



1-390



RESOLUCIÓN No. 466-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 Normas y Procedimientos, 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 Normas y Procedimientos del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-**, el que consta de treinta y cinco (35) 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 y cumplimiento del contenido del Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, es responsabilidad del Coordinador de dicho centro y del personal que lo integra.

**TERCERO:** Que el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- disponga de un instrumento guía secuencial que contenga los criterios o lineamientos generales y específicos que la rigen, así como los procedimientos concatenados cronológicamente.





# Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

## Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias

2. 30.



**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. 325-SPP/2022 emitida el veintiséis de septiembre de dos mil veintidós, que aprobó el Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-.



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



35 38



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

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



<b>Versión y fecha:</b>	Versión 2: julio 2024
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- /Departamento de Organización y Métodos
<b>Responsable de la aprobación:</b>	Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias





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

4. 2021



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN .....	4
IV. NORMAS.....	4
V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	6
VI. ANEXOS.....	35







## I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

## II. OBJETIVOS DEL MANUAL

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





### III. CAMPO DE APLICACIÓN

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

### IV. NORMAS

#### GENERALES

1. Para efectos de lectura y comprensión del presente manual, se denotan los siguientes acrónimos:
  - a. Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-
  - b. Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-
2. El personal de atención deberá atender, orientar, recibir y direccionar con prontitud los requerimientos de información que realicen los afiliados, pensionados, beneficiarios y público en general a través de las vías de comunicación autorizadas para CATAFI.
3. La coordinación deberá mantener comunicación constante con la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias y las dependencias rectoras de los procesos, a fin de brindar un adecuado servicio a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general.
4. El personal deberá brindar atención de conformidad con la normativa institucional vigente y las instrucciones emanadas por las dependencias rectoras de los procesos.
5. Se deberá tener a disposición, ventanillas específicas para atender las solicitudes de pensión, asignación única, notificación de resoluciones, comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones, recepción de apelaciones y demás documentación que deseen ingresar los solicitantes, para dar seguimiento a sus casos.



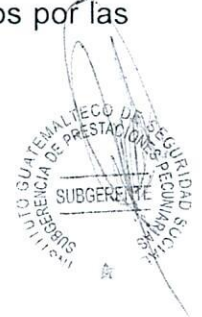




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-



- 6. El personal de atención deberá registrar en el sistema informático vigente, la información y solicitudes planteadas por los interesados, para lo cual, los solicitantes deberán cumplir con las condiciones y requisitos enmarcados en la normativa institucional vigente, así como los criterios establecidos por las dependencias rectoras de los procesos.





## V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### Procedimiento No. 01

### Recepción de Solicitud de Pensión y Asignación Única

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. La recepción de solicitudes de casos nuevos se podrá realizar en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- o través de los medios electrónicos que la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ponga a disposición para el efecto.
2. El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite agendará la cita para el ingreso de solicitud de casos nuevos.
3. El interesado podrá solicitar cita de manera presencial o telefónica para el ingreso de su solicitud de caso nuevo.
4. Para el ingreso de la solicitud, los interesados deberán cumplir con las condiciones y los requisitos indicados en la normativa institucional vigente y los criterios establecidos por la dependencia rectora del proceso.
5. El interesado deberá presentar los requisitos documentales completos, legibles y vigentes.
6. Previo a ingresar la solicitud, el interesado deberá registrar o actualizar su información personal y la de sus cargas familiares ante el Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores, para lo cual deberá presentar los requisitos establecidos por dicho Departamento.
7. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos, registrará la solicitud y la información relacionada con el solicitante y sus beneficiarios, según corresponda, en los formatos y en el sistema informático vigente.
8. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos deberá escanear y enviar mediante el sistema informático vigente, los requisitos documentales presentados por el interesado.
9. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos, luego de escanear devolverá al interesado los documentos que haya presentado.







