RESOLUCIÓN No. 853-SPP/2024

EL SUBGERENTE DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, a los veintisiete días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.

CONSIDERANDO:

Que es necesario actualizar el contenido del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Trabajo Social para adoptarlo a la técnica moderna y a los requerimientos actuales, conforme a sus funciones, fortaleciendo el desarrollo y mejorando la calidad de los insumos generados por el Departamento, los que son esenciales en el otorgamiento de las prestaciones en servicios de salud y pecuniarios a los afiliados, beneficiarios, pensionados y derechohabientes.

CONSIDERANDO:

Que el Gerente delegó en cada uno de los Subgerentes del Instituto, la facultad de aprobar mediante Resolución el Manual de Normas y Procedimientos y Manual de Organización de las Dependencias que se encuentren bajo la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

POR TANTO,

En uso de las facultades que le confieren los Acuerdos de Gerencia 1/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y 37/2022 de fecha dieciséis de diciembre de dos mil veintidós.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL"**, el cual consta de setenta y dos hojas (72) hojas, impresas únicamente en el lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, las cuales forman parte de esta Resolución.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

SEGUNDO. El Manual de Normas y Procedimientos que se aprueba con la presente Resolución contiene objetivos, ámbito de aplicación, normas generales y específicas; así como los procedimientos que se desarrollan y sus diagramas de flujo; su cumplimiento, implementación y aplicación, será responsabilidad del Jefe del Departamento de Trabajo Social, quien lo deberá hacer del conocimiento del personal que lo integra.

TERCERO. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el Manual que se aprueba, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias debe divulgar su contenido, exigiendo su cumplimiento e implementación; además, deberá enviar copia certificada del mismo a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.

CUARTO. Las modificaciones y actualizaciones que sea necesario realizar al presente Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio de un nuevo Manual aprobado por Resolución, a solicitud y propuesta del Jefe del Departamento de Trabajo Social y la anuencia del Subgerente de Prestaciones Pecuniarias, con el apoyo de las instancias técnicas y legales designadas.

QUINTO. Cualquier situación no prevista o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del presente Manual, será resuelto de acuerdo con los lineamientos institucionales y en su orden, por el Jefe del Departamento de Trabajo Social y en última instancia por el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

SEXTO. La presente Resolución entra en vigencia el día de su emisión y deja sin efecto la Resolución Administrativa No. SPP-RA-004-2014 de fecha uno de agosto de dos mil catorce.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

LIC. JOSÉ DOMINGO ARGUETA SALAZAR
SUBGERENTE DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

O&M
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Versión y fecha:	Versión 2, noviembre 2024
Responsable de la elaboración:	Departamento de Trabajo Social / Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN 3

II. OBJETIVOS DEL MANUAL 3

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN 3

IV. NORMAS GENERALES 3

V. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS 4

ÁREA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS 5

ÁREA DE PRESTACIONES EN SALUD 44

VI. ANEXOS 72

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual establece la normativa general y específica de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Trabajo Social y constituye un instrumento administrativo de carácter técnico para la realización de las actividades para alcanzar los objetivos del Departamento.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Servir como el instrumento técnico administrativo que estandarice los procedimientos que se realizan en el Departamento de Trabajo Social, en la gestión técnica y administrativa.

2. Establecer y estandarizar las normas generales y específicas, así como las rutinas de trabajo, mediante la delimitación de procedimientos ejecutables en Departamento de Trabajo Social.

3. Servir como guía técnica para que el personal del Departamento de Trabajo Social, conozca y aplique las normas y procedimientos que deben realizarse para que dicho Departamento cumpla con sus funciones.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de observancia, aplicación y cumplimiento del personal que labora en el Departamento de Trabajo Social y del personal que ejerza atribuciones relacionadas con el trabajo social, en las Direcciones Departamentales, Delegaciones y Cajas Departamentales, Unidades Médicas y Administrativas del Instituto, lo cual será supervisado por este Departamento.

IV. NORMAS GENERALES

El Profesional en Trabajo Social y el Técnico en Trabajo Social, al brindar sus servicios en las áreas de prestaciones pecuniarias y prestaciones en salud, debe:

1. Realizar investigaciones socioeconómicas, pecuniarias y de salud entre otras, para proporcionar oportunamente las prestaciones a los afiliados, beneficiarios, pensionados y derechohabientes.

2. Proporcionar sus servicios a los afiliados, beneficiarios, pensionados y derechohabientes a través de los diferentes programas y prestaciones que otorga el Instituto.

3. Para la prestación de sus servicios, debe aplicar criterios de mejora continua en los aspectos técnicos y administrativos de los procesos.

4. Para establecer beneficiarios, la investigación socioeconómica debe ser requerida por los Departamentos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, de Prestaciones en Dinero, de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades y otras Dependencias del Instituto.

5. Toda investigación realizada por el Profesional en Trabajo Social y el Técnico en Trabajo Social, debe ser revisada y avalada mediante la firma electrónica avanzada del Supervisor de Trabajo Social del Área que corresponde.

6. Cumplir con los procedimientos del presente Manual, basándose en la reglamentación vigente, entre ellas:

   6.1 Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

   6.2 Reglamento sobre Protección Relativa a Enfermedad y Maternidad.

   6.3 Reglamento de Prestaciones en Dinero.

   6.4 Reglamento sobre Protección Relativa a Accidentes.

   6.5 Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

   6.6 Manual de Organización del Departamento de Trabajo Social.

   6.7 Resolución Administrativa No. SPP-182-2022 de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, mediante la cual se resolvió determinar las condiciones y criterios para establecer la dependencia económica de los padres, regulada en el Acuerdo de Junta Directiva 1124.

   6.8 Normativo de Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Condiciones para los Pensionados.

V. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describen los procedimientos con sus normas específicas y flujogramas, en una forma ordenada, cronológica y objetiva.

ÁREA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

PROCEDIMIENTO No. 1

INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA METROPOLITANA

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe realizar el estudio socioeconómico con criterios de objetividad, transparencia, validez y certeza, a efecto de emitir el dictamen socioeconómico con enfoque social y legal.

2. Todo requerimiento debe ser revisado y analizado por el Supervisor de Trabajo Social, antes de asignarlo al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.

3. Los datos de la investigación deben obtenerse mediante visita domiciliaria o entrevistas realizadas en el Departamento por medio de citatorio u otros medios idóneos.

4. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social puede solicitar investigación la complementaria en los casos que amerite previa coordinación con el Supervisor de Trabajo Social que corresponda.

5. El Supervisor de Trabajo Social debe monitorear, asesorar, revisar y dar visto bueno a todos los informes o dictámenes elaborados por el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social.

6. El Departamento de Trabajo Social debe llevar el control de los estudios y dictámenes realizados, identificados por caso mediante el sistema informático vigente.

7. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe aplicar las técnicas siguientes:

   7.1 Investigación de campo.

   7.2 Entrevista.

   7.3 Visita domiciliaria o patronal.

   7.4 Otras que considere necesarias.

8. Al efectuar la investigación debe:

   8.1 Verificar los documentos de identificación personal, certificado de defunción, de nacimiento o de matrimonio, entre otros.

   8.2 Observar las condiciones de vida: ambiente y grupo familiar, menaje de casa y los servicios básicos.

   8.3 Determinar los integrantes y vivencia del grupo familiar a la fecha del riesgo, vida conyugal o marital, aspectos laborales y dependencia económica.

   8.4 Consultar las fuentes de información directas y colaterales, para ratificar, validar y ampliar la información obtenida de los interesados del caso.

9. El Estudio Socioeconómico de conformidad con los lineamientos instruidos por la Jefatura del Departamento de Trabajo Social se integra de la manera siguiente:

   9.1 Lugar y fecha.

   9.2 Número de caso.

   9.3 Datos del caso (nombre, número de Documento Personal de Identificación -DPI-, número de teléfono y direcciones).

   9.4 Destinatario.

   9.5 Datos personales del causante o solicitante.

   9.6 Datos del grupo familiar.

   9.7 Condiciones de vivienda.

   9.8 Historia Social (Relación sentimental, condiciones de salud del o la solicitante).

   9.9 Situación económica.

   9.10 Fuentes de información.

   9.11 Conclusiones.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

Procedimiento: No. 1 INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA METROPOLITANA | **Pasos** 09 | **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		**INICIO**
Secretaria de Recepción y Despacho	01	Recibe y analiza, los requerimientos que ingresan en el sistema informático vigente y los traslada al Supervisor de Trabajo Social, según el área que corresponda.
Supervisor de Trabajo Social.....	02	Recibe el requerimiento y asigna al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social para atender lo requerido.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....	03	Recibe y analiza el requerimiento.
	04	Consulta en los sistemas informáticos vigentes, para la verificación de datos.
	05	Planifica la entrevista y confronta los documentos correspondientes para la investigación socioeconómica.
	06	Elabora el Informe Socioeconómico, edita el dictamen y coloca la firma electrónica avanzada, para trasladar a través del sistema informático vigente al Supervisor de Trabajo Social.
Supervisor de Trabajo Social.....	07	Analiza y revisa el Informe del Estudio Socioeconómico elaborado por el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social.
	08	¿El Estudio Socioeconómico está correcto? 8.1 SÍ. Otorga su visto bueno mediante la firma electrónica avanzada. (Continúa en el paso 09) 8.2 NO. Rechaza el Estudio Socioeconómico y regresa al Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social, con recomendaciones para su corrección. (Regresa al paso 06)

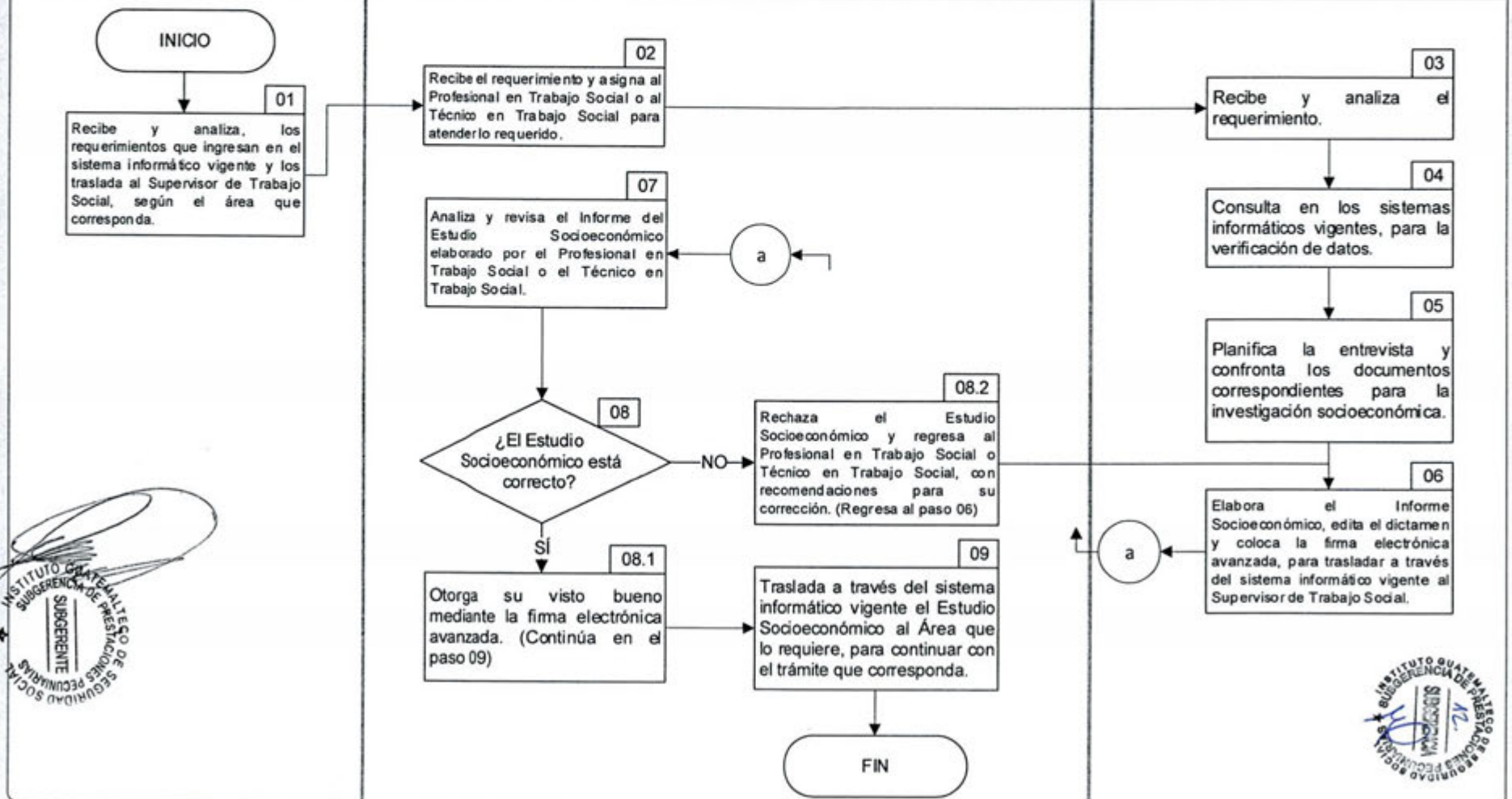
Procedimiento: No. 1 INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA METROPOLITANA **Pasos** 09 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Supervisor de Trabajo Social.....	09	Traslada a través del sistema informático vigente el Estudio Socioeconómico al Área que lo requiere, para continuar con el trámite que corresponda. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 09 **Formas** 00

Procedimiento: No. 1 INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA METROPOLITANA



PROCEDIMIENTO No. 2

INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA DEPARTAMENTAL

NORMAS ESPECÍFICAS

1. En las Cajas y Delegaciones Departamentales, los requerimientos son recibidos a través del sistema informático vigente, por el Cajero o Delegado, siendo el encargado de asignar al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social, para la investigación socioeconómica.

2. Posterior a la investigación realizada, el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social traslada al Supervisor de Trabajo Social del Área, el informe para dar visto bueno con la firma electrónica avanzada, su rechazo o recomendaciones, previo al despacho a donde corresponde.

3. Los datos de la investigación deben obtenerse mediante visita domiciliaria o entrevista por medio de citatorio u otras fuentes de información realizadas por el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social.

4. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social puede solicitar investigación complementaria en los casos que amerite previa coordinación con el Supervisor de Trabajo Social que corresponda.

5. El Supervisor de Trabajo Social debe monitorear, asesorar, revisar y dar visto bueno a todo informe o dictamen elaborado por el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social.

6. El Cajero o Delegado Departamental debe llevar el control de los estudios y dictámenes realizados por los Profesionales en Trabajo Social o los Técnicos en Trabajo Social, identificados por caso mediante el sistema.

7. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social debe aplicar las técnicas siguientes:

   7.1 Investigación de campo.

   7.2 Entrevista.

   7.3 Visita domiciliaria o patronal.

   7.4 Otras que considere necesarias.

8. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social al efectuar la investigación deberá:

   8.1 Verificar documentos de identificación personal, certificado de defunción, de nacimiento, de matrimonio, etc.

   8.2 Observar las condiciones de vida: ambiente y grupo familiar, menaje de casa y los servicios básicos.

   8.3 Determinar integrantes y vivencia del grupo familiar a la fecha del riesgo, vida conyugal o marital, aspectos laborales y dependencia económica.

