



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

Proceso Construir Historial Laboral

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	7
7. NORMAS DEL PROCESO:.....	9
8. ACTIVIDADES DEL PROCESO	21
9. ANEXOS O FORMULARIOS:.....	28
10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	28

COPIA NO CONTROLADA



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 González
Jefe Departamento Gestión de Cotizaciones UPISSS
Lic. Edgar Francisco Peñate 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



1. OBJETIVO.

Determinar los pasos a seguir para el desarrollo 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 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 del 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 Afiliación
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
CCI	Comisión Calificadora de Invalidez
CCRISSS	Comprobante de Confirmación del 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
OAYR	Oracle de Afiliación y Registro



TÉRMINO	DEFINICIÓN
SAB	Sistema de Administración de Beneficios
SAHL	Sistema de Administración del Historial Laboral
SAP	Sistema de Ahorro para Pensiones
SPP	Sistema de Pensiones Público
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

- ✓ 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 SAHL si los datos del afiliado están actualizados.
- ✓ Citar vía telefónica a los afiliados para que se presenten a la Oficina de Atención al Historial Laboral, indicándole la fecha y hora en que deberá presentarse, cuando lo requiera.
- ✓ Brindar información por teléfono a los afiliados sobre el estado de su trámite.
- ✓ Recibir a los afiliados el día de su cita e identificar el tipo de trámite que desea realizar el usuario y remitirlo al área correspondiente dentro o fuera del Historial Laboral.
- ✓ Incorporar las notas necesarias al sistema para orientar en los procesos siguientes, revisión y auditoría.
- ✓ Revisar documentación de identificación que presente el usuario y orientarlo si ésta no estuviese completa.
- ✓ Generar citas a los usuarios de acuerdo a la disponibilidad de cupos según módulo de citas del SAHL.
- ✓ Contribuir en el desarrollo de las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad, inherente al puesto.

Es responsabilidad del Asesor Previsional.

- ✓ Aplicar la Normativa concerniente a la construcción del Historial Laboral.
- ✓ Revisar la documentación presentada por el afiliado para determinar su autenticidad.
- ✓ Explicar al usuario en que consiste el procedimiento para la obtención del Historial Laboral 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.
- ✓ Identificar y generar el tipo de trámite que el usuario desea realizar.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- ✓ 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.
- ✓ Explicar al usuario el contenido de su Historial Laboral.
- ✓ Presentar estadística diaria sobre los casos atendidos especificando el tipo de trámite generado, Instituto Previsional y estado del caso, al Supervisor Previsional.
- ✓ Acreditar pruebas documentales que el usuario presente, las cuales hayan sido previamente aprobadas por el Supervisor Previsional.
- ✓ Orientar al usuario sobre la forma de interpretar los diferentes datos que presenta el Historial Laboral, y mostrarle como presentar su reclamo.
- ✓ 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.
- ✓ Contribuir en el desarrollo de las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad, inherente al puesto.

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.
- ✓ Verificar 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 las diferentes Instituciones.
- ✓ Firmar, sellar y colocar fecha de Visto Bueno a pruebas documentales externas.
- ✓ Firmar y sellar de responsable las actas en las que los afiliados aceptan su Historial Laboral, el cual servirá de base para establecer los beneficios.
- ✓ Firmar de Visto Bueno notas remitidas a diferentes dependencias.
- ✓ Desbloquear los Historiales Laborales que por diferentes causas obtuvieron este estatus, y justificar en notas del SAHL el motivo del desbloqueo.
- ✓ Aplicar todo lo concerniente al puesto en el Manual de Procesos del Historial Laboral.
- ✓ Contribuir en el desarrollo de las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de 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.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- ✓ Dar a conocer al jefe el resultado de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste 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	Construir Historial Laboral
Clasificación	Interinstitucional
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los usuarios en el proceso de Reconstrucción del Historial Laboral. • Realizar el proceso de reconstrucción en base a normativa vigente (Leyes, Reglamentos, Normas para la Construcción de Historial Laboral) • Entregar el documento definitivo donde se refleje el historial laboral del afiliado, en el menor tiempo posible y que cumpla el estándar de calidad requerido.
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. 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 de Oficina de Atención al Historial Laboral

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
Proveedor	Entrada	Procedimiento	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario. • Subproceso de Recepcionar Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número correlativo de atención. • Documentos personales y requeridos según el caso (apoderados, autorizados, sobrevivencia, invalidez). • Nota de remisión de Instituto Previsional. 	Entrevista y clasificación del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Caso remitido para solicitar Cita. • Caso asignado a Asesor Previsional 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario. • Gestionar Cita. • Reconstruir HL.
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista y clasificación del usuario. • Áreas de Recaudación ISSS/INPEP • Áreas de archivo y Microfilm ISSS/INPEP • Empleadores públicos y privados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos personales. • Asignación de caso a Asesor Previsional. • Cotizaciones Previsionales ISSS/INPEP (en demanda/físico). • Aplicación de normativa (ajuste de días y subsidios, 	Reconstruir HL	<ul style="list-style-type: none"> • HL Preliminar • HL Definitivo. • HL Cálculo Previo. • Caso remitido para solicitar Cita Subsecuente. • Acta física entregada de casos firmados de aceptado (Previo/Definitivo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Gestionar Cita • Generar Reclamo • Instituciones Previsionales • Área de Recepción



PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

• Áreas de beneficios de Instituciones Previsionales.	memorándum para 3-4/98). <ul style="list-style-type: none">• Documentos probatorios (Internos / Externos)			
---	---	--	--	--

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 al HL Preliminar (aplicación de normativa y pruebas documentales). Validación de pruebas documentales por Supervisor Previsional. Control de calidad previo a firma de HL realizado por Supervisor Previsional.
Documentos	Ley ISSS, INPEP, SAP y sus reglamentos, Manual de Usuario del SAHL, Normas para la Reconstrucción de HL, Proceso de Control de Calidad, Criterios unificados para la reconstrucción y revisión de Historial Laboral UPISSS e INPEP, Opiniones Jurídicas ISSS/INPEP y resoluciones de la SSF.
Registros	Consultas y notas en sistemas. Actas físicas firmadas. Pruebas documentales (internas y externas). Estadísticas de atención al usuario. HL preliminar. HL definitivo. Formulario de control de calidad (FH1, FH2).

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
Microfilm	ISSS
Infraestructura (física)	INPEP
Mobiliario y Equipo	ISSS/INPEP
Red y Comunicación	INPEP/ISSS/SSF

Personas

Recepcionista Previsional
Asesor Previsional
Supervisor Previsional

**INDICADORES DEL PROCESO**

Indicadores	Porcentaje de reproceso total generado en el enriquecimiento del Historial Laboral. Porcentaje de reprocesos de Historial Laboral definitivo ISSS-INPEP. Cantidad de HL Definitivos.
--------------------	--

RIESGOS DEL PROCESO

Riesgos	Asociación errónea. Registro no actualizado. Múltiple afiliación (ISSS/INPEP). Falsificación en pruebas documentales. Pérdida de comunicación con el Sistema.
----------------	---

