



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



**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO
FINANCIERO DEL IPM**

TEGUCIGALPA, MDC

NOVIEMBRE, 2023

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 5

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
I. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	8
II. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	8
III. VALORES INSTITUCIONALES	9
IV. POLÍTICAS GENERALES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	11
V. OBJETIVOS DEL MANUAL	12
A. OBJETIVO GENERAL	12
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
VI. MARCO LEGAL	13
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	13
VIII. ALCANCE.....	13
IX. DEFINICIONES	13
X. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	16
XI. GESTIÓN DE RIESGOS.....	17
XII. GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL IPM	17
XIII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	17
XIV. MECANISMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	29
XV. REQUISITOS MÍNIMOS, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO DE OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	31
XVI. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	37
XVII. CANALES DE COMUNICACIÓN Y RECEPCIÓN.....	39
XVIII. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS.....	40
XIX. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.....	45
1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	47

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

2. PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	55
3. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM).....	59
4. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM).....	68
5. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE RECLAMOS PRESENTADOS POR EL USUARIO FINANCIERO.....	73
6. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORME ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	78
7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS	83
XX. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA.....	91
XXI. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	92
XXII. CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS.....	93
XXIII. ANEXOS	94

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

REGISTRO DE CAMBIOS

DISTRIBUCIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO VERSIÓN No. 5

<u>UNIDAD</u>	<u>NOMBRE</u>
Oficial de Atención al Usuario Financiero	Licda. Marly Yannesssa Castro
Auditoría Interna	Lic. Juan Ramón Del Cid
Calidad y Procesos	Licda. Marisela González Flores

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	No. de Paginas	Fecha de Actualización	Motivo del cambio
5	95	Noviembre 2023	Actualización

	Elaborado	Revisado	Revisado Validado
Nombre	 Ing. José Adalberto Paz	 Licda. Marisela González Flores	 Licda. Marly Yannesssa Castro
Cargo	Analista de Procesos	Jefe Depto. de Calidad y Procesos	Oficial de Atención al Usuario Financiero

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

**APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA MEDIANTE RESOLUCIÓN No.6070, EN
SESIÓN ORDINARIA No.518 DEL 29 DE NOVIEMBRE DEL 2023**

LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR,

CONSIDERANDO: Que el Instituto de Previsión Militar tiene su origen en el Artículo 291 de la Constitución de la República, para la protección, bienestar y seguridad de todos sus afiliados y el cual será presidido según lo establecido en el referido Artículo y de acuerdo con las disposiciones de su Ley.

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 con 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 GRD No. 767/05-12-2022 aprobó las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, las cuales tienen por objeto establecer los lineamientos generales que deben observar las instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en la adopción e implementación de mejores prácticas, estándares y principios internacionales en sus políticas internas, procedimientos, metodologías, gestión de riesgos, incluso financiera, atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas, relacionados con la transparencia, promoción de la cultura financiera, conducta de mercado y atención al Usuario Financiero.

CONSIDERANDO: Que, en el artículo 22 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, establece que las instituciones supervisadas deben contar con un Sistema de Atención al Usuario Financiero, que permita brindar un servicio de calidad acorde con las políticas generales establecidas. El Sistema de Atención al Usuario Financiero debe ser concebido por las Instituciones Supervisadas como un componente importante de su cultura organizacional, la cual debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

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.

CONSIDERANDO: 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.

POR TANTO:

La Junta Directiva del IPM 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, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, emitidas por la CNBS,

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar las reformas por modificación y adición al presente Manual, el cual se leerá de la manera siguiente:

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

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Previsión Militar, como una Institución supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y en atención a la resolución GRD No.767/05-12-2022 en la cual se establecen las “*Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado 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 y sus Reglamentos, son afiliados o beneficiarios directos de las prestaciones y servicios sociales que otorga el IPM.

El Sistema de Atención al Usuario Financiero 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 beneficios 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 de Atención al Usuario Financiero (SAUF) y la metodología de medición, análisis y mejora continua del mismo.

La labor que realizan todas las áreas involucradas en el SAUF 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 SAUF y, de alguna forma, en la satisfacción de nuestros afiliados, al recibir un tratamiento personalizado de sus consultas, quejas y reclamos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

I. MISIÓN Y VISIÓN DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

A. MISIÓN

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

B. VISIÓN

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

II. 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

- 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.

III. 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

- 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 a 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.

CULTURA DE PRINCIPIOS DEL IPM

EL COMPROMISO DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA INSTITUCIÓN

- 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

- 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.

IV. POLÍTICAS GENERALES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR

- A. Brindar de manera oportuna los servicios económicos y sociales a los afiliados, pensionados y beneficiarios del Régimen de Riesgos Especiales (**RRE**), que les permita alcanzar un nivel de vida decoroso.
- B. Mantener 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. Desarrollar 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. Cumplir con los principios éticos y morales en todas sus actividades sociales, económicas y de gestión.
- E. Atender los reclamos, consultas y quejas de los usuarios financieros contando con un área encargada para tal fin. Dicha área está debidamente señalizada y habilitada para atender al usuario financiero del Instituto.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

- F. Velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el sistema de Atención al Usuario Financiero del Instituto a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero, quien será el enlace directo entre el IPM y la CNBS.
- G. Implementar lo establecido en las normativas relacionadas con el Sistema de Atención al Usuario Financiero aprobadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y por el Instituto de Previsión Militar.
- H. Capacitar al personal responsable de atender los reclamos de los usuarios financieros, en las materias correspondientes a las operaciones que realiza el Instituto, en las normativas referidas a la protección del usuario financiero y transparencia financiera comprendida en el marco legal vigente.
- I. Registrar o enrolar al afiliado para que pueda presentar un reclamo o queja vía APP, para poder realizar dicho proceso, de lo contrario tendría que presentarse personalmente al Instituto de Previsión Militar para poder realizar el reclamo de forma física.
- J. Verificar a través del número de identidad a los afiliados activos y pensionados que interpongan un reclamo o queja, por medio del portal web ya que este no necesitara que el afiliado activo o pensionado se encuentre enrolado.

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.

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 la cual se describe el funcionamiento del mismo, las políticas, mecanismos, responsabilidades, procedimientos y canales de comunicación que se relacionan en el sistema.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

2. Establecer los lineamientos principales para la atención de consultas, 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

Constitución de la República de Honduras, Ley del Instituto de Previsión Militar, sus Reglamentos y Manuales, así como las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución GRD No.767/05/2022) y otras normas aplicables emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas contenidas en el presente Manual aplican para todo el personal del Instituto que participa en la elaboración de informes que ponen a disposición de los usuarios financieros; de igual manera, aplica para el Oficial de Atención al Usuario Financiero que, por la naturaleza de sus funciones, atiende y da respuesta a las consultas, reclamos y quejas que son presentadas por el usuario financiero, encontrándose el mismo a su disposición, así como para las partes interesadas.

VIII. ALCANCE

Brindar, a través del Oficial de Atención al Usuario Financiero, una atención eficiente y eficaz en las reclamaciones, quejas y consultas que los usuarios financieros presenten al Instituto y, proporcionar de manera oportuna, veraz y transparente la información solicitada cuando aplique.

IX. DEFINICIONES

Para efectos de aplicación del presente Manual, se tendrán las definiciones siguientes;

- A. **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros;
- B. **CONDUCTA DE MERCADO:** Normas que en materia de regulación y transparencia debe implementar el Instituto, tendientes a la protección de los derechos de los usuarios financieros activos y potenciales, considerando

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los productos, servicios y beneficios asociados a estos

- C. CONSULTA:** Búsqueda de información para aclarar cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características y operatividad de los productos o servicios financieros que el Instituto ofrece a los afiliados y beneficiarios del Régimen de Riesgo Especiales (RRE), la cual, al derivar en una queja o reclamo, debe ser atendida por el Oficial de Atención al Usuario Financiero de conformidad con el procedimiento establecido;
- D. DEBIDA DILIGENCIA:** Es un proceso de investigación continua por medio del cual el Instituto a través de las unidades organizacionales deben identificar, evaluar, mitigar, prevenir e informar como abordan los impactos negativos, reales y potenciales de sus actividades en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios. Así como en la adquisición de bienes, productos y servicios.
- E. DÍAS CALENDARIO:** Días que comprende un año de 365 o 366 días, según el año que curse y que, incluye los días correspondientes a los fines de semana, feriados y festivos;
- F. DÍAS HÁBILES:** Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos;
- G. 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;
- H. EMPLEADO:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro del Instituto;
- I. GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero;
- J. 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

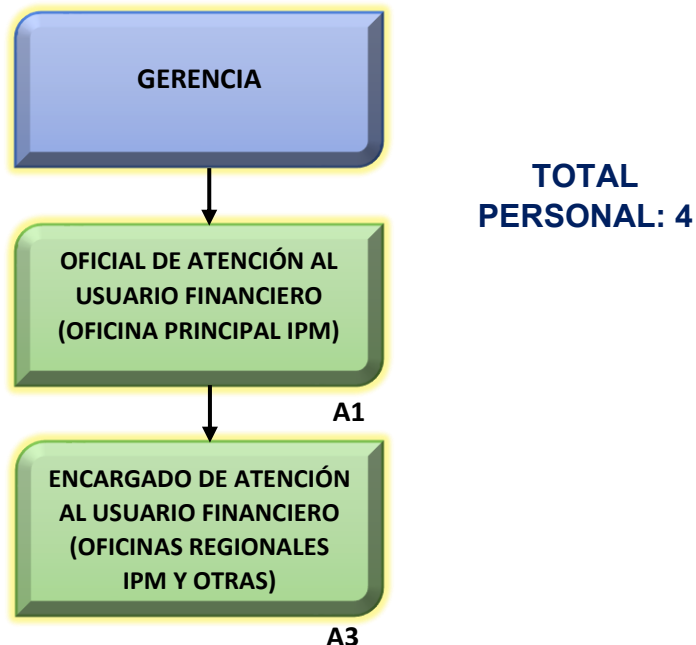
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

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;

- K. 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. Formulario físico o electrónico mediante el cual el usuario financiero presenta su reclamo ante el IPM y, en el caso que proceda, posteriormente ante la CNBS;
- L. IPM:** Instituto de Previsión Militar;
- M. LIBRO DE QUEJAS:** Instrumento por medio del cual el Instituto documenta las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios o productos adquiridos, el cual debe ser puesto a disposición de los usuarios financieros y del público en general, en un lugar visible en el área de atención al afiliado y de forma electrónica en la página Web o cualquier otro medio digital que tenga disponible el Instituto;
- N. OAUAF: 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 Financiero de la institución supervisada y será el enlace directo con la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS. Tiene además la responsabilidad, como Oficial de Conducta de Mercado, de velar por el cumplimiento de todas las normativas que sustenten la gestión de conducta de mercado.
- O. PRODUCTOS CREDITICIOS:** Son las prestaciones y servicios crediticios que otorga el Instituto al Usuario Financiero conforme a lo establecido en la Ley del IPM y sus Reglamentos.
- P. QUEJA:** Es la denuncia realizada por los afiliados al RRE con respecto a conductas irregulares cometidas por los colaboradores del Instituto.
- Q. 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.
- R. RRE:** Régimen de Riesgos Especiales.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

- S. 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 consultas, 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.
- T. SERVICIOS:** Son los beneficios que otorga el Instituto en concepto de créditos hipotecarios, prendarios y de consumo.
- U. SISTEMA:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.
- V. SOLICITUD DE GESTIÓN:** Toda solicitud presentada por un usuario financiero ante el IPM, distinto de una consulta, reclamo o queja que puede ser atendida a través de los diferentes canales que éste utiliza;
- W. USUARIO FINANCIERO:** Son los afiliados, pensionados y beneficiarios del Régimen de Riesgos Especiales que son usuarios de los productos financieros y servicios que ofrece el IPM.
- X. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO**



	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

XI. GESTIÓN DE RIESGOS

El IPM tiene la obligación de efectuar los análisis de la gestión de riesgos a través de la identificación y evaluación de los riesgos asociados a los procesos descritos en el presente manual, gestiones que son realizadas por la Unidad de Gestión Integral de Riesgos, utilizando las matrices de riesgos diseñadas con el fin de que los órganos de administración del Instituto tomen las mejores decisiones a beneficio del Régimen de Riesgos Especiales.

XII. GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL IPM

El presente manual cumple con los parámetros establecidos en la: “**Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos**”, el objetivo general de la Guía es proporcionar un único instrumento técnico – administrativo que norma la documentación de los procedimientos y procesos con uniformidad de contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las atribuciones en las instituciones y el funcionamiento de las unidades administrativas.

XIII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

A. OBJETIVO DEL SISTEMA

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

B. ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Comprende la atención a todas aquellas consultas, 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, dando respuesta oportuna a todas las solicitudes presentadas.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

C. POLÍTICAS DEL SISTEMA

1. 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 de 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. 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 sea entregado a terceras personas autorizadas por éstos.

D. DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

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

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.
6. Análisis, evaluación y respuesta por parte del Instituto en el término establecido.

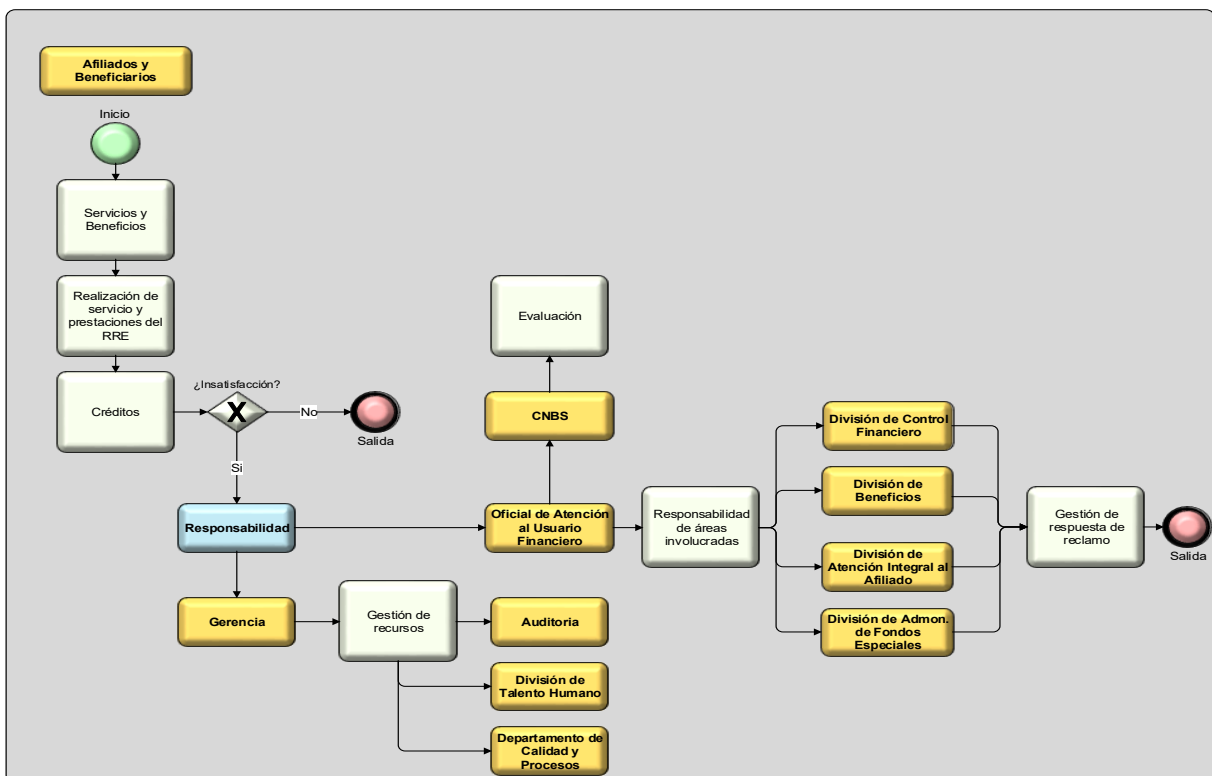
	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR</p>	<p>CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025</p>
		<p>VERSIÓN No. 5</p>

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 consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros que conforme la Ley del Instituto de Previsión Militar y sus Reglamentos, 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 activos y pensionados, permitiendo al IPM conocer cómo éstos lo perciben como Institución y, asimismo, detectar las debilidades, y que, a su vez, el personal responsable aplique las acciones que corresponda y gestione los recursos que permitan mejorar los procesos de trabajo.

