



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

Página No. 1

Código:
054020201

1. Introducción

Se actualizó el “Procedimiento para la “Atención de quejas y reclamos de los usuarios financieros del régimen de Previsión Social con el fin de definir las instancias que intervienen en este proceso.

Este procedimiento identifica la actividad general del proceso y el grado de detalle del mismo, describe en orden cronológico el conjunto de operaciones que deben realizarse para efectuar el proceso de Atención de quejas y reclamos de los usuarios del régimen de Previsión Social identificando al responsable de cada actividad.

El grado de detalles con que fue elaborado, es útil para actividades de capacitación e inducción, sobre todo cuando se trata de empleados de reciente ingreso al Instituto y permite tener un instrumento homogéneo de aplicación uniforme a nivel Institucional.

2. Objetivo

Establecer los mecanismos necesarios para realizar el procedimiento de Atención de Quejas y Reclamos de los Usuarios Financieros del Régimen de Previsión Social para conocer y tener la oportunidad de fortalecer nuestros servicios, y así poder brindar una atención de calidad y eficacia a nuestros derechohabientes, usuarios financieros y público en general.

Contar con un proceso administrativo que identifique las instancias y defina la norma para realizar el procedimiento antes descrito.

3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a Nivel Central en Tegucigalpa y Nivel Regional de San Pedro Sula y todas las Regionales a nivel nacional.

4. Definiciones

Calidad: Es la capacidad de dar un servicio con excelencia.

Consulta: Cualquier duda que tenga un usuario, relacionada con las características de los productos y/o servicios que preste la institución.

Denuncia: Señalamiento de actos irregulares y/o violaciones manifiestas y fehacientemente comprobadas en contra del código de conducta Ética del Servidor Público, código de ética del IHSS y todos aquellos que se identifique como ilegal o delito. Estas denuncias se harán a través de los buzones de denuncias ubicadas en las instalaciones del IHSS y otros canales que defina el Comité de Ética

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257- 2022-RSPS-IHSS		Cargo Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083- UPEG-2022		
Fecha de Elaboración 20/12/2021	Firma	Fecha de Elaboración 27-12-21	Firma	Fecha: 04-01-2022	Firma	Fecha: 14-01-2022	Firma	Fecha: 19-01-2022	Firma	



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

Página No. 2

Código:
054020201

Derechohabiente: El asegurado, el pensionado y los beneficiarios de ambos que, en los términos de la Ley, tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones debidas por el Instituto.

Días hábiles: Días calendario que excluye los días del fin de semana, festivos e inhábiles.

Formulario: Documento preestablecido, sea impreso o digital, donde se registra información (datos) relacionada con una actividad o proceso específico requerido para el cumplimiento del sistema de gestión. Los formularios son un tipo especial de documento.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Hoja de reclamación: formulario donde el derechohabientes (usuario del IHSS) describe y presenta su reclamo por cualquier hecho donde se sienta afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con la institución, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos.

Incidencia: Evento que ocurre antes, durante o después de la prestación de los servicios, en la que el usuario se ve afectado negativamente y la misma puede resultar en una sugerencia, denuncia, queja o reclamo.

IHSS: Instituto Hondureño de Seguridad Social.

Introducción: Introduce al usuario en el procedimiento que va a revisar, brindando información general del mismo.

Libro de Quejas: Instrumento por medio del cual la institución documenta las insatisfacciones de los derechohabientes (usuarios del IHSS) y del público en general, con relación a la calidad de los servicios, el cual deberá ser puesto a la disposición de los derechohabientes, (usuarios del IHSS) y del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas y/o unidades médicas.

Objetivo: Corresponde a una declaración que muestre el propósito e importancia del procedimiento a desarrollar.

Procedimiento: Consiste en una descripción sistemática de actividades, que se documenta para ser realizada cada vez que se requiera. Son documentos específicos definidos como necesarios y obligatorios para la interacción con otros procesos y garantizar la implementación del sistema de gestión.

Quejas: Es toda manifestación de inconformidad realizada por el usuario sobre los servicios prestados de la unidad de salud, que pueden ser expresados verbalmente (directa o

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

Página No. 3

Código:
054020201

indirectamente) o por escrito ante el Oficial de Atención a las personas, el encargado de la unidad o ante una instancia superior.