7. NORMAS DEL PROCESO:**7.1. ENTREVISTAR Y CLASIFICAR AL USUARIO**

- ✓ Asesor identifica al afiliado a través de: DUI, Comprobante de confirmación de registro al ISSS, matrícula INPEP y NUP.
- ✓ Asesor verifica si es la primera visita del afiliado, para lo cual ingresa a la "consulta de procesos de atención":
 - Si ya tiene proceso aperturado: Entrevista al afiliado, preguntando si tiene observaciones al documento que se le entregó y comprobando si lleva información adicional, corroborando lo anterior determina el proceso a asignarse T1 o T2.
 - Si es la primera vez: el Asesor con número de ISSS y/o matrícula de INPEP ingresa a "consulta de historial laboral de afiliados", despliega la pantalla. El Asesor Previsional entrevista al afiliado y compara lo manifestado tomando en cuenta los siguientes aspectos:
 - El Asesor consulta al afiliado si ha tenido escritura de identidad (conocido por) o en el transcurso del tiempo ha modificado su nombre, si tiene conocimiento de tener dos números de afiliación o más, si tiene otro número de matrícula de INPEP. (Referencia Norma HL 17-0115).
 - Si detecta alguna anomalía en las condiciones anteriores el Asesor Previsional no podrá continuar el proceso hasta resolver dicha situación.
 - Verifica en qué lugares ha trabajado: si es con empresa privada (detallando lugares y fechas), si es con Gobierno: En qué institución. Sabiendo la institución para la cual laboró, el Asesor Previsional procede a solicitar la información al Archivo de INPEP de las instituciones que ya se tienen identificadas que se posee documentación (Referencia Norma HL 08-0115).
 - En caso de ser trámite de Invalidez, para casos SPP, afiliado debe presentar el Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez o Solicitud de Evaluación y para los de AFP'S basta con que la hoja de cita indique que el trámite lo realiza por invalidez, no es exigible el dictamen.
- ✓ Todas las consultas se realizan con el NUP, Número de Afiliación o Matrícula de INPEP.
- ✓ Debe consultar en los Sistemas de Prestaciones y Recaudaciones: verifica en los sistemas de recaudación (SIP, SREC) y prestación (SAB, OAYR) del ISSS/INPEP cuando el afiliado reporta las siguientes condiciones:
 - Ha cobrado una prestación.
 - Está percibiendo beneficio actualmente.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- Cotizó voluntariamente.
 - Tiene documentación por medio de un expediente.
 - Tiene cotizaciones previsionales (de mayo 1998 a la fecha).
- ✓ Cuando se requiera verificar registros ISSS:
- Ingresar al Sistema de Administración de Beneficios (SAB) y en las consultas de carencias verifica si ha cobrado prestación, y en diligencias si tiene aperturado expediente, ingresando el número de afiliación ISSS en ambas consultas.
 - Ingresar al Sistema Integrado de Planillas (SIP), digita el número de afiliación y determina si tiene o no cotizaciones previsionales, corroborando que no tenga insuficiencias, planillas no pagadas o inconsistencias varias. Si las hubiere, el Supervisor Previsional envía correo electrónico a Sección Recaudación y Acreditación – UPISSS para su corrección y la emisión del documento que compruebe que se han efectuado las correcciones y modificaciones.
 - En el caso que el Asesor Previsional no tenga la consulta o presenta alguna dificultad para ingresar, lo podrá hacer por medio del Supervisor Previsional.
 - En caso de encontrarse otro número de afiliación ISSS, se procede de la siguiente forma:
 - Solicita a la sección Aseguramiento, los avisos de inscripción de los números de afiliación en cuestión para confirmar si se trata de la misma persona o no. Para confirmar si se trata de la misma persona se comparan los nombres de los padres, la fecha de nacimiento, nombres y apellidos del afiliado.
 - Si se confirma que es la misma persona y que los números de afiliación le pertenecen, se remite al usuario con solicitud escrita a la Sección Aseguramiento para determinar cuál número de afiliación quedará activo, haciendo hincapié que deberá quedar activo el más antiguo.
 - Para los casos en los que no sea la misma persona y los números estén asociados deberá procederse con el proceso de la desasociación de registros, según procedimientos. De no estar asociados se procederá con la construcción del HL sin tomar en cuenta el número de ISSS identificado erróneo. NORMA –HL 17-0115.
 - Si se determina que ha habido alguna modificación en el número de afiliación ISSS o NUP, deberá ejecutarse el proceso de actualización de datos por medio de sistema OCCITAS.
 - Caso con duplicidad de NUP:
 - Tiene que verificar consulta de la Superintendencia del Sistema Financiero, para validar cual esta anulado.
 - Se debe solicitar copia de la resolución de la SSF sobre la anulación de NUP duplicado y proceder con lo correspondiente.
 - Si ya existiera un proceso aperturado con NUP anulado, se procede a enviar requerimiento a informática para el traslado de cotizaciones al NUP activo, para lo cual debe anexar copia de resolución de anulación de la SSF.
- ✓ Cuando se requiera verificar registros INPEP:
- El Asesor Previsional ingresa con una clave personal al SREC y con el número de matrícula de INPEP o NUP, verifica si tiene cotizaciones previsionales.
 - En el OAYR se verifica si ha cobrado prestación o si tiene expediente, fecha de incorporación al Gobierno, además verifica si existen otras matriculas de INPEP asignadas para el mismo afiliado.
 - En caso de encontrarse otro número de matrícula se procede de la siguiente forma:
 - Solicita las cédulas de afiliación al Archivo de INPEP, las tarjetas de Corte de Cuentas (si hubieran).



- Se solicita copia de documentos de identificación del afiliado.
- Se remite solicitud escrita a ventanilla de Departamento de Pensiones – INPEP, Módulo 6, I Planta para determinar el número que quedara activo.
- Para los casos en los que no sea la misma persona y los números estén asociados deberá procederse con el proceso de la desasociación de registros, según procedimientos. De no estar asociados se procederá con la construcción del HL sin tomar en cuenta el número de matrícula identificado erróneo. NORMA HL 17-0115.
- Si se determina que ha habido alguna modificación en el número de matrícula de INPEP o NUP deberá ejecutarse el proceso de actualización de datos por medio de sistema OCCITAS.

7.2. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A TERCEROS (Apoderado/Autorizado)

- ✓ El poder es autorizado apegado a las normas del derecho.
- ✓ Para mayor referencia de como revisar o autorizar el poder el Asesor Previsional deberá ver norma de atención a terceros (revisión de poder y autorizaciones) referencia norma HL 15-0115.
- ✓ Asesor Previsional se encarga de revisar y autorizar Poder, inmediatamente después se corre el proceso determinado en la entrevista.
- ✓ En caso de que no se autorice poder, se dejarán notas fuera del proceso, del motivo por el cual no se autoriza.

7.3. RECONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

- ✓ Procedimiento para la asociación:
 - Lo primero que debe verificarse es que el número de afiliación ISSS y el de matrícula de INPEP (si posee) que refleja el sistema, sea igual al documento que porta el afiliado. De igual forma se revisa que el nombre sea el del afiliado que se está atendiendo. Si el sistema no refleja números diferentes al documento que presenta el afiliado, se procede a la asociación.
 - Además, en este proceso se puede utilizar la consulta del HL preliminar (Consulta del HL de afiliados), para interrogar al afiliado sobre las empresas o instituciones donde laboró. Si hay dudas en cuanto a la asociación se puede pedir el aviso de inscripción para verificar los datos originales de la inscripción al ISSS o cédula de afiliación al INPEP.
 - Si el afiliado posee varios números de afiliación, se asociará como principal el primer número que le fue asignado y, como secundarios los restantes.
 - Investigar la ocupación del trabajador y la ubicación geográfica del lugar de trabajo.
 - Cuando se ha identificado previamente al afiliado y el asesor está seguro que se trata de la misma persona, pero con diferentes números de afiliación o nombres se procede a la asociación.