   8.4 Consultar fuentes de información directas y colaterales, para ratificar, validar y ampliar la información obtenida de los interesados del caso.

9. El Estudio Socioeconómico de conformidad con los lineamientos instruidos por la Jefatura del Departamento de Trabajo Social se integra de la manera siguiente:

   9.1 Lugar y fecha.

   9.2 Número de caso.

   9.3 Datos del caso (nombre, número de Documento Personal de Identificación -DPI-, número de teléfono y direcciones).

   9.4 Destinatario.

   9.5 Datos personales del causante o solicitante.

   9.6 Datos del grupo familiar.

   9.7 Condiciones de vivienda.

   9.8 Historia Social (Relación sentimental, condiciones de salud del o la solicitante).

   9.9 Situación económica.

   9.10 Fuentes de información.

   9.11 Conclusiones.

Procedimiento: No. 2 INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA DEPARTAMENTAL **Pasos** 08 **Formas** 00

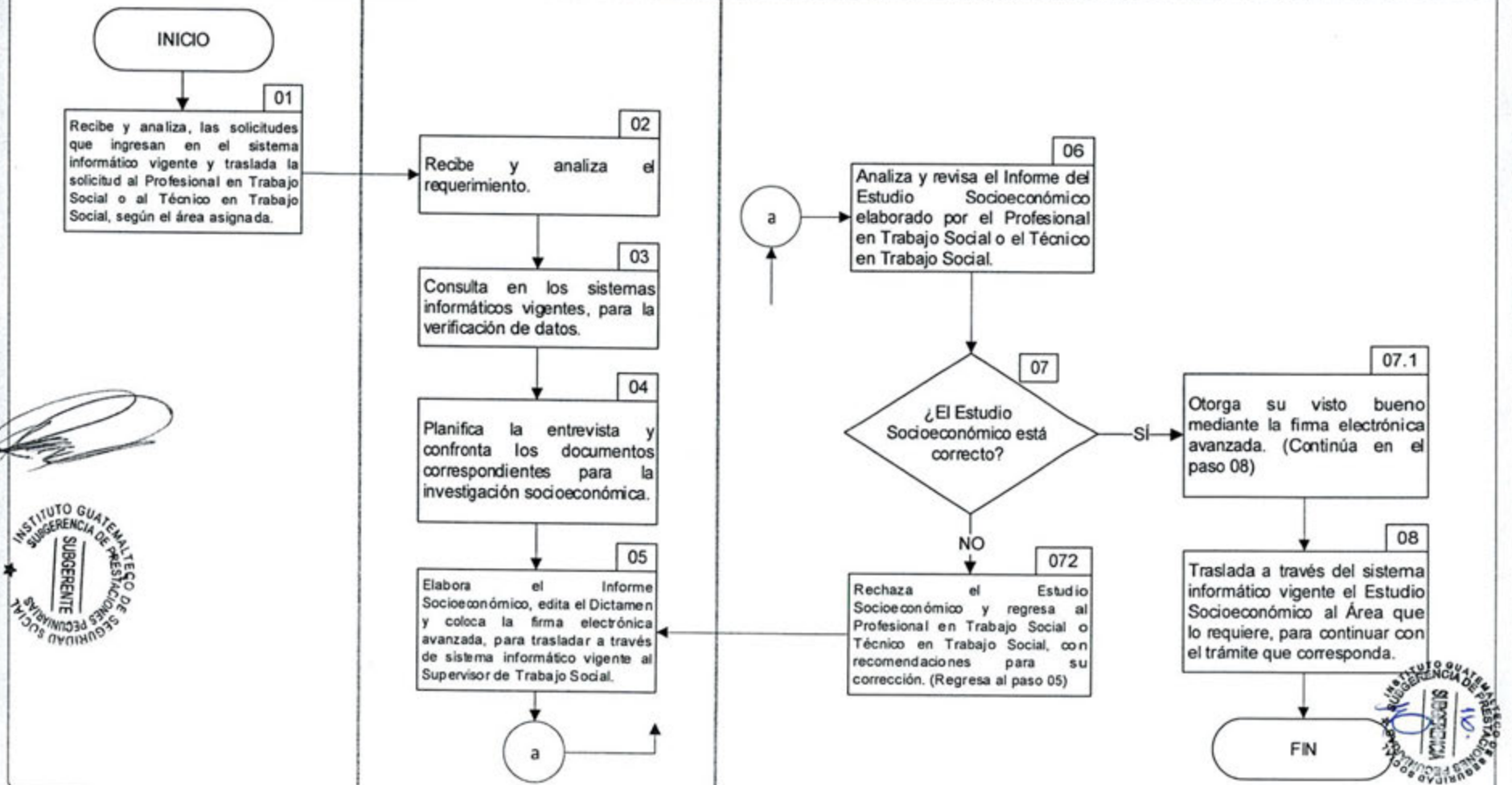
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DELEGACIÓN O CAJA DEPARTAMENTAL		**INICIO**
Delegado o Cajero Departamental.....	01	Recibe y analiza, las solicitudes que ingresan en el sistema informático vigente y traslada la solicitud al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social, según el área asignada.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....	02	Recibe y analiza el requerimiento.
	03	Consulta en los sistemas informáticos vigentes, para la verificación de datos.
	04	Planifica la entrevista y confronta los documentos correspondientes para la investigación socioeconómica.
	05	Elabora el Informe Socioeconómico, edita el Dictamen y coloca la firma electrónica avanzada, para trasladar a través de sistema informático vigente al Supervisor de Trabajo Social.
Supervisor de Trabajo Social.....	06	Analiza y revisa el Informe del Estudio Socioeconómico elaborado por el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social.
	07	¿El Estudio Socioeconómico está correcto? 7.1 SÍ. Otorga su visto bueno mediante la firma electrónica avanzada. (Continúa en el paso 08) 7.2 NO. Rechaza el Estudio Socioeconómico y regresa al Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social, con recomendaciones para su corrección. (Regresa al paso 05)
	08	Traslada a través del sistema informático vigente el Estudio Socioeconómico al Área que lo requiere, para continuar con el trámite que corresponda. **FIN**

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS SUBGERENTE

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 08 **Formas** 00

Procedimiento: No. 2 INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA PARA ESTABLECER BENEFICIARIOS EN EL ÁREA DEPARTAMENTAL



PROCEDIMIENTO No. 3

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES PARA LOS PENSIONADOS

NORMAS ESPECÍFICAS

El profesional de Trabajo Social para la Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Condiciones para los Pensionados en los riesgos de Invalidez, Vejez, Sobrevivencia y por Causa de Muerte del Acuerdo 97 debe cumplir con lo establecido en el normativo de la Resolución 434-SPP/2024 de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o normativa institucional vigente.

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, para la Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Condiciones para los Pensionados, debe atender lo siguiente:

1. Para suscribir las Comprobaciones de Supervivencia y Declaración de Persistencia de Condiciones debe cumplir con lo establecido en el normativo vigente y solicitar al pensionado el Documento Personal de Identificación -DPI- vigente.

2. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, durante la suscripción de la comprobación, debe establecer la persistencia de derechos de la asignación familiar por las cuales se le haya otorgado la pensión.

3. En caso que el pensionado no esté en condiciones físicas de firmar o estampar su impresión dactilar en la Comprobación de Supervivencia y Declaración de Persistencia, debe presentarse con un (1) testigo que se identifique con el Documento Personal de Identificación -DPI- vigente y el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social da fe y razona en la comprobación.

Procedimiento: No. 3 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES PARA LOS PENSIONADOS **Pasos** 07 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social		**INICIO**
	01	Ingresa al sistema informático vigente para la suscripción de la comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones.
	02	Confirma los datos del pensionado y su asignación familiar conforme el Documento Personal de Identificación o pasaporte en caso de ser extranjero.
	03	¿Los datos son correctos y conforme a los documentos de identificación? 3.1 SÍ. Ingresa la información correspondiente. (Continúa en el paso 04) 3.2 NO. Rechaza solicitud. (Sale del procedimiento)
	04	Valida por medio de impresión dactilar del pensionado, la información en el sistema.
	05	Da fe de la declaratoria, bajo juramento de supervivencia del pensionado y la declaración de persistencia de condiciones, que le dan derecho a percibir la pensión.
	06	Guarda la información, escanea y adjunta en la opción habilitada en el sistema informático vigente, fotocopia del Documento Personal de Identificación o Pasaporte en su caso.
	07	Imprime la constancia de Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Condiciones, para entregarlo al pensionado. **FIN**

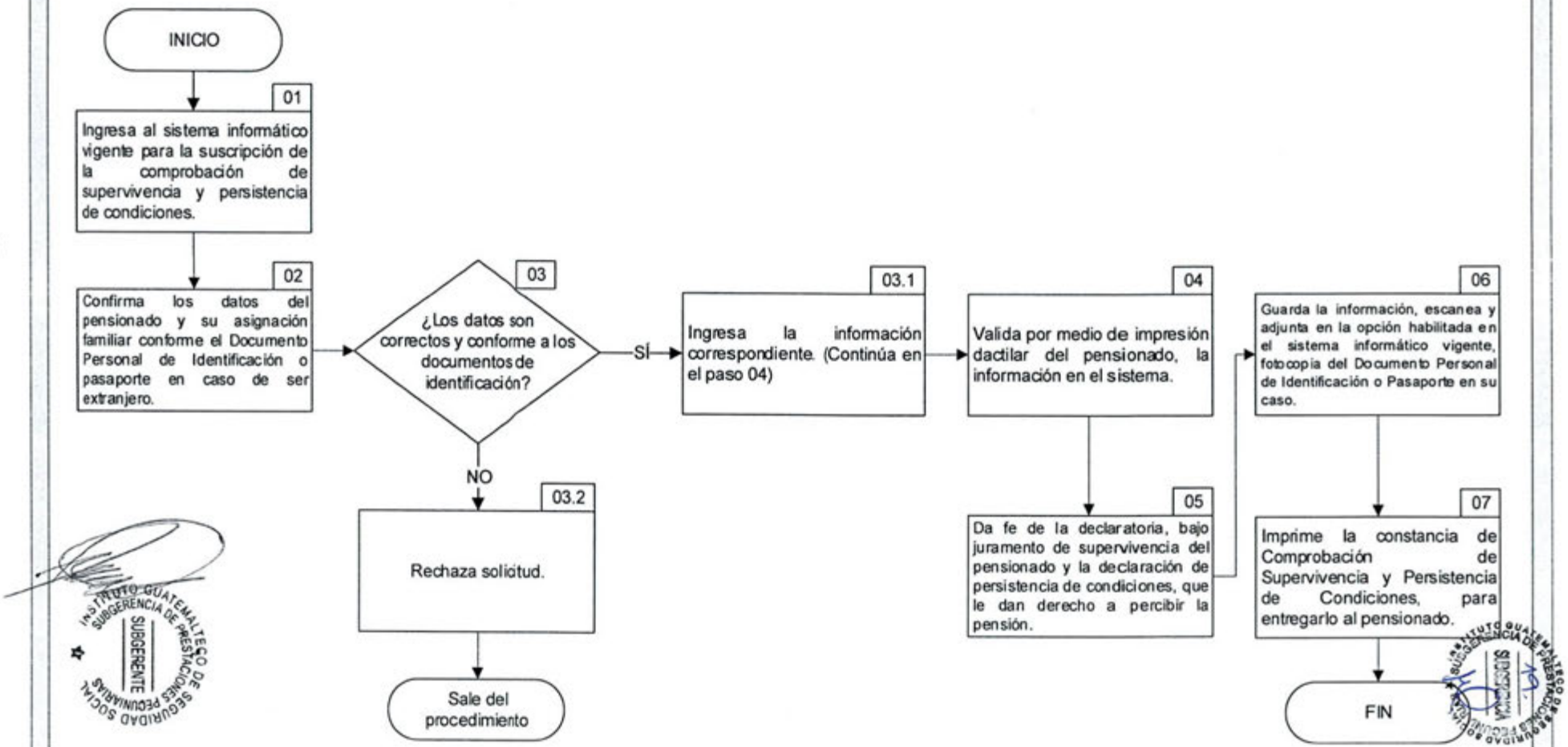
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 07 **Formas** 00

Procedimiento: No. 3 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES PARA LOS PENSIONADOS

Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social



PROCEDIMIENTO No. 4

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES MEDIANTE FOLIOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

NORMAS ESPECÍFICAS

Este procedimiento también debe ser desarrollado por el personal de Trabajo Social del área departamental.

1. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe atender a domicilio las solicitudes de comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones de los pensionados, cuando el interesado no puede realizarlo en las instalaciones del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por las siguientes causas: ..."a) presenten mutilación o daño grave en ambas manos; b) Padezcan enfermedad grave, edad avanzada u otra causa de fuerza mayor que le impida asistir a la Dependencia más cercana del Instituto, en este caso podrá solicitar al Departamento de Trabajo Social o donde exista Trabajador Social, que le faccione el Acta de Supervivencia y Persistencia de Condiciones, en su lugar de residencia"...

2. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social que esté asignado en atención al público, es el encargado de recibir la solicitud, trasladándola a la Secretaria de Recepción y Despacho, para el registro en el sistema informático vigente, posteriormente es trasladado al Supervisor de Trabajo Social que corresponda al área de visitas.

3. El Supervisor de Trabajo Social, debe asignar la solicitud al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.

4. Los folios son entregados por el Supervisor de Trabajo Social a través del registro interno del Departamento de Trabajo Social.

5. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe realizar visita domiciliar para comprobar Supervivencia y Persistencia de Condiciones del Pensionado y su asignación familiar; debe verificar y confirmar los datos correspondientes.

6. El pensionado debe declarar bajo juramento y enterado de las penas relativas al delito de perjurio, que persisten las condiciones que le dieron el derecho a percibir pensión.

7. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe llenar los datos del pensionado y su asignación familiar en el folio del Libro de Actas

Anual de Supervivencia de la Contraloría General de Cuentas, los espacios no utilizados deben ser anulados.

8. El pensionado debe firmar el Acta; en caso de no saber o no puede firmar, se dejará la impresión dactilar y se solicita la presencia de un (1) testigo civilmente capaz, quien firma el acta acompañando la fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI-.

9. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social debe firmar y sellar el acta elaborada.

10. Posterior a la visita domiciliaria, el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe recepcionar el acta en el sistema informático vigente e imprime la constancia.

11. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe certificar la copia del folio del Acta del Libro de Actas Anual de Supervivencia de la Contraloría General de Cuentas, la cual es firmada y sellada nuevamente por el Trabajador Social.

12. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe trasladar a la Secretaría de Archivo, la copia certificada del acta y la fotocopia de Documentos Personales de Identificación del pensionado para ser enviados al Área de Pagos y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Procedimiento: No. 4 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES MEDIANTE FOLIOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS **Pasos** 12 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		**INICIO**
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	01	Atiende a domicilio las solicitudes de Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Condiciones de Pensionado.
	02	Traslada a la Secretaria de Recepción y Despacho dicha solicitud para el registro en el sistema informático vigente.
Secretaria de Recepción y Despacho.....	03	Traslada al Supervisor de Trabajo Social, la solicitud registrada en el sistema informático vigente.
Supervisor de Trabajo Social	04	Asigna la solicitud al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	05	Planifica y coordina con la parte interesada, para realizar la visita domiciliar.
Supervisor de Trabajo Social.....	06	Entrega los folios de las Actas Anuales de Supervivencia de la Contraloría General de Cuentas, al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social, a través del registro interno del Departamento de Trabajo Social.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	07	Comprueba la supervivencia y persistencia de condiciones para pensionado del pensionado y su asignación familiar.
	08	Llena datos del pensionado en el Libro de Actas Anual de Supervivencia, autorizado por la Contraloría General de Cuentas.
	09	Recepciona la solicitud en el sistema informático vigente, validando los datos consignados en el Libro de Actas Anual de Supervivencia.
	10	Recepciona el acta en el sistema informático vigente e imprime la constancia.

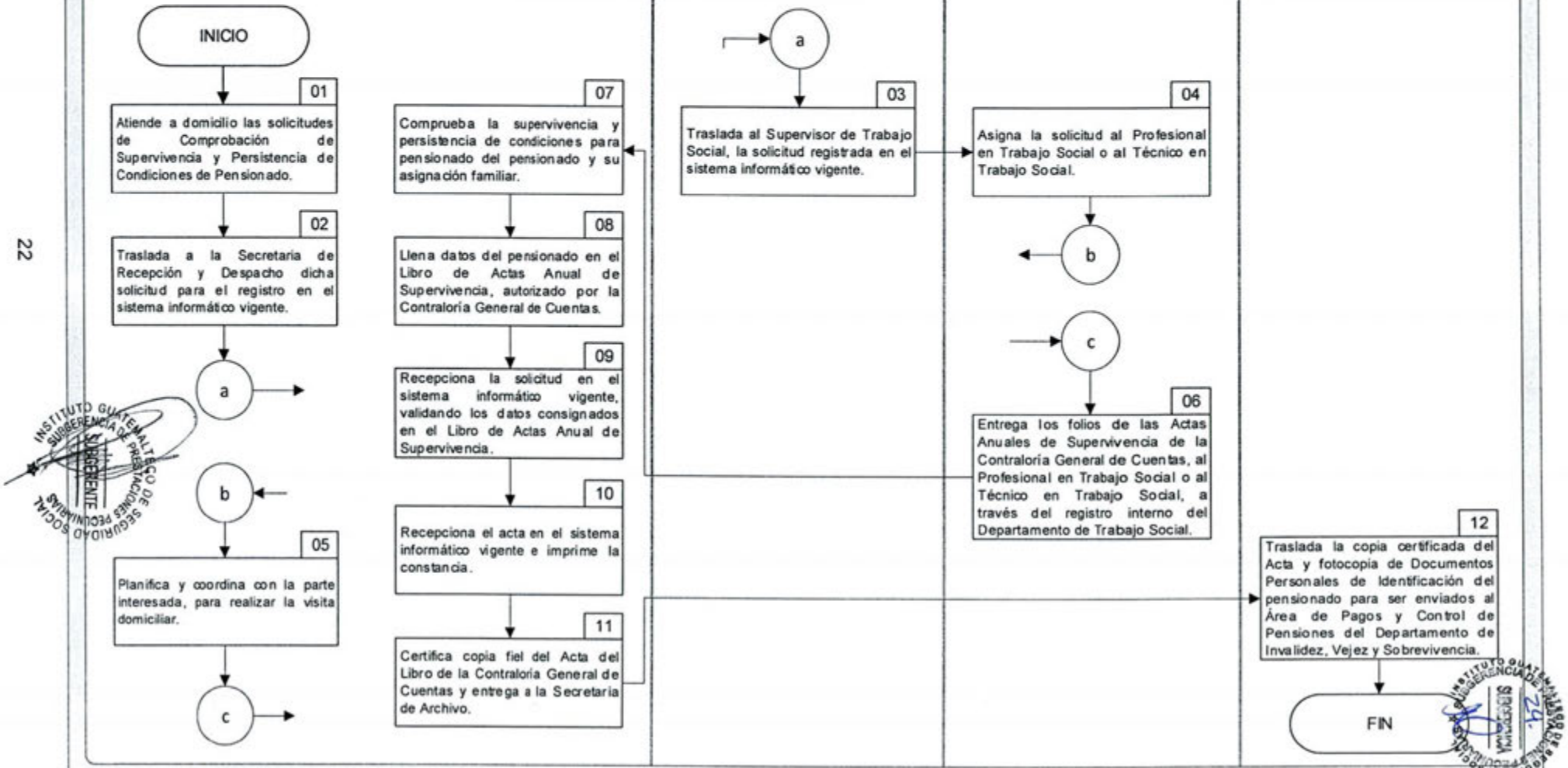
Procedimiento: No. 4 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES MEDIANTE FOLIOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS **Pasos** 12 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	11	Certifica copia fiel del Acta del Libro de la Contraloría General de Cuentas y entrega a la Secretaria de Archivo.
Secretaria de Archivo.....	12	Traslada la copia certificada del Acta y fotocopia de Documentos Personales de Identificación del pensionado para ser enviados al Área de Pagos y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 12 **Formas** 00

Procedimiento: No. 4 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y PERSISTENCIA DE CONDICIONES MEDIANTE FOLIOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS



PROCEDIMIENTO No. 5

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIONES POR NOTARIO

NORMAS ESPECÍFICAS

Este procedimiento también debe ser desarrollado por el personal de Trabajo Social del área departamental.

De conformidad con lo establecido en la Resolución 434-SPP/2024 o normativa institucional vigente, en la cual prescribe que los pensionados podrán solicitar la elaboración del Acta con los profesionales siguientes: b) Notario.

1. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, recibe el Acta de Comprobación de Supervivencia y la Declaración de Persistencia de Condiciones del Pensionado elaborado a través del Notario.

2. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social verifica que los datos se encuentren consignados de acuerdo con la Resolución 434-SPP/2024 o normativa institucional vigente, considerando lo siguiente:

   2.1 Lugar y fecha de emisión

   2.2 Nombres y apellidos completos del pensionado y si corresponde, de quien ejerza la patria potestad, la tutela o representación legal del menor de edad o del mayor de edad civilmente incapacitado.

   2.3 Código Único de Identificación -CUI- del pensionado y si corresponde de quien ejerza la patria potestad, la tutela o representación legal del menor de edad o del mayor de edad civilmente incapacitado o número de pasaporte si es extranjero.

   2.4 Firma del declarante, si no sabe o no puede firmar, deberá estampar la impresión dactilar de su dedo pulgar derecho y en su defecto, otro que especificará el funcionario o la persona que suscriba el Acta; además, debe contemplar la firma de un testigo civilmente capaz e idóneo, debiendo razonar dicho extremo.

   2.5 El pensionado por Invalidez o Vejez, declarará mediante juramento, si persisten o no las mismas condiciones que le dan derecho a percibir la asignación familiar, indicando el nombre de las cargas familiares y Código Único de Identificación -CUI- o número de pasaporte si es extranjero, de dichas cargas.

2.6 En caso de ser pensión por Sobrevivencia o por Causa de Muerte, el pensionado declarará mediante juramento de ley, si persisten o no las mismas condiciones que le dan derecho a percibir la pensión, indicando si ha contraído matrimonio, formalizado unión de hecho o iniciado convivencia marital después de adquirir el derecho, para lo cual deberá informar el nombre del cónyuge o conviviente y la fecha del matrimonio, de inicio de la unión de hecho o vida marital.

3. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social recepciona el Acta de Notario en el sistema informático vigente.

Procedimiento: No. 5 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIONES POR NOTARIO **Pasos** 05 **Formas** 00

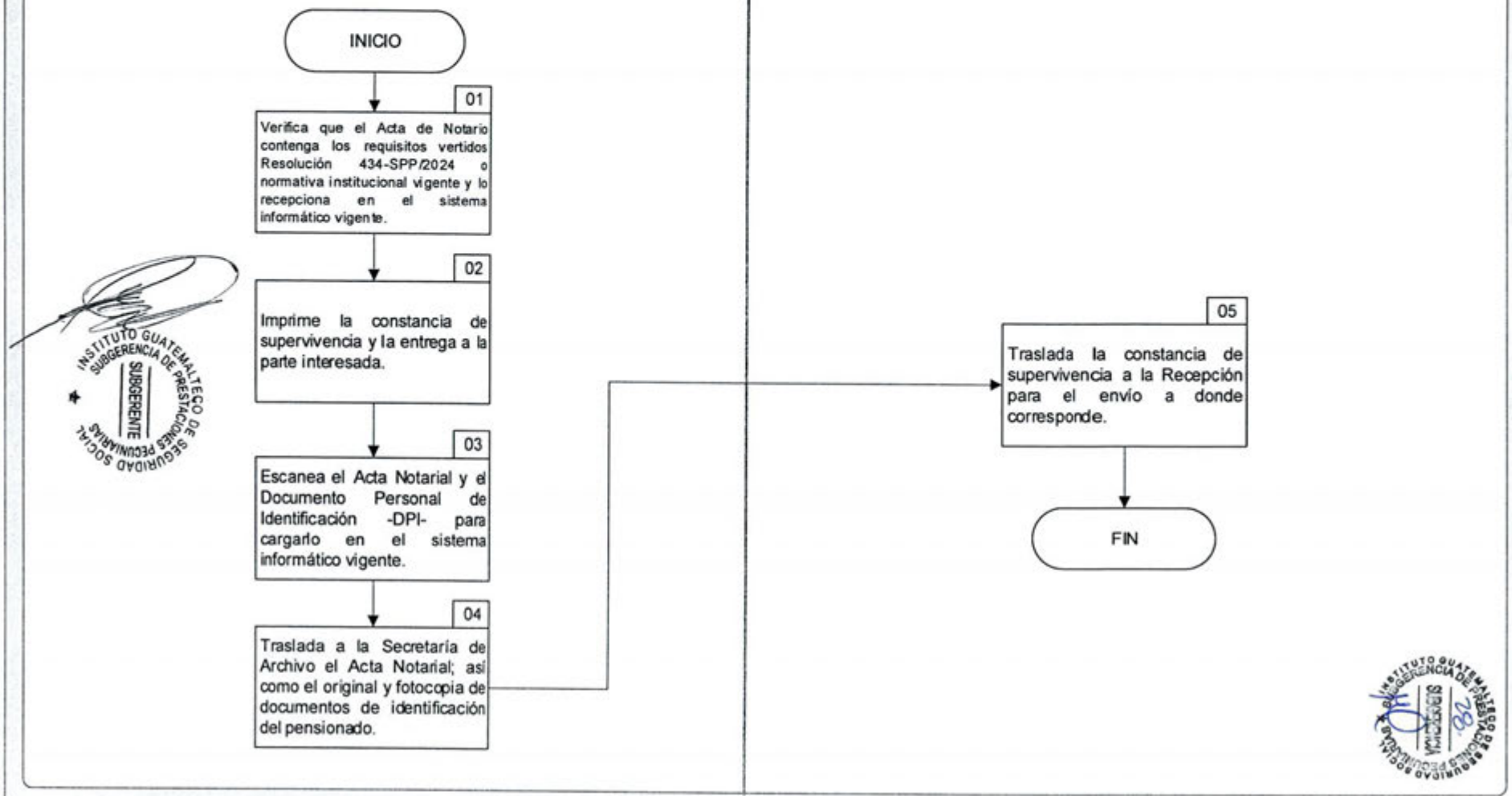
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		
Profesional en Trabajo Social y el Técnico en Trabajo Social.....		**INICIO**
	01	Verifica que el Acta de Notario contenga los requisitos vertidos Resolución 434-SPP/2024 o normativa institucional vigente y lo recepciona en el sistema informático vigente.
	02	Imprime la constancia de supervivencia y la entrega a la parte interesada.
	03	Escanea el Acta Notarial y el Documento Personal de Identificación -DPI- para cargarlo en el sistema informático vigente.
	04	Traslada a la Secretaría de Archivo el Acta Notarial; así como el original y fotocopia de documentos de identificación del pensionado.
Secretaria de Archivo.....	05	Traslada la constancia de supervivencia a la Recepción para el envío a donde corresponde.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 05 **Formas** 00

Procedimiento:

No. 5 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIONES POR NOTARIO



PROCEDIMIENTO No. 6

COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIÓN POR CONSULADO

NORMAS ESPECÍFICAS

Este procedimiento también debe ser desarrollado por el personal de Trabajo Social del área departamental.

De conformidad con lo establecido en la Resolución 434-SPP/2024 o normativa institucional vigente, en la cual prescribe que los pensionados podrán solicitar la elaboración del acta con los profesionales siguientes: c) Consul de Guatemala debidamente acreditado, para el caso de guatemalteco residiendo en el extrajero.

1. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, recibe el Acta de Comprobación de Supervivencia y Persistencia de Condiciones del Pensionado, elaborado a través del Consulado, que debe acompañar la copia de Legalización con el Código de Verificación QR extendido por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Guatemala.

2. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, verifica que los datos se encuentren consignados de acuerdo con la Resolución 434-SPP/2024 o normativa institucional vigente, considerando lo siguiente:

   2.1 Lugar y fecha de emisión.

   2.2 Nombres y apellidos completos del pensionado y si corresponde, de quien ejerza la patria potestad, la tutela o representación legal del menor de edad o del mayor de edad civilmente incapacitado.

   2.3 Código Único de Identificación -CUI- del pensionado y si corresponde de quien ejerza la patria potestad, la tutela o representación legal del menor de edad o del mayor de edad civilmente incapacitado o número de pasaporte si es extranjero.

   2.4 Firma del declarante, si no sabe o no puede firmar, deberá estampar la impresión dactilar de su dedo pulgar derecho y en su defecto, otro que especificará el funcionario o la persona que suscriba el Acta; además, debe contemplar la firma de un (1) testigo civilmente capaz e idóneo, debiendo razonar dicho extremo.

   2.5 El pensionado por Invalidez o Vejez, declarará mediante juramento, si persisten o no las mismas condiciones que le dan derecho a percibir la

asignación familiar, indicando el nombre de las cargas familiares y el Código Único de Identificación -CUI- o número de pasaporte si es extranjero de dichas cargas.

2.6 En caso de ser pensión por Sobrevivencia o por Causa de Muerte, el pensionado declarará mediante juramento de ley, si persisten o no las mismas condiciones que le dan derecho a percibir la pensión, indicando si ha contraído matrimonio, formalizado unión de hecho o iniciado convivencia marital después de adquirir el derecho, para lo cual deberá informar el nombre del cónyuge o conviviente y la fecha del matrimonio, de inicio de la unión de hecho o vida marital.

3. El profesional de Trabajo Social verifica y confirma la autenticidad de la legalización a través del Código QR y del enlace https://minex-gob-gt.my.site.com/apostilla/s/consultaapostilla en la página electrónica del Ministerio de Relaciones Exteriores.

4. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social recepciona el Acta de Consulado en el sistema informático vigente.