Reclamo: Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un derechohabiente (usuario del IHSS) se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con la institución, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos.

SARQI: Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias.

Satisfacción: Grado donde se cumple las expectativas de los usuarios financieros.

SUAF: Sistema de Atención al Usuario Financiero.

Servicio de atención a las personas: Es una forma de atención personalizada al Usuario, con el fin de brindar información sobre los documentos requeridos y los servicios prestados, así como atender las quejas y denuncias presentadas que estén bien fundamentadas.

Sugerencia: Manifestación directa o indirecta del usuario o empleado del instituto de cómo mejorar algún proceso o atención del Régimen del Seguro de Previsión Social.

Referencia: Se refiere a las instrucciones, normas o cualquier tipo de documento que sirva de comparación, base o respalde el desarrollo de los procedimientos. Se utilizan dos tipos de documentos (internos y externos)

UIHSS: Usuario del Instituto Hondureño de Seguridad Social

Usuario Financiero: Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada

5. Referencias

INTERNA

- Ley del Seguro Social y su Reglamento General

EXTERNA

- Circular CNBS No.140/2012

6. Responsabilidad y Autoridades

Es responsable por la supervisión y velar por el cumplimiento de este procedimiento la Gerencia del Régimen del Seguro de Previsión Social.

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

Página No. 4

Código:
054020201

Es responsable por la correcta implementación del proceso la Sección de Atención al Usuario Financiero, unidades locales regionales y los empleados operativos que participan en el proceso.

La unidad de Auditoría Interna de Tegucigalpa y San Pedro Sula efectuara fiscalizaciones para verificar que el procedimiento se realice correctamente.

7. Procedimiento

SECCIÓN DE ATENCIÓN A AL USUARIO FINANCIERO

Analista de Atención al Usuario Financiero

Responsable de Atención al Usuario Financiero Regional

7.1 Recibe al usuario financiero que se presenta insatisfecho por alguna incidencia. (90 minutos)

7.1.1 Recibe al usuario financiero y le consulta su no conformidad.

7.1.2 Escucha atentamente la exposición de los detalles sucedidos por el cual está molesto el usuario financiero.

7.2 Mientras el usuario financiero expone su caso, toma nota de todo lo que expone en "Formato de incidencia" analiza si el reclamo puede ser resuelto en el momento. (Formato de incidencia) (90 minutos)

7.2.1 Si puede ser resuelto en el momento se gestiona la solución a la situación que generó el Reclamo.

7.2.2 Si no puede ser resuelto en el momento, se analiza si se trata de una queja o un Reclamo.

7.2.3 Si se trata de una queja pasa a la actividad (7.3)

7.2.4 Si se trata de un reclamo se pasa a 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 minutos)

7.3.1 Da las respectivas disculpas a usuario financiero.

7.3.2 El usuario financiero escribe su queja o no conformidad en el libro de quejas.

7.3.3. Registrar la queja en el libro de queja correspondiente al Régimen de Previsión Social y posteriormente en el Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias(SARQI). Una vez al mes el responsable de atención al usuario financiero regional, deberá enviar escáner/fotografía de los registros del libro de quejas por correo electrónico a la Sección de Atención al Usuario del IHSS.

7.4 Muestra empáticamente sus disculpas y explica al usuario financiero que puede

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha: 04-01-2022	Firma	Fecha: 14-01-2022	Firma	Fecha: 19-01-2022	Firma	
20/12/2021		27-12-21								



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 5

Código:
054020201

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

presentar su reclamo por escrito. (**Hoja de Reclamación**) (20 Minutos)

7.4.1 Se le entrega la hoja de reclamación y se explica cómo debe ser llenada por el usuario financiero.

7.4.2 Además de explicar el detalle de los hechos en el formulario, se asegura que se plasme el área y nombre de los empleados involucrados en el evento que generó el reclamo.

7.5 Solicita la documentación respectiva que ampara el reclamo. (**Documentación**), (45 minutos)

7.5.1 Solicita Identidad original y copia.

7.5.2 Solicita documentación de respaldo del reclamo en caso de ser necesario.

7.5.3 Una vez llena la hoja de reclamación se sella y se firma de recibido.

7.5.4 Se le entrega copia azul y verde sellada y firmada al usuario financiero.

7.5.5 Se le explica al usuario financiero que habrá un lapso de diez (10) días hábiles para dar respuesta a su reclamo.

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 minutos)

7.6.1 Escanea la hoja de reclamación.

7.6.2 Ingresa al Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias(SARQI), para registrar el reclamo

7.6.3 Remite mediante correspondencia, a la Sección de Atención al Usuario Financiero la hoja de reclamación y documento soporte de reclamo originales, y deja una copia de cada documento para elaborar el expediente en Regional, mismo que debe ser presentado a Auditoría Interna en sus supervisiones.

7.6.4 Envía correo electrónico a la Sección de Atención al Usuario Financiero, el ingreso del Reclamo al Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias(SARQI) y remisión de documentos por correspondencia.

7.7 Monitorea y da seguimiento al reclamo con las Áreas relacionadas. (11,800 minutos)

7.7.1 Monitorea y da seguimiento al reclamo.

7.7.2 Llama vía telefónica a la Gerencia responsable, para notificar sobre la urgencia de dar respuesta a reclamo.

7.7.3 Gestiona en menos de 5 días hábiles, con las Áreas relacionadas, la respuesta del reclamo.

SECCIÓN DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO

Jefatura

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 6

Código:
054020201

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

7.8 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 minutos)

7.8.1 Monitorea y apoya en la gestión con las Gerencias/Sub Gerencias/Jefaturas Áreas relacionadas en el reclamo para su oportuna respuesta, recordándole que solamente se cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta.

7.8.2 Llama a la Gerencias de Áreas relacionadas, para notificar sobre la urgencia de dar respuesta a reclamo.

7.8.3 Gestiona en menos de cinco (5) días hábiles, con la Gerencia Responsable del área relacionada la respuesta del reclamo.

GERENCIAS/SUBGERENCIAS/JEFATURAS DE ÁREAS RELACIONADAS EN EL RECLAMO

7.9 Envía la respuesta del reclamo a la Sección de Atención al Usuario del IHSS. (240 minutos)

7.9.1 Envía la respuesta del reclamo en un término de cinco (5) días hábiles al recibimiento de la solicitud de respuesta para poder contestar el usuario financiero en tiempo y forma como lo establece la CIRCULAR CNBS No.140/2012

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Jefatura

7.10 Recibe la respuesta del reclamo enviado por la Gerencia/Subgerencia/Jefaturas De Áreas Relacionadas y redacta la "Notificación de respuesta la reclamo".(5,900 minutos)

7.10.1 Recibe y revisa la respuesta del reclamo.

7.10.2 Redacta la "Notificación de repuesta al reclamo" y gestiona la firma con el Gerente de Régimen de Seguro de Previsión Social.

7.11 Escanea y envía por correo la "Notificación de Respuesta de Reclamo", al responsable de la atención del usuario financiero regional. (5,900 minutos)

7.11.1 Llama al responsable de atención al usuario financiero notificando que la respuesta fue enviada.

7.11.2 Saca copia de la "Notificación de Respuesta de Reclamo"

7.11.3 Envía por correspondencia "Notificación de Respuesta de Reclamo" Original al responsable de atención al usuario financiero regional.

7.11.4 Brinda respuesta al reclamo en el Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias(SARQI).

Responsable de Atención al Usuario Financiero Regional

Analista de Atención al Usuario Financiero

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha: 04-01-2022	Firma	Fecha: 14-01-2022	Firma	Fecha: 19-01-2022	Firma	



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 7

Código:
054020201

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

7.12 Recibe “**Notificación de respuesta al reclamo**” y llama al usuario financiero que puede pasar por la Sección de atención al usuario financiero/responsable atención al usuario financiero regional. (30 minutos)

7.12.1 Recibe al Usuario Financiero y entrega respuesta a su reclamo, solicitando firma de recibido.

7.12.2 Si el Usuario Financiero no está conforme con la respuesta de su reclamo, se le explica que puede presentarse con sus copias de la hoja de reclamación (azul y verde) y la respuesta a su reclamo por la Sección de Atención al Usuario Financiero y Gerencia del Régimen de Previsión Social del IHSS, a la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) para interponer su reclamo formal contra el IHSS.

7.12.3 Informa mediante correo electrónico a la Sección de Atención al Usuario Financiero que la “Notificación de Respuesta de Reclamo” fue recibida por el Usuario Financiero, comentando sobre su Satisfacción o no ante la respuesta y remite la respuesta con acuse de recibo del Usuario Financiero a la Sección de Atención al Usuario Financiero mediante correspondencia, dejando una copia para el expediente de reclamo de regional.

