

**INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR**  
**RÉGIMEN DE RIESGOS ESPECIALES**



**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR**

**TEGUCIGALPA, MDC**

**FEBRERO, 2019**



# INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

## REGIMEN DE RIESGOS ESPECIALES

### JUNTA DIRECTIVA

Apartado Postal No. 885

Teléfonos: 2239-1441

2239-1475



### **RESOLUCIÓN ADOPTADA POR LA JUNTA DIRECTIVA DEL I.P.M.** **EN LA SESIÓN ORDINARIA No. 460 REALIZADA EL 07 DE FEBRERO DE 2019**

#### **RESOLUCIÓN No. 4543**

La Junta Directiva del Instituto de Previsión Militar en el **PUNTO CINCO: ASUNTOS DE LA GERENCIA. 5.16 MANUAL Y CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO. RESOLVIÓ** de la manera siguiente: **CONSIDERANDO:** Que el Artículo 7 de la Ley del Instituto de Previsión Militar, establece que la Junta Directiva es el órgano superior colegiado del Instituto de Previsión Militar a quien corresponde la dirección, orientación y determinación de la política del mismo. **CONSIDERANDO:** Que el artículo 11 numeral 2 de la misma Ley, establece como funciones de la Junta Directiva, aprobar y modificar reglamentos, manuales y Resoluciones. **POR TANTO:** La Junta Directiva del Instituto de Previsión Militar en uso de sus facultades de que está investida y con base a los Artículos 5, 6, 7, 11 numerales 9, 17 y 18 de la Ley del Instituto de Previsión Militar; **RESUELVE: a)** Aprobar el Manual y el Código de Buenas Prácticas del Sistema de Atención al Usuario Financiero, según CIRCULAR CNBS No. 140/2012, Capítulo VI, Artículo 19. **b)** Esta resolución es de aplicación inmediata.

GENERAL INGENIERO Y MBA FINANZAS  
  
SECRETARIO JUNTA DIRECTIVA  
INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR  
TEGUCIGALPA, M.D.C.

JELB/\*\*  
cc: Archivo.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO</b> IPM-G-MSAUF-025
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
I. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR .....	4
II. VALORES INSTITUCIONALES.....	5
III. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	6
IV. POLÍTICAS GENERALES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR.....	8
V. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	9
VI. MARCO LEGAL .....	9
VII. ALCANCE .....	9
VIII. DEFINICIONES.....	10
IX. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	12
X. MECANISMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	19
XI. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA.....	21
XII. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	25
XIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA .....	26
PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.....	26
PROCESO PARA LA ADMÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS...	31
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y ENVÍO DE INFORME MENSUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....	34
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y ENVÍO DEL INFORME ANUAL A LA GERENCIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....	39
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS.....	42
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DE LA OFICINA REGIONAL SPS.....	49
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS, OFICINA REGIONAL SPS .....	55
XIV. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA .....	58
XV. POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO .....	59
XVI. DE LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	59
CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS .....	61

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

**APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA MEDIANTE RESOLUCIÓN No.4543,  
EN SESIÓN ORDINARIA No.460 DEL 07 DE FEBRERO DEL 2019**

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR,**

**CONSIDERANDO:** Que el Instituto de Previsión Militar es un organismo con personalidad jurídica y patrimonio propio, funcionará con independencia técnica, administrativa y financiera, asimismo, le corresponde a la Junta Directiva la dirección, orientación y determinación de la política en relación a los recursos propios que administra, producto de las cotizaciones, aportaciones, rendimientos e inversiones, que vienen a fortalecer el régimen financiero y las reservas.

**CONSIDERANDO:** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución No.1768/12-11-2012 aprobó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales, políticas, procedimientos y metodologías a ser observados por las Instituciones supervisadas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los usuarios financieros.

**CONSIDERANDO:** Que a partir de los mecanismos que ha venido implementando el Instituto en el marco de su gestión de calidad, así como en el sistema del control interno, en la administración y mitigación de los riesgos propios de su actividad, ha desarrollado un sistema que, apoyado en su estructura organizacional, busca generar valor a partir de la observancia de las normas y principios establecidos en el presente manual, a efecto que se les brinde a los usuarios financieros una atención eficiente y eficaz en las reclamaciones o quejas que estos presenten.

**CONSIDERANDO:** Que el Instituto, dentro de su Mapa Estratégico contempla la Perspectiva de Afiliados y Beneficiarios siendo uno de sus objetivos estratégicos la calidad de atención, garantizando la implementación de políticas y mecanismos dirigidos a nuestros afiliados y beneficiarios para lograr la transparencia institucional.

**POR TANTO:**

En uso de las facultades de que está investida y en cumplimiento de los Artículos 5, 6, 7 y 11, numerales 2) y 9) de la Ley del Instituto de Previsión Militar y las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, emitidas por la CNBS,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar las reformas al presente Manual, el cual se leerá de la manera siguiente:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

### INTRODUCCIÓN

El Instituto de Previsión Militar, como una Institución supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y en atención a la resolución No.1768/12-11-2012 en la cual se establecen las “*Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas*”, ha diseñado el Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero, definiéndose éste como un conjunto de normas, políticas y procedimientos interrelacionados por los cuales el Instituto administra de forma ordenada la atención de consultas, quejas y reclamos de los usuarios que conforme a la Ley del IPM, son causantes o beneficiarios directos de las prestaciones y servicios sociales que otorga el IPM.

El Sistema de Atención al Usuario Financiero (SAUF) contiene los objetivos y descripción del funcionamiento del Sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades del Oficial de atención al Usuario Financiero y las áreas involucradas directamente con los servicios y prestaciones sociales y económicas que ofrece el Instituto, así como los canales de comunicación y la coordinación entre ellos, las políticas de capacitación del personal sobre el Sistema y la metodología de medición, análisis y mejora continua del mismo.

La labor que realizan todas las áreas involucradas en el Sistema no es aislada y por lo tanto, lo que se haga o se deje de hacer, afectará un resultado; cuando el personal reconoce esta interacción y gestiona el trabajo diario conforme sus responsabilidades y funciones, desarrollando coherente y diligentemente los procedimientos en su conjunto, esto se podrá ver reflejado en los resultados de las revisiones del Sistema y, de alguna forma, en la satisfacción de nuestros afiliados, al recibir un tratamiento personalizado de sus consultas, quejas y reclamos.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## I. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

### *MISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR*

*“Garantizar a nuestros afiliados un servicio de calidad en el otorgamiento oportuno de sus beneficios en seguridad social”*

### *VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR*

*“Con la guía de Dios, ser una institución líder en seguridad social, garantizando de manera sostenible los beneficios a sus afiliados. Sustentado en una administración transparente, desarrollo tecnológico, solidez financiera y talento humano comprometido.”*

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## II. VALORES INSTITUCIONALES

- A. INNOVACIÓN:** Presentar soluciones innovadoras para enfrentar las demandas de servicio, comunicación y respuesta a problemas. Utilizar la tecnología como una herramienta clave para el proceso de mejora continua de la efectividad y eficiencia de las operaciones de la institución.
- B. PREVISORES:** El Instituto dedicará esfuerzos a mantener actualizada la información de sus operaciones y toda aquella información relacionada con sus actividades. Esto le permitirá proyectar a futuro y planificar el desarrollo de la institución.
- C. EXCELENCIA:** Todas las actividades y productos del IPM cuentan con un alto nivel de estándares de calidad. Lo que se hará a través de la implementación de la gestión de la calidad y las futuras certificaciones de los procesos institucionales.
- D. COMPROMISO:** Todos los miembros del equipo del IPM están comprometidos con el desarrollo global de la Institución, llevando a cabo sus labores con alto nivel profesional, mejor grado de calidad posible y la eficiencia requerida.
- E. INTEGRACIÓN Y SINERGIA:** Los equipos de las diferentes Divisiones, Departamentos y Unidades Técnicas de la institución cumplen sus funciones en los distintos procesos institucionales de forma cooperativa, para promover el desempeño efectivo de las actividades de la institución, manteniendo canales de comunicación oficiales, abiertos e indicadores de colaboración.
- F. TRANSPARENCIA:** El Instituto está profundamente comprometido a cumplir con todas sus actividades con transparencia, manteniendo los mecanismos de control que se requieran para garantizarla. Con este fin, el IPM desarrollarán los portales de transparencia.
- G. LEALTAD AL BENEFICIARIO:** La estructura organizacional y las operaciones de la institución se basan en otorgar a los beneficiarios la mejor atención y prestación de beneficios, así también manteniendo la máxima discreción en el manejo de información institucional y de la población afiliada.
- H. COMPETENCIA:** La Institución se compromete en cumplir con sus funciones de la forma más competente, efectuando oportunamente todas sus operaciones para obtener los resultados esperados. Así también que los recursos humanos que laboren para la Institución tengan el conocimiento, experiencia y destrezas suficientes para un eficiente desempeño.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

### III. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- A. SOLIDARIDAD:** Cada individuo contribuye económicamente, de acuerdo con sus ingresos, para el disfrute de las prestaciones y servicios; pero la atención es y será igual para todos, no importa que la persona pague más que otros, bajo la cobertura de una sola institución que se fundamente en esta Declaración de Principios y Cultura de Valores.
- B. IGUALDAD:** Por un lado, propicia un trato equitativo e igualitario para todos los afiliados sin excepción; por otro, contempla la obligación de que todos colaboren en la medida de sus capacidades contributivas al fortalecimiento de la Institución.
- C. UNIVERSALIDAD:** Garantiza la protección integral a todos los afiliados y sus beneficiarios, sin distinción de ninguna naturaleza, en el otorgamiento de las prestaciones y los servicios.
- D. ESPECIALIZACIÓN:** Este principio reconoce que los recursos pueden y deben ser cuidados y preservados en áreas y entes especializados del medio institucional.
- E. REPRESENTATIVIDAD:** Cada individuo se encuentre debidamente representado para el disfrute de las prestaciones y servicios; y las políticas de la institución dirigidas a lograr el bien común.
- F. RESPONSABILIDAD:** Consecuente con nuestra responsabilidad de contribuir al desarrollo integral de la sociedad en servicios sociales determinados como vivienda, crédito social y otros; o, para que atiendan a sectores específicos de la población.
- G. AUTONOMÍA:** Que permita tomar las decisiones corporativas oportunas y adecuadas orientadas a asegurar los beneficios de nuestros afiliados y sus beneficiarios.
- H. HONRADEZ:** Garantiza a nuestros afiliados y beneficiarios, gobierno central y entes contralores, la transparencia en la administración de los recursos asignados a la Institución, así como en todas nuestras actuaciones públicas y privadas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO</b> IPM-G-MSAUF-025
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

**CULTURA DE PRINCIPIOS DEL IPM  
EL COMPROMISO DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN**

- A. **INTEGRIDAD:** Cumplimos siempre con nuestros compromisos, hacemos honor a nuestra palabra.
- B. **HONESTIDAD:** Fundamentamos en la verdad y honradez, nuestras actuaciones privadas y públicas.
- C. **ESPÍRITU DE SERVICIO:** Servimos con interés humano en la búsqueda de prosperidad integral de nuestros afiliados, beneficiarios y personal de la Organización.
- D. **GENEROSIDAD:** Damos lo mejor de nosotros para contribuir al desarrollo y crecimiento de nuestro sistema.
- E. **DOMINIO PROPIO:** Nos controlamos en todo pensamiento y palabra hacia el prójimo, deseando todo lo mejor para el mismo.
- F. **EQUIDAD:** Actuar con imparcialidad.
- G. **EFICACIA:** Capacidad de actuar para el logro de la misión.
- H. **EFICIENCIA:** Utilización racional de los recursos asignados.
- I. **EXCELENCIA:** Buscamos hacer las cosas de la mejor manera posible. Evitamos la mediocridad y la improvisación y procuramos ser diligentes en todas las acciones que emprendamos y de esta manera asegurar que los resultados a obtener serán los mejores.
- J. **COMPETENCIA:** Consiste en tener las aptitudes, conocimiento y experiencia para realizar una tarea. Es saber cómo se hace el trabajo y hacerlo bien. Es asegurarse de entrenar y equipar debidamente a otros.
- K. **VALENTÍA:** Consiste en defender nuestras convicciones a pesar de los riesgos y consecuencias. Saber aceptar nuestros errores.
- L. **PERSEVERANCIA:** Es seguir adelante a pesar del camino difícil. Es mantener fiel a las propias convicciones.
- M. **LEALTAD:** Es establecer el equilibrio entre los principios y valores, la armonía y el respeto hacia terceros.
- N. **RESPONSABILIDAD:** Es buscar lo mejor en todas las acciones. Es aceptar las obligaciones y las consecuencias de las mismas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

#### IV. POLÍTICAS GENERALES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

- A. El Instituto de Previsión Militar proporciona a los afiliados, pensionados y beneficiarios del Régimen de Riesgos Especiales (**RRE**), los servicios económicos y sociales que les permita alcanzar un nivel de vida decoroso.
- B. Mantiene programas de créditos a sus afiliados, pensionados y beneficiarios, a tasas de interés por debajo de la tasa activa bancaria, por lo que periódicamente se está revisando y actualizando el Reglamento de Créditos del IPM y los procesos respectivos.
- C. El IPM desarrolla su gestión económica y social basándose en un análisis constante del entorno, con el fin de adaptarse a los cambios del mismo y visualizar perspectivas competitivas, que le permitan asegurar su permanencia y crecimiento sostenido.
- D. Observa permanentemente los principios éticos y morales en todas sus actividades sociales, económicas y de gestión.
- E. El IPM contará con un área encargada de atender los reclamos o consultas de los usuarios financieros. Dicha área estará debidamente señalizada y habilitada para atender las quejas y reclamos de los usuarios financieros del Instituto.
- F. El Oficial de Atención al Usuario Financiero estará encargado de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el sistema de Atención al Usuario Financiero del Instituto y será el enlace directo entre el IPM y la CNBS.
- G. El Sistema de Atención al Usuario Financiero del Instituto deberá contar con el Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios financieros; instrumentos que estarán bajo la responsabilidad del Oficial de Atención al usuario financiero, a fin de brindar un servicio de calidad, acorde con las políticas generales establecidas para tal fin.
- H. El personal responsable de atender los reclamos de los usuarios financieros deberá estar debidamente capacitado en las materias correspondientes a las operaciones que ofrece el Instituto, en las normativas referidas a la protección del usuario financiero y transparencia financiera comprendida en el marco legal vigente.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## V. OBJETIVOS DEL MANUAL

### A. OBJETIVO GENERAL

Servir como una herramienta para el control y mejoramiento continuo, a efecto que la información que brinda el Instituto a los usuarios financieros sea transparente, veraz y oportuna y que se les proporcione una atención eficiente y eficaz en las reclamaciones o quejas que estos presenten.

