



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

RESOLUCIÓN No. 212-SPP/2022

SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: Guatemala, veinte de abril de dos mil veintidós.

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de brindar una atención personalizada a los afiliados, derechohabientes y público en general y, facilitar los procesos administrativos en relación a la cobertura social, creó el Centro de Atención al Afiliado - CATAFI- con Acuerdo 1443 de Junta Directiva, del 07 de marzo 2019 y con Acuerdo 5/2020 de Gerencia, autoriza su funcionamiento.

CONSIDERANDO:

Que es necesario ofrecer un servicio de atención con buena actitud, trato personalizado y resolución de necesidades que demandan los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general, de manera que se agilice la gestión y optimicen los procesos administrativos y se obtengan resultados satisfactorios.

CONSIDERANDO:

Que el Gerente del Instituto, a través del Acuerdo 1/2014, delega en cada uno de los Subgerentes del Instituto la facultad de aprobar mediante resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentran bajo la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

POR TANTO:

Esta Subgerencia con base en lo considerado y de conformidad con las funciones que le confiere el Acuerdo 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014, emitido por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el “**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO**”, el cual consta de quince (15) hojas, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y que forman parte de esta resolución.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

RESOLUCIÓN No. 212-SPP/2022

SEGUNDO. La aplicación del Manual de Organización del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- así como la responsabilidad de su funcionamiento corresponde al Coordinador de dicho centro y al personal que la integra.

TERCERO. La finalidad del Centro de Atención al Afiliado es brindar atención personalizada a los afiliados que gozan de los beneficios del Régimen de Seguridad Social, de manera que permita facilitar los procesos administrativos en relación a la cobertura social.

CUARTO. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba con la presente resolución, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias del Instituto debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y a la Sección de Recopilación de Leyes del Departamento Legal para su compilación.

QUINTO. Las modificaciones y actualizaciones que se necesite realizar al presente manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento de CATAFI, se realizarán por medio de un nuevo instrumento aprobado mediante resolución y que deje sin efecto la presente, a solicitud y propuesta del Coordinador con el visto bueno del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

SEXTO: El presente Manual de Organización, es un documento técnico normativo de gestión institucional y tiene por objeto establecer la función básica, las funciones específicas del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, las que son vinculantes con su estructura orgánica, las atribuciones y responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo, así como las áreas funcionales y las relaciones de autoridad, de manera que coadyuve en el cumplimiento de las metas; por lo que debe divulgarse, exigiendo su cumplimiento e implementación.

SÉPTIMO. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del manual, será resuelto en su orden, por el Coordinador del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, la Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y en última instancia por la Gerencia.

OCTAVO. La presente resolución entra en vigencia el día de su emisión y complementa las disposiciones administrativas del Instituto.

Licda. Sonia Esthella López Luttmann
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias





Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

Versión 1

Guatemala, abril de 2022





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCION AL AFILIADO -CATAFI-

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. OBJETIVO DEL MANUAL.....	03
III. MARCO JURÍDICO.....	03
IV. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	03
V. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	03
VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	04
VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	05
VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	06
IX. ORGANIGRAMAS.....	13





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el Instituto ha presentado un cambio trascendental al introducir la sistematización de los procesos institucionales, por lo que se hace necesario que el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- cuente con su Manual de Organización, en el cual se describe de forma ordenada y sistemática el marco jurídico-administrativo, las funciones, las líneas de autoridad, la división del trabajo y los puestos de trabajo.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las funciones y la estructura organizacional del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, así como las atribuciones y responsabilidades del personal, para lograr de manera ordenada, eficiente y oportuna el desarrollo de las actividades asignadas.

III. MARCO JURÍDICO

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha emprendido diversos proyectos orientados a mejorar el servicio y la atención a sus afiliados, en ese sentido, en enero del año 2010 se inauguró el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, con el objetivo de brindar una atención personalizada a los afiliados, pensionados y derechohabientes que gozan de los beneficios de la Seguridad Social.