7.13 Fin del Procedimiento

NOTA: En caso de que el responsable de atención al usuario financiero no se encuentre en la oficina, deberá recibir las quejas o reclamos; el Jefe Superior Inmediato, quien informará al responsable de atención al usuario financiero que deberá registrar la queja/reclamos en el Sistema de Administración de Reclamos, Quejas e Incidencias(SARQI).

8. Diagrama de flujo

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

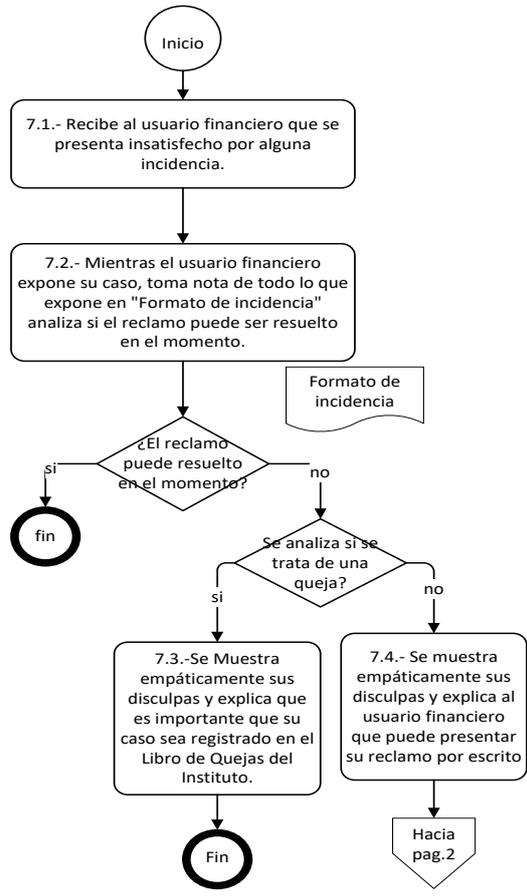
Página No. 8

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DEL SEGURO DE PREVISIÓN SOCIAL

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
(Analista de Atención al Usuario Financiero
Responsable de Atención al Usuario financiero Regional)**



Fase

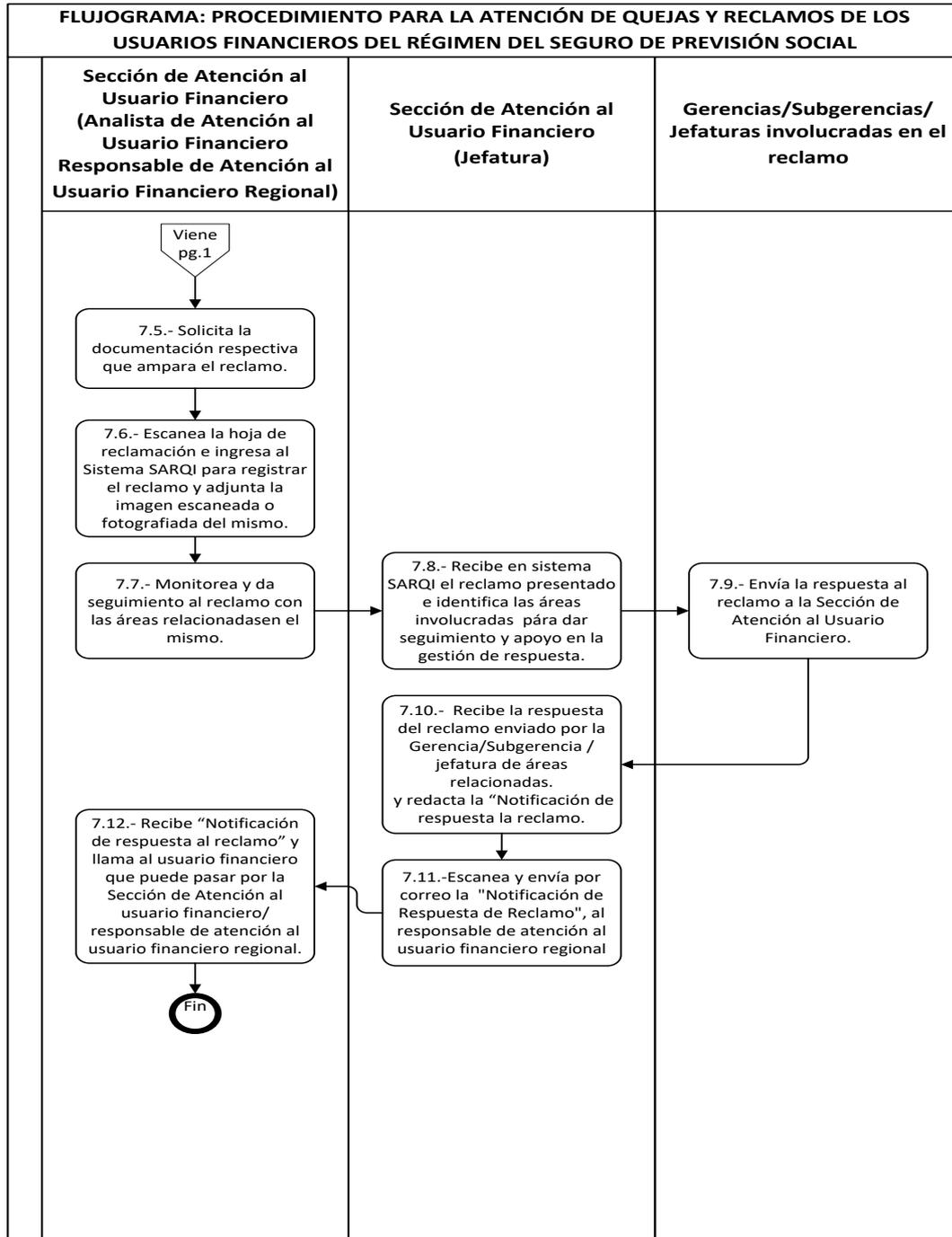
Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 9
Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**