Procedimiento: No. 6 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIÓN POR CONSULADO | **Pasos** 09 | **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....		**INICIO**
	01	Verifica que el Acta del Consulado contenga los requisitos vertidos en la Resolución 434-SPP/2024 o normativa institucional vigente y la recepciona en el sistema informático vigente.
	02	¿El Acta cumple con los requisitos correspondientes? 2.1 SÍ. Ingresa la información en el sistema informático vigente. (Continúa en el paso 03) 2.2 NO. Rechaza solicitud. (Sale del procedimiento)
	03	Verifica la autenticidad de la legalización a través del Código QR y del enlace https://minex-gob-gt.my.site.com/apostilla/s/consultaapostilla en la página electrónica del Ministerio de Relaciones Exteriores.
	04	¿La legalización es auténtica? 4.1 SÍ. Acepta legalización y la registra en el sistema informático vigente. (Continúa en el paso 05) 4.2 NO. Rechaza la legalización. (Sale del procedimiento)
	05	Firma y sella la copia de la legalización extendida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Guatemala.
	06	Imprime la constancia y la entrega a la parte interesada.
	07	Escanea el Acta del Consulado, copia de la Legalización y el Documento Personal de Identificación -DPI- para ingresarlos al sistema informático vigente.

Procedimiento: No. 6 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIÓN POR CONSULADO **Pasos** 09 **Formas** 00

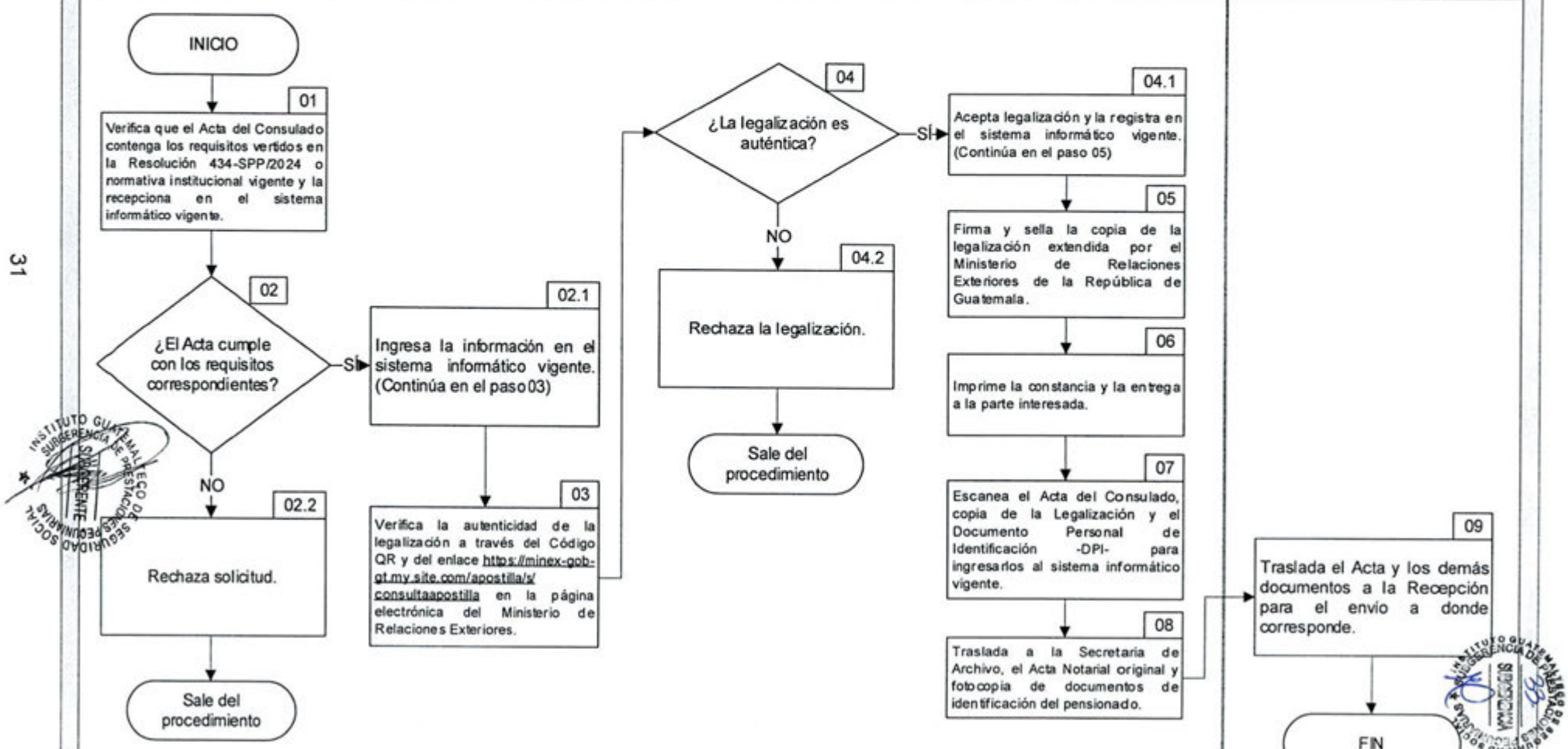
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social..... Secretaria de Archivo....	08	Traslada a la Secretaria de Archivo, el Acta Notarial original y fotocopia de documentos de identificación del pensionado.
	09	Traslada el Acta y los demás documentos a la Recepción para el envío a donde corresponde. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 09 **Formas** 00

Procedimiento:

No. 6 COMPROBACIÓN DE SUPERVIVENCIA Y DECLARACIÓN DE PERSISTENCIA DE CONDICIÓN POR CONSULADO



PROCEDIMIENTO No. 7

NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES A DOMICILIO

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Trabajo Social recibe del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS- los requerimientos de Notificación de Resoluciones a domicilio, en el caso en que por causa justificada el asegurado no pueda asistir personalmente a las Unidades o Dependencias del Instituto.

2. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, al realizar Notificación de Resolución debe:

   2.1 Verificar la identificación del interesado mediante el Documento Personal de Identificación -DPI-.

   2.2 Consignar en la Cédula de Notificación los datos completos del interesado.

   2.3 Notificar al interesado la Resolución, quien firma la Cédula de Notificación en el formulario correspondiente.

   2.4 En los casos en que el interesado no sabe o no puede firmar, debe colocar la impresión dactilar, razonar el motivo e incluir la firma de un (1) testigo que debe presentar la fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI- vigente.

3. Enviar la Cédula de Notificación en original y copia al Área de Pagos y Control de Pensiones del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Procedimiento: No. 7 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES A DOMICILIO **Pasos** 09 **Formas** 00

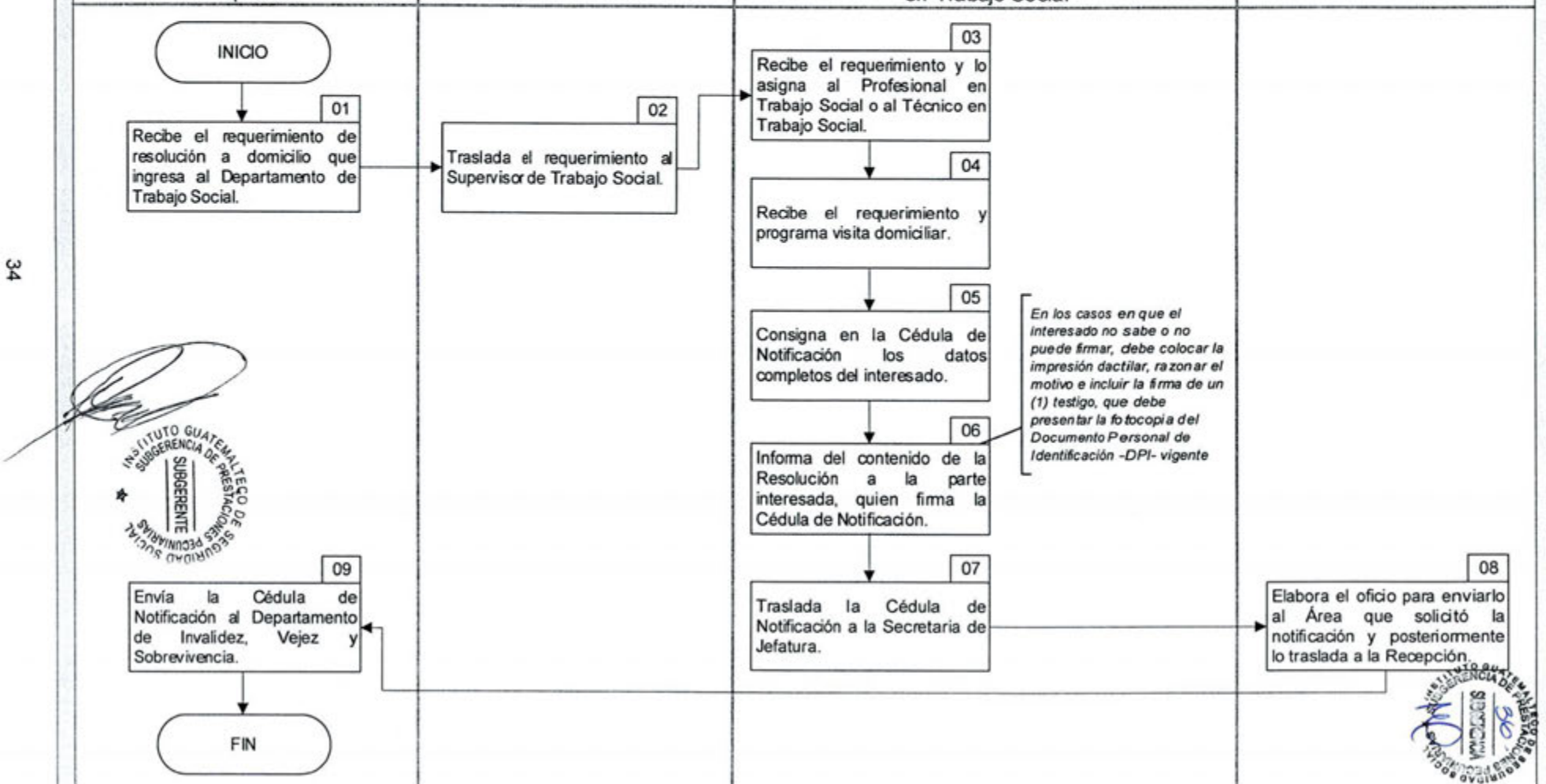
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		**INICIO**
Secretaría de Recepción y Despacho.....	01	Recibe el requerimiento de resolución a domicilio que ingresa al Departamento de Trabajo Social.
Supervisor de Trabajo Social.....	02	Traslada el requerimiento al Supervisor de Trabajo Social.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....	03	Recibe el requerimiento y lo asigna al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.
	04	Recibe el requerimiento y programa visita domiciliar.
	05	Consigna en la Cédula de Notificación los datos completos del interesado.
	06	Informa del contenido de la Resolución a la parte interesada, quien firma la Cédula de Notificación. [*En los casos en que el interesado no sabe o no puede firmar, debe colocar la impresión dactilar, razonar el motivo e incluir la firma de un (1) testigo, que debe presentar la fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI- vigente*].
	07	Traslada la Cédula de Notificación a la Secretaria de Jefatura.
Secretaría de Jefatura.....	08	Elabora el oficio para enviarlo al Área que solicitó la notificación y posteriormente lo traslada a la Recepción.
Secretaría de Recepción y Despacho.....	09	Envía la Cédula de Notificación al Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 09 **Formas** 00

Procedimiento:

No. 7 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES A DOMICILIO



PROCEDIMIENTO No. 8

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS DE IVS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Profesional de Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social debe atender el trámite de pensión, a solicitud del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- y/o de las Delegaciones y Cajas Departamentales, considerando cumplir con lo siguiente:

   1.1 Atender aquellos casos en los que por enfermedad grave u otras causas de fuerza mayor, el afiliado o interesado tenga impedimento para presentarse al CATAFI y/o a la Delegación o Caja Departamental que le corresponda.

   1.2 Realizar visitas domiciliarias para entrevistar y obtener la documentación de solicitud, según la normativa institucional vigente y confrontar los documentos originales con las fotocopias recibidas.

   1.3 Requerir al afiliado o interesado firmar los documentos y/o formularios vigentes que conforman el expediente de solicitud casos nuevos. Si el interesado no puede firmar, podrá colocar impresión dactilar y solicitar la firma de un (1) testigo, adjuntando fotocopia del DPI vigente del testigo; el Profesional de Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social deberá razonar en el formulario.

   1.4 Entregar a la Secretaria del Departamento de Trabajo Social, la documentación en original al finalizar la intervención de la solicitud, para ser trasladada mediante oficio al área correspondiente.

   1.5 Se dará por terminado el trámite en el Departamento de Trabajo Social, al presentar el oficio con los documentos originales de la solicitud del caso nuevo debidamente firmada por el afiliado o interesado al área correspondiente.

Procedimiento: No. 8 ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS DE IVS | **Pasos** 09 | **Formas** 02