En Acuerdo de Junta Directiva 1443 de fecha 7 de marzo de 2019, se aprobó la creación del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, como una Unidad Administrativa que dependerá jerárquicamente de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

Con Acuerdo de Gerencia 05/2020 de fecha 10 de marzo de 2020 se autorizó el funcionamiento del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, e instruye a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para que en coordinación con las demás Subgerencias y Dependencias, provean del mobiliario, equipo y suministros, recurso humano y financiero, necesario para la atención de sus respectivas ventanillas.

IV. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

1. Brindar un servicio de atención con buena actitud, trato personalizado y resolución de necesidades que demandan los afiliados, derechohabientes y público en general.
2. Gestionar con prontitud las solicitudes de información por las diferentes vías de comunicación autorizadas.

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- depende jerárquicamente de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, a cargo de un Coordinador como responsable de la administración y ejecución de las actividades de dicho centro.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

Para el cumplimiento de sus funciones, se organiza internamente de la forma siguiente:

A. COORDINACIÓN

A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Para el logro de sus objetivos el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- tiene asignadas las funciones sustantivas siguientes:

- a. Centralizar la recepción de la documentación que forma parte del proceso administrativo en la gestión de pensiones, cuota mortuoria de pensionados, notificación de resoluciones, entre otras gestiones.
- b. Brindar una atención precisa por las diferentes vías de comunicación autorizadas, en las gestiones, dudas, ampliación de información, etc., en los temas que le competen, a la población afiliada, beneficiaria y pensionada.
- c. Promover el servicio humanizado, anticipar problemas, satisfacción de necesidades y convertirlos en oportunidades para asegurar la atención correcta del servicio.
- d. Controlar, supervisar y orientar el desarrollo de las labores que se realizan en CATAFI.
- e. Mantener comunicación constante con la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y Dependencias responsables para coordinar las actividades en la atención a los afiliados y público en general.
- f. Planificar y supervisar la gestión administrativa de las distintas áreas que integran el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- g. Evaluar y proponer la agilización y modernización del proceso de atención a los afiliados y público en general para optimizar el uso de los recursos del Instituto.

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- establece las funciones específicas siguientes:

A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

- a. Administrar el centro de atención y atender en tiempo prudencial y precisión las solicitudes planteadas por los afiliados, derechohabientes y público en general, de conformidad con las instrucciones emanadas por las Dependencias responsables.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

- b. Evaluar, proponer y actualizar el proceso de atención, actividades y tareas que simplifiquen el trabajo administrativo, para optimizar la gestión operativa y administrativa del Instituto.
- c. Orientar y proponer lineamientos para la creación de normas, manuales, directrices y cualquier otro instrumento administrativo necesario para la gestión administrativa con base en los principios de la nueva gestión pública.
- d. Conocer las omisiones, modificaciones y actualizaciones de la normativa Institucional para brindar una información óptima.
- e. Supervisar que la atención e información proporcionada a los afiliados y público en general sea conforme a la reglamentación vigente que rige a las Dependencias responsables.
- f. Integrar y enviar la documentación ingresada a las Dependencias correspondientes.

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

- a. Atender de manera oportuna las solicitudes de pensión, contribución voluntaria, asignación única, notificación de resoluciones y las que por necesidades del servicio se atienden conforme citas programadas.
- b. Recibir y atender solicitudes que presenten los afiliados y derechohabientes por diferentes gestiones inherentes a los beneficios que ofrece el Programa de IVS y el Plan de pensiones de los trabajadores al servicio del IGSS.
- c. Orientar, informar y entregar requisitos a los afiliados, derechohabientes y público en general sobre las gestiones que se realizan de las diferentes Dependencias de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
- d. Atender los requerimientos de información vía telefónica y electrónica, autorizados por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La estructura administrativa se divide en las áreas y puestos de trabajo siguientes:

- A. **COORDINACIÓN**
 - 1. Coordinador
 - 2. Subcoordinador





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Asistente Administrativo
2. Responsable de Inventario
3. Secretaria