- ✓ El SAHL despliega el HL preliminar, esta actividad consiste en corregir las cotizaciones preliminares que refleja el HL y que presentan inconsistencias tales como:

En el ISSS pueden surgir los siguientes casos:

- Ajustes de días a mes calendario siempre y cuando sea antes de mayo 1998 con Criterio General de Ajuste de Días de fecha 20 de diciembre de 2007.
- Ajustes de cotización obligatoria al subsidio (Referencia Norma HL04-0115)

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- Modificación de julio y diciembre de 1998 (Referencia Norma HL01-0115 numeral 1 del procedimiento).
- Cambio y acreditación de ID de patrono (número que identifica al patrono) (Referencia Norma HL01-0115 numeral 3 del procedimiento).
- Período sin número ni nombre patronal: Se tomará en cuenta consulta del sistema de FSV. Además, se confirmará la referencia patronal anterior y posterior al periodo sin número.
- Eliminación de periodos duplicados (Referencia Norma HL01-0115 numeral 4 del procedimiento).
- Ajuste de salarios al máximo cotizable.
- Eliminación de cotizaciones que no le pertenecen al afiliado con un máximo de 6 cotizaciones y para el período de 1985-1988 con diferentes números patronales, pueden eliminarse más de 6 cotizaciones. (Referencia Norma HL01-0115 numeral 9 del procedimiento).
- Eliminación de cotizaciones de trabajador independiente para ser verificadas. (Referencia Norma HL03-0115).
- Ajuste de días a mes calendario de marzo y abril 1998 (Referencia memorándum de fecha 14/02/2017)
- Subsidio: se tomará de Referencia Norma HL04-0115 y Procedimiento Subsidios (Referencia memorándum de fecha 14/02/2017).
- Periodos de cotizaciones reportados en mora en el HL (Referencia Norma HL05-0115).
- Periodo del ISSS no reflejado en el Historial Laboral (posible inspección- Referencia Norma HL06-0115).
- Normativa general para las AFP'S (Referencia Normativa 13-0115).
- Declaración Jurada del afiliado (Referencia Normativa 16-0115).
- Asociaciones erróneas SPP-SAP (Referencia Normativa 17-0115).
- Empleados ISSS (Referencia Normativa 18-0115) y lineamiento para la atención Empleados ISSS de memorándum de fecha 18/01/2017.
- Aplicación de Inferencias (periodo por Referencia) (Referencia Normativa 19-0115)
- Eliminar Inferencias que no son válidas para los siguientes casos: Trabajador Independiente (TI), cotizante voluntario, sector doméstico y Certificado de Traspaso (CT).
- Sector doméstico: se tomarán en cuenta los criterios contenidos en el Acuerdo # 89-03-0217. Referencia Norma HL20-0115.
- Seguro Voluntario Continuado y Cotizante voluntario (ISSS-INPEP): Referencia Norma HL21-0115.
- Solicitar expediente para revisar inicio de cotización voluntaria. Referencia Norma HL21-0115.
- Las verificaciones solo se deben de generar por las siguientes razones:
 - Si el afiliado firma de aceptado el HL
 - De lo contrario se procederá a entregar el HL para que el afiliado lo revise y haga sus observaciones. Las verificaciones se harán por un máximo de 12 cotizaciones.
- Lineamientos para periodos NP ISSS-INPEP:
ISSS: Referencia memorándum de fecha 14/02/2017
INPEP:
 - Referencia memorándum de fecha 14/02/2017
 - Verificar con la cedula de afiliación la relación patronal.
 - Se dejará si se comprueba que la persona viene laborando y en un período no hay planilla, y en posterior sigue apareciendo en planillas.
 - En casos de que, existiendo tiempos de servicio y se encuentren inconsistencias en los datos o el afiliado no quiera gestionar la

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

modificación de esta, se enviará a verificar, si resultare NP, entonces se dejará solo si ya es información contenida en la base de datos del SAHL, de lo contrario se eliminarán.

En INPEP pueden surgir los siguientes casos:

- Reconocimiento de tiempos de servicio Ministerio de Defensa. Referencia Norma 02-0115 numeral III del procedimiento.
- Eliminación de cotizaciones del Sector Público que no le pertenecen al afiliado, se eliminará si fuese un periodo no mayor de 6 meses. (Referencia Norma HL02-0115 numeral III del procedimiento).
- En los casos de Homónimos según Referencia Norma HL02-0115.
- Establecimiento del artículo de validación del tiempo de servicio (artículos del 77 al 80 del Reglamento de Beneficios y otras Prestaciones del SPP-Sistema de Pensiones Público-). (Referencia Norma HL02-0115).
- Subsidio hasta abril-1998: se tomará de Referencia Norma HL04-0115, literal "E"
- Conversión de jornales a mes calendario. Referencia Norma 08-0115 (norma literal "a")
- Para los casos jornales no hacer arrastres de blancos a no ser que la sumatoria de ellos den un período mensual, de preferencia mejor solicitar tiempos de servicio.
- Empleados de Autónomas: Referencia Norma 14-0115
- Empleados Ministerio de Educación (Docentes y Administrativos): se aplicará lo descrito en los artículos del 77 al 80 del Reglamento de Beneficios y otras Prestaciones del SPP. Referencia Norma 14-0115 (II normas generales)
- Contabilización del tiempo de servicio de empleados de gobierno Referencia Norma 14-0115 (II normas generales)
- Médicos y odontólogos: Referencia Norma 18-0115 literales (a-k).
- Cotizantes voluntarios INPEP: Norma HL21-0115 numeral 3
- Vacío de cotizaciones del periodo enero 1996 a abril 1998 de empleados de gobierno: Por decreto legislativo la Corte de Cuentas solo registró hasta diciembre de 1995.
- Reconocimiento del tiempo de servicio de menores de edad: se tomará en cuenta la opinión jurídica con fecha 23 de julio de 2010 basada en el artículo 38, Sección Segunda, Trabajo y seguridad social, del capítulo II DERECHOS SOCIALES de la Constitución de la República y también en el art. 114 inciso segundo de la Sección Tercera, capítulo V DEL TRABAJO DE LAS MUJERES Y DE LOS MENORES del Código de Trabajo.
- Reconocimiento de tiempos de servicio empleados de gobierno becados. Se deberá verificar dicho periodo para comprobar si ha cotizado o no, para casos de UES e INCATEL, las becas no proceden.
- Verificar procedencia de tiempos de servicio INPEP.

Casos SAP

- Determinación de última cotización de afiliados al SAP que se acreditará al HL: Referencia Norma HL11-0115
- Revisión del año del CT (certificado de traspaso). Referencia Norma HL13-0115
- Revisión de ADT (decreto transitorio 2 de mayo de 2001): se hace una consulta de archivo del listado de afiliados que se acogieron a éste decreto. Referencia Norma HL13-0115
- Cuando el Historial Laboral no refleje tiempo cotizado. Referencia Norma HL13-0115, procedimiento 3, numeral 4.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- ✓ **Asociaciones erróneas SPP-SAP**, Referencia Norma HL17-0115.
- ✓ **Validación de pruebas documentales internas y externas (ISSS)**

Haciendo referencia al capítulo III. Mecanismo para complementar la información de la base de datos del Historial Laboral; Búsqueda en el archivo documental, artículo 21 del Reglamento para la Administración y Complementación de la Base de Datos del Historial Laboral del SPP, el cual dice que la información que no puede ser completada a partir de los mecanismos descritos en el capítulo III, pero que el afiliado afirmare haberlos cotizado, deberán verificarse en los archivos documentales y microfilm de los Institutos Previsionales.

Para la validación del documento se deberán considerar los siguientes parámetros:

 - Membrete del ISSS
 - Nombre del tipo de documento
 - Nombre del Afiliado
 - Número de afiliación
 - Días y salarios
 - Número Patronal
 - Firma de responsable de la elaboración
 - Autorización del encargado del área
- ✓ **Validación de pruebas documentales internas (INPEP)**
 - Para la validación del documento se deberán considerar los siguientes parámetros:
 - Membrete del INPEP
 - Nombre del tipo de documento
 - Nombre del Afiliado
 - Días y salarios
 - Nombre de responsable de la elaboración
 - Autorización del encargado del área (aplica para las copias de la tarjeta de la Corte de Cuentas).
- ✓ **Validación de pruebas documentales externas**

Basado según Artículo 14 Acreditación por Documentación Probatoria el cual hace referencia a los artículos 23 y 24 donde se establecen los documentos probatorios del Reglamento para la Administración y Complementación del Historial Laboral del SPP. En este caso el Asesor Previsional debe solicitar validación de Visto Bueno del Supervisor al documento que presenta el usuario para ser acreditada en el HL.

