



**INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS
UNIDAD DE PENSIONES DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

Proceso Generar reclamo

OFICINA DE ATENCIÓN AL HISTORIAL LABORAL (OAHL)

MARZO 2019



CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE DE APLICACIÓN	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
4. DEFINICIONES	4
5. RESPONSABILIDADES	5
6. FICHA DEL PROCESO	6
7. NORMAS DEL PROCESO:.....	8
8. ACTIVIDADES DEL PROCESO	11
9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:	14



PROCESO GENERAR RECLAMO

DOCUMENTO APROBADO POR

Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
Gerente General UPISSS

Lic. Andrés Rodríguez Celis
Presidente INPEP

DOCUMENTO REVISADO POR:

Sr. Carlos Brotherick Cortez Cruz
Jefe Oficina de Atención al Historial Laboral UPISSS

Licda. Nazly Celina Flamenco de Del Cid
Coordinadora de Gestión de Calidad UPISSS

Licda. Jennie Elizabeth Montenegro Gonzalez
Jefe Departamento Gestión de Cotizaciones UPISSS

Lic. Edgar Francisco Peñate Beltrán
Subgerente Prestaciones INPEP

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

Nº	Nombre	Cargo
1.	Licda. Katherine Elisseth Aguillón Sosa	Asesor Previsional UPISSS
2.	Sr. Wilber William Carpio Martínez	Asesor Previsional INPEP
3.	Licda. Xiomara Carolina Bran Medrano	Supervisor Previsional UPISSS
4.	Sra. Erica Beatriz Molina de Escobar	Supervisor Previsional INPEP
5.	Licda. Jessica María de los Ángeles Obando Piche	Analista Programador UPISSS
6.	Lic. David Alcides Calderón Preza	Analista de Desarrollo UPISSS

**PROCESO GENERAR RECLAMO****1. OBJETIVO.**

Determinar los pasos a seguir para el desarrollo del proceso de reclamos del historial laboral para los afiliados que reportan cotizaciones al Sistema de Pensiones Público.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN

El presente documento aplica para la Oficina de Atención al Historial Laboral ISSS - INPEP y describe los procedimientos que se ejecutan en dicha área.

Los usuarios de los servicios son:

- Afiliados a las AFP'S que reportan cotizaciones anteriores a la fecha de creación del Sistema de Administración de Pensiones (SAP)
- Afiliados al INPEP
- Afiliados al ISSS
- Re afiliados al IPSFA

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley SAP y sus reglamentos
- Reglamento para la Administración y Complementación de la Base de Datos del Historial Laboral del Sistema de Pensiones Público.
- Ley del Seguro Social y sus reglamentos
- Ley del INPEP y reglamento
- Manual de Usuario del SAHL
- Normas para la construcción de Historial Laboral

4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AAD	Aplicación de Actualización de Datos
AFI	Sistema de Afiliado
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
CEL	Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa
CEPA	Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.
CORSAIN	Corporación Salvadoreña de Inversiones
FSV	Fondo Social para la Vivienda
HC-SIP	Historia de Cotizaciones-Sistema Integrado de Planillas
INJIBOA	Ingenio Nacional de Jiboa
INPEP	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
INSAFI	Instituto Salvadoreño de Fomento Industrial.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AAD	Aplicación de Actualización de Datos
Instituciones Previsionales	Cuando se refiere a AFP'S, ISSS o INPEP
IPSFA	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.
MOP	Ministerio de Obras Públicas
OAHL	Oficina de Atención del Historial Laboral
OAYR	Oracle de Afiliación y Registro
OT	Orden de Trabajo
SAB	Sistema de Administración de Beneficios
SAHL	Sistema de Administración del Historial Laboral
SAP	Sistema de Ahorro para Pensiones
SREC	Sistema de Recaudaciones (INPEP)
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
UPISSS	Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social
Usuario	Se refiere a todos los afiliados al SAP o SPP, beneficiarios o apoderados.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Recepcionista Previsional

- ✓ Generar trámite solicitado por los Asesores Previsionales
- ✓ Revisar en el SAHL si los datos del afiliado están actualizados
- ✓ Depurar en sistema SAHL las citas subsecuentes de los afiliados que se presenten a la OAHL.