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



- 10. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos a través del sistema institucional vigente, realizará los requerimientos de información a las dependencias que corresponda, de conformidad con los criterios establecidos por el Departamento rector del proceso.
- 11. Los documentos que conforman el expediente de solicitud de pensión deberán contener las firmas o huellas capturadas digitalmente por las herramientas electrónicas disponibles.
- 12. Los documentos que conforman el expediente físico de solicitud de pensión deberán contener las firmas o huellas físicas de los interesados y del receptor de la solicitud.
- 13. Los expedientes de solicitud de pensión que sean realizados de forma física deberán ser enviados electrónicamente y de forma física al Departamento rector del proceso, de conformidad con los criterios establecidos por el referido Departamento.
- 14. El interesado que no pueda leer, escribir o firmar, deberá presentar dos testigos mayores de edad con documento personal de identificación vigente, que sepan leer, escribir y firmar.
- 15. Cuando no sea el interesado, sino su mandatario quien se presente, el mandatario deberá presentar Mandato Legal en donde se autorice que pueda realizar el trámite, adjuntando fotocopia del documento de identificación del mandatario y del interesado.





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

10. 38.



Procedimiento:

NO. 01 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE PENSIÓN Y ASIGNACIÓN ÚNICA

Pasos

14

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Solicitante</p> <p>El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite</p>	<p>01</p>	<p><b>INICIO</b></p>
	<p>02</p>	<p>Requiere cita para el ingreso de su solicitud.</p> <p>Entrevista al solicitante para conocer si desea solicitar asignación única o pensión por alguno de los tres riesgos y le pregunta si cumple con las condiciones y requisitos establecidos en la normativa institucional vigente.</p>
	<p>03</p>	<p>¿Cumple con las condiciones y requisitos establecidos?</p> <p>03.1 SÍ. Agenda cita y da indicaciones al solicitante. (Continúa en paso 04).</p> <p>03.2 NO. Orienta al solicitante (Sale del procedimiento).</p>
<p>Solicitante</p> <p>Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos</p>	<p>04</p>	<p>Se presenta a cita programada con requisitos documentales.</p>
	<p>05</p>	<p>Recibe requisitos documentales del interesado y revisa de forma manual y en el sistema informático en uso, que estén completos, correctos y vigentes.</p>
	<p>06</p>	<p>¿Los requisitos documentales se encuentran completos, correctos y vigentes?</p> <p>06.1 SÍ. Verifica en los sistemas informáticos vigentes, para determinar cuáles requerimientos de información debe realizar e ingresa la solicitud en el sistema informático vigente conforme el formulario autorizado por la Dependencia rectora del proceso (Continúa en paso 07).</p>







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



**Procedimiento:** NO. 01 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE PENSIÓN Y ASIGNACIÓN ÚNICA

**Pasos** 14

**Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos		06.2 NO. Devuelve documentación, orienta al solicitante y entrega constancia de entrevista y revisión de documentos. (Sale del procedimiento).
	07	Muestra al solicitante el formulario de solicitud con toda la información ingresada, requiriéndole que, previo a firmar, revise que la información ingresada se encuentre correcta, conforme los documentos presentados.
Solicitante	08	Firma el formulario de solicitud.
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	09	Recibe y firma el formulario de solicitud.
	10	Digitaliza documentos y los carga en el sistema informático disponible.
	11	Genera los requerimientos de información, cuando corresponda.
	12	Entrega constancia al solicitante y le orienta sobre el proceso de resolución.
Solicitante	13	Recibe constancia y concluye la atención.
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	14	Envía los expedientes, a través del sistema informático vigente, al Departamento rector del proceso
		<b>FIN</b>





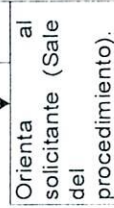
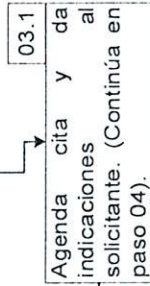
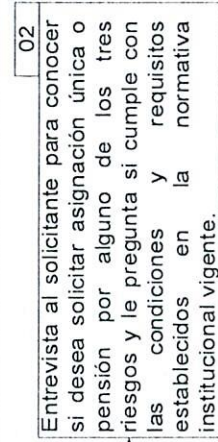
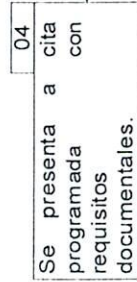
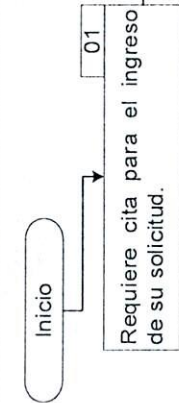
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

