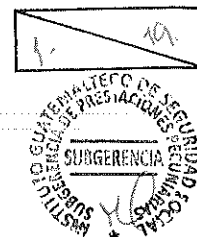




Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias



RESOLUCIÓN No. 465-SPP/2024

SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. Guatemala, veintiuno de agosto de dos mil veinticuatro.

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, aprobó y autorizó a nivel nacional el uso del Expediente Pecuniario Electrónico, en todos los procesos administrativos que se ejecuten en la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y sus Dependencias.

CONSIDERANDO:

Que el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, a través de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, expresa la necesidad de actualizar su Manual de Organización, derivado de la implementación del expediente pecuniario electrónico, como parte de las políticas de modernización y actualización administrativa.

POR TANTO,

En uso de las facultades que le confiere la delegación de funciones contenidas en los Acuerdos de Gerencia 37/2022 de fecha dieciséis de diciembre de dos mil veintidós y 1/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el **Manual de Organización del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-**, el que consta de dieciséis (16) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y que forman parte de la presente Resolución.

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

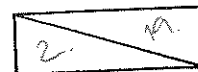
TERCERO: La finalidad del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, es brindar atención personalizada a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general, de los servicios pecuniarios que brinda el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de manera que permita facilitar los procesos administrativos en relación a la cobertura social.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias



CUARTO: Para el cumplimiento de lo regulado en el Manual que se aprueba con la presente Resolución, la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a 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 compilación.

QUINTO: Las modificaciones y actualizaciones que se necesiten 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 instrumento aprobado mediante Resolución, a solicitud del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, con visto bueno de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

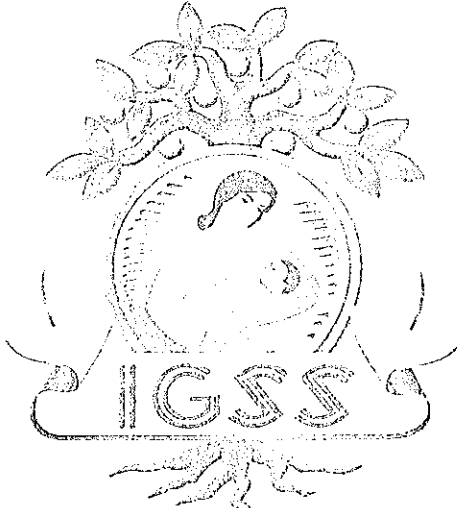
SEXTO: Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se suscite en la aplicación del presente Manual, será resuelta en su orden, por el Coordinador del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- y en última instancia por el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

SÉPTIMO: La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión y deja sin efecto la Resolución No. 212-SPP/2022 emitida el veinte de abril de dos mil veintidós, que aprobó el Manual de Organización del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.



Lic. José Domingo Argueta Salazar
Subgerente
Subgerente de Prestaciones Pecuniarias

3- 19



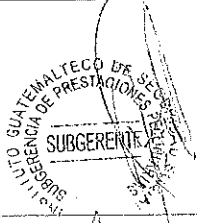
Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

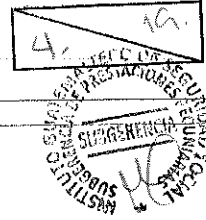
MANUAL DE ORGANIZACIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-



ORGANIZACIÓN Y METODOS

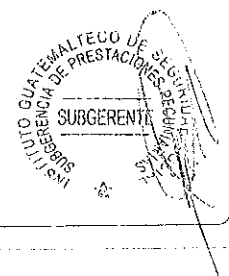
Versión y fecha:	Versión 2, julio 2024
Responsable de la elaboración y revisión:	Centro de Atención al Afiliado y Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias





ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL	4
III.	MARCO JURÍDICO	4
IV.	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	4
V.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	5
VI.	ESTRUCTURA FUNCIONAL	5
VII.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	7
VIII.	ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
IX.	ORGANIGRAMAS	14





I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, es la dependencia administrativa delegada para brindar atención personalizada a los afiliados, pensionados y derechohabientes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y público en general, que realizan gestiones relacionadas con pensiones, contribuciones voluntarias, cuota mortuoria de trabajadores activos y pensionados, entre otros servicios que presta la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, a través de las dependencias que se encuentran bajo su línea jerárquica.

Para el logro de sus objetivos, el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- cuenta con una estructura que se integra por áreas específicas, descritas en el presente Manual de Organización, en el que se establece el marco jurídico administrativo, emitido por los órganos superiores del Instituto; así mismo, se describe de forma ordenada y sistemática su estructura orgánica, funcional y administrativa, que se plasma en los organigramas que corresponden; así también, se detallan las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que integran las áreas que lo conforman, lo que convierte al presente Manual en un instrumento integral de información, comunicación y el medio de capacitación para guiar de forma permanente al personal que integra al Centro de Atención y de orientación al recurso humano que se incorpore a este.





II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- a. Establecer la estructura organizacional y las funciones del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-; así como, establecer el conjunto de atribuciones y responsabilidades del personal, para lograr de manera ordenada, eficiente y oportuna el desarrollo de las actividades asignadas.
- b. Servir como el instrumento técnico administrativo, que oriente y guíe a los trabajadores para la realización de las tareas delegadas al personal que integra el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-; así mismo, orientar e instruir al recurso humano de nuevo ingreso, para facilitar su incorporación y el cumplimiento de las atribuciones que le compete desarrollar.

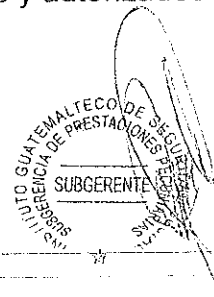
III. MARCO JURÍDICO

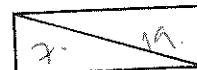
En Acuerdo de Junta Directiva 1443 de fecha siete de marzo de dos mil diecinueve, se aprobó la creación del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, como una Unidad Administrativa con dependencia jerárquica de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

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

IV. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Brindar un servicio de atención personalizada, eficiente y oportuna para la resolución de consultas y solicitudes de la prestación de servicios pecuniarios, a través de los diferentes canales de atención definidos por el Instituto y autorizados para el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.





V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- depende jerárquicamente de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, a cargo de una Coordinación que administra y ejecuta las actividades de dicho centro.

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

A. COORDINACIÓN

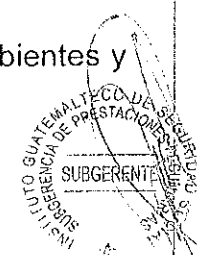
A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

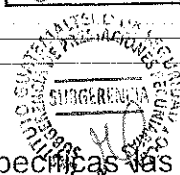
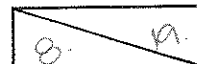
A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL

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

- a. Planificar, organizar, controlar, supervisar y orientar las distintas áreas a su cargo.
- b. Programar el recurso financiero, necesario para la ejecución de las actividades.
- c. Supervisar el recurso humano designado en las ventanillas correspondientes.
- d. Supervisar la gestión del presupuesto asignado.
- e. Planificar y supervisar la gestión administrativa.
- f. Procurar la correcta atención a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.
- g. Elaborar informes de avance y gestión.
- h. Velar por el cumplimiento de las normas y reglamentación vigente.
- i. Mantener comunicación constante con la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y sus dependencias, cuyas ventanillas están ubicadas en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, para coordinar las actividades relacionadas con la atención de afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.





El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, asigna a sus áreas específicas las funciones sustantivas siguientes:

A. COORDINACIÓN

- a. Promover el servicio humanizado, identificando oportunidades de mejora para el aseguramiento de la correcta prestación de los servicios.
- b. Planificar, dirigir, supervisar, orientar y evaluar el desarrollo de las labores de las áreas a su cargo.
- c. Mantener comunicación constante con la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y sus Dependencias responsables para coordinar las actividades en la atención a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.
- d. Evaluar y proponer la agilización y modernización del proceso de atención a los afiliados y público en general para optimizar el uso de los recursos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

- a. Administrar los recursos asignados para el funcionamiento del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- b. Evaluar, proponer y actualizar el procedimiento de atención, actividades y tareas que simplifiquen el trabajo administrativo, para optimizar la gestión operativa y administrativa.
- c. Orientar y proponer lineamientos para la creación de normas, manuales, directrices y cualquier otro instrumento administrativo necesario para la gestión administrativa, con base en los principios de la nueva gestión pública.
- d. Supervisar que la atención e información proporcionada a los afiliados, pensionados, beneficiarios y público en general sea conforme a la reglamentación vigente y directrices emanadas por las Dependencias rectoras de los procesos.
- e. Registrar y enviar a las dependencias que corresponda, la documentación que presenten los afiliados, pensionados, derechohabientes o público en general en las ventanillas de atención.





A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

- a. Agendar citas para atender las solicitudes de los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.
- b. Recibir y atender de manera oportuna las solicitudes que presenten los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general, por diferentes gestiones inherentes a los beneficios del programa de pensiones que ofrece el Instituto a través de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, y las que por necesidades del servicio se atiendan conforme citas programadas.
- c. Orientar, informar y entregar requisitos a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general sobre las prestaciones que otorga la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
- d. Atender los requerimientos de información por las vías de comunicación autorizadas por la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.

VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- y sus áreas específicas, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, identifica en su estructura administrativa los puestos de trabajo siguientes:

A. COORDINACIÓN

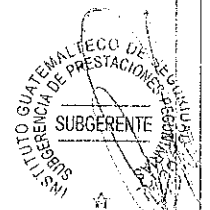
1. Coordinador
2. Subcoordinador

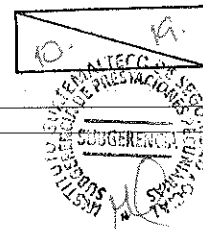
A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Asistente
2. Responsable de Inventario
3. Secretaria

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

1. Encargado de área
2. Recepcionista de solicitud de casos nuevos
3. Responsable de notificaciones
4. Responsable de recepción de recursos de apelación y otros documentos
5. Gestor de atención e información de casos nuevos o casos en trámite





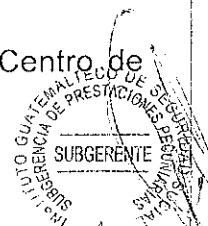
VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

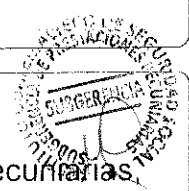
El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, para el cumplimiento de sus funciones y según su estructura administrativa, delimita las atribuciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, de la forma siguiente:

A. COORDINACIÓN

1. Coordinador

- a. Planifica, coordina, dirige, supervisa y evalúa el cumplimiento de las actividades que se desarrollan.
- b. Programa el recurso humano necesario para la ejecución de las actividades inherentes al Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- c. Elabora el plan de trabajo para mejorar la atención al público, organiza su ejecución, supervisa y evalúa los resultados.
- d. Promueve el cumplimiento de principios, objetivos, filosofía, reglamentos y manuales de carácter institucional.
- e. Evalúa la atención y presenta ante la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias propuestas para mejorar, agilizar y dinamizar las actividades.
- f. Mantiene comunicación y coordinación con el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias y sus Dependencias, que tienen relación con las funciones del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- g. Conoce y orienta al personal sobre las actualizaciones de la normativa Institucional, para brindar una atención oportuna.
- h. Participa en reuniones de trabajo con autoridades y personal del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- i. Planifica actividades de capacitación para el personal.
- j. Coordina, participa y autoriza la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, Plan Anual de Compras -PAC-, presupuesto, informe mensual de avance y gestión, Informe Anual de Labores, entre otros del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- k. Evalúa en la herramienta autorizada, el desempeño del personal que pertenece al Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- y que se encuentra asignado a la coordinación.





- l. Autoriza con visto bueno de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, cuando corresponda, los permisos establecidos en la normativa institucional vigente, al personal designado en este Centro de Atención.
- m. Coordina las vacaciones del personal designado a la Coordinación a este Centro de Atención.
- n. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Subgerente de Prestaciones Pecuniarias.

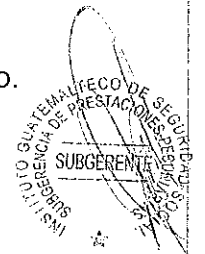
2. Subcoordinador

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

A.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

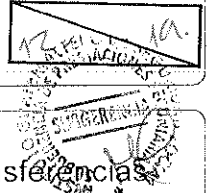
1. Asistente

- a. Redacta, transcribe, despacha y lleva control de la correspondencia inherente al puesto.





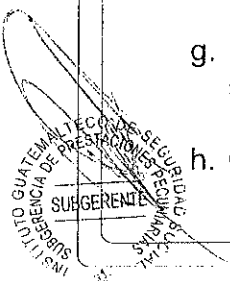
MANUAL DE ORGANIZACIÓN
CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

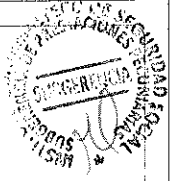


- b. Elabora y gestiona la asignación presupuestaria (solicitudes de transferencias, ampliaciones, modificaciones, programaciones y reprogramaciones presupuestarias), del Plan Anual de Compras -PAC- y Plan Operativo Anual -POA- del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- c. Gestiona la adquisición de insumos, materiales y equipo ante la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias, para el funcionamiento del Centro de Atención.
- d. Elabora informes mensuales de gestión, estadística y otros requeridos por el Coordinador.
- e. Realiza las diligencias pertinentes para la ejecución del presupuesto.
- f. Asume las atribuciones de la secretaria y el subcoordinador en caso de ausencia.
- g. Realiza las actividades del Responsable de Inventario cuando éste se encuentre ausente.
- h. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

2. Responsable de inventario

- a. Registra, controla, actualiza, efectúa recuento físico y verifica el estado de bienes de activo fijo, fungible e insumos varios asignados.
- b. Registra y actualiza semestralmente los bienes asignados al personal.
- c. Recepciona, registra y controla los bienes de activo fijo, fungibles y suministros asignados a este Centro de Atención.
- d. Recopila y resguarda los bienes en mal estado y gestiona la baja definitiva en el inventario general.
- e. Verifica la entrega y recepción de equipo y mobiliario por renunciaciones o cambios de puestos en el personal.
- f. Revisa, verifica y confronta con los bienes físicos, la conciliación anual del inventario.
- g. Elabora, ordena, clasifica y resguarda documentos del inventario y de suministros.
- h. Controla y registra el consumo de los insumos que se requieran en el Centro.





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

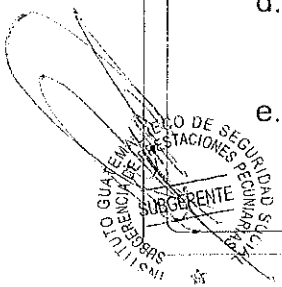
3. Secretaria

- a. Redacta, transcribe y despacha la correspondencia.
- b. Registra y controla la correspondencia emitida y recibida, así como el archivo histórico.
- c. Apoya en la elaboración de informes mensuales, cuatrimestrales y anuales de las actividades que se realizan.
- d. Agenda reuniones de trabajo para el personal del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.
- e. Registra y controla física y electrónicamente la recepción de la documentación.
- f. Realiza certificaciones de actas administrativas que se emitan por diversas razones.
- g. Registra y controla física y electrónicamente el archivo de los expedientes del personal.
- h. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

1. Encargado de área

- a. Supervisa y controla las labores del personal designado en su área de trabajo.
- b. Elabora, revisa y controla reportes estadísticos de los casos atendidos en su área de trabajo.
- c. Resuelve dudas, inconvenientes y amplía información en la atención de los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.
- d. Apoya en la atención de los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.
- e. Verifica que las ventanillas a su cargo realicen las actividades de forma oportuna y puntual.





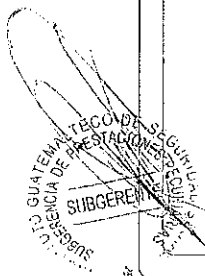
- f. Ejecuta planes de trabajo para mejorar la atención al público.
- g. Asiste a reuniones de trabajo designadas por el Jefe inmediato.
- h. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

2. Recepcionista de solicitud de casos nuevos

- a. Entrevista y verifica que la documentación presentada cumpla con las condiciones y requisitos, según la normativa vigente.
- b. Verifica información en los sistemas informáticos vigentes para determinar la recepción e ingreso de la solicitud.
- c. Ingresa solicitud en el formulario autorizado, en el sistema informático vigente.
- d. Elabora y envía en el sistema informático vigente los requerimientos de información establecidos para el análisis y resolución del caso.
- e. Traslada el expediente electrónico pecuniario, a través del sistema informático vigente.
- f. Traslada el expediente manual a la dependencia rectora del proceso, cuando el caso amerite.
- g. Verifica que en el sistema informático vigente existan datos completos, para elaborar proyecto de resolución de contribución voluntaria.
- h. Elabora en el programa vigente, etiquetas de identificación del expediente cuando corresponda.
- i. Controla y traslada requerimientos de información a las dependencias que corresponda.
- j. Elabora los reportes que le sean requeridos.
- k. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

3. Responsable de notificaciones

- a. Notifica resoluciones y documentos por gestiones de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, a los afiliados y derechohabientes que se presentan al Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.





AS- 19-



b. Elabora y presenta estadística de los documentos y resoluciones notificadas.

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

4. Responsable de recepción de recursos de apelación y otros documentos

a. Atiende afiliados, pensionados, beneficiarios y público en general.

b. Analiza y registra información de la documentación recibida en el sistema informático vigente.

c. Envía documentos por medio sistema informático vigente a las dependencias que corresponda.

d. Envía documentos por medio de conocimiento a las dependencias responsables, en caso que corresponda.

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

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

a. Atiende los requerimientos de información de afiliados, derechohabientes y público en general y registra la consulta en el sistema informático vigente.

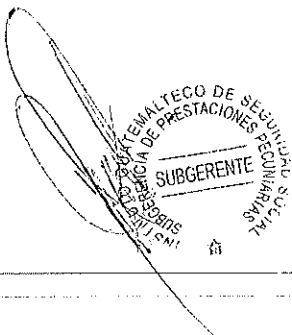
b. Atiende y agenda citas para el ingreso de solicitud de casos nuevos y notificaciones.

c. Agenda citas, elabora el listado y traslada a donde corresponda.

d. Orienta a los afiliados respecto a la realización de gestiones administrativas y los horarios de atención.

e. Brinda apoyo a las personas con dificultad de movilidad.

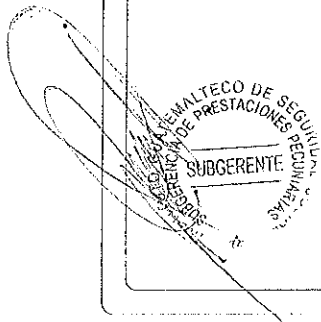
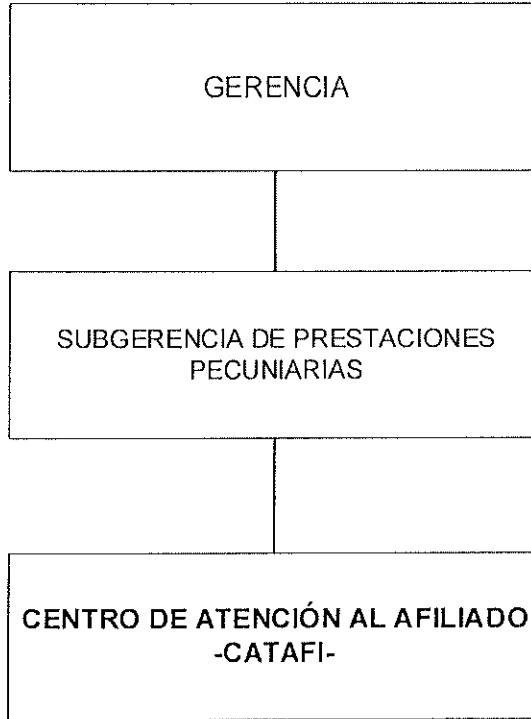
f. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el Jefe inmediato.

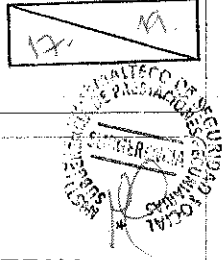




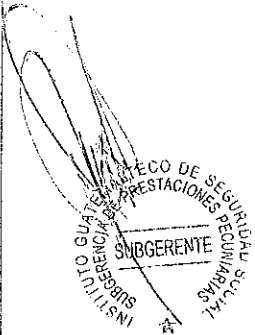
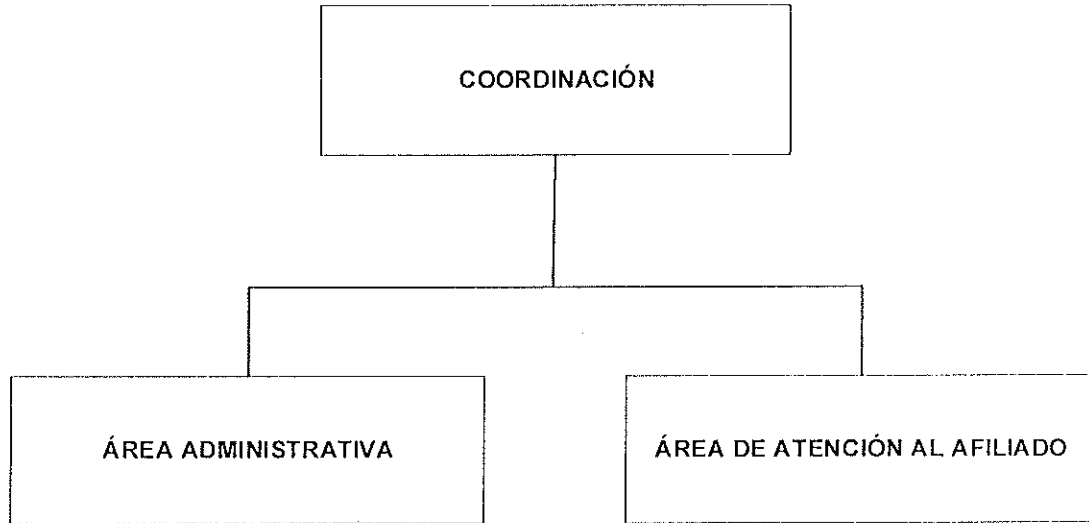
IX. ORGANIGRAMAS

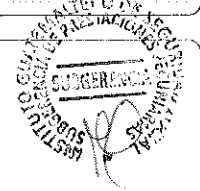
A. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



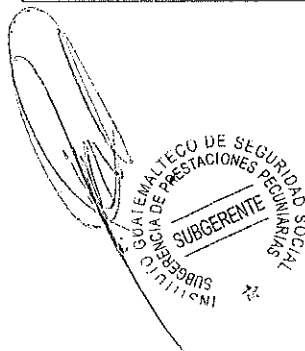
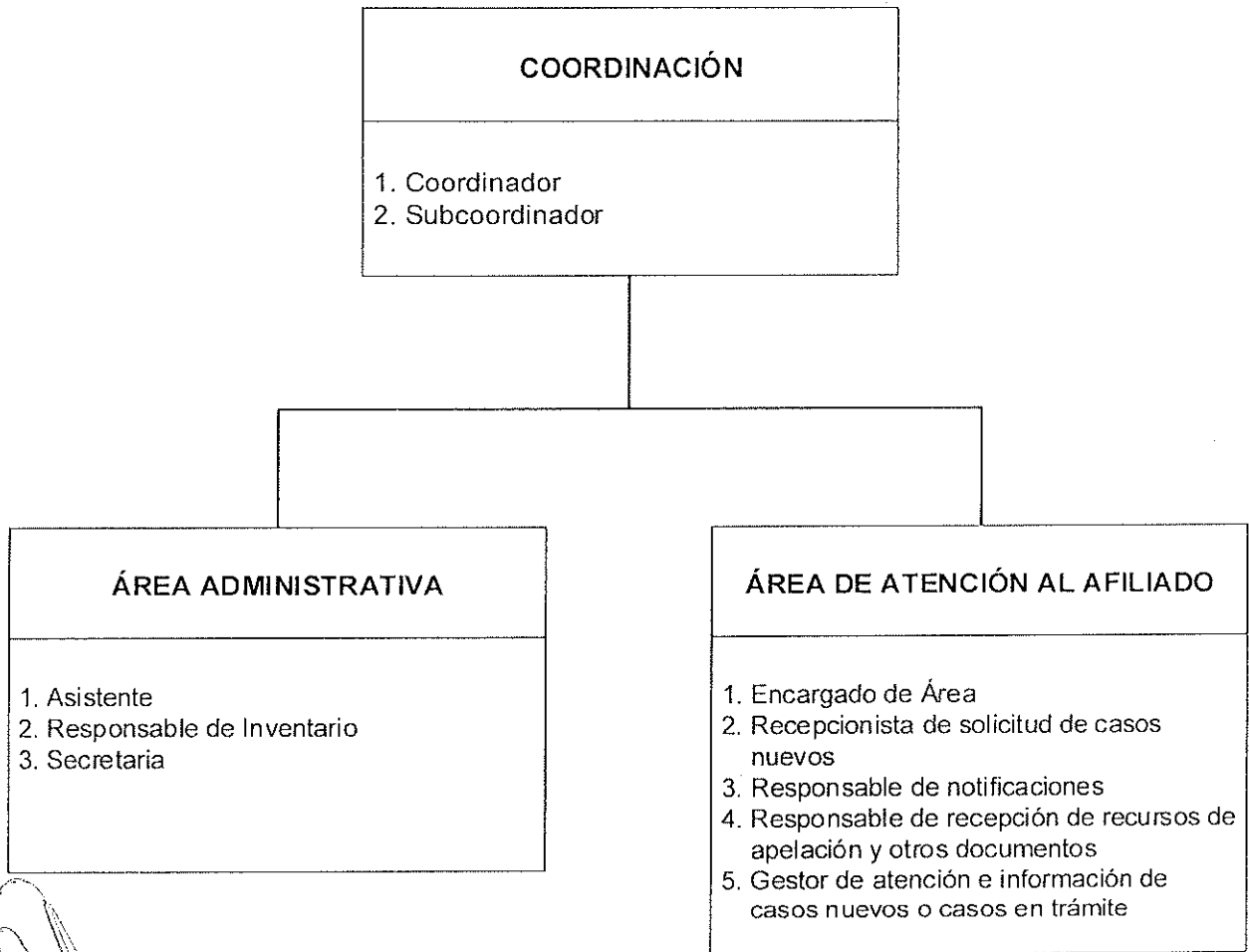


B. ORGANIGRAMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA





C. ORGANIGRAMA DE PUESTOS FUNCIONALES





19. 19

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

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

CERTIFICA:

Que las dieciocho (18) 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 cuatrocientos sesenta y cinco guion SPP diagonal 2024 (465-SPP/2024) de fecha veintiuno de agosto de dos mil veinticuatro (21/08/2024), que aprueba el Manual de Organización del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, las cuales número, sello y firma 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 veintiocho días del mes de agosto de dos mil veinticuatro.-----


Marlin Estephanie Lazo Rodas
Secretaria del Despacho



Vo.Bo.


Lic. José Domingo Argueta Salazar
Subgerente
Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

