Salario que percibe en L:	

¿Tiene otro inmueble donde residir después de la venta?

Si () / No ()

En caso de no tenerlo ¿Dónde piensa residir? (Explique):

6. CONCLUSIONES (Para uso de INPREMA):

- a) _____
- b) _____
- c) _____

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE AFILIACIONES Y SERVICIOS - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-09	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE EN GARANTÍA DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO	
	EDICIÓN No. 3	Página 14 de 14

INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO
INFORME POR SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE VENTA DE INMUEBLE

INPREMA
PAD-09-001

7. **OBSERVACION O RECOMENDACIÓN DEL ENTREVISTADOR**

Por lo antes expuesto se recomienda **aprobar** la solicitud de autorización de venta presentada por Docente:

8. **COMENTARIOS ADICIONALES**

Incluir cualquier otro comentario que se considere importante o relevante para este trámite:

Firma del Auxiliar/ Analista de Atención
Al Docente

Firma del Docente solicitante

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNISCANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 1 de 7

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y actividades para la atención de consultas de los docentes afiliados a INPREMA a través de la plataforma Omniscanal.

2. ALCANCE

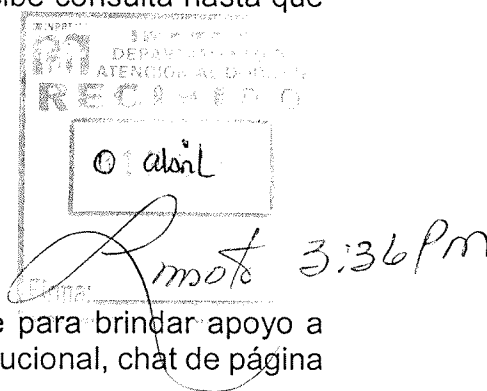
Aplica a las solicitudes realizadas por los docentes mediante WhatsApp, Facebook, Chat y Correo Electrónico a nivel nacional desde que se recibe consulta hasta que se da respuesta.

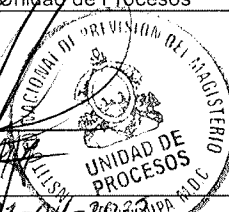
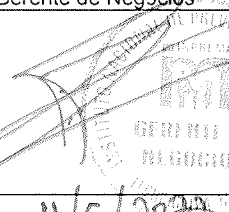
3. LÍDER DEL PROCESO

Jefe de Atención al Docente.

4. DEFINICIONES

- 4.1. Plataforma Omniscanal:** Software de servicio al cliente para brindar apoyo a consultas a través de WhatsApp, correo electrónico institucional, chat de página web y Facebook Messenger.
- 4.2. Empleado de Unidad Administrativa:** Empleado encargado de dar respuesta oportuna a las consultas de los docentes, beneficiarios y particulares al INPREMA.
- 4.3. Técnico de Atención al Docente:** Empleado encargado de asignar en la plataforma Omniscanal a la Unidad Administrativa correspondiente las consultas realizadas por los Docentes, beneficiarios o particulares, realizadas por los medios electrónicos que el Instituto ha puesto a disposición.
- 4.4. Unidad Administrativa:** Gerencia, Unidad o Departamento que tiene funciones propias que lo distinguen de las demás dentro de la institución.



Diseñado por: Ing. Yamileth López - Oficial de Procesos		
Revisado por:		Visto Bueno
Ing. Marvin Alvarez Jefe de Unidad de Procesos	Lic. Angela Moncada Jefe Atención al Docente	Lic. Gustavo Giron Gerente de Negocios
		
Fecha: 01-04-2022	Fecha: 18-04-2022	Fecha: 11/5/2022
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	CI-UPROC/078	Fecha: 15/07/2022

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNISCANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 2 de 7

5. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

- 5.1. El Técnico de Atención al Docente que atiende las consultas de los docentes ingresará durante la jornada laboral a la plataforma Omniscanal, para asignar al área que corresponda las consultas realizadas por los docentes mediante WhatsApp, correo electrónico institucional, chat de página web y Facebook Messenger.
- 5.2. Se dará prioridad de asignación y atención a las consultadas realizadas a través de Facebook y su respectivo chat, mismas que deberán ser respondidas en un período no mayor a 24 horas desde el momento de ser recibidas.
- 5.3. Las consultas recibidas mediante correo electrónico deberán ser contestadas en un período no mayor a 72 horas en horario laboral desde el momento de su ingreso.
- 5.4. Cuando el docente realice consultas dirigidas a una Unidad Administrativa diferente serán reasignadas por el Técnico de Atención al Docente y cambiarán a estatus Resuelto por la Unidad Administrativa responsable hasta que hayan sido contestadas cada una de las interrogantes.
- 5.5. El Jefe de la Unidad Administrativa responsable de dar respuesta a las consultas de los Docentes, beneficiarios y particulares deberá monitorear los tiempos y calidad de respuesta brindada por sus colaboradores.
- 5.6. El Jefe del Departamento de Atención al Docente al final del día laboral, inhabilitará la Plataforma Omniscanal para el ingreso de consultas por los diferentes canales habilitados para consultas, con la finalidad de evitar que las mismas queden sin respuesta durante el período inhábil.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNISCANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 3 de 7

6. INDICADORES

NOMBRE	ATENCIÓN DE SOLICITUDES A TRAVÉS DE PLATAFORMA OMNISCANAL			
DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje de cumplimiento en la asignación de las consultas ingresadas por los diferentes medios electrónicos puestos a disposición por el Instituto para la atención de consultas.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\% \text{ de cumplimiento} = \left(\frac{\text{Número de consultas asignadas}}{\text{Número de consultas recibidas}} \right) * 100$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Plataforma Omniscanal	Jefe de Atención al Docente	Mensual	100%	Gerente de Negocios

7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS
N/A

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Ingresar a Plataforma Omniscanal y asignar las consultas de acuerdo al orden de ingreso.	1.1 Ingresar a plataforma Omniscanal y asignar las consultas recibidas en la plataforma Omniscanal al empleado de la Unidad Administrativa que corresponda, respetando el orden de ingreso.	Técnico de Atención al Docente
2.	Ingresar a plataforma Omniscanal y revisar consultas.	2.1 Ingresar con usuario y contraseña al sitio web de la plataforma Omniscanal, y revisar las consultas asignadas.	Empleado de Unidad Administrativa
3.	Dar respuesta a consultas asignadas.	3.1 Dar respuesta clara a la consulta realizada por el docente, beneficiario o particular. ¿Tiene consultas para otra área? Si, continuar con actividad 5. No, continuar con actividad 4.	

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNICANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 4 de 7

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4.	Cambiar estatus de solicitud a resuelto.	4.1 Cambiar a Resuelto el estatus de la consulta para darla por finalizada. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Empleado de Unidad Administrativa
5.	Solicitar reasignación de consulta.	5.1 Solicitar al Técnico de Atención al Docente la reasignación de la consulta a otra Unidad Administrativa. NOTA: Las Unidades Administrativas que podrán dar respuesta a consultas son: Cobros, Seguros, Operaciones, Afiliaciones, Servicios Sociales, Secretaría General y Atención al Docente.	
6.	Reasignar consulta.	6.1 Revisar la consulta y reasignarla en la plataforma a la Unidad Administrativa correspondiente, a fin dar la siguiente respuesta.	Técnico de Atención al Docente
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

[Handwritten signature]

