



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

Proceso de Gestión de Citas

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	5
7. NORMAS DEL PROCESO:	7
8. ACTIVIDADES DEL PROCESO.....	9
9. ANEXOS O FORMULARIOS:	19
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:	19



PROCESO GESTIÓN DE CITAS

DOCUMENTO APROBADO POR

Lic. Roberto Arturo Martínez Parada
Gerente General UPISSS



Lic. Andrés Rodríguez Ceis
Presidente INPEP



DOCUMENTO REVISADO POR:

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



Licda. Nazly Celsa Flamenca de Del Cid
Coordinadora de Gestión de Calidad UPISSS



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



Lic. Edgar Francisco Penate Beltrán
Subgerente Prestaciones INPEP



PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

N°	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 GESTIÓN DE CITAS****1. OBJETIVO.**

Determinar los pasos a seguir para orientar, otorgar citas y recepcionar usuarios del proceso de construcción de 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 Ahorro para Pensiones (SAP).
- Afiliados al INPEP.
- Afiliados al ISSS.
- Reafiliados 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 su reglamento.
- Manual de Usuario del SAHL.
- Normas para la Reconstrucción de Historial Laboral.

4. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AAD	Aplicación de Actualización de Datos
AFI	Sistema de Afiliado
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
CCRISSS	Comprobante de Confirmación de Registro al ISSS
HC-SIP	Historia de Cotizaciones-Sistema Integrado de Planillas
INPEP	Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos
Instituciones Previsionales	Cuando se refiere a AFP'S, ISSS o INPEP
IPSFA	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.

**PROCESO GESTIÓN DE CITAS**

TÉRMINO	DEFINICIÓN
OAHL	Oficina de Atención al Historial Laboral
OAYR	Oracle de Afiliación y Registro
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.
TAF	Tarjeta de Afiliación al ISSS

5. RESPONSABILIDADES**Es responsabilidad del Recepcionista Previsional**

- ✓ Atender a los usuarios que se presenten a la ventanilla de recepción de la Oficina de Atención al Historial Laboral.
- ✓ Generar trámite solicitado por los Asesores Previsionales.
- ✓ Revisar en el sistema del Historial laboral (SAHL) todos los procesos que se han ejecutado.
- ✓ Revisar en el SAHL si los datos del afiliado están actualizados.
- ✓ Brindar información por teléfono a los afiliados que soliciten saber el estado de su trámite.
- ✓ Recibir a los afiliados el día de su cita y remitirlos al trámite correspondiente.
- ✓ Incorporar las notas necesarias al sistema para orientar en los procesos siguientes, revisión y auditoría.
- ✓ Revisar documentos de identificación que presente el usuario y orientarlo si esta no estuviese completa.
- ✓ Identificar el tipo de trámite que desea realizar el usuario y remitirlo al área correspondiente dentro o fuera del Historial Laboral.
- ✓ Generar citas a los usuarios de acuerdo a la disponibilidad del SAHL.

6. FICHA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
Nombre	Gestión de Citas
Clasificación	Interinstitucional
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Brindar orientación general sobre los requisitos para el proceso de construcción de historial laboral.• Gestionar citas para la construcción del historial laboral y generar reclamo.

**PROCESO GESTIÓN DE CITAS**

	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionar a los usuarios que se presenten a la Oficina de Atención al Historial Laboral
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 Ahorro para 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	Procedimiento	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos personales 	Orientación al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Usuario orientado y remitido a Institución Previsional 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario Cita por primera vez (interno) Cita primera vez de Instituciones Previsionales (Externo) Control de requisitos y pago de beneficios
<ul style="list-style-type: none"> Orientación al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos personales 	Citas por primera vez	<ul style="list-style-type: none"> Remisión de usuario a Institución Previsional 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario Instituciones Previsionales Recepcionar usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Construcción del Historial Laboral Notificación 	<ul style="list-style-type: none"> Historial Laboral Preliminar Documentos personales 	Emisión de Cita Subsecuente	<ul style="list-style-type: none"> Comprobante de cita otorgada 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario Recepcionar usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Cita por primera vez Emisión de cita subsecuente Cita de notificación 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobante de cita otorgada Historial Laboral Preliminar Documentos personales 	Recepcionar Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Usuario clasificado según tipo de trámite Número correlativo 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario Construir Historial Laboral Reclamo
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.			
Documentos	Ley ISSS, INPEP, SAP y sus reglamentos, Manual de Usuario del SAHL			
Registros	Consultas en sistemas, Comprobantes de cita (físicos o en archivo Excel) Citas registradas en sistema SAHL y OCCITAS			