Es responsabilidad del Asesor Previsional.

- ✓ Identificar y generar el tipo de trámite que el usuario desea realizar.
- ✓ Revisar la documentación presentada por el afiliado para determinar su autenticidad.
- ✓ Aplicar la Normativa concerniente a la construcción del Historial Laboral.
- ✓ Explicar al usuario en que consiste el procedimiento para la generación del reclamo y determinar si cumple con las condiciones necesarias para iniciarlo.
- ✓ Revisar poderes administrativos y emitir autorizaciones para aquellos casos en que el afiliado no se puede presentar a realizar el trámite y un familiar le representará, en casos que aplique.
- ✓ Revisar en el sistema del Historial laboral (SAHL) todos los procesos que se han realizado para el caso de un afiliado.
- ✓ Realizar consulta en los Sistemas de Prestaciones Económicas y Recaudaciones de ISSS/INPEP.
- ✓ Construir el Historial Laboral de los afiliados a través de los datos obtenidos en la Entrevista, información de Base de Datos de los Institutos Previsionales y pruebas documentales; si así se requiere desde el Proceso de Construcción.

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

- ✓ Explicar al usuario el tiempo de respuesta de la Orden de Trabajo.
- ✓ Completar estadística diaria sobre los casos atendidos especificando el tipo de trámite generado, Instituto Previsional y estado del caso, al Supervisor Previsional.
- ✓ Generar Orden de Trabajo (OT), a partir de los vacíos que el afiliado identifique y para los cuales no presenta prueba documental.
- ✓ Llevar un control de las pruebas documentales acreditadas para entregarlas a la persona encargada de armar las cajas de loteo.
- ✓ Incorporar notas en el SAHL para orientar los procesos subsiguientes, revisión y auditorías.

Es responsabilidad del Supervisor Previsional.

- ✓ Verificar la aplicación de la Normativa concerniente a la construcción del Historial Laboral.
- ✓ Atender requerimientos de las Instituciones privadas y Gubernamentales.
- ✓ Atender casos de usuarios que presentan algún tipo de dificultad en sus trámites.
- ✓ Controlar el funcionamiento del Sistema, para poder reportar fallas al administrador de Base de Datos del SAHL.
- ✓ Dar apoyo en capacitaciones proporcionadas al grupo de Asesores Previsionales y demás personal.
- ✓ Gestionar pruebas documentales con las dependencias externas a la Oficina de Atención al Historial Laboral o archivos de los diferentes Institutos.
- ✓ Firmar de Visto Bueno pruebas documentales externas.
- ✓ Firmar de Visto Bueno notas remitidas a las diferentes dependencias.
- ✓ Desbloquear los Historiales Laborales que por diferentes causas obtuvieron éste estatus, y documentar en el sistema el motivo del desbloqueo.
- ✓ Aplicar a lo concerniente al puesto el Manual de Procesos del Historial Laboral.
- ✓ Dar apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas al sistema de la calidad, inherente al puesto.
- ✓ Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario realizando actividades para suplir ausencias del personal o situaciones de urgencia.
- ✓ Colaborar en la inducción de personal nuevo dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin que se involucre en el trabajo del área.
- ✓ Dar a conocer al jefe el resultado de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de este a fin de que sirva de insumo para la generación de reportes.
- ✓ Realizar otras actividades encomendadas por la Jefatura inmediata.

6. FICHA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Generar Reclamo
Clasificación	Interinstitucional
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Identificar las inconsistencias y vacíos reflejados en el Historial Laboral.• Realizar el proceso de Reclamo en base a normativa vigente (Leyes, Reglamentos, Normas para la Construcción del Historial Laboral).