NOTA ACLARATORIA: Los documentos registrados en el Sistema EPOWER administrado por la Unidad de Pensiones ISSS, serán válidos para la acreditación, modificación y/o eliminación de periodos en la Construcción del Historial Laboral en cualquiera de sus formas en que este haya sido Digitalizado y archivado, siempre que este haya sido procesado con anterioridad por la OAHL y previa evaluación del Asesor Previsional. Los documentos que estén Archivados y Digitalizados en el Sistema de EPOWER que no hayan sido procesados por la OAHL, deberán ser evaluados para su acreditación por el asesor y supervisor previsional y/o de ser necesario por la jefatura de la OAHL.
- ✓ **Acreditar por registro de blancos.**

Es la actividad en la que se enriquece el HL de un afiliado utilizando una base de datos de registros de blancos para lo cual se deberá identificar y acreditar aquellas cotizaciones que fueron reportadas solamente con nombre careciendo de un número de afiliación o matrícula.



Siempre y cuando coincidan el tiempo y la institución en la que el afiliado manifiesta haber trabajado.

Basado en el artículo 15 del Reglamento para la Administración y Complementación de la Base de Datos del Historial Laboral del SPP.

La acreditación deberá realizarse mediante un procedimiento de búsqueda por nombre y apellido, año, período y empleador.

✓ **Acreditar por periodos de referencia (Inferencia)**

Es la actividad en la que se acreditan cotizaciones para un vacío entre dos periodos de referencia reportados con un mismo empleador. Esto solamente aplica para cotizaciones anteriores a mayo 1998. Referencia Norma HL19-0115

Basado en el artículo 17, 18, 19 y 20 del Reglamento para la Administración y Complementación del Historial Laboral del SPP.

Este proceso se realizará una sola vez aplicándose en el primer proceso de la construcción (T1) salvo casos excepcionales que no se han inferido en un primer proceso.

Este proceso no procede en un reclamo (T2) ni posterior a él.

✓ **Solicitud de Inspección**

Este proceso puede realizarse a solicitud del afiliado y/o a criterio del Asesor para:

- Solicitar una declaración jurada Referencia Norma HL16-0115
- Establecer relación laboral
- Validar o eliminar cotizaciones
- Determinar cotización IVM

✓ **Emitir Historial Laboral.**

Es el subproceso mediante el cual se proporciona el documento que contiene las cotizaciones preliminares e ingresadas

- **Historial Preliminar (primera visita):**
Es el documento que se entrega al usuario con las cotizaciones reflejadas en el HL para su revisión y posterior reclamo cuando aplique.
- El Asesor debe explicar al usuario en detalle cómo se lee el HL y cómo debe revisarlo.
- Debe marcarle los vacíos reflejados en el documento.
- Debe marcarle y explicarle el último período acreditable según fecha de afiliación SAP.
- Debe marcarle y explicarle los años reflejados en el documento.
- Se le indica cómo debe solicitar la cita.
- Se entregan notas para la solicitud de documentación probatoria necesaria.
- Se le indica al Usuario como subsanar algunas inconsistencias que dependen de otras áreas.

Se debe sellar cada una de las hojas impresas con el sello de la Oficina y en la primera hoja del HL resumido se coloca el sello de HL preliminar. Además, se anotan los números de teléfono de la oficina para cualquier consulta.

El usuario deberá revisar y detallar inconsistencias o vacíos que considere que le hagan falta en su HL, detallando lugares, fechas y anexando constancias de referencia.



✓ **Aceptar Historial Laboral para calculo previo.**

Es la actividad mediante la cual el usuario acepta el HL con las cotizaciones reflejadas a la fecha, enviándosele para una determinación de derecho o cotización voluntaria, aplicando el siguiente lineamiento:

- Una vez impresa el Acta (1), HL resumido y HL definitivo, se coloca sello de la oficina ISSS/INPEP en todas las hojas.
- Se procede a solicitar la firma y nombre del Usuario, así como nombre, firma, sello del Asesor y finalmente del Supervisor.
- Deberá anotar en el Acta, en la parte inferior el DUI y el nombre en los casos de Apoderados y Beneficiarios.
- Deberá anotar en el Acta en la parte de Documento de Identidad, el número de Pasaporte o Carnet de Residente.
- Deberá indicar en el acta con bolígrafo cuando sea caso IPSFA.
- Debe señalarse en el HL detallado con regla y bolígrafo o marcador: enero 2001 (dólares) y marcar los últimos 120 salarios (año por año).
- Una vez obtenida la firma del supervisor se entregarán los documentos respectivos al afiliado, beneficiario o apoderado.
- Cuando el usuario ya ha recibido sus comprobantes, se procederá a la finalización total del proceso y se bloqueará su HL (este proceso sólo se efectuará hasta después de firmada el acta por el supervisor).
- Se imprime un Acta marcando 2 elementos: La Institución a la que va dirigida y el estado "Activo". En este caso todo el juego es entregado al Usuario.

✓ **Aceptar Historial Laboral definitivo.**

Es el documento que se le entrega al afiliado cesante para un cálculo definitivo.

- Una vez impresa el Acta, HL resumido y HL definitivo, se coloca sello de la oficina ISSS/INPEP en todas las hojas, Para casos SPP se imprimen 2 copias y para casos SAP:
 - AFP CONFIA: se imprimen 2 actas
 - AFP CRECER: se imprimen 3 actas.
- En el caso de las AFP cuando el HL refleja menos de 12 cotizaciones se imprimen dos juegos de historiales.
- Se procede a solicitar la firma (o huella) y nombre del Usuario, así como nombre, firma, sello del Asesor y finalmente del Supervisor.
- El Asesor deberá anotar en el Acta, en la parte inferior el DUI y el nombre, en los casos de Apoderados y Beneficiarios.
- El Asesor deberá anotar en el Acta en la parte de Documento de Identidad, el número de Pasaporte o Carnet de Residente.
- Deberá indicar en el acta con bolígrafo cuando sea caso IPSFA.
- Debe señalarse en el HL detallado con regla y bolígrafo o marcador: enero 2001 (dólares) y marcar los últimos 120 salarios (año por año).
- Una vez obtenida la firma del Supervisor se entregarán los documentos respectivos al afiliado, beneficiario o apoderado.
- Cuando el usuario ya ha recibido sus comprobantes, se procederá a la finalización total del proceso y se bloqueará su HL (este proceso sólo se efectuará hasta después de firmada el acta por el Supervisor).

En el caso de firma de actas para calculo previo o definitivo, el Asesor Previsional debe dejar en notas los siguientes datos:

- Acepta HL como encabezado de la nota.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- En el detalle de la nota, se describirá Firma HL (el tiempo reconstruido con el que lo firma, la Institución que le dará el beneficio y el nombre de quien firma el documento ya sea Beneficiario o Apoderado). En el caso del ISSS-INPEP, debe de indicarse el motivo del cálculo.
- Cuando el usuario ya ha recibido sus comprobantes, se procederá a la finalización total del proceso y se bloqueará su HL dándole aceptar a la ventana "asegurado firma de aceptado HL" (este proceso sólo se efectuará hasta después de firmada el acta por el Supervisor).

7.4. TRATAMIENTO DE ACTAS.

Es la actividad mediante la cual la Recepcionista Previsional realiza una clasificación de las actas firmadas durante el día para ser archivadas.