**PROCESO GESTIÓN DE CITAS****RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO****Recursos y Tecnología**

Tipo	Responsable
Sistema Administración del Historial Laboral (SAHL)	ISSS/INPEP
AAD	ISSS/INPEP
Sistema Administración de Beneficios SAB	UPISSS
OAYR	INPEP
Sistema Integrado de Planillas (SIP)	UPISSS
Sistema OCCITAS	INPEP
Infraestructura (física)	INPEP
Mobiliario y Equipo	ISSS/INPEP
Red y Comunicación	INPEP/ISSS/SSF
Personas	
Recepcionista Previsional	

INDICADORES DEL PROCESO

Indicadores	
	Casos citados Porcentaje de Casos atendidos

RIESGOS DEL PROCESO

Riesgos	
	Orientación errónea, Proceso de actualización no esté disponible con la SFF. Afiliado no presenta la documentación requerida para el proceso. Falla en sistema SAHL y OCCITAS (comunicación, electricidad) Citas otorgadas no procedentes (en fechas no disponibles, usuarios con prestación otorgada, citas de primera vez y usuario ya inició proceso)

7. NORMAS DEL PROCESO:**A. Requisitos para identificar el tipo de trámite a realizar.**

- ✓ Solicitud por vejez
 - Edad (55 años mujeres y 60 años hombres).
 - Tiempo de cotización
 - Pasaporte o Carne de Residente (aplica para extranjeros y salvadoreños que residen fuera del país)
- ✓ Solicitud por sobrevivencia
 - Partida de defunción
 - Cedula o certificación de Cedula, DUI o certificación de DUI (se tramita Certificación de DUI en el Registro Nacional de las Personas Naturales).
 - Pasaporte o Carne de Residente (aplica para extranjeros y salvadoreños que residen fuera del país)



PROCESO GESTIÓN DE CITAS

- DUI del beneficiario
- ✓ Solicitud por invalidez
 - Solicitud o Dictamen de Invalidez de la CCI
 - Comprobante de cita en la cual indique que es por invalidez
 - Pasaporte o Carne de Residente (aplica para extranjeros y salvadoreños que residen fuera del país)

B. Requisitos para usuario reafiliado o cotizante activo IPSFA solicita cita para construcción del Historial Laboral.

- ✓ DUI
- ✓ Comprobante de confirmación de registro al ISSS
- ✓ Matricula de INPEP (SI APLICA)
- ✓ Pasaporte o Carne de Residente (aplica extranjero y salvadoreños que residen fuera del país)
- ✓ Hoja de actualización de datos emitida por la Superintendencia (CONSULTA DE AFILIADOS), esta se utiliza en sustitución del NUP, en la que establece si es cotizante activo o reafiliado al IPSFA.
- ✓ Si los datos no están correctos, se remite a la Superintendencia del Sistema Financiero, para la actualización de información.
- ✓ Aplican los mismos requisitos para identificar tipo de trámite (IVM)
- ✓ Para este tipo de usuario es requisito que cumplan con la edad legal establecida.