ILUSTRACIÓN Nº 1
MODELO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

F. DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Además de los derechos conferidos en la constitución de la República y otras leyes, todo afiliado activo o pensionado que utilice los servicios y/o prestaciones que ofrece el IPM, tiene derecho a lo siguiente:

1. Que se le proporcione información documental, física o 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 producto o servicio. Esta información debe ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, con el fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables al usuario financiero o al IPM, y de las acciones legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos;
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal del IPM, desde el momento en que solicita información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos;
3. Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, el IPM extremará sus esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en el área de Atención Integral al Afiliado y todas aquellas áreas responsables de brindar atención a los usuarios financieros.
4. Contar con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos a los afiliados activos y pensionados del RRE, a través de personal debidamente capacitado;
5. Que la publicidad relacionada con el otorgamiento de prestaciones y/o servicios sea clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones establecidas;
6. Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de las prestaciones y/o servicios ofrecidos por el IPM, así como en la documentación informativa, sean acordes con las condiciones que se

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

pactan en los respectivos contratos y lo establecido en la Ley del IPM y sus Reglamentos;

7. Recibir por parte del IPM los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita; de igual manera, tiene derecho a ser informado sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones;
8. Obtener oportunamente por parte del IPM el recibo impreso, correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos;
9. Recibir del IPM información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito;
10. Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web del IPM, y de forma comparativa en la página Web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones;
11. Firmar obligatoriamente el contrato correspondiente.
12. Recibir justificación por parte del IPM en aquellos casos que no se pueda otorgar las prestaciones y/o servicios solicitados; a excepción de aquellos casos en que la negativa esté fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable.
13. Que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros;
14. Que el IPM elabore los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

15. Que las prestaciones y/o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por el IPM;
16. Recibir los servicios o productos solicitados de manera oportuna y dentro del tiempo establecido por el IPM;
17. Cancelar anticipadamente el saldo de las operaciones activas, total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de su cancelación; en estos casos el IPM podrá aceptar o no el pago anticipado, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por la CNBS.
18. Realizar pagos parciales a las operaciones activas, con la libertad de escoger entre una readecuación de las cuotas en el plazo residual o una disminución del plazo de vencimiento del crédito, debiendo en cualquier caso ser obligación del IPM brindar al usuario financiero el nuevo plan de pago correspondiente;
19. Que los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición, tanto física como electrónicamente para su lectura, debiendo ser de fácil comprensión para su aceptación;
20. Que las gestiones de cobro por deudas sean realizadas por el IPM de manera respetuosa, ya sea de forma presencial o través de medios telefónicos o digitales y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar su intimidad personal y familiar.
21. Que la información proporcionada al IPM 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;
22. Presentar reclamos, en primer lugar, ante el IPM. De no estar conforme con lo resuelto por el IPM, podrá recurrir a la CNBS o a cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable. Igualmente tiene derecho a que el IPM le resuelva diligentemente las consultas, quejas y reclamos sobre los productos y servicios recibidos;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

23. Que se les permita tener acceso a la información contenida en los expedientes que contengan sus datos personales y de su núcleo familiar, así como cancelar aquellos registros producto de omisión, error o requieran ser actualizados;
24. Recibir capacitación sobre el tema de educación financiera por parte del IPM y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre los servicios y productos financieros que la institución ofrece. Dicha capacitación debe abarcar también a los potenciales usuarios;
25. Que el aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario o codeudor, sea informado por el IPM de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular incumpla por primera vez el pago de una cuota y posteriormente sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con el registro de las gestiones de cobro realizadas;
26. Recibir información y asesoría de forma física o digital, la cual deber ser íntegra, veraz y confiable, relacionada con los diferentes productos ofrecidos por el IPM, de manera que se cuente con los suficientes elementos que permitan tomar decisiones informadas.

G. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de las presentes normas, tienen las obligaciones siguientes:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con el IPM;
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 IPM;
3. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con el IPM; 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 CNBS;
4. Actualizar y mantener completo el expediente en el Departamento de Afiliación, como requisito para poder optar a un crédito en el IPM;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

5. Proporcionar al Instituto información completa, veraz, íntegra y confiable;
6. Presentar de manera respetuosa consultas, solicitudes, quejas o reclamos ante el IPM;
7. Brindar un trato respetuoso al personal del IPM;
8. Hacer uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.), que le permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones dadas por el personal responsable del IPM y la CNBS;
9. Informarse sobre las prestaciones y/o servicios que desea adquirir, consultando con anticipación sobre las condiciones generales del trámite a realizar y que le faciliten la toma de decisiones;
10. Revisar los términos y condiciones detallados en el contrato suscrito con el IPM;
11. Informarse sobre los medios con los que dispone el IPM para presentar sus consultas, solicitudes, quejas o reclamos.
12. La interposición de un reclamo ante el IPM o la CNBS, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo.

H. DERECHOS DEL IPM ANTE LA CNBS

En el marco de las presentes normas, el IPM tiene derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias en el proceso que surja del reclamo interpuesto por el usuario financiero ante la CNBS, dentro de las formas y plazos establecidos; así como de interponer los recursos correspondientes en el proceso que lo amerita.

I. OBLIGACIONES DEL INSTITUTO PARA CON LOS USUARIOS FINANCIEROS

El IPM tiene la obligación de respetar los derechos de los usuarios financieros.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

Asimismo, debe cumplir con las obligaciones siguientes, sin que las mismas sean limitativas:

1. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios que el IPM les ofrece y que les permita conocer sus derechos, obligaciones y costos de los productos y/o servicios a contratar;
2. Corresponde al IPM la carga de la prueba en los reclamos que interpongan los usuarios financieros;
3. Contar con un sistema de atención al usuario financiero, de conformidad con las normas emitidas por la CNBS;
4. Informar, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, previo a la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no debe ser mayor a treinta (30) días calendario;
5. Entregar al Usuario Financiero, el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. Una vez finalizada la relación crediticia, el IPM debe entregar en forma gratuita, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a su cancelación, un finiquito de cancelación del respectivo crédito, aun cuando el usuario financiero mantenga otras obligaciones pendientes de pago con el Instituto;
6. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emita la Junta Directiva del IPM y la CNBS;
7. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario financiero. Implementar sistemas de medición del tiempo de atención, tanto en la oficina principal como en las regionales y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de los usuarios.
8. El IPM debe adoptar las medidas que corresponden para mitigar riesgos

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

operativos que puedan causar perjuicios a los usuarios financieros, así como al Instituto. Al efecto, periódicamente se deben implementar y actualizar los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo para reducir o evitar la ocurrencia de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros posee el IPM en su sistema informático.

9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes prestaciones y servicios que ofrece el IPM y que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y prestaciones, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de estos;
10. Brindar al usuario financiero un trato eficiente y oportuno en la entrega de los saldos de los créditos, así como, entregarles la documentación que se relaciona con los productos o servicios contratados;
11. Informar al aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular incumpla por primera vez el pago de una cuota, y posteriormente, sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación. De igual manera se debe contar con las evidencias de las gestiones de cobro realizadas a los deudores directos, previo a realizar gestiones de cobro ante los avales;
12. Asignar al Oficial de Atención al Usuario Financiero las facultades necesarias de toma de decisiones para resolver reclamos con agilidad, objetividad e independencia, considerando los montos de los reclamos, tipologías y complejidad;
13. Adoptar las medidas pertinentes para proteger los datos personales de sus usuarios financieros durante la recopilación, procesamiento y corrección de éstos.
14. Entregar al Usuario Financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones,

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

plazos, derechos y obligaciones de las partes. De igual manera, debe contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios financieros;

15. Atender y dar respuesta de manera ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz a las consultas, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, ya sea en físico o digital, siguiendo los procedimientos establecidos para tal efecto;
16. Respetar la designación de beneficiarios realizada por el usuario financiero en la contratación o suscripción de un producto, debiendo entregar a los beneficiarios el saldo o valor de acuerdo con los porcentajes establecidos por el usuario, independientemente del monto; o en su defecto, se entregará a los herederos mediante la comprobación de sus derechos hereditarios;
17. Realizar los cambios correspondientes en su sistema informático, con el fin de permitir a los usuarios financieros efectuar o interponer quejas y reclamos a través de su página Web o cualquier otro medio digital que tenga disponible el IPM;
18. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los usuarios participantes y la integridad de la información transmitida;
19. Establecer y ejecutar controles internos para detectar fraudes, divulgación de información confidencial y otras acciones que puedan perjudicar al usuario financiero, efectuados con participación del personal del IPM.

J. 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 conlleven implícitas

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

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. 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. La información debe ser de fácil acceso, disponible en distintos medios tales como folletos, tableros ubicados en lugares visibles en las distintas áreas del IPM, publicidad y página Web del IPM.

K. 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 y en coordinación con el Oficial de Atención al Usuario Financiero, programará las capacitaciones anuales necesarias para mejorar la atención al usuario financiero, como resultado de las evaluaciones del Sistema de Atención al Usuario Financiero realizadas por la Unidad de Auditoría Interna del Instituto y de acuerdo con las necesidades y debilidades detectadas en dicho Sistema.

Con lo anterior se pretende generar actitudes positivas de los empleados 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 debe enfocarse en los aspectos siguientes:
 - a. **Funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero:**
Normas, políticas, mecanismos, canales de comunicación, procedimientos y funcionamiento del Sistema.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

b. Atributos del servicio al Usuario Financiero:

Actitud (servicio, atención y agilidad) y cultura de servicio al Usuario Financiero.

Esta actividad consiste en garantizar que la política de capacitación se lleva a cabo de manera rigurosa logrando el entrenamiento y actualización constante del personal que brinda información a los usuarios, tanto en temas de productos y servicios que ofrece el IPM, como sobre las normas de Transparencia de Información y Protección al Usuario Financiero en general y en el procedimiento de atención de reclamos y requerimientos.

XIV. 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 la División de Finanzas e Inversiones, División de Beneficios, División de Atención Integral al Afiliado 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 áreas encargadas 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, beneficios económicos y sociales que el IPM 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 o encargados (Oficina principal y regionales del IPM a nivel nacional).

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 IPM.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

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 debe contener logos corporativos o cualquier otro texto identificativo del IPM.

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 ésta cumpla con lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado 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 OAUAF dará seguimiento a los reclamos y solicitará al área 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, Asesoría Legal o al 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 ofrece a sus afiliados.

C. INFORMACIÓN EN MATERIA DE RECLAMOS

Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, el IPM entregará a la CNBS, 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 con 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, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

XV. REQUISITOS MÍNIMOS, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO DE OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

A. REQUISITOS MÍNIMOS

Para el desempeño del cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero, se debe, como mínimo, cumplir con lo siguiente:

1. Conocer los alcances de la Ley de Protección al Consumidor;
2. Contar con el conocimiento y la experiencia en temas de conducta de mercado, protección al usuario financiero, políticas de transparencia financiera y promoción de la cultura financiera, atención al usuario financiero y normas de transparencia;
3. Contar con el conocimiento y la experiencia relacionada con los productos y/o servicios que ofrece el IPM;
4. Tener experiencia en labores de seguimiento, control de operaciones, gestión de procesos y/o cumplimiento en productos y servicios que presta el IPM;

El IPM debe comunicar a la CNBS el nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero, el que también ejercerá las funciones de Oficial de Conducta de Mercado, dentro de los cinco (5) días hábiles después de la fecha de su designación. En el mismo plazo, debe informar su remoción o reemplazo.

B. RESPONSABILIDAD DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

El OAUAF es la persona encargada de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el IPM, asimismo por el cumplimiento de las normativas que emita la CNBS, que sustentan el Sistema de Atención al Usuario Financiero. Para el logro de los objetivos institucionales, tiene las responsabilidades siguientes:

1. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, conducta de mercado, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones establecidas por la CNBS;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

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 reclamos de los usuarios financieros;
3. Mantener a la vista las Hojas de Reclamación, en forma manual o electrónica, accesible a los usuarios financieros del IPM;
4. Recibir y tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros;
5. Elaborar el POA y presupuesto del área de Atención al Usuario Financiero;
6. Mantener actualizado el Decálogo de Atención al Usuario Financiero, conforme a las normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero emitidas por la CNBS;
7. Coordinar con las demás áreas del IPM la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema y su debido cumplimiento;
8. Proponer a la Gerencia, medidas de control y seguimiento que permitan al IPM mejorar el funcionamiento del Sistema, 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;
9. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que brinda el IPM, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla esta función con la debida diligencia;
10. 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;
11. Proporcionar a la CNBS, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, el reporte mensual de gestión de reclamos, presentados por los usuarios, más aquellos reclamos que fueron resueltos durante el mes inmediato anterior;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

12. Reportar a la CNBS a través de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, un informe anual a más tardar el 31 de enero de cada año, suscrito por el Representante Legal del IPM referente al funcionamiento del Sistema conforme a lo establecido en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. El informe deberá incluir, el Plan de implementación, la información agregada de las reclamaciones tramitadas, los tiempos promedios de respuesta y sus resoluciones, agrupadas por las categorías establecidas en la tipología contenida en las normas, así como las capacitaciones efectuadas al personal del IPM;
13. Recibir la cédula del emplazamiento y la documentación del reclamo, si al momento de realizar la entrega de ésta por parte del funcionario delegado de la CNBS, no se encuentre disponible en el IPM su Representante Legal;
14. Velar por la implementación y cumplimiento de todas las normativas que sustenten la gestión de conducta de mercado;
15. Coordinar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para realizar una efectiva gestión de conducta de mercado, mediante la propuesta a la Gerencia, de estrategias, medidas de seguimiento y control en el IPM;
16. Coordinar, supervisar e implementar medidas de verificación del cumplimiento del Código de Conducta de Mercado, en el diseño y ejecución de la estrategia de mercado de la institución, así como su monitoreo, en cuanto al cumplimiento de la oferta del IPM;
17. Atender responsabilidades que le correspondan para asegurar que los reclamos, quejas y consultas que se reciban en el IPM y sus Oficinas Regionales, sean resueltos con la agilidad, objetividad e independencia que corresponde, de acuerdo al nivel de decisión conferido por las autoridades del IPM;
18. Implementar a lo interno del IPM, mecanismos de recepción de reclamos, quejas y consultas de manera electrónica;
19. Implementar y dar seguimiento directo o a través de personal asignado, de las actividades del Programa de Educación Financiera, aprobado por la CNBS;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

20. Ser el representante ante la CNBS, en los temas relacionados a conducta de mercado;
21. Liderar la segunda línea de defensa de la gestión integral de riesgos y fomentar que esta sea preventiva, tomando en cuenta los intereses y las necesidades de los usuarios con respecto a los productos y servicios ofrecidos por el IPM;
22. Identificar los riesgos relacionados a sus procesos y reportar los mismos al jefe inmediato para su respectiva gestión;
23. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades.

C. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DE LAS OFICINAS REGIONALES

Los encargados de las Oficinas Regionales es la persona responsable de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el IPM, asimismo por las normativas que emita la CNBS, que sustentan el Sistema de Atención al Usuario Financiero. Para el logro de los objetivos institucionales, tiene las responsabilidades siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, conducta de mercado, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones establecidas por la CNBS;
2. Mantener a la vista Hojas de Reclamación, en forma manual o electrónica, accesible a los usuarios financieros del IPM;
3. Recibir y verificar si los datos de la hoja de reclamación están llenados de forma correcta;
4. Servir de enlace entre el OAU y la Oficina Regional, por lo que deberá recibir las quejas, consultas, reclamos y entregar las respuestas a los afiliados según correspondan;
5. Velar por el cumplimiento de todas las normativas que sustenten la gestión de conducta de mercado;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

6. Verificar el cumplimiento del Código de Conducta de Mercado, en el diseño y ejecución de la estrategia de mercado de la institución, así como su monitoreo, en cuanto al cumplimiento de la oferta del IPM;
7. Identificar los riesgos relacionados a sus procesos y reportar los mismos al OAUFI inmediatamente para su respectiva gestión;
8. El encargado tiene la responsabilidad de ser la única persona que pueda recibir quejas y reclamos, en caso de no encontrarse por motivos de enfermedad o vacaciones, debe notificar al jefe inmediato para que éste notifique al OAUFI y designar a la persona que estaría cubriendo sus funciones;
9. En caso de que el encargado de atención al usuario financiero no esté presente en su puesto por motivos de otras actividades o funciones, únicamente el personal autorizado para este fin, podrá recibir quejas y/o reclamos de los usuarios financieros del Instituto hasta que el encargado este presente nuevamente.

D. FUNCIONES DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Son funciones del Oficial de Atención al Usuario Financiero, las siguientes:

1. Coordinar con los encargados de Atención al Usuario Financiero la información recibida y dar el seguimiento correspondiente;
2. Atender las inspecciones y revisiones que realice la CNBS y facilitar la documentación e información que se solicite, proporcionando lo requerido para la atención de los reclamos que sean presentados ante la CNBS;
3. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas como herramienta complementaria a su labor, a efecto de elaborar informes donde se proponga a la Junta Directiva a través de la Gerencia, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda el IPM a sus usuarios financieros;
4. Recibir, tramitar y dar seguimiento a las acciones tomadas en casos que corresponda a las denuncias (internas y externas), sugerencias y felicitaciones;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

5. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos y la gestión de los mismos hasta su resolución;
6. Diseñar un plan anual de capacitación en materia de atención al usuario financiero para el personal del IPM que tiene relación con los usuarios y coordinar su ejecución con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de la División de Talento Humano, con el fin de medir los resultados de su eficacia;
7. Realizar estudios de satisfacción del usuario, en coordinación con las áreas involucradas de atención al afiliado;
8. Elaborar presentaciones de los casos que corresponda y presentarlos en los comités del IPM que sean requeridos;
9. Brindar información que corresponda a las solicitudes y requerimientos de información recibidos de personal de la GPUF-CNBS en relación a las normas vigentes y sus normas complementarias;
10. Evaluar y verificar que la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para asegurar la adecuada conducta de mercado en el IPM se refleje en el actuar de toda la Institución;
11. Implementar en el IPM procedimientos que permitan el cumplimiento de las normas vigentes en materia de conducta de mercado establecidas por la CNBS;
12. Revisar y actualizar la información en el portal del usuario financiero;
13. Identificar, como resultado de la gestión de conducta de mercado, aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios financieros y ponerlos en conocimiento de la Gerencia del IPM;
14. Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos en materia de atención al usuario financiero y conducta de mercado, relacionados con los usuarios financieros y proponer a la Gerencia medidas correctivas;
15. Atender los requerimientos de información solicitada por la CNBS a través de la Gerencia del IPM;

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

16. Emitir informes semestrales y anuales que permitan evidenciar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y funciones establecidas en el presente Manual;
17. Elaborar informe mensual de las actividades realizadas;
18. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe contar con un espacio físico debidamente identificado como tal para que sea de fácil reconocimiento por parte de los usuarios financieros y estará disponible en todo momento para los usuarios en los horarios de atención al afiliado.

XVI. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

A. RESPONSABILIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL IPM

La Junta Directiva del IPM y la Gerencia son los responsables de establecer las políticas y procedimientos que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero, así como velar por una buena conducta de mercado dentro en el Instituto. Asimismo, son responsables del eficiente funcionamiento del referido Sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en las Normas establecidas.