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que la generación de la Orden de Trabajo sea lo más completa posible para satisfacer las exigencias del usuario.
Alcance	<p>El presente documento aplica para la Oficina de Atención al Historial Laboral ISSS - INPEP y describe los procedimientos que se ejecutan en dicha área.</p> <p>Los usuarios de los servicios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afiliados a las AFP'S que reportan cotizaciones anteriores a la fecha de creación del Sistema de Administración de Pensiones (SAP) Afiliados al INPEP Afiliados al ISSS Reafiliados al IPSFA
Dueño / Líder	Jefe Oficina de Atención al Historial Laboral

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	PROCESO	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Usuario. Subproceso Reconstrucción de Historial Laboral. Subproceso Gestión Citas (Cita Subsecuente). 	<ul style="list-style-type: none"> Numero correlativo de atención. Documentos personales y requeridos según el caso (apoderados, autorizados, sobrevivencia, invalidez). Historial Laboral preliminar con observación. 	Generar Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> Orden de Trabajo generada. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario. Subproceso Ejecución de OT.
IDENTIFICACIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO Y EVIDENCIAS				
Puntos de control	Proceso de identificación de usuario en Sistemas: SSF, AFI, SAB, OAYR, SREC, consulta de Salud del ISSS, AAD. Control de calidad a la generación de la Orden de Trabajo.			
Documentos	Ley ISSS, INPEP, SAP y sus reglamentos, Manual de Usuario del SAHL, Normas para la Construcción de HL, proceso de Control de Calidad, Criterios unificados para la construcción y revisión de Historial Laboral, Opiniones Jurídicas ISSS/INPEP y resoluciones de la SSF.			
Registros	Consultas y notas en sistemas. Estadísticas de atención al usuario.			

RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO	
Recursos y Tecnología	
Tipo	Responsable
Sistema SAHL	ISSS/INPEP
Sistema OCCITAS	INPEP
AAD	ISSS/INPEP
Sistema de Recaudación (SREC)	INPEP
Sistema Integrado de Planillas (SIP)	ISSS
Archivo y Microfilm	INPEP

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

Microfilm	ISSS
Infraestructura (física)	INPEP
Mobiliario y Equipo	ISSS/INPEP
Red y Comunicación	INPEP/ISSS/SSF
Personas	
Asesor Previsional	
Supervisor Previsional	
Recepcionista Previsional	

INDICADORES DEL PROCESO	
Indicadores	Porcentaje de reproceso total en la generación de Orden de Trabajo.

RIESGOS DEL PROCESO	
Riesgos	<ul style="list-style-type: none">• Pérdida de comunicación con el Sistema SAHL.• Fallas del Sistema SAHL• Desastre natural (Terremoto, Inundación)• Incendio

7. NORMAS DEL PROCESO:**Generar Reclamo.**

7.1. El Asesor Previsional para solicitar al Recepcionista Previsional o al Supervisor Previsional el ingreso y la asignación del proceso a trabajar: Reclamo (T2), debe presentar los documentos personales del afiliado y el número correlativo de ventanilla.

7.2. El Asesor Previsional para generar la orden de búsqueda deberá cumplir lo siguiente:

- 7.2.1. Si se envía a verificar el pivote, debe eliminar los períodos inferidos y enviarlos en la orden como búsqueda.
- 7.2.2. Cuando se reporte período con subsidio, enviar en búsqueda el complemento o viceversa.
- 7.2.3. Cuando se envíe a buscar períodos y ya exista subsidio, se debe dejar en notas que este período no se debe inferir.
- 7.2.4. Para los casos de ingenios enviar búsqueda de los primeros tres meses y los últimos tres del año, ya que el trabajo es por temporada.
- 7.2.5. Para generar búsqueda tomar de referencia: zonas, consulta de FSV y constancias emitidas por empresas si estas existen.
- 7.2.6. Para los empleados ISSS no olvidar dejar en notas el número de empleado, y entregar el tiempo de servicio original en el área de Microfilm ISSS.
- 7.2.7. Para casos CEL considerar la constancia proporcionada por dicha Institución detallando el nombre de los proyectos; si es Jornal (por hora) este será enviado con fuente ISSS de lo contrario debe ser enviado con fuente INPEP.
- 7.2.8. Para los casos que reflejen cotizaciones para el "Proyecto de Gusano Barrenador" estas deben enviarse a verificar considerando el período de 1993 a 1996, ya que en algunos casos

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

procede la cotización con ambos institutos ISSS/INPEP, si afiliado presenta Tiempo de Servicio, este no deberá acreditarse.