C. Requisitos para Apoderados/Autorizados

- ✓ DUI original y copia del apoderado
- ✓ DUI, Pasaporte, carnet de residente originales o copias certificadas del Usuario y fotocopias
- ✓ Poder con cláusula especial original y copia.
- ✓ NUP, TAF, CCRISSS y matricula INPEP original

D. Orientación al usuario

- ✓ Para el caso de los apoderados, el Recepcionista Previsional tendrá que aclarar que el poder debe llevar una cláusula especial que especifique el trámite a realizar en las instituciones correspondientes.
- ✓ Para el caso del Usuario o Beneficiario:
El trámite de Auxilio de Sepelio, que es una prestación que la paga el ISSS Salud; se tramita en la Sección Pensiones y auxilios de Sepelio ubicada en las oficinas administrativas del ISSS y Sucursales.
Hay que considerar tres situaciones en estos casos:
 - Afiliado activo: Este se envía directamente a las oficinas administrativas del ISSS y Sucursales.
 - Afiliado cesante: Si el afiliado fallecido era cesante deberá informársele que no tiene derecho a realizar este trámite, pero que si quiere que le aclaren las dudas que se presente a la oficina correspondiente.
 - Afiliado pensionado/fallecido: en este caso deberá enviarse a los beneficiarios a la Sección Control de Pensiones de la UPISSS si es pensionado ISSS y al departamento de Pensiones módulo 6, si es pensionado INPEP.
- ✓ Si al realizar la consulta en el sistema SAHL, este refleja estado de **bloqueo**, se debe remitir al usuario al Instituto Previsional correspondiente para solicitar la autorización

**PROCESO GESTIÓN DE CITAS**

de apertura.

Nota: Exceptuando los enviados a cálculo previo.

- ✓ Para los docentes del MINED que solicitan Historial Laboral para el Escalafón, se debe remitir al afiliado a las Oficinas Administrativas del ISSS, en la Sección Control de Ingresos, explicando al afiliado que será dicha sección, que le indicará los pasos a seguir.
- ✓ Para usuarios que solicitan que se entregue Historial Laboral antes del año 69 con el sector privado, se le explica que el régimen de IVM inicia a partir de enero de 1969.
- ✓ La creación de INPEP es a partir del dos de noviembre de 1975, y comienza a cotizar a partir de enero de 1976.
- ✓ Para los usuarios que cotizaron como Trabajador Independiente, cotizaciones para IVM inicia a partir de mayo de 1988, antes de este tiempo solo cotizaban al Régimen de Salud.
- ✓ Para las usuarias que cotizaron al Sector Doméstico, cotizaciones para IVM inicia a partir de mayo de 1989.
- ✓ Para los casos INPEP pensionados hasta diciembre de 1998; se debe notificar en módulo 6, Departamento de Pensiones primera planta (para gastos funerarios).

E. Otorgamiento de Cita.

Para el otorgamiento de citas debe controlarse a través del DUI la dirección de los afiliados o por medio de entrevista vía telefónica, con el objetivo de que aquellos afiliados que vengan fuera de la zona paracentral del país, se les pueda proporcionar horarios accesibles.

F. Devolución de Saldo Extranjero.

- ✓ Resolución de devolución de Saldo de Extranjero (emitida por AFP'S).
- ✓ Consulta de Afiliados de la Superintendencia del Sistema Financiero, en donde detalle la nacionalidad del afiliado, y en el código de estatus afiliado, detalle devolución saldo extranjero.
- ✓ Devolución tiene que haber surtido efecto antes de la edad legal establecida.

8. ACTIVIDADES DEL PROCESO**8.1. ORIENTACION AL USUARIO**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Recepcionista Previsional	Recibe al usuario, Beneficiario, Apoderado y/o Autorizado según el siguiente detalle <ul style="list-style-type: none">• UPISSS• AFP• INPEP• Reafiliados IPSFA	
2.	Recepcionista 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	Documentos recibidos
3.	Recepcionista Previsional	Identificar a usuario en los diferentes sistemas de consulta los cuales son:	Consulta en sistemas