B. 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 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, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero de las Instituciones Supervisadas emitidas por la CNBS. 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.

La coordinación de esta labor será realizada por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y por las instancias internas que designe la Gerencia del IPM.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

C. 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.

D. RESPONSABILIDAD DE LA DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO

La División de Talento Humano, a través del Departamento de Capacitación y Desarrollo, ejecutará, en coordinación con el OAU, el plan de capacitación en material de atención al usuario financiero para el personal del IPM que tiene relación con los usuarios.

El OAU dará seguimiento (Medición, análisis y mejoras al Sistema) y, conforme a los resultados obtenidos, desarrollará acciones que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos del Sistema y de ser necesario, recomendar a la Gerencia del IPM medidas para alcanzar los objetivos propuestos.

E. RESPONSABILIDAD DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS

Las áreas involucradas con los servicios y prestaciones sociales que se otorgan al afiliado activo y pensionado (División de Atención Integral 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 OAU en un máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que se solicitó la respuesta al reclamo;
2. Colaborar con el OAU, 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

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

financieros acerca de las acciones realizadas en sus prestaciones y servicios sociales.

4. Llevar control de la cantidad de usuarios que son atendidos mensualmente y proporcionar dicha información al OAU, con el fin de apoyar en la elaboración del informe estadístico del funcionamiento del Sistema.
5. La División de Atención Integral al Afiliado, División de Control Financiero, División de Beneficios y División de Administración de Fondos Especiales, deben responder en coordinación con el OAU, a los requerimientos que la GPU solicite, conforme sea el caso.

XVII. CANALES DE COMUNICACIÓN Y RECEPCIÓN

En lo que corresponde a los canales dispuestos para la recepción de las consultas, reclamos o quejas de los usuarios financieros, el IPM tiene disponibles los apartados siguientes: Área de Atención al Usuario Financiero (para presentación de reclamos de manera presencial), página web, Portal del Usuario Financiero, correo electrónico, de solicitud por escrito a la Gerencia del IPM.

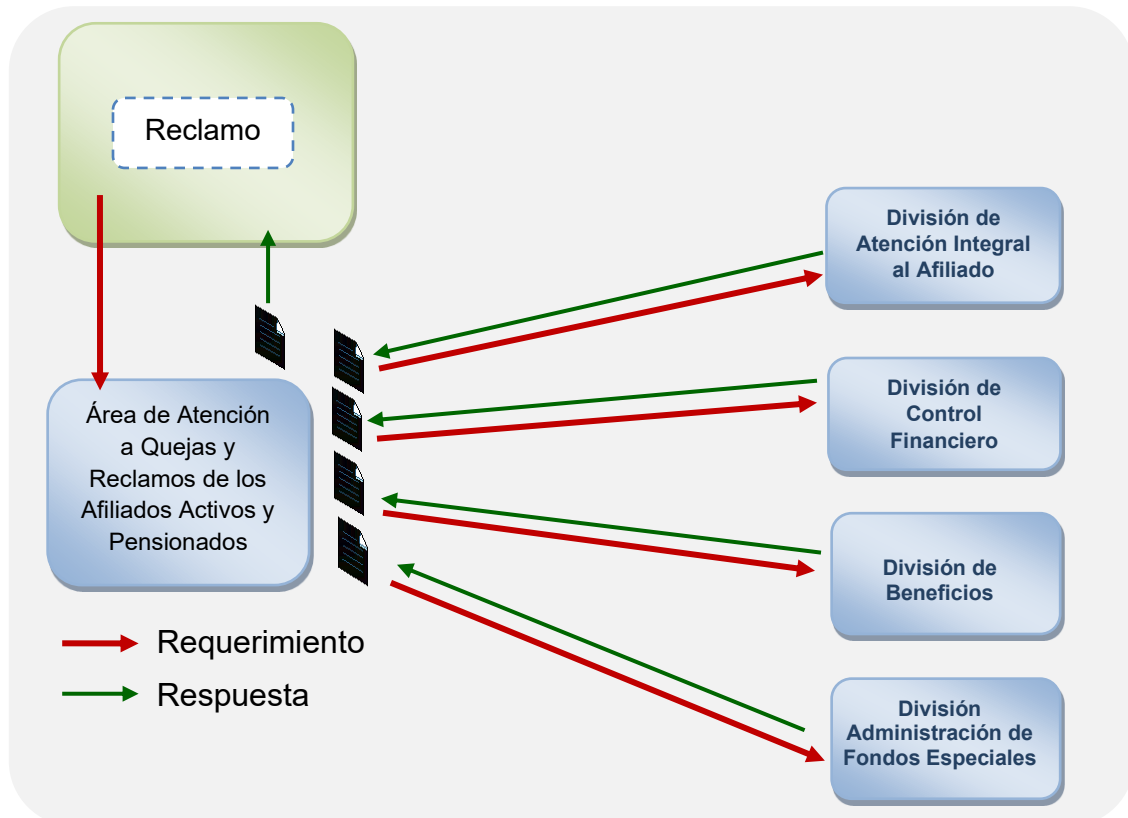
Los canales dispuestos para la comunicación de las respuestas a los reclamos de los usuarios y cualquier otra comunicación con respecto a estos serán los siguientes: correo electrónico dirigido al usuario y respuesta por escrito entregada directamente al usuario en la fecha acordada.

Los canales de comunicación de la atención a reclamos y quejas de los usuarios financieros se encuentran ilustrados 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 y Departamento de Atención Integral al Afiliado. Los reclamos referentes a las prestaciones y servicios del RRE se detallarán en el Formulario de Reclamos, Quejas y Sugerencias y su solución o respuesta se solicitará al Departamento de Prestaciones Económicas o a la División Administración de Fondos Especiales conforme el origen del reclamo.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

ILUSTRACIÓN Nº2:

CANALES DE COMUNICACIÓN



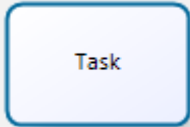
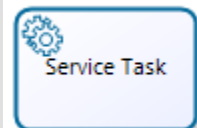
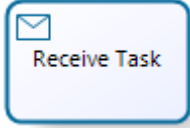

XVIII. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos predefinidos para representar el flujo de operaciones con sus relaciones y dependencias. El formato del diagrama de flujo no es fijo, existiendo diversos tipos que emplean simbología diferente. La interpretación de los símbolos que se utilizaron en la elaboración de los diagramas de flujo del presente manual se detalla a continuación:

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

A. Tareas

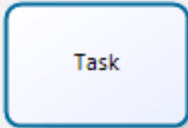

Las tareas son actividades atómicas utilizadas cuando el trabajo que se está realizando no se puede descomponer a un nivel más detallado. Las tareas son llevadas a cabo por una persona y/o por una aplicación.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo que se está realizando en el proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.	
Tarea de Servicio	Es una tarea que utiliza algún tipo de servicio que puede ser Web o una aplicación automatizada.	
Tarea de Recepción	Es una tarea diseñada para esperar la llegada de un mensaje por parte de un participante externo (relativo al proceso).	
Tarea de Envío	Es una tarea diseñada para enviar un mensaje a un participante externo (relativo al proceso).	

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

B. Subprocesos



Un subproceso es una actividad compuesta que se incluye dentro de un proceso. Compuesta significa que puede ser desglosada a niveles más bajos, esto es, que incluye figuras y elementos dentro de ella.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Subproceso Embebido	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia. La forma tiene un borde delgado.	
Subproceso Reusable	Identifica un punto en el flujo donde se invoca un proceso predefinido. Los procesos reutilizables se conocen como Actividades de Llamada en BPMN. La forma tiene un borde grueso.	

C. Eventos





Un evento es algo que sucede durante el curso del proceso, afectando el flujo y generando un resultado. Para que un evento sea receptor o el que lanza el mensaje se debe dar clic derecho sobre la figura y seleccionar Lanza el evento. Esta opción habilita o deshabilita el comportamiento (aplica para algunas figuras de acuerdo a lo que se describe a continuación).

Eventos de Inicio


ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento de Inicio Simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
Evento de Inicio de Temporización	Se utiliza cuando el inicio de un proceso ocurre en una fecha o tiempo de ciclo específico. (e. G, todos los viernes)	

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5




Eventos Intermedios

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Evento Intermedio Simple	Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará o finalizará el mismo.	
Evento de Mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido. Si un proceso está esperando un mensaje y éste es capturado, el proceso continuará su flujo. El marcador de eventos en esta instancia estará lleno.	 Message Throw  Message Catch
Evento de Temporización	Indica un retraso dentro del proceso. Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.	

Eventos de Finalización

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.	

Artefactos

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Grupo	Es un artefacto que provee un mecanismo visual para agrupar elementos de un diagrama.	
Anotación	Son mecanismos para proveer información adicional.	
Objetos de datos	Proveen información sobre cómo documentos, datos y otros objetos son utilizados y actualizados durante el proceso.	

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5



D. Compuertas

Las compuertas se utilizan para controlar la divergencia y convergencia de flujos de secuencia. Determinan ramificaciones, bifurcaciones, combinaciones y uniones en el proceso. El término “Compuerta” implica que hay un mecanismo que permite o limita el paso a través de esta.




ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Compuerta Exclusiva	<p>De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.</p>	
Compuerta Paralela	<p>De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.</p>	
Compuerta Compleja	<p>De divergencia: Se utiliza para controlar puntos de decisión complejos en los procesos. Crea caminos alternativos dentro del proceso utilizando expresiones.</p> <p>De convergencia: Permite continuar al siguiente punto del proceso cuando una condición de negocio se cumple.</p>	
Compuerta Inclusiva	<p>De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.</p>	

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO MSAUF-G-IPM-025
		VERSIÓN No. 5

Carriles (Sin lanes)

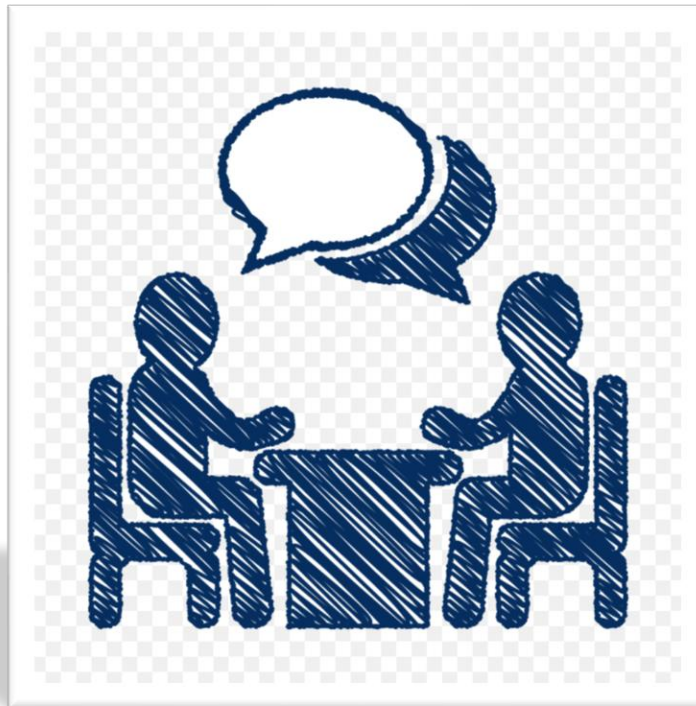
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Contenedor (Pool)	<p>Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).</p> <p>Un proceso está completamente contenido dentro de un pool. Siempre existirá al menos un pool.</p>	
Carril (Lane)	<p>Es una subpartición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.</p>	

Conectores

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	NOTACIÓN
Flujo de Secuencia	<p>Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.</p>	
Asociación	<p>Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.</p>	
Flujo de Mensaje	<p>Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.</p>	



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 01/11/2023	Página 47 de 95

1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)

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 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.


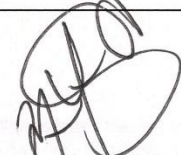
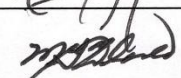
D. Definiciones


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 los parámetros de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución GRD No.767/05-12-2022), Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario Financiero y demás leyes, reglamentos y normas aplicables vigentes en materia de protección al usuario financiero.

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado por Lcda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 01/11/2023	<i>Página 48 de 95</i>

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 lo llene en su presencia. La Hoja de Reclamación no puede salir de las instalaciones del IPM;

Usuario Financiero


3. Completa información solicitada en la hoja de reclamación y la devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero debidamente firmada;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

4. Recibe y verifica que se haya completado toda la información solicitada en la Hoja de Reclamación y la confirma con el Usuario Financiero;
5. Entrega dos copias de ésta debidamente selladas al usuario financiero, informándole que su problemática será solventada en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo y que si dicha problemática no es solventada podrá presentar la copia de la hoja de reclamación ante la División de Protección al Usuario Financiera de la CNBS. El usuario financiero recibirá mediante comunicación por escrito, el resultado a su reclamo, el cual será entregado en la oficina donde realizó su gestión;
 - 5.1. Si la solicitud es generada por medio de (Consultas IPM, APP) el Usuario Financiero tendrá que estar enrolado para poder acceder a las plataformas;

Usuario Financiero

- 5.1.1. Accede al módulo de ingreso colocando su usuario y contraseña;

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 01/11/2023	<i>Página 49 de 95</i>

5.1.2. Ingresa al menú principal de la (Consultas IPM, APP) y selecciona la opción de Quejas / Reclamos para interponer la gestión que desea realizar (Pasa actividad No.7);

5.2. Si la solicitud de reclamo ingreso por otro canal, este deberá ser revisado y transcrito en forma física;

6. Solita 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, con la firma y sello de la Jefatura del Departamento y de la División a la cual pertenece;

8.1. 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;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

8.1.1. Recibe y revisa las razones de la extensión del plazo;

8.1.2. Notifica al usuario financiero que se ampliará la entrega de su respuesta. Este plazo podrá ser ampliado por diez (10) días hábiles más, debiendo informar por escrito al usuario financiero;

Usuario Financiero


8.1.3. Recibe notificación de ampliación de respuesta;

9. Remite informe al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

10. Elabora recomendaciones y las anexa al informe;

11. Remite informe a la Gerencia;

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 01/11/2023	<i>Página 50 de 95</i>

Gerencia

12. Recibe y revisa informe y recomendaciones;
13. Anexa instrucciones para que Asesoría Legal emita opinión y se elabore respuesta para el usuario financiero;

Asesoría Legal

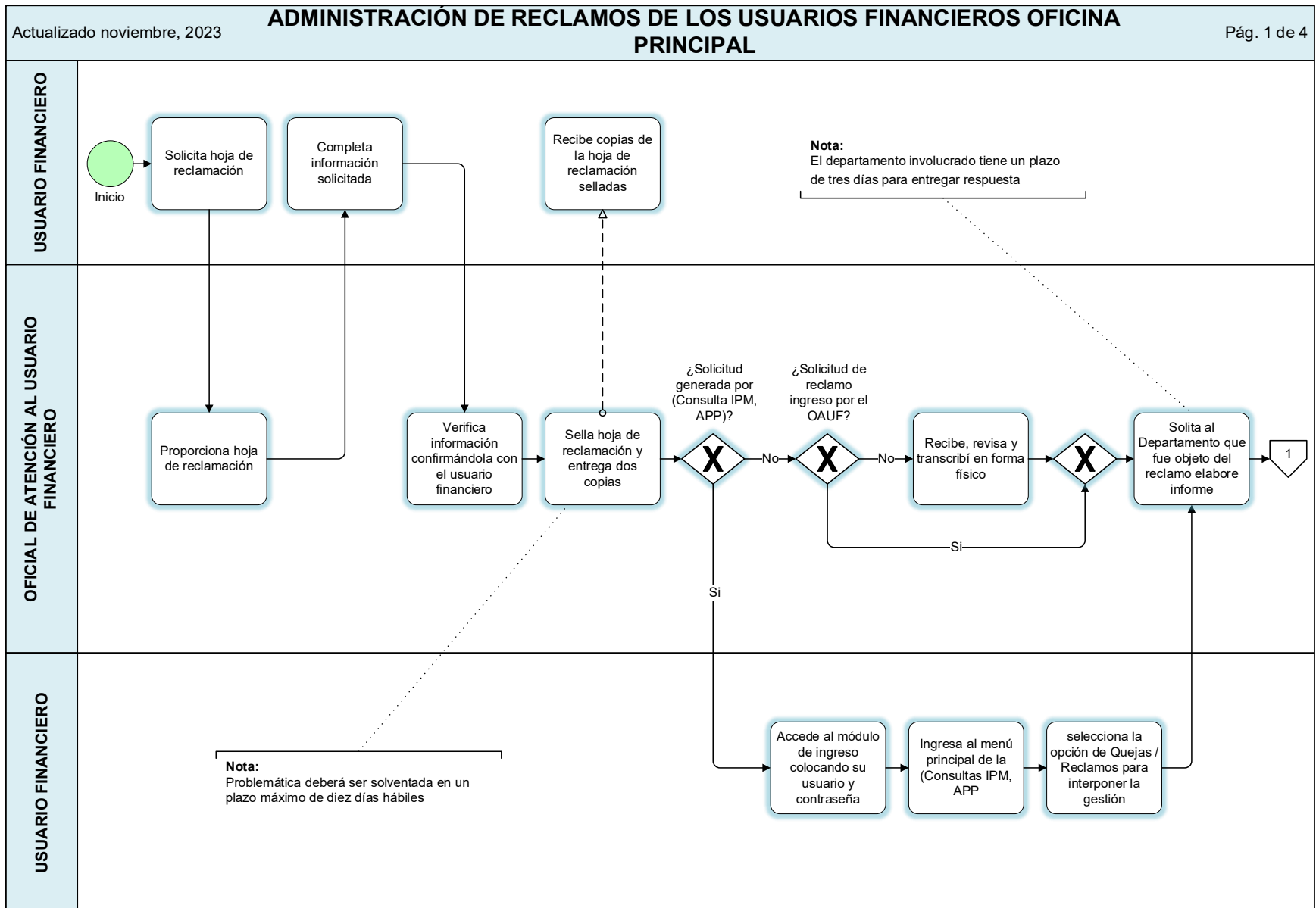
14. Elabora documento de respuesta a la problemática manifestada por el usuario financiero. Este documento debe incluir la firma y sello de la jefatura del departamento que fue objeto del reclamo;
15. Remite documento al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