- 7.2.9. Para casos INSAFI – CORSAIN, este tuvo cambio de razón social: TEXTILERA IZALCO desde 1969 hasta el año de 1975 patrono 101600084 ID 10621; del año 1976 al 1982 patrono 001760755 ID 24284. INSAFI desde 1970 hasta abril/82 patrono 101700378. CORSAIN (Textilera Izalco, Hotel Presidente) desde enero de 1983 patrono 401820286, lo único que se envía con F8 será lo que aparece en los años 87-88 en mora patronal 001760755, ya que por alguna razón fue pagado con este número patronal. Para los casos de INGENIO JIBOA-CORSAIN zona 9, igualmente tuvo 3 cambios patronales: 909770005, a partir de marzo de 1983 cambió a 609830002 y a partir de agosto de 1997 cambio a 409970019, solicitar constancia.
- En algunos casos a partir del año 92 pasaron a cotizar a INPEP, reincorporándose de nuevo a cotizar al ISSS en el año 97.
- 7.2.10. Para periodos de Trabajador Independiente (TI), se tomará como referencia la Norma HL03-0115.
- 7.2.11. Se solicitará aviso de inscripción del afiliado, cuando no existan cotizaciones correspondientes al año de afiliación.
- 7.2.12. Cuando se genere una OT, verificar que el año de inscripción patronal no sea posterior a periodos solicitados.
- 7.2.13. Para las instituciones Autónomas tomar como referencia la tabla de incorporación al ISSS de Norma HL14-0115.
- 7.2.14. Existen subsidios en libro de cuenta individual del 69 al 72 para todas las zonas, de los años 73-77 no hay información. De las zonas 02 a la 14 existen para los años 78-87 en libros de subsidios. Y de los años 88-98 no hay, pero hacer la consulta al área de microfilm porque hay excepciones. De la zona 01 hay información del 78 al 98.
- 7.2.15. Dejar en notas ambos apellidos, si tienen conocidos por, escritura de identidad (juicio de identidad).
- 7.2.16. Para empleados del servicio doméstico, tomar como referencia Norma HL 20-0115.
- 7.2.17. No se deberá acreditar cotizaciones con prueba documental en un proceso de reclamo.
- 7.2.18. Para los años 97 y 98 de cotización voluntaria, se deberá generar solicitud a la coordinadora del área de Microfilm ISSS para que puedan buscar la información en planillas físicas resguardadas en la UPISSS.
- 7.2.19. Cuando el HL refleje cotizaciones simultáneas, se deberá determinar en entrevista si le pertenecen al afiliado, de lo contrario se debe enviar a verificar.
- 7.2.20. Para los casos de CEPA, no generar búsqueda con el patrono 611750001, ya que dicha información se encuentra con patrono 011750042, y si el afiliado manifestara que estuvo en zona 5, enviar búsqueda a partir del año 95, con el patrono 101660571.
- 7.2.21. Enviar a verificar periodo de julio a diciembre 89, cuando en el HL se refleje como arrastre de cotización.
- 7.2.22. Cuando se envíen a verificar cotizaciones de ADOC y SIGMA, dejar en nota de proceso el nombre del departamento en donde estuvo destacado el afiliado.
- 7.2.23. Cuando el HL refleje un vacío de 3 a 4 meses, consultar con afiliada si gozó de maternidad.
- 7.2.24. Enviar a verificar máximo salarial (períodos mensuales o catorcenales).
- 7.2.25. Enviar a verificar las cotizaciones que aparezcan en un HL antes de la fecha de afiliación.
- 7.2.26. Enviar a verificar la última cotización si es fuente ISSS para comprobarla, si todo el tiempo anterior es INPEP hasta abril-1998, en caso de ser periodo previsional remitirla a la Sección Recaudación y Acreditación UPISSS.
- 7.2.27. Enviar a verificar la última cotización si es fuente INPEP para comprobarla, si todo el tiempo anterior es ISSS hasta abril-1998, en caso de ser periodo previsional remitirla a la Sección Recaudación INPEP.
- 7.2.28. Enviar a verificar las cotizaciones en mora de abril/96 Banco Cuscatlán y de junio/96 Banco Agrícola según Normativa HL05-0115.

