



## RESOLUCIÓN NÚMERO 025-SPP/2026

**EL SUBGERENTE DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**, en la ciudad de Guatemala, el tres de junio de dos mil veintiséis.

### CONSIDERANDO:

Que es necesario actualizar el Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias para dotar a los colaboradores de un instrumento técnico que regule de forma oportuna y eficiente los procedimientos sustantivos asignados a cada uno de los puestos de trabajo que conforman su estructura funcional y en base en cambios que tienen como finalidad mejorar y agilizar los tiempos para optimizar su gestión.

### CONSIDERANDO:

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

### POR TANTO,

En ejercicio de las facultades que le confiere el Acuerdo 1/2014, de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y de conformidad con la delegación de funciones contenidas en el Acuerdo 37/2022, de fecha dieciséis de diciembre de dos mil veintidós, ambos emitidos por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### RESUELVE:

**PRIMERO.** Aprobar el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS**, el cual consta de treinta y dos (32) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente y que forman parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.** El cumplimiento y aplicación del Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, así como la responsabilidad de su funcionamiento, le corresponde al Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y al personal que integra dicha Subgerencia.





**TERCERO.** El presente Manual contiene el siguiente: Introducción, objetivos, campo de aplicación, las normas generales y específicas, así como la descripción de los procedimientos y flujogramas correspondientes, los cuales servirán de guía para su aplicación en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

**CUARTO.** Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el Manual que se aprueba con la presente Resolución, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, deberá divulgar su contenido y enviar copia certificada a la Dependencia interesada; 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.

**QUINTO.** Las modificaciones y actualizaciones que sea necesarias realizar al Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, se realizarán por medio Resolución a solicitud y propuesta del Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, con el apoyo de las instancias técnicas y legales designadas.

**SEXTO.** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del Manual, será resuelta por el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

**SÉPTIMO.** La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto y deja sin efecto la Resolución SPP-RA-007-2014, de fecha cuatro de agosto de dos mil catorce, que aprobó el Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia Prestaciones Pecuniarias.



**LICENCIADO JOSÉ DOMINGO ARGUETA SALAZAR**  
**SUBGERENTE**



# Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



<b>Versión y fecha:</b>	Versión 02, mayo 2026
<b>Responsable de la elaboración y revisión:</b>	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y Departamento de Organización y Métodos
<b>Responsable de la aprobación:</b>	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



## ÍNDICE

I.	Introducción .....	3
II.	Objetivos del Manual.....	3
III.	Campo de Aplicación del Manual.....	3
IV.	Normas Generales .....	4
V.	Descripción de los Procedimientos .....	4
VI.	Anexo.....	32

  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SUBGERENTE



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



## I. Introducción

El Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, en cumplimiento de los lineamientos dictados y establecidos por el Instituto, define los objetivos, campo de aplicación, procedimientos y flujogramas correspondientes, como apoyo al desarrollo de las funciones administrativas, técnicas y operativas para el otorgamiento eficiente, oportuno y transparente de las prestaciones económicas a los afiliados, beneficiarios y pensionados del Régimen de Seguridad Social, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

## II. Objetivos del Manual

### General

Establecer las normas y procedimientos que regulan las actividades y acciones necesarias para el otorgamiento eficiente, oportuno y transparente de las prestaciones económicas a los afiliados, beneficiarios y pensionados del Régimen de Seguridad Social, en cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.

### Específicos

Guiar, orientar y capacitar al personal involucrado en las actividades relacionadas con la gestión, trámite y otorgamiento de las prestaciones económicas, conforme a la normativa institucional vigente.

Contar con una herramienta administrativa que permita a los responsables de las Dependencias de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias supervisar y verificar la correcta aplicación de los procedimientos, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

## III. Campo de Aplicación del Manual

El presente Manual de Normas y Procedimientos es de aplicación para el Subgerente y todo el personal que conforma la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, quienes ejecutan las actividades orientadas al otorgamiento eficiente, oportuno y transparente de las prestaciones económicas a los afiliados, beneficiarios y pensionados, conforme al ordenamiento jurídico vigente, mediante la utilización de herramientas administrativas, sistemas informáticos y demás recursos que coadyuvan al cumplimiento de sus funciones.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



### IV. Normas Generales

1. El otorgamiento eficiente, oportuno y transparente de las prestaciones económicas del Régimen de Seguridad Social es responsabilidad de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, a través de las Dependencias que la integran; por lo que debe formular, coordinar y supervisar estrategias, planes y políticas orientadas a la adecuada gestión, trámite y pago de dichas prestaciones, con fundamento en la normativa institucional y nacional vigente aplicable. En ese sentido, el personal de la Subgerencia deberá:

1.1 Monitorear, gestionar y controlar los procesos relacionados con el otorgamiento y pago de las prestaciones económicas a afiliados, beneficiarios y pensionados.

1.2 Garantizar una atención eficiente a los afiliados, beneficiarios y pensionados, facilitando el acceso, trámite y resolución de solicitudes de prestaciones económicas, mediante la simplificación de procesos administrativos y la coordinación interinstitucional correspondiente.

1.3 Verificar y dar seguimiento a los expedientes administrativos, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos previo a la emisión de resoluciones y pago de las prestaciones.

1.4 Presentar ante las autoridades del Instituto, cuando le sea requerido, información actualizada y veraz sobre la gestión, control y ejecución de las prestaciones económicas, por los medios establecidos.

1.5 Velar por el cumplimiento de la reglamentación vigente en la gestión de expedientes, emisión de resoluciones, control documental y ejecución de los procedimientos relacionados con el otorgamiento de prestaciones económicas.

### V. Descripción de los Procedimientos

Para facilitar el cumplimiento de los objetivos del presente Manual y la implementación de sus procedimientos, se determinan normas específicas para cada uno de ellos, así como descripción de pasos y flujogramas de cada procedimiento.





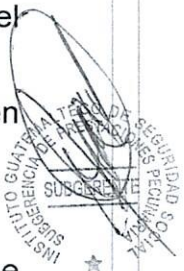
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



### PROCEDIMIENTO No. 01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Encargado de Recepción y Despacho de Correspondencia de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias recibe la correspondencia para su revisión, análisis, autorización y gestión de documentos provenientes de las Áreas o Departamentos que jerárquicamente dependen de la Subgerencia, así como de otras Dependencias administrativas del Instituto que requieran gestiones ante esta Subgerencia.
2. Todo documento que se presente en la Recepción de la Subgerencia debe estar registrado en el Sistema Integral del Control de Correspondencia Institucional -SICCI- o sistema informático vigente y cumplir con los requisitos siguientes:
  - a) Estar dirigido al cargo de Subgerente, o nombre del señor Subgerente, el cual debe estar escrito correctamente.
  - b) Estar debidamente numerado, sellado y firmado.
  - c) Estar escrito en papel membretado, cuando se trate de correspondencia oficial.
  - d) La fecha del documento debe ser reciente y encontrarse dentro del mes y año en curso.
  - e) Los anexos físicos deben coincidir con los descritos como anexos en el documento y en el sistema.
  - f) La numeración de folios debe ser continua.
  - g) En el documento debe identificarse el nombre y el número que corresponda al interesado -afiliación, patrono o empleado-.