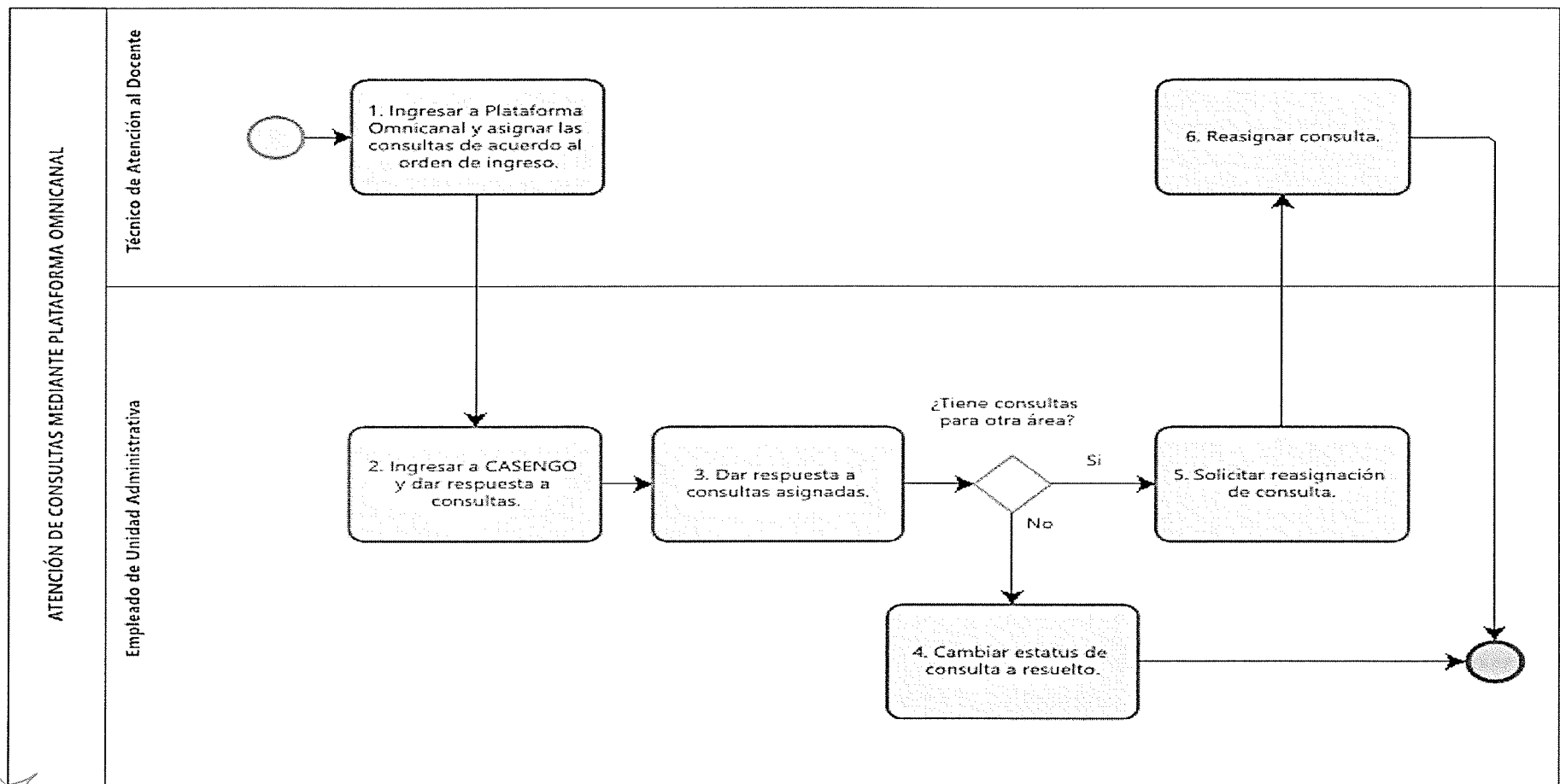
P.

[Handwritten signature]

V

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNISCANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 5 de 7

9. DIAGRAMA DE FLUJO



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNISCANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 6 de 7

10. CONTROL DE RIESGOS



INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO INPREMA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Fecha de Revisión	CODIGO	GERENCIA	AREA	PROCESO ASOCIADO	EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO		EFFECTIVIDAD	PROMEDIO	RIESGO NETO O RESIDUAL
1/4/2022	P-AD-11	Negocios	Atención al Docente	Atención de Consultas mediante Plataforma Omnicanal.	Que no se de respuesta oportunamente a las consultas ingresadas en la Plataforma Omnicanal, ocasionando, descontento e insatisfacción en los docentes, beneficiarios y particulares afectando la imagen del Instituto.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Medio	Medio	2	Operacional	El Colaborador o asignado de la Unidad Administrativa realiza las actividades siguientes: 1.- Ingresar a la plataforma Omnicanal y dar respuesta a las consultas asignadas. 2.- Cambiar a Resuelto el estatus de la consulta ingresada por el docente, para darla por finalizada. 3.- Solicitar al Técnico de Atención al Docente la reasignación de la consulta a otra Unidad Administrativa.	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4.00	0.50
1/4/2022	P-AD-11	Negocios	Atención al Docente	Atención de Consultas mediante Plataforma Omnicanal.	Falta de monitoreo a los tiempos y calidad de respuesta brindada por sus colaboradores, ocasionando acumulación de consultas en la Plataforma Omnicanal, insatisfacción de los docentes, beneficiarios y particulares.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Medio	Alto	3	Operacional	El Jefe de la Unidad Administrativa responsable de dar respuesta, a las consultas de los Docentes, beneficiarios y particulares deberá monitorear los tiempos y calidad de respuesta brindada por sus colaboradores.	3	Moderada efectividad: El desempeño del control implementado es medianamente suficiente	3.00	1.00
1/4/2022	P-AD-11	Negocios	Atención al Docente	Atención de Consultas mediante Plataforma Omnicanal.	Falta de respuesta a consultas realizadas en días y horas inhábiles, afectando los tiempos de respuesta.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Procesos Internos	Medio	Bajo	1	Operacional	Los Jefes de las áreas responsables de la línea telefónica y la página de Facebook deben desactivar el servicio los fines de semana y días inhábiles	4	Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	4.00	0.25