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

1. Encargado de área
2. Recepcionista de solicitud de casos nuevos de IVS
3. Responsable de registro, control y traslado de expedientes
4. Gestor de registro y control de supervivencia y persistencia de derechos
5. Responsable de notificaciones
6. Responsable de recepción de documentos
7. Gestor de atención e información de casos nuevos o casos en trámite

VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Para el cumplimiento de las funciones asignadas por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias al Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, se delimitan las atribuciones y responsabilidades de cada área y puesto de trabajo, las que son enunciativas, no limitativas conforme a sus funciones y estructura administrativa, de la forma siguiente:

A. COORDINACIÓN

1. Coordinador

- a. Planifica, coordina, dirige, supervisa y evalúa el cumplimiento de las actividades que se desarrollan.
- b. Programa el recurso humano necesario para la ejecución de las actividades inherentes al Centro de Atención al Afiliado.
- c. Elabora programas de trabajo para mejorar la atención al público, organiza su ejecución, supervisa y evalúa los resultados.
- d. Promueve el cumplimiento de principios, objetivos, filosofía, reglamentos y manuales de carácter institucional.
- e. Evalúa la producción del Centro de Atención al Afiliado y presenta ante la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias propuestas para mejorar, agilizar y dinamizar las actividades





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

- f. Mantiene comunicación y coordinación con el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y otras Dependencias del Instituto que tienen relación con las funciones del Centro de Atención al Afiliado.
- g. Conoce y orienta al personal, de las omisiones, modificaciones, actualizaciones, etc., de la normativa Institucional para una atención óptima.
- h. Participa en reuniones de trabajo con autoridades y personal del Centro de Atención al Afiliado.
- i. Planifica actividades de capacitación para el personal.
- j. Coordina, participa y autoriza la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto, Informe mensual de avance y gestión, Informe Anual de Labores, entre otros del Centro de Atención al Afiliado.
- k. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

2. Subcoordinador

- a. Realiza en conjunto con el Coordinador la planificación, organización, dirección y supervisión de las actividades que se desarrollan.
- b. Apoya en la supervisión de las labores del personal; resuelve dudas, consultas o cualquier situación que surja en la atención del afiliado y público en general.
- c. Supervisa puntualidad y asistencia del personal, informa al Coordinador y reporta a la Subgerencia de Recursos Humanos, según sea el caso.
- d. Organiza, coordina y supervisa la agenda de citas de solicitudes de casos nuevos, notificaciones y otras actividades.
- e. Asume el cargo de Coordinador en caso de ausencia o por delegación y apoya en las funciones de CATAFI.
- f. Realiza la inducción al personal de nuevo ingreso.
- g. Atiende y resuelve consultas o problemas que surjan en la atención de los afiliados, derechohabientes y público en general.
- h. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Asistente Administrativo

- a. Redacta, transcribe, despacha y lleva control de la correspondencia inherente al puesto.
- b. Elabora y controla la asignación presupuestaria (solicitudes de transferencias, ampliaciones, programaciones cuatrimestrales y reprogramaciones presupuestarias), el Plan Anual de Compras y el Plan Operativo Anual (POA) de CATAFI.
- c. Gestiona la adquisición de insumos, materiales y equipo para el funcionamiento del centro de atención.
- d. Elabora informes mensuales de gestión, estadística y otros requeridos por el Coordinador.
- e. Realiza las diligencias pertinentes para la ejecución del presupuesto.
- f. Realiza las programaciones, reprogramaciones y modificaciones presupuestarias ante las instancias correspondientes.
- g. Asume las atribuciones de la secretaria y el subcoordinador en caso de ausencia.
- h. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