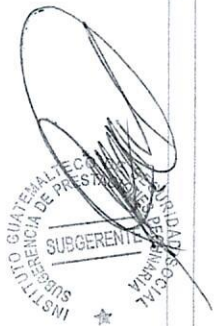




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



3. La Secretaria que revise la correspondencia clasificará y registrará los documentos dirigidos a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias de la forma siguiente:
  - a) Determina la procedencia desde donde fue enviado el documento - interna o externa-.
  - b) Registra los datos que identifican el documento en el sistema de control vigente y lo asigna al personal responsable.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



PROCEDIMIENTO No. 01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

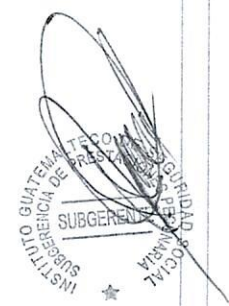
Pasos:

06

Formas:

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p><b>Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias</b></p> <p>Encargado de Recepción y Despacho de Correspondencia.....</p>		<p style="text-align: center;"><b>INICIO</b></p> <p>01 Recibe la correspondencia, conforme a los requisitos indicados en la norma específica número 2 y verifica que se encuentre asignado en el Sistema Integral del Control de Correspondencia Institucional -SICCI- o sistema informático vigente.</p> <p>02 Estampa el sello de recepción con fecha y anota la hora de recibido y firma.</p> <p>03 Ingresa y registra en el sistema de control vigente los datos de identificación del documento y el nombre del personal designado.</p> <p>04 Clasifica la documentación por Dependencia que envió y razón del caso y traslada a la Secretaria correspondiente.</p>
<p>Secretaria.....</p>	<p>05</p> <p>06</p>	<p>Recibe el documento y traslada al personal designado para el proceso de revisión.</p> <p>Archiva copia del conocimiento de recibido del documento.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN.</b></p>

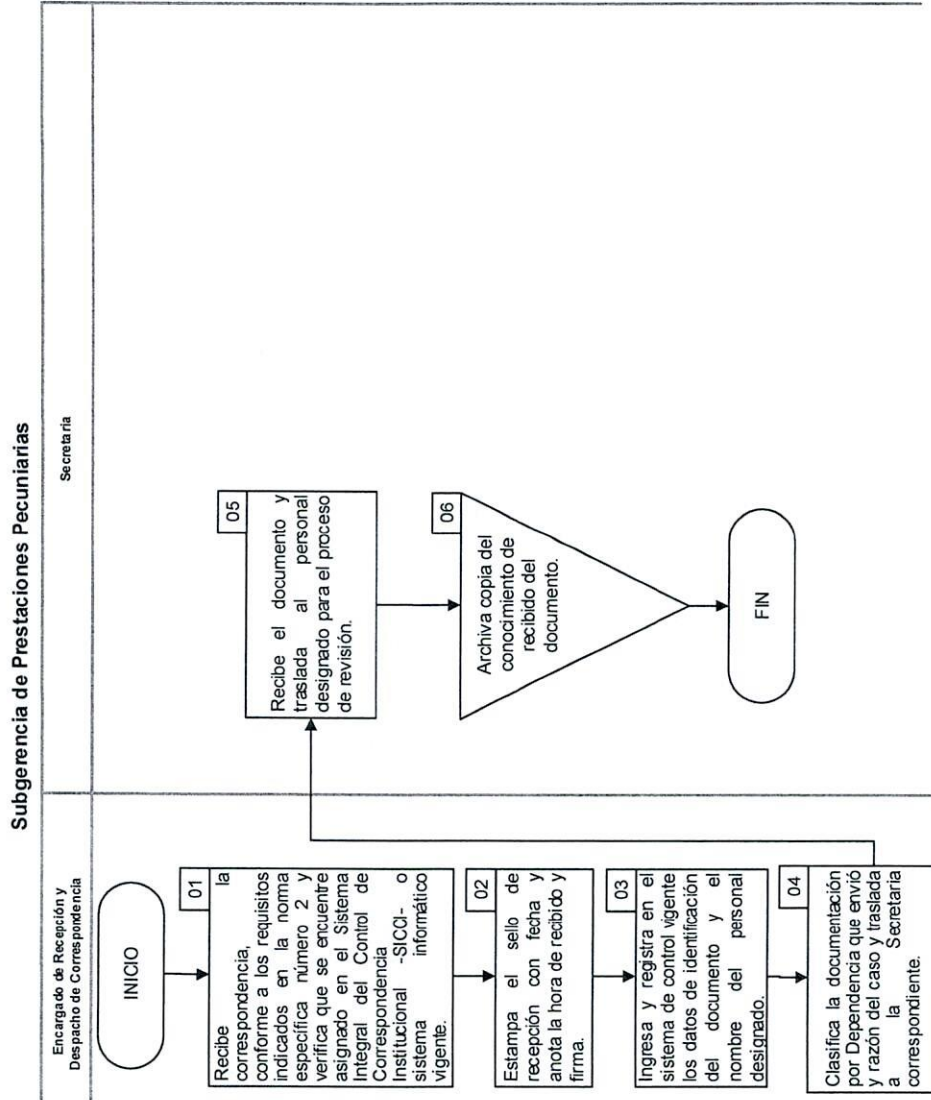




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Pasos: 06 Formas: 00

## PROCEDIMIENTO No. 01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SECRETARÍA





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

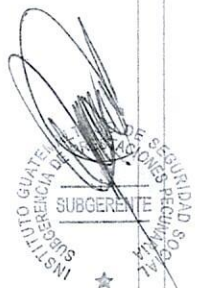


### PROCEDIMIENTO No. 02

### EGRESO DE CORRESPONDENCIA

### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Todo documento para egresar de la Subgerencia debe cumplir con los requisitos siguientes:
  - a) Debe Identificarse con el número de caso, nombre, puesto y lugar al que se dirige.
  - b) Debe Identificarse con las iniciales o con la rúbrica del personal designado que realizó la revisión o el análisis.
  - c) Debe estar firmado y sellado por la persona responsable del análisis del caso y por el remitente.
  - d) Debe estar elaborado en original, con copia para el control de documentos firmados y con la cantidad de copias necesarias, cuando el documento deba entregarse en copia a otras Dependencias.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