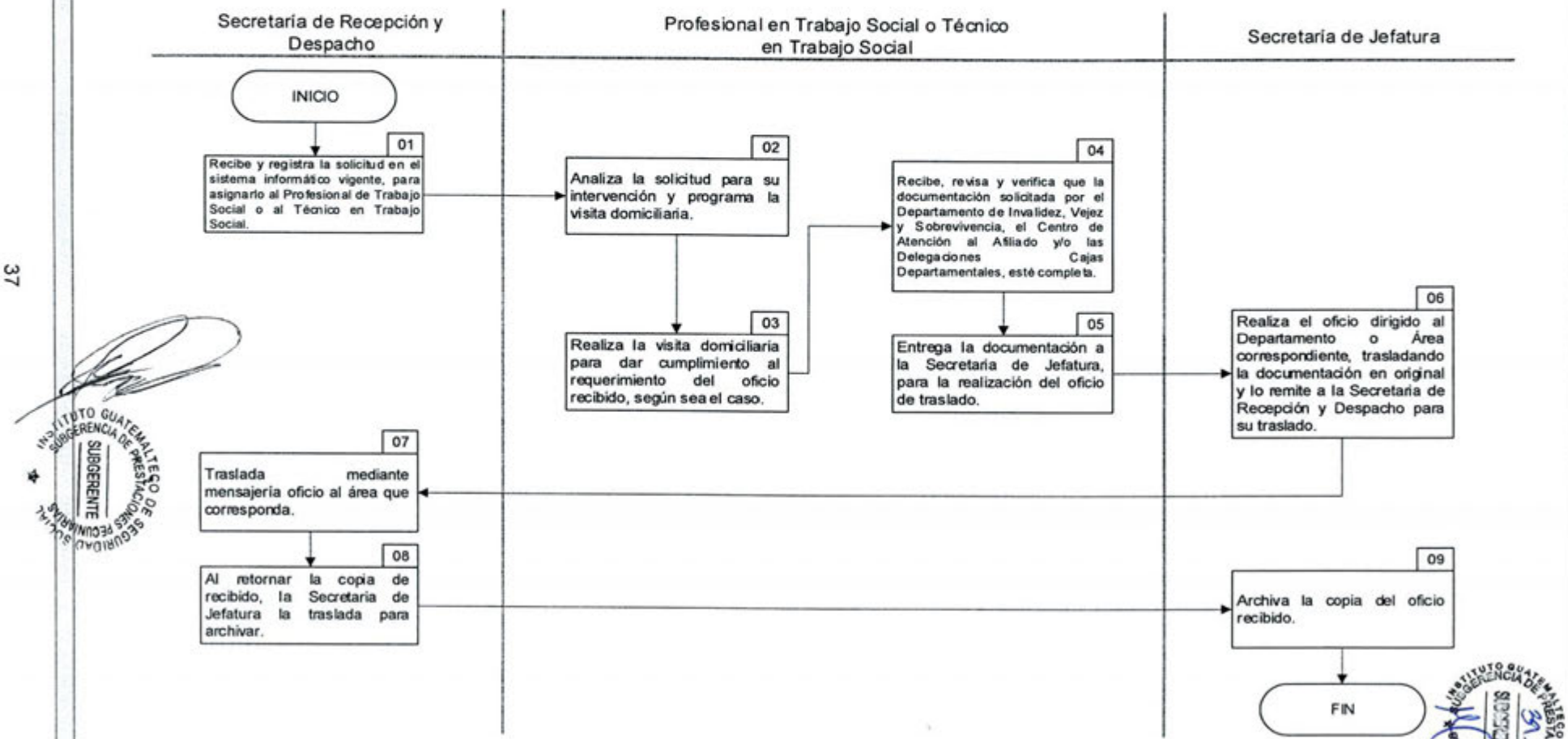
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		**INICIO**
Secretaria de Recepción y Despacho.....	01	Recibe y registra la solicitud en el sistema informático vigente, para asignarlo al Profesional de Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.
Profesional de Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....	02	Analiza la solicitud para su intervención y programa la visita domiciliaria.
	03	Realiza la visita domiciliaria para dar cumplimiento al requerimiento del oficio recibido, según sea el caso.
	04	Recibe, revisa y verifica que la documentación solicitada por el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, el Centro de Atención al Afiliado y/o las Delegaciones Cajas Departamentales, esté completa.
	05	Entrega la documentación a la Secretaria de Jefatura, para la realización del oficio de traslado.
Secretaria de Jefatura...	06	Realiza el oficio dirigido al Departamento o Área correspondiente, trasladando la documentación en original y lo remite a la Secretaria de Recepción y Despacho para su traslado.
Secretaria de Recepción y Despacho.....	07	Traslada mediante mensajería oficio al área que corresponda.
	08	Al retornar la copia de recibido, la Secretaria de Jefatura la traslada para archivar.
Secretaria de Jefatura.....	09	Archiva la copia del oficio recibido.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 09 **Formas** 02

Procedimiento:

No. 8 ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS DE IVS



PROCEDIMIENTO No. 9

INVESTIGACIÓN POR PAGO INDEBIDO DE PENSIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Trabajo Social, debe recibir del Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, los requerimientos para realizar Estudios Socioeconómicos en los casos de pago indebido.

2. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe realizar el Estudio Socioeconómico para demostrar la situación económico-social del pensionado que haya percibido indebidamente el pago de la pensión.

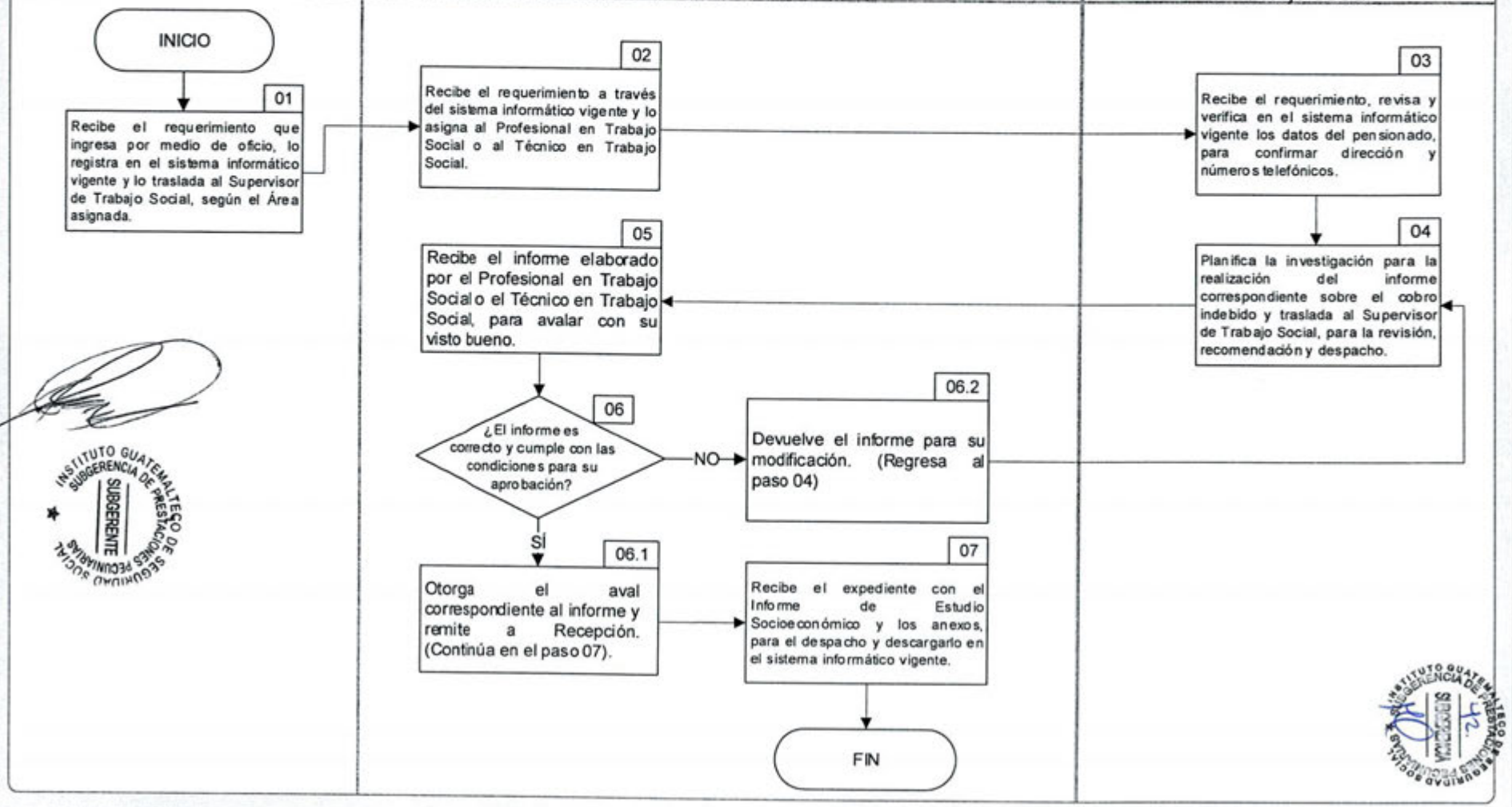
3. El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe trasladar el Informe de Estudio Socioeconómico elaborado, para el Supervisor de Trabajo Social, para la revisión o realizar recomendación previa al despacho del informe al Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

Procedimiento: No. 9 INVESTIGACIÓN POR PAGO INDEBIDO DE PENSIÓN | **Pasos** 07 | **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		**INICIO**
Secretaria de Recepción y Despacho.....	01	Recibe el requerimiento que ingresa por medio de oficio, lo registra en el sistema informático vigente y lo traslada al Supervisor de Trabajo Social, según el Área asignada.
Supervisor de Trabajo Social.....	02	Recibe el requerimiento a través del sistema informático vigente y lo asigna al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	03	Recibe el requerimiento, revisa y verifica en el sistema informático vigente los datos del pensionado, para confirmar dirección y números telefónicos.
	04	Planifica la investigación para la realización del informe correspondiente sobre el cobro indebido y traslada al Supervisor de Trabajo Social, para la revisión, recomendación y despacho.
Supervisor de Trabajo Social.....	05	Recibe el informe elaborado por el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, para avalar con su visto bueno.
	06	¿El informe es correcto y cumple con las condiciones para su aprobación? 6.1 SÍ. Otorga el aval correspondiente al informe y remite a Recepción. (Continúa en el paso 07). 6.2 NO. Devuelve el informe para su modificación. (Regresa al paso 04)
Secretaria de Recepción y Despacho.....	07	Recibe el expediente con el Informe de Estudio Socioeconómico y los anexos, para el despacho y descargarlo en el sistema informático vigente. **FIN**

Procedimiento:

No. 9 INVESTIGACIÓN POR COBRO DE PENSIÓN INDEBIDO



40

PROCEDIMIENTO No. 10

EVALUACIÓN DE LA CONDICIÓN SOCIO LABORAL DE LOS AFILIADOS

NORMAS ESPECÍFICAS

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, perteneciente al Departamento de Trabajo Social y que se encuentre asignado al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, previo a desarrollar el procedimiento, debe establecer que:

1. La evaluación de la condición socio laboral de los afiliados, sea requerida por medio del Médico Valorador del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.

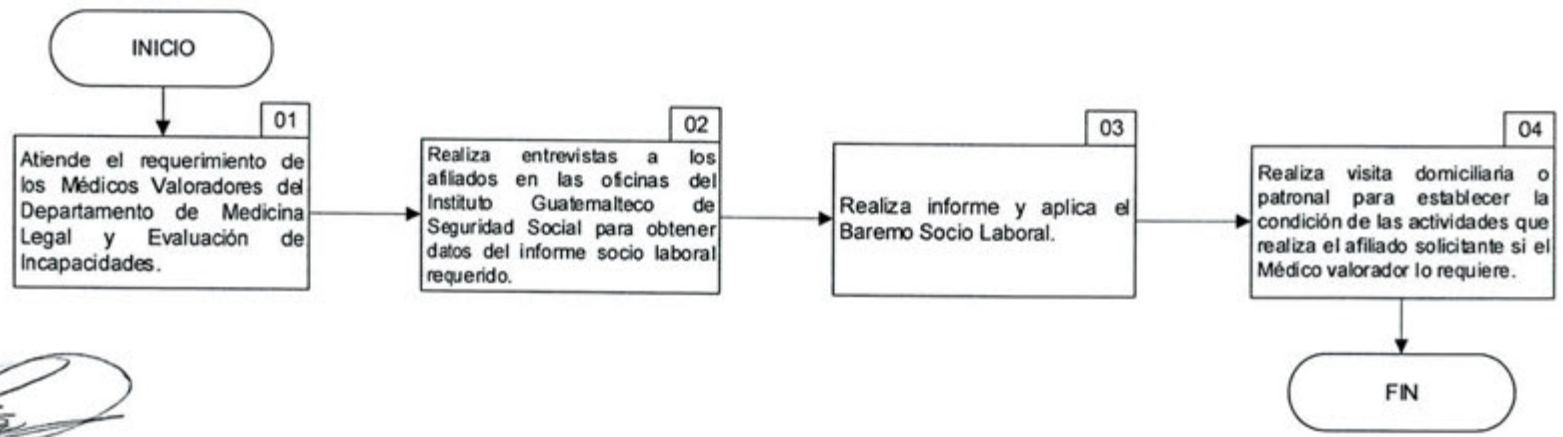
2. Se cuente con la evaluación realizada al asegurado, por el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, para establecer la Invalidez y su grado; así como, con los antecedentes que figuran en los expedientes e informes relacionados con su caso.

Procedimiento: No. 10 EVALUACIÓN DE LA CONDICIÓN SOCIO LABORAL DE LOS AFILIADOS **Pasos** 04 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social		**INICIO**
	01	Atiende el requerimiento de los Médicos Valoradores del Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
	02	Realiza entrevistas a los afiliados en las oficinas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para obtener datos del informe socio laboral requerido.
	03	Realiza informe y aplica el Baremo Socio Laboral.
	04	Realiza visita domiciliaria o patronal para establecer la condición de las actividades que realiza el afiliado solicitante si el Médico valorador lo requiere.
		FIN

Procedimiento: **No. 10 EVALUACIÓN DE LA CONDICIÓN SOCIO LABORAL DE LOS AFILIADOS**

Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

ÁREA DE PRESTACIONES EN SALUD

PROCEDIMIENTO No. 11

INTERVENCIÓN SOCIAL PARA LA CONSIDERACIÓN LABORAL DEL AFILIADO CON ALGÚN GRADO DE INCAPACIDAD

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Departamento de Trabajo Social recibe del área médica del Instituto, solicitud de elaboración de Consideración Laboral en los casos en los que el afiliado presenta alguna dificultad o riesgo para el desempeño de las labores.

2. La Consideración Laboral el Profesional de Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social la realiza conforme las notas de evolución u órdenes médicas de consulta externa.

3. El Profesional de Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, al realizar la Consideración Laboral del afiliado, vela porque el oficio que se envía al patrono para dicha gestión contenga la siguiente información:

    b. Nombre completo y Documento Personal de Identificación -DPI- del afiliado.

    c. Nombre completo del Médico tratante y número de colegiado.

    d. Antecedentes de salud del afiliado.