PROCESO GESTIÓN DE CITAS

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
		Sistema de la Superintendencia de Sistema Financiero (SSF) Sistema de Afiliación (AFI) Sistema de Administración de Beneficios (SAB) Sistema Integrado de Planillas (SIP) Consulta a Salud Consulta INPEP OAYR	
4.	Recepcionista Previsional	Posee documentación completa, en caso que NO, se verifica uno a uno los documentos personales: <ul style="list-style-type: none">• Posee DUI en caso que no, se remite a DUICENTRO a tramitar y se verifica el siguiente documento• En caso que no posea DUI, se verifica si posee el CCRISSS o TAF en caso que NO se remite Aseguramiento de la Torre Administrativa, en caso de haber laborado en sector privado y se verifica el siguiente documento• En caso de que SI posea el CCRISSS o TAF se verifica si posee NUP; en caso de que NO se remite a la Institución correspondiente a tramitarlo, y se verifica el siguiente documento.• En caso de que, SI posea NUP, se verifica si posee cotizaciones de INPEP, en caso de que SI se remite a Ventanillas del Depto. de Pensiones INPEP Modulo 6, Para trámite de matrícula y finaliza el proceso.	Documentos personales y orientación para reposición de documento faltante
5.	Recepcionista Previsional	En caso de que NO posee cotizaciones con INPEP (Público), y su documentación esté completa se verifica si es afiliado AFP, en caso de que SI se remite a institución correspondiente para primera cita. En caso que NO sea afiliado AFP, se verifica que no tenga prestación, en caso de que NO, se verifica si es afiliado INPEP, en caso de que NO, se procede ejecutar proceso de cita de primera vez ya que es caso ISSS, en caso de que, SI es afiliado INPEP, se remite a institución correspondiente para solicitar primera cita. (Se finaliza el proceso y el usuario se presentará nuevamente a la OAHL cuando ya tenga la primera cita asignada).	Remisión a Institución previsional para primer cita.
6.	Recepcionista Previsional	En caso que, SI posea prestación, se verifica si posee asignación o suma alzada; en caso de que SI se finaliza proceso. En caso de que NO sea ASG o SA, se verifica si es prestación de vejez. En caso de que SI verifica si posee cotizaciones simultaneas, en caso de que SI y es afiliado UPISSS se remite a Trámite de Beneficios, en caso que NO sea afiliado UPISSS se remite al Departamento de Pensiones INPEP;(se finaliza el proceso y el usuario se presentará nuevamente a la OAHL cuando ya tenga la primera cita asignada), y en caso de que NO tenga	Usuario con prestación otorgada, y remisión a Instituto Previsional



PROCESO GESTIÓN DE CITAS

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
		cotizaciones simultaneas se verifica si es beneficiario y pensionado está fallecido, en caso de que SI se remite a las áreas de Beneficios UPISSS-INPEP, en caso de que NO, termina proceso, en caso que NO posea prestación de vejez se envía a proceso de cita de primera vez y finaliza proceso.	



