

#### Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

#### RESOLUCIÓN No. 325-SPP/2022

SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. Guatemala, veintiséis de septiembre 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 con la cobertura social, creó el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- con Acuerdo 1443 de Junta Directiva, del 07 de marzo de 2019 y con Acuerdo 5/2020 de Gerencia, autorizó 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 la Gerencia mediante Acuerdo 1/2014, delegó 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 encuentren bajo su 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:

<u>PRIMERO</u>: Aprobar el "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-", el cual consta de treinta y seis (36) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por la suscrita en su calidad de Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y que forman parte de la presente resolución.





#### Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

<u>SEGUNDO</u>: La aplicación del Manual de Normas y Procedimientos 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.

<u>TERCERO</u>: El contenido del presente Manual de Normas y Procedimientos, incluye las normas generales y específicas, así como la descripción y diagrama de los procedimientos que el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, debe ejecutar, para su óptimo funcionamiento.

<u>CUARTO</u>: 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 del Centro de Atención al Afiliado - CATAFI-, se realizarán por medio de un nuevo instrumento aprobado mediante resolución, a solicitud y propuesta del Coordinador, con el visto bueno del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

QUINTO: El presente Manual de Normas y Procedimientos, es un documento técnico normativo y operativo de gestión institucional y tiene por objeto establecer los procedimientos realizados en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, los que son vinculantes con su organización y funcionamiento.

<u>SEXTO:</u> 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- y por el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

<u>SÉPTIMO:</u> La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones institucionales.

Licenciada Sonia Esthella López Luttmann Subgerente de Prestaciones Pecuniarias



#### Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

#### MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-



#### **SEPTIEMBRE 2022**

Versión y fecha:	Versión 1: septiembre 2022
Responsable de la	Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-
elaboración:	/Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias
aprobación:	





#### ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
11.	OBJETIVOS DEL MANUAL	3
111.	CAMPO DE APLICACIÓN	4
IV.	NORMAS	4
V.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
VI.	ANEXOS	36





#### I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, es una dependencia que responde a un concepto moderno de atención personalizada, que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha implementado para la atención de afiliados, pensionados y derechohabientes; tiene como prioridad optimizar el servicio al público que asiste diariamente a sus instalaciones.

CATAFI surge como una necesidad de satisfacer la demanda de afiliados, pensionados, beneficiarios y público en general, brindando un cambio en la atención, donde un equipo de trabajo experto proporciona la atención requerida en forma inmediata e integral.

El Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención al Afiliado -CATAFIcontiene los procedimientos que se realizarán en la atención y gestión de solicitud de pensión de afiliados y beneficiarios al Régimen de Seguridad Social y del Plan de Pensiones de los trabajadores al servicio del Instituto, así como la notificación de resoluciones de IVS, cuota mortuoria de pensionado fallecido, entre otros, con el objeto de convertirse en una herramienta de apoyo y de consulta, siguiendo los lineamientos enmarcados en la normativa institucional vigente.

#### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Disponer de un instrumento administrativo que establezca las normas y procedimientos, sobre las cuales debe basarse la gestión que realiza CATAFI, para la atención de afiliados y derechohabientes, con el objeto de brindar un servicio íntegro, moderno y de óptima calidad.
- 2. Informar al personal sobre sus responsabilidades, para la correcta atención de los afiliados, pensionados y derechohabientes que diariamente se presentan a realizar trámites de los servicios que presta el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- relacionados con los beneficios del Programa de IVS.
- Contar con lineamientos que guíen y orienten al personal involucrado en las actividades que se deben llevar a cabo para la atención de los afiliados y pensionados.





#### III. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual será de aplicación en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, para la atención personalizada de afiliados, pensionados, beneficiarios y público en general, que realicen alguna gestión concerniente con los beneficios relacionados con el Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, que otorga el Instituto a través de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

#### IV. NORMAS

#### **GENERALES**

- El personal de atención deberá atender, orientar, recibir y direccionar con prontitud los requerimientos de información que realicen los afiliados, pensionados y beneficiarios a través de las vías de comunicación autorizadas para CATAFI.
- 2. El equipo de coordinación, deberá mantener comunicación constante con la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y las dependencias responsables, a fin de brindar un adecuado servicio a los afiliados y público en general.
- El personal deberá brindar atención, de conformidad con la normativa vigente y las instrucciones emanadas por las dependencias responsables de los procesos.
- 4. Se deberá tener a disposición de los solicitantes, ventanillas específicas para atender las solicitudes de pensión, contribución voluntaria, asignación única, notificación de resoluciones, comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones, recepción de apelaciones y demás documentación que deseen ingresar los solicitantes, para dar seguimiento a sus casos de IVS.
- 5. El personal de atención deberá registrar en los sistemas informáticos disponibles la información y solicitudes planteadas por los interesados, para lo cual, los solicitantes deberán cumplir con las condiciones y requisitos enmarcados en la normativa vigente, así como los criterios establecidos por las dependencias responsables de los procesos.





#### V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### Procedimiento No. 01

#### Recepción de solicitud de pensión, asignación única y contribución voluntaria

#### NORMAS ESPECÍFICAS

- La recepción de solicitudes de casos nuevos de IVS se podrá realizar en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- para quienes residan en el Departamento de Guatemala.
- 2. El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite podrá contactar al solicitante, por medio de llamada telefónica para dar respuesta a su solicitud de cita, indicándole fecha y hora en que será atendido.
- 3. Para solicitar la cobertura en el programa sobre protección relativa a invalidez, vejez y sobrevivencia o sus prestaciones, los solicitantes deberán cumplir con las condiciones y requisitos indicados en la normativa vigente y los criterios establecidos por la dependencia rectora del proceso.
- 4. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS, registrará la solicitud y la información relacionada con el solicitante y sus beneficiarios, según corresponda, en los formatos y sistemas autorizados.
- 5. Previo a ingresar la solicitud, el Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de -IVS- deberá referir al solicitante al Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores para que realice el registro o actualización de su información personal y la de sus beneficiarios en el sistema Registro Único de Afiliados y Patronos -RUAP-, para lo cual deberá presentar los requisitos establecidos por dicho Departamento.
- 6. Para ingresar la solicitud, el solicitante deberá entregar al Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS la constancia de validación de información del Registro Único de Afiliados y Patronos.
- 7. Los requisitos documentales deberán presentarlos completos, legibles y vigentes.





- 8. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS, podrá emitir la resolución de contribución voluntaria que genere el sistema, cuando al momento de la solicitud, el interesado no tenga en trámite una solicitud de pensión y el reporte de Planilla Electrónica refleje el salario completo del último mes de contribución obligatoria reportado por el afiliado en el formulario de historial laboral y que éste sea igual al salario del mes anterior; de lo contrario, deberá registrar la solicitud en el sistema y enviarla al Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia para que continúe con el trámite de resolución correspondiente.
- 9. Las solicitudes de contribución voluntaria de los trabajadores al servicio del IGSS, serán resueltas por el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.
- 10. Al aceptar la documentación, el Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS, ingresará la solicitud al sistema y realizará requerimiento de información a las dependencias que corresponda, de conformidad con los criterios establecidos por la dependencia responsable del proceso.
- 11. Los documentos que conforman el expediente de solicitud deberán ordenarse conforme el criterio establecido por la dependencia responsable del proceso.
- 12. El Responsable de Registro, Control y Traslado de Expedientes, deberá recopilar los expedientes de solicitud de casos nuevos de IVS que hayan ingresado en CATAFI para ordenarlos, etiquetarlos, foliarlos y enviarlos a la dependencia correspondiente, para que continúe con el trámite administrativo.





Procedimiento:

NO. 01 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE PENSIÓN, ASIGNACIÓN ÚNICA Y CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 25

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Atención al Afiliado (Recepción de Solicitud de Casos Nuevos de IVS)		INICIO
Solicitante  Gestor de Atención e Información de Casos	01	Solicita cita para el ingreso de su solicitud de caso nuevo de IVS.
Nuevos o Casos en Trámite	02	Contacta al solicitante, para confirmar el trámite que desea solicitar y consulta en la normativa institucional vigente, si cumple con las condiciones y requisitos establecidos.
	03	¿El solicitante cumple con las condiciones y requisitos establecidos por normativa institucional vigente?
		03.1 SÍ. Agenda cita y da indicaciones al solicitante. (Continúa en paso 04).
		03.2 NO. Informa y asiste al solicitante (Sale del procedimiento).
Solicitante  Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS	04	Se presenta a cita programada y entrega requisitos documentales a Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS.
	05	Recibe y revisa requisitos documentales de forma manual y en los sistemas informáticos vigentes.
	06	¿Los requisitos documentales se encuentran completos, correctos y vigentes?
		06.1 SÍ. Ingresa la solicitud en el sistema, conforme el formulario autorizado (Continúa en paso 07).
		06.2 NO. Informa, asiste al solicitante y entrega constancia de entrevista y revisión de documentos (Sale del procedimiento).
		Who as a state of the state of



Procedimiento:

NO. 01 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE PENSIÓN, ASIGNACIÓN ÚNICA Y

PASO	ACTIVIDAD
07	Imprime formulario de solicitud, requiere al solicitante que, previo a firmar revise que la información fue ingresada conforme los documentos presentados.
08	Firma el formulario de solicitud.
09	Recibe formulario firmado por el solicitante.
10	Registra caso en sistema informático vigente imprime dos copias, una para el expediente de solicitud y otra para el solicitante, como constancia de haber recibido su solicitud.
11	Explica el proceso de resolución y entrega constancia de la solicitud ingresada.
12	Recibe constancia y concluye la atención.
13	Genera en el sistema informático vigente o de forma manual cuando corresponda, los requerimientos de información, a las dependencias concernientes.
14	Imprime, firma y sella los requerimientos de información, para incorporarlos al expediente.
15	Comenta en el sistema informático vigente, los requerimientos de información que fueros generados, anotando números de oficio y una breve descripción de lo solicitado.
16	Coloca en un folder: constancia de solicitud formulario de solicitud firmado, requisitos documentales y requerimientos de información cuando corresponda.
17	Si el caso ingresado corresponde a una solicitud de contribución voluntaria, genera, imprime, firma y sella Resolución de Contribución Voluntaria y la agrega a expediente.
	07 08 09 10 11 12 13 14 15