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

- 7.2.29. Enviar a verificar inconsistencia en los últimos 120 salarios.
- 7.2.30. Cotizaciones dobles para un mismo patrono en un mismo período.
- 7.2.31. Enviar a verificar para empleados del ISSS primas especiales (del 84 al 97 para empleados administrativos, no aplica para médicos y odontólogos). Siempre y cuando entren dentro del SBR o dentro del CT.

7.3. OT microfilm – INPEP

Como regla básica, debe considerarse, que, al generar búsquedas de los diferentes Ministerios del Estado, es importante indicar en notas lo siguiente:

- 7.3.1. Es jornal, ley de salario o Contrato.
- 7.3.2. Nombre de la institución.
- 7.3.3. Ubicación geográfica.
- 7.3.4. El departamento para el que laboró dentro del Ministerio y otros datos que pudieran considerarse importantes para mejorar la búsqueda.
- 7.3.5. Indicar la pagaduría en la que el afiliado cobraba salario.
- 7.3.6. Si es afiliado que laboró para el Ministerio de Educación debe informarse a través de nota el lugar de trabajo, que puede ser: el nombre de la escuela, instituto o algún departamento administrativo; además, indicar el cantón, municipio y departamento en el que se encontraba ubicada.
- 7.3.7. Si el afiliado laboró para la Universidad de El Salvador (especificar si fue en la central, occidente u oriente), preguntar en que facultad laboraba y especificarlo en nota.
- 7.3.8. Si es ex-empleado de la Alcaldía de San Salvador, hay que investigar el tipo de contrato (jornal o ley de salario), lugar de trabajo o si laboró en la Administración de Mercados.
- 7.3.9. Recordar que en el caso de los ex-empleados del MOP, si hay necesidad de generar alguna búsqueda, debe indicarse como dato básico: el número de planilla, de lo contrario la búsqueda será nula.
- 7.3.10. Para los casos de ex empleados del MOP administrativos se podrá enviar OT sin número de planilla, previamente haber trabajado tarjeta de la Corte de Cuentas.
- 7.3.11. Para los empleados ISSS (médicos u odontólogos), indicar número de empleado y especificar en notas sobre los periodos de licencia sin goce de salario para que no se infiera en la OT.
- 7.3.12. Cuando sean casos jornales y aparecen varias cotizaciones y estas al sumaras dan como resultado mes calendario, no se deberán enviar a verificar y si por el contrario no suman los días a mes calendario, enviar a verificar solo una de las cotizaciones con F8 y las demás cotizaciones se eliminarán hasta que esté en el área de Notificación.
- 7.3.13. Los periodos reflejados como becas se deberán enviar a verificar en OT (para casos de UES e INCATEL no proceden las becas).
- 7.3.14. Para los periodos de 1/1985 y 1/1988 que no reportan refrenda, se deberá enviar en OT.
- 7.3.15. El sistema SAHL permite acreditar tiempo y enviar búsqueda en OT desde el año 1965 para casos INPEP.

7.4. Cerrar el Reclamo

- 7.4.1. El Asesor deberá revisar que en la OT no se hayan enviado a búsqueda, ni a verificar períodos previsionales para ambos institutos.
- 7.4.2. El Asesor deberá realizar una revisión a la OT enviada y rectificar que se haya generado conforme a los criterios establecidos.
- 7.4.3. El Asesor deberá confirmar en la consulta de procesos de atención al afiliado, que la OT se haya transferido al área de Microfilm (ISSS-INPEP).
- 7.4.4. Verificar que los registros enviados en la OT reflejen el Tipo de Cotización “adicionada sin prueba documental”, y que este campo no esté vacío.