2. Responsable de inventario

- a. Registra, controla, actualiza, efectúa recuento físico y verifica el estado de bienes de activo fijo, fungible e insumos varios asignados.
- b. Registra y actualiza semestralmente los bienes asignados al personal.
- c. Realiza recepción de bienes, equipo y suministros asignados.
- d. Recopila y resguarda los bienes en mal estado y gestiona la baja definitiva en el inventario general.
- e. Revisa planilla de inventario de Contabilidad y confronta con los bienes físicos.
- f. Elabora, ordena, clasifica y resguarda documentos del inventario y de suministros.
- g. Otras atribuciones inherentes al cargo y las que le asigne el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

3. Secretaria

- a. Redacta, transcribe y despacha la correspondencia.
- b. Registra y controla la correspondencia emitida y recibida, así como el archivo histórico.
- c. Apoya en la elaboración de informes mensuales, cuatrimestrales y anuales de las actividades que se realizan.
- d. Atiende llamadas telefónicas internas y externas y público que lo que requiera.
- e. Agenda reuniones de trabajo para el personal del Centro de Atención al Afiliado.
- f. Registra y controla física y electrónicamente la recepción de la documentación.
- g. Realiza certificaciones de actas administrativas que se emitan por diversas razones.
- h. Controla y registra el consumo de los insumos, papelería, materiales y útiles de oficina y gasto de servicios que se requieran en el Centro.
- i. Controla el archivo de los expedientes del personal.
- j. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

1. Encargado de área

- a. Supervisa y controla las labores del personal designado en su área de trabajo.
- b. Elabora y revisa reportes estadísticos de los casos atendidos en su área de trabajo.
- c. Resuelve dudas, inconvenientes y amplía información en la atención del afiliado y público en general.
- d. Apoya en la atención de los afiliados y público en general.
- e. Elabora planes de trabajo de su área para mejorar la atención al público, juntamente con el Coordinador organiza su ejecución, supervisa y evalúa los resultados.
- f. Asiste a reuniones de trabajo designadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

- g. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

2. Recepcionista de solicitud de casos nuevos de IVS

- a. Entrevista y verifica que la documentación presentada cumpla con las condiciones y requisitos, según la normativa vigente.
- b. Verifica información en los sistemas informáticos vigentes para determinar la recepción e ingreso de la solicitud.
- c. Elabora y envía en el sistema los requerimientos de información establecidos para el análisis y resolución del caso.
- d. Verifica en los sistemas informáticos que existan datos completos para elaborar proyecto de resolución de contribución voluntaria.
- e. Traslada expedientes al analista de registro, control y traslado de expedientes.
- f. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

3. Responsable de registro, control y traslado de expedientes

- a. Controla y genera en el sistema informático etiquetas de identificación del expediente.
- b. Registra en el sistema informático, controla y traslada requerimiento de información a las dependencias que corresponda.
- c. Envía expedientes al área correspondiente.
- d. Elabora reporte mensual de casos ingresados.
- e. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

4. Gestor de registro y control de supervivencia y persistencia de derechos

- a. Entrevista al pensionado, elabora comprobaciones de supervivencia por medio de impresión dactilar y registra en los sistemas informáticos disponibles.
- b. Recibe y registra en los sistemas informáticos disponibles, las actas de comprobación de supervivencia y persistencia de derechos presentadas en CATAFI, que hayan sido elaboradas por Notario o Cónsul de Guatemala acreditado en el extranjero; verifica que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

- c. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

5. Responsable de notificaciones

- a. Notifica resoluciones y documentos por gestiones de IVS, a afiliados y derechohabientes, que se presentan a CATAFI.
- b. Envía conocimiento de notificaciones a las dependencias responsables.
- c. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

6. Responsable de recepción de documentos

- a. Atiende público en general.
- b. Analiza y registra información de la documentación recibida en el sistema informático vigente.
- c. Envía documentos por medio de conocimiento a las dependencias responsables.
- d. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