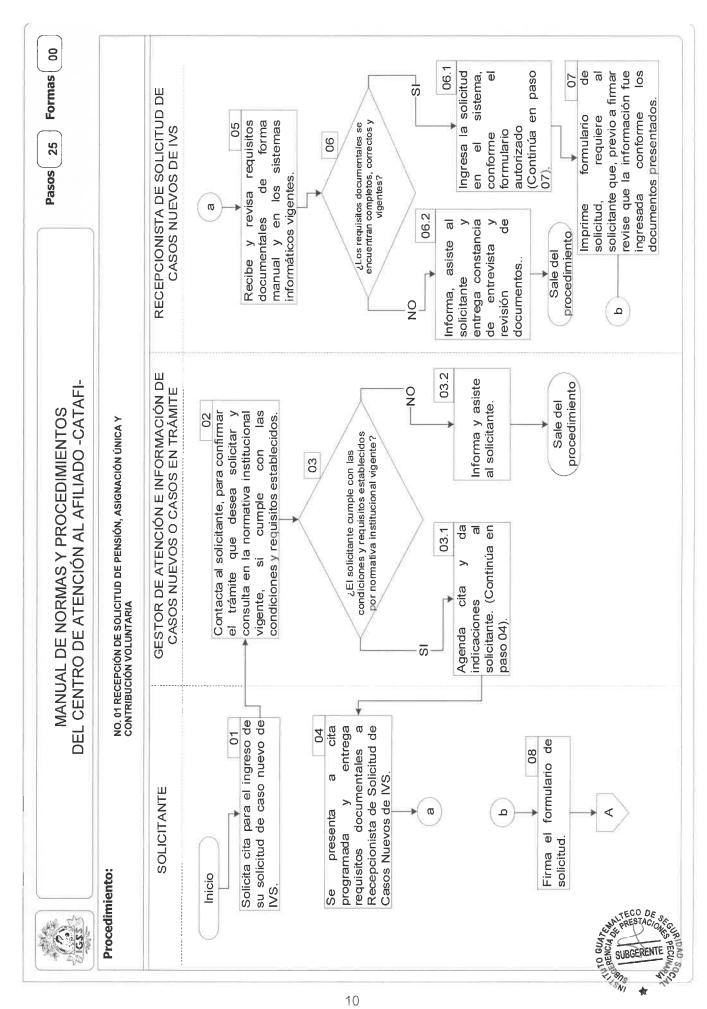


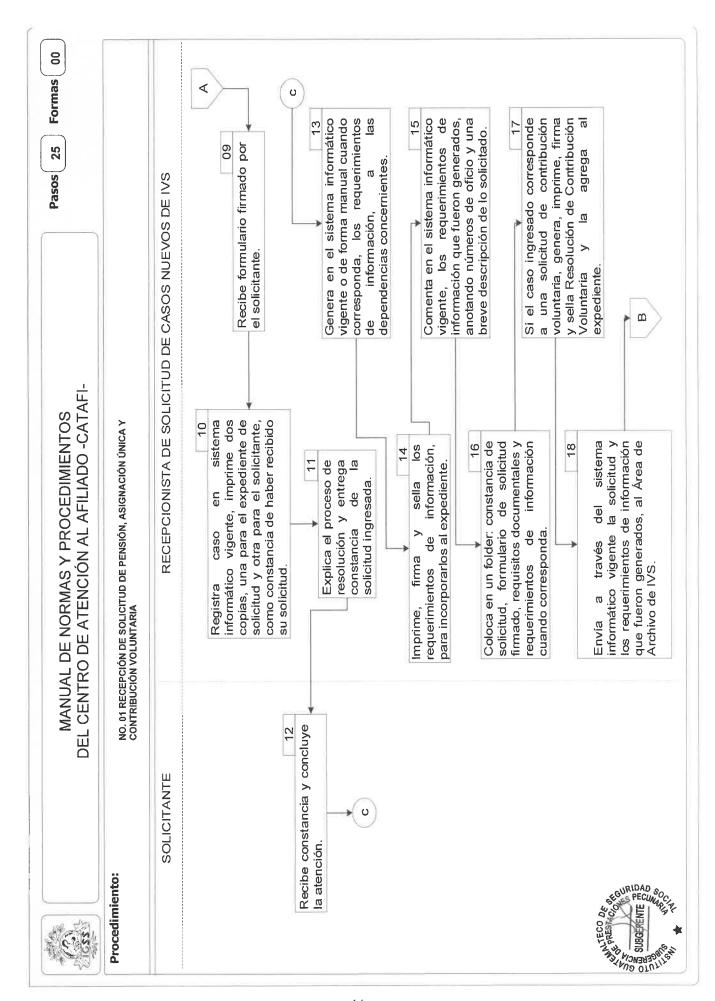
**Procedimiento:** 

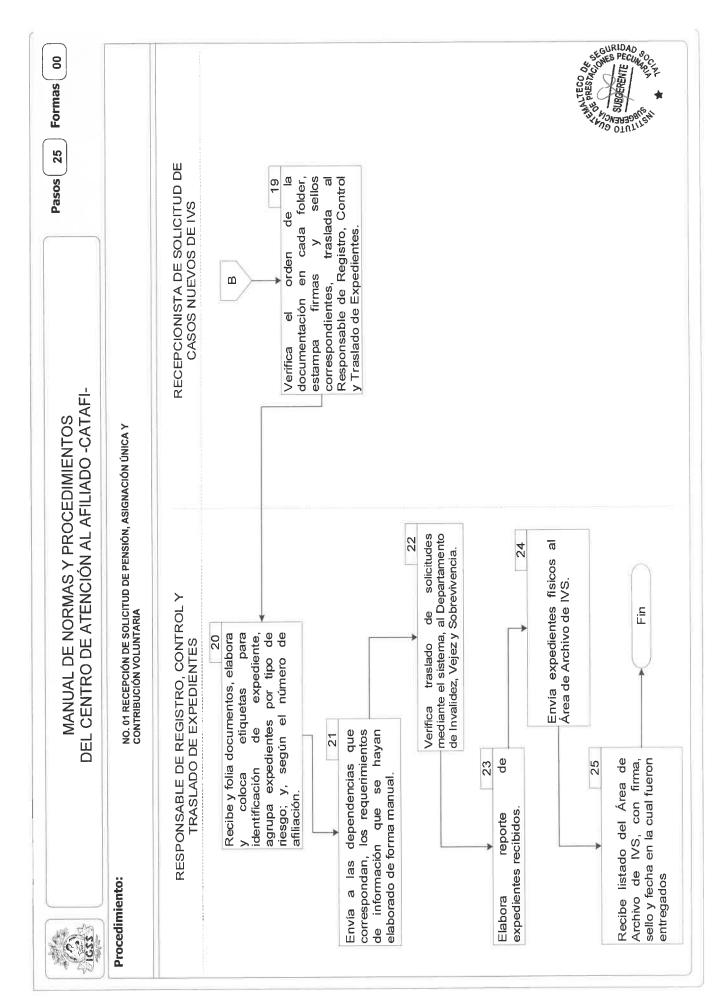
NO. 01 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE PENSIÓN, ASIGNACIÓN ÚNICA Y CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos 25

CONTRIBUCIÓN VO	LUNTARIA	7 4303 23 1 0 mas 00	
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS	18	Envía a través del sistema informático vigente la solicitud y los requerimientos de información que fueron generados, al Área de Archivo de IVS.	
Responsable de Registro,	19	Verifica el orden de la documentación en cada folder estampa firmas y sellos correspondientes, traslada a Responsable de Registro, Control y Traslado de Expedientes.	
Control y Traslado de			
Expedientes	20	Recibe y folia documentos, elabora y colocietiquetas para identificación de expediente, agrupa expedientes por tipo de riesgo; y, según el número de afiliación.	
	21	Envía a las dependencias que correspondan, lo requerimientos de información que se haya elaborado de forma manual.	
	22	Verifica traslado de solicitudes mediante el sistema al Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia	
	23	Elabora reporte de expedientes recibidos.	
	24	Envía expedientes físicos al Área de Archivo de IVS	
	25	Recibe listado de Área de Archivo de IVS, con firma sello y fecha en la cual fueron entregados.	
		FIN	
		-700 A	
		ELINE ECO DE COMPANION DE COMPA	









#### Procedimiento No. 02

### Recepción de solicitud de cuota mortuoria de pensionado fallecido

#### **NORMAS ESPECÍFICAS**

- 1. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS, previo a recibir la documentación, deberá verificar en el sistema informático vigente, que no haya sido solicitado anteriormente al Programa de IVS.
- 2. La recepción de solicitudes de cuota mortuoria de pensionado fallecido, se podrá realizar en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, para quienes residan en el Departamento de Guatemala.
- 3. Para solicitar este beneficio, los solicitantes deberán cumplir con las condiciones y requisitos indicados en la normativa institucional vigente y los criterios establecidos por la Dependencia rectora del proceso.
- 4. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS, registrará la solicitud en los formularios y sistemas informáticos vigentes autorizados para el efecto.
- 5. Los requisitos documentales deberán presentarse completos, legibles y vigentes.





Procedimiento: No. 02 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE CUOTA MORTUORIA DE PENSIONADO FALLECIDO

**Pasos** 

12

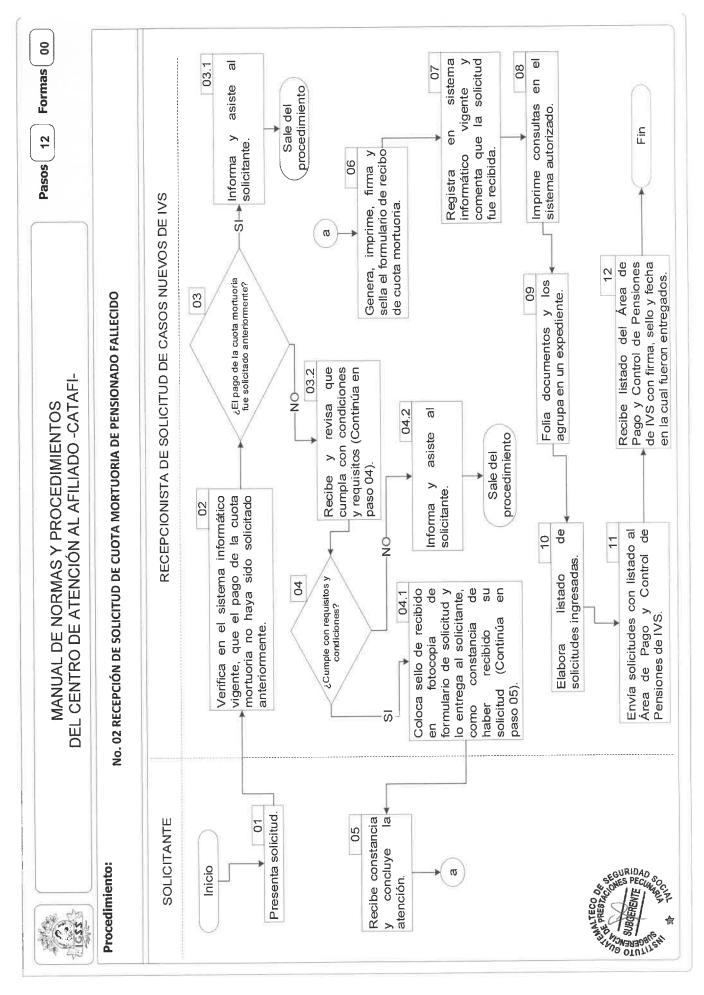
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Atención al Afiliado (Recepción de Solicitud de Casos Nuevos de IVS)		INICIO
Solicitante	01	Presenta solicitud.
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos de IVS	02	Verifica en el sistema informático vigente, que el
		pago de la cuota mortuoria no haya sido solicitado anteriormente.
	03	¿El pago de la cuota mortuoria fue solicitado anteriormente?
		03.1 SÍ. Informa y asiste al solicitante (Sale del procedimiento).
		03.2 NO. Recibe y revisa que cumpla con condiciones y requisitos (Continúa en paso 04).
	04	¿Cumple con requisitos y condiciones?
		04.1 SÍ. Coloca sello de recibido en fotocopia de formulario de solicitud y lo entrega al solicitante, como constancia de haber recibido su solicitud (Continúa en paso 05).
		04.2 NO. Informa y asiste al solicitante (Sale del procedimiento).
Solicitante	05	Recibe constancia y concluye la atención.
Recepcionista de		
Solicitud de Casos Nuevos de IVS	06	Genera, imprime, firma y sella el formulario de recibo de cuota mortuoria.
	07	Registra en sistema informático vigente y comenta que la solicitud fue recibida.
	08	Imprime consultas en el sistema autorizado.



Procedimiento: No. 02 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE CUOTA MORTUORIA DE PENSIONADO FALLECIDO

Pasos (12) Formas (00

FALLECIDO		14333 (12) 1311143 (60)
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Recepcionista de		
Solicitud de Casos		
Nuevos de IVS	09	Folia documentos y los agrupa en un expediente.
	40	PTI I P I I I I I I I I I I I I I I I I
	10	Elabora listado de solicitudes ingresadas.
	11	Envía solicitudes con listado al Área de Pago y
		Control de Pensiones de IVS.
		Control de l'endicines de l've.
	12	Recibe listado del Área de Pago y Control de
		Pensiones de IVS con firma, sello y fecha en la cual
		fueron entregados.
		FIN
		TEMPE PR





#### Procedimiento No. 03

#### Notificación de resoluciones

#### **NORMAS ESPECÍFICAS**

- 1. El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite, podrá contactar al solicitante por medio de llamada telefónica, para agendar cita indicándole fecha y hora en que se le notificará su resolución de IVS.
- 2. Previo a agendar una cita, se deberá confirmar con el solicitante que se encuentra dentro del Departamento de Guatemala, de lo contrario, se le orientará para que se presente a la Caja o Delegación más cercana a su domicilio, para que se le notifique su resolución de IVS.
- 3. Para proceder con la notificación, el solicitante deberá presentar su documento personal de identificación vigente.
- 4. El responsable de notificaciones deberá utilizar los formularios y sistemas autorizados para el efecto, debiendo comentar en el sistema que realizó notificación de resolución.
- 5. Cuando no sea el interesado, sino tercera persona quien se presente a notificar de una resolución de IVS, ésta deberá presentar original o fotocopia autenticada del Mandato Legal con representación, enmarcando las formalidades de ley, original y fotocopia del documento de identificación del mandatario.
- 6. Cuando el interesado no pueda presentarse, por causas justificadas y se requiera que la resolución le sea notificada en su domicilio o en una Unidad Médica del IGSS, se deberá presentar una nota dirigida al Departamento de IVS, en donde se exponga la razón por la cual no puede presentarse, adjuntado las pruebas que pueda tener a favor para que el Departamento de IVS coordine la notificación correspondiente; o bien, se podrá notificar a través de los medios que se encuentren autorizados para el efecto.





**Procedimiento:** No. 03 NOTIFICACION DE RESOLUCIONES

Pasos 18

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Atención al Afiliado (Responsable de Notificaciones)		INICIO
Encargado de Área	01	Recibe a través del sistema informático vigente y por medio de correo electrónico, listados que contienen información de las resoluciones que están disponibles, digitalizadas y comentadas en el sistema, para ser notificadas.
Contou do Atomoión o	02	Revisa, envía listados e instruye al Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite, para que cite a los solicitantes.
Gestor de Atención e Información de Casos		
Nuevos o Casos en Trámite	03	Recibe y realiza llamada telefónica y entrevista al solicitante, para confirmar si reside en el Departamento de Guatemala.
	04	¿Reside en el Departamento de Guatemala?
		04.1 SÍ. Agenda cita, indicando fecha y hora de notificación, nombre del trabajador que le notificará y documentos que debe presentar (Continúa en paso 05).
		04.2 NO. Informa a Solicitante que se presente a la Caja o Delegación más cercana, para que se le notifique la resolución (Sale del procedimiento).
Solicitante	05	Se presenta a la cita agendada, con original y fotocopia de su documento de identificación vigente.
Responsable de Notificaciones	06	Recibe documento personal de identificación, localiza resolución digitalizada en el sistema informático vigente e imprime dos copias.
	07	Completa información en cédula de notificación, imprime 2 copias, firma y sella.
		JECO DE

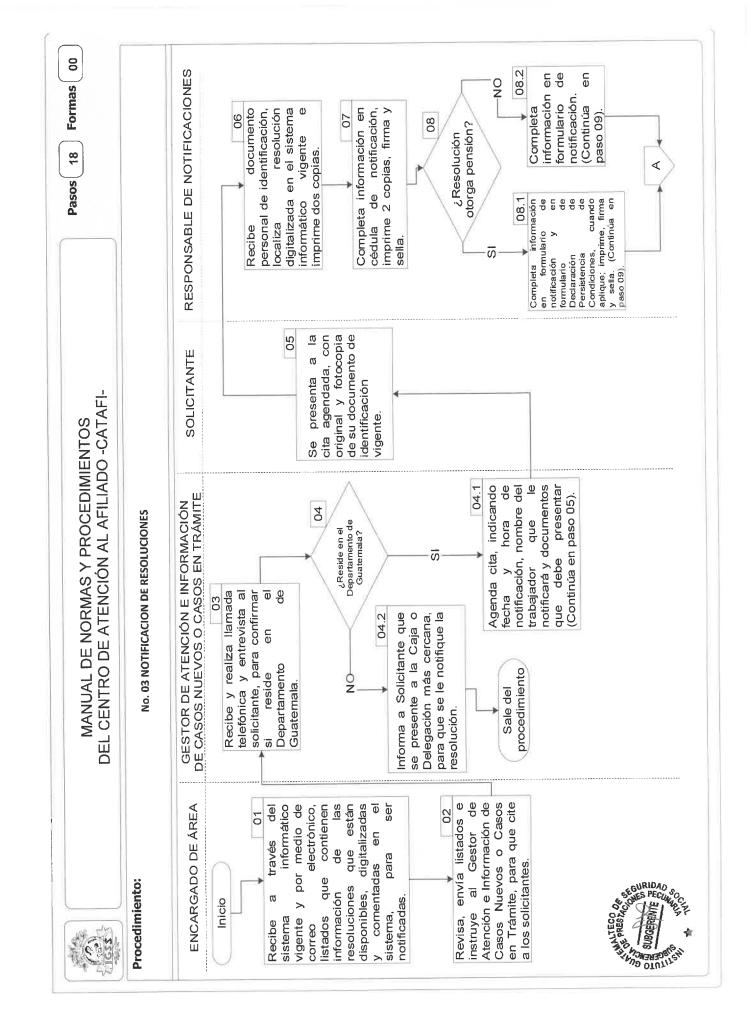


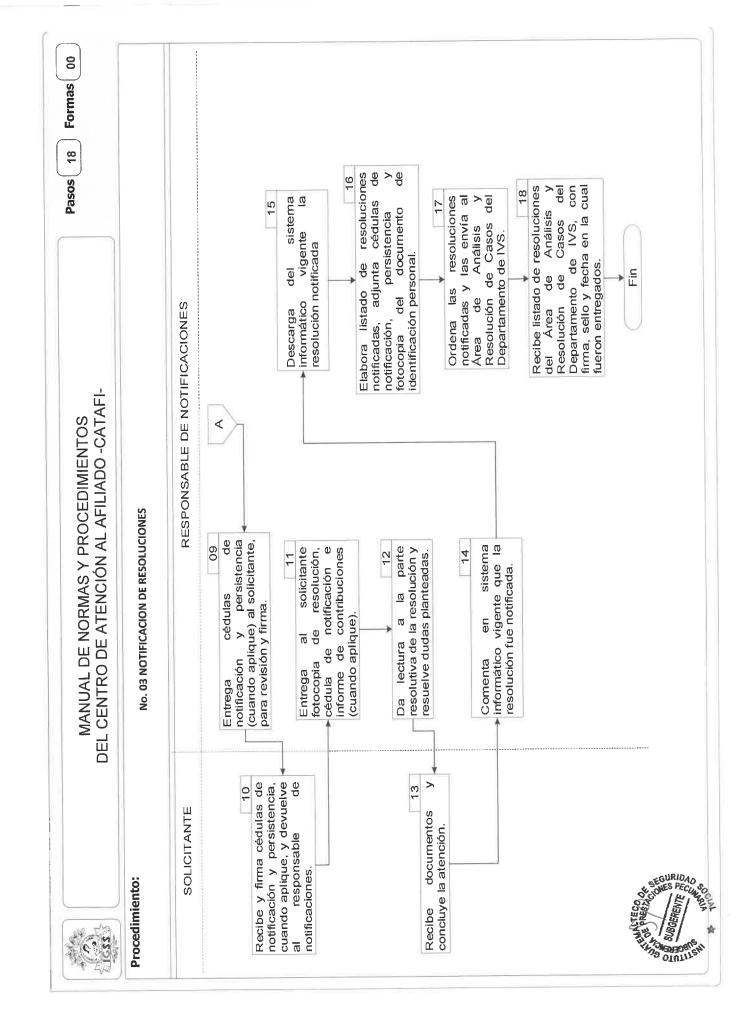
Procedimiento: No. 03 NOTIFICACION DE RESOLUCIONES Pasos 18 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Notificaciones	08	¿Resolución otorga pensión?
Notificaciones		08.1 SÍ. Completa información en formulario de notificación y en formulario de Declaración de Persistencia de Condiciones, cuando aplique; imprime, firma y sella. (Continúa en paso 09).
		08.2 NO. Completa información en formulario de notificación. (Continúa en paso 09).
	09	Entrega cédulas de notificación y persistencia (cuando aplique) al solicitante, para revisión y firma.
Solicitante	10	Recibe y firma cédulas de notificación y persistencia, cuando aplique, y devuelve al responsable de notificaciones.
Responsable de Notificaciones	11	Entrega al solicitante fotocopia de resolución, cédula de notificación e informe de contribuciones (cuando aplique).
	12	Da lectura a la parte resolutiva de la resolución y resuelve dudas planteadas.
Solicitante	13	Recibe documentos y concluye la atención.
Responsable de Notificaciones	14	Comenta en sistema informático vigente que la resolución fue notificada.
	15	Descarga del sistema informático vigente la resolución notificada
	16	Elabora listado de resoluciones notificadas, adjunta cédulas de notificación, persistencia y fotocopia del documento de identificación personal.
	17	Ordena las resoluciones notificadas y las envía al Área de Análisis y Resolución de Casos del Departamento de IVS.
		TECO DE



**Procedimiento:** Pasos 18 No. 03 NOTIFICACION DE RESOLUCIONES Formas 00 RESPONSABLE PASO **ACTIVIDAD** Responsable de Recibe listado de resoluciones del Área de Análisis Notificaciones 18 y Resolución de Casos del Departamento de IVS, con firma, sello y fecha en la cual fueron entregados. FIN







#### Procedimiento No. 04

# Entrega de cheque de cuota mortuoria de pensionado fallecido NORMAS ESPECÍFICAS

- El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite, podrá contactar al solicitante por medio de llamada telefónica para agendar cita, indicándole fecha y hora en que se le entregará cheque, para pago de cuota mortuoria.
- 2. Si el solicitante no puede presentarse, podrá enviar a una tercera persona, con carta de autorización y documento de identificación de ambos para que se le entregue el cheque.
- 3. Para proceder con la entrega del cheque, el solicitante deberá presentar su documento personal de identificación vigente.
- 4. El Responsable de Notificaciones, deberá utilizar los formularios y sistemas informáticos vigentes y autorizados para el efecto, debiendo comentar en el mismo, que realizó entrega de cheque.

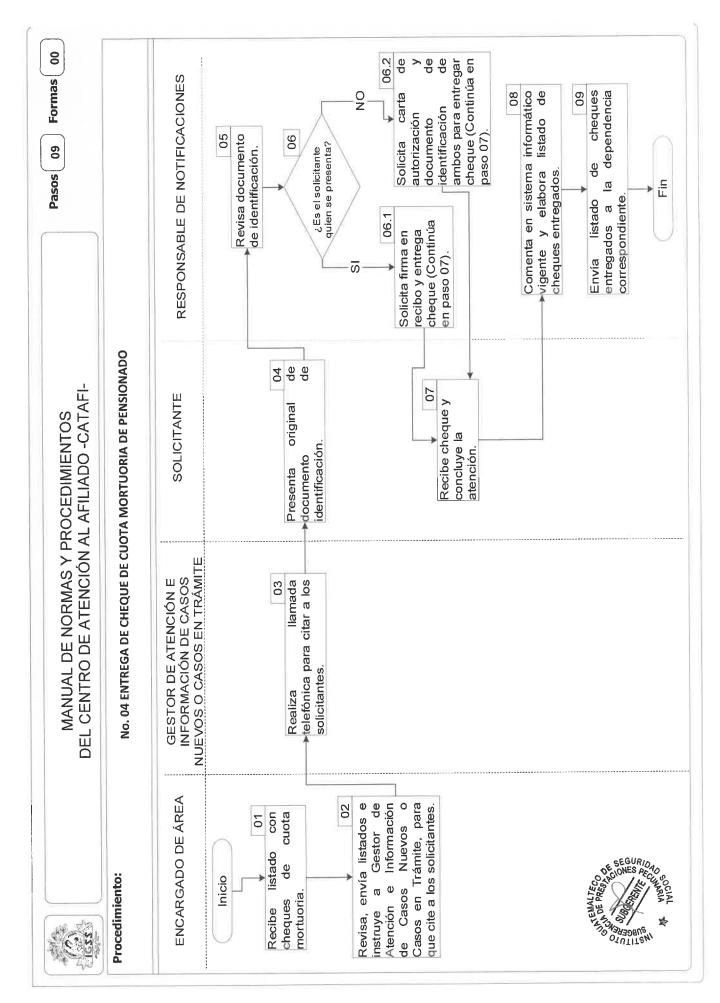




Procedimiento: No. 04 ENTREGA DE CHEQUE DE CUOTA MORTUORIA DE PENSIONADO FALLECIDO

Pasos 09

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Atención al Afiliado		INICIO
Encargado de Área	01	Recibe listado con cheques de cuota mortuoria.
	02	Revisa, envía listados e instruye a Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite, para que cite a los solicitantes.
Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en		
Trámite	03	Realiza llamada telefónica para citar a los solicitantes.
Solicitante	04	Presenta original de documento de identificación.
Responsable de Notificaciones	05	Revisa documento de identificación.
	06	¿Es el solicitante quien se presenta?
		06.1 SÍ. Solicita firma en recibo y entrega cheque (Continúa en paso 07).
		06.2 NO. Solicita carta de autorización y documento de identificación de ambos para entregar cheque (Continúa en paso 07).
Solicitante	07	Recibe cheque y concluye la atención.
Responsable de Notificaciones	08	Comenta en sistema informático vigente y elabora listado de cheques entregados.
	09	Envía listado de cheques entregados a la dependencia correspondiente.
		FIN
		AND SUBGERENTE CO. DE SUBGEREN





#### Procedimiento No. 05

#### Recepción de recursos de apelación

#### **NORMAS ESPECÍFICAS**

- 1. El Responsable de Recepción de Documentos, podrá recibir los recursos de apelación que interpongan los solicitantes en contra de las resoluciones emitidas en aplicación del Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia o del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS.
- 2. El Responsable de Recepción de Documentos, deberá revisar que el recurso de apelación cumpla con las condiciones y requisitos establecidos por la dependencia rectora del proceso.
- 3. El Responsable de Recepción de Documentos, deberá grabar y enviar en el sistema informático vigente y de forma física el recurso de apelación a la dependencia correspondiente.





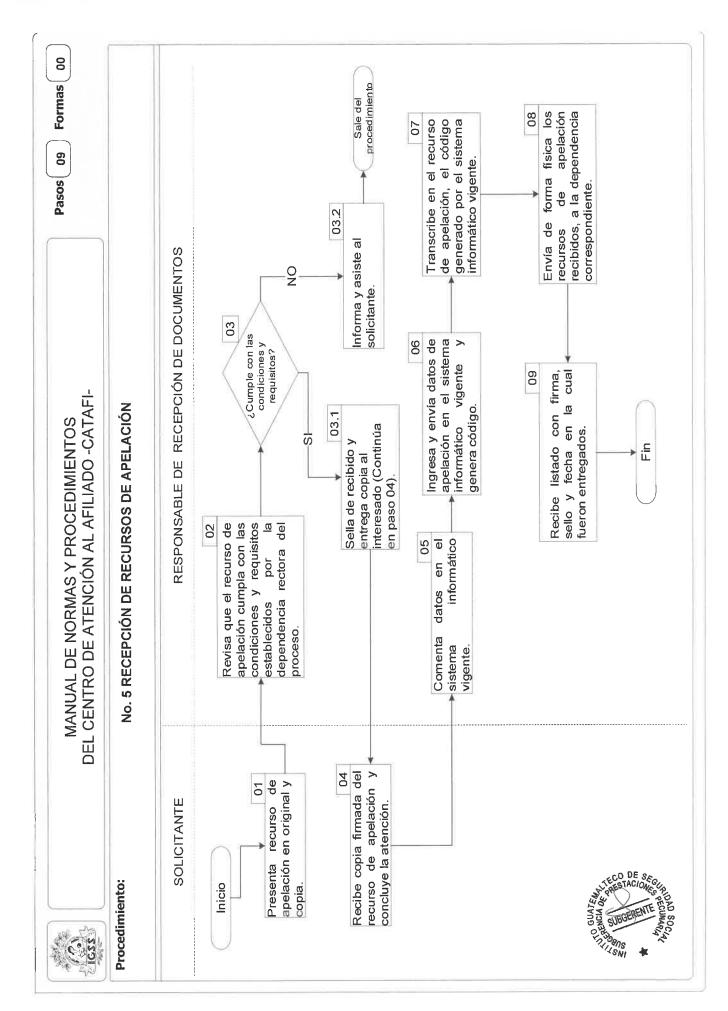
Procedimiento:

No. 5 RECEPCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN

**Pasos** 

09

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Atención al Afiliado (Recepción de Documentos)		INICIO
Solicitante	01	Presenta recurso de apelación en original y copia.
Responsable de Recepción de Documentos	02	Revisa que el recurso de apelación cumpla con las
		condiciones y requisitos establecidos por la dependencia rectora del proceso.
	03	¿Cumple con las condiciones y requisitos?
		03.1 SÍ. Sella de recibido y entrega copia al interesado (Continúa en paso 04).
		03.2 NO. Informa y asiste al solicitante (Sale del procedimiento).
Solicitante Responsable de	04	Recibe copia firmada del recurso de apelación y concluye la atención.
Recepción de Documentos	05	Comenta datos en el sistema informático vigente.
	06	Ingresa y envía datos de apelación en el sistema informático vigente y genera código.
	07	Transcribe en el recurso de apelación, el código generado por el sistema informático vigente.
	08	Envía de forma física los recursos de apelación recibidos, a la dependencia correspondiente.
	09	Recibe listado con firma, sello y fecha en la cual fueron entregados.
		FIN
		SUBGERENTE COLOR





#### Procedimiento No. 06

### Comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones para pensionados

#### **NORMAS ESPECÍFICAS**

- La suscripción de comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones para pensionados, se podrá realizar en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, para quienes residan en el Departamento de Guatemala.
- 2. Para realizar la comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones, los pensionados deberán cumplir con las condiciones y requisitos establecidos en la normativa vigente.
- 3. El Gestor de Registro y Control de Supervivencia y Persistencia de Derechos, registrará la supervivencia y persistencia de condiciones de los pensionados que se presenten a CATAFI, en el sistema que para el efecto disponga el Departamento responsable del proceso.
- 4. En la entrevista, se deberá preguntar si persisten las condiciones que dieron derecho a la asignación familiar o a la pensión, según corresponda.
- 5. En el caso en que las viudas, padres e hijos mayores o menores de edad, hayan contraído matrimonio o iniciado vida marital, se deberá dejar la observación en sistema de persistencias para que el Área de pago y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia continúe con el trámite que corresponda.
- Para la recepción de actas de supervivencia emitidas por Cónsul o Notario, se deberá requerir que las mismas cumplan las condiciones y requisitos establecidos en la normativa vigente.
- 7. Cuando el pensionado o beneficiario por motivos razonables no fuera posible registrar o validar las huellas dactilares en el sistema vigente, la trabajadora social podrá utilizar folio de la Contraloría General de Cuentas, debidamente autorizado, para realizar la supervivencia y persistencia de derechos; y, posteriormente registrar la información en el sistema.





**Procedimiento:** 

No. 6 COMPROBACION DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES PARA PENSIONADOS

Pasos 10

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Atención al Afiliado (Registro y Control de Supervivencia y Persistencia de Derechos)		INICIO
Pensionado	01	Presenta documento personal de identificación de mayores de edad y certificados de nacimiento de menores.
Gestor de Registro y Control de Supervivencia		
y Persistencia de Derechos	02	Recibe documentos de identificación, verifica en sistema fecha de nacimiento del causante, establece qué personas deben presentarse y a qué programa pertenece.
	03	Pregunta y verifica al pensionado si persisten las condiciones que dieron derecho a la asignación familiar (en caso de vejez o invalidez) o a la pensión (en caso de sobrevivencia) y lo registra en el sistema informático vigente.
	04	¿Es primera vez que presenta persistencia?
		04.1 SÍ. Registra la impresión dactilar de los 5 dedos de cada mano de los pensionados (Continúa en paso 05).
		04.2 NO. Valida la impresión dactilar registrada en el sistema informático vigente (Continúa en paso 05).
	05	Comprueba supervivencia con impresión dactilar y actualiza datos generales en sistema informático vigente de supervivencia.
	06	Genera e imprime constancia.
Pensionado	07	Recibe constancia y concluye la atención.

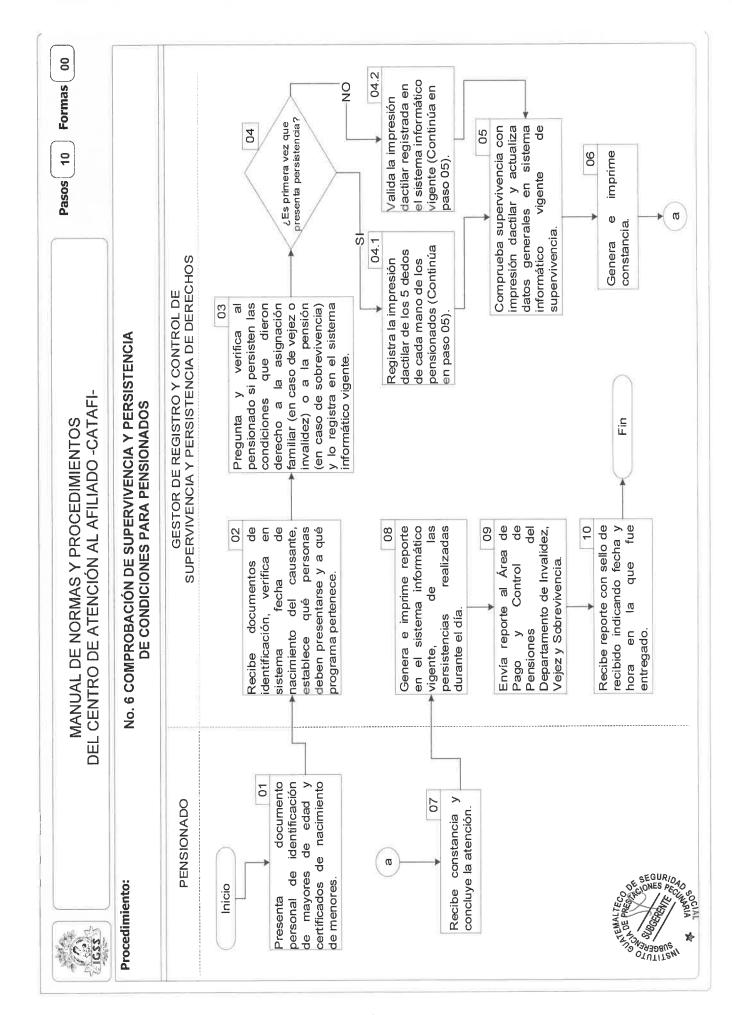


**Procedimiento:** 

No. 6 COMPROBACION DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES PARA PENSIONADOS