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
CODIGO: P-AD-11	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE CONSULTAS MEDIANTE PLATAFORMA OMNISCANAL	
	EDICIÓN No. 01	Página 7 de 7

11.CONTROL DE EDICIONES

EDICION	NIVEL DE APROBACION	FECHA DE APROBACION
01	Director Especialista	

R

A

H

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-12	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL	
	Edición No. 01	Página 1 de 9

1. PROPÓSITO

Gestionar la atención integral a los docentes, con relación a la información, documentos y demás servicios ofrecidos por el INPREMA en cumplimiento de plazos de entrega que generen la satisfacción de las necesidades de los mismos, mediante giras de atención a zonas en las cuales el Instituto no cuenta con oficinas regionales.

2. ALCANCE

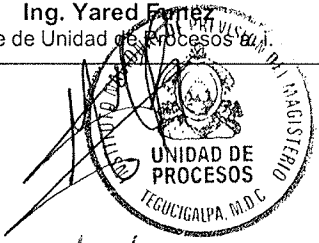
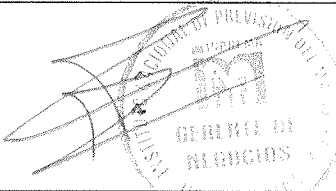
Aplica a la atención de los Docentes a nivel nacional, para la gestión de información de Servicios Financieros, de Afiliación y Prestaciones Sociales, desde la planificación de las giras de atención hasta la emisión del informe correspondiente.

3. LÍDER DEL PROCESO

Jefe de Departamento de Atención al Docente

4. DEFINICIONES

- 4.1. **INPREMA Móvil:** Es un servicio de atención de solicitudes y gestiones de los Docentes de manera domiciliar, en zonas geográficas en las que el INPREMA no cuenta con oficinas regionales.

Diseñado por:	Ing. Yamileth Lopez Oficial de Procesos	
Revisado por:		Visto Bueno
Ing. Yared Fajardo Jefe de Unidad de Procesos	Lic. Angela Moncada Jefe de Departamento de Atención al Docente	Lic. Gustavo Girón Gerente de Negocios
		
Fecha: 19/07/2022	Fecha: 19-07-2022	Fecha: 21/7/2022
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N°	UPROCH21/09-09/22	
		Fecha: 20-09-22

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-12	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL	
	Edición No. 01	Página 2 de 9

5. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ANÁLISIS SIPOC				
PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Gerencia de Negocios	Programa de giras de atención	1. Elaborar plan de trabajo para ejecución de gira. 2. Gestionar viáticos del personal y logística de la gira. 3. Gestionar configuraciones del equipo. 4. Atención de solicitudes y levantamiento de gestiones. 5. Remisión de documentación respaldo. 6. Emisión de informe de gira de atención.	Informe de Gira de atención	Gerencia de Negocios

6. NORMAS Y CONTROLES DEL PROCESO

6.1. El Departamento de Atención al Docente prestará los servicios que se describen a continuación:

- A. Firma de solicitudes de Préstamos Personales y de Consolidación.
- B. Recepción de documentos para análisis de préstamos.
- C. Entrega solicitudes y requisitos de Prestaciones Sociales.
- D. Entrega de requisitos de diversos tipos de préstamos.
- E. Firma de contrato de Servicios Electrónicos para entrega de estado de cuenta de cotizaciones y préstamos.
- F. Atención a solicitud de renunciaciones de CAP.
- G. Ingreso de gestiones varias al Departamento de Operaciones.
- H. Afiliación de docentes, Centros Educativos y actualización de datos de los mismos.
- I. Cálculos o consultas de beneficios.
- J. Atención de solicitudes de Beneficio de Suma Adicional Anticipada.

6.2. El Departamento de Atención al Docente designará a un representante o coordinador de gira para la organización y facilitación de la atención y la emisión de informe de gira correspondiente.

7. INDICADORES

NOMBRE	Eficacia del Plan de Giras de Atención INPREMA MOVIL			
DESCRIPCIÓN	Mide el nivel de eficacia de la planificación, ejecución y cierre de las giras de atención mediante la modalidad INPREMA MOVIL.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\%Eficacia = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de giras ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de giras programadas}} \right) * 100$			
FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Plan de Ejecución de Giras de Atención	Jefe de Departamento de Atención al Docente	Mensual	100	Gerente de Negocios



	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-12	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL	
	Edición No. 01	Página 3 de 9

8. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS NORMATIVO Y FORMATOS
- Ley del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio - Reglamento para el otorgamiento del Beneficio de Suma Adicional Anticipada

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Convocar reunión de coordinación y logística de acuerdo a calendarización.	1.1 Revisar fechas de giras en calendarización del proyecto INPREMA MOVIL. 1.2 Convocar y coordinar con los actores involucrados los elementos necesarios para la ejecución de la gira de atención. ✓ Departamento de Atención al Docente ✓ Departamento de Afiliaciones ✓ Departamento de Administración y Logística ✓ Departamento de Operaciones	
2.	Gestionar visto bueno para ejecución y logística con Dirección Departamental de Educación.	2.1 Notificar mediante oficio o correo electrónico a los Enlaces de la Dirección Departamental de la Secretaría de Educación. 2.2 Gestionar visto bueno y coordinación para la instalación de la gira de atención. 2.3 Notificar al Jefe de Atención al Docente para coordinar el equipo de trabajo. ¿Se cuenta con el visto bueno de la actividad? - NO: Notificar a los involucrados mediante correo y finalizar el proceso. - SI: Pasar a la actividad N°3.	Gerente de Negocios
3.	Definir el equipo de trabajo de acuerdo a disponibilidad de Unidades Subalternas.	3.1 Analizar el recurso humano y necesidades para la ejecución de la gira de atención. 3.2 Designar al Coordinador de la gira de atención. 3.3 Notificar mediante correo al equipo de trabajo para gestión de viáticos.	Jefe de Atención al Docente
4.	Elaborar solicitud de anticipo de viáticos.	4.1 Recibir notificación para gestión de viáticos y documentos del proyecto si aplica. 4.2 Elaborar solicitud de anticipo de viáticos. 4.3 Remitir a la Jefatura de Atención al Docente la solicitud de anticipo de viáticos para revisión.	Técnico de Atención Analista de Atención Auxiliar de Atención
5.	Revisar y gestionar autorización de solicitud de anticipo de viáticos.	5.1 Recibir y revisar la solicitud de anticipo de viáticos. ¿Se identificaron inconsistencias? - NO: Remitir solicitud a la Gerencia y pasar a la actividad N°6. - SI: Devolver solicitud y pasar a la actividad N°4.	Jefe de Atención al Docente






INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO

CODIGO:
P-AD-12

GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE

PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL

Edición No. 01

Página 4 de 9

PLANIFICACIÓN DE GIRA DE ATENCIÓN			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6.	Autorizar solicitud de anticipo de viáticos.	6.1 Recibir y revisar solicitud de anticipo de viáticos. 6.2 Firmar autorización de la solicitud. 6.3 Remitir solicitud autorizada a la Jefatura de Atención al Docente. 6.4 Recibir solicitud de anticipo de viáticos autorizada. 6.5 Elaborar ticket de solicitud de anticipo de viáticos y remitir documentos mediante memorándum al Departamento de Administración y logística. NOTA: El Departamento de Administración y Logística mediante la Unidad de Pagos gestionará el proceso de solicitud de anticipo de viáticos y el desembolso correspondiente mediante la Acreditación de pago mediante transferencia.	Gerente de Negocios
7.	Gestionar equipo, logística e insumos de bioseguridad con Departamento de Administración y Logística.	7.1 Remitir memorándum de solicitud de asignación del equipo de oficina: ✓ Computadora ✓ Impresora 7.2 Remitir memorándum de solicitud de insumos de oficina y bioseguridad. 7.3 Elaborar ticket de solicitud de asignación de vehículos. 7.4 Recibir notificación de solicitudes atendidas por el Departamento de administración y logística.	Jefe de Atención al Docente
8.	Gestionar la configuración del equipo informático con el Departamento de Infraestructura.	8.1 Elaborar ticket de solicitud al Departamento de infraestructura para configuración del equipo informático. ✓ Equipo tecnológico ✓ Accesos de sistema ✓ Usuarios 8.2 Recibir notificación de configuración del equipo informático.	
9.	Validar la logística y equipo con el equipo de trabajo.	9.1 Revisar con el equipo de trabajo los elementos necesarios para la ejecución de la gira de atención. ✓ Usuarios ✓ Equipo ✓ Logística ✓ Insumos	
EJECUCIÓN Y CIERRE DE GIRA DE ATENCIÓN			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Recibir a los docentes o beneficiarios.	10.1 Presentarse a la gira de atención con el equipo de trabajo. 10.2 Recibir a los docentes o beneficiarios.	Coordinador de Gira de Atención
11	Identificar y organizar a los docentes o beneficiarios por tipo de gestión.	11.1 Identificar la necesidad del docente o beneficiario. 11.2 Organizar en escritorios de atención según gestión o consulta.	Coordinador de Gira de Atención
12	Atender gestión del docente o beneficiario.	12.1 Recibir al docente o beneficiario. 12.2 Consultar el servicio requerido y solicitar información del participante. 12.3 Ingresar a consultas del sistema. 12.4 Verificar en el sistema la información requerida por el docente o beneficiario. ¿La información disponible resuelve la consulta? - NO: Pasar a la actividad N°14. - SI: Pasar a la actividad N°13.	Técnico de Atención Analista de Atención Auxiliar de Atención



INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO

CODIGO:
P-AD-12

GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE

PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL

Edición No. 01

Página 5 de 9

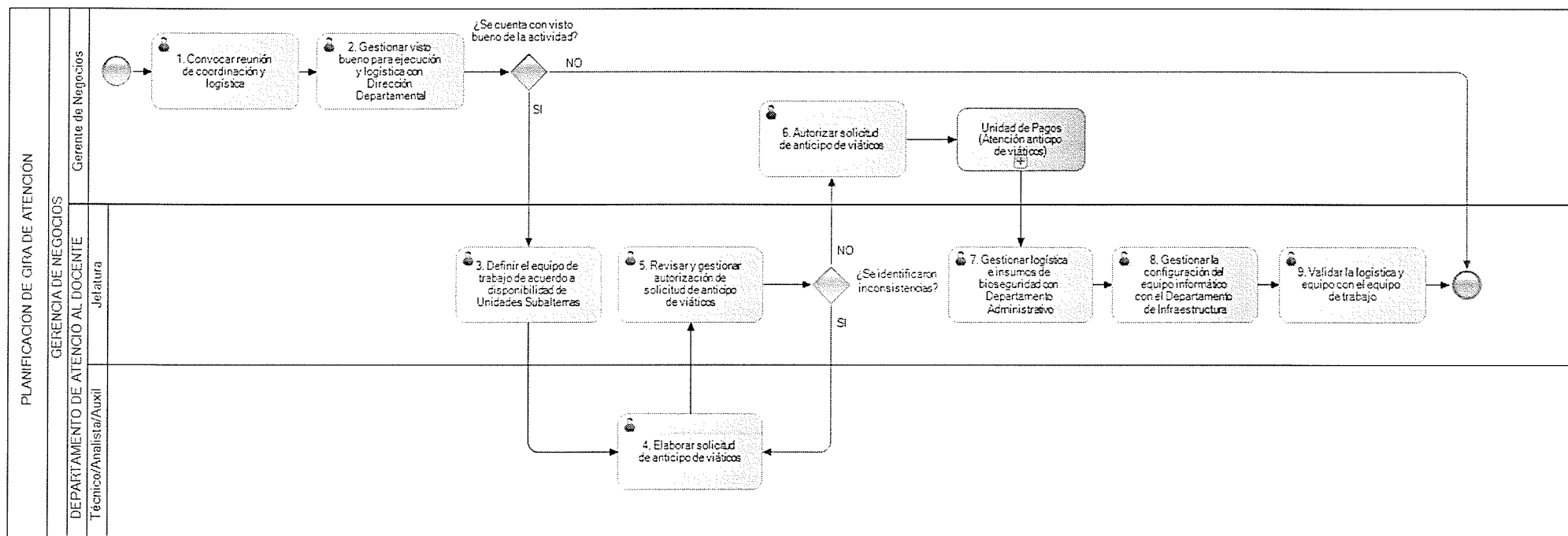
EJECUCIÓN Y CIERRE DE GIRA DE ATENCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13	Generar información y notificar al solicitante.	13.1 Verificar datos del sistema con el Docente o Beneficiario. 13.2 Imprimir respaldo de la respuesta al docente o beneficiario. 13.3 Entregar información. 13.4 Finalizar el proceso.	Técnico de Atención Analista de Atención Auxiliar de Atención
14	Ingresar gestión en módulo de gestiones de Operaciones.	14.1 Ingresar la gestión a nivel de sistema, llenando los campos correspondientes. ✓ Número de identidad ✓ Tipo de gestión ✓ Número de teléfono ✓ Correo electrónico ✓ Observaciones 14.2 Guardar gestión ingresada. 14.3 Generar y entregar comprobante de gestión al docente o beneficiario.	Técnico de Atención Analista de Atención Auxiliar de Atención
15	Remitir documentación soporte de la Departamento de Atención al Docente.	15.1 Organizar la documentación soporte de las gestiones ingresadas. 15.2 Remitir mediante memorándum la documentación al Departamento de Atención al Docente.	Cocordinador de Gira de Atención
16	Remitir los documentos al Departamento de Operaciones.	16.1 Recibir la documentación soporte de la gestión. 16.2 Revisar la documentación. 16.3 Escanear la documentación. 16.4 Rotular archivo escaneo (Nº gestión, Nombre del solicitante). NOTA: El Departamento de Operaciones dará atención a las gestiones registradas mediante el procedimiento P-OPS-17 Atención de gestiones de participantes y remitirá respuesta o devolución de la gestión mediante el sistema.	Técnico de Atención
17	Elaborar y remitir Informe de la gira de atención a la gerencia de Negocios.	17.1 Verificar los datos recopilados de la gira de atención. ✓ Atenciones realizadas ✓ Recursos utilizados ✓ Evidencias y documentos generados 17.2 Elaborar informe de cierre. 17.3 Remitir mediante memorándum el informe de cierre de la gira de atención.	Cocordinador de Gira de Atención
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

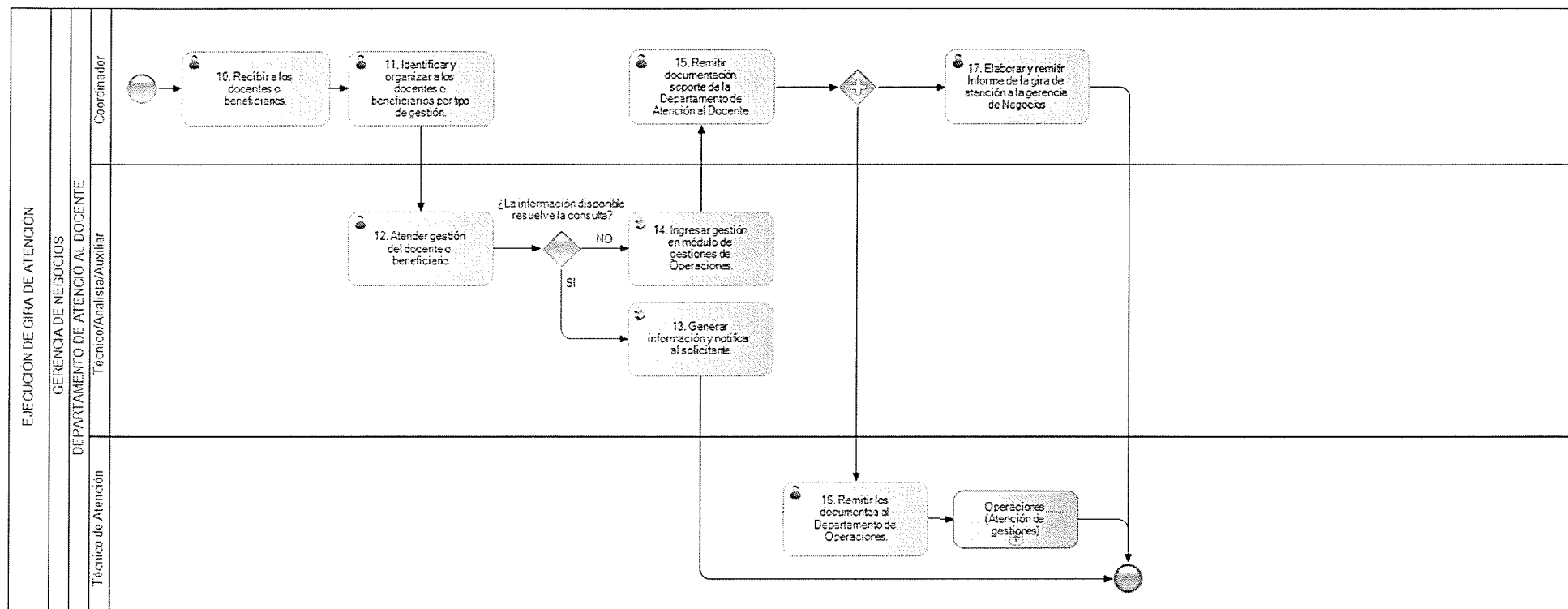
	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-12	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL	
Edición No. 01		Página 6 de 9

10. DIAGRAMA DE FLUJO

Etapa de planificación de la gira de atención



Etapa de la ejecución y cierre de la gira de atención



Handwritten signature and initials.