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

7.4.5. El Asesor al terminar de generar la OT debe guardar el enriquecimiento, antes de finalizar el proceso de reclamo.

8. ACTIVIDADES DEL PROCESO**GENERAR RECLAMO.**

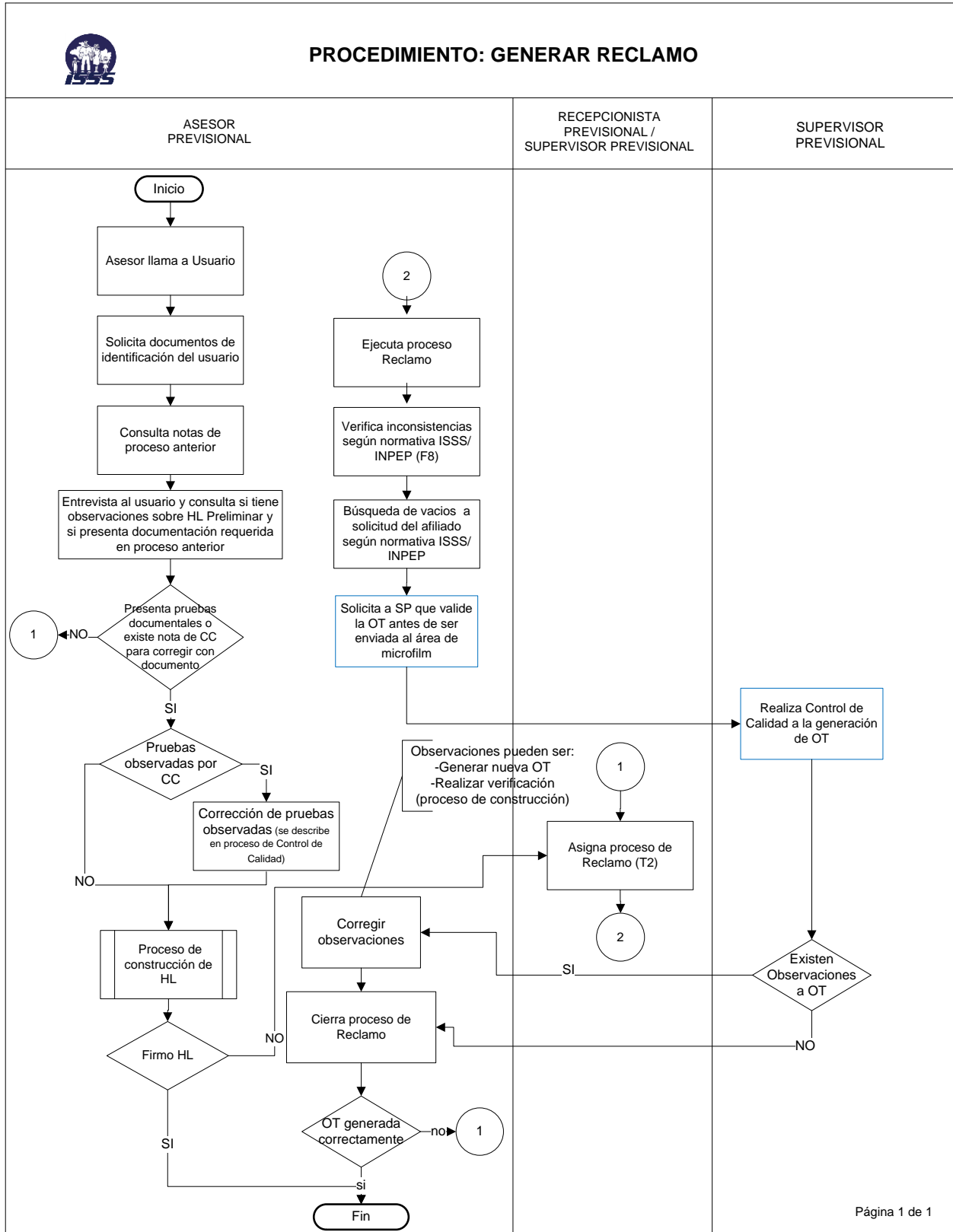
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Asesor Previsional	Llama a usuario	
2.	Asesor Previsional	Recibe documentos personales del usuario tales como: <ul style="list-style-type: none">• DUI• NUP• Comprobante de Confirmación del Registro al ISSS / Tarjeta del ISSS• Matricula INPEP	
3.	Asesor Previsional	Consulta nota de proceso anterior	Notas dentro del proceso en el SAHL
4.	Asesor Previsional	Entrevista al usuario y consulta si tiene observaciones sobre HL preliminar y si presenta documentación requerida en proceso anterior	
5.	Asesor Previsional	Verifica si presenta pruebas documentales o si existe nota de control de calidad para corregir con documentos; en caso de que NO, se asigna proceso de reclamo (T2) con recepcionista Previsional y luego ejecuta proceso de reclamo, verifica inconsistencias según normativa ISSS/INPEP y según criterios establecidos entre Tramite UPISSS e INPEP con el Historial Laboral (F8) realiza búsqueda de vacíos a solicitud del afiliado según normativa ISSS/INPEP, solicita a supervisor previsional que valide la OT antes de ser enviada al área de microfilm y luego Supervisor Previsional realiza control de calidad a la generación de la OT luego verifica si hay observaciones del Supervisor (pueden ser para generar nueva OT o realizar Verificación), si no hay observaciones a OT cierra proceso de reclamo y verifica que se haya generado correctamente la OT a microfilm en caso que SI, se finaliza el proceso, en caso que NO, se asigna un nuevo proceso de reclamo. en caso que, SI se corrigen observaciones a OT, y se cierra proceso de reclamo y verifica que se haya generado correctamente la OT a microfilm en caso que, SI se finaliza el proceso, en caso que NO se asigna un nuevo proceso de reclamo. En caso que SI existan pruebas documentales o si existe nota de control de calidad para corregir con documentos, verifica que existan pruebas observadas por control de calidad en caso de que SI se remite al proceso de corrección de pruebas observadas, luego al proceso de construcción de HL; (1) se verifica si firmara el HL en caso de que SI, firma y finaliza proceso en caso que NO, Recepcionista previsional / Supervisor Previsional asigna caso a proceso de reclamo (T2) y luego ejecuta proceso de reclamo,	Pruebas documentales observadas por Control de Calidad Pruebas documentales presentadas por afiliados Orden de Trabajo (OT) Actas firmadas

**PROCESO GENERAR RECLAMO**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
		<p>verifica inconsistencias según normativa ISSS/INPEP y según criterios establecidos entre Tramite UPISSS e INPEP con el Historial Laboral (F8) realiza búsqueda de vacíos a solicitud del afiliado según normativa ISSS/INPEP, solicita a supervisor previsional que valide la OT antes de ser enviada al área de microfilm, Supervisor Previsional realiza control de calidad a la generación de la OT luego Verifica si tiene observaciones en caso que SI Asesor corrige observaciones (generar nueva OT o Verificación de cotizaciones en proceso de construcción) y cierra proceso de reclamo y verifica que se haya generado correctamente la OT a microfilm y finaliza el proceso, en caso que NO se generó OT se se asigna un nuevo proceso de reclamo; en caso NO tenga observaciones cierra proceso de reclamo, y verifica que se haya generado correctamente la OT a microfilm, en caso que NO se genera nuevamente OT en caso que SI se finaliza el proceso.</p> <p>En caso que No existan pruebas observadas por Control de Calidad pasa al proceso de construcción de HL y se repite (1)</p>	



PROCESO GENERAR RECLAMO



9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Versión N°	Modificaciones	FUV
01	Creación del documento	15/10/2013
02	Actualización de procedimientos y adecuación haciendo referencia al documento: ✓ Normas para la reconstrucción del historial laboral, aprobado por Presidencia de INPEP y Gerencia General de UPISSS, con fecha 30/01/2015.	22/05/2015
03	Modificación de formato de Manual de Procesos incorporando diagramas de flujo para la descripción gráfica de los procedimientos que conforman el Proceso Genera Reclamo.	25/03/2019