PROCESO GESTIÓN DE CITAS

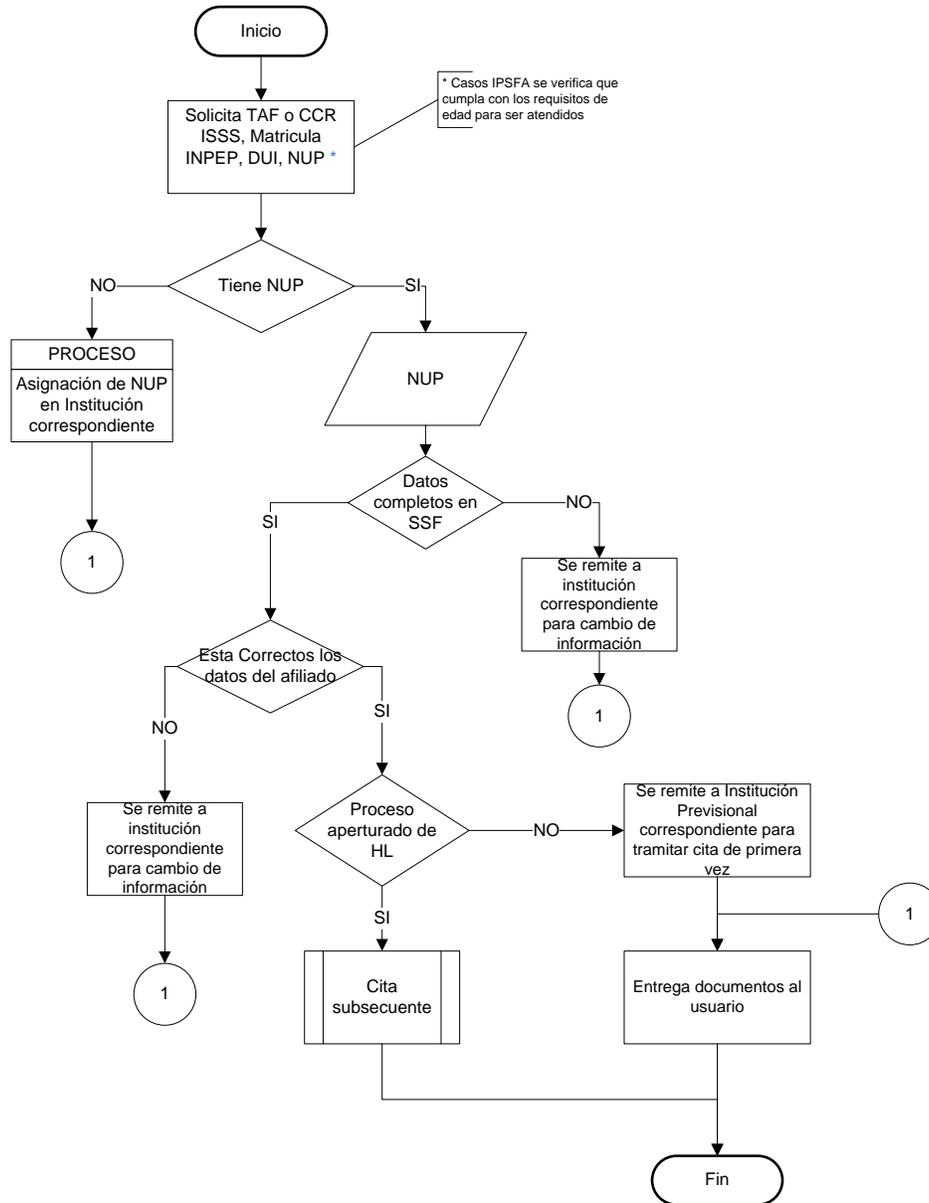
8.2. CITAS POR PRIMERA VEZ.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Recepcionista Previsional	Solicita documentos personales <ul style="list-style-type: none">• Tarjeta de afiliación o Comprobante de Certificación de Registro ISSS• Matricula INPEP• DUI• NUP	Documentos recibidos
2.	Recepcionista Previsional	Se verifica si posee NUP; en caso de que NO se procede a remitir a institución correspondiente para la asignación de NUP; en caso de que, SI tiene NUP, se consulta que los datos estén completos en la consulta de la Superintendencia del Sistema Financiero; si NO están completos los datos, se remite a institución correspondiente para el cambio de información y se finaliza proceso; en caso de que SI se actualizan datos en OCCITAS ;se verifican que los datos del afiliado estén correctos en caso de que NO, se remite al usuario a institución correspondiente para cambio de información y finaliza proceso; en caso de que SI estén correctos los datos, se consulta si hay un proceso aperturado de HL; en caso de que SI haya un proceso aperturado ejecuta proceso de cita subsecuente y finaliza proceso, en caso NO, se remite al usuario a la Institución Previsional correspondiente, para la asignación de cita de primera vez.	Remisión de usuario a Institución Previsional para Cambio de información NUP actualizado en OCCITAS. Remisión de usuario a Institución Previsional para cita de 1ª vez.
3.	Recepcionista Previsional	Entrega documentos al usuario.	Documentos entregados