El Acta es el documento que confirma la aceptación del tiempo reconstruido en el historial laboral y que para su constancia la firman: Supervisor Previsional, Asesor Previsional, y el responsable del trámite (afiliado, beneficiario o apoderado)

- Se presenta el Asesor al área de recepción, donde entrega las actas firmadas diariamente; Recepcionista firma de recibido al Asesor Previsional una hoja de control de entrega de actas.
- Recepcionista clasifica actas firmadas por Institutos Previsionales (ISSS, INPEP, AFP CONFIA, AFP CRECER)
- Ordena y prepara actas por fecha, de más antigua a la más reciente
- Verifica si hay folder creado para la fecha a archivar
- Si existe folder es archivado en el que corresponda, en caso que esté completo o que no exista es creado.
- Se archiva folder del documento solicitado en el estante correcto, de acuerdo al Instituto, año y mes.

El área de Recepción es la encargada de proporcionar copia de los documentos en resguardo (actas firmadas, copia de autorización de poder legal u otros):

- Solicitud de copias de actas firmadas o documentos anexos.
- Recibe los documentos del caso solicitado
- Verifica datos de solicitud en el SAHL
- Ubica el folder de acuerdo al Instituto, año y mes que corresponda
- Procede a ubicar la fecha de firma del acta
- Proporciona copia confrontada del documento solicitado
- Reubica el documento original solicitado, en el folder correspondiente
- Se archiva folder del documento solicitado en el estante correcto, de acuerdo al Instituto, año y mes.

7.5. PROCEDIMIENTO PARA OTRO TIPO DE CASOS.**CASOS DE CONVENIO:****CONVENIO MULTILATERAL IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD SOCIAL (CMISS):**

- El afiliado hace su solicitud de forma escrita ante la Institución correspondiente del país en el que reside actualmente, proporcionando información personal y detalle de lugares, empresas y años en lo que laboró en el país origen.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- La Institución responsable del otorgamiento de beneficio traslada la solicitud efectuada por el afiliado ante la Institución enlace con el país de origen de donde se requiere la información. Anexando documentación relacionada que sustente la petición.
- La Institución del país origen (SSF) recibe la solicitud y determina la Institución previsional al que correspondería el otorgamiento del beneficio para que se gestione lo pertinente.
- La Institución Previsional identificada solicita como tramite inicial el Historial Laboral correspondiente al tiempo solicitado por el afiliado.
- La Oficina de Atención al Historial Laboral gestiona y reconstruye el Historial Laboral con el detalle de las cotizaciones realizadas según corresponda.
- La Oficina de Atención al Historial Laboral habiendo reconstruido el Historial Laboral, lo envía a la Institución solicitante.
- La Institución Previsional responsable del otorgamiento del beneficio recibe el Historial Laboral.

CONVENIO CENTROAMERICANO SOBRE LA UNIFICACION BASICA DE LA EDUCACION (aplica para casos INPEP):

Este convenio aplica para efectos de reconocimiento de tiempos de servicio en el extranjero, laborados en el ramo de educación, para lo cual se trabajan en la OAHL como un proceso normal, con afiliado presente o con el representante legal, quienes deben presentar la documentación oficial para el proceso.

CASOS INSTITUTO NULO

Cuando las Instituciones Previsionales determinen que existen registros transferidos en los que se refleje "Instituto Nulo" se procederá de la siguiente forma:

- Determinado el proceso en el que se reflejen registros como Instituto Nulo, por parte del Instituto Previsional, este lo deberá reportar al Área de CT-UPISSS.
- Habiéndose reportado el registro Nulo, al Área CT-UPISSS, este procederá a determinar a qué Instituto Previsional le corresponde la emisión del CT.
- Determinado el Instituto Previsional (ISSS-INPEP) emisor del CT, el Área de CT, procederá a notificar al Área de CT correspondiente para que este solicite a la Oficina de Atención al Historial Laboral, revisar las modificaciones correspondientes concernientes a la unificación de los registros.
- La Oficina de Atención al Historial Laboral habiendo recibido la solicitud de modificación del registro Nulo por parte de las Áreas de CT, procederá a solicitar a la DBA-SAHL, a que unifique los registros del proceso que refleja los registros Nulos.
- La DBA-SAHL habiendo unificado los registros del proceso que refleja los registros Nulos, notificará a la Jefatura de la Oficina de Atención al Historial Laboral y este a la vez deberá notificar a las Áreas de CT que hubiese solicitado la unificación de los registros, y estos a su vez notificarán a las Instituciones Previsionales de la resolución del proceso.



CASOS ESPECIALES

Cuando se reciba un caso especial por parte de las autoridades superiores de la UPISSS e INPEP se procede de la siguiente forma:

- Jefatura OAHL procede a Marginar el caso al Asesor que corresponde.
- El Asesor asignado recibe el caso debidamente marginado por parte de la Jefatura y procede a revisar la nota:
 - Fecha del documento
 - Nombre, NUP, No de Afiliación y Matricula (si posee) del Afiliado.
 - Que cuente con la documentación adjunta según lo refleja la nota (HCSIP, Informes de Inspección, Informes de cotizaciones, Resoluciones, T/S (Tiempo de Servicio), y demás adjuntos.
- Luego de revisar la nota, el Asesor procede a revisar que la documentación adjunta venga según lo establecido en la Normativa vigente emitida por Historial Laboral.
- Revisa en el SAHL todos los procesos con los que cuenta el caso, las modificaciones realizadas en cada proceso, las Pruebas Documentales acreditadas en cada proceso; las notas fuera de proceso y los reclamos (T2) efectuados anteriormente.
- Se imprimen de EPOWER las Pruebas documentales acreditadas en procesos anteriores para determinar si fueron acreditadas correctamente, se procederá de la siguiente manera:
 - La nota recibida por parte de las autoridades superiores requiere de alguna corrección
 - La documentación adjunta a la nota no viene según lo establecido en Normativa HL vigente
 - Se requiere de mayor ampliación.
 - Se solicita algún otro documento

Se notifica a la Jefatura OAHL y, con el Visto Bueno de este, se proceda a devolver el caso a la UPISSS o INPEP en espera de recibir el caso nuevamente, según lo solicitado.

- Se revisa lo solicitado por parte de las autoridades superiores en la nota y de requerirse alguna otra documentación por otras Áreas, se solicita por medio del Supervisor o Jefatura OAHL (vía Correo Electrónico) si es para un Área externa o únicamente con firma de Visto Bueno ya sea del Supervisor o Jefatura OAHL si es un Área Interna en INPEP (Microfilm ISSS o INPEP).
- Si el afiliado ha firmado con alguna AFP, se cita al afiliado por medio del Área de CT correspondiente; si el afiliado ha firmado con el ISSS o con INPEP, el Asesor se contacta con el afiliado para otorgarle la cita, para los días establecidos por parte de la Jefatura OAHL.
- Se atiende al Afiliado el día y hora citado con toda la documentación recopilada para trabajar el caso.
- Si el afiliado no se presenta se trabaja en ausencia del afiliado en el día y hora asignados.
- Se trabaja el caso según la normativa vigente y lo solicitado por parte de las Autoridades Superiores, dejando las notas establecidas por parte de la Jefatura:
 - SE DESBLOQUEA CASO CON AUTORIZACION DE LAS AUTORIDADES SUPERIORES DE LA UPISSS/INPEP Y MARGINACION DE JEFATURA OAHL.
 - SE TRABAJA DE OFICIO, SEGUN RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEFINITIVA DEL CASO No _____

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- Notas específicas del Proceso y detalle de Pruebas Documentales Acreditadas que lo respalden
- Tiempo con el que se finaliza, si firma Actas y si se bloquea o se deja en HL Preliminar (Dependiendo del caso)
- Si es necesario hacer un T2 se solicita al Área correspondiente (Microfilm ISSS o INPEP) que trabaje el caso y al Área de Notificación que lo saque del Área para que el Asesor asignado lo trabaje desde un T1.
- Al finalizar el caso se imprime HL (y las Actas si es definitivo) y se entregan con Nota explicativa y reporte a Jefatura HL para que este lo remita a la UPISSS/INPEP.