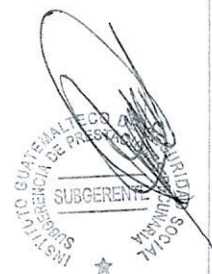


PROCEDIMIENTO No. 02 EGRESO DE CORRESPONDENCIA

Pasos: 07

Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p><b>Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias</b></p> <p>Encargado de Recepción y Despacho de Correspondencia....</p>      <p>Secretaria.....</p>		<p style="text-align: center;"><b>INICIO</b></p> <p>01 Recibe los documentos o expediente para egreso de la Subgerencia y verifica que cumplan con requisitos establecidos en la norma específica número 1.</p> <p>02 Numera el documento conforme al control interno del Área.</p> <p>03 Registra el documento o expediente en el Sistema Integral del Control de Correspondencia Institucional -SICCI- y asigna el destino correspondiente.</p> <p>04 Traslada la documentación física a la Dependencia correspondiente y recibe de la Dependencia copia del documento con el sello de recibido.</p> <p>05 Verifica que las copias estén firmadas y selladas de recibido por la Dependencia a la que fue dirigida.</p> <p>06 Escanea la copia del documento firmada de recibido para control interno.</p> <p>07 Archiva copia firmada de recibido para su resguardo.</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN.</b></p>





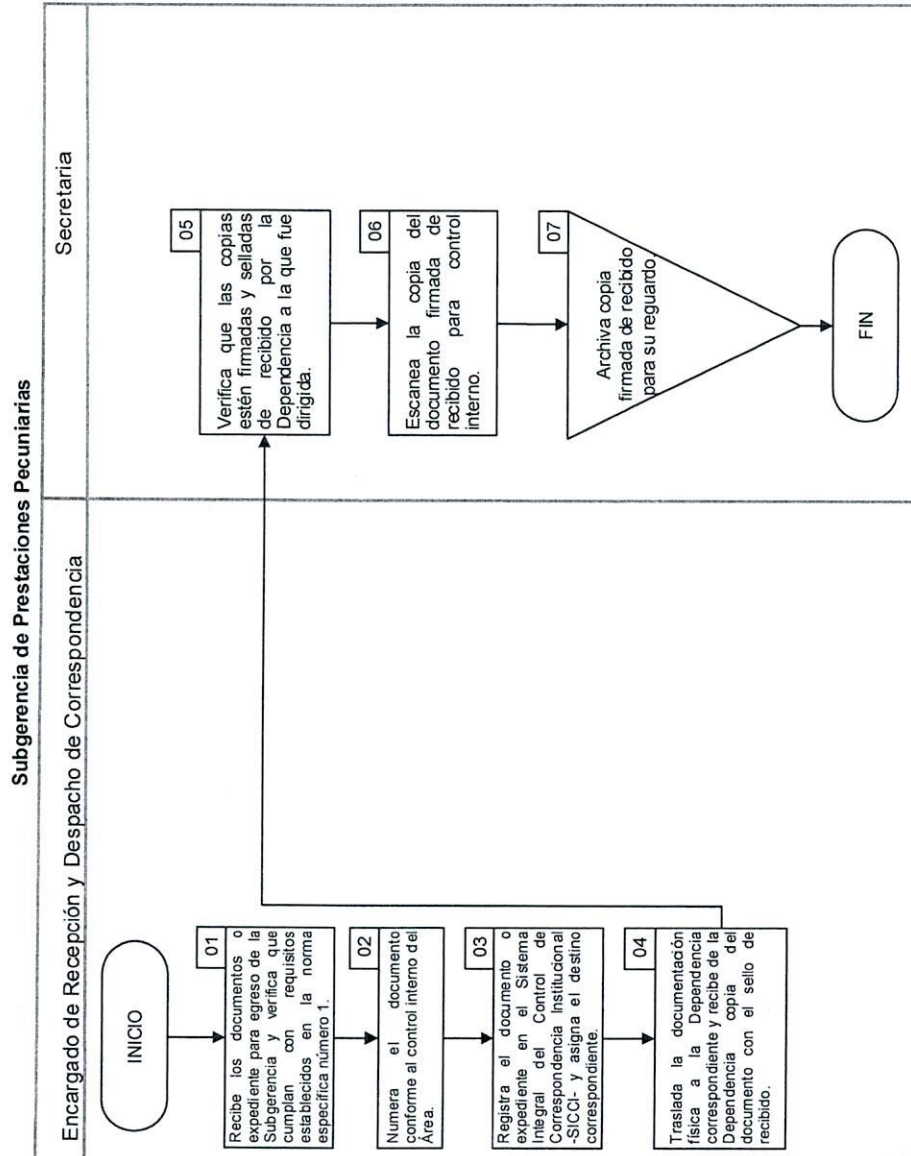
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

00

07 Formas:

Pasos:

## PROCEDIMIENTO No. 02 EGRESO DE CORRESPONDENCIA Y EXPEDIENTES



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SECRETARÍA

*[Handwritten signature]*

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SECRETARÍA

13

*[Handwritten signature]*



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



### ÁREA DE RECURSOS DE APELACIÓN

#### PROCEDIMIENTO No. 03

#### ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES POR APELACIÓN Y RECEPCIÓN DE INFORMES

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Se entenderá como Archivo Temporal el espacio en el que se resguardan los expedientes físicos y electrónicos que se encuentran en espera de respuesta de información solicitada para analizar y resolver los casos de solicitud de apelación interpuesta por el interesado.
2. Los informes de las solicitudes de información que se reciban deben anexarse en forma cronológica conforme ingresan al Área y ordenarse o anexarse al expediente correspondiente.
3. La Secretaria que se encarga del Archivo Temporal debe verificar que el contenido de los informes -aspectos de forma y fondo- contenga toda la información solicitada para que sea considerada en la resolución del caso.
4. Las solicitudes de apelaciones presentadas de conformidad con la normativa vigente del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS- y del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, deben estar completas con las respuestas a los requerimientos realizados por los Analistas y deben actualizarse con el estatus de Caso Completo en los sistemas informáticos vigentes, previo a su asignación a los Analistas para su resolución.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

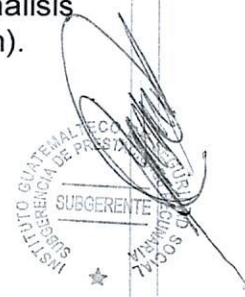


**PROCEDIMIENTO No. 03 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES POR APELACIÓN Y RECEPCIÓN DE INFORMES**

Pasos: 04

Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p><b>Área de Recursos de Apelación</b></p> <p>Secretaria.....</p>	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Recibe correspondencia, oficios de respuesta a requerimientos y recursos de apelación de CATAFI, Área Departamental y del Archivo IVS, por medio del Sistema Informático vigente.</p>
	02	<p>Recibe expediente con conocimiento electrónico, verifica la calidad del (los) requerimiento (s), valida que cuente con el (los) informe (s) respectivo (s) y que contenga la información completa para resolver, incluyendo el número de cuotas según el riesgo.</p>
	03	<p>¿Está completo el caso y permite al Analista resolver ya sea otorgando o confirmando la denegatoria con todas las respuestas?</p> <p>03.1 Sí. Ingresar la información a los sistemas informáticos vigentes, asigna Analista de Apelaciones respectivo, imprime listado de expedientes del día y traslada para distribución. (Continúa en paso 04)</p> <p>03.2 NO. Mantiene el caso en espera de la información en los sistemas informáticos vigentes. (Sale del Procedimiento)</p>
	04	<p>Recibe expedientes conforme al listado (Continúa en el Procedimiento No. 04 Análisis de Expedientes con Recurso de Apelación).</p> <p><b>FIN</b></p>
<p>Analista de Apelaciones.....</p>		