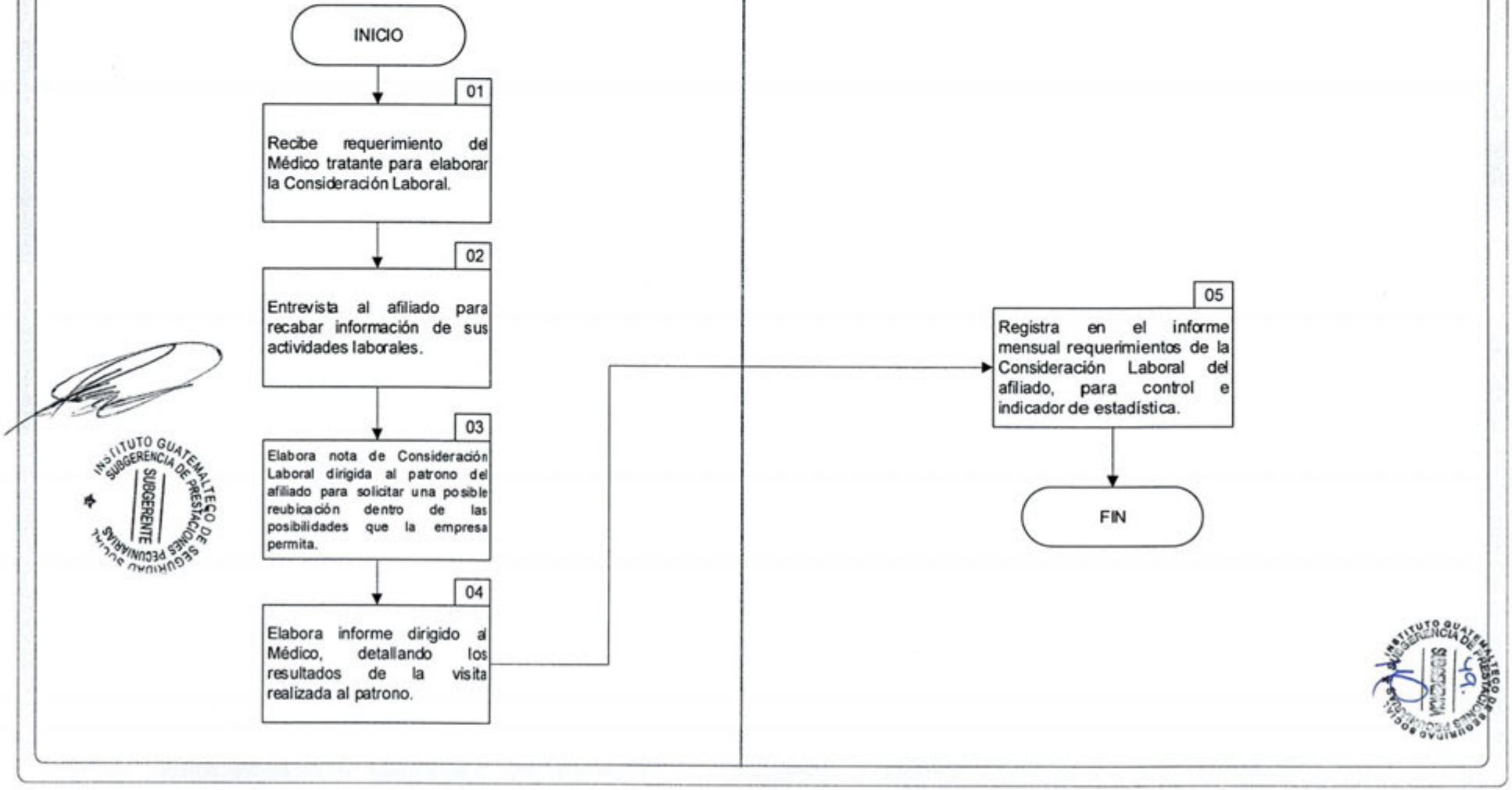
Procedimiento: No. 11 INTERVENCIÓN SOCIAL PARA LA CONSIDERACIÓN LABORAL DEL AFILIADO CON ALGÚN GRADO DE INCAPACIDAD **Pasos** 05 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL		
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....		**INICIO**
	01	Recibe requerimiento del Médico tratante para elaborar la Consideración Laboral.
	02	Entrevista al afiliado para recabar información de sus actividades laborales.
	03	Elabora nota de Consideración Laboral dirigida al patrono del afiliado para solicitar una posible reubicación dentro de las posibilidades que la empresa permita.
	04	Elabora informe dirigido al Médico, detallando los resultados de la visita realizada al patrono.
Supervisor de Trabajo Social.....	05	Registra en el informe mensual requerimientos de la Consideración Laboral del afiliado, para control e indicador de estadística.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 05 **Formas** 00

Procedimiento: **No. 11 INTERVENCIÓN SOCIAL PARA LA CONSIDERACIÓN LABORAL DEL AFILIADO CON ALGÚN GRADO DE INCAPACIDAD**



PROCEDIMIENTO No. 12

CONTROL DE FALLECIMIENTO DE PENSIONADOS DEL IGSS EN UNIDADES MÉDICAS

NORMAS ESPECÍFICAS

El Supervisor de Trabajo Social, Profesionales en Trabajo Social o Técnicos en Trabajo Social, de las Unidades Médicas a nivel nacional, debe llevar el control de los fallecimientos de pensionados y proporcionar semanalmente el listado con los datos completos a la Secretaria de Subjefatura del Departamento de Trabajo Social, quien envía semanalmente el reporte consolidado a los Departamentos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia y de Prestaciones en Dinero.

Procedimiento: No. 12 CONTROL DE FALLECIMIENTO DE PENSIONADOS DEL IGSS EN UNIDADES MÉDICAS **Pasos** 05 **Formas** 00

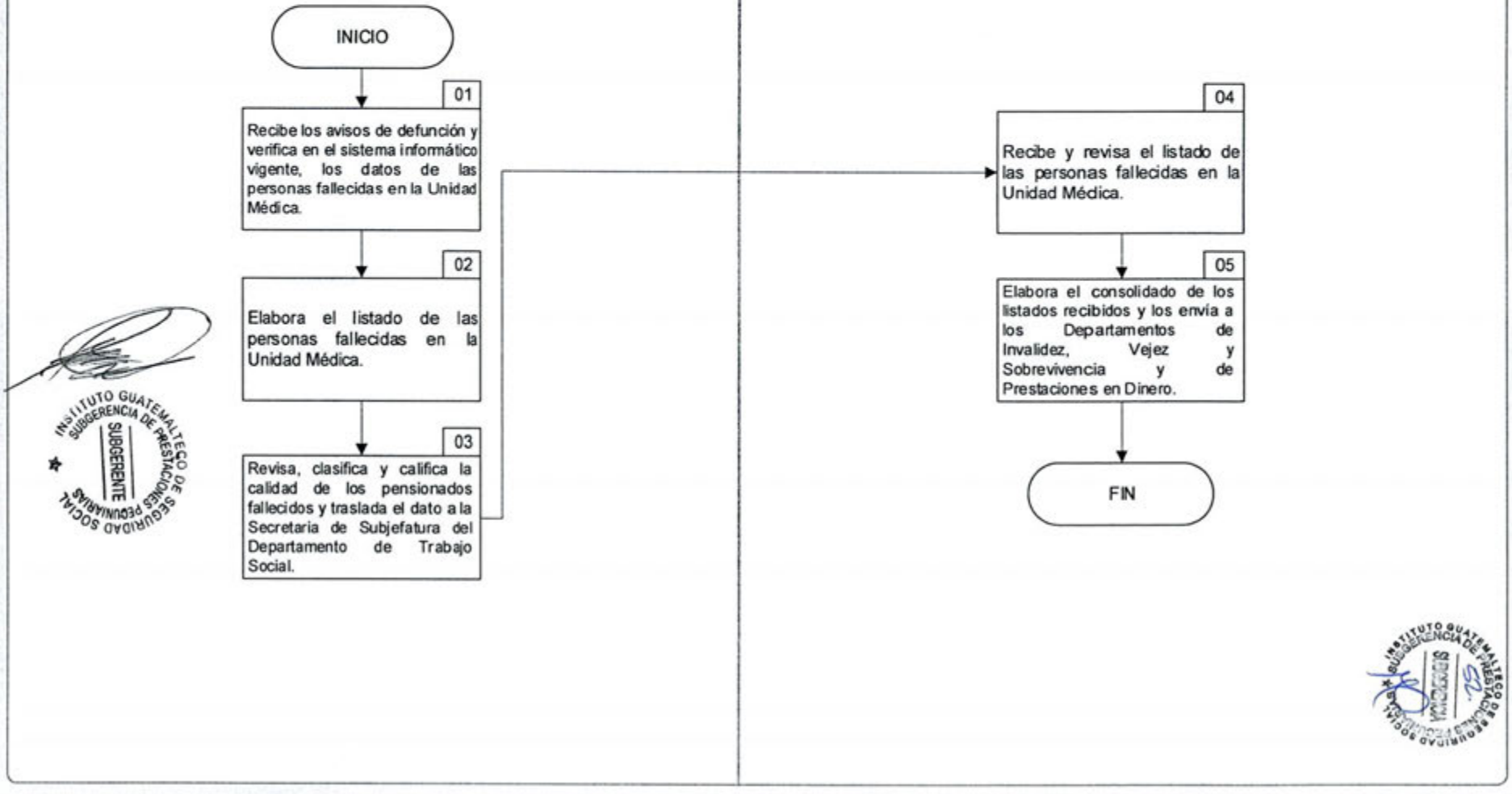
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDADES MÉDICAS		
Supervisor de Trabajo Social, Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....		**INICIO**
	01	Recibe los avisos de defunción y verifica en el sistema informático vigente, los datos de las personas fallecidas en la Unidad Médica.
	02	Elabora el listado de las personas fallecidas en la Unidad Médica.
	03	Revisa, clasifica y califica la calidad de los pensionados fallecidos y traslada el dato a la Secretaria de Subjefatura del Departamento de Trabajo Social.
Secretaria de Subjefatura...	04	Recibe y revisa el listado de las personas fallecidas en la Unidad Médica.
	05	Elabora el consolidado de los listados recibidos y los envía a los Departamentos de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia y de Prestaciones en Dinero.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 05 **Formas** 00

Procedimiento:

No. 12 CONTROL DE FALLECIMIENTO DE PENSIONADOS DEL IGSS EN UNIDADES MÉDICAS



PROCEDIMIENTO No. 13

INVESTIGACIÓN SOCIAL

NORMAS ESPECÍFICAS

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, en la investigación social de los casos que a continuación se presentan, debe realizar lo siguiente:

1. Por estado de inconsciencia del afiliado, tiene pendiente cobrar subsidio

1.1 Realizar investigación, solo si el afiliado se encuentra en estado de inconsciencia, que no pueda recibir directamente el subsidio en dinero que le corresponde, ni designar a la persona que deba recibirlos. La Gerencia del Instituto determinará los beneficiarios, previo informe y dictamen del Departamento de Trabajo Social.

1.2 Establecer los beneficiarios de conformidad con la normativa institucional vigente.

1.3 Verificar los datos e historia del afiliado, en el expediente médico impreso o electrónico.

2. Sospecha de Maltrato Infantil o Abuso Sexual

2.1 Atender las solicitudes provenientes de los diferentes servicios de la Unidad Médica que sospechen maltrato infantil o abuso sexual.

2.2 Realizar la investigación en donde el paciente se encuentre recibiendo tratamiento médico, tomando en cuenta los lineamientos específicos del caso.

2.3 Rendir informe al Comité de Prevención y Tratamiento de Maltrato Infantil, de la Unidad Médica que solicitó la investigación.

2.4 Comparecer ante las autoridades competentes en caso afirmativo de la sospecha.

3. Convivencia marital para acreditación de derechos

3.1 Atender las solicitudes emanadas de Registros Médicos para establecer la convivencia marital y la dependencia económica, de la compañera del trabajador afiliado y rendir el dictamen social.

3.2 Realizar la investigación social en el lugar de residencia.

3.3 El informe de la investigación realizada, servirá de base para la emisión del dictamen que se hará llegar a Registros Médicos.

4. Otorgamiento de aparatos y equipos de autoayuda

4.1 La investigación, debe ser solicitada por el Médico tratante y atendida de forma inmediata.

4.2 Revisar el expediente médico para análisis documental del caso

4.3 Realizar investigación en el domicilio del usuario.

4.4 Establecer las condiciones físicas, ambientales y familiares en las que desenvuelve el usuario.

4.5 Rendir informe social y presentar el caso ante la Junta interdisciplinaria de acuerdo con su naturaleza.

5. Trasplante renal y diálisis peritoneal

5.1 La investigación, debe ser solicitada por el Médico tratante y atendida de forma inmediata.

5.2 Establecer en el domicilio como se encuentran las condiciones higiénicas y familiares en los que se desenvuelve el paciente.

5.3 Revisar el expediente médico, para el análisis documental del caso.

5.4 Emitir el informe y su correspondiente dictamen, que formará parte del expediente médico y expondrá el caso ante el equipo Interdisciplinario.

6. Establecer domicilio para pago de pasajes

Se atenderán solicitudes referidas por Registros Médicos, para determinar el domicilio de los afiliados y beneficiarios.

7. Localización de pacientes en riesgo social

7.1 Se atenderán requerimientos por el Médico tratante y las referidas de los diferentes servicios de la Unidad Médica.

7.2 Localizar los pacientes que necesiten iniciar o continuar un tratamiento especial.

7.3 Comprobar la residencia del afiliado y cuando corresponda, investigar la razón por la cual interrumpió el tratamiento prescrito.

Procedimiento: No. 13 INVESTIGACIÓN SOCIAL **Pasos** 09 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD MÉDICA		
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....		**INICIO**
	01	Recibe la solicitud o el expediente médico para investigación, registra en el sistema informático vigente y traslada al Supervisor de Trabajo Social.
Supervisor de Trabajo Social.....	02	Analiza lo solicitado y establece a que área corresponde.
	03	¿La solicitud corresponde al área metropolitana?
		3.1 SÍ. Asigna al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social. (Continúa en el paso 04).
		3.2 NO. Envía la solicitud a la Unidad de Trabajo Social Departamental correspondiente, para que realice la investigación. (Sale del procedimiento).
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	04	Verifica datos y recaba la información necesaria en el expediente médico o electrónico o sistema informático vigente; programa visita y prepara la documentación.
	05	Realiza la visita, entrevista, investiga, orienta, asesora al interesado y establece los derechos correspondientes.
	06	Elabora el informe y dictamen social; y los traslada al Supervisor de Trabajo Social para su revisión.
Supervisor de Trabajo Social.....	07	Revisa el informe y el dictamen social.
	08	¿El informe y el dictamen social son correctos y cumplen con las condiciones para su aval?
		8.1 SÍ. Otorga el aval correspondiente al informe y al dictamen social y los remite a Secretaria para su entrega. (Continúa en el paso 09).

Procedimiento: No. 13 INVESTIGACIÓN SOCIAL **Pasos** 09 **Formas** 00

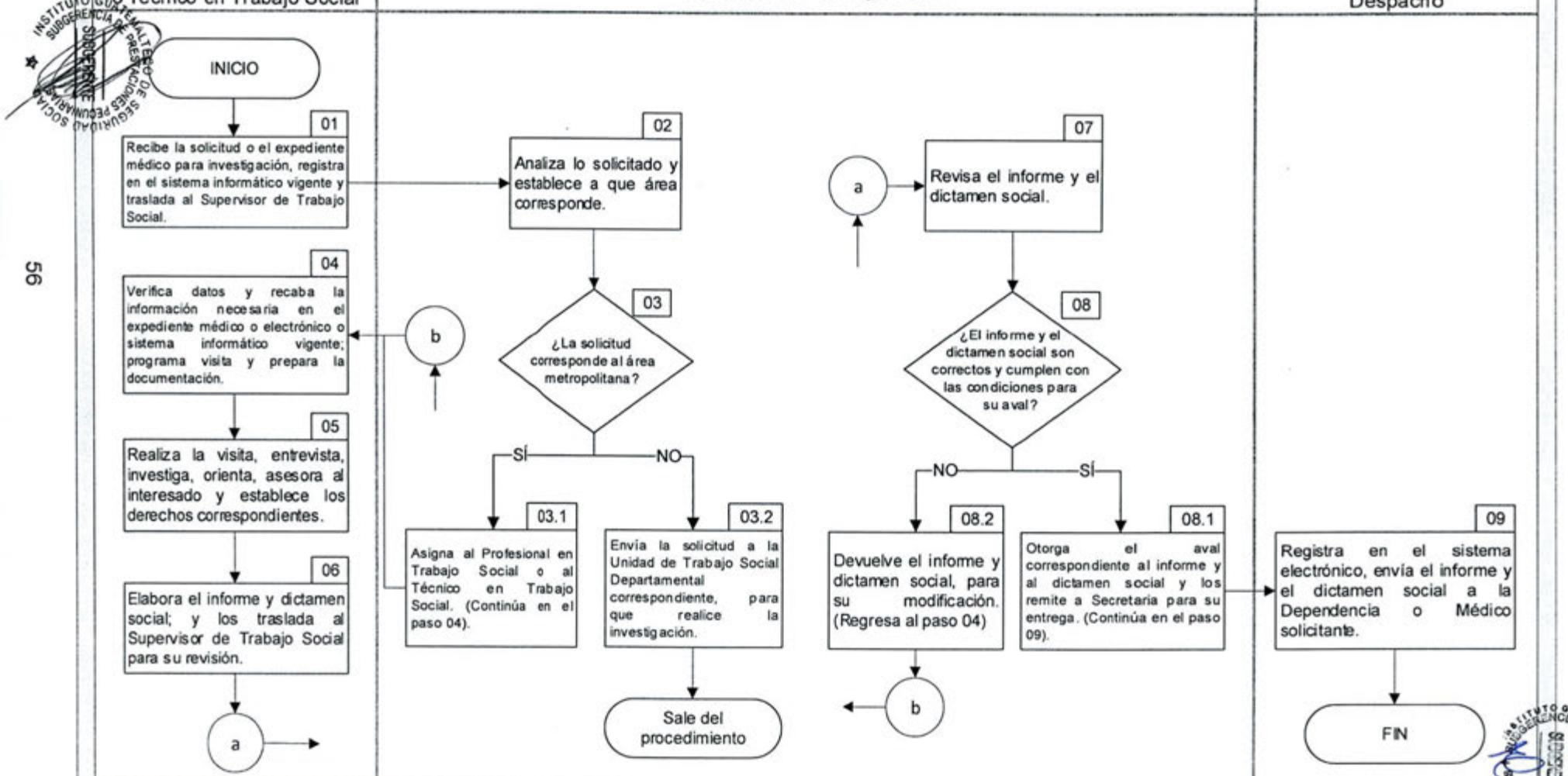
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD MÉDICA Supervisor de Trabajo Social..... Secretaria de Recepción y Despacho.....	09	8.2 NO. Devuelve el informe y dictamen social, para su modificación. (Regresa al paso 04) Registra en el sistema electrónico, envía el informe y el dictamen social a la Dependencia o Médico solicitante. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Pasos 09 **Formas** 00

Procedimiento:

No. 13 INVESTIGACIÓN SOCIAL



PROCEDIMIENTO No. 14

ASESORÍA A USUARIOS

NORMAS ESPECÍFICAS

Este procedimiento también debe ser desarrollado por el personal de Trabajo Social del área departamental.