CASOS REPROCESOS INPEP Y UPISSS:

- Recepción de Afiliado en la ventanilla OAH, remitido por Sección Trámite de Beneficios, Departamento de Beneficios Económicos UPISSS y/o Control de Calidad INPEP; con la debida nota especificando el número de criterio aplicable y demás observaciones, anexo debe presentar último HL firmado; esta nota debe contener:
 - ✓ Nombre del asegurado, beneficiario y/o apoderado que se remite.
 - ✓ Número de afiliación/matricula de INPEP.
 - ✓ Número Único Previsional
 - ✓ Especificar si se agrega cuenta Individual, Historia de Cotizaciones o Informe de Cotizaciones, o cualquier otro documento probatorio debidamente firmado y sellado.
 - ✓ No. de Expediente si posee
 - ✓ Documentos originales a presentar.
 - ✓ Descripción de Observaciones (si han enviado información vía correo electrónico, especificar a qué Supervisor o Asesor han remitido la información).
 - ✓ Nombre, Firma, Sello de Analista que remite y fecha de recepción (todos los requerimientos deben presentar firma de Coordinador Sección Trámite de Beneficios, Departamento de Beneficios y /o Control de Calidad INPEP).
- Cuando sea preciso se realizarán las consultas al remitente por medio de Supervisor OAH, ya sea con Coordinadores o la Jefatura para determinar si la solicitud ha sido debidamente indagada por parte del Analista y así evitar abrir un caso de forma innecesaria o indebida.
- Si el afiliado cuenta con tiempo para esperar se ingresa en el módulo de citas, se asigna número en la ventanilla y se remite caso al Asesor asignado para ser atendido, si el afiliado no cuenta con tiempo para esperar, se asignará cita para un cupo ya asignado en ventanilla.
- Se revisará la documentación remitida por parte de la Sección Trámite de Beneficios, Departamento de Beneficios y/o Control de Calidad de INPEP, para determinar:
 - ✓ Que el afiliado, beneficiario o apoderado presente los documentos requeridos.
 - ✓ Que la solicitud proceda con lo establecido en la normativa o criterios unificados.
 - ✓ Cuando se disponga de documentación deberá anexarse a la solicitud de atención del reproceso.
 - ✓ Sino presenta documentación anexa se procederá con la gestión y se solicitará según el área correspondiente.
- Se verifica lo solicitado por parte del área que lo remite y lo que ampara la Normativa.

**PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL**

- Si es preciso abrir el caso se solicita al Supervisor el desbloqueo con la debida justificación y se asigna T1 si es para construcción y T2 si la información que debe verificarse sobrepasa a lo establecido por la Oficina de Atención al Historial Laboral.
- Al finalizar el caso se bloquea nuevamente el proceso, se entrega nuevo HL con Acta debidamente firmada por afiliado, beneficiario y/o apoderado; se anula acta de HL anterior, se remite al área correspondiente al afiliado con el HL y actas anuladas, adjuntado el nuevo documento del HL y actas firmadas.
- Si no es preciso abrir el caso, se deja nota fuera de proceso SAHL y se remite al área correspondiente con nota general indicando que revisen notas fuera de proceso en SAHL, ya que ahí se detalla la descripción del proceso que se realizó; nota deberá ir firmada por Asesor que atendió al usuario y Supervisor HL.
- Se recibirán todos los casos en reprocesos que se presenten a la OAHL pero solamente se atenderán 10 cupos de acuerdo a las horas de atención diaria, por lo que los restantes serán reprogramados para fechas posteriores.

CASOS DE EXTRANJEROS.

- Afiliado habiendo comprobado el cumplimiento de los requisitos del art 126 de la Ley SAP, se presenta a la AFP para solicitar la devolución del saldo de su cuenta individual de ahorro para pensiones.
- Afiliado debe ser de nacionalidad extranjera
- Haber recibido devolución de saldo por parte de la AFP'S
- Haber recibido la prestación antes de cumplir la edad legal para pensionarse (55 mujeres y hombres 60 años)
- Presentar a la Oficina de Atención al Historial Laboral la resolución por parte de AFP en donde se ha hecho efectivo la devolución
- Verificar la consulta de la Superintendencia de Pensiones en donde se corrobore que es de nacionalidad extranjera y en el código de estatus afiliado diga devolución de saldo extranjero
- Por lo que habiendo cumplido los numerales anteriores, se procede a la reconstrucción del historial laboral y emisión de acta, dirigida instituto SPP que corresponda.

8. ACTIVIDADES DEL PROCESO**8.1. ENTREVISTAR Y CLASIFICAR AL USUARIO**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Recepcionista Previsional	Entrega número correlativo y NUP a asesor previsional	Numero correlativo
2.	Asesor Previsional	Llama al usuario	
3.	Asesor Previsional	Solicita 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 personales
4.	Asesor Previsional	Se verifica si es apoderado y/o autorizado; en caso de que SI	Copia de Poder



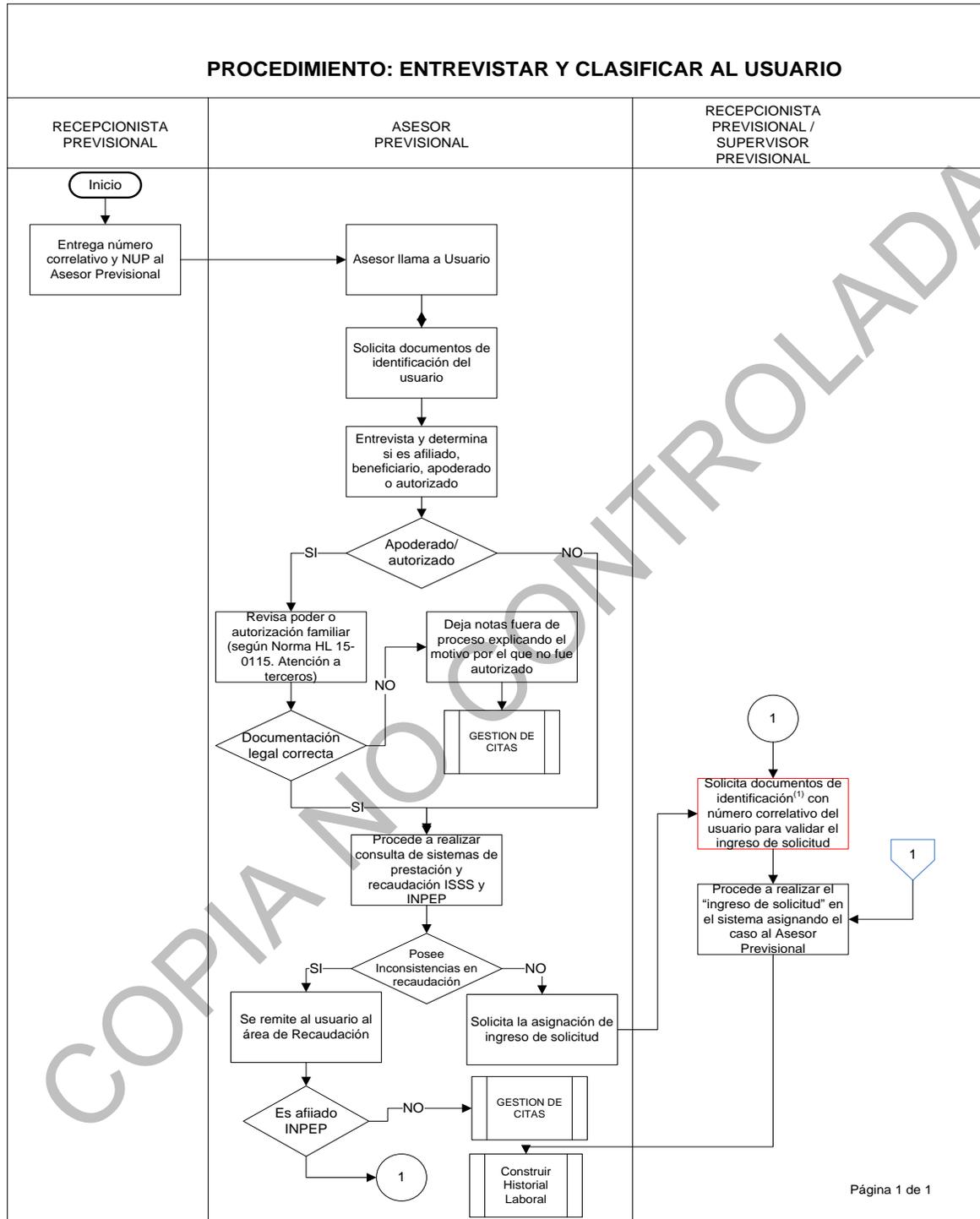
PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
		<ul style="list-style-type: none">✓ Revisa poder o autorización familiar, según Norma HL 15-0115 Atención a terceros y verifica si la documentación legal es correcta; en caso que NO deja nota fuera de proceso explicando el motivo por el que no fue validado y lo envía al Proceso de Gestión Cita; en caso de que SI la documentación legal este correcta, procede a realizar consulta de sistema de prestación Recaudación ISSS-INPEP; verifica si posee inconsistencia en recaudación; en caso de que SI, se remite al usuario al área de recaudación, en caso de que NO sea afiliado a INPEP, se envía a Proceso de Cita.✓ En caso de que NO sea Apoderado y/o autorizado, procede a realizar consulta de sistema de prestación y recaudación ISSS-INPEP y verifica si posee inconsistencia en recaudación, en caso de✓ que SI, remite al usuario al área de recaudación y si NO es afiliado INPEP, lo envía al proceso de gestión cita; en caso de que NO posea inconsistencia en recaudación solicita la asignación de ingreso de solicitud.	confrontada y HC SIP/SREC
5.	Recepcionista previsional/Supervisor Previsional	En caso de que SI sea afiliado INPEP y NO posea inconsistencia se solicita documento de identificación con número correlativo del usuario para validar el ingreso de solicitud.	HC SIP/SREC
6.	Recepcionista previsional/Supervisor Previsional	Procede a realizar el "Ingreso de Solicitud" en el sistema asignando el caso al asesor previsional.	Ingreso de solicitud y caso asignación
7.	Asesor Previsional	Inicia proceso de reconstrucción del Historial Laboral	



PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

PROCEDIMIENTO: ENTREVISTAR Y CLASIFICAR AL USUARIO



(1) NUP, número de afiliación ISSS, número de matrícula INPEP, fecha de nacimiento, documento de identidad (Cédula, DUI, pasaporte, carnet de residente, NIT), conocido por sexo

8.2. RECONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1.	Asesor Previsional	Ingresa en pantalla de ejecución de actividades	Caso aperturado
2.	Asesor Previsional	Verifica en la solicitud los datos del usuario <ul style="list-style-type: none"> • DUI • NUP • Comprobante de Confirmación del Registro al ISSS / Tarjeta del ISSS • Matricula de INPEP • Fecha de nacimiento • Sexo 	Solicitud en SAHL.
3.	Asesor Previsional	Complementa campos de información de solicitud: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de los padres, respetando los dos apellidos • Teléfono • Dirección • Motivo de la solicitud (modificable solo para el proceso de reconstrucción casos SPP). • Antecedente laboral (sector público, privado o pensionado) • Datos del tramitador 	Solicitud completa en SAHL.
4.	Asesor Previsional	Si son beneficiarios o apoderados los que realizan el trámite, deberá completar los datos del tramitador	Literal "E" de solicitud en SAHL.
5.	Asesor Previsional	Compara que los números del ISSS y matricula INPEP que refleje el sistema (pestaña de identificación), sean igual a los que porta el afiliado.	Documentos físicos y SAHL
6.	Asesor Previsional	Selecciona el registro principal para asociar	Registro identificado
7.	Asesor Previsional	Finaliza el proceso de asociación de registro	Registro asociado en SAHL
8.	Asesor Previsional	Enriquece el HL por proceso en demanda (se realiza en forma automática dentro del SAHL)	HL enriquecido con cotizaciones previsionales.
9.	Asesor Previsional	Se verifica si el sistema en demanda fue exitoso; en caso de que NO se solicita documento físico a las áreas de recaudación de cada instituto, y se procede a corregir inconsistencia que presenta el HL (según norma para construir HL y criterios unificados UPISSS e INPEP); luego se verifica si existen pruebas documentales internas, en caso de que SI valida prueba documental por ISSS/INPEP y verifica si son pruebas documentales correctas, en caso de que NO envía al área correspondiente para la modificación y regresa al paso de validar prueba documentales emitidas por ISSS/INPEP. En caso de que las pruebas documentales SI estén correctas genera número de	HL previo o definitivo.