Pasos 10

Gestor de Registro y Control de Supervivencia y Persistencia de Derechos  08  Genera e imprime reporte en el sistema informático vigente, de las persistencias realizadas durante e día.  09  Envía reporte al Área de Pago y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.		77	S PARA PENSIONADOS
Control de Supervivencia y Persistencia de Derechos  08  Genera e imprime reporte en el sistema informático vigente, de las persistencias realizadas durante e día.  09  Envia reporte al Área de Pago y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.  10  Recibe reporte con sello de recibido indicando fecha y hora en la que fue entregado.  FIN	RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.  10 Recibe reporte con sello de recibido indicando fecha y hora en la que fue entregado.  FIN	Gestor de Registro y Control de Supervivencia y Persistencia de Derechos	08	Genera e imprime reporte en el sistema informático vigente, de las persistencias realizadas durante el día.
y hora en la que fue entregado.  FIN		09	Envía reporte al Área de Pago y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.
		10	Recibe reporte con sello de recibido indicando fecha y hora en la que fue entregado.
			FIN
Control of the contro			
THE THE PARTY OF T			
THE CO. OF			
THE CO. D. S.			
Significant of the state of the			
CHARLES OF SUBGREENEE			
SUBSERENTE SUBSERENTE			
SUBGERENTE			
CHAPTECO DE RESTACION DE RESTAC			
SUBGERENTE			
SUBGERENTE			
SUBGERENTE OUR SUBGERENTE			
SUBGERENTE			
SE SUBGERENTE			
S SUBGERENTE			
SON SUBGERENTE			
SUBGERENTE			
SUBGERENTE			THE OF OF THE PROPERTY OF THE
			SON SUBGERENTE





#### Procedimiento No. 07

# Atención e información de casos nuevos o casos en trámite NORMAS ESPECÍFICAS

- 1. El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, podrá brindar información a los afiliados, pensionados y derechohabientes en temas relacionados con las prestaciones que otorga el Instituto a través de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
- La atención podrá ser de forma presencial en las instalaciones de CATAFI o a través de los medios de comunicación autorizados por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
- 3. El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, tendrá a disposición personal para orientar a los solicitantes sobre las condiciones y requisitos que deben reunir para solicitar los beneficios del programa de IVS, información sobre pagos de pensión, casos de IVS en trámite y otros relacionados a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
- 4. El gestor de información y atención deberá consignar en el sistema informático vigente, la información proporcionada a los solicitantes, cuando exista una gestión en trámite o una cita.

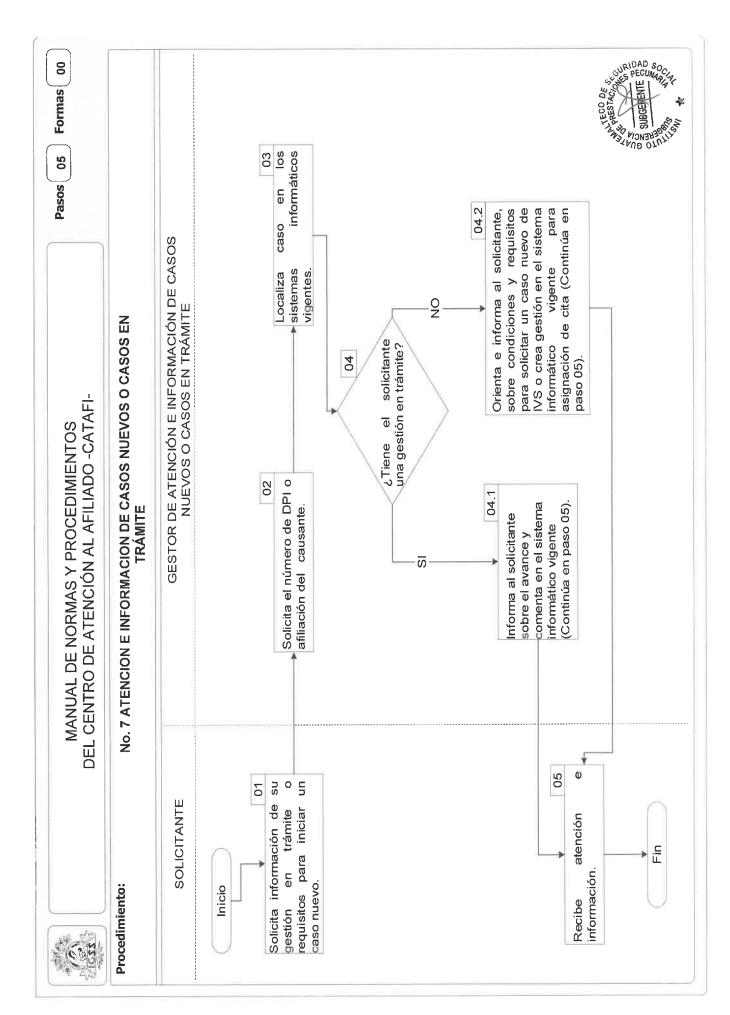




Procedimiento: No. 7 ATENCION E INFORMACION DE CASOS NUEVOS O CASOS EN TRÁMITE

Pasos 05 Formas 00

	INICIO
01	Solicita información de su gestión en trámite o requisitos para iniciar un caso nuevo.
02	Solicita el número de DPI o afiliación del causante.
03	Localiza caso en los sistemas informáticos vigentes.
04	¿Tiene el solicitante una gestión en trámite?
	04.1 SÍ. Informa al solicitante sobre el avance y comenta en el sistema informático vigente (Continúa en paso 05).
	04.2 NO. Orienta e informa al solicitante, sobre condiciones y requisitos para solicitar un caso nuevo de IVS o crea gestión en el sistema informático vigente para asignación de cita (Continúa en paso 05).
05	Recibe atención e información.
	FIN
	TECO DE STATION OF THE PROPERTY OF THE PROPERT
	02 03 04





#### MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

#### VI. ANEXOS

### Glosario de la simbología utilizada en Diagramas de Flujo

Actividad	Actividad: Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
Dirección de flujo o línea de unión	Dirección de flujo o línea de unión: Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
Decisión	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
Archivo Definitivo	Archivo definitivo: Indica que se guarde un documento en forma permanente.
Nota Aclaratoria	Nota aclaratoria: No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
A	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
A	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