9 Anexos

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL**

Página No. 10

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

9.1 Registro de Incidencia

REGISTRO DE INCIDENCIA			
Lugar:	Fecha:		
Nombre del usuario:	NO. ID		
Beneficiario Directo <input type="checkbox"/> Beneficiario Indirecto <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico		
Área Involucrada:	Empleado Involucrado:		
RRHH <input type="checkbox"/> INSUMOS <input type="checkbox"/> INFRAESTRUCTURA <input type="checkbox"/> EQUIPO/SOF <input type="checkbox"/>			
DESCRIPCION DE LA INCIDENCIA EN RECURSOS, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS			
TELEFONOS:		FIRMA	
NOMBRE Y N° DEL EMPLEADO QUE LEVANTÓ LA INCIDENCIA :			
ESTADO DE LA INCIDENCIA	RESUELTO <input type="checkbox"/>	REGISTRÓ QUEJA <input type="checkbox"/>	PRESENTÓ RECLAMO N° _____

9.2 Hoja de Reclamación

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL**

Página No. 11

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso ó primera página)

No. de identificación del Reclamo: _____



PERSONAS NATURALES	
Nombres y Apellidos: _____	No. identidad/Pasaporte: _____
Dirección: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
Teléfono: _____	Correo electrónico: _____
En caso de representación:	
Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____	
PERSONAS JURIDICAS	
Razón Social: _____	RTN: _____
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____
Departamento: _____	
Teléfono: _____	Correo Electrónico: _____
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____	
No. Identidad/Pasaporte: _____	
FECHA: ____/____/____	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____
RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:	

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, favor describir la misma: _____	

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
En caso afirmativo, por favor indicar No. De identificación del Reclamo: _____	

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:	
Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:	

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.	
En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso: _____	

En ____ de ____ de ____ de 20__ Firma del reclamante: _____	

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 12

Código:
054020201

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL

(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el usuario financiero.
3. El usuario financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la institución supervisada, podrá recurrir a la CNBS y entregará a esa dependencia la copia proporcionada por la institución supervisada, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo.
4. El usuario financiero deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico.
5. La institución supervisada deberá consignar el No. Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el [cód_entidad]/[cód_sucursal]/[No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal], identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.

ACUSE DE RECIBO:

Recibida por el Oficial de Atención al Usuario del Instituto de Seguridad Social del Régimen de _____, el día _____ del mes de _____ del año 20 ____.