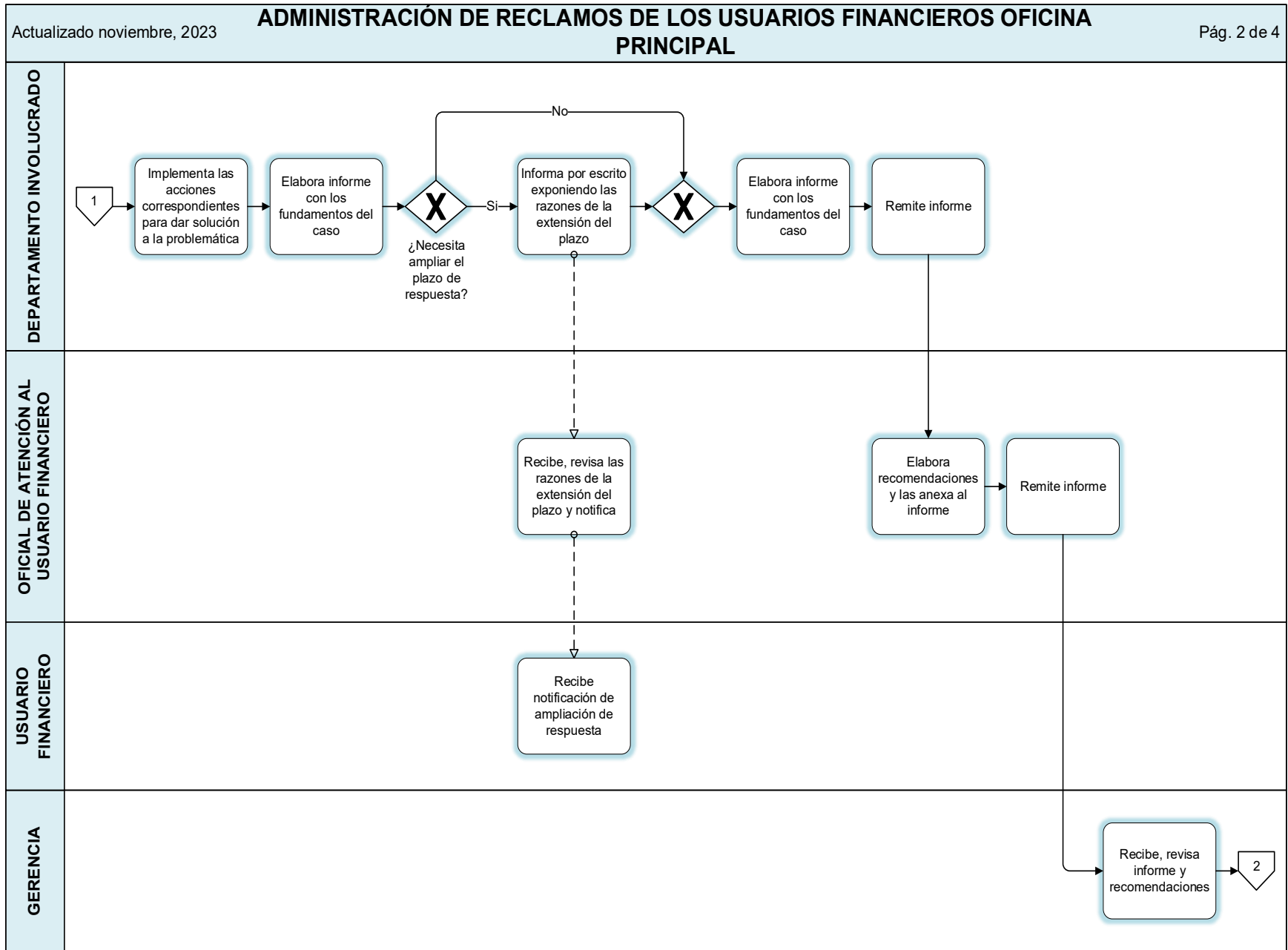
Oficial de Atención al Usuario Financiero

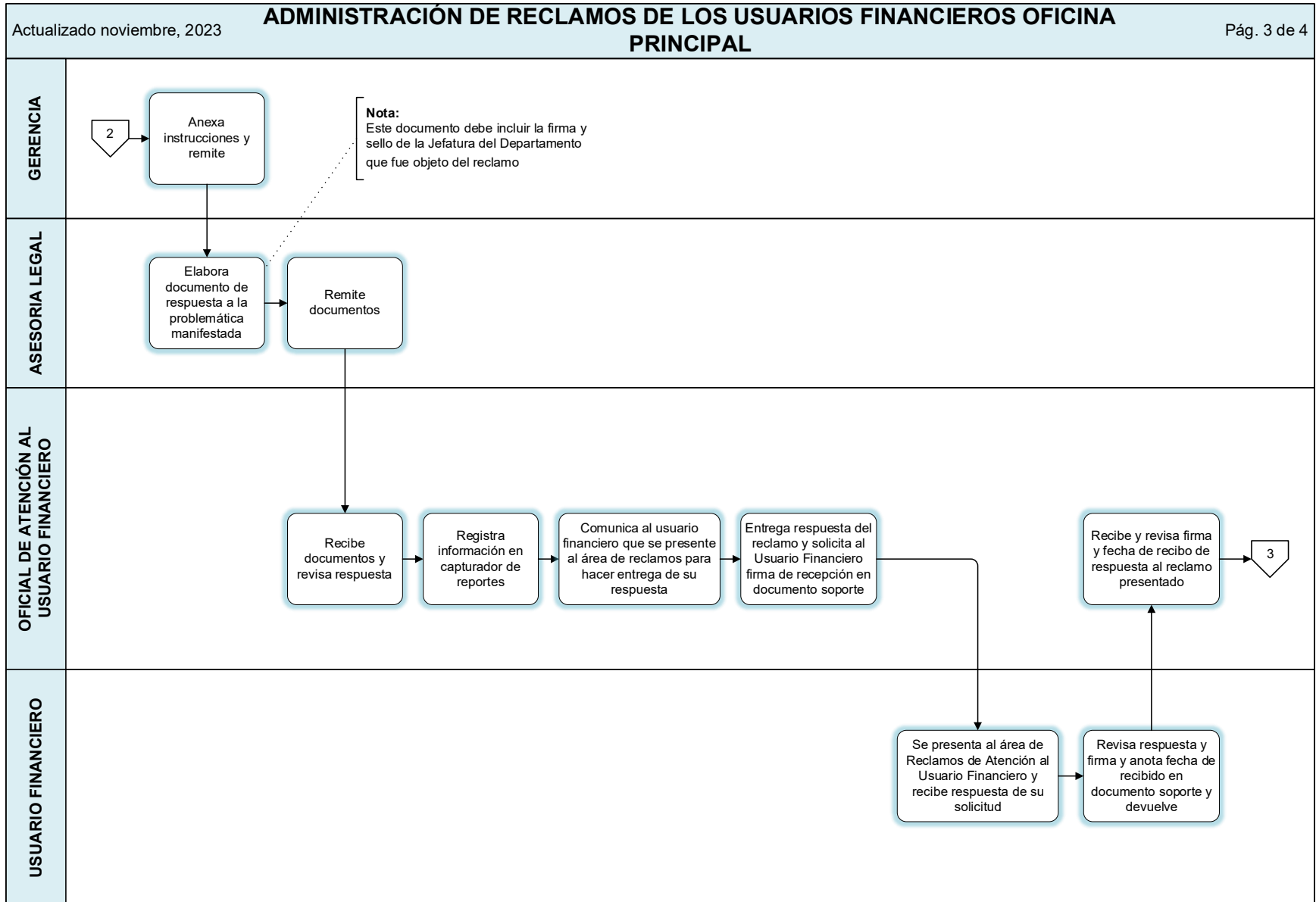
16. Recibe documento y revisa respuesta;
17. Registra información en capturador de reportes;
18. Comunica al usuario financiero que se presente al área de reclamos para hacer entrega de su respuesta;
19. Entrega respuesta del reclamo y solicita al usuario financiero firma de recepción en documento soporte;

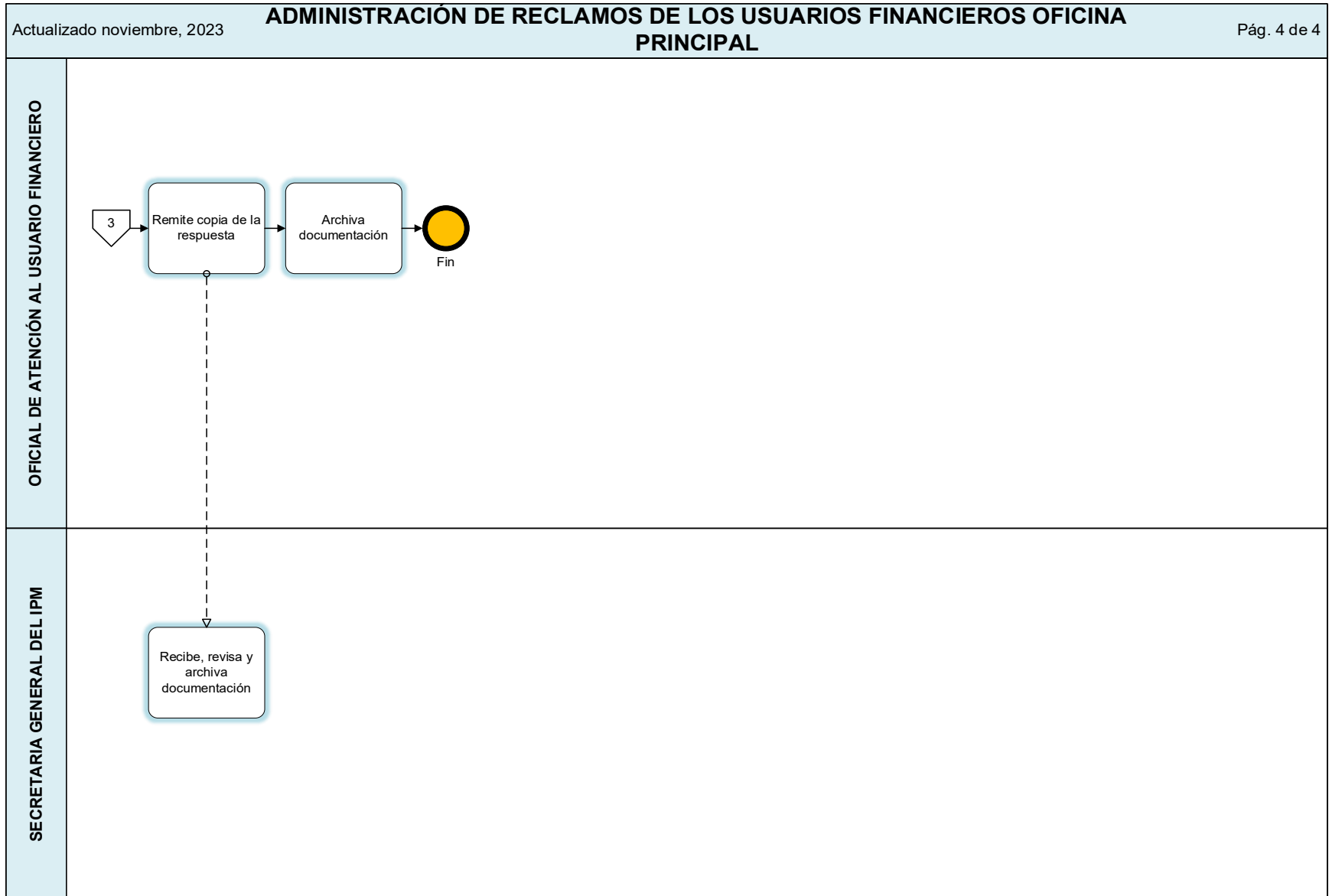
Usuario Financiero


- 19.1. Se presenta al área de Reclamos de Atención al Usuario Financiero y recibe respuesta del reclamo presentado;
- 19.2. Revisa respuesta, firma y anota fecha de recibido en documento soporte y devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero. En caso de que la respuesta no le sea satisfactoria, podrá acudir a la DPUF de la CNBS para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que tiene derecho;
20. Recibe y revisa firma y fecha de recibo de la respuesta del reclamo;
21. Remite copia de respuesta a la Secretaría General del IPM;
22. Archiva documentación.









	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 04/11/2023	Página 55 de 95

2. PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)

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 inicia con la investigación de las inconformidades de los Usuarios Financieros hasta la obtención de una respuesta de las autoridades del Instituto, apoyados en informe elaborado 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.



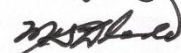
D. Definiciones:


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 los parámetros de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución GRD

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado y validado por Lcda. Marly Yannesssa Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 04/11/2023	<i>Página 56 de 95</i>

No.767/05-12-2022), Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario Financiero y demás leyes, reglamentos y normas aplicables vigentes en materia de protección al usuario financiero.

F. Procedimiento

Usuario Financiero

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

Oficial 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 del Documento Nacional de Identificación, número telefónico y nombre de la persona que lo atendió;

Usuario Financiero


3. Manifiesta su inconformidad en el libro de quejas y lo devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

4. Recibe libro de quejas y verifica que se encuentre el nombre del usuario financiero con número de su DNI; comprueba en el sistema que éste sea afiliado;
5. Elabora informe transcribiendo textualmente lo expuesto por el Usuario Financiero en el libro de quejas;
6. Remite informe a la Gerencia;

Gerencia

7. Recibe y revisa informe;

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINA PRINCIPAL IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 04/11/2023	<i>Página 57 de 95</i>

8. Anota instrucciones al área involucrada;

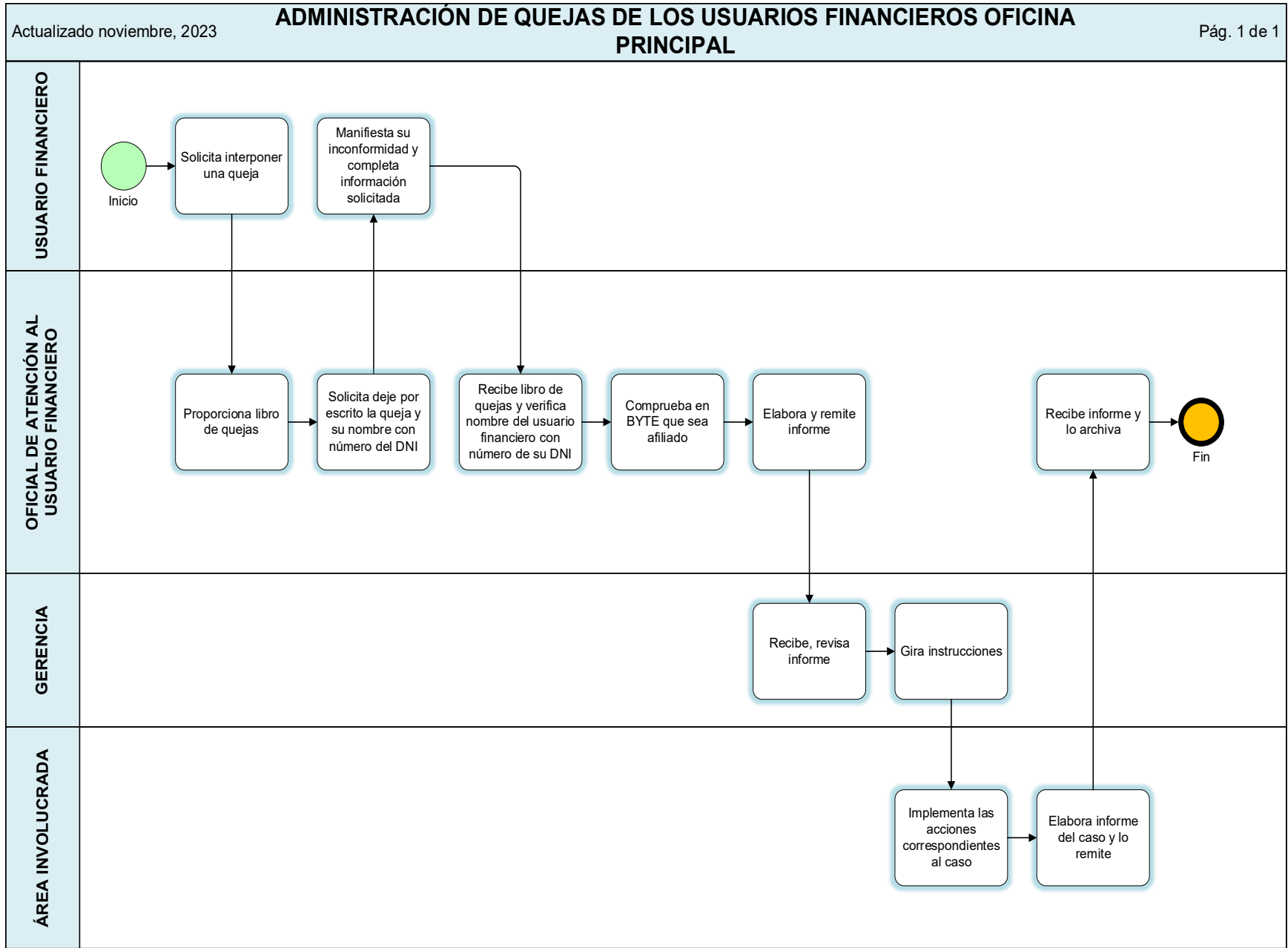
Área Involucrada

9. Implementa las acciones correspondientes al caso;


10. Elabora informe del caso y lo remite al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

11. Recibe informe y lo archiva.



USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 09/11/2023	<i>Página 59 de 95</i>

3. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)

A. Objetivo:

Dar respuesta oportuna, íntegra, comprensible y por escrito a los usuarios financieros que hayan interpuesto un reclamo en las Oficinas Regionales del IPM, 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.