PROCESO GESTIÓN DE CITAS

PROCEDIMIENTO: CITAS POR PRIMERA VEZ

RECEPCIONISTA
PREVISIONAL



8.3. EMISION DE CITA SUBSECUENTE

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Recepcionista Previsional	Solicita documentos personales <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de afiliación o Comprobante de Certificación de Registro ISSS • Matricula INPEP • DUI • NUP 	Documentos recibidos
2.	Recepcionista Previsional	Revisa consulta de proceso y notas fuera de proceso en el SAHL	Sistema SAHL
3.	Recepcionista Previsional	Se verifica SI el proceso anterior está finalizado; en caso de que NO, brinda información del estado actual del proceso; en caso de que existe proceso anterior finalizado se verifica si está bloqueado; en caso de que SI este bloqueado verifica si firmó para calculo previo; en caso de que NO haya firmado el caso debe ser remitido con nota por parte de instituciones previsionales para modificación de HL; en caso de que SI haya firmado para cálculo previo, se verifica para ambos casos SI hay cupo disponible el usuario es atendido para modificación de HL previa autorización del Supervisor Previsional y se remite al proceso entrevistar y clasificar al usuario; y en caso de que NO haya cupo disponible, se otorga cita subsecuente en el SAHL (reservada).	Cita subsecuente otorgada en el SAHL
4.	Recepcionista Previsional	En caso de que el proceso no esté bloqueado, se consulta si el usuario es apoderado/autorizado; en caso de que SI, se verifica si el poder o autorización ha sido revisado y validado; en caso de que NO, brinda requisito y/o copia de clausula especial de poder y se otorga cita subsecuente en el SAHL, y se recepcionará posteriormente, en caso de que el usuario no es apoderado/autorizado, se le otorga cita subsecuente en el SAHL y se recepcionará posteriormente; en caso de que SI el poder o autorización ha sido revisado y validado, se le otorga cita subsecuente en el SAHL.	Requisitos y/o copia de clausula especial de poder. Cita subsecuente otorgada en SAHL

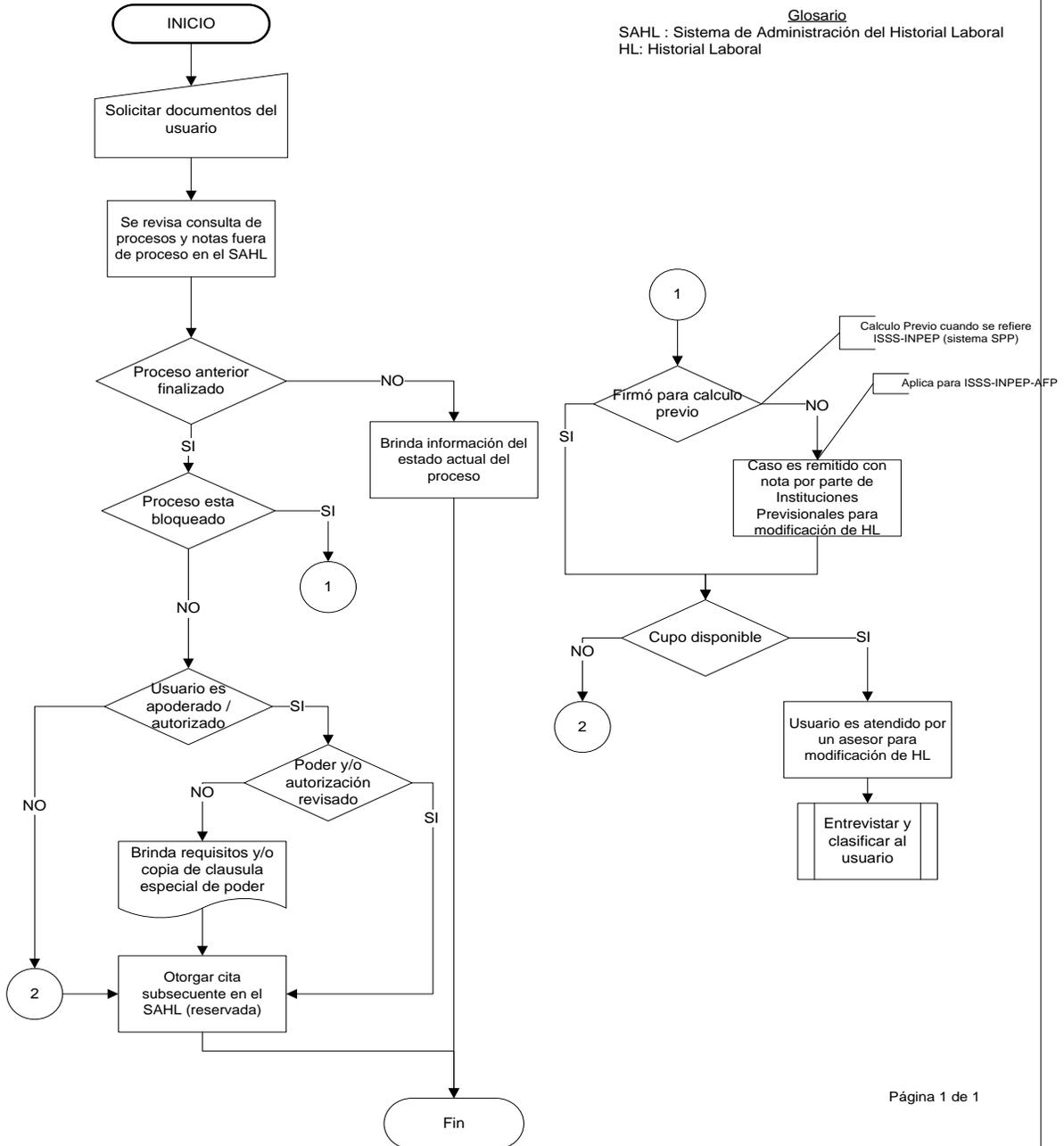
PROCESO GESTIÓN DE CITAS

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE CITAS SUBSECUENTES

RECEPCIONISTA PREVISIONAL

Glosario

SAHL : Sistema de Administración del Historial Laboral
HL: Historial Laboral





PROCESO GESTIÓN DE CITAS

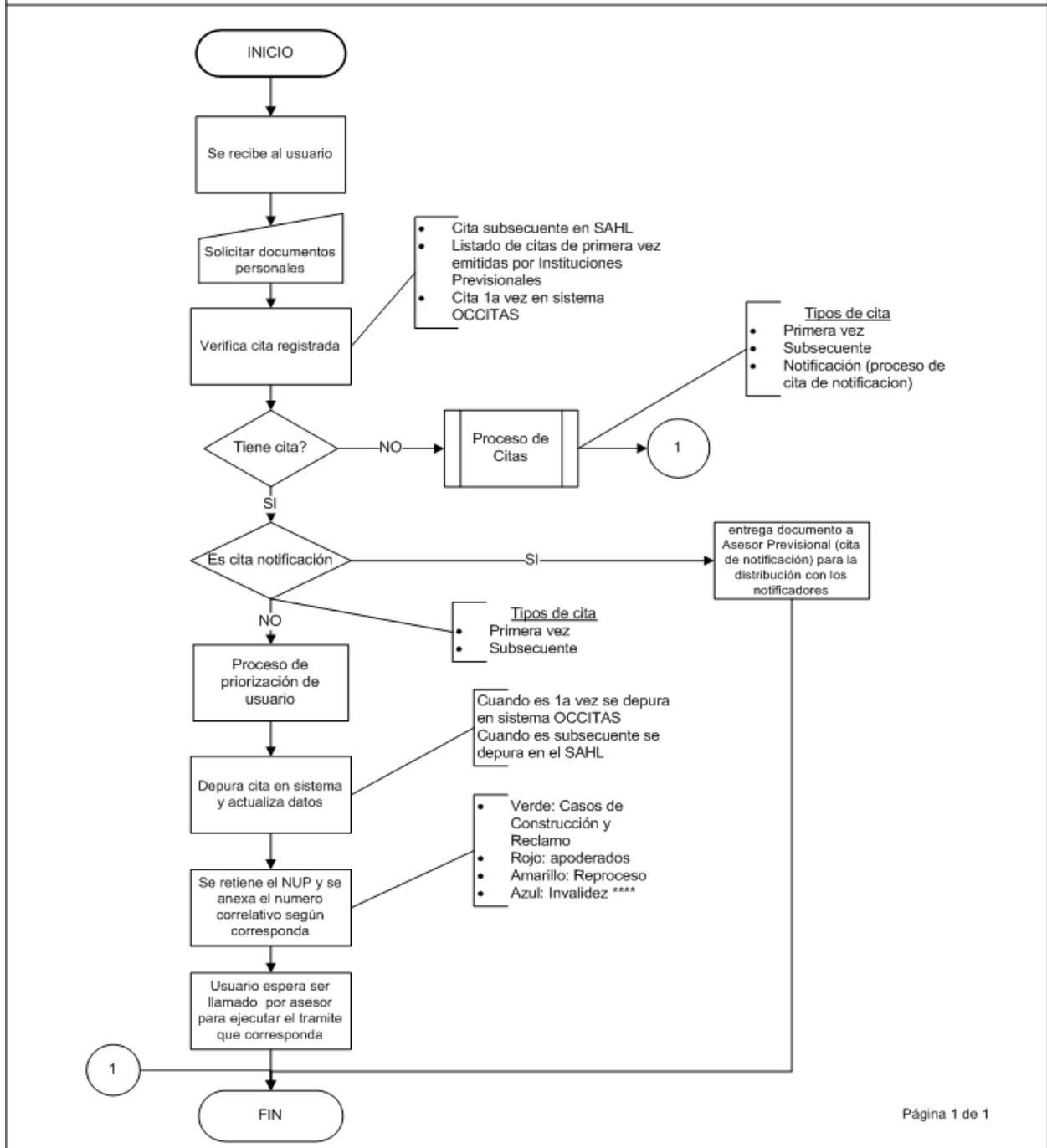
8.4. RECEPCION DE USUARIOS

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Recepcionista Previsional	Solicita documentos personales <ul style="list-style-type: none">• Tarjeta de afiliación o Comprobante de Certificación de Registro ISSS• Matricula INPEP• DUI• NUP	Documentos recibidos
2.	Recepcionista Previsional	Se verifica cita registrada de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Se revisa comprobante de citas emitido por institución previsional correspondiente.• Listado de citas emitidas de primera vez por Instituciones Previsionales.• Si es cita subsecuente verifica en el SAHL• Si es cita primera vez se verifica en sistema OCCITAS	Listado de citas de instituciones previsionales. Comprobantes de citas. Cita en SAHL. Cita en Sistema OCCITAS
3.	Recepcionista Previsional	Verifica si el usuario, tiene cita en caso que NO, se envía al proceso de CITAS (Cita primera vez, Cita subsecuente, Cita Notificación); en caso que SI tenga Cita, se verifica si es cita de notificación ir a paso 4, en caso que