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe:

1. Atender a toda la población que requiere de la intervención del profesional de Trabajo Social, gestionando los recursos a su alcance, en beneficio del usuario.

2. Atender de forma personalizada conforme lo demande el usuario y de acuerdo con la naturaleza del caso; agotar todas las instancias necesarias.

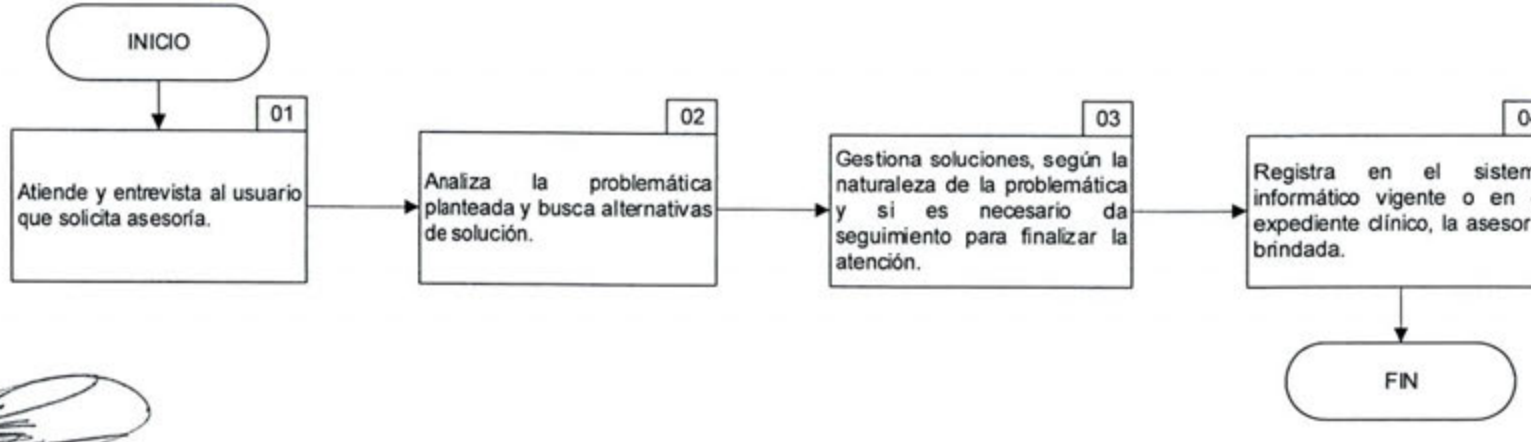
Procedimiento: **No. 14 ASESORÍA A USUARIOS** **Pasos** 04 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	01	Atiende y entrevista al usuario que solicita asesoría.
	02	Analiza la problemática planteada y busca alternativas de solución.
	03	Gestiona soluciones, según la naturaleza de la problemática y si es necesario da seguimiento para finalizar la atención.
	04	Registra en el sistema informático vigente o en el expediente clínico, la asesoría brindada.
		FIN

Procedimiento:

No. 14 ASESORÍA A USUARIOS

Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

PROCEDIMIENTO No. 15

CONSEJERÍA EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Supervisor de Trabajo Social, el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe utilizar las normas, protocolos y guías establecidas para brindar la consejería sobre Planificación Familiar, VIH-SIDA, Cuidados Paliativos, Insuficiencia y Trasplante Renal.

2. El Supervisor de Trabajo Social, el Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, deben utilizar los formularios DTS-42, DTS-51 y DTS-68 o formas vigentes, para la consejería y deberá obtener una copia de los mismos.

Procedimiento: No. 15 CONSEJERÍA EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD **Pasos** 06 **Formas** 03

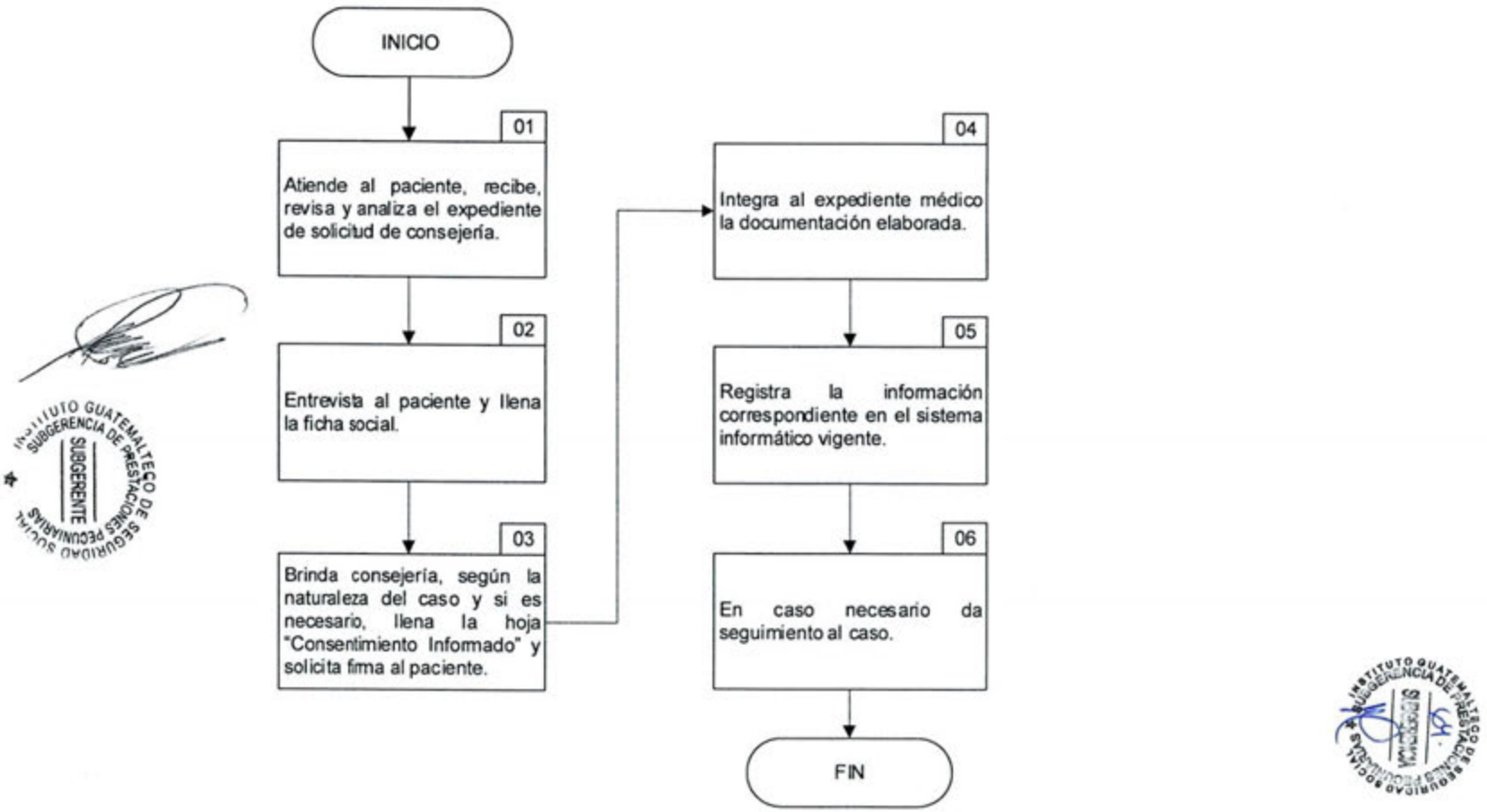
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD MÉDICA		**INICIO**
Supervisor de Trabajo Social o Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	01	Atiende al paciente, recibe, revisa y analiza el expediente de solicitud de consejería.
	02	Entrevista al paciente y llena la ficha social.
	03	Brinda consejería, según la naturaleza del caso y si es necesario, llena la hoja "Consentimiento Informado" y solicita firma al paciente.
	04	Integra al expediente médico la documentación elaborada.
	05	Registra la información correspondiente en el sistema informático vigente.
	06	En caso necesario da seguimiento al caso.
		FIN

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUPERINTENDENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

Procedimiento:

No. 15 CONSEJERÍA EN LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD

Supervisor de Trabajo Social o Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

PROCEDIMIENTO No. 16

PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

NORMAS ESPECÍFICAS

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe:

1. Elaborar al inicio del año un proyecto de promoción de la salud y prevención de enfermedades, para desarrollarlo en la consulta externa, centros educativos y a nivel empresarial.

2. Coordinar de manera intra y extrainstitucional, las actividades de salud para brindar una atención integral y optimizar los recursos del Instituto.

3. Elaborar una agenda de trabajo por cada evento programado.

4. Convocar y organizar grupos de usuarios por diagnóstico y ocasionales, para la promoción de la salud y prevención de enfermedades infectocontagiosas.

5. Coordinar con el equipo interdisciplinario para el desarrollo de actividades.

6. Utilizar como medio de verificación de cada evento realizado, la lista de las personas que asistieron, con nombre y firma de los mismos.

7. Utilizar la metodología participativa en el desarrollo de cada evento.

8. Evaluar la actividad desarrollada para establecer si se lograron los objetivos planteados.

9. Informar mensualmente al Supervisor de Trabajo Social, la ejecución de los eventos a través del sistema electrónico.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

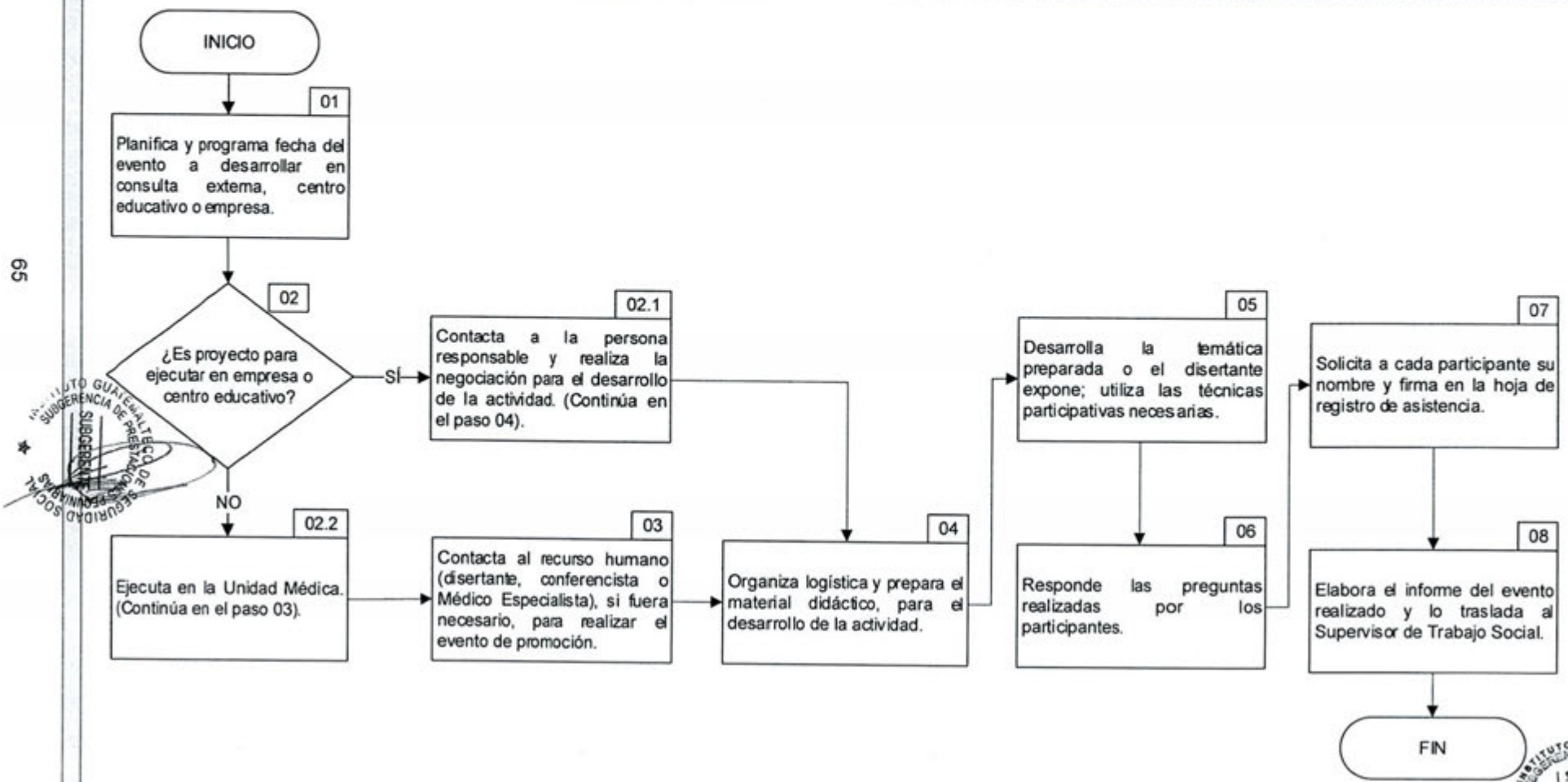
Procedimiento: No. 16 PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES | **Pasos** 08 | **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD MÉDICA		
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....		**INICIO**
	01	Planifica y programa fecha del evento a desarrollar en consulta externa, centro educativo o empresa.
	02	¿Es proyecto para ejecutar en empresa o centro educativo? 2.1 SÍ. Contacta a la persona responsable y realiza la negociación para el desarrollo de la actividad. (Continúa en el paso 04). 2.2 NO. Ejecuta en la Unidad Médica. (Continúa en el paso 03).
	03	Contacta al recurso humano (disertante, conferencista o Médico Especialista), si fuera necesario, para realizar el evento de promoción.
	04	Organiza logística y prepara el material didáctico, para el desarrollo de la actividad.
	05	Desarrolla la temática preparada o el disertante expone; utiliza las técnicas participativas necesarias.
	06	Responde las preguntas realizadas por los participantes.
	07	Solicita a cada participante su nombre y firma en la hoja de registro de asistencia.
	08	Elabora el informe del evento realizado y lo traslada al Supervisor de Trabajo Social. **FIN**

Procedimiento:

No. 16 PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social



PROCEDIMIENTO No. 17

DIFUSIÓN DEL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL

NORMAS ESPECÍFICAS

Este procedimiento también debe ser realizado por el personal de Trabajo Social que desarrolla procedimientos del Área de Prestaciones Pecuniarias.