Nombre:

Oficial de Atención al Usuario
Financiero RSPS

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257- 2022-RSPS-IHSS		Cargo Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083- UPEG-2022		
Fecha de Elaboración 20/12/2021	Firma	Fecha de Elaboración 27-12-21	Firma	Fecha: 04-01-2022	Firma	Fecha: 14-01-2022	Firma	Fecha: 19-01-2022	Firma	



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL**

Página No. 13

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

9.3 Artículo No.23 CIRCULAR CNBS No.140/2012



*Comisión Nacional de Bancos y Seguros
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras*

CIRCULAR CNBS No.140/2012

Artículo 23.- Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante la Institución Supervisada

Las instituciones supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deberán:

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. La institución supervisada se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevará control de los plazos y expedientes y entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y si así lo requieren, la institución supervisada llenará la Hoja de Reclamación. El oficial de atención al usuario financiero deberá verificar que la Hoja de Reclamación sea correctamente llenada por el usuario financiero, específicamente no deberá permitir campos o ítems en blanco, es especial aquellos relacionados con información referente a números de teléfono fijo, celular y correo electrónico. La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la institución supervisada al usuario financiero.
2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
3. Brindar al usuario financiero una respuesta escrita, la cual deberá ser:
 - a) **Oportuna:** Las instituciones supervisadas recibirán, analizarán y resolverán los reclamos presentados por los usuarios financieros en los plazos establecidos en las presentes normas;
 - b) **Íntegra:** Considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria; y,

9.4 Subproceso para la atención de quejas y reclamos de los usuarios del Régimen de Previsión Social

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		

Departamento de Organización y Métodos



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 14

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

	MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS	Tipo de Gestión: Administrativa	COD: MACROPROCESO SO	054020000	Control de Calidad RSPS-IVM	Doc. Aprobación: xxxx	Fecha Aprob: xxx	Versión No. 01	Firma y Sello
		Responsable: Sección de Atención al Usuario Financiero	COD: PROCESO	054020200	Atención al Usuario Financiero RSPS-IVM	Doc. Autorización: xxxx	Fecha Autoriz: xxx	Año: 2019	
			COD: SUBPROCESO	054020201	Atención de Quejas y Reclamos de los Usuarios Financieros del Régimen de Previsión Social	Doc. Socialización: xxxx	Fecha Socialización: xxx	Pag. 1/4	

CODIGO NOMBRE DEL SUBPROCESO:

054020201	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL
-----------	--

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 eficacia a nuestros derechohabientes usuarios financieros y público en general.

COD POL	DESCRIPCIÓN DE POLÍTICA APLICABLE AL SUBPROCESO:	Equipo Técnico Participante en la construcción del Sub proceso:
	Atención de los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros de forma pronta y eficiente, siguiendo los lineamientos establecidos por la CNBS.	Ing. Claritza Ochoa Martínez Jefe de Sección de Atención al Usuario Financiero Lic. Keila Rosalía Pinto Figueroa Analista del Departamento de Organización y Métodos
	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.	
	Cuando un reclamo sea interpuesto, la persona responsable de atender a los usuarios financieros en cada regional, deberá informar el mismo día, vía correo electrónico al Analista o Jefe de la Sección de Atención al Usuario Financiero de dicho reclamo y además también deberá ingresar dicha gestión en SARQI, para llevar el adecuado control y gestión de dicho reclamo.	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión n 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 Miranda Z		

Revisión por:	Aprobación por:	Socialización por:
Nombre MAE Gerencia Nombre Organo Gerencia Memorando No.	Nombre MAE Gerencia Nombre Organo Gerencia Memorando No.	Nombre MAE Gerencia Nombre Organo Gerencia Memorando No.
Firma y Sello	Firma y Sello	Firma y Sello

Formato Aprobado por la Comisión Interventora en Resolución CI IHSS-UPEG No. 590/26-06-2019

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		

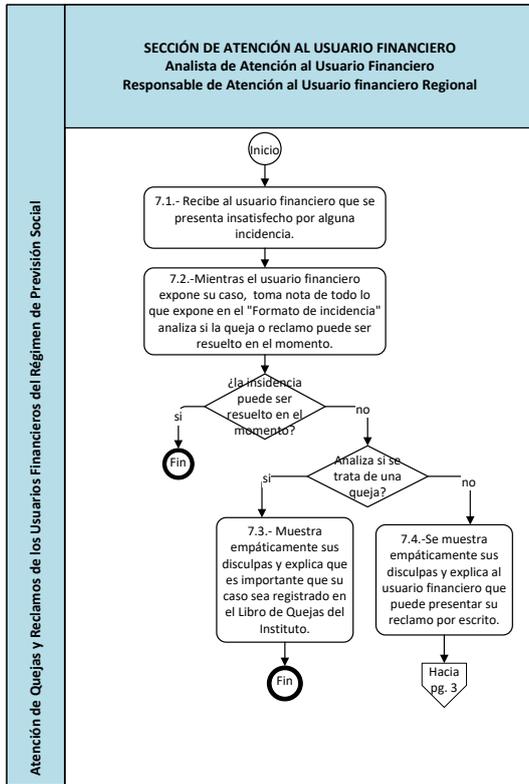


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 15
Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

	MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS	Tipo de Gestión: Gerencia del Seguro de previsión social	COD: MACROPROCESO 054020000	Control de Calidad RSPS-IVM	Doc. Aprobación: xxxx Fecha Aprob.:	Versión No. 01	<i>Firma y Sello</i>
		Responsable: Sección de Atención al Usuario Financiero	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 Socialización:	Pág. 2/4	



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	

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



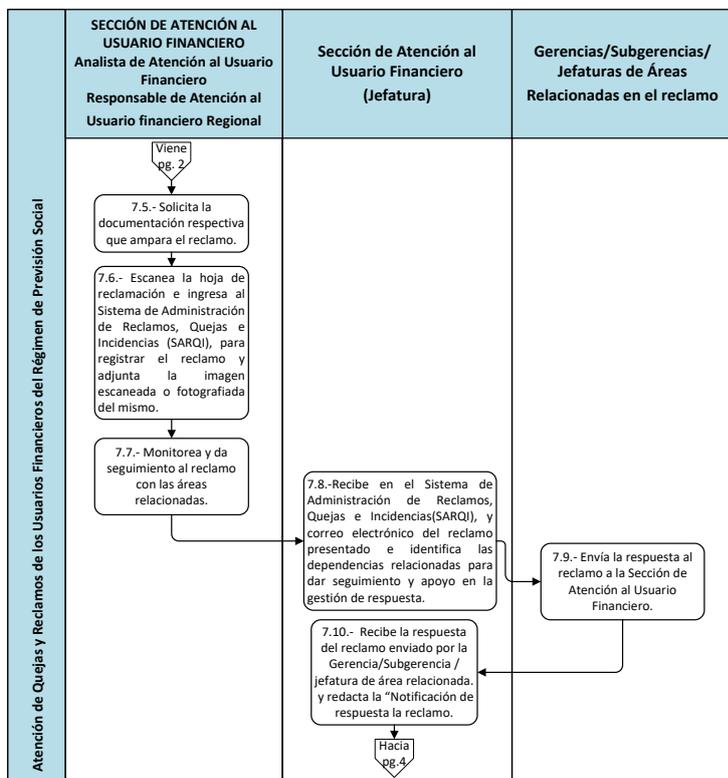
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 16

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

	MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS	Tipo de Gestión: Gerencia del Seguro de previsión social	COD: MACROPROCESO 05402000	Control de Calidad RSPS-IVM	Doc. Aprobación: xxxx Fecha Aprob.:	Versión No. 01	<i>Firma y Sello</i>
		Responsable: Sección de Atención al Usuario Financiero	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 Socialización:	Pág. 3/4	



No.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TIEM PO (min uto)	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.	11,8 00	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.	1,44 0	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.	5,90 0		x

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha: 04-01-2022	Firma	Fecha: 14-01-2022	Firma	Fecha: 19-01-2022	Firma	