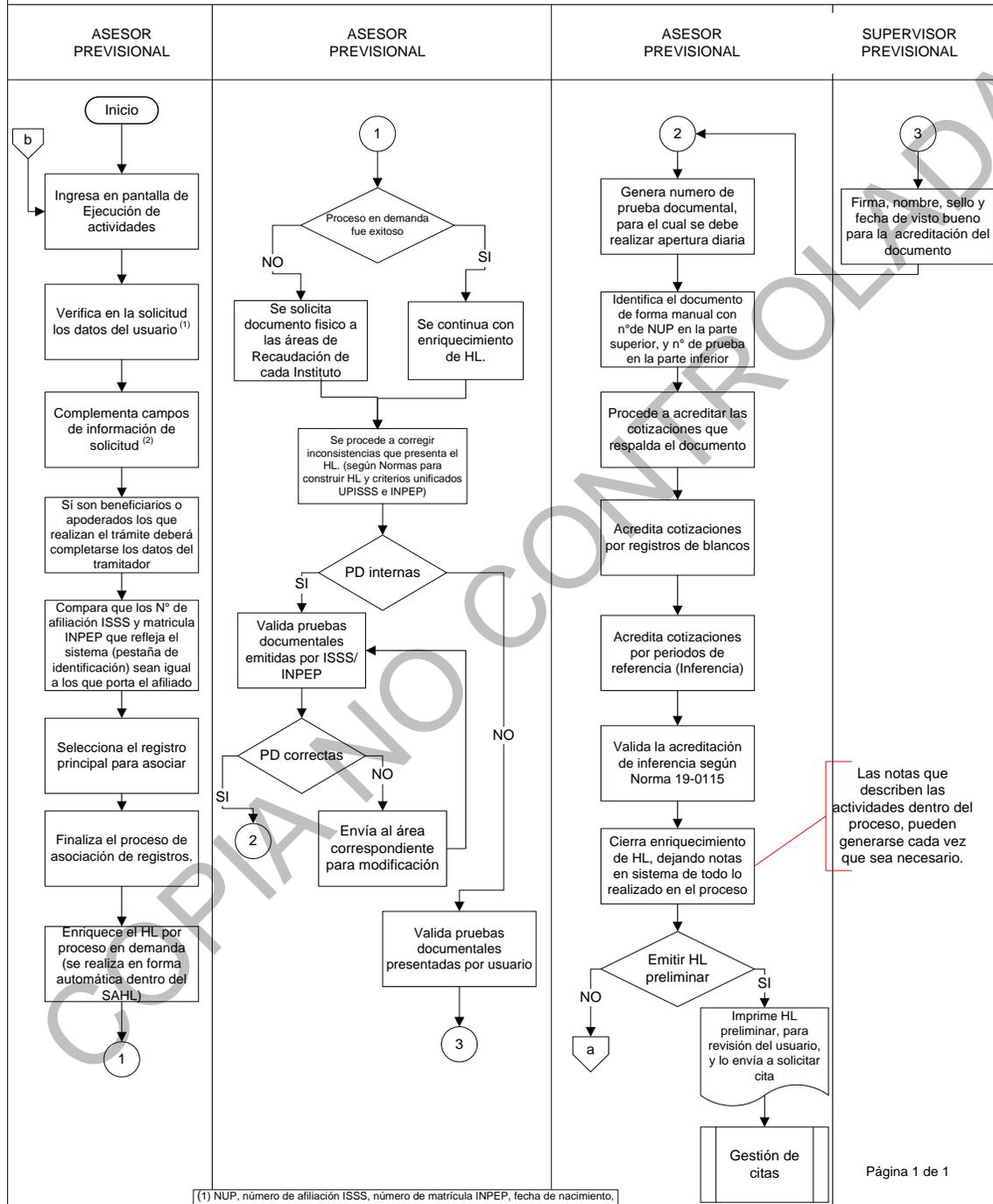


PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
		<p>prueba documental, para el cual se debe de realizar apertura diaria, identifica el documento de forma manual con número de NUP en la parte superior y número de prueba en la parte inferior derecha, procede a acreditar las cotizaciones que respalda el documento; acredita cotizaciones por registro de blanco, valida la acreditación de inferencia, según norma HL 19-0115, cierra enriquecimiento de HL, dejando notas en sistema de todo lo realizado en el proceso.</p> <p>Se verifica si se emite HL preliminar, en caso de que SI se imprime el HL preliminar para revisión del usuario, lo envía a solicitar cita y se envía al proceso de Gestión Citas; en caso de que NO, se verifica si el HL es para calculo previo, en caso que SI, asesor y usuario firman un acta de aceptación de HL para calculo previo, en caso de que NO asesor y usuario firman actas de aceptación de HL definitivo y lo envía al Supervisor Previsional</p>	
10.	Supervisor Previsional	Revisa en sistema que la construcción del HL sea en base en la normativa y criterios unificados ISSS e INPEP, y verifica que el HL este correcto, en caso que NO devuelve al asesor HL para modificación y/o corrección y se envía a Recepcionista Previsional/ Supervisor Previsional para realizar el ingreso de solicitud en el sistema, asignando el caso al asesor previsional. En caso que SI el HL este correcto se firma acta para calculo previo o calculo definitivo y se devuelve a Asesor Previsional para dejar notas de aceptación de HL y bloquear el caso y entrega actas firmadas al área de Recepción y para ser archivadas.	Actas firmadas para calculo previo y calculo definitivo.
11.	Asesor Previsional	En caso de que el proceso en demanda SI fue exitoso, se continua con el enriquecimiento del HL y se procede a corregir inconsistencias que presenta el HL (según norma para construir HL y criterios unificados ISSS e INPEP), en caso de que las pruebas documentales NO sean internas, valida las pruebas documentales presentadas por el usuario y las pasa al supervisor previsional, para firma, nombre, sello y fecha de visto bueno para la acreditación del documento, y se repiten los pasos del numeral 9.	Actas firmadas para calculo previo y calculo definitivo.

PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

PROCEDIMIENTO: RECONSTRUIR HISTORIAL LABORAL



(1) NUP, número de afiliación ISSS, número de matrícula INPEP, fecha de nacimiento, documento de identidad (Cédula, DUI, pasaporte, carnet de residente, NIT), conocido por sexo

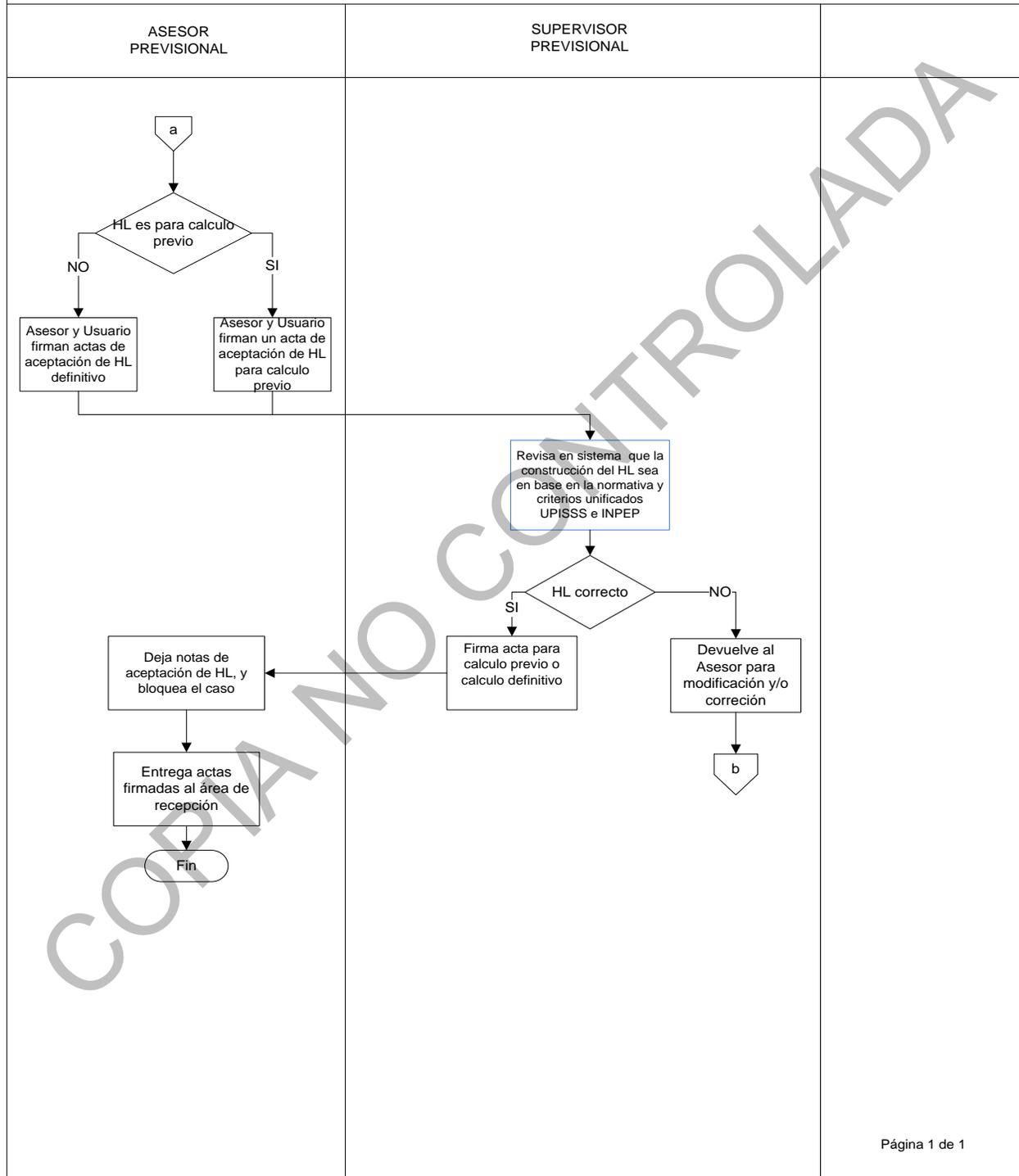
(2) nombre de los padres respetando los dos apellidos, teléfono, dirección, motivo de la solicitud (modificable solo para el proceso de reconstrucción), antecedentes laborales (sector público, privado o pensionado), datos del tramitador

(3) para determinar si el afiliado posee más registros de afiliación se podrá buscar por nombre o apellidos en la pestaña de "NOMBRES", y poder asociarlos desde dicha pestaña.



PROCESO CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL

PROCEDIMIENTO: CONSTRUIR HISTORIAL LABORAL



9. ANEXOS O FORMULARIOS:

Anexo 1:Manual de procedimientos INPEP: "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LOS REPROCESOS SOLICITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE PENSIONES"

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 construcción del Historial Laboral.	25/03/2019

COPIA NO CONTROLADA