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe:

1. Realizar al inicio del año un diagnóstico empresarial y con base en el mismo, presentar un proyecto de difusión de la Seguridad Social.
2. Programar actividades de la Difusión de la Seguridad Social en consulta externa de las Unidades Médicas y en las empresas o instituciones.
3. Realizar las gestiones patronales necesarias para la coordinación de los eventos en las empresas o instituciones.
4. Integrar dentro de la temática, los programas vigentes, principios, valores, beneficios, derechos y obligaciones ante el Régimen de Seguridad Social.
5. Elaborar un plan de trabajo por cada evento programado.
6. Utilizar como medio de verificación de cada evento realizado, la lista de las personas que asistieron, con nombre y firma de los mismos.
7. Utilizar los recursos disponibles de la Dependencia para la presentación de la información.
8. Utilizar la metodología participativa en el desarrollo de cada evento.
9. Evaluar la actividad desarrollada, para establecer si se lograron los objetivos planteados.
10. Informar mensualmente al Supervisor de Trabajo Social, sobre la ejecución de los eventos a través del sistema electrónico.

Procedimiento: No. 17 DIFUSIÓN DEL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL | **Pasos** 08 | **Formas** 00

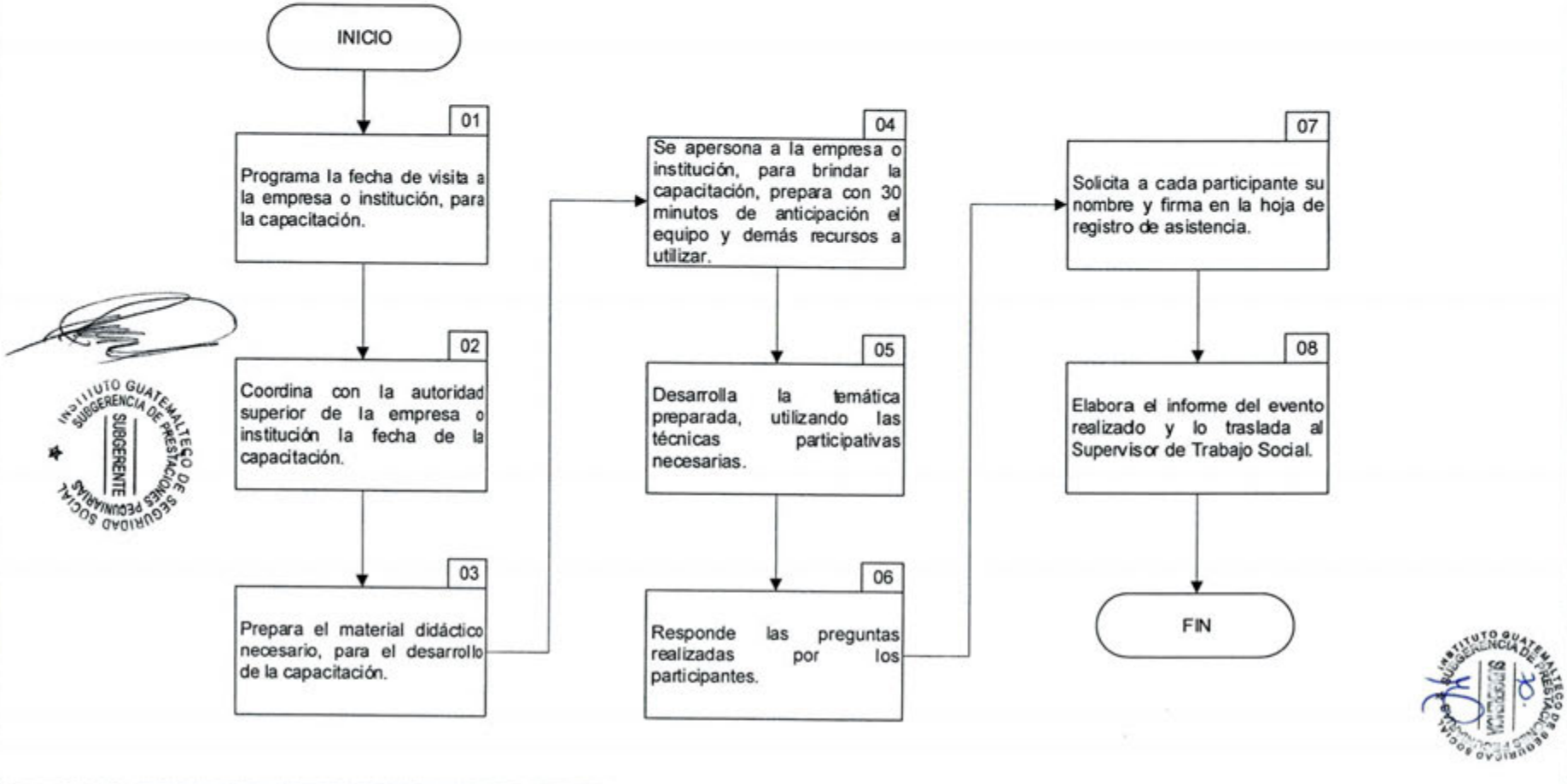
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social.....	01	Programa la fecha de visita a la empresa o institución, para la capacitación.
	02	Coordina con la autoridad superior de la empresa o institución la fecha de la capacitación.
	03	Prepara el material didáctico necesario, para el desarrollo de la capacitación.
	04	Se apersona a la empresa o institución, para brindar la capacitación, prepara con 30 minutos de anticipación el equipo y demás recursos a utilizar.
	05	Desarrolla la temática preparada, utilizando las técnicas participativas necesarias.
	06	Responde las preguntas realizadas por los participantes.
	07	Solicita a cada participante su nombre y firma en la hoja de registro de asistencia.
	08	Elabora el informe del evento realizado y lo traslada al Supervisor de Trabajo Social.
		FIN

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS
SUBGERENTE

Procedimiento:

No. 17 DIFUSIÓN DEL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL

Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social



PROCEDIMIENTO No. 18

LOCALIZACIÓN DE FAMILIARES DE PACIENTE FALLECIDO EN LA UNIDAD MÉDICA

NORMAS ESPECÍFICAS

El Profesional en Trabajo Social o el Técnico en Trabajo Social, debe:

1. Informarse sobre los casos de pacientes fallecidos en la Unidad Médica.

2. Localizar a los familiares o persona responsable del paciente fallecido en horas y días hábiles.

3. Asesorar y orientar a los familiares o persona responsable del paciente fallecido, en relación con el trámite de certificación médica de defunción, los beneficios que el Instituto brinda en los temas de cuota mortuoria y subsidios pendientes de cobrar o trámites en el Departamento de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia.

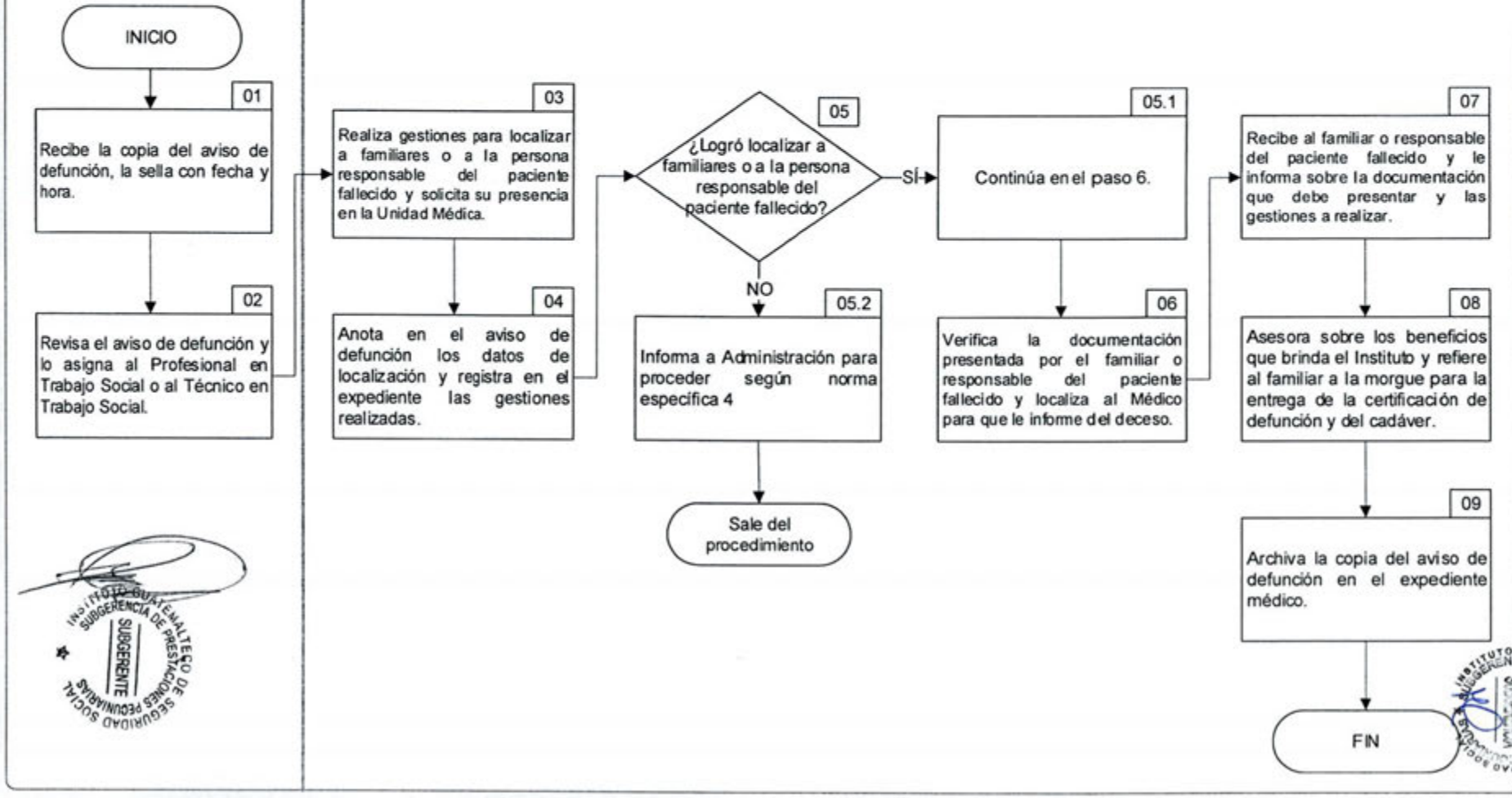
4. Si no es posible localizar a los familiares o persona responsable del paciente fallecido, deberá coordinar con la Administración de la Unidad Médica, los trámites de inhumación y las acciones para informar a las instancias correspondientes.

Procedimiento: No. 18 LOCALIZACIÓN DE FAMILIARES DE PACIENTE FALLECIDO EN LA UNIDAD MÉDICA | **Pasos** 09 | **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
UNIDAD MÉDICA		**INICIO**
Supervisor de Trabajo Social.....	01	Recibe la copia del aviso de defunción, la sella con fecha y hora.
	02	Revisa el aviso de defunción y lo asigna al Profesional en Trabajo Social o al Técnico en Trabajo Social.
Profesional en Trabajo Social o Técnico en Trabajo Social	03	Realiza gestiones para localizar a familiares o a la persona responsable del paciente fallecido y solicita su presencia en la Unidad Médica.
	04	Anota en el aviso de defunción los datos de localización y registra en el expediente las gestiones realizadas.
	05	¿Logró localizar a familiares o a la persona responsable del paciente fallecido? 5.1 SÍ. Continúa en el paso 6. 5.2 NO. Informa a Administración para proceder según norma específica 4 (Sale del procedimiento).
	06	Verifica la documentación presentada por el familiar o responsable del paciente fallecido y localiza al Médico para que le informe del deceso.
	07	Recibe al familiar o responsable del paciente fallecido y le informa sobre la documentación que debe presentar y las gestiones a realizar.
	08	Asesora sobre los beneficios que brinda el Instituto y refiere al familiar a la morgue para la entrega de la certificación de defunción y del cadáver.
	09	Archiva la copia del aviso de defunción en el expediente médico. **FIN**

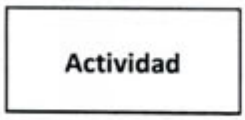
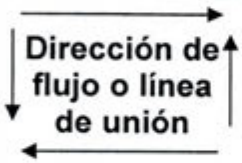
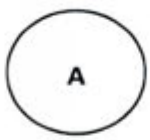
Procedimiento:

No. 18 LOCALIZACIÓN DE FAMILIARES POR PACIENTE FALLECIDO EN LA UNIDAD MÉDICA



VI. ANEXOS

Glosario de la simbología utilizada en Diagramas de Flujo

	**Actividad:** Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	**Dirección de flujo o línea de unión:** Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo definitivo: Indica que se guarde un documento en forma permanente.
	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.
	**Conector:** Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

LA INFRASCRITA SECRETARIA DE LA
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

C E R T I F I C A:

Que las setenta y cuatro (74) hojas de papel de fotocopia que anteceden a la presente son auténticas, por haber sido reproducidas directamente de sus originales únicamente en su anverso y que corresponden a la Resolución Administrativa número ochocientos cincuenta y tres guion SPP diagonal dos mil veinticuatro (853-SPP/2024) de fecha veintisiete de diciembre de dos mil veinticuatro (27/12/2024), que aprueba el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Trabajo Social, las cuales número, sello y firmo en constancia de su autenticidad. La presente está exenta de timbres fiscales de conformidad con los artículos cien (100) de la Constitución Política de la República de Guatemala y diez (10), numeral uno (1) del Decreto treinta y siete guion noventa y dos (37-92) del Congreso de la República de Guatemala.----------

En la Ciudad de Guatemala, a los seis días del mes de enero de dos mil veinticinco.----

Marlin Estephanie Lazo Rodas
Secretaria del Despacho

Vo.Bo.
Lic. José Domingo Argueta Salazar
Subgerente
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias