



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

**MEMORANDO**  
**DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y METODOS**

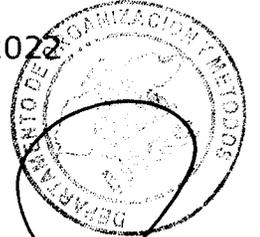
**M-0201-OYM-2022**

Tegucigalpa, M.D.C., 31 de Enero 2022

PARA: ABOG. VICTOR MARTINEZ  
GERENCIA REGIMEN SEGURO PREVISION SOCIAL

ING. CLARITZA VANESSA OCHOA  
SECCION ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

DE: LIC. MERCEDES MIDENCE  
JEFE DEPARTAMENTO ORGANIZACIÓN Y METODOS



ASUNTO:.....: SOCIALIZACION SU-PROCESO:.....:.....:

**Para que se implemente y se socialice con cada una de las Áreas involucradas a su cargo,** Sub-proceso "ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL", el cual cuenta con el Visto Bueno de la Sección de Atención al Usuario Financiero, en memorando SAUFIHSS NO.003/2022 del 04 de Enero 2022 y con la Aprobación de la Gerencia del Regimen del Seguro de Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS del 14 de Enero 2022, así mismo cuenta con la Autorización para su socialización en memorando No. 0084-UPEG-2021 del 19 de Enero 2022, de la Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión.

Atentamente,

- ☑ Cronológico Jefatura/
  - ☑ Cronológico informe/
  - ☑ Archivo-expediente
- Emma

01-02-2022  
02:20 PM

	<b>MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS</b>	<b>Tipo de Gestión:</b> Gerencia del Seguro de previsión social	COD: MACROPROCESO 05402000	<b>Control de Calidad RSPS-IVM</b>	Memorando SA UF IHSS No. 003/2022	04-01-2022	Versión No. 01
		<b>Responsable:</b> Sección de Atención al Usuario Financiero	COD: PROCESO 054020200	<b>Atención al Usuario Financiero RSPS-IVM</b>	Memorando No. 0084-UPEG-2022	19-01-2022	Año: 2019
			COD: SUBPROCESO 054020201	<b>Atención de Quejas y Reclamos de los Usuarios Financieros del Régimen de Previsión Social</b>	Memorando No.0201-2022	31-01-2022	Pag. 1/4

CODIGO	NOMBRE DEL SUBPROCESO:
--------	------------------------

054020201	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL</b>
-----------	--

OBJETIVO:
-----------

Establecer mecanismos para llevar a cabo el subproceso de atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del Régimen de Previsión Social y así conocer y tener la oportunidad de fortalecer nuestros servicios y poder brindar una atención de calidad y eficaz a nuestros derechohabientes usuarios financieros y público en general.

COD POL	DESCRIPCIÓN DE POLÍTICA APLICABLE AL SUBPROCESO:
nueva	Atención de los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros de forma pronta y eficiente, siguiendo los lineamientos establecidos por la CNBS.
nueva	El personal responsable de atender los reclamos de los usuarios financieros deberá estar capacitado en las normativas relacionadas para la protección del usuario financiero con transparencia.
	El usuario financiero o representante legal del usuario financiero llenará la hoja de reclamación en las instalaciones físicas de la regional en la que él decida interponer su reclamo.
nueva	Establece controles definidos para la atención al usuario financiero respecto a lo concerniente a quejas y reclamos,

<b>Equipo Técnico Participante en la construcción del Sub proceso:</b>  Ing. Claritza Ochoa Martínez Jefe de Sección de Atención al Usuario Financiero Lic. Keila Rosalía Pinto Figueroa Analista del Departamento de Organización y Métodos
---

CONTROL DE CAMBIOS					
--------------------	--	--	--	--	--

Versión No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORACIÓN: Nombre Analista / Fecha	VALIDACIÓN: Nombre Validador / Fecha	APROBACIÓN: Nombre Aprobador / Fecha
	20/12/2021	Elaboración de Subproceso	Lic. Keila pinto Lic. Mercedes Midanca		

Revisión por:		Aprobación por:		Socialización por:	
Nombre MAE Gerencia		Abog. Víctor Martínez, Gerencia Regimen Seguro Prevision Social, en memorando No. 0257-2011-RSPS-IHSS, del 14-01-2022		Nombre MAE Gerencia	
Nombre Organo Gerencia				Nombre Organo Gerencia	
Memorando No.				Memorando No.	



# MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS

**Tipo de Gestión:** Gerencia del Seguro de previsión social

**Responsable:** Sección de Atención al Usuario Financiero

COD: MACRO PROCESO

054020000

Control de Calidad RSPS-IVM

Doc. Aprobación: xxxx

Fecha Aprab:

Versión No. 01

COD: PROCESO

054020200

Atención al Usuario Financiero RSPS-IVM

Doc. Autorización: xxxx

Fecha Autoriz:

Año: 2019

COD: SUBPROCESO

054020201

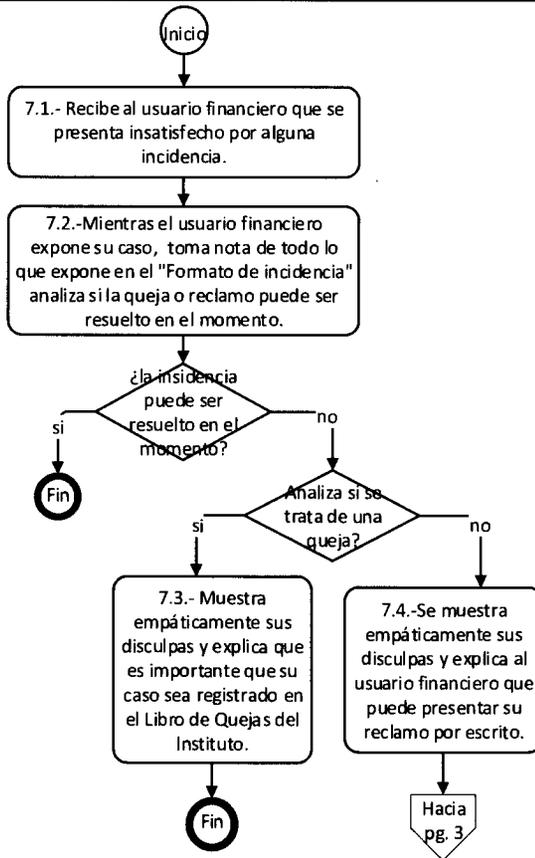
Atención de Quejas y Reclamos de los Usuarios Financieros del Régimen de Previsión Social

Doc. Socialización: xxxx

Fecha Sosicacion:

Pag. 2/4

## SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO Analista de Atención al Usuario Financiero Responsable de Atención al Usuario financiero Regional



No.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (minuto)	RK	PC C
	○	Inicio del subproceso			
7.1	□	(Analista de AUF/Responsable Regional AUF), Recibe al usuario financiero que se presenta insatisfecho por alguna incidencia.	90	x	
7.2	□	7.2.- Toma nota de todo lo que expone en "Formato de incidencia" analiza si se trata de una queja o un reclamo .	90	x	x
	◇	¿El reclamo puede resuelto en el momento? Si el reclamo se resuelve en el momento finaliza el subproceso. Si no se resuelve en el momento analiza si se trata de una queja o un reclamo. Si es una queja ejecuta la actividad 7.3.Si no es una queja ejecuta la actividad 7.4.			
7.3	□	Muestra empáticamente sus disculpas y explica que es importante que su caso sea registrado en el Libro de Quejas del Instituto.	20	x	
7.4	□	7.4.-Se muestra empáticamente sus disculpas y explica al usuario financiero que puede presentar su reclamo por escrito.	20	x	



# MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS

**Tipo de Gestión:** Gerencia del Seguro de previsión social

**Responsable:** Sección de Atención al Usuario Financiero

COD: MACRO PROCESO 054020000

Control de Calidad RSPS-IVM

Doc. Aprobación: xxx x

Fecha Aprob:

Versión No. 01

COD: PROCESO 054020200

Atención al Usuario Financiero RSPS-IVM

Doc. Autorización: xxx x

Fecha Autoriz:

Año: 2019

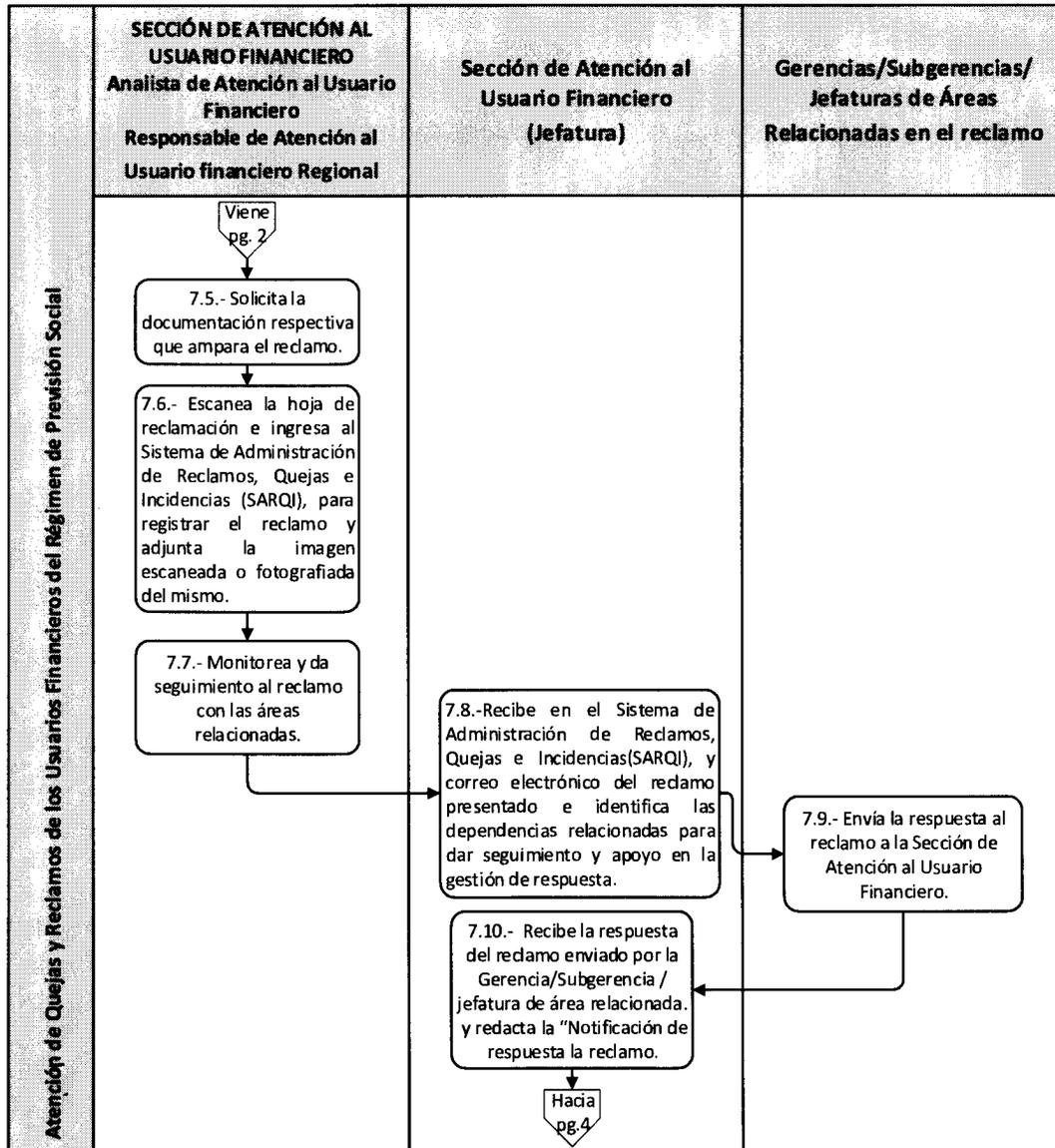
COD: SUBPROCESO 054020201

Atención de Quejas y Reclamos de los Usuarios Financieros del Régimen de Previsión Social

Doc. Socialización: xxx x

Fecha Socialización:

Pag. 3/4



No.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (minuto)	RK	PC C
7.5		(Analista de AUF/Responsable Reginal AUF), Solicita la documentación respectiva que ampara el reclamo.	45	x	
7.6		Escanea la hoja de reclamación e ingresa al Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias (SARQI), para registrar el reclamo y adjunta la imagen escaneada o fotografiada del mismo.	20	x	x
7.7		Monitorea y da seguimiento al reclamo con las áreas relacionadas.	11,800	x	
7.8		(Jefe SAUF), Recibe en el Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias (SARQI), y correo electrónico del reclamo presentado e identifica las dependencias relacionadas para dar seguimiento y apoyo en la gestión de respuesta.	1,440	x	
7.9		7.9.- Envía la respuesta al reclamo a la Sección de Atención al Usuario Financiero.	240	x	x
7.10		(Jefe SAUF), Recibe la respuesta del reclamo enviado por la Gerencia/Subgerencia / jefatura de área relacionada. y redacta la "Notificación de respuesta la reclamo.	5,900		x



**MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS**

**Tipo de Gestión:** Gerencia del Seguro de previsión social

**Responsable:** Sección de Atención al Usuario Financiero

COD: MACRO PROCESO 05402000

COD: PROCESO 054020200

COD: SUBPROCESO 054020201

**Control de Calidad RSPS-IVM**

**Atención al Usuario Financiero RSPS-IVM**

**Atención de Quejas y Reclamos de los Usuarios Financieros del Régimen de Previsión Social**

Doc. Aprobación: xxx x

Doc. Autorización: xxx x

Doc. Socialización: xxx x

Fecha Aprob.: xxx x

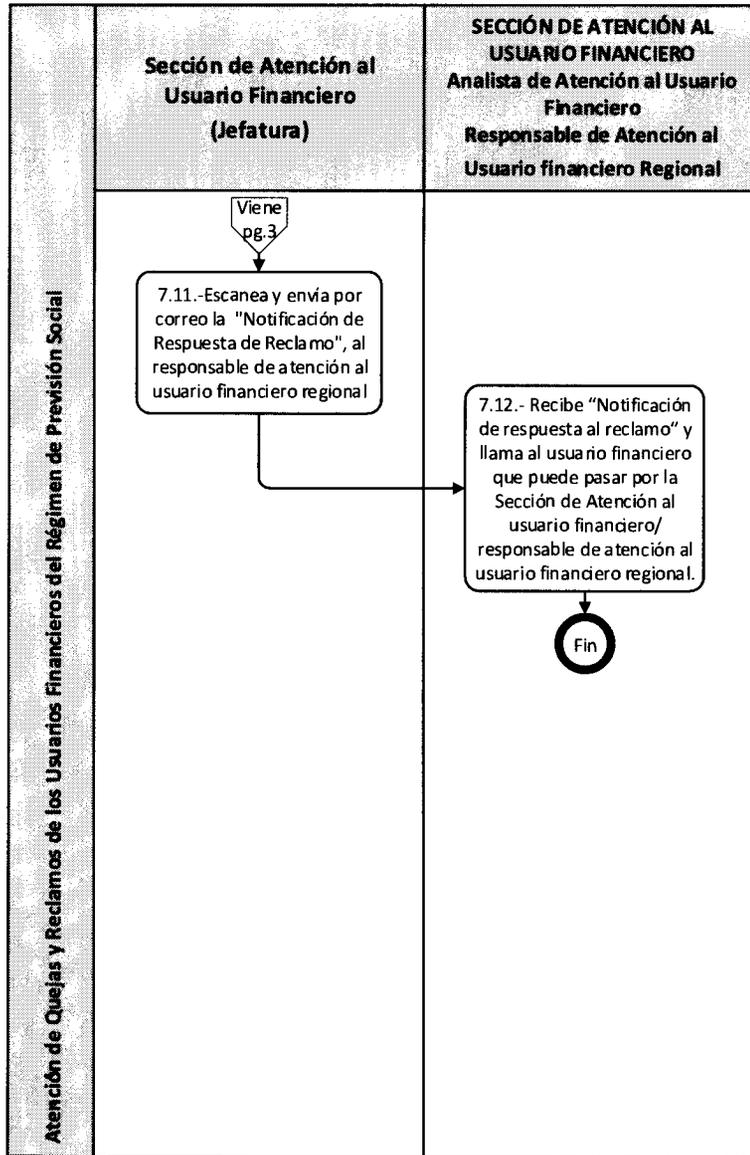
Fecha Autoriz.: xxx x

Fecha Socializac.: xxx x

Versión No. 01

Año: 2019

Pag. 4/4



No.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO (minuto)	RK	PC C
7.11		(Jefe SAUF), Escanea y envía por correo la "Notificación de Respuesta de Reclamo", al responsable de atención al usuario financiero regional	5,900		x
1.12		(Analista de AUF/Responsable Reginal AUF), Recibe "Notificación de respuesta al reclamo" y llama al usuario financiero que puede pasar por la Sección de Atención al usuario financiero/responsable de atención al usuario financiero regional.	30	x	
	○	Fin del subproceso			
		Total	25,595		