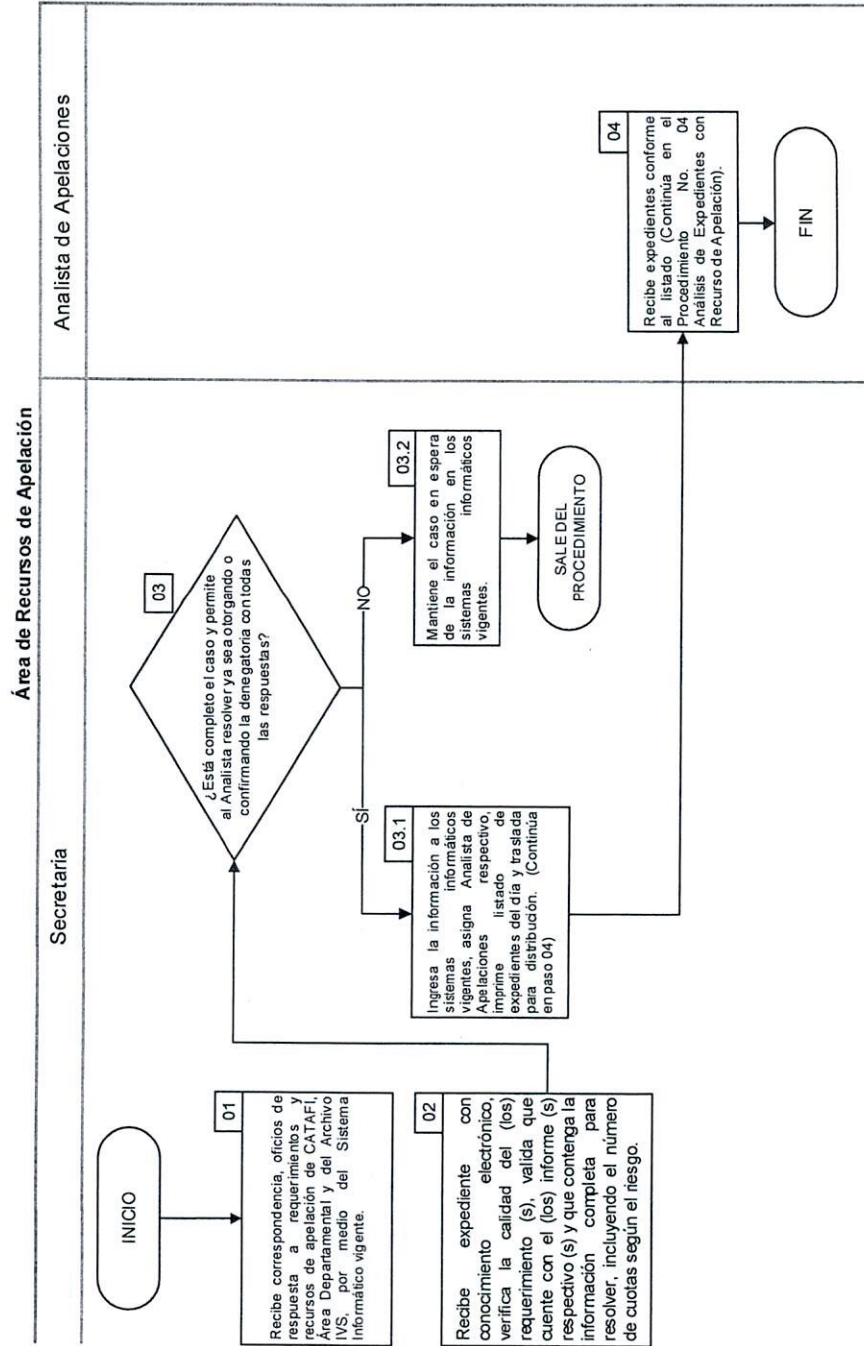


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Pasos: 04

Formas: 00

## PROCEDIMIENTO No. 03 ARCHIVO TEMPORAL DE EXPEDIENTES POR APELACIÓN Y RECEPCIÓN DE INFORMES



INSTITUTO GUATEMALTECO DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
GUATEMALA, GUATEMALA





## ÁREA DE RECURSOS DE APELACIÓN

### PROCEDIMIENTO 04

### ANÁLISIS DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Toda Resolución emitida en aplicación del Reglamento sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia o del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es susceptible de Recurso de Apelación presentado por las personas afectadas por lo resuelto; por lo tanto, la solicitud debe contener:
  - a. Nombre y apellidos completos.
  - b. Código Único de Identificación -CUI-.
  - c. Número de afiliación.
  - d. Identificación del recurso que interpone.
  - e. Número de Resolución objeto de la apelación.
  - f. Motivos del Recurso de Apelación.
  - g. Lugar y fecha.
  - h. Firma.
2. Se define como Archivo de Apelaciones el espacio donde se resguardan los expedientes electrónicos que están en espera de respuesta de información solicitada para analizar y resolver los casos de solicitud de apelación interpuesta por el interesado.
3. Los informes de las solicitudes de información que se reciban deben incorporarse al expediente correspondiente de forma cronológica conforme ingresan al Área.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



4. El Archivo de Apelaciones debe velar porque el contenido de los informes -aspectos de forma y fondo- que se reciban incluya toda la información solicitada para que sea considerada en la resolución del caso.
5. Las solicitudes de apelaciones presentadas deben cumplir con lo establecido en la normativa vigente del Programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia y del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, y deben estar completas con las respuestas a los requerimientos formulados por parte de los Analistas, además de actualizar su estatus de Caso Completo en los sistemas informáticos vigentes, previo a ser asignadas a los analistas para su resolución.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



**PROCEDIMIENTO No. 04 ANÁLISIS DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN**

Pasos: **07**

Formas: **00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>Área de Recursos de Apelación</b>		<b>INICIO</b>
Secretaria.....	01	Traslada los expedientes asignados en los sistemas informáticos vigentes, verifica que correspondan a los Analistas de Apelaciones asignados y distribuye los expedientes.
Analista de Apelaciones.....	02	Recibe expediente dentro de los sistemas informáticos vigentes, verifica la documentación y realiza las consultas del caso en el sistema.
	03	Revisa la información contenida en los expedientes y analiza su contenido.
	04	¿La información está correcta?  04.1 Sí. Realiza la revisión profunda del expediente según la documentación presentada y la legislación vigente. (Continúa en paso 05)  04.2 NO. Elabora oficio, solicita a las distintas Dependencias del Instituto la corrección de la información, para una nueva investigación del caso apelado y registra el oficio en el sistema. (Continúa en el Procedimiento No. 03 Archivo Temporal de Expedientes por Apelación y Recepción de Informes)  Realiza la calificación de derechos.
	05	¿Califica el derecho a la apelación de la pensión?
	06	06.1 Sí. Traslada en el sistema para el Departamento de IVS para que emita el proyecto de Resolución correspondiente y otorgue la pensión. (Sale del Procedimiento)





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



PROCEDIMIENTO No. 04 ANÁLISIS DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN

Pasos: 07 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p><b>DESPACHO DE SUBGERENCIA</b></p> <p>Subgerente.....</p>	<p>07</p>	<p>06.2 NO. Elabora la providencia dirigida a la Gerencia que confirma la denegatoria y la traslada al Subgerente para su firma digital. (Continúa en el paso 07)</p> <p>Firma la providencia en el sistema informático vigente y traslada a Gerencia.</p> <p><b>FIN.</b></p>

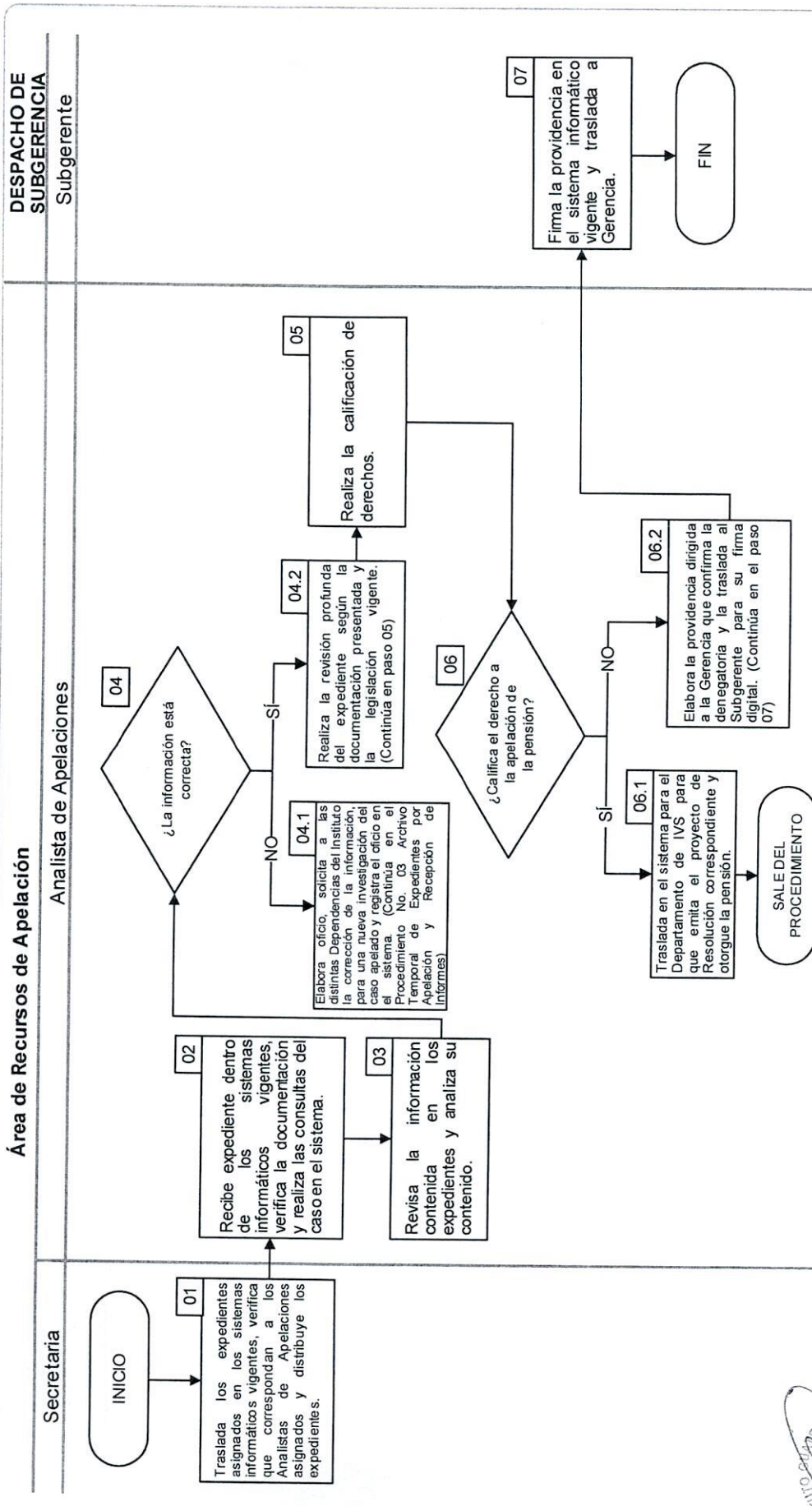




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Pasos: 07 Formas: 00

## PROCEDIMIENTO No. 04 ANÁLISIS DE EXPEDIENTES CON RECURSO DE APELACIÓN





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

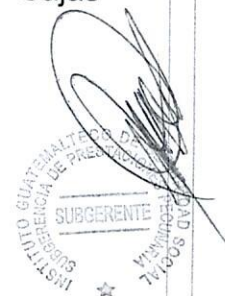


### ÁREA COORDINADORA DE DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES E INSPECCIÓN PATRONAL

#### PROCEDIMIENTO No. 05

#### COORDINA Y SUPERVISA LAS DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Coordinador de esta área es el responsable de actuar como el enlace estratégico entre las oficinas centrales y las sedes departamentales, asegurando el control y supervisión uniforme en todo el país.
2. Se coordina conjuntamente con los encargados departamentales de gestión, realizan la planificación y designación del personal, para la ejecución de las supervisiones en el trabajo de campo de las Delegaciones y Cajas Departamentales.
3. Se reciben documentos de forma física o digital que ingresan de las diferentes Delegaciones y Cajas Departamentales.
4. El Asistente Coordinador clasifica la información y la asignada a los encargados que correspondan.
5. El Coordinador del Área realiza informe Gerencial que resume los resultados de las supervisiones realizadas en las Delegaciones y Cajas Departamentales.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

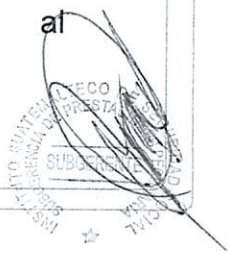


PROCEDIMIENTO No. 05 COORDINA Y SUPERVISA LAS DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES

Pasos: 10

Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>Área Coordinadora de Delegaciones y Cajas Departamentales e Inspección Patronal</b>		
Secretaria.....	01	Recibe documentos o información de forma física o digital que ingresa al Área Coordinadora de Delegaciones y Cajas Departamentales e Inspección Patronal.
	02	Revisa, sella y registra en el inventario y en el sistema institucional correspondiente los documentos o información.
Encargado de Correspondencia del Área.....	03	Clasifica la correspondencia y la asigna al Encargado que corresponda.
Encargado Departamental de Gestiones.....	04	Analiza el documento asignado. ¿Está correcta la información?  04.1 Sí. Gestiona lo solicitado. (Continúa en el paso 05)  04.2 NO. Elabora conocimiento para devolverlos a la Dependencia que corresponda para su corrección. (Regresa al paso 01)
	05	Elabora y traslada el informe estadístico sobre los resultados obtenidos al Coordinador.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



PROCEDIMIENTO No. 05 COORDINA Y SUPERVISA LAS DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES

Pasos: 10 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>Área Coordinadora de Delegaciones y Cajas Departamentales e Inspección Patronal</b>		
Coordinador.....	06	Recibe estadística de los Encargados Departamentales, para análisis y verificación de las gestiones que se están realizando para el logro de las metas del Plan Estratégico Institucional.
	07	Elabora plan de Supervisión y Cronograma de visitas a las Delegaciones y Cajas Departamentales.
	08	Designa al personal idóneo para realizar la supervisión.
	09	Realiza trabajo de campo cumpliendo con los objetivos, metas y guías establecidas en el plan de supervisión.
	10	Elabora informe gerencial de resultados para la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
		<b>FIN.</b>

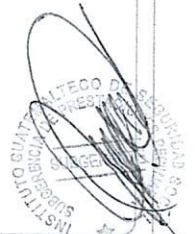
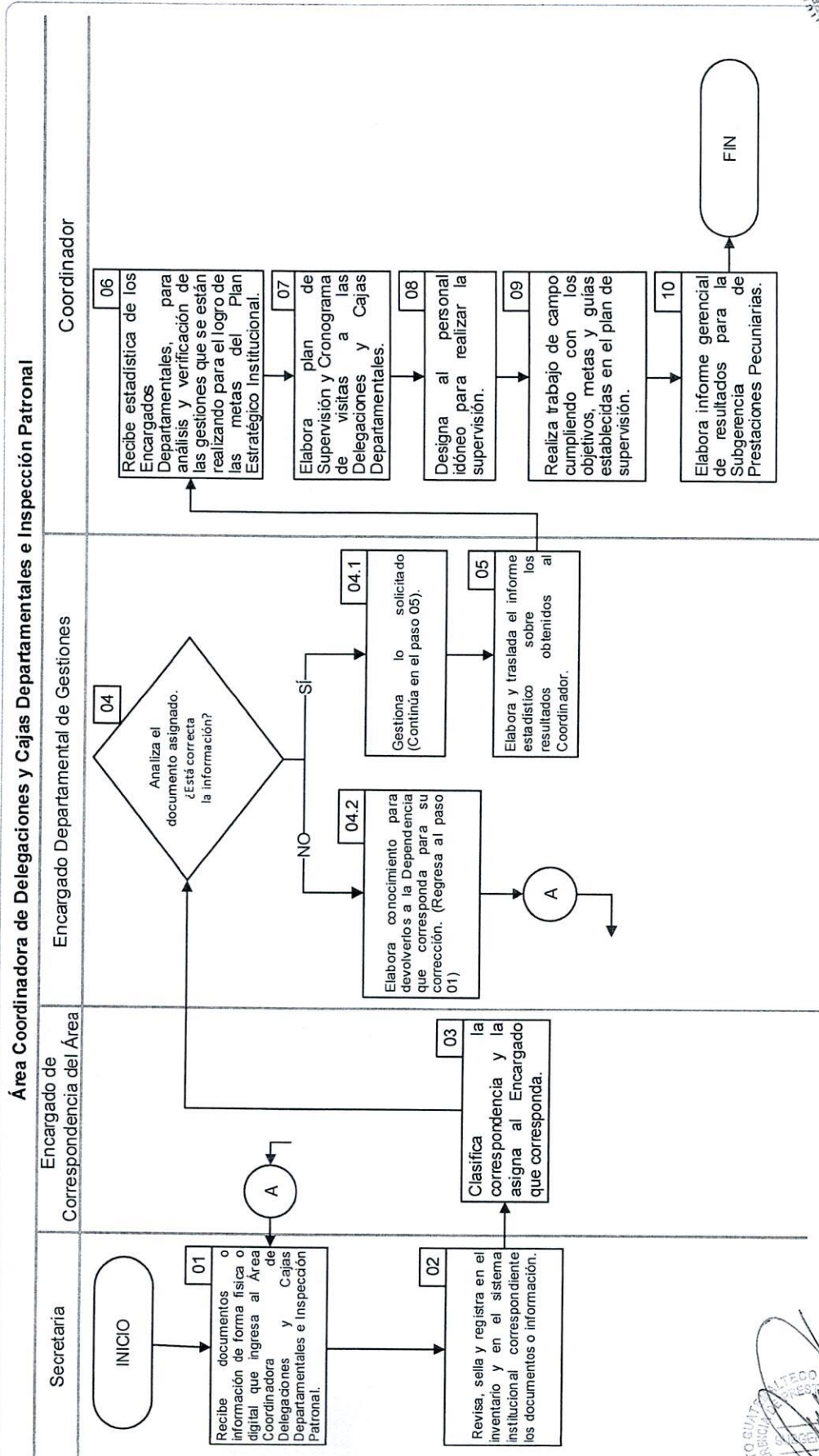




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Pasos: 10 Formas: 00

## PROCEDIMIENTO No. 05 COORDINA Y SUPERVISA LAS DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



### ÁREA COORDINADORA DE DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES E INSPECCIÓN PATRONAL

#### PROCEDIMIENTO No. 06

#### INSPECCIÓN PATRONAL EN EL ÁREA COORDINADORA DE DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES E INSPECCIÓN PATRONAL

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Encargado de Inspectores Patronales debe realizar la asignación y verificación inicial para la inspección patronal. El proceso inicia con la generación, registro y asignación formal de una orden de trabajo al Inspector Patronal, lo cual establece la tarea a realizar.
2. El Inspector Patronal debe verifica los datos del empleador o afiliados en los sistemas informáticos vigentes y asegura que cuente con la información y la autorización necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente y precisa.
3. El Inspector debe realizar la visita física a la empresa, recopila y analiza los documentos relevantes, y elabora el informe patronal para su posterior revisión, concluye con la validación del informe para asegurar la precisión y validez de la información recopilada.
4. El proceso de revisión y aprobación del informe de inspección patronal deberá iniciar con la recepción del informe del Inspector Patronal y la revisión de la información:
  - a. Si la información es correcta, el informe se traslada al Encargado de Inspectores Patronales para su firma y aprobación.
  - b. Si la información no es correcta, el informe se devuelve al inspector responsable para su corrección.
5. Una vez aprobado el informe, se debe determina si se requiere un traslado manual o electrónico.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



- a. Si se requiere un traslado manual, se elaboran los oficios para las Unidades solicitantes.
  - b. Si se requiere un traslado electrónico, el informe se traslada mediante los sistemas informáticos vigentes.
6. El proceso debe asegurar la corrección y validez de la información recopilada en la inspección y establece los pasos para el traslado del informe a las Unidades correspondientes.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



PROCEDIMIENTO No. 06 INSPECCIÓN PATRONAL EN EL ÁREA COORDINADORA DE DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES E INSPECCIÓN PATRONAL

Pasos: 10 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>Área Coordinadora de Delegaciones y Cajas Departamentales e Inspección Patronal</b>		
Encargado de Inspectores Patronales.....	01	<b>INICIO</b>  Genera, registra, asigna y firma orden de trabajo al Inspector Patronal.
Inspector Patronal.....	02	Verifica el número patronal o los datos de afiliados en los sistemas informáticos vigentes, conforme a la orden de trabajo asignada.
Revisor de informes de Inspectores Patronales.....	03	Realiza la visita al patrono o afiliado en las direcciones registradas en los sistemas informáticos vigentes.
	04	Analiza los documentos obtenidos, elabora el informe patronal y lo traslada en los sistemas vigentes, ya sean electrónicos o manuales, para su revisión.
Encargado de Inspectores Patronales.....	05	Recibe el informe del Inspector Patronal y revisa la información. ¿Es correcta la información?  05.1 SÍ. Continúa en el paso 07. 05.2 NO. Continúa en el paso 06.
Secretaria.....	06	Devuelve el informe al Inspector responsable para corrección. (Regresa al paso 05)





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



PROCEDIMIENTO No. 06 INSPECCIÓN PATRONAL EN EL ÁREA COORDINADORA DE DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES E INSPECCIÓN PATRONAL

Pasos: 10 Formas: 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado de Inspectores Patronales.....	07	Traslada el informe al Encargado de Inspectores Patronales para firma.
	08	Aprueba el informe. ¿Es requerimiento manual?  08.1 SÍ. Continúa en el paso 09. 08.2 NO. Continúa en el paso 10.
	09	Elabora los oficios para el traslado a las Unidades solicitantes.
	10	Traslada el informe mediante sistemas informáticos vigentes.
		<b>FIN.</b>

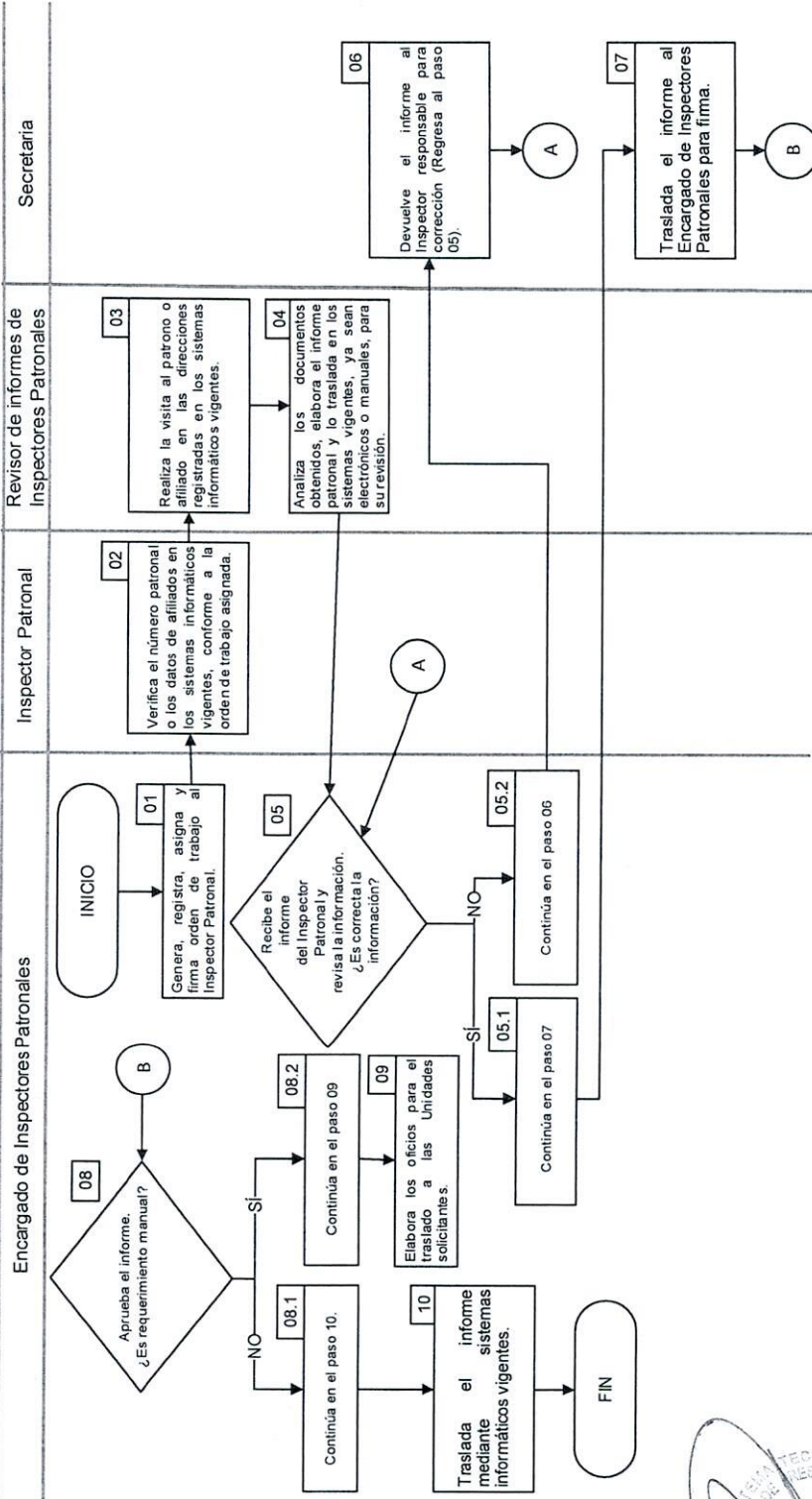


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Pasos: 10 Formas: 00

## PROCEDIMIENTO No. 06 INSPECCIÓN PATRONAL EN EL ÁREA COORDINADORA DE DELEGACIONES DE DELEGACIONES Y CAJAS DEPARTAMENTALES E INSPECCIÓN PATRONAL

### Área Coordinadora de Delegaciones y Cajas Departamentales e Inspección Patronal





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
31.