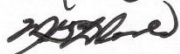
D. Definiciones:


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 resolución GRD N°767/05-12-2022 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado y validado por Lcda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 09/11/2023	<i>Página 60 de 95</i>

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 debidamente firmada;

Encargado de Atención al Usuario Financiero

4. Recibe y revisa que se haya completado toda la información solicitada, confirmándola con el usuario financiero. Verifica en el sistema que sea afiliado;
5. Entrega dos copias de la misma al usuario financiero, informándole que su problemática será solventada en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo 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. Comunicará por escrito, al usuario financiero el resultado de su reclamo, el cual será entregado en la oficina donde realizó su gestión;
7. Remite Hoja de Reclamación al Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM);

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

USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 09/11/2023	<i>Página 61 de 95</i>

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)

8. Recibe y revisa Hoja de Reclamación;
9. 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

10. Implementa las acciones correspondientes para dar solución a la problemática manifestada por el usuario financiero, siempre y cuando esto sea posible;
11. 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;
 - 11.1. 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 (Oficina Principal) exponiendo las razones de la extensión del plazo;

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)


- 11.1.1. Recibe y revisa las razones de la extensión del plazo;
- 11.1.2. Notifica al usuario financiero que se ampliará la entrega de su respuesta. Este plazo podrá ser ampliado por diez (10) días hábiles más, debiendo informar por escrito al usuario financiero;

Usuario Financiero

- 11.1.3. Recibe notificación de ampliación de respuesta;
12. Remite informe al Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal);

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)

USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 09/11/2023	<i>Página 62 de 95</i>

13. Elabora recomendaciones y las anexa al informe;
14. Remite informe a la Gerencia;

Gerencia

15. Recibe, revisa informe y recomendaciones;
16. Anexa instrucciones para que la Unidad de Asesoría Legal emita opinión y se elabore respuesta para el usuario financiero;

Asesoría Legal

17. 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;
18. Remite documento al Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM);

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)

19. Recibe documento de respuesta;
20. Registra información en capturador de reportes;
21. Remite informe al Encargado de Atención al Usuario Financiero en las oficinas Regionales del IPM, como mínimo 2 (dos) días antes de la fecha de vencimiento;


Encargado de Atención al Usuario Financiero

22. Recibe, revisa informe que este acorde a lo solicitado y comunica al usuario financiero que se presente al área de Reclamos y Atención al Usuario Financiero para entregarle su respuesta;
23. Entrega respuesta del reclamo y solicita al usuario financiero firma de recibido en documento soporte;

Usuario Financiero

24. Recibe respuesta del reclamo presentado;

USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 09/11/2023	<i>Página 63 de 95</i>

25. Revisa respuesta y firma de recibido en documento soporte y lo devuelve al Encargado de Atención al Usuario Financiero. En caso de que la respuesta no le sea satisfactoria, podrá acudir a la DPUF de la CNBS para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que tiene derecho;

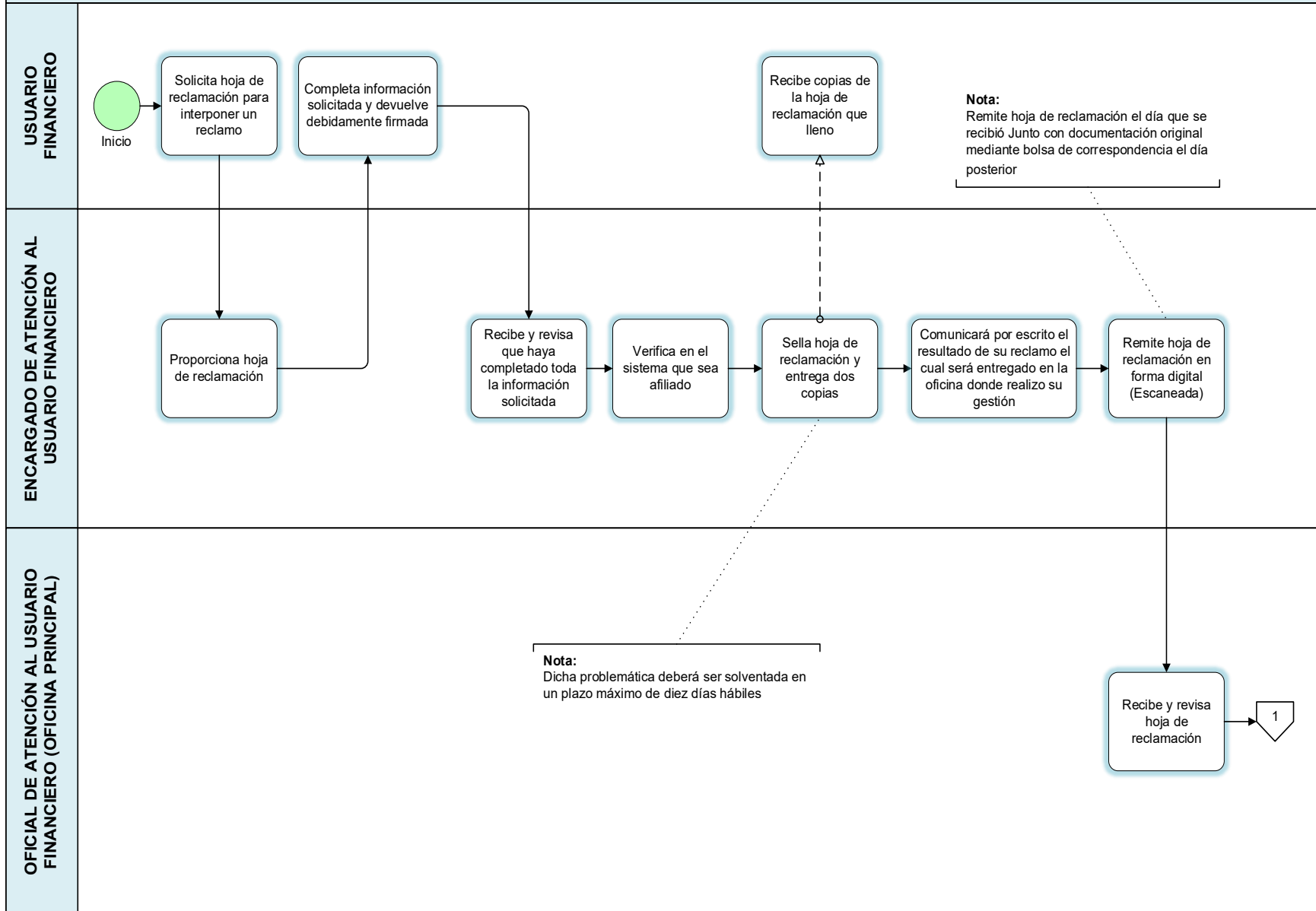
Encargado de Atención al Usuario Financiero

26. Recibe y revisa firma de recibido de la respuesta del reclamo;
27. Remite al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la (Oficina Principal de IPM), comprobante de recepción con la firma de recibido del usuario financiero;

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)

28. Recibe documento con firma y fecha de recibo de respuesta al reclamo presentado;
29. Remite a la Secretaría General del IPM copia de la respuesta con firma y fecha de recibo por parte del usuario financiero;
30. Archiva documento.

USO GENERAL

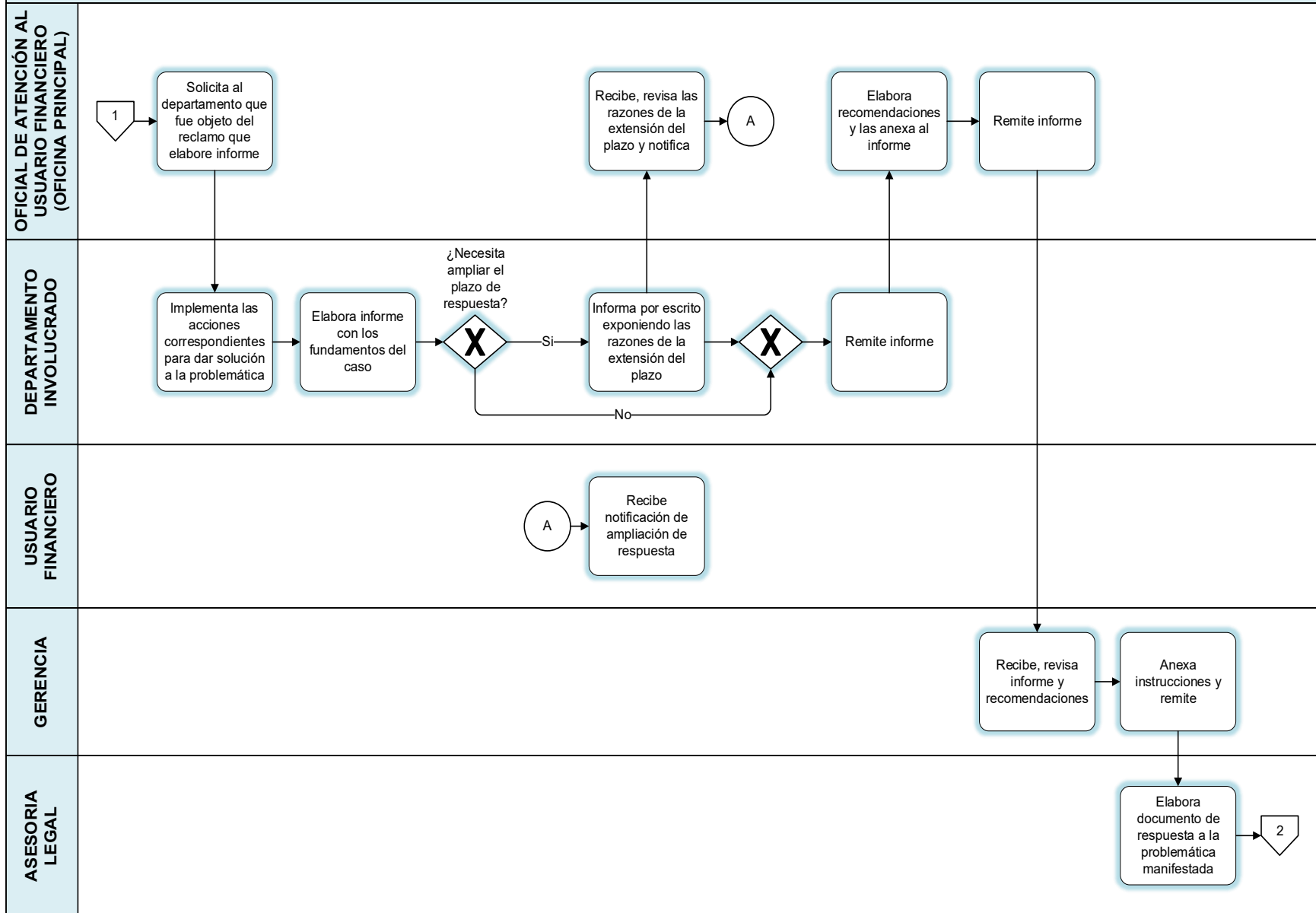


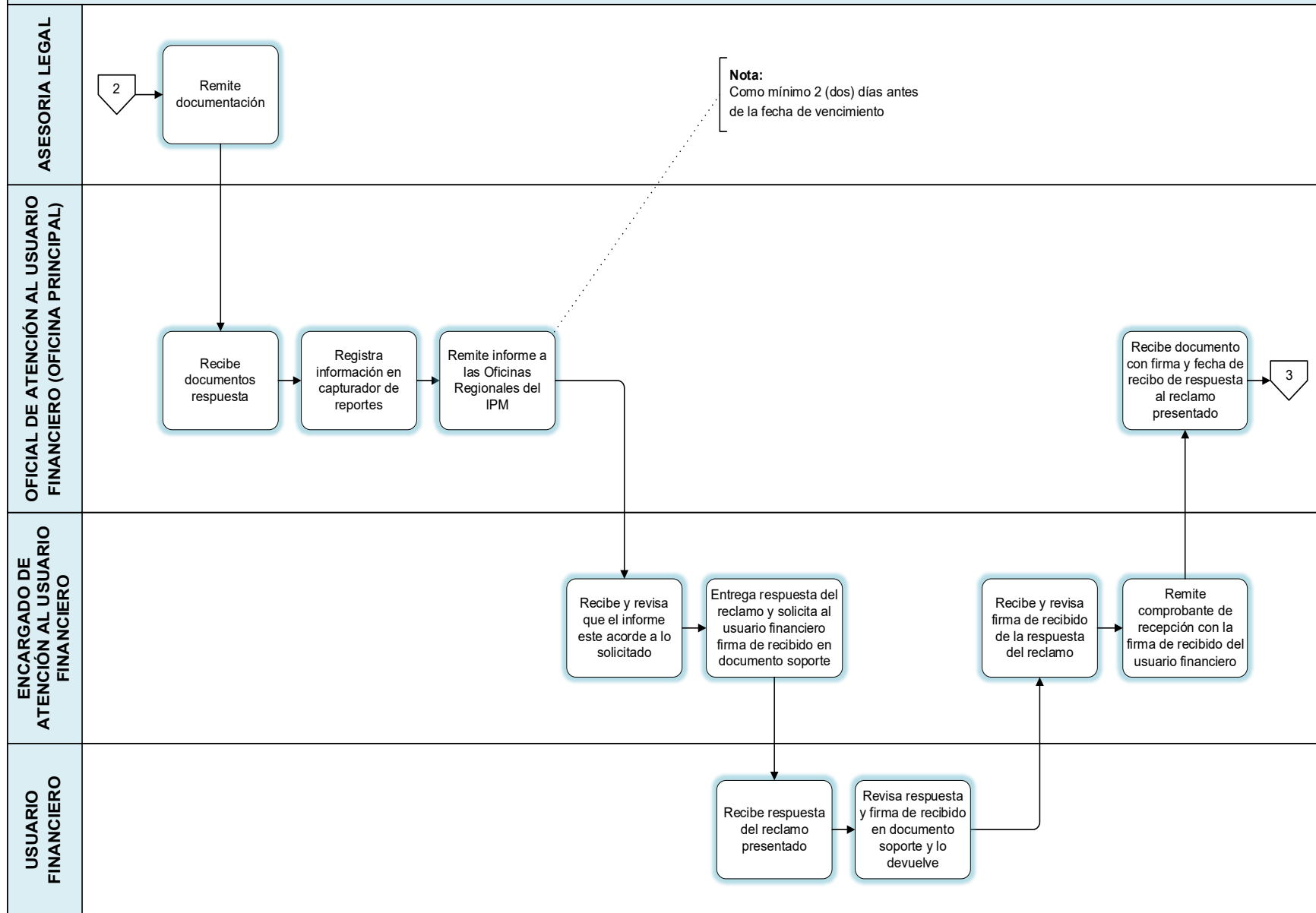
USO GENERAL

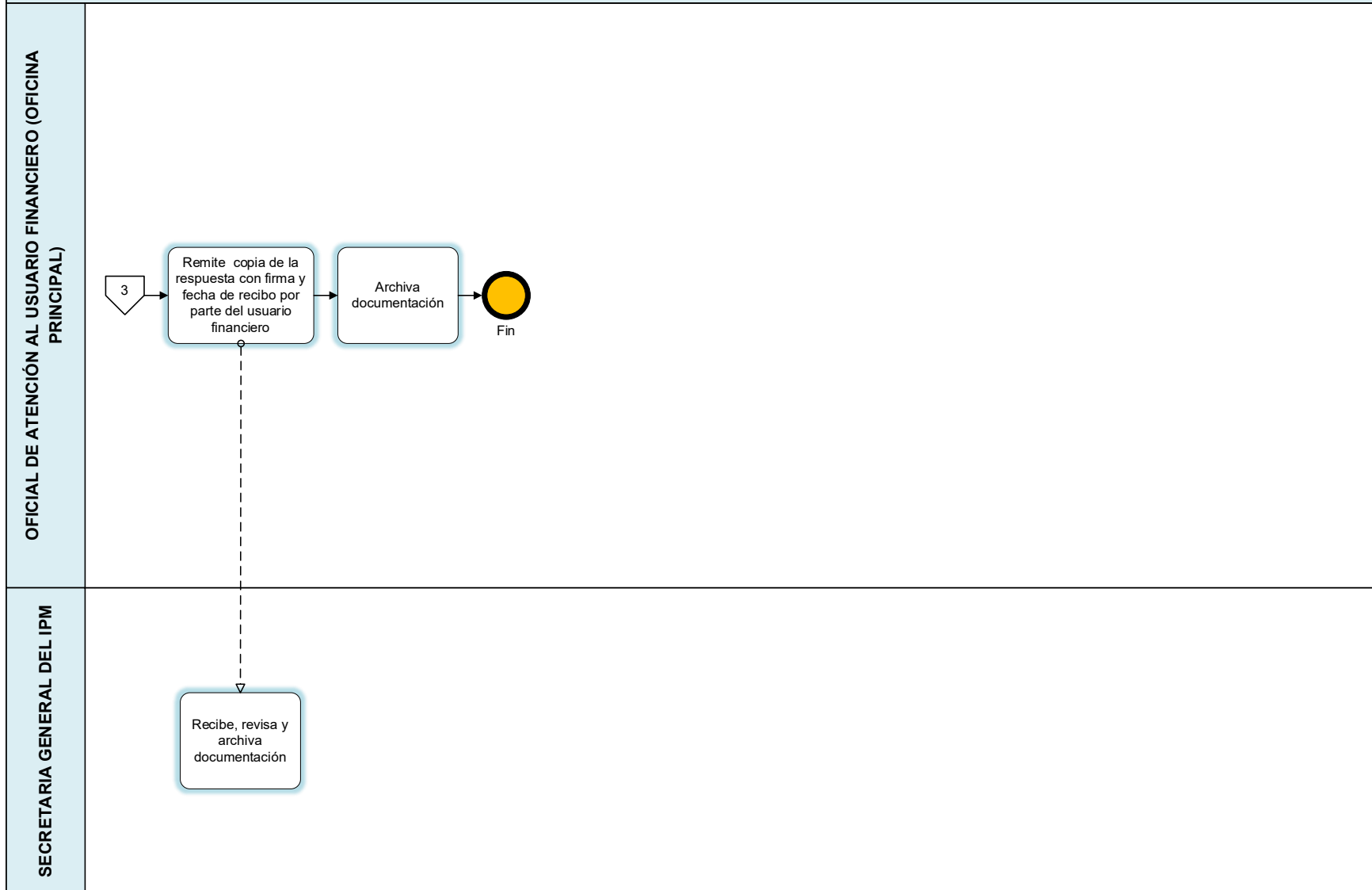
Actualizado noviembre, 2023

ADMINISTRACIÓN PARA ATENCIÓN A RECLAMOS (OFICINAS REGIONALES / IPM)


Pág. 2 de 4







USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 14/11/2022	<i>Página 68 de 95</i>

**4. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS
(OFICINAS REGIONALES/IPM)**

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.