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO		
CODIGO: P-AD-12	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE		
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL		
	Edición No. 01		Página 8 de 9

11. MATRIZ DE RIESGOS

EVENTO DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	FACTOR DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	TIPO DE RIESGO	CONTROL DE RIESGO	EFECTIVIDAD	RIESGO NETO O RESIDUAL
1 Falla en la conexión de los Sistemas de enlace de INPREMA - MOVIL ya que al no estar adecuadamente definido, ocasiona cuellos de botella y atrasos en la atención.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Procesos Internos	Bajo	Bajo	1	Operacional	El Jefe de Atención al Docente, elabora ticket de solicitud al Departamento de infraestructura para configuración del equipo informático. ☐ Equipo tecnológico ☐ Accesos de sistema ☐ Usuarios Recibe notificación de configuración del equipo informático. El coordinador de Gira de Atención reporta la falla al sistema al área de infraestructura y esta revisa inmediatamente la falla para restablecer el servicio.	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	0.13
2 No socializar información de los servicios electrónicos con el docente, ocasionado que este no tenga acceso a los servicios electrónicos en plataforma web.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Bajo	Bajo	1	Operacional	Analista de Atención al Docente, socializa información de los servicios electrónicos con el docente, elabora e imprime contrato de servicios electrónicos, así mismo, solicita al docente firma del contrato. Crea usuario de servicios electrónicos en plataforma web y entrega usuario y contraseña al docente.	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	0.13
3 Poca afluencia de participantes para la realización del evento, debido a que las seccionales no realicen la publicidad adecuada, correspondiente al evento.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Bajo	Bajo	1	Operacional	El Gerente de Negocios, realiza las actividades siguientes: 1.- Notifica mediante oficio o correo electrónico a los Enlaces de la Dirección Departamental de la Secretaría de Educación. 2.- Gestiona visto bueno y coordinación para la instalación de la gira de atención. 3.- Notifica al Jefe de Atención al Docente para coordinar el equipo de trabajo.	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	0.13
4 Que no se utilice el equipo de protección personal adecuado para el desarrollo de la brigada de salud, ocasionando contagio de enfermedades que pudiese provocar bajas de personal del área y de apoyo.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Bajo	Bajo	1	Operacional	El Jefe de Atención al Docente, gestiona logística e insumos de bioseguridad con el departamento Administrativo y recibe notificación de solicitudes atendidas por dicho departamento.	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	0.13
5 Que el personal de apoyo este expuesto a zonas o lugares con alto índice delincencial, que puedan poner en peligro la integridad de los participantes en la actividad.	Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos	Recursos Humanos	Bajo	Bajo	1	Operacional	El coordinador de Gira de Atención, solicita apoyo al personal de la Seccional y a la vigilancia de la escuela, donde se desarrolla INPREMA MOVIL. Así mismo los compañeros Motoristas están pendientes de cualquier eventualidad.	4 Alta efectividad: El nivel de control implementado reduce el impacto del riesgo pero no por completo	0.13

	INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DE MAGISTERIO	
CODIGO: P-AD-12	GERENCIA DE NEGOCIOS / DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL DOCENTE	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE ATENCIÓN AL DOCENTE MEDIANTE INPREMA MOVIL	
	Edición No. 01	Página 9 de 9

12. CONTROL DE EDICIONES

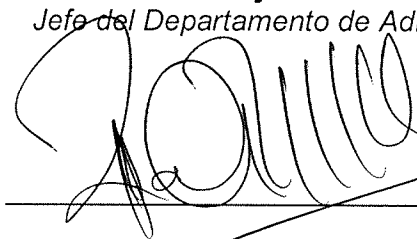
EDICIÓN:	NIVEL DE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN:
01	Lic. Gustavo Girón <i>Gerente de Negocios</i>	

13. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Con mi firma apruebo la parte del procedimiento que compete al área bajo mi cargo:

1. Lic. Ramón Rojas

Jefe del Departamento de Administración y Logística




2. Lic. Mario Flores

Jefe del Departamento de Infraestructura