7. Gestor de atención e información de casos nuevos o casos en trámite

- a. Atiende los requerimientos de información de afiliados, derechohabientes y público en general y registra en el sistema informático la consulta.
- b. Revisa listado de solicitud de citas, gestiona vía telefónica o electrónica entrevista con el interesado para informar las condiciones y requisitos.
- c. Agenda citas, elabora el listado y traslada a donde corresponda.
- d. Orienta a los afiliados respecto a la realización de gestiones administrativas y los horarios de atención.
- e. Participa en los diferentes eventos que se coordinen en CATAFI.
- f. Consulta en los sistemas informáticos el avance de gestión de casos ingresados para dar continuidad a la gestión correspondiente.
- g. Brinda apoyo a las personas con dificultad de movilidad.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

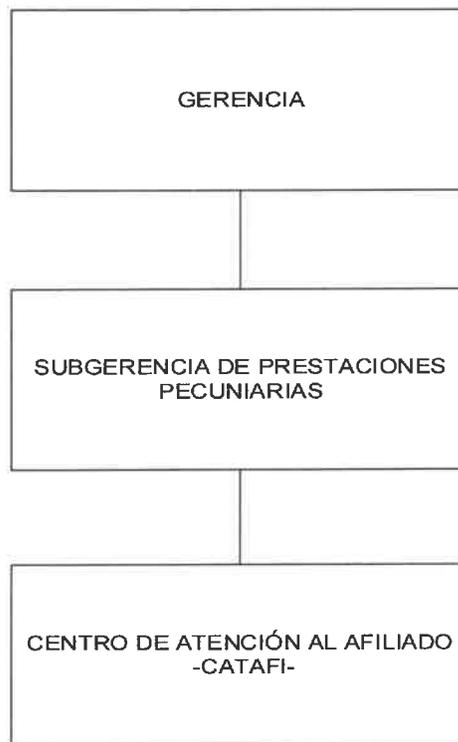
- h. Entrega tickets para atención, controla el orden del ingreso, permanencia y egreso de afiliados.
- i. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.





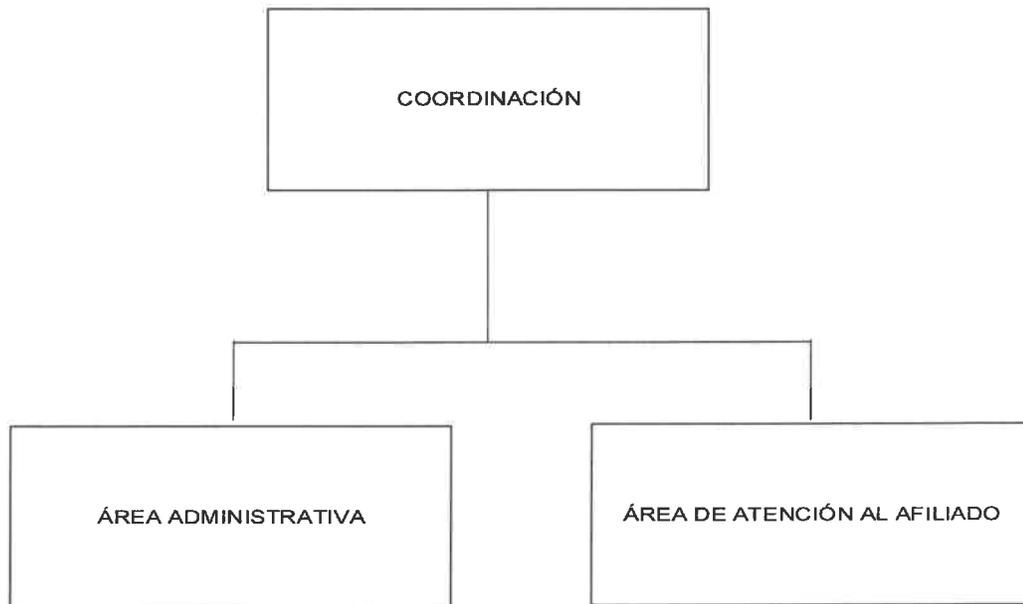
IX. ORGANIGRAMAS

A. ORGANIGRAMA GENERAL





B. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

C. ORGANIGRAMA NOMINAL