NO sea cita de notificación se procede a priorizar la atención del usuario, se depura cita en sistema SAHL (si es cita subsecuente) y cita primera vez en OCCITAS, y actualiza datos, luego se retiene el NUP y se anexa el número correlativo según corresponda (verde: casos de construcción y reclamo, rojo: apoderados, amarillo: reproceso y azul: Invalidez); usuario espera a ser llamado por el asesor para ejecutar el trámite que corresponda y finaliza el proceso	Depuración de cita en SAHL y OCCITAS Numero correlativo asignado
4.	Recepcionista Previsional	Si es caso para solicitar cita de notificación se remite a Asesor Previsional (cita de notificación), si se presenta con cita de notificación, se recibe y entrega documento a Asesor Previsional (cita de notificación) para la distribución con los notificadores.	Remisión de usuario a Notificación

PROCESO GESTIÓN DE CITAS

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE USUARIOS

RECEPCIONISTA PREVISIONISTA



9. ANEXOS O FORMULARIOS:

- Comprobante de cita subsecuente
- Requisitos de apoderado legal (con cláusula especial)
- Carta para solicitar certificación de DUI.

10. 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 de Gestión de Citas. ✓ Incorporación de módulo de OCCITAS para la gestión de citas por primera vez	25/03/2019

FC: Fecha de creación
 FUV: Fecha de Última Versión