

Centro de Atención a Afiliados y Derechohabientes

Origen del Proyecto:

- ✓ Surgió como una necesidad de satisfacer la demanda de los afiliados, apoyado por la Gerencia y la Junta Directiva.
- ✓ Está orientado al público en general que asiste diariamente a la sede de las Oficinas Centrales para realizar los distintos trámites de servicio que la Institución otorga.
- ✓ Más de 2,300 personas beneficiadas según estudio de afluencia.
- ✓ Servicio óptimo: recurso humano, seguridad, instalaciones y equipo tecnológico.
- ✓ Informar cada una de las acciones a su cargo, con el objetivo de mantener un orden y mejor coordinación de actividades entre las unidades ejecutoras.



La creación del Centro de Atención a Afiliados y Derechohabientes tiene un único propósito:

✓ **Optimizar el servicio al público que asiste diariamente a las instalaciones.**

¿Qué es?

Un Centro integral de servicios institucionales enfocado en la asistencia y atención a los afiliados del Instituto, basado en la mejora de procesos y modernización.



GIRO 90°

Nueva Atención al Afiliado

- Asignación de área de ventanillas y mesas de atención a afiliados
- Administración eficiente de colas
- Gestión de trámites de forma ágil y centralizada
- Control sobre el proceso de cada trámite
- Atención orientada



- Áreas ordenadas y funcionales, relacionadas entre sí para atender al afiliado, con instalaciones apropiadas
- Existencia de módulos de información y asesoría personalizada a los afiliados, atendidos por personal capacitado
- Actualización y creación de materiales informativos
- Horarios y días de atención establecidos para todos los servicios

Optimización de Recursos



Esquema de Atención Ágil y Dinámico

Mostradores de Atención al cliente (20)
+ Módulos de IVS (6)



Otros:

- Servicios Sanitarios
- Área de Supervisión
- Oficinas
- Unidad de Acceso a la Información



INGRESO PRINCIPAL

INFORMACIÓN Centralizada

SALIDA PRINCIPAL

Turnos /
Formularios

Hoy, es tiempo para ser mejores



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

GIRO 90°

Nuevo Plan de Seguridad

- Funcionamiento de un eficiente sistema de seguridad para afiliados y personal.
- Fortalecimiento de la autoridad institucional.
- Complemento a la imagen institucional.



*Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social*

Hoy, es tiempo para ser mejores

GIRO 90°

Nueva Imagen Institucional

- Centro de Atención específico para los afiliados (módulo integral de servicios institucionales).
 - Moderno
 - Funcional
 - Instalaciones adecuadas a las necesidades
 - Nuevos servicios
 - Optimización de espacios
 - Limpieza constante y supervisada
- Personal presentable, identificado y capacitado en atención, con vocación de servicio.