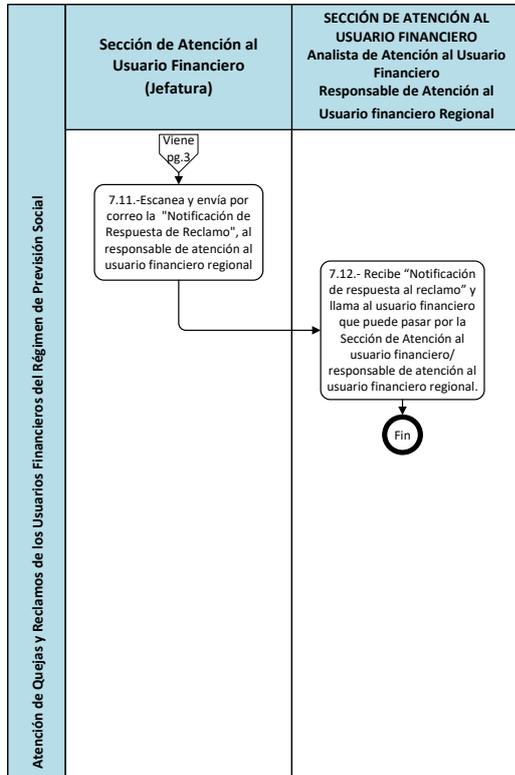
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN DE PREVISIÓN SOCIAL

Página No. 17

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

	MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS	Tipo de Gestión: Gerencia del Seguro de previsión social	COD: MACROPROCESO 054020000	Control de Calidad RSPS-IVM	Doc. Aprobación: xxxx Fecha Aprob.:	Versión No. 01	<i>Firma y Sello</i>
		Responsable: Sección de Atención al Usuario Financiero	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 Socialización:	Pag. 4/4	



No.	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	TIEM PO (min uto)	RK	PC C
7.1 1		(Jefe SAUF), Escanea y envía por correo la "Notificación de Respuesta de Reclamo", al responsable de atención al usuario financiero regional	5,90 0		x
1.1 2		(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	25,5 95		

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DEL RÉGIMEN
DE PREVISIÓN SOCIAL**

Página No. 18

Código:
054020201

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
GERENCIA REGIMEN DEL SEGURO DE PREVISION SOCIAL**

10 Historial y revisiones

Revisión No.	Fecha	Descripción y/o ítems modificados	Actualizado por	Autorizado por:
Primera elaboración	07-12-2017	Solicitud realizada vía correo electrónico el 07-12-2017	Ing. Emigdio Zúñiga	
	01-08-2018	Observaciones incluidas al procedimiento enviadas a través de correo electrónico por el Ing. Marvin Álvarez Oficial de Atención al Usuario del IHSS	Ing. Emigdio Zúñiga	
	10-09-2018	Memorando No. 4126-2018-RSPS-IHSS de la Gerencia del Régimen del Seguro de Previsión Social	Ing. Emigdio Zúñiga	
Elaborado por: Ing. Emigdio Martin Zúñiga Cargo: Analista de OYM Fecha: 11/09/2018	Supervisado por: Lic. Mercedes Midence Cargo Jefe Departamento Organización y Métodos Fecha: 24/01/2018	Refrendado por: Ing. Marvin Alvarez Cargo: Oficial de Atención al Usuario, en memorando No. 148-AUIHSS-2018 y en memorando No.207-SAUFIHSS-2018 Fecha de Elaboración: 20-09-2018	Aprobado por: Abog. Victor Martinez Cargo: Gerencia Regimen del Seguro de Previsión Social, en memorando No. 5149-2018-RSPS-IHSS- Fecha de Elaboración: 01-11-2018	Autorizado por: Ing. Sergio Romero Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 1110-UPEG-2018 Fecha de Elaboración: 12-11-2018

10.1 Historial y revisiones

Revisión No.	Fecha	Descripción y/o ítems modificados	Actualizado por	Autorizado por:
Actualización	21/10/2021	Memorando SAUFIHSS 051-2021	Lic. Keila R. Pinto F.	

NOTA: Procedimiento actualizado de acuerdo a la nueva estructura de la Sección de Atención al Usuario Financiero

Elaborado por: Lic. Keila Rosalía Pinto F		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Ing. Claritza Vanessa Ochoa		Aprobado por: Abog. Víctor Martínez		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor de Organización y Métodos		Cargo: Jefe Sección de Atención al Usuario Financiero en memorando SAUFIHSS No. 003/2022		Cargo: Gerente Regimen Seguro Previsión Social, en memorando No. 0257-2022-RSPS-IHSS		Cargo Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0083-UPEG-2022		
Fecha de Elaboración	Firma	Fecha de Elaboración	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	Fecha:	Firma	
20/12/2021		27-12-21		04-01-2022		14-01-2022		19-01-2022		