### ÁREA DE INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN

#### PROCEDIMIENTO No.07

#### COORDINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Asistente Coordinador responsable del Área de Innovación y Modernización deberá coordinar la implementación de estrategias, programas, proyectos, sistemas operativos y administrativos; así como el diagnóstico, diseño, implementación y seguimiento de modelos de gestión de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, orientados a la mejora continua de los procesos y al fortalecimiento de la gestión de las prestaciones económicas.
2. El Asistente Coordinador deberá coordinar con la Subgerencia de Tecnología el análisis, diseño e implementación de sistemas informáticos para la automatización de procesos en las Dependencias bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, garantizando la adecuada gestión y optimización de los recursos, así como la pronta y oportuna entrega de las prestaciones económicas.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SUBGERENTE



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS



PROCEDIMIENTO No.07 COORDINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN

Pasos:

06

Formas:

00

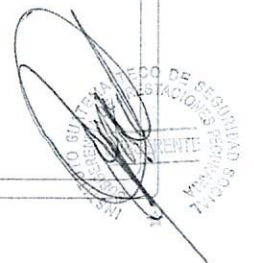
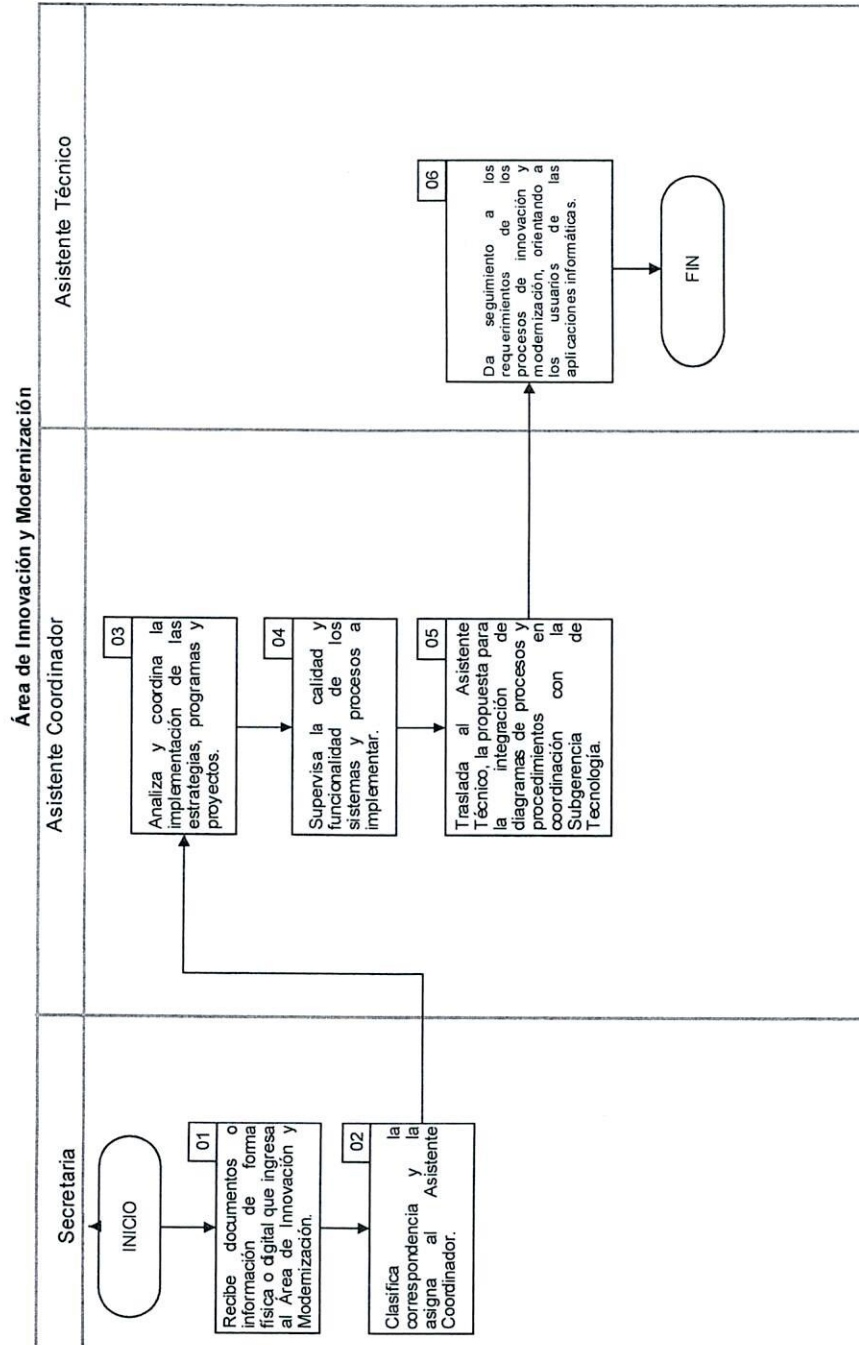
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p><b>Área de Innovación y Modernización</b></p> <p>Secretaria.....</p> <p>Asistente Coordinador.....</p> <p>Asistente Técnico.....</p>		<p><b>INICIO</b></p> <p>01 Recibe documentos o información de forma física o digital que ingresa al Área de Innovación y Modernización.</p> <p>02 Clasifica la correspondencia y la asigna al Asistente Coordinador.</p> <p>03 Analiza y coordina la implementación de las estrategias, programas y proyectos.</p> <p>04 Supervisa la calidad y funcionalidad de los sistemas y procesos a implementar.</p> <p>05 Traslada la propuesta para la integración de diagramas de procesos y procedimientos en coordinación con la Subgerencia de Tecnología.</p> <p>06 Da seguimiento a los requerimientos de los procesos de innovación y modernización, orientando a los usuarios de las aplicaciones informáticas.</p> <p><b>FIN.</b></p>



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

Pasos: 06 Formas: 00

## PROCEDIMIENTO No.07 COORDINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN


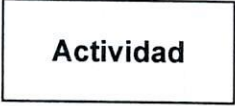
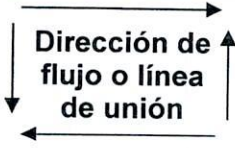



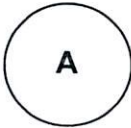
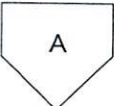




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS

## VI. Anexo

### Glosario de la simbología utilizada en flujogramas

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





**Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias**

**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 treinta y cuatro (34) 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 cero veinticinco guion SPP diagonal dos mil veintiséis (025-SPP/2026) de fecha tres (03) de junio de dos mil veintiséis (2026), que aprueba el "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS"; las cuales sello y firmo al pie de la presente certificación 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 cuatro días del mes de junio de dos mil veintiséis.-----

  
**Marlin Estephanié Lazo Rodas**  
Secretaria de Despacho



Vo. Bo.

  
**Lic. José Domingo Argueta Salazar**  
Subgerente  
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