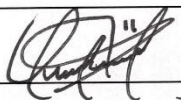

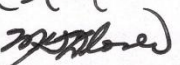
D. Definiciones:


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 de la resolución GRD N°767/05-12-2022 de la CNBS, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que sean aplicables.

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado y validado por Lcda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 14/11/2022	<i>Página 69 de 95</i>

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 anotándola 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 (Oficina Principal IPM), el informe, firmado por el Jefe de Operaciones y por el Jefe de la Oficina Regional;

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)

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


Gerencia

8. Recibe y revisa informe;
9. Gira instrucciones al área involucrada, y a la División de Talento Humano y Asesoría Legal (si el empleado involucrado en la queja cometió alguna falta);

Área Involucrada

10. Implementa acciones correspondientes al caso;

USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS (OFICINAS REGIONALES/IPM)	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 14/11/2022	<i>Página 70 de 95</i>

11. Si el empleado involucrado cometió alguna falta contra el usuario financiero se procederá en coordinación con la División de Talento Humano para tomar medidas disciplinarias;

División de Talento Humano

- 11.1. Se le llama la atención o coordina audiencia de descargo con la Unidad de Asesoría Legal, si amerita;

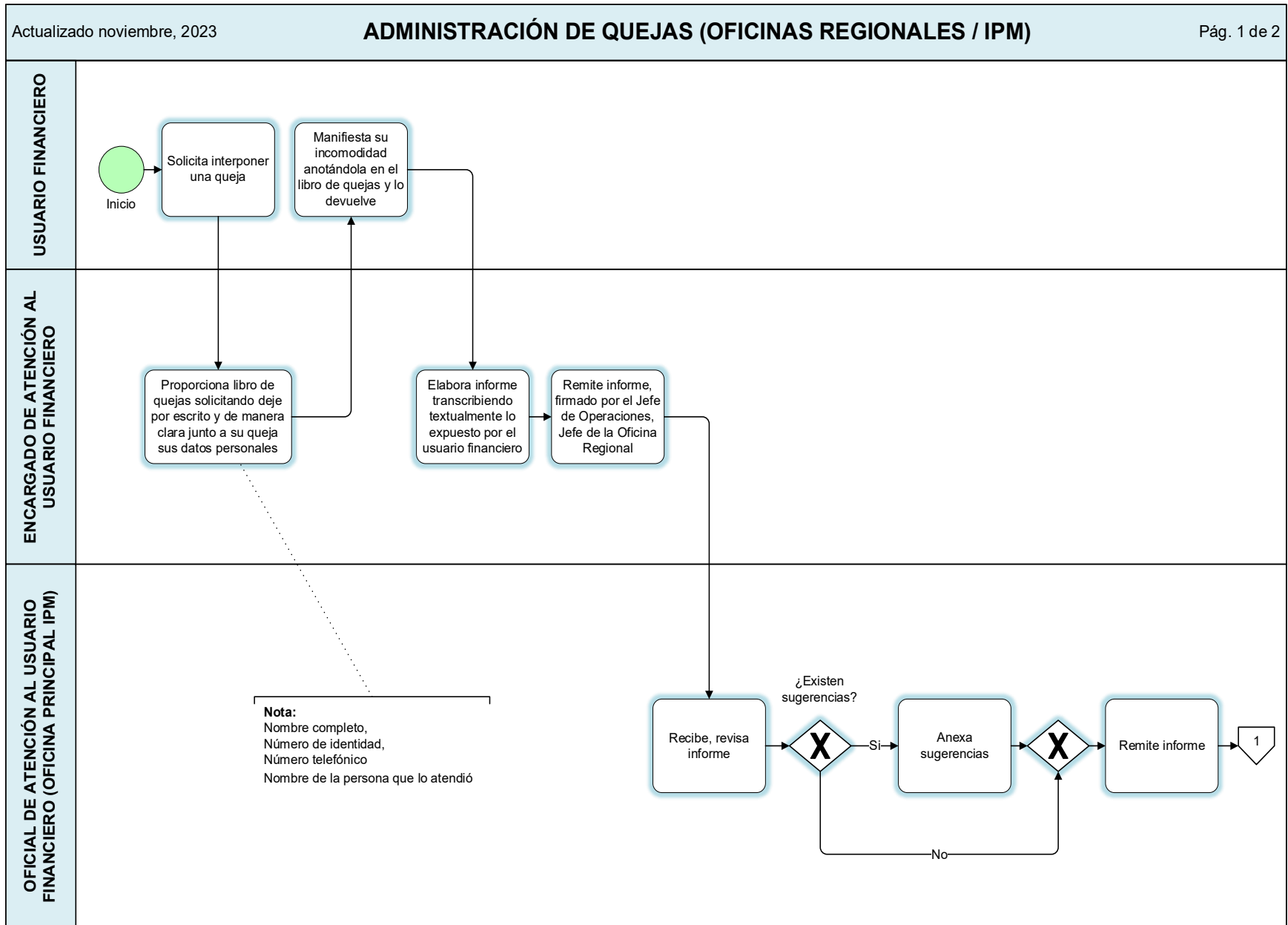
Asesoría Legal

- 11.2. Si el caso lo amerita, realiza audiencia de descargo, caso contrario, gira recomendaciones al Jefe de la Oficina Regional o División de Talento Humano cuando se trate únicamente de ventanilla de atención integral al afiliado a nivel local o regional;

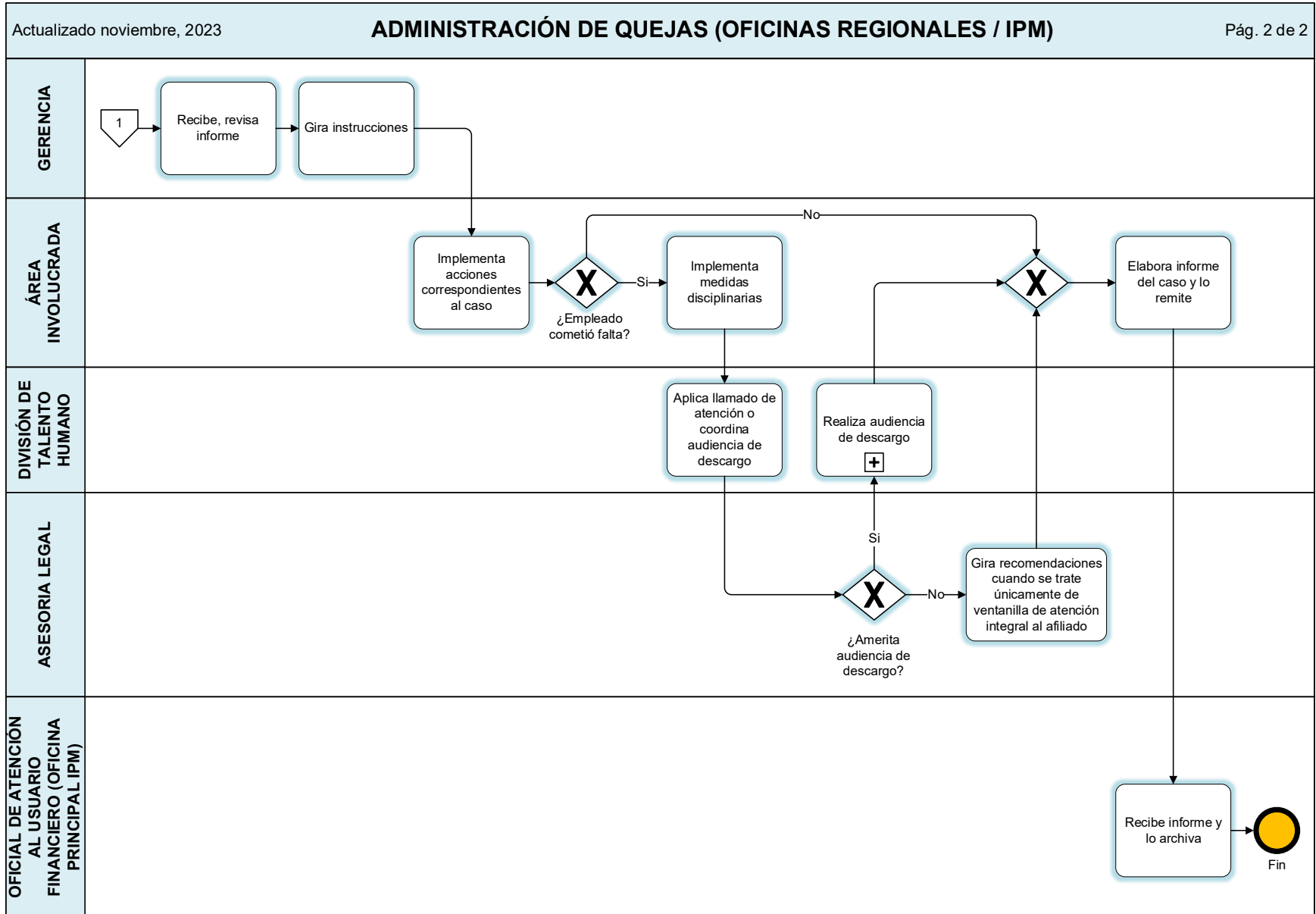
12. Elabora informe del caso y lo remite al Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM);

Oficial de Atención al Usuario Financiero (Oficina Principal IPM)


13. Recibe informe y lo archiva.



USO GENERAL



USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE RECLAMOS PRESENTADOS POR EL USUARIO FINANCIERO	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 17/11/2023	<i>Página 73 de 95</i>

5. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE RECLAMOS PRESENTADOS POR EL USUARIO FINANCIERO

A. Objetivo:

Remitir a la CNBS 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, Conducta de Mercado 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.

D. Definiciones:

CNBS: Comisión Nacional Bancos y Seguros.


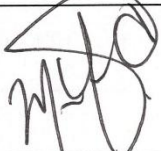
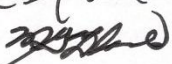
GPUF: Gerencia de Protección al Usuario Financiero.


OAUF: Oficial de Atención al Usuario Financiero.

SAUF: Sistema de Atención al Usuario Financiero.

E. Normativa:

Este procedimiento se enmarca dentro de los parámetros de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución GRD No.767/05-12-2022), Código de Buenas Prácticas de Atención

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado y validado por Lcda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE RECLAMOS PRESENTADOS POR EL USUARIO FINANCIERO	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 17/11/2023	<i>Página 74 de 95</i>

al Usuario Financiero y demás leyes, reglamentos y normas aplicables vigentes en materia de protección al usuario financiero.

F. Procedimiento

Oficial de Atención al Usuario Financiero


1. Genera reportes de reclamos presentados por los usuarios financieros durante el mes y los imprime;
2. Remite reporte a la 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 y revisa observaciones;
 - 4.1. Si durante el mes no hubo reclamos, únicamente envía reportes vía correo electrónico al agente encargado del IPM del Departamento de Estadística y Publicaciones de la Gerencia de Estudios de la CNBS con copia a la Gerencia del IPM, Secretaria de Gerencia, Secretaría General, División de Tecnología y Procesos, Unidad de Cumplimiento Normativo, Unidad de Gestión Integral de Riesgos y Auditoría Interna. (Fin de Procedimiento);
5. Si existen reclamos, 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 la Gerencia y elabora nota de remisión;
7. Traslada documentos a la Gerencia para firma del Gerente;

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE RECLAMOS PRESENTADOS POR EL USUARIO FINANCIERO	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 17/11/2023	<i>Página 75 de 95</i>

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

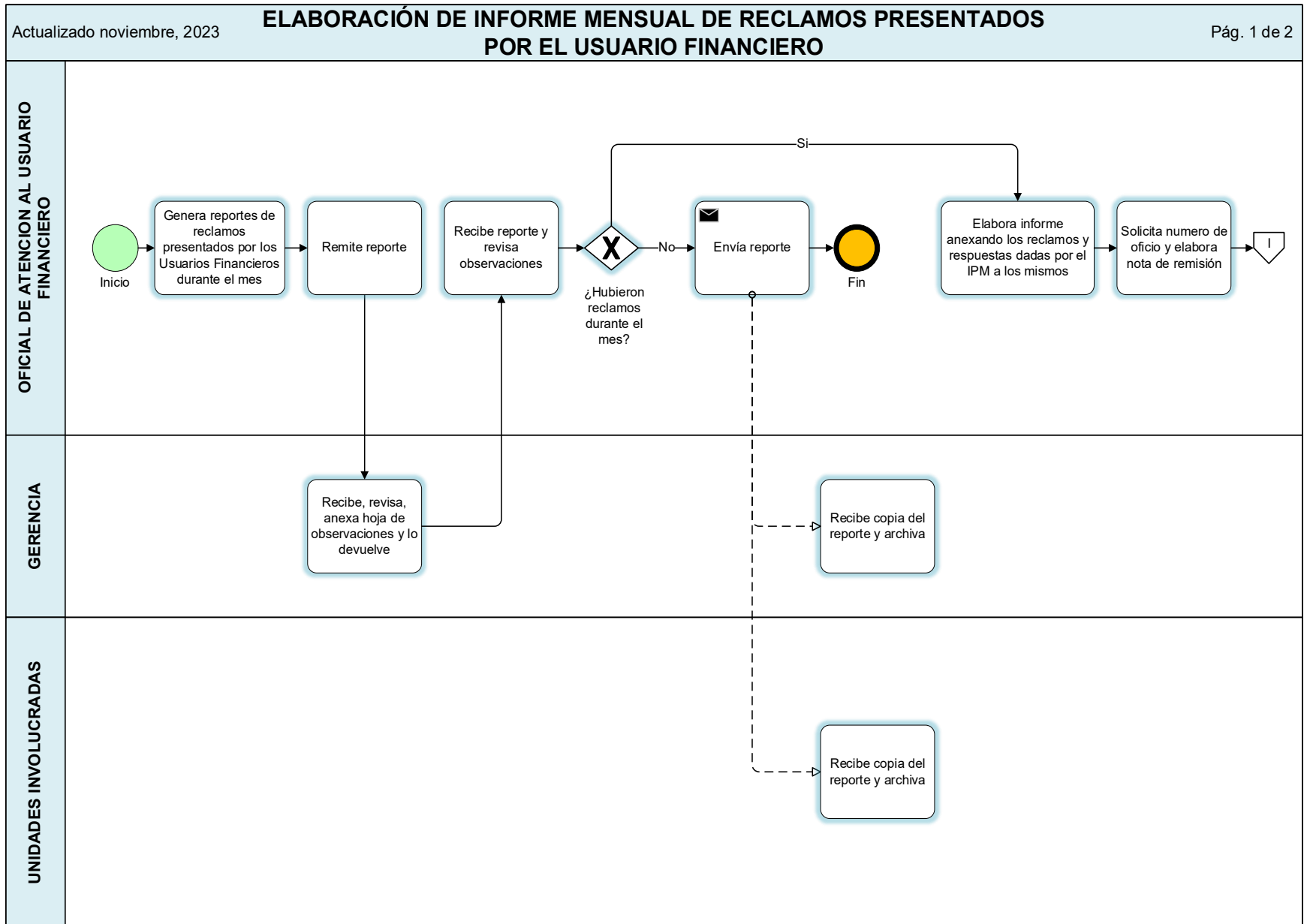
10. Remite informe impreso a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS;
11. Envía informe vía correo electrónico al agente encargado de IPM del Departamento de Estadística y Publicaciones de la Gerencia de Estudios de la CNBS con copia a la Gerencia del IPM, Secretaria de la Gerencia, Secretaría General, División de Tecnología y Procesos, Unidad de Cumplimiento Normativo, Unidad de Gestión Integral 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;

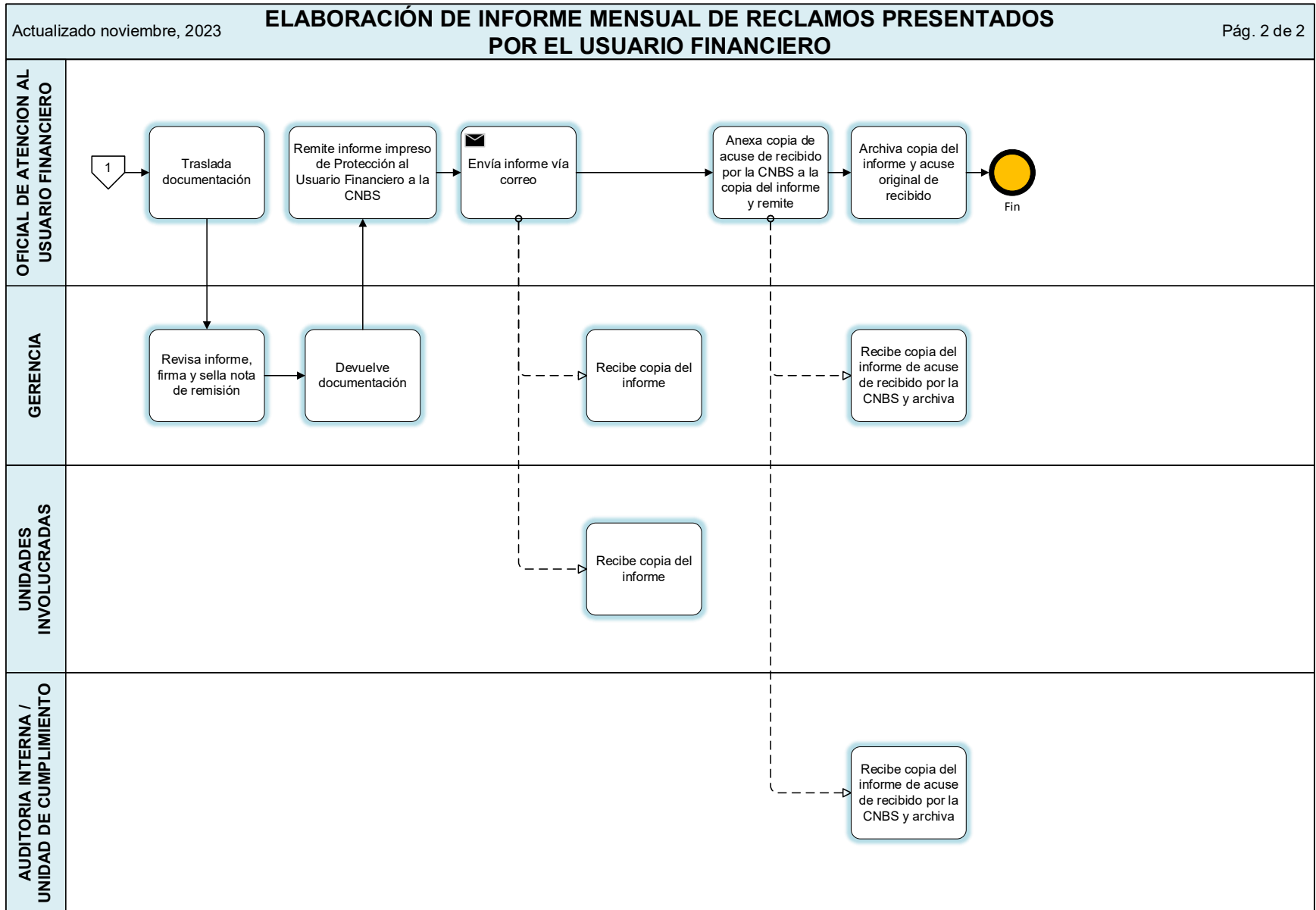
Gerencia

- 12.1. Recibe copia del informe y archiva;

Auditoría Interna / Unidad de Cumplimiento

- 12.2. Recibe copia del informe y archiva;
13. Archiva copia del informe y acuse original de recibido.





	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ELABORACIÓN INFORME ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 21/11/2022	Página 78 de 95

6. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORME ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

A. Objetivo:

Elaborar y presentar 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, Conducta de Mercado 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.


D. Definiciones:

- CNBS:** Comisiones Nacional Bancos y Seguros.
- GPUF:** Gerencia de Protección al Usuario Financiero.
- OAU:** Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- SAFU:** Sistema de Atención al Usuario Financiero.

E. Normativa:

Este procedimiento se enmarca dentro de los parámetros de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución GRD No.767/05-12-2022), Código de Buenas Prácticas de

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado y validado por Lcda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ELABORACIÓN INFORME ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 21/11/2022	<i>Página 79 de 95</i>

Atención al Usuario Financiero y demás leyes, reglamentos y normas aplicables vigentes en materia de protección al usuario financiero.

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 del plan de trabajo, número de reclamos tramitados, tiempos promedio de respuesta y sus resoluciones y las capacitaciones efectuadas;
2. Remite resumen a la Gerencia;

Gerencia

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

Secretaría General IPM


5. Elabora Resolución emitida por la Junta Directiva donde se da por recibido y autoriza envío del informe a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS;

Gerencia

6. Recibe y firma, en su calidad de Secretario, la Resolución emitida por la Junta Directiva;
7. Remite Resolución al Oficial de Atención al Usuario Financiero para que continúe con el trámite respectivo;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

8. Recibe Resolución;
9. Completa informe y anexa Resolución;

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	ELABORACIÓN INFORME ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 21/11/2022	<i>Página 80 de 95</i>

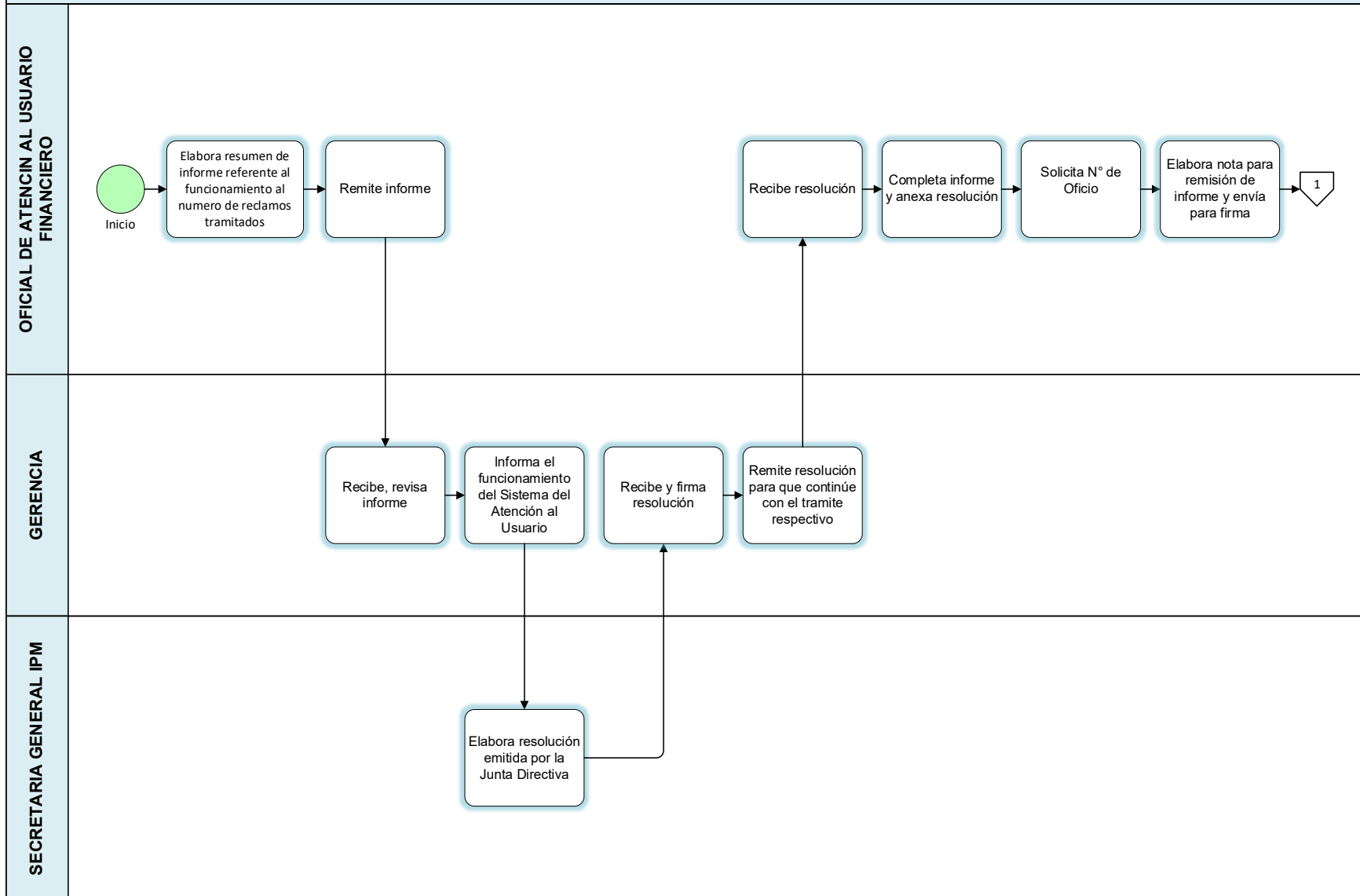
10. Solicita N° de Oficio a Secretaria de la Gerencia;
11. Elabora nota para remisión de informe y la envía a la Gerencia para firma;

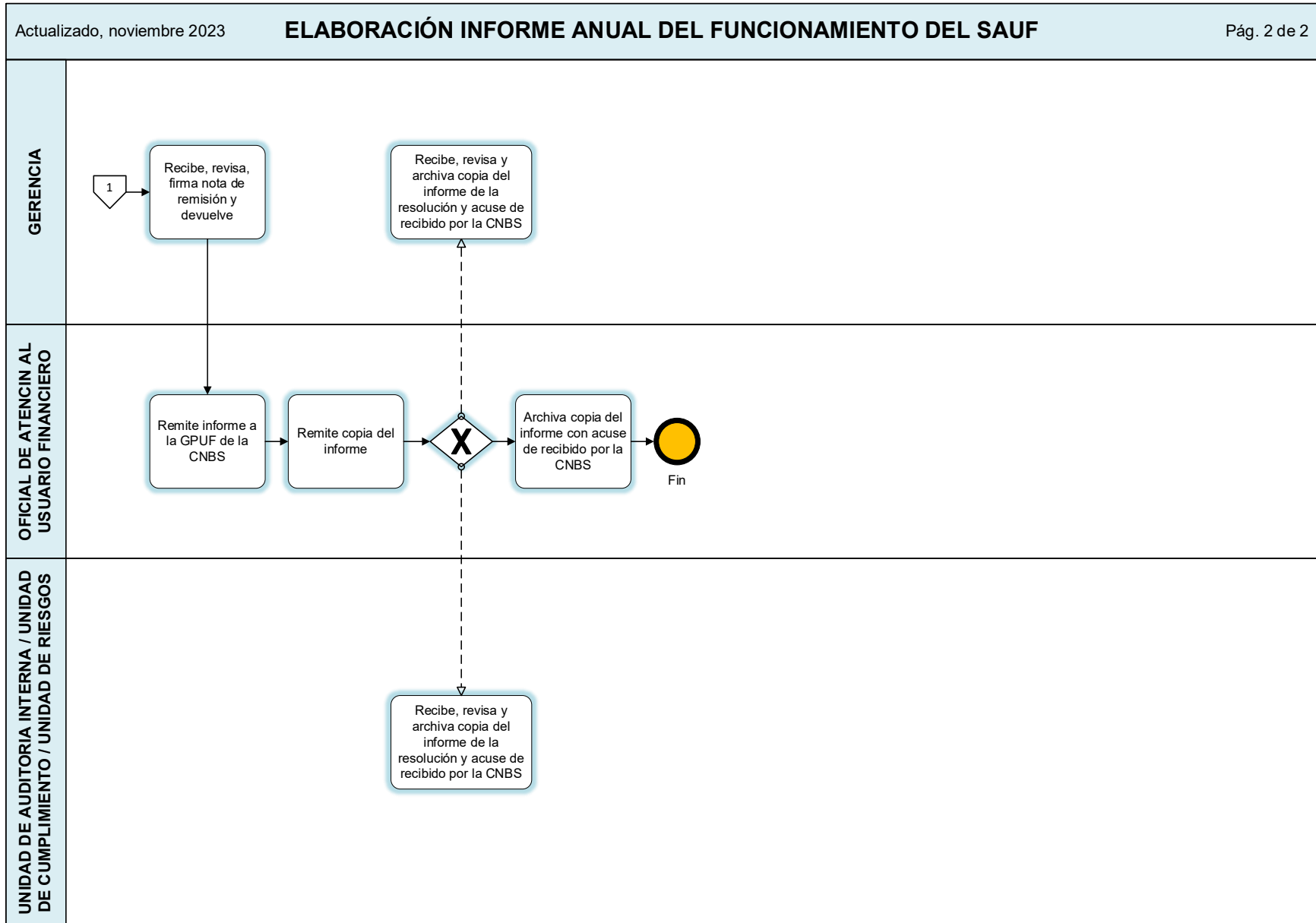
Gerencia

12. Recibe, revisa, firma nota de remisión y la devuelve al Oficial de Atención al Usuario Financiero para que continúe con la gestión respectiva;


Oficial de Atención al Usuario Financiero

13. 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;
14. Remite copia del informe a la Gerencia, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Cumplimiento Normativo y Unidad de Gestión Integral de Riesgos. (Incluyendo copia de la Resolución y acuse de recibido por la CNBS);
15. Archiva copia del informe con su respectivo acuse de recibido original.





USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 22/11/2023	<i>Página 83 de 95</i>

7. 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.

D. Definiciones:


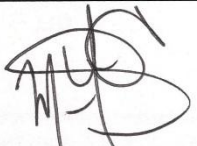
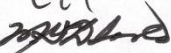
CNBS: Comisión Nacional Bancos y Seguros.


GPUF: Gerencia de Protección al Usuario Financiero.

OAUF: Oficial de Atención al Usuario Financiero.

E. Normativa:

Este procedimiento se enmarca dentro de los parámetros de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas (Resolución GRD No.767/05-12-2022), Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario Financiero y demás leyes, reglamentos y normas aplicables vigentes en materia de protección al usuario financiero.

Elaborado por Ing. José Adalberto Paz Analista de Procesos		Revisado y validado por Lcda. Marly Yannessca Castro Oficial de Atención al Usuario Financiero	
Revisado por Lcda. Marisela González Flores Jefe Depto. Calidad y Procesos			

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 22/11/2023	<i>Página 84 de 95</i>

F. Procedimiento

Gerencia

1. Recibe cédula de emplazamiento de la CNBS, para presentar descargos por reclamo interpuesto por el Usuario Financiero;

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

2. Asigna al Apoderado Legal del IPM para que presente los descargos correspondientes ante la GPUF de la CNBS;

Apoderado Legal

3. Recibe y revisa Cédula de Emplazamiento enviada por la CNBS;
4. Solicita información al Oficial de Atención al Usuario Financiero para documentar el caso;

Oficial de Atención al Usuario Financiero


- 4.1. Proporciona información solicitada para documentar el caso;
5. Si la GPUF considera que necesita información adicional, la solicita al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

- 5.1. Proporciona información adicional requerida por la GPUF, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles de realizada la solicitud;
6. Si no considera que necesite información adicional presenta descargos ante la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS;

Gerencia de Protección al Usuario Financiero

7. Emite resolución y notifica al usuario financiero y al IPM, con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 22/11/2023	<i>Página 85 de 95</i>

Gerencia

8. Recibe y revisa resolución;

8.1. Si la resolución es a favor del IPM, anexa instrucciones y remite documento a la División involucrada con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

División Involucrada

8.1.1. Recibe resolución y archiva en expediente del usuario financiero (Afiliado / Beneficiario);

Oficial de Atención al Usuario Financiero

8.1.2. Recibe copia de resolución de la GPUF y archiva en expediente del reclamo del usuario financiero (Finaliza el Procedimiento);

9. Si la resolución no es favorable al IPM, anexa instrucciones y remite al Apoderado Legal;

Apoderado Legal

10. Recibe resolución y revisa instrucciones;

11. Somete resolución al Comité Legal;

Comité Legal

12. Recibe, revisa, discute, analiza el caso y emite dictamen;


13. Remite dictamen a la Gerencia;

Gerencia

14. Recibe y revisa dictamen emitido por el Comité Legal;

14.1. Si el Comité Legal dictaminó aceptar lo dispuesto en resolución de la GPUF, anota instrucciones y remite resolución y dictamen a la

USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 22/11/2023	<i>Página 86 de 95</i>

División involucrada con copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

División Involucrada

- 14.1.1. Recibe documentación y revisa instrucciones;
- 14.1.2. Ejecuta las acciones correspondientes al caso;
- 14.1.3. Notifica al Oficial de Atención al Usuario Financiero la acción realizada, acompañando copia de documentación soporte;

Oficial de Atención al Usuario Financiero

- 14.1.4. Recibe documentación y archiva en expediente del reclamo;
- 14.1.5. Archiva documentación en expediente del afiliado. (Fin de Procedimiento);
- 14.2. Si el Comité dictaminó presentar recursos de reposición, solicita al Apoderado Legal preparar 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;

Apoderado Legal

- 14.2.1. Prepara recurso de reposición y remite;


Gerencia de Protección al Usuario Financiero

- 15. Recibe recurso de reposición presentado por Asesoría Legal del IPM;
- 16. Emite resolución y la envía a la Gerencia de IPM;

Gerencia

- 17. Recibe y revisa resolución;
 - 17.1. Si la resolución no es favorable al IPM, se iniciará gestión en la instancia legal correspondiente. (Fin de Procedimiento);

USO GENERAL

	INSTITUTO PREVISIÓN MILITAR	PROCESOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS	Código: IPM-G-MSAUF-025
Versión: 5	Fecha Actualización: 22/11/2023	<i>Página 87 de 95</i>

17.2. Si la resolución es favorable al IPM, anexa instrucciones y remite Resolución a la División Involucrada y copia al Oficial de Atención al Usuario Financiero;

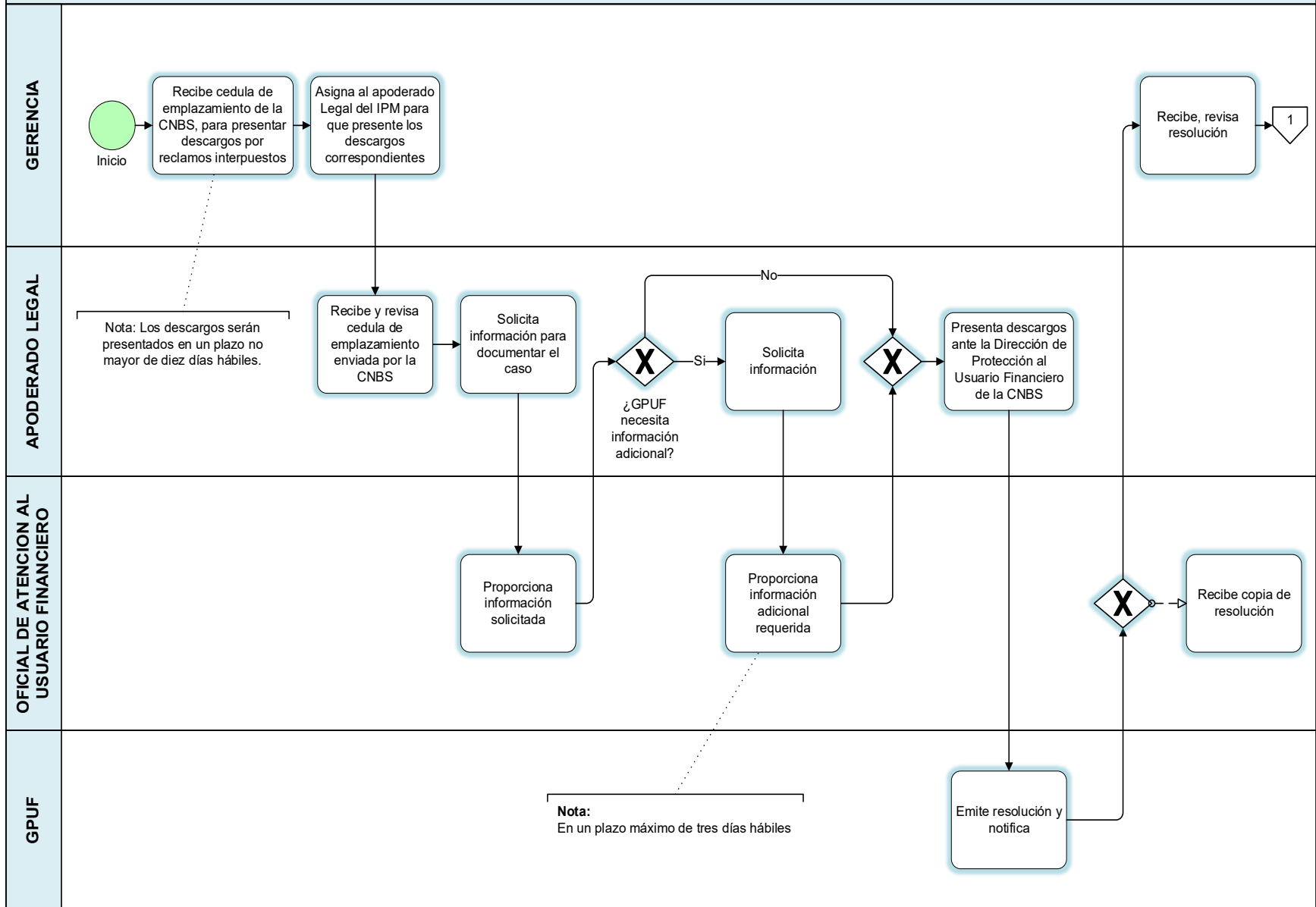
Oficial de Atención al Usuario Financiero

18. Recibe copia de la resolución, revisa y archiva en el expediente del reclamo;

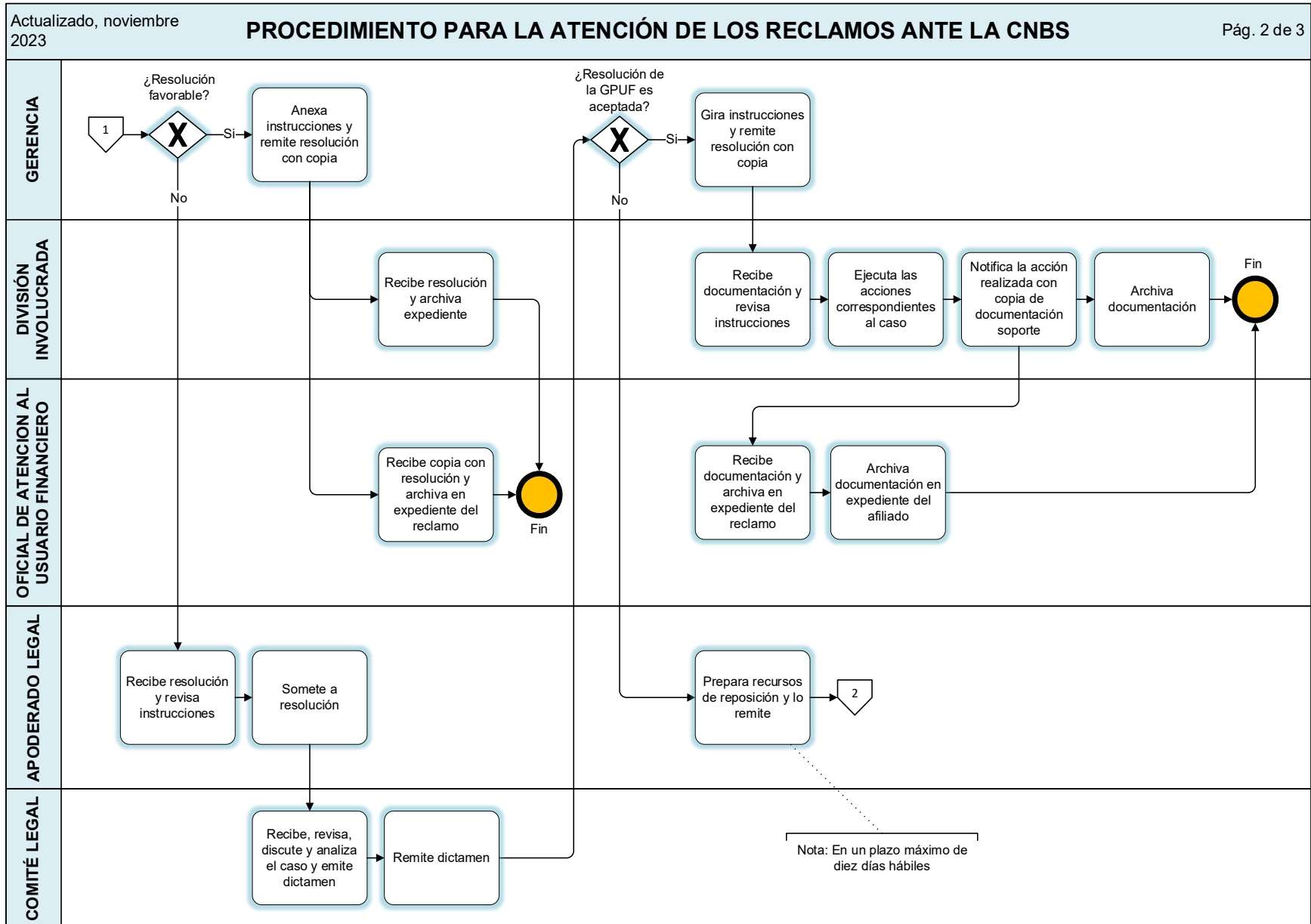
División Involucrada

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

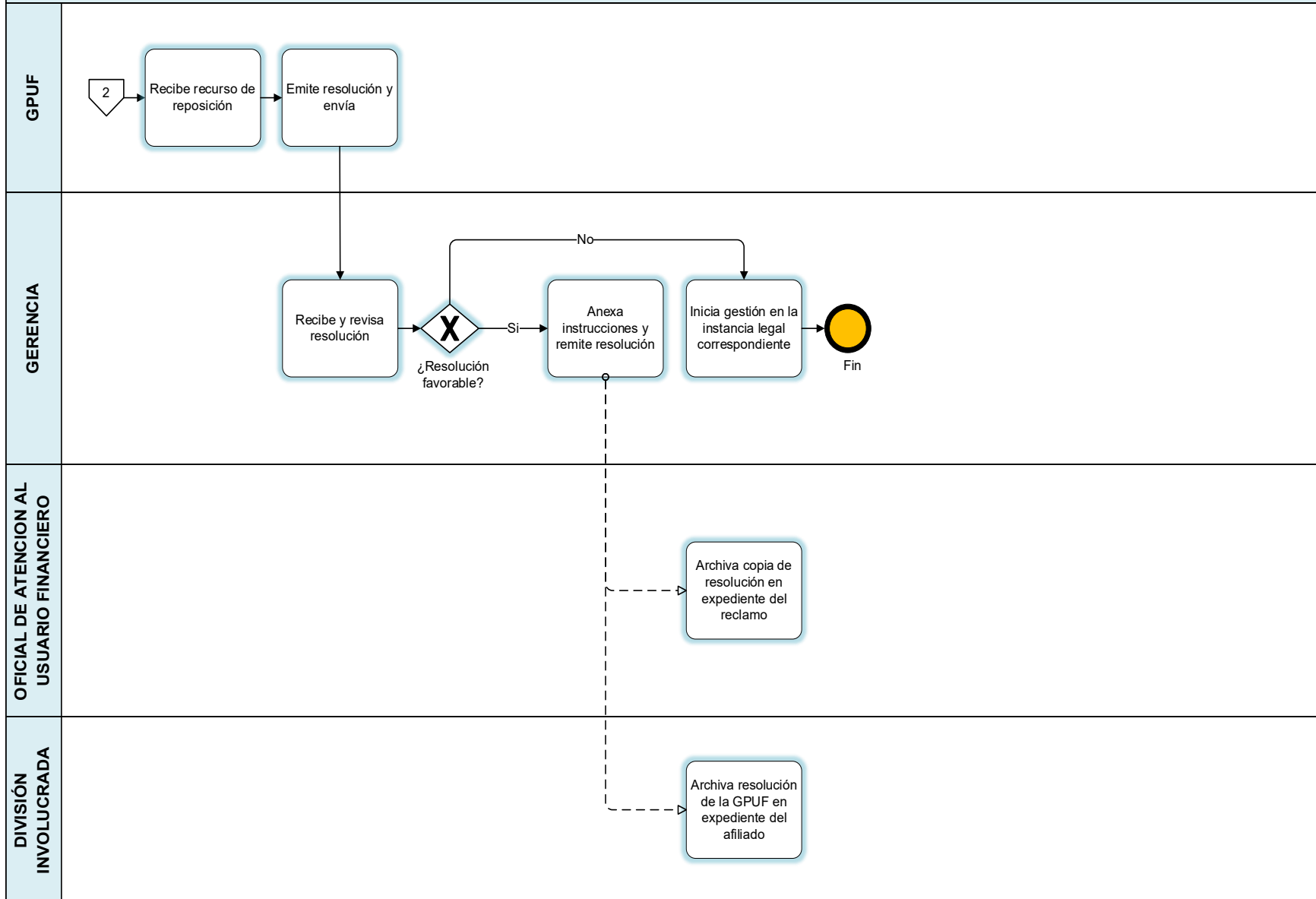
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS



USO GENERAL



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS



	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 5

XX. 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 por el Instituto de Previsión Militar, el Oficial de Atención al Usuario Financiero revisará y analizará el funcionamiento del Sistema conforme la evaluación de la Auditoría Interna y el análisis de los indicadores (véase tabla No 1).

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 de éste.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 5

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.

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

SEGUNDO: Las reformas realizadas al presente Manual entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva.

TERCERO: Socializar lo establecido en el presente Manual con los involucrados.

CUARTO: Informar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para su conocimiento.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los 29 días del mes de noviembre de 2023.


JOSE JORGE FORTIN AGUILAR
 Presidente Junta Directiva


CORONEL (R), LICENCIADO Y MBA
ALFREDO FABRIGIO ERAZO PUERTO
 Secretario Junta Directiva

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 5

Secretario Junta Directiva

XXII. CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR
22-03-2012	Documento inicial	01	Unidad Técnica de Organización y Métodos	Unidad Técnica de Organización y Métodos /Oficial de Atención al Usuario Financiero	Junta Directiva-IPM Resolución No.3046, Sesión Ordinaria No.378
15-01-2014	Actualización	02	Unidad Técnica de Organización y Métodos	Unidad Técnica de Organización y Métodos /Oficial de Atención al Usuario Financiero	Gerencia IPM
30-06-2014	Actualización	03	Unidad Técnica de Organización y Métodos	Unidad Técnica de Organización y Métodos /Oficial de Atención al Usuario Financiero	Gerencia IPM
07-02-2018	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
29-11-2023	Actualización	05	Depto. Calidad y Procesos	Depto. Calidad y Procesos/Oficial de Atención al Usuario Financiero	Junta Directiva-IPM Resolución No.6070, Sesión Ordinaria No.518

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 5

XXIII. ANEXOS

A. HOJA DE RECLAMACIÓN

	<p style="text-align: center;"><i>Comisión Nacional de Bancos y Seguros</i></p>																																											
ANEXO No.1 - HOJA DE RECLAMACIÓN <i>(Anverso o primera página)</i>																																												
No. de Identificación del Reclamo: ____/____/____																																												
<table border="1"> <tr> <td colspan="3">PERSONAS NATURALES</td> </tr> <tr> <td>Nombres y Apellidos: _____</td> <td colspan="2">No. DNI/Pasaporte: _____</td> </tr> <tr> <td>Dirección: _____</td> <td colspan="2">Municipio: _____</td> </tr> <tr> <td>Departamento: _____</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Teléfono: _____</td> <td>Celular: _____</td> <td>Correo electrónico: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">En caso de representación:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">No. DNI/Pasaporte o No. Colegiación: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PERSONAS JURIDICAS</td> </tr> <tr> <td>Razón Social: _____</td> <td colspan="2">RTN: _____</td> </tr> <tr> <td>Domicilio Legal: _____</td> <td>Municipio: _____</td> <td>Departamento: _____</td> </tr> <tr> <td>Teléfono: _____</td> <td>Celular: _____</td> <td>Correo Electrónico: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nombre y apellidos del Representante Legal: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">No. DNI/Pasaporte: _____</td> </tr> </table>			PERSONAS NATURALES			Nombres y Apellidos: _____	No. DNI/Pasaporte: _____		Dirección: _____	Municipio: _____		Departamento: _____			Teléfono: _____	Celular: _____	Correo electrónico: _____	En caso de representación:			Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____			No. DNI/Pasaporte o No. Colegiación: _____			PERSONAS JURIDICAS			Razón Social: _____	RTN: _____		Domicilio Legal: _____	Municipio: _____	Departamento: _____	Teléfono: _____	Celular: _____	Correo Electrónico: _____	Nombre y apellidos del Representante Legal: _____			No. DNI/Pasaporte: _____		
PERSONAS NATURALES																																												
Nombres y Apellidos: _____	No. DNI/Pasaporte: _____																																											
Dirección: _____	Municipio: _____																																											
Departamento: _____																																												
Teléfono: _____	Celular: _____	Correo electrónico: _____																																										
En caso de representación:																																												
Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____																																												
No. DNI/Pasaporte o No. Colegiación: _____																																												
PERSONAS JURIDICAS																																												
Razón Social: _____	RTN: _____																																											
Domicilio Legal: _____	Municipio: _____	Departamento: _____																																										
Teléfono: _____	Celular: _____	Correo Electrónico: _____																																										
Nombre y apellidos del Representante Legal: _____																																												
No. DNI/Pasaporte: _____																																												
<table border="1"> <tr> <td>FECHA: ____/____/____</td> <td>TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="2">En caso afirmativo, favor describir la misma:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="2">En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Describa la petición que realiza a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en relación a los hechos anteriormente descritos:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">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.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">En ____ a ____ de ____ de 20__ Firma del reclamante: _____</td> </tr> </table>			FECHA: ____/____/____	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____	RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:		_____		_____		_____		¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		En caso afirmativo, favor describir la misma:		_____		¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <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 Comisión Nacional de Bancos y Seguros 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 ____ a ____ de ____ de 20__ Firma del reclamante: _____							
FECHA: ____/____/____	TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____																																											
RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:																																												

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


¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí <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 Comisión Nacional de Bancos y Seguros 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 ____ a ____ de ____ de 20__ Firma del reclamante: _____																																												
 https://www.cnbs.gob.hn/	Comisión Nacional de Bancos y Seguros +504 2290-4500 Tegucigalpa, Honduras. Francisco Morazán																																											

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR	CÓDIGO IPM-G-MSAUF-025
		VERSIÓN No. 5

B. Reversa o segunda pagina






Comisión Nacional de Bancos y Seguros



(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 original y copia por cada Reclamo, 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 la copia de la misma será para el usuario financiero, ambas debidamente selladas y donde se haga constar la fecha de recibo por parte de la Institución Supervisada.
3. La Institución Supervisada debe consignar el No. de Identificación del Reclamo, debiendo indicarse lo siguiente: [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.
4. El Usuario Financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la Institución Supervisada, podrá recurrir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a través de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), debiendo entregar la copia de la Hoja de Reclamación que le proporcionó la Institución Supervisada según lo indicado en el numeral 2 anterior, misma que deberá ser sellada por esta Comisión como acuse de recibo. Además, el Usuario Financiero, podrá adjuntar el resto de documentación que considere pertinente para el trámite de su Reclamo.
5. El Usuario Financiero debe consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono, celular y correo electrónico.

CNBS Honduras   

<https://www.cnbs.gob.hn/>

Comisión Nacional de Bancos y Seguros
+504 2290-4500
Tegucigalpa, Honduras.
Francisco Morazán