### B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Proporcionar una herramienta que permita orientar a las áreas que se encuentran involucradas en el Sistema de Atención al Usuario Financiero, en el cual se describe el funcionamiento del mismo, las políticas, mecanismos, responsabilidades, procedimientos y canales de comunicación que se relacionan en el sistema.
2. Establecer los lineamientos principales para la atención de quejas y reclamos que los afiliados al RRE hagan con respecto a los servicios y prestaciones sociales y económicas que el Instituto ofrece.
3. Describir y dar a conocer al personal del Instituto sus actuaciones y responsabilidades dentro del Sistema de Atención al Usuario Financiero.

## VI. MARCO LEGAL

Todo lo referente al Sistema de Atención al Usuario Financiero estará enmarcado dentro de los parámetros de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución No.1768/12-11-2012), Manual de Políticas Institucionales, Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario Financiero y demás leyes, reglamentos y normas aplicables vigentes en materia de protección al usuario financiero.

## VII. ALCANCE

Las políticas contenidas en el presente Manual aplican para todos los colaboradores del Instituto y usuarios financieros, encontrándose el mismo a su disposición, así como para las partes interesadas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## VIII. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual, se consideran las definiciones siguientes:

- A. **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros;
- B. **COLABORADORES:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro del Instituto;
- C. **DEBIDA DILIGENCIA:** El IPM debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los Usuarios Financieros, con el fin de que estos reciban la información o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que se establezcan, y en general, en el desenvolvimiento normal de nuestras operaciones.
- D. **EDUCACIÓN FINANCIERA:** Es el proceso por medio del cual los usuarios financieros y la población en general se educan para satisfacer la necesidad de contar con información clara, oportuna y mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros, los compromisos y responsabilidades que asumen al contratarlos y desarrollar habilidades para que la toma de sus decisiones financieras sea eficaz en función a sus necesidades particulares;
- E. **HECHOS SUSCEPTIBLES DE RECLAMO:** Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se ve afectado materialmente, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato de préstamos suscrito con el Instituto, por la calidad de los servicios y productos adquiridos, o cuando han sido vulnerados sus derechos.
- F. **HOJA DE RECLAMACIÓN:** Es un documento oficial en el que los usuarios financieros podrán expresar sus reclamos con la seguridad de que serán correctamente atendidos por el Instituto.
- G. **IPM:** Instituto de Previsión Militar.
- H. **OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO:** Es la persona encargada de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el Sistema de Atención al Usuario

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

Financiero de la institución supervisada y será el enlace directo con la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

- I. **PRODUCTOS:** Se entiende por Productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Usuario Financiero o que tienen origen en la ley.
- J. **QUEJA:** Es la denuncia realizada por los afiliados al RRE con respecto a conductas irregulares cometidas por los colaboradores del Instituto.
- K. **RECLAMO:** Derecho que tienen los afiliados al RRE, de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada o alguna omisión de los servicios y prestaciones sociales y económicas que otorga el Instituto.
- L. **RRE:** Régimen de Riesgos Especiales.
- M. **SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO:** conjunto de normas, políticas y procedimientos interrelacionados, por los cuales el Instituto administra de forma ordenada la atención de quejas y reclamos de los usuarios que conforme a la Ley del Instituto de Previsión Militar son causantes o beneficiarios directos de las prestaciones y servicios sociales que otorga el IPM.
- N. **SERVICIOS:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Usuarios Financieros.
- O. **SISTEMA:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.
- P. **USUARIO FINANCIERO:** Son los afiliados y beneficiarios del Régimen de Riesgos Especiales que son usuarios de los productos financieros que ofrece el IPM.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## **IX. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

### **A. OBJETIVO DEL SISTEMA**

Fortalecer la función de atención al usuario, los mecanismos de transparencia y demás funciones que nos permitan brindar un servicio de calidad acorde con las políticas establecidas, mejorar los niveles de cumplimiento de las normas de protección al usuario financiero y mejorar continuamente los servicios y prestaciones económicas y sociales que el Instituto ofrece a sus afiliados.

### **B. ALCANCE DEL SISTEMA**

El Sistema de Atención al Usuario Financiero comprenderá la atención a todos aquellos reclamos y quejas manifestadas por los afiliados y beneficiarios del RRE, en relación con las prestaciones y servicios sociales que son ofrecidos conforme la Ley del Instituto de Previsión Militar.

### **C. POLÍTICAS DEL SISTEMA**

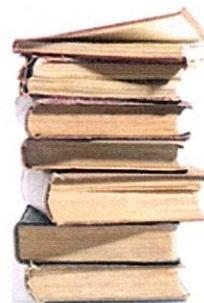
1. El Instituto de Previsión Militar debe proporcionar información clara, detallada y de fácil comprensión acerca de los productos y servicios financieros que ofrece a sus afiliados y beneficiarios, así como las condiciones y términos del mismo, y las consecuencias que se deriven del incumplimiento de lo pactado.
2. Brindar soluciones que den respuesta al reclamo los afiliados y beneficiarios al RRE, mediante la aplicación de los procedimientos establecidos y el cumplimiento del marco legal vigente en materia de protección al usuario financiero.
3. El Instituto debe cumplir con los términos pactados con el usuario financiero, en lo referente a la entrega de los productos y servicios financieros, incluyendo la integridad y seguridad de la información de los afiliados cuando el producto o servicio financiero es entregado a terceras personas autorizadas por el afiliado.



## **D. DOCUMENTOS DEL SISTEMA**

El Sistema de Atención al Usuario Financiero se describe a través de los siguientes documentos:

1. Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero.
2. Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros.
3. Documentación externa (normativa correspondiente a la protección del usuario financiero).
4. Registros de reclamos de los Usuarios Financieros (Hojas de Reclamación).
5. Registro de quejas mediante el libro de quejas.



## **E. ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO?**

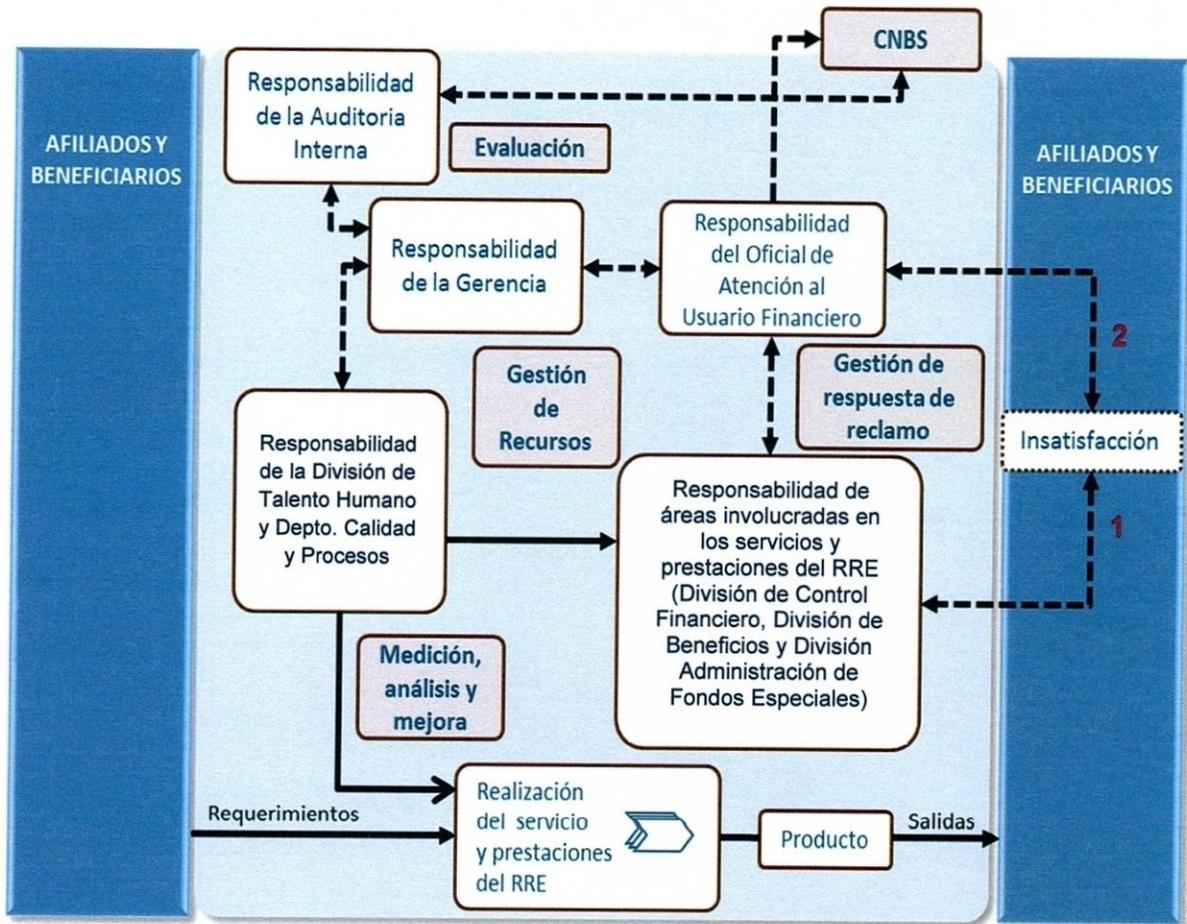


Es un conjunto de normas, políticas y procedimientos interrelacionados por los cuales el IPM administra de forma ordenada la atención de quejas y reclamos de los usuarios que conforme la Ley del Instituto de Previsión Militar son causantes o beneficiarios directos de las prestaciones y servicios sociales y económicos que otorga el IPM.

Este sistema servirá como una herramienta para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuáles son las inquietudes, quejas y reclamos que tienen los afiliados, permitiéndonos conocer cómo éstos nos perciben como Institución y, asimismo, detectar nuestras debilidades, y que, a su vez, los mecanismos responsables apliquen acciones y gestionen los recursos que permitan mejorar nuestros procesos de trabajo.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO</b> IPM-G-MSAUF-025
		<b>VERSIÓN</b> No. 4

**EN LA FIGURA Nº 1 SE ILUSTRAN EL MODELO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**



————— Actividad que aporta valor  
 - - - - - Flujo de información

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## F. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

A efecto de que la información que brinda el IPM a los usuarios financieros sea transparente, ésta debe ser:

1. Simple y de fácil comprensión por parte de los usuarios financieros;
2. Que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como tasa de interés, primas, comisiones, gastos en que incurra, así como las condiciones contractuales, que con lleven implícitas las consecuencias del incumplimiento, procedimientos para quejas y reclamos, entre otros;
3. Confiable y oportuna, en el sentido de que refleje datos fidedignos (sin errores ni omisiones), no se preste a confusión, esté actualizada y disponible en el momento adecuado;
4. Comparable, de forma tal que fomente la competencia entre las instituciones supervisadas sobre la base de brindar al usuario financiero valores de referencia, para que éste pueda confrontar diferentes opciones y adoptar decisiones adecuadas al contratar un servicio o producto financiero;
5. De fácil acceso, disponible en distintos medios tales como folletos, tableros ubicados en lugares visibles en las distintas áreas del Instituto, publicidad y páginas de internet del Instituto.

## G. DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Toda persona que utilice los servicios o adquiera los productos que ofrece el Instituto, tendrá derecho a lo siguiente:

1. Que al afiliado se le proporcione información por escrito o vía electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto;
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal del Instituto, desde el momento en que solicita información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos;

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

3. Ser atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar;
4. Que el Instituto cuente con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado;
5. Que la publicidad difundida por el Instituto, sea clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado;
6. Recibir por parte del Instituto los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo;
7. Obtener por parte del Instituto el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos;
8. Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web del Instituto que facilite a los usuarios la toma de decisiones;
9. Que los contratos y sus anexos, sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación;
10. Que las gestiones de cobro de deudas del Instituto, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor;
11. Que la información proporcionada al Instituto sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable;
12. Presente reclamos, en primer lugar, ante el Instituto. De no estar conforme con los resuelto por el Instituto, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## H. OBLIGACIONES DEL INSTITUTO PARA CON LOS USUARIOS FINANCIEROS

El IPM deberá respetar los derechos de los usuarios financieros. Asimismo, deberá tomar en consideración las obligaciones siguientes:

1. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios que ofrece el Instituto;
2. Contar con un sistema de atención al usuario financiero, de conformidad con las normas emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros;
3. Suministrar a los usuarios financieros información suficiente, clara y oportuna que les permita conocer sus derechos, obligaciones y los costos de los productos y/o servicios que el Instituto les ofrece;
4. Entregar al Usuario Financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes;
5. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes;
6. Entregar al Usuario Financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado;
7. Establecer e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario;
8. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida;
9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que presta el Instituto;
10. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión;

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

11. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario financiero;
12. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los usuarios y la integridad de la información transmitida;
13. Atender y dar respuesta oportuna a las quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para tal efecto;
14. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en el Instituto se brinde una atención eficiente y oportuna a los usuarios financieros.

## **I. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con el Instituto;
2. Cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Créditos, relacionados con el otorgamiento de los productos y/o servicios que brinda el Instituto;
3. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con el Instituto; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión;
4. Actualizar y mantener completo el expediente en el Departamento de Afiliación, como requisito para poder optar a un crédito en el Instituto;
5. Proporcionar al Instituto información completa, veraz, íntegra y confiable;
6. Presentar de manera respetuosa consultas, solicitudes, quejas o reclamos ante el Instituto;
7. Brindar un trato respetuoso al personal del Instituto;
8. Informarse sobre los productos y/o servicios que desea adquirir, consultando con anticipación sobre las condiciones generales del trámite a realizar y que faciliten la toma de decisiones;

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

9. Revisar los términos y condiciones detallados en el contrato suscrito con el Instituto;
10. Informarse sobre los medios con los que dispone el Instituto para presentar sus solicitudes, quejas o reclamos.

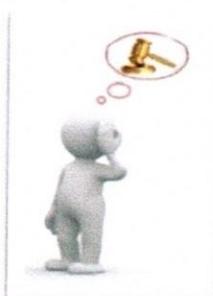
## **X. MECANISMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

### **A. ATENCIÓN DE CONSULTAS**

Los afiliados al RRE podrán hacer consultas y despejar sus dudas sobre las acciones realizadas en sus prestaciones y servicios del RRE, en los Departamentos de Créditos, Afiliación y División Administración de Fondos Especiales, los cuales están en la obligación de brindar toda la información conforme al caso dentro de las políticas establecidas.



### **B. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS**



El IPM cuenta con un área encargada de atender las quejas y reclamos de los afiliados, la cual estará ubicada próxima a las áreas que se encuentran relacionadas directamente con los servicios y prestaciones sociales y económicas que el Instituto ofrece a los afiliados al RRE. El área de atención de reclamos y quejas estará debidamente señalizada y contará con material informativo para la consulta de los usuarios, éstos serán atendidos por el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

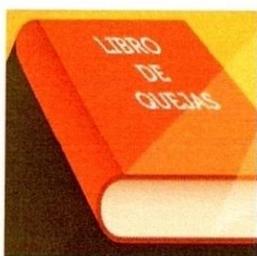
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

Los usuarios financieros manifestarán sus reclamos a través de una Hoja de Reclamación, la cual consta de un original y dos copias, donde se documentarán y evidenciarán los reclamos que los afiliados interpongan ante ellas, con respecto a los servicios y productos financieros que brinda el Instituto.



La CNBS proporcionará al IPM el modelo de la Hoja de Reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o en forma, y no deberá contener logos corporativos o cualquier otro texto identificativo del Instituto.

El IPM podrá poner a disposición de los afiliados la Hoja de Reclamación por medios electrónicos siempre que se cuente con los mecanismos tecnológicos para que la hoja cumpla con lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.



Los afiliados podrán manifestar sus reclamos a través de la Hoja de Reclamación y sus quejas mediante libro de quejas. El Oficial de Atención al Usuario Financiero dará seguimiento a los reclamos y solicitará al Departamento correspondiente para que dé solución a la problemática presentada. Asimismo, elaborará un informe de quejas presentadas y lo remitirá a la

Gerencia, la cual girará instrucciones según corresponda a la División de Talento Humano y Departamento involucrado.

El IPM tomará en cuenta las sugerencias que puedan tener un impacto positivo en el sistema y en los procedimientos de trabajo relacionados con los servicios y prestaciones sociales y económicas que el Instituto ofrece a sus afiliados.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

### **C. INFORMACIÓN EN MATERIA DE RECLAMOS**

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, el IPM entregará a la Comisión, la información relativa a los reclamos presentados por los afiliados, más aquellos reclamos que fueron resueltos durante el mes inmediato anterior. La información deberá remitirse de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el Módulo de Reporte de Reclamos, utilizando la tipología de los anexos incluidos en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

## **XI. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA**

### **A. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA DEL IPM**

La Gerencia será responsable de la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero, se ajuste a las políticas generales establecidas por la Junta Directiva, según los términos que se indican en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas. Asimismo, la Gerencia será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cumplimiento de sus funciones conforme lo establecido en las normas antes mencionadas.

### **B. RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DEL IPM**

La Unidad de Auditoría Interna debe evaluar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el cumplimiento de la normativa respectiva, y deberá de incluirlo en los informes que remita a la CNBS; para tal efecto deberá incluir esta actividad en su plan de trabajo anual.

### **C. RESPONSABILIDAD DE LA DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO**

La División de Talento Humano dará seguimiento (Medición, análisis y mejora) al desarrollo del Sistema de Atención al Usuario Financiero y conforme a resultados desarrollará acciones que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos del sistema y de ser necesario, recomendará medidas para alcanzar los objetivos propuestos.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

#### **D. RESPONSABILIDAD DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS**

Las áreas involucradas con los servicios y prestaciones sociales que se otorgan al afiliado (División de Control Financiero, División de Beneficios y División de Administración de Fondos Especiales), tendrán las responsabilidades siguientes:

1. Coordinar internamente las gestiones correspondientes para realizar las investigaciones, análisis y proyección de la respuesta al reclamo y remitirla al Oficial de Atención al Usuario Financiero en un máximo de tres (3 días hábiles siguientes a la fecha en que se solicitó la respuesta al reclamo;
2. Colaborar con el Oficial de Atención al Usuario Financiero, siempre y cuando éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y especialmente, facilitarle toda la información que sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a los asuntos del Sistema que se sometan a su consideración;
3. Deberán despejar oportunamente, con transparencia, calidad y profesionalismo, las dudas y consultas que presenten los usuarios financieros acerca de las acciones realizadas en sus prestaciones y servicios sociales.
4. Llevar control de la cantidad de Afiliados que son atendidos mensualmente y proporcionar dicha información al Oficial de Atención al Usuario Financiero, a fin de apoyar en la elaboración del informe estadístico del funcionamiento del sistema.
5. Si el Afiliado se avoca a las Oficinas de la División de Protección al Usuario Financiero de la Comisión porque no se respondió en el tiempo establecido o si la resolución no se adecúa a la petición presentada por el Usuario Financiero, la División de Control Financiero, División de Beneficios y División de Administración de Fondos Especiales, deberán responder en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario Financiero, a los requerimientos que la División de Protección al Usuario Financiero solicite conforme sea el caso.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## **E. RESPONSABILIDAD DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

1. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones establecidas por la CNBS.
2. Velar porque el área de atención de reclamos esté debidamente señalizada, equipada con material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.
3. Mantener a la vista los formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesibles al público en general en forma manual o electrónica.
4. Recibir y tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros.
5. Coordinar con las demás áreas del Instituto la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y su debido cumplimiento.
6. Proponer a la Gerencia, medidas que permitan mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero, así como la aplicación del Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros y el Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero.
7. Apoyar en la verificación del personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que brinda la institución supervisada, así como con relación a las materias contenidas en los contratos cumpla esta función con la debida diligencia.
8. Servir de enlace entre el IPM y la CNBS, por lo que deberá recibir y dar respuesta a las comunicaciones que reciba del Ente Supervisor en el tiempo requerido.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

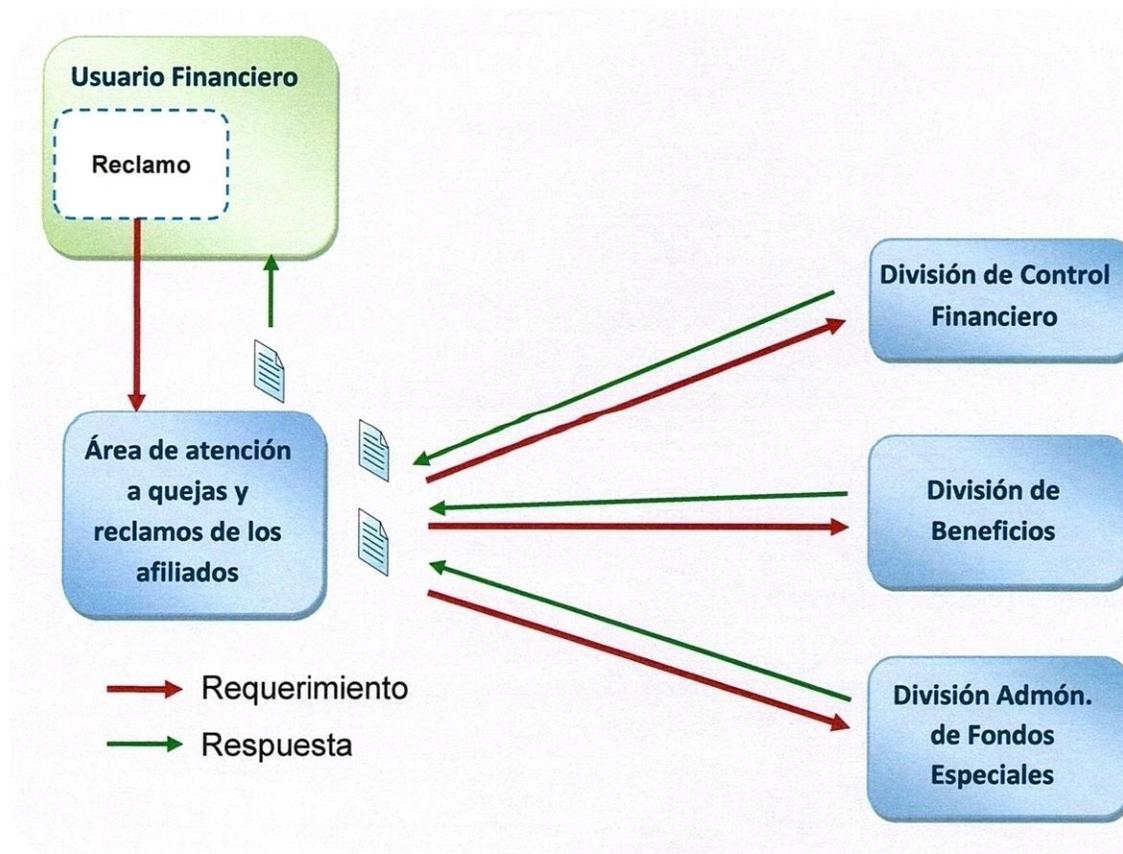
9. Reportar a la CNBS a través de la División de Protección al Usuario Financiero, un informe anual, suscrito por el Representante Legal del Instituto referente al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. El informe deberá incluir, el Plan de Trabajo, la información agregada de las reclamaciones tramitadas, los tiempos promedios de respuestas y sus resoluciones, agrupadas por las categorías establecidas en la tipología contenida en las normas y así como las capacitaciones efectuadas a los colaboradores del Instituto.
10. Atender las inspecciones y revisiones que realice la Comisión y facilitar la documentación e información que se solicite, proporcionando lo requerido para la atención de los reclamos que sean presentados ante la Comisión.
11. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos en las Normas para el Fortalecimiento de la transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero.
12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, la gestión de los mismos hasta su resolución.
13. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas, a efecto de mantener informada a la Junta Directiva del IPM a través de la Gerencia para proponer acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda el Instituto a los Usuarios Financieros.
14. Recibir la cédula del emplazamiento y la documentación del reclamo, si al momento de realizar la entrega de la misma por parte del funcionario delegado de la Comisión, no se encuentre disponible en el Instituto su Representante Legal.
15. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 4

## XII. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación de la atención a reclamos y quejas de los usuarios financieros se encuentran ilustrada en la figura Nº 2. Todos los requerimientos, así como las respuestas se formularán por escrito. Los reclamos de los productos financieros se manifestarán por medio de la Hoja de Reclamación y su respuesta se solicitará al Departamento de Créditos. Los reclamos referentes a las prestaciones y servicios del RRE se escribirán en el Formulario de Reclamos, Quejas y Sugerencias y su solución o respuesta se solicitará al Departamento de Afiliación o a la División Administración de Fondos Especiales conforme el origen del reclamo.

**Figura Nº2: Canales de Comunicación**



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

### XIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA

#### PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



**A) Objetivo**

Dar respuesta oportuna, íntegra, comprensible y por escrito a los usuarios financieros que hayan interpuesto un reclamo por estar en desacuerdo con un beneficio o servicio que le brinde el Instituto.

**B) Alcance**

Este procedimiento es aplicable a aquellos reclamos que se hayan recibido mediante la hoja de reclamación correspondiente.

**C) Responsables**

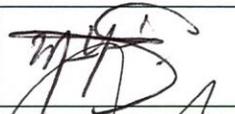
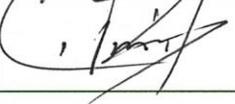
El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.

**D) Definiciones**

**Hoja de reclamación:** formulario donde el Usuario Financiero describe y presenta su reclamo ante la institución supervisada.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables

### F) Procedimiento

#### Usuario Financiero

1. Solicita hoja de reclamación.

#### Oficial de Atención al Usuario Financiero

2. Proporciona hoja de reclamación y solicita al usuario financiero la llene en su presencia.

#### Usuario Financiero

3. Completa información solicitada en la hoja de reclamación y la devuelve al Oficial de Atención al Usuario financiero.

#### Oficial de Atención al Usuario Financiero

4. Verifica que se haya completado toda la información solicitada y la confirma con el usuario financiero.
5. Firma y sella hoja de reclamación como acuse de recibido y entrega dos copias de la misma al usuario financiero, informándole que su problemática será solventada en un plazo máximo de diez (10) días hábiles y que si dicha problemática no es solventada podrá presentar la copia de la hoja de reclamación ante la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.
6. Solicita al Departamento que fue objeto del reclamo elabore informe respecto a la problemática presentada, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

#### Departamento Involucrado

7. Realiza las acciones correspondientes para dar solución a la problemática manifestada por el usuario financiero, siempre y cuando esto sea posible.
8. Elabora informe con los fundamentos del caso y con la firma y sello de la jefatura del Departamento y de la División a la cual pertenece.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO</b> IPM-G-MSAUF-025
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

9. Si en el tiempo establecido no hubiere una respuesta y se necesita ampliar el plazo, deberá informar por escrito al Oficial de atención al Usuario Financiero exponiendo las razones de la extensión del plazo.

10. Remite informe al oficial de atención al usuario financiero.

#### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

11. Elabora recomendaciones y las anexa al informe.

12. Remite informe a la Gerencia.

#### **Gerencia**

13. Recibe y revisa informe y recomendaciones.

14. Anexa instrucciones para que Asesoría Legal emita opinión y se elabore respuesta para el usuario financiero.

#### **Asesoría Legal**

15. Elabora documento de respuesta a la problemática manifestada por el usuario financiero, este documento debe incluir la firma y sello de la jefatura del departamento que fue objeto del reclamo.

16. Remite documento al oficial de atención al usuario financiero.

#### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

17. Recibe documento de respuesta.

18. Registra información en capturador de reportes.

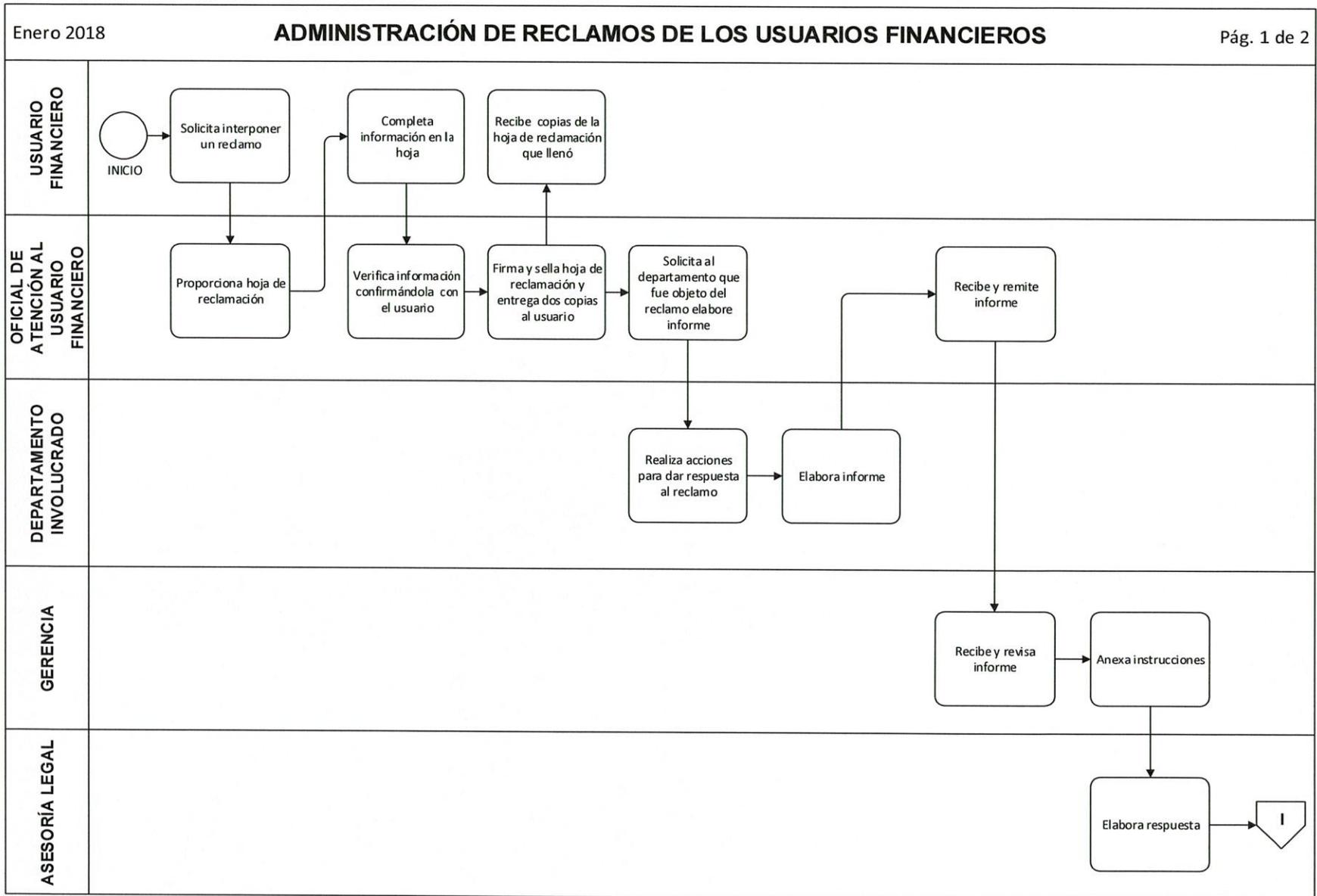
19. Comunica al usuario financiero que se presente al Área de Reclamos y Atención al usuario financiero para entregarle su respuesta.

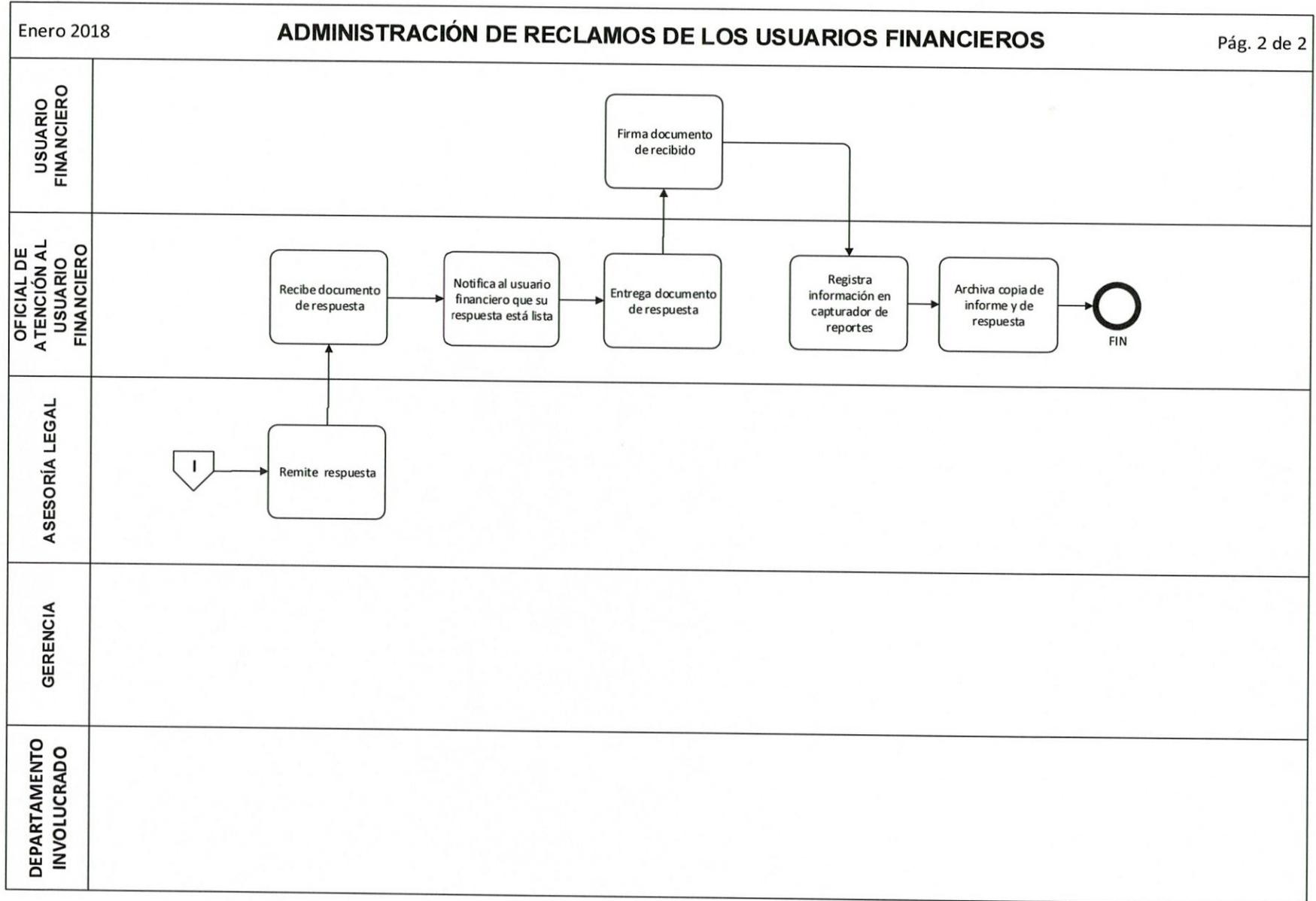
20. Entrega respuesta del reclamo y solicita al usuario financiero firma de recepción en documento soporte.

21. Remite copia de la respuesta a Secretaría General.

22. Archiva documentación.

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**





	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

### A) Objetivo

Dar seguimiento a las insatisfacciones que los usuarios financieros han dejado manifiestas en el libro de quejas e informar a las autoridades competentes para que se realicen las acciones correctivas.

### B) Alcance

Este procedimiento implica la investigación de las inconformidades de los usuarios financieros hasta la obtención de una respuesta de las autoridades del Instituto, apoyados en informe levantado por el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### C) Responsables

El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.

### D) Definiciones

**Libro de quejas:** Instrumento por medio del cual las instituciones supervisadas documentarán las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y/o productos adquiridos.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

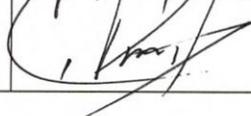
### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

### F) Procedimiento

#### Usuario Financiero

1. Solicita al Oficial de Atención al Usuario Financiero interponer una queja.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

- Proporciona libro de quejas al usuario financiero solicitando deje por escrito y de manera clara junto a su queja, su nombre completo, número de identidad, número telefónico y nombre de la persona que lo atendió.

### **Usuario Financiero**

- Manifiesta su incomodidad en el libro de quejas y lo devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

- Elabora informe transcribiendo textualmente lo expuesto por el Usuario Financiero en el libro de quejas.
- Remite informe a Gerencia.

### **Gerencia**

- Recibe y revisa informe.
- Gira instrucciones a la División de Talento Humano, Asesoría Legal o área involucrada.

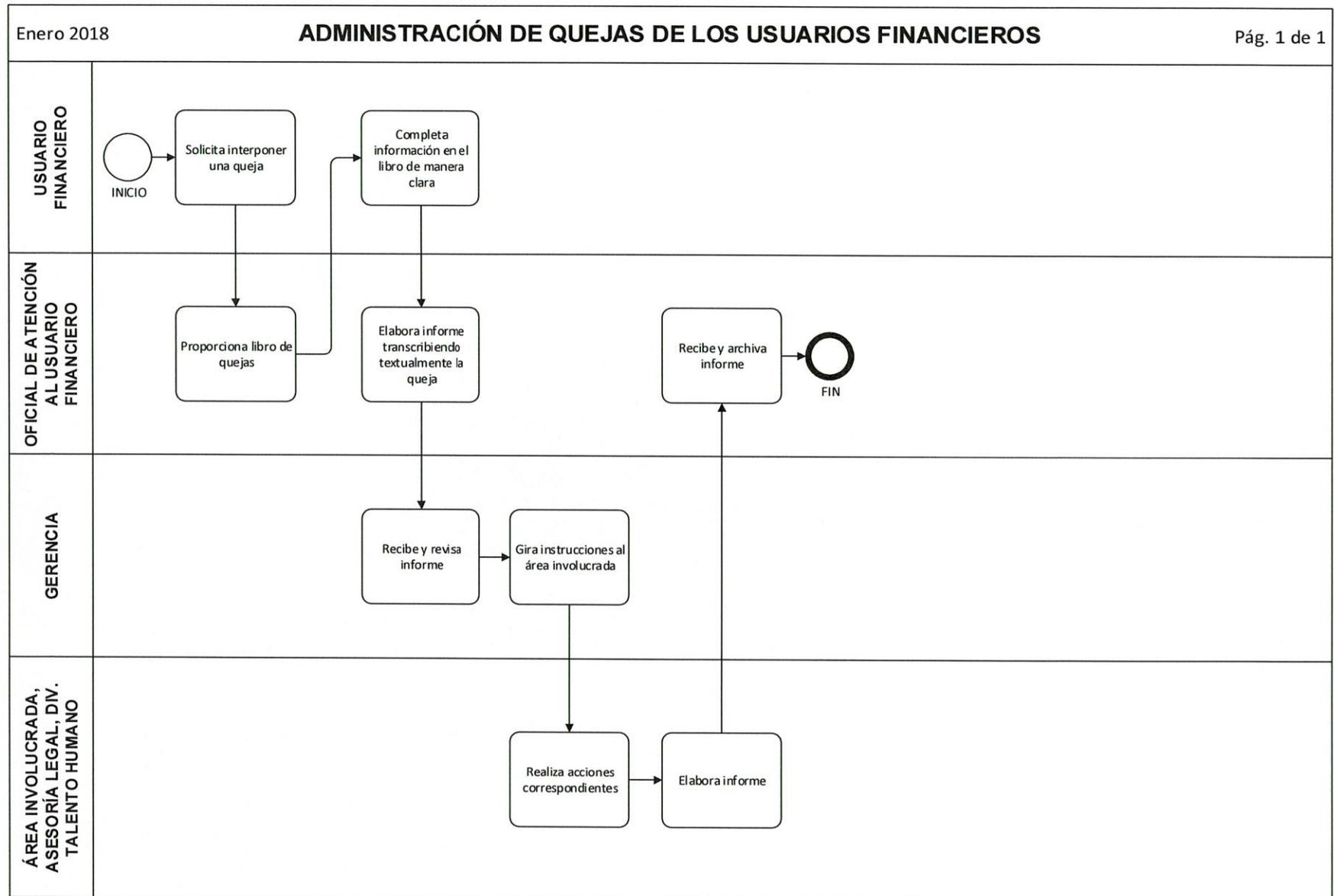
### **Área involucrada**

- Realiza acciones correspondientes al caso.
- Elabora informe del caso y lo remite al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

- Recibe informe y lo archiva.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO</b> IPM-G-MSAUF-025
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y ENVÍO DE INFORME MENSUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

### A) Objetivo

Remitir a la Comisión la información concerniente a los reclamos presentados por los usuarios financieros, durante el mes, así como aquellos reclamos resueltos en el mes inmediato anterior, en cumplimiento a las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas.

### B) Alcance

Este procedimiento inicia con la elaboración del informe mensual de reclamos hasta su remisión a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

### C) Responsables

El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.

### D) Definiciones

**CNBS:** Comisión Nacional Bancos y Seguros.

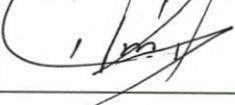
**GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

**SAUF:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.

### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su Reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## F) Procedimiento

### Oficial de Atención al Usuario Financiero

1. Genera reporte de reclamos presentados por los Usuarios Financieros durante el mes y los imprime.
2. Remite reporte a Gerencia.

### Gerencia

3. Recibe, revisa, anexa hoja de observaciones y lo devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### Oficial de Atención al Usuario Financiero

4. Recibe reporte.
  - 4.1. Si durante el mes no hubo reclamos, únicamente envía reporte vía correo electrónico al agente encargado de IPM del Departamento de Estadística y Publicaciones de la Gerencia de Estudios de la CNBS con copia a la Gerencia de IPM, Secretaria de Gerencia, Secretaría General, Depto. de Tecnología, Información y Comunicación, Unidad de Cumplimiento Normativo, Unidad de Riesgos y Auditoría Interna. (Fin de Procedimiento).
5. Elabora informe anexando los reclamos de los Usuarios Financieros y respuestas dadas por IPM a los mismos.
6. Solicita número de Oficio a la Secretaria de Gerencia y elabora nota de remisión.

7. Traslada documentos a la Gerencia.

### Gerencia

8. Revisa informe, firma y sella nota de remisión.
9. Devuelve documentación al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

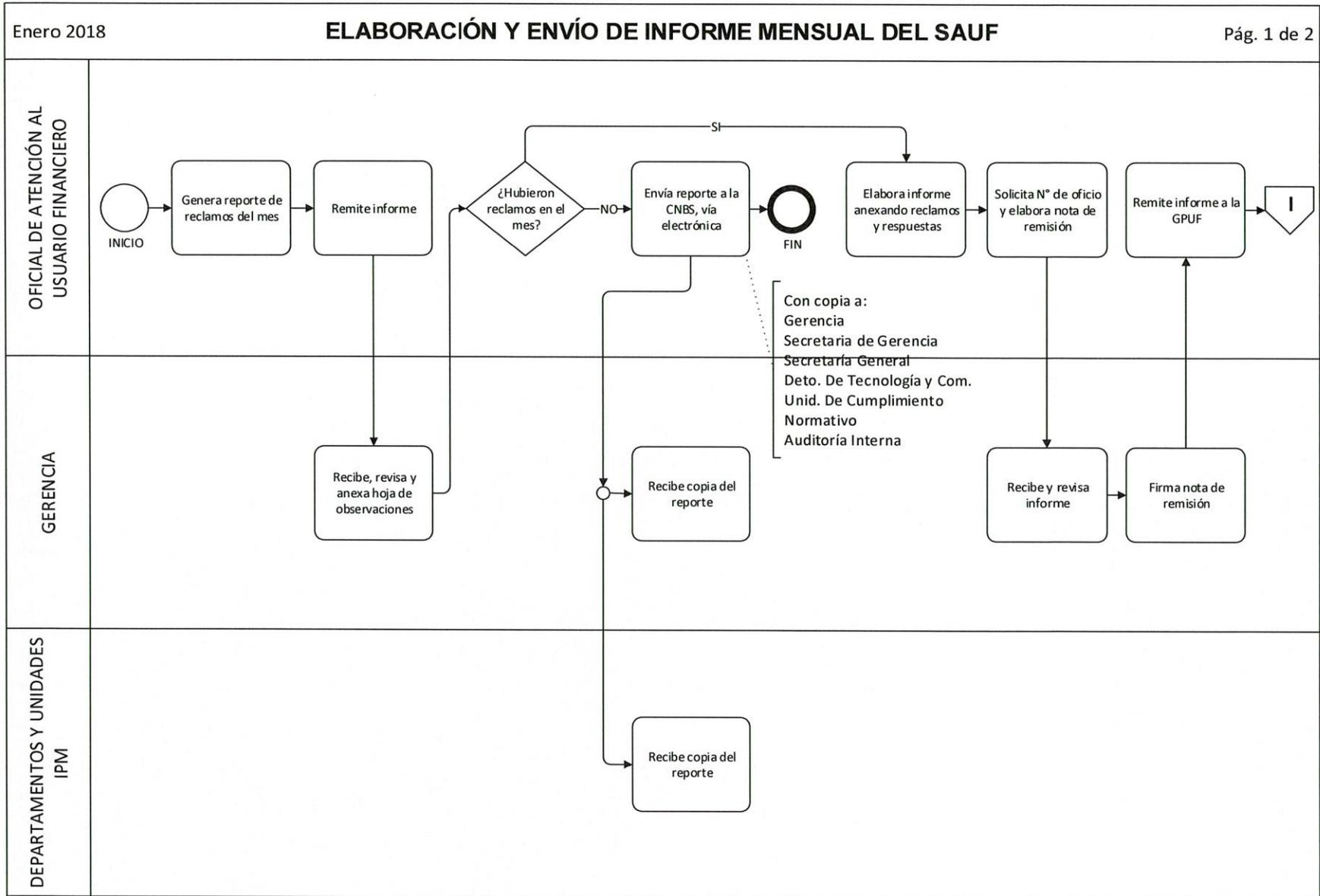
### Oficial de Atención al Usuario Financiero

10. Remite informe impreso a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

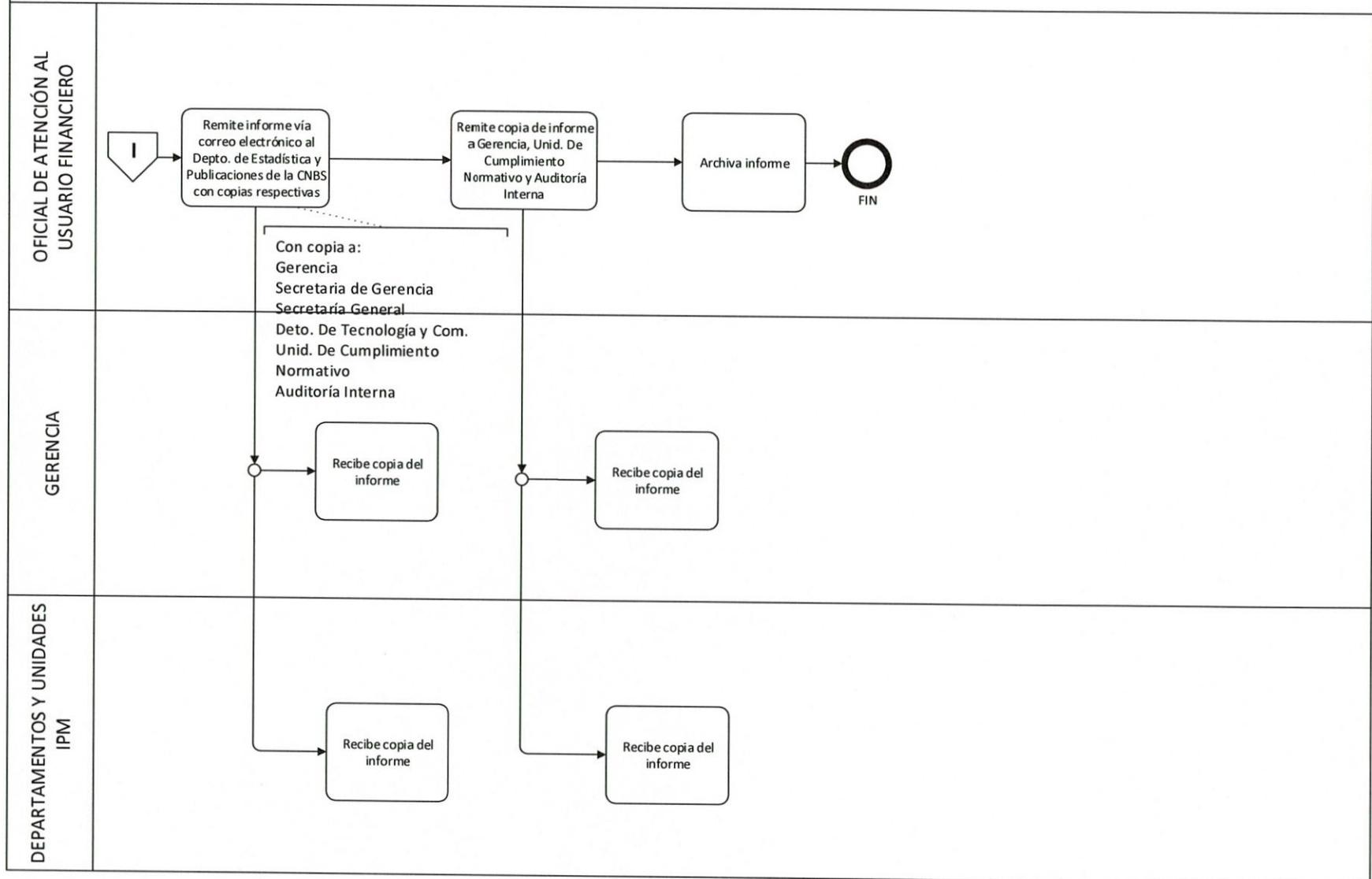
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

11. Envía informe vía correo electrónico al agente encargado de IPM del Departamento de Estadística y Publicaciones de la Gerencia de Estudios de la CNBS con copia a la Gerencia de IPM, Secretaria de Gerencia, Secretaría General, Depto. de Tecnología, Información y Comunicación, Unidad de Cumplimiento Normativo, Unidad de Riesgos y Auditoría Interna.
12. Anexa copia de acuse de recibido por la CNBS a la copia del informe y lo remite a la Gerencia, Unidad de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.
13. Archiva copia del informe y acuse original de recibido.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO ELABORACIÓN Y ENVÍO DE INFORME MENSUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



ELABORACIÓN Y ENVÍO DE INFORME MENSUAL DEL SAUF



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y ENVÍO DEL INFORME ANUAL A LA GERENCIA DE PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

### A) Objetivo

Elaborar y presentar un informe anual del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero ante la CNBS en cumplimiento a las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas.

### B) Alcance

Este procedimiento inicia con la elaboración del informe de funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero hasta su remisión a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, previamente suscrito por el representante legal del Instituto.

### C) Responsables

El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.

### D) Definiciones

**CNBS:** Comisión Nacional Bancos y Seguros.

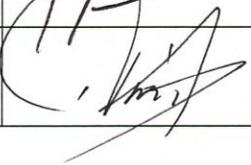
**GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

**SAUF:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.

### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su Reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## F) Procedimiento

### Oficial de Atención al Usuario Financiero

1. Elabora resumen de informe referente al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero, el cual incluirá cumplimiento de plan de trabajo, número de reclamos tramitados, tiempos promedio de respuesta y sus resoluciones y las capacitaciones efectuadas.
2. Remite resumen a Gerencia.

### Gerencia

3. Recibe y revisa resumen.
4. Informa a Junta Directiva sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero.

### Junta Directiva

5. Emite resolución donde autoriza envío de informe a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

### Oficial de Atención al Usuario Financiero

6. Recibe resolución.
7. Completa informe y anexa resolución.
8. Solicita N° de Oficio a Secretaría de Gerencia.
9. Elabora nota para remisión de informe y la envía a Gerencia.

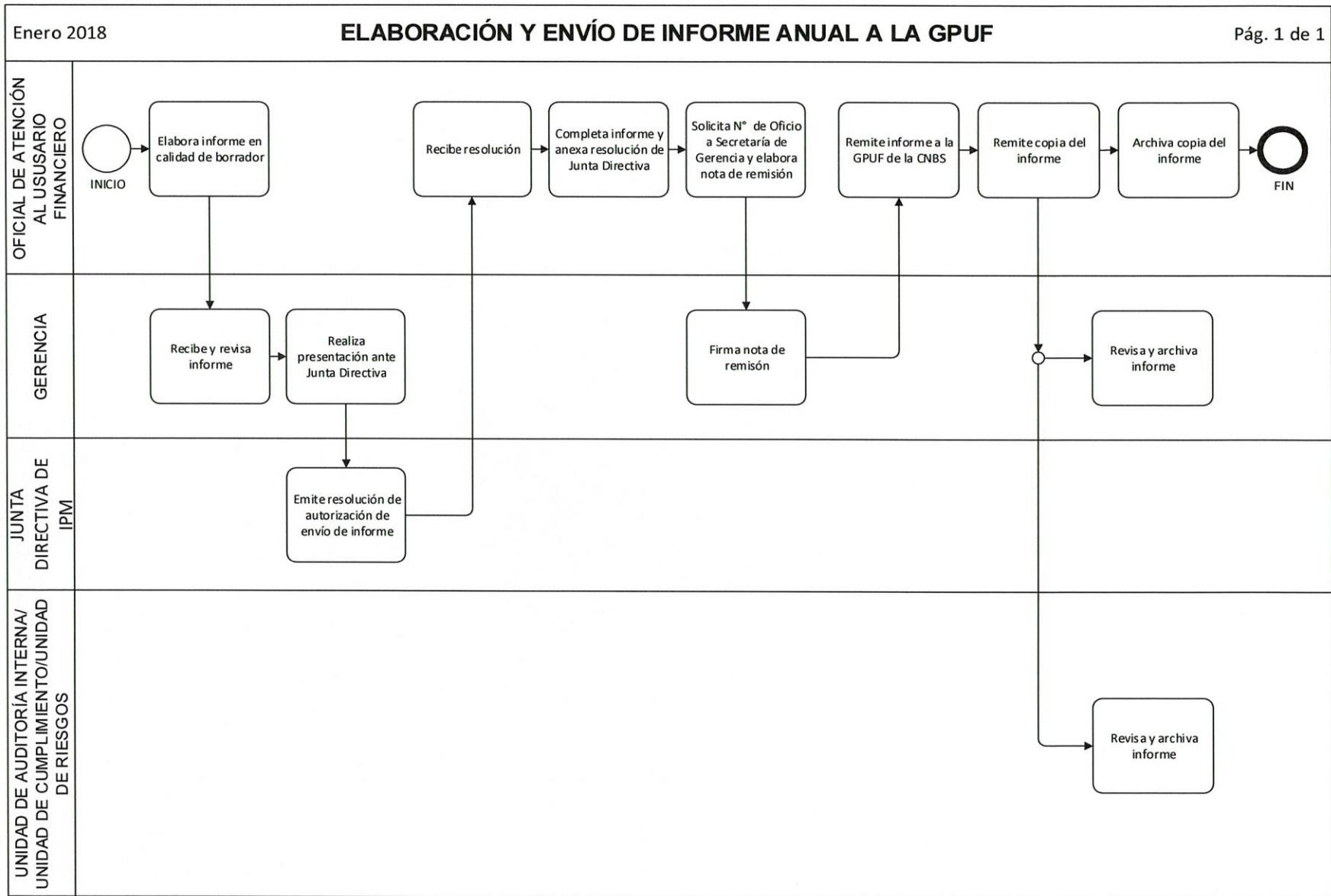
### Gerencia

10. Firma nota de remisión y la devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### Oficial de Atención al Usuario Financiero

11. Remite informe a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS, a más tardar el treinta y uno (31) de enero de cada año.
12. Remite copia del informe a Gerencia, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Cumplimiento Normativo y Unidad de Gestión Integral de Riesgo. (incluyendo copia de resolución y acuse de recibido por la CNBS).
13. Archiva copia del informe con su respectivo acuse original de recibido.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO ELABORACIÓN Y ENVÍO DE INFORME ANUAL A LA GERENCIA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS

### A) Objetivo

Establecer los lineamientos para presentar descargos ante la GPUF, por reclamos interpuestos por los usuarios financieros del Instituto de Previsión Militar ante la CNBS.

### B) Alcance

Este procedimiento inicia con la recepción de una Cédula de Emplazamiento por parte de la CNBS hasta la obtención de la resolución del caso presentado.

### C) Responsables

El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.

### D) Definiciones

**CNBS:** Comisión Nacional Bancos y Seguros.

**GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

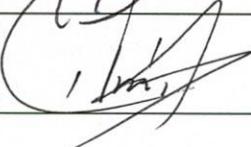
### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

### F) Procedimiento

#### Gerencia

1. Recibe cédula de emplazamiento de la CNBS, para presentar descargos por reclamo interpuesto por el usuario financiero.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

Los descargos serán presentados en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles después de recibida la cédula de emplazamiento.

2. Designa al Apoderado Legal para que presente los descargos correspondientes ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.

### **Apoderado Legal**

3. Reúne información y documenta el caso.
4. Presenta descargos ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.
  - 4.1 Si la GPUF considera que necesita información adicional, la solicita al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

- 4.2 Proporciona información adicional requerida, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles de realizada la solicitud.

### **GPUF**

5. Emite resolución y notifica al usuario financiero y al Instituto con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **Gerencia**

6. Recibe y revisa resolución.
  - 6.1 Si la resolución es a favor del Instituto, anexa instrucciones y remite resolución a la División involucrada y copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **División Involucrada**

- 6.2 Recibe resolución y archiva en expediente del usuario financiero.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

- 6.3 Recibe copia de resolución de la GPUF y archiva en expediente del reclamo del usuario financiero.

(Fin de procedimiento).

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

7. Si la resolución no es favorable al Instituto, anexa instrucciones y remite al Apoderado Legal.

### **Apoderado Legal**

8. Recibe resolución y revisa instrucciones.
9. Somete resolución a Comité Legal.

### **Comité Legal**

10. Analiza el caso y emite dictamen.

### **Gerencia**

- 10.1 Si el Comité Legal dictaminó aceptar lo dispuesto en la resolución de la GPUF, gira instrucciones y remite resolución y dictamen a la División involucrada y copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **División Involucrada**

- 10.2 Recibe documentación.
- 10.3 Realiza las acciones correspondientes al caso.
- 10.4 Notifica al Oficial de Atención al Usuario Financiero la acción realizada acompañando copia de documentación soporte.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

- 10.4.1 Recibe documentación y archiva en expediente del reclamo.
- 10.5 Archiva documentación en expediente del afiliado. (Fin de Procedimiento).

### **Apoderado Legal**

11. Si el Comité dictaminó presentar recurso de reposición, prepara recurso de reposición y lo remite a la GPUF de la CNBS, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles después de haber recibido la resolución de la GPUF.

### **GPUF**

12. Emite resolución y la envía a la Gerencia de IPM.

### **Gerencia**

13. Recibe y revisa resolución.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

- 13.1 Si la resolución no es favorable al Instituto, se iniciará gestión en la instancia legal correspondiente. (Fin de procedimiento).
14. Si la Resolución es favorable al Instituto, anexa instrucciones y remite Resolución a la División involucrada y copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

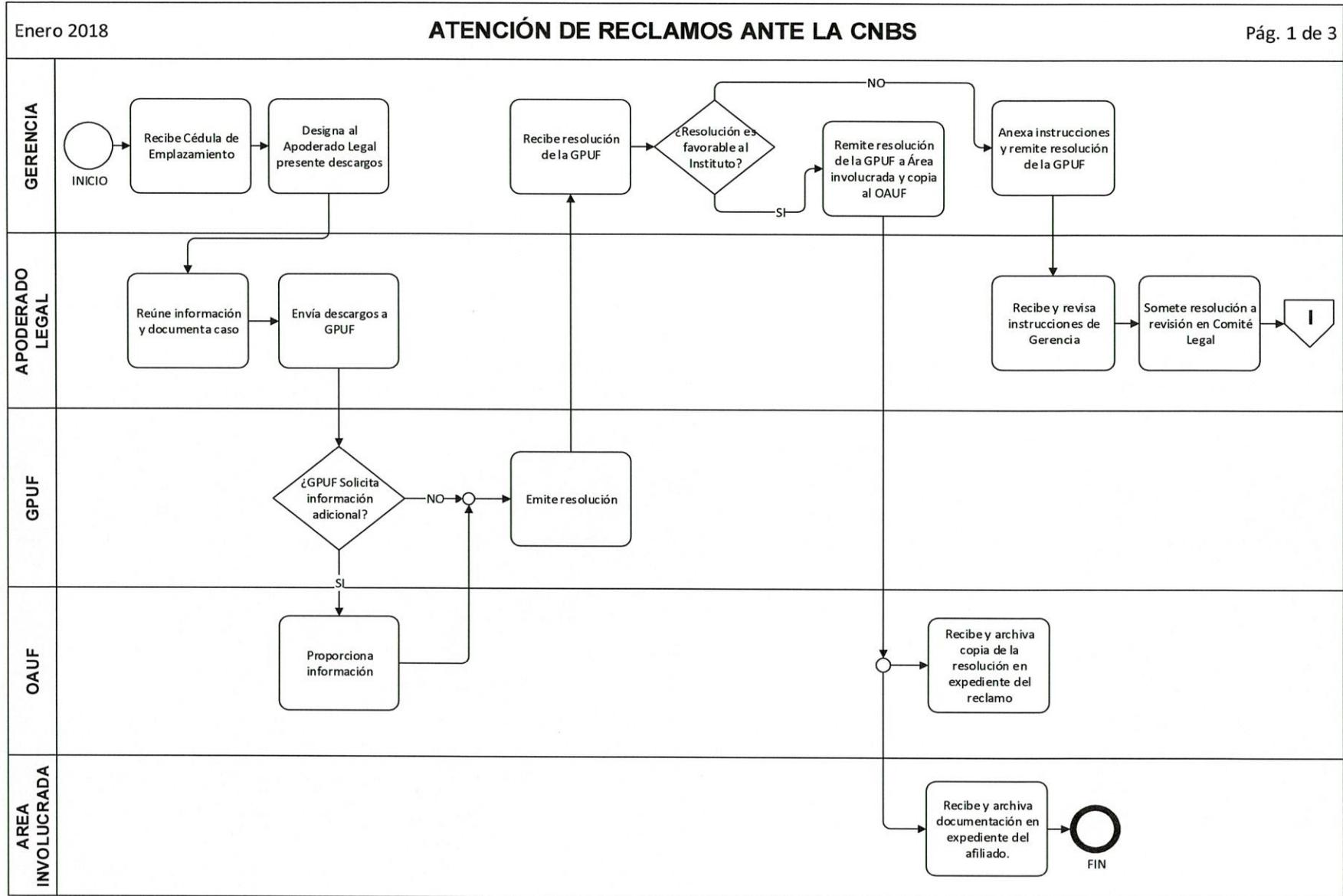
### **OAU**

15. Archiva copia de la Resolución en expediente del reclamo.

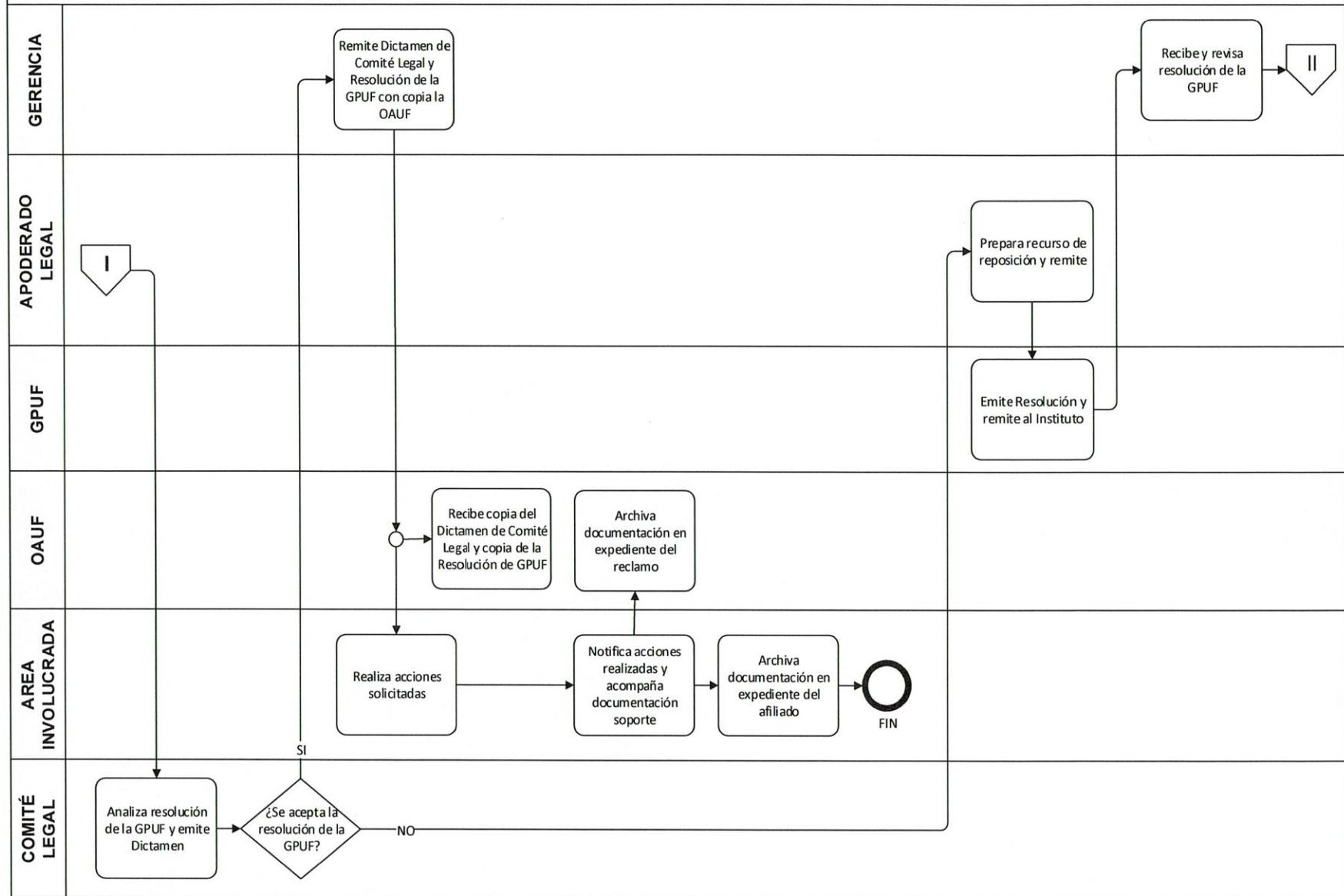
### **División Involucrada**

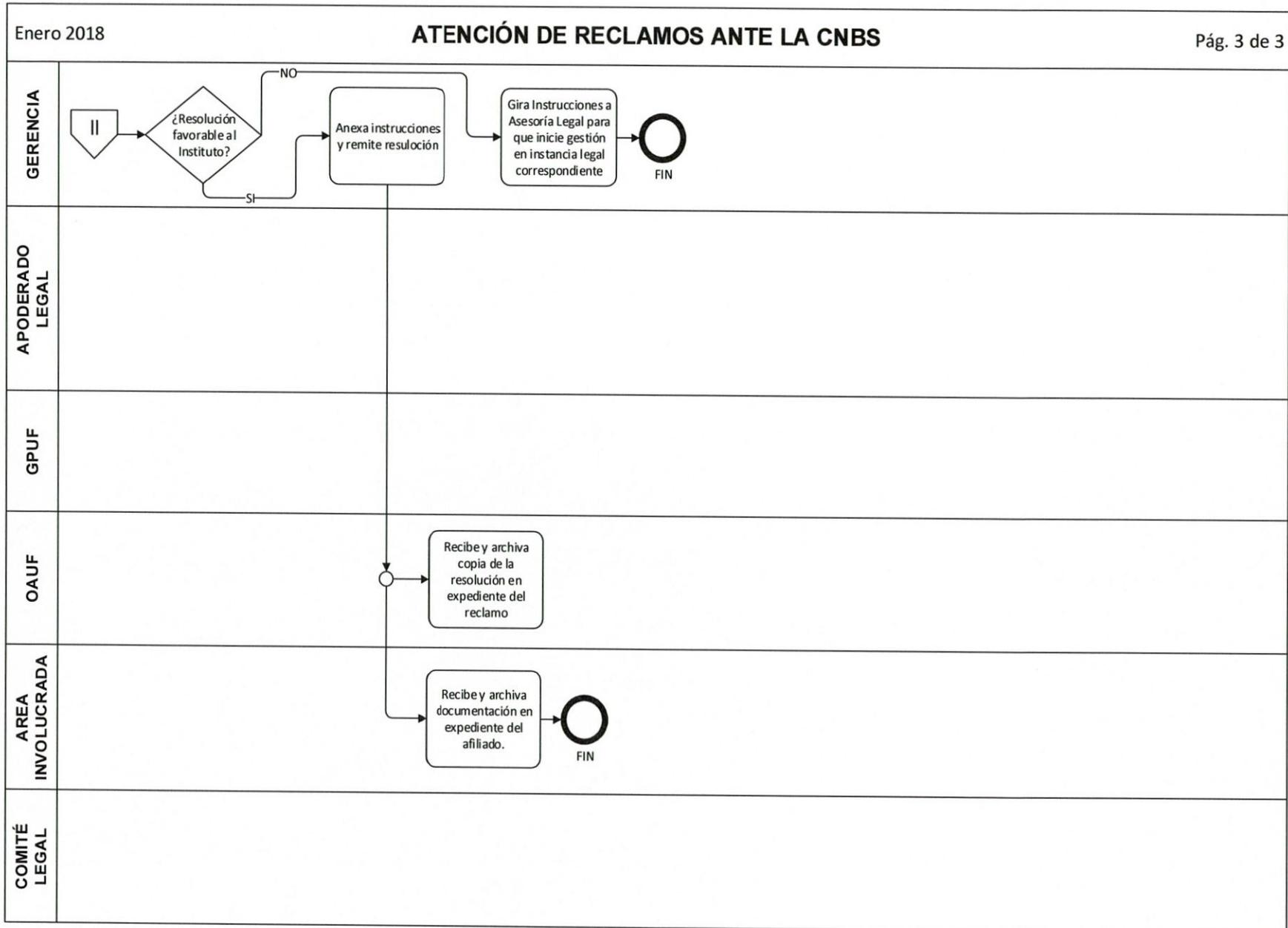
16. Archiva resolución de la GPUF en expediente del afiliado.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CNBS



ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CNBS





	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS DE LA OFICINA REGIONAL SPS

### A) Objetivo

Dar respuesta oportuna, integra, comprensible y por escrito a los usuarios financieros que hayan interpuesto un reclamo en la Oficina regional de IPM en San Pedro Sula, por estar en desacuerdo con un beneficio o servicio que le brinde el Instituto.

### B) Alcance

Este procedimiento es aplicable a aquellos reclamos que se hayan recibido mediante la hoja de reclamación correspondiente.

### C) Responsables

El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** *El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.*

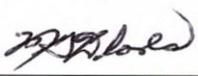
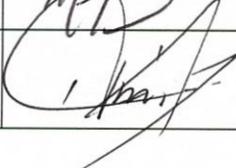
### D) Definiciones

**Hoja de reclamación:** formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la institución supervisada.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su Reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## F) Procedimiento

### Usuario Financiero

1. Solicita hoja de reclamación para interponer un reclamo.

### Encargado de Atención al Usuario Financiero

2. Proporciona hoja de reclamación y solicita al usuario financiero la llene en su presencia.

### Usuario Financiero

3. Completa información solicitada en la hoja de reclamación y la devuelve al encargado de Atención al Usuario Financiero.

### Encargado de Atención al Usuario Financiero

4. Verifica que se haya completado toda la información solicitada, confirmándola con el usuario financiero.
5. Firma y sella hoja de reclamación como acuse de recibido y entrega dos copias de la misma al usuario financiero, informándole que su problemática será solventada en un plazo máximo de diez (10) días hábiles y que si dicha problemática no es solventada podrá presentar la copia de la hoja de reclamación ante la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS.
6. Remite hoja de reclamación al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

**Nota:** remite hoja de reclamación en forma digital (escaneada) el día que se recibió y documentación original mediante bolsa de correspondencia el día posterior.

### Oficial de Atención al Usuario Financiero

7. Recibe y revisa hoja de reclamación.
8. Solicita al Departamento que fue objeto del reclamo elabore informe respecto a la problemática presentada, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

### Departamento Involucrado

9. Realiza las acciones correspondientes para dar solución a la problemática manifestada por el usuario financiero, siempre y cuando esto sea posible.
10. Elabora informe con los fundamentos del caso y con la firma y sello de la jefatura del Departamento y de la División a la cual pertenece.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO</b> IPM-G-MSAUF-025
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

**Nota:** Si en el tiempo establecido no hubiere una respuesta y se necesita ampliar el plazo, deberá informar por escrito al Oficial de atención al Usuario Financiero exponiendo las razones de la extensión del plazo.

11. Remite informe al oficial de atención al usuario financiero.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

12. Elabora recomendaciones y las anexa al informe.

13. Remite informe a la Gerencia.

### **Gerencia**

14. Recibe y revisa informe y recomendaciones.

15. Anexa instrucciones para que Asesoría Legal emita opinión y se elabore respuesta para el usuario financiero.

### **Asesoría Legal**

16. Elabora documento de respuesta a la problemática manifestada por el usuario financiero, este documento debe incluir la firma y sello de la jefatura del Departamento que fue objeto del reclamo.

17. Remite documento al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

18. Recibe documento de respuesta.

19. Registra información en capturador de reportes.

20. Remite informe al encargado de Atención al Usuario Financiero en la oficina Regional de IPM en San Pedro Sula, como mínimo 2 (dos) días antes de la fecha de vencimiento.

### **Encargado de Atención al Usuario Financiero**

21. Recibe informe y comunica al usuario financiero que se presente al área de Reclamos y Atención al Usuario Financiero para entregarle su respuesta.

22. Entrega respuesta del reclamo y solicita al usuario financiero firma de recepción en documento soporte.

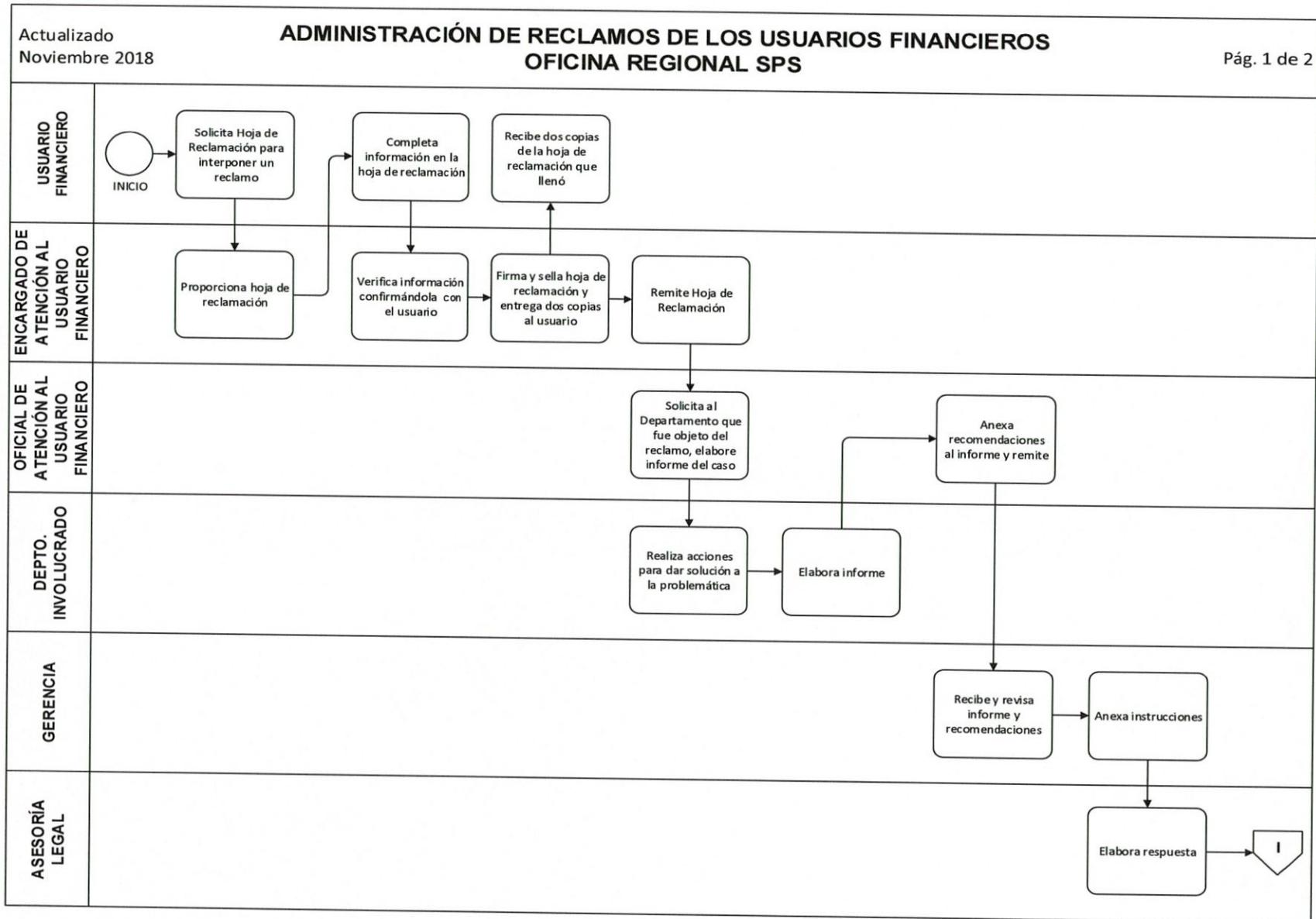
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

23. Remite comprobante de recepción con el acuse de recibido del usuario financiero, al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la Oficina Principal de IPM.

**Oficial de Atención al Usuario Financiero**

24. Recibe documento con acuse de recibido, de respuesta del reclamo.
25. Remite copia de la respuesta y copia del acuse de recibido, a la Secretaría General.
26. Archiva documentación.

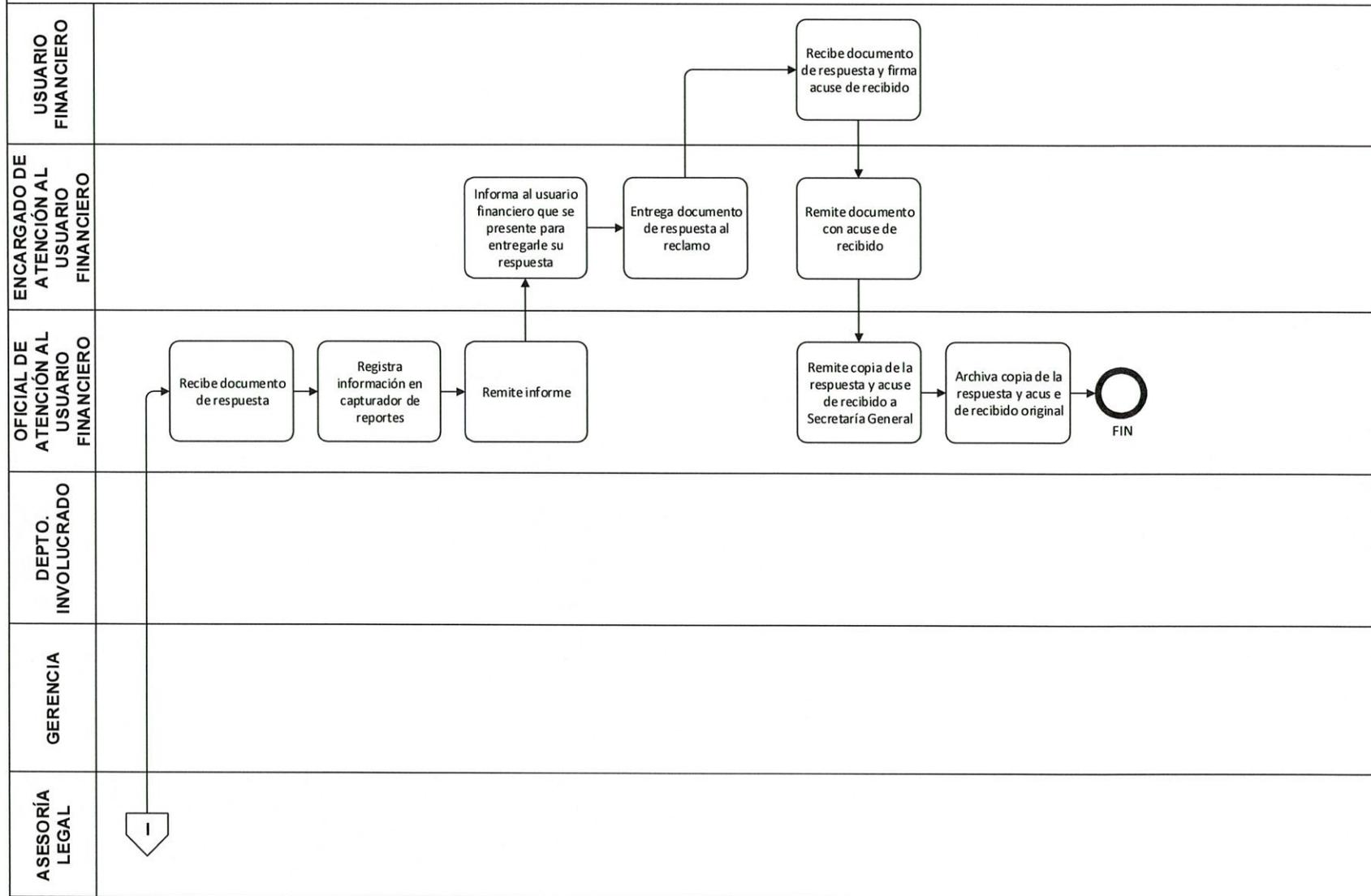
## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CNBS



Actualizado  
Noviembre 2018

**ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS  
OFICINA REGIONAL SPS**

Pág. 2 de 2



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS, OFICINA REGIONAL SPS

### A) Objetivo

Dar seguimiento a las insatisfacciones que los usuarios financieros han dejado manifiestas en el libro de quejas e informar a las autoridades competentes para que se realicen las acciones correctivas.

### B) Alcance

Este procedimiento implica la investigación de las inconformidades de los usuarios financieros hasta la obtención de una respuesta de las autoridades del Instituto, apoyados en informe levantado por el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### C) Responsables

El Oficial de Atención al Usuario Financiero se responsabiliza por el cumplimiento del procedimiento y la notificación oportuna de cualquier modificación en el mismo.

**Nota:** *El Departamento de Calidad y Procesos no se responsabiliza de los cambios que se efectúen sin seguir el procedimiento y formatos para elaborar procesos.*

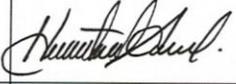
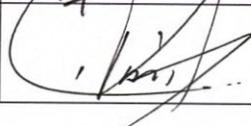
### D) Definiciones

**Libro de quejas:** Instrumento por medio del cual las instituciones supervisadas documentarán las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y/o productos adquiridos.

**OAUF:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.

### E) Normativa

Este procedimiento se enmarca dentro de la ley de IPM y su reglamento, circular N° 140/2012 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

Elaborado por Ing. Héctor Adán Nolasco Analista de Procesos		Revisado por Licda. Marly Yannesssa Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lic. Marisela González Jefe Depto. Calidad y Procesos		Validado por Abg. Juan Miguel Canales Coordinador Unidades Técnicas	



## **F) Procedimiento**

### **Usuario Financiero**

1. Solicita al encargado de Atención al Usuario Financiero interponer una queja.

### **Encargado de Atención al Usuario Financiero**

2. Proporciona libro de quejas al usuario financiero solicitando deje por escrito y de manera clara junto a su queja, su nombre completo, número de identidad, número telefónico y nombre de la persona que lo atendió.

### **Usuario Financiero**

3. Manifiesta su incomodidad e información solicitada en el libro de quejas y lo devuelve al encargado de Atención al Usuario Financiero.

### **Encargado de Atención al Usuario Financiero**

4. Elabora informe transcribiendo textualmente lo expuesto por el usuario financiero en el libro de quejas.
5. Remite al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la Oficina Principal de IPM, el informe, firmado por el Jefe de Operaciones y por el Jefe de la Oficina Regional;

### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

6. Recibe, revisa informe y anexa sugerencias si las hubiere.
7. Remite informe a Gerencia.

### **Gerencia**

8. Recibe y revisa informe.
9. Gira instrucciones a la División de Talento Humano, Asesoría Legal o área involucrada.

### **Área Involucrada**

10. Realiza acciones correspondientes al caso.
11. Elabora informe del caso y lo remite al Oficial de Atención al Usuario Financiero.

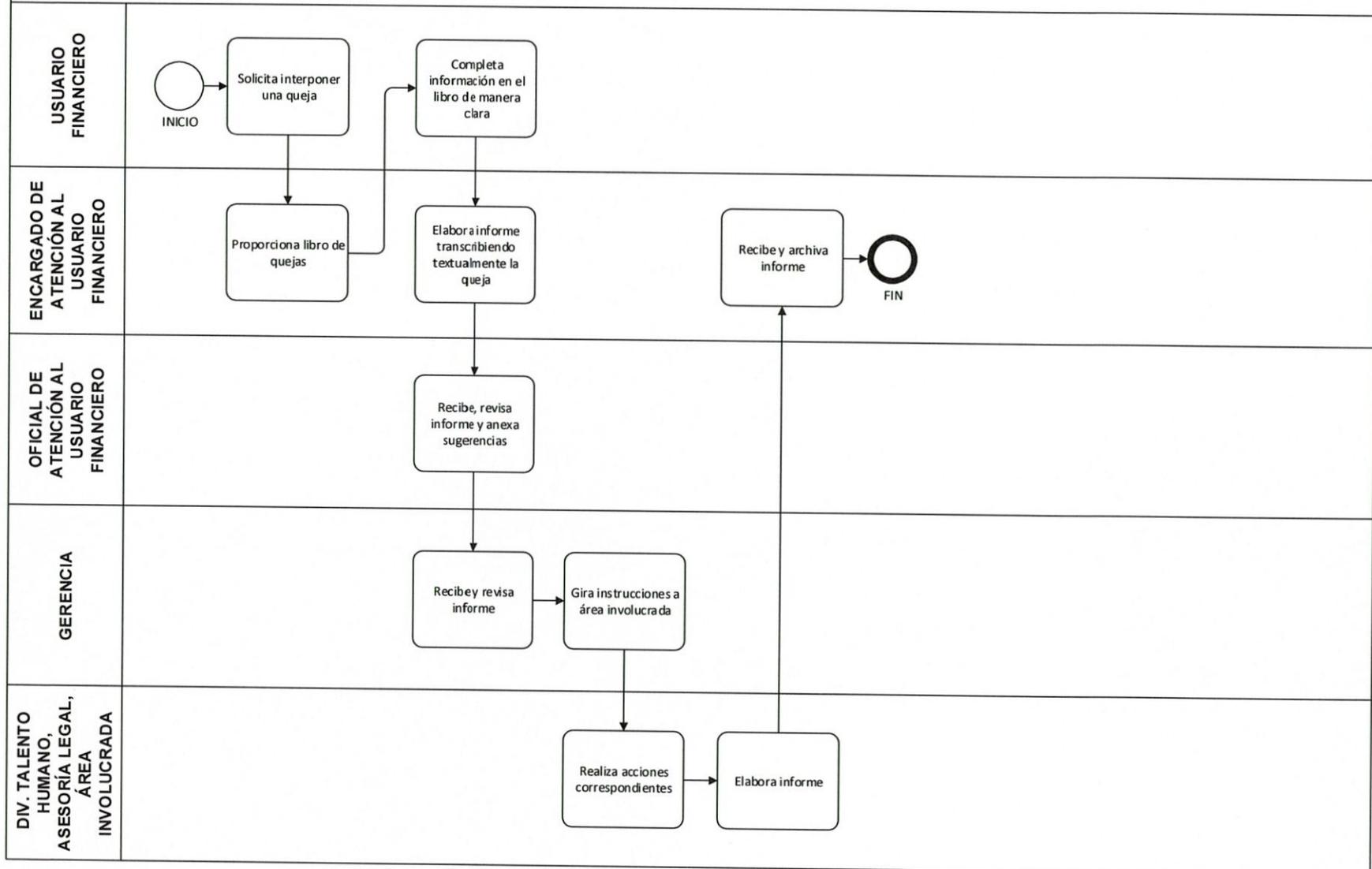
### **Oficial de Atención al Usuario Financiero**

12. Recibe informe y lo archiva.

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO ADMÓN. QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS OFICINA REGIONAL SPS**

Actualizado  
Noviembre 2018

**ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS, OFICINA REGIONAL SPS**



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

## XIV. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA

### A. MEDICIÓN Y ANÁLISIS

Para comprobar la efectividad del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero, asegurar la mejora continua y conocer el grado de satisfacción de los usuarios financieros de los servicios y prestaciones ofrecidas, la División de Talento Humano y el Departamento de Calidad y Procesos revisarán y analizarán el sistema conforme la evaluación de la Auditoría Interna, el análisis de los indicadores (véase tabla No 1), sugerencias de los afiliados y la evaluación del desempeño de los involucrados en el sistema.

**Tabla No 1: Indicadores del Sistema**

No.	INDICADOR	Peso	FORMULA	Rangos		
1	CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS	20%	CANTIDAD DE RESPUESTAS / CANTIDAD DE RECLAMOS RECIBIDOS	>= 90%	>=70% y < 90%	< 70%
2	TIEMPO DE RESPUESTA DE RECLAMOS	20%	FECHA DEL RECLAMO - FECHA DE SOLUCION DEL RECLAMO	≤10 DIAS	ENTRE 10 y 20 DIAS	≥21 DIAS
3	ENVIO DE INFORME MENSUAL	20%	ENVIO DEL INFORME MENSUAL ANTES DE LOS 10 DIAS A HABILES	≤10 DIAS	NA	≥11 DIAS
4	ENVIO DE INFORME ANUAL	20%	ENVIO DEL INFORME ANTES DEL 31 DE DIC DEL SIGUIENTE AÑO	ANTES DEL 31 DE ENERO	NA	DESPUES DEL 31 DE ENERO

### B. MEJORA EN EL SISTEMA

Conforme los resultados conocidos en la medición y análisis del sistema se diseñarán y aplicarán acciones correctivas y preventivas, con aprobación de la Gerencia, en todos aquellos elementos que influyen en el funcionamiento del sistema.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

Los resultados del análisis de la información obtenida representan una importante fuente de identificación de oportunidades de mejora que permitirán asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos, mejorar el desempeño del Sistema de Atención al Usuario Financiero y la calidad de los servicios y prestaciones sociales y económicas ofrecidas a los usuarios financieros.

## **XV. POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**

1. La División de Talento Humano, a través del Departamento de Capacitación y Desarrollo, programará las capacitaciones necesarias para mejorar la atención al usuario financiero, como resultado de las evaluaciones del sistema de atención al usuario financiero y de acuerdo con las necesidades y debilidades detectadas en dicho sistema. Con lo anterior se pretende generar actitudes positivas de los colaboradores en su labor dentro del sistema que incidan efectivamente con la imagen institucional y la atención de los usuarios financieros.
2. La capacitación debe cumplir con el objetivo de mantener y mejorar el Sistema de Atención al Usuario Financiero y los procesos relacionados directamente con los servicios y prestaciones sociales y económicas que ofrece el IPM.
3. Concretamente, la capacitación se enfocará en los aspectos siguientes:
  - a) **Funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero:**  
Normas, políticas, mecanismos, canales de comunicación, procedimientos y funcionamiento del sistema.
  - b) **Atributos del servicio al cliente:**  
Actitud (servicio, atención y agilidad) y cultura de servicio al cliente.

## **XVI. DE LA REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL**

La revisión y actualización del presente Manual se realizará por la Gerencia del Instituto a través del Departamento de Calidad y Procesos en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario Financiero, cuando la CNBS emita

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

nuevas Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas y cuando se realicen cambios en las políticas del Instituto.

**SEGUNDO:** Las reformas realizadas al presente Manual del Sistema de Atención al Usuario Financiero del IPM entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación, por la Junta Directiva

**TERCERO:** Remitir copia del presente Manual a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para su conocimiento.

Dado en la Sala de Juntas del Instituto de Previsión Militar a los 07 días del mes de febrero de 2019.


**GENERAL DE DIVISIÓN**  
  
**RENÉ ORLANDO PONCE FONSECA**  
 Presidente Junta Directiva


**GENERAL DE BRIGADA**  
  
**JOSE ERNESTO LEVA BULNES**  
 Secretario Junta Directiva

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</b>	<b>CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025</b>
		<b>VERSIÓN No. 4</b>

### CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR
07-02-2019	Actualización	04	Depto. Calidad y Procesos	Depto. Calidad y Procesos/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Junta Directiva-IPM Resolución No.4543, Sesión Ordinaria No.460 del 07 febrero de 2019