Pasos 14 Formas 00

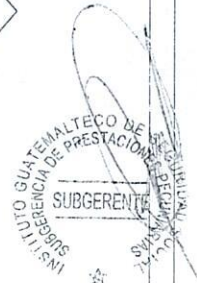
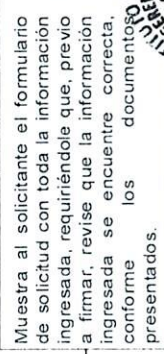
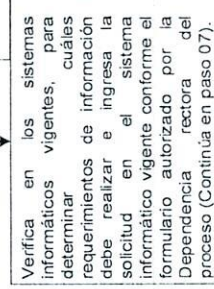
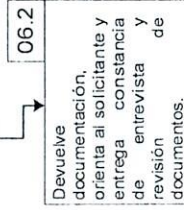
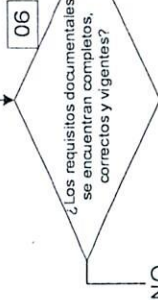
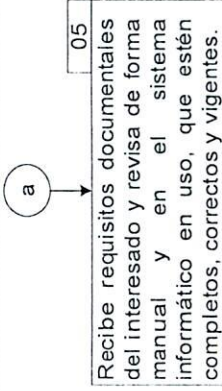
## Procedimiento:

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

SOLICITANTE



RECEPCIONISTA DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS







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

Pasos 14

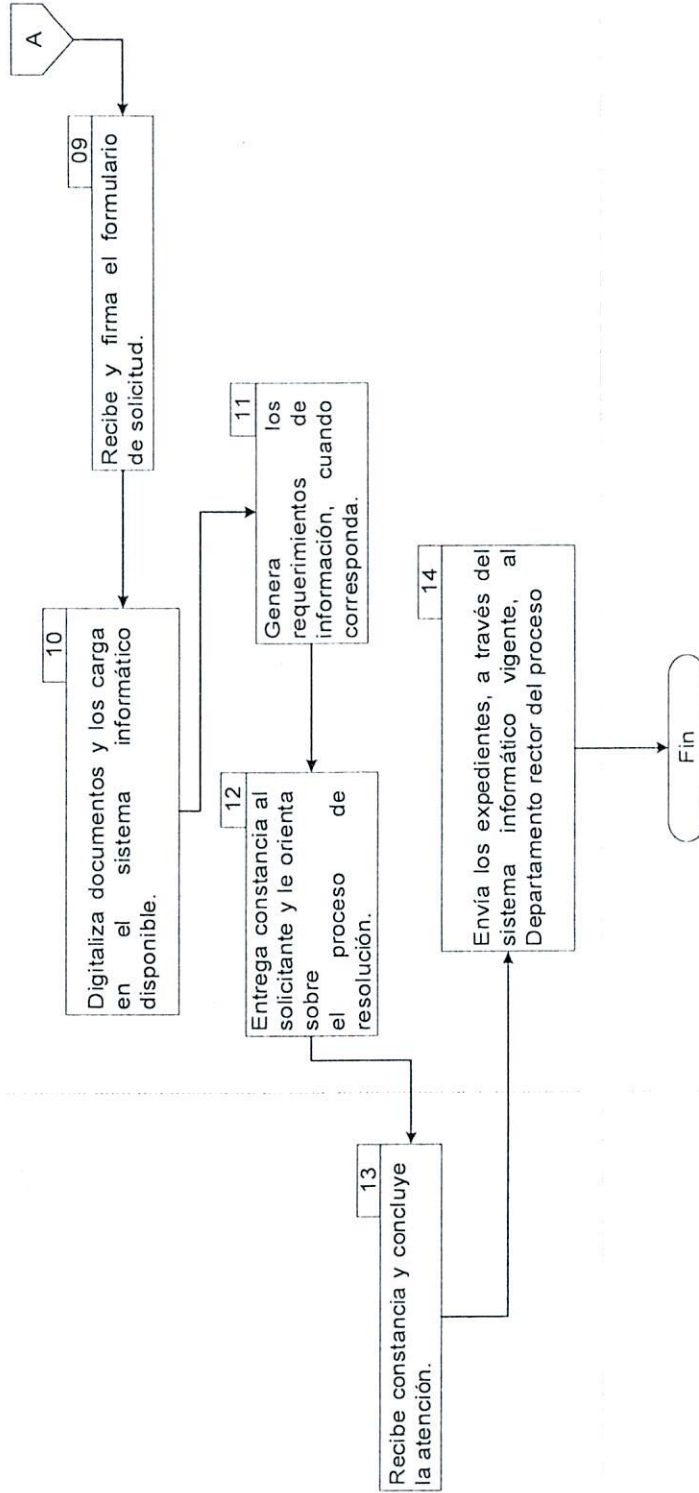
Formas 00

Procedimiento:

NO. 01 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE PENSIÓN Y ASIGNACIÓN ÚNICA

SOLICITANTE

RECEPCIONISTA DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS DE IVS





## Procedimiento No. 02

### Recepción de Solicitud de Contribución Voluntaria

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. La recepción de solicitudes de contribución voluntaria se podrá realizar en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, o través de los medios electrónicos que la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ponga a disposición para el efecto.
2. El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite agendará la cita para el ingreso de solicitud de contribución voluntaria.
3. Los solicitantes deberán cumplir con las condiciones y requisitos indicados en la normativa institucional vigente y los criterios establecidos por la dependencia rectora del proceso.
4. El interesado deberá presentar los requisitos documentales completos, legibles y vigentes.
5. Previo a ingresar la solicitud, el interesado deberá registrar y actualizar su información personal ante el Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores, para lo cual deberá presentar los requisitos establecidos por dicho Departamento.
6. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos, registrará la solicitud y la información relacionada con el solicitante, según corresponda, en los formatos y sistemas autorizados.
7. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos, ingresará la solicitud conforme con los criterios establecidos por el Departamento rector del proceso.
8. Los expedientes de solicitud que sean realizados de forma física deberán ser enviados electrónicamente y físicamente al Departamento rector del proceso, de conformidad con los criterios establecidos por el referido Departamento.
9. Los documentos que conforman el expediente de solicitud deberán contener las firmas o huellas capturadas digitalmente por las herramientas electrónicas disponibles, en los casos que corresponda.







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

15. 30.



10. Los documentos que conforman el expediente físico de solicitud deberán contener las firmas o huellas físicas de los interesados y del receptor de la solicitud.
11. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos podrá emitir la resolución de contribución voluntaria que genere el sistema informático vigente cuando, al momento de la solicitud, el interesado no tenga en trámite una solicitud de pensión y el reporte de planilla electrónica refleje el salario completo del último mes de contribución y, que este salario sea igual al del mes anterior; de lo contrario, deberá registrar la solicitud en el sistema y enviarla al Departamento rector del proceso para que continúe con el trámite de resolución.
12. Las solicitudes de contribución voluntaria de los trabajadores al servicio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social serán resueltas por el Departamento rector del proceso.
13. Las solicitudes de contribución voluntaria de los afiliados que reporten al Estado como su patrono, serán resueltas por el Departamento rector del proceso.
14. Las solicitudes de contribución voluntaria por cuotas faltantes para una pensión por vejez serán resueltas por el Departamento rector del proceso.
15. El interesado que no pueda leer, escribir o firmar, deberá presentar dos testigos mayores de edad con documento personal de identificación vigente, que sepan leer, escribir y firmar.
16. Cuando no sea el interesado, sino su mandatario quien se presente, el mandatario deberá presentar Mandato Legal en donde se autorice que pueda realizar el trámite, adjuntando fotocopia del documento de identificación del mandatario y del interesado.





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

10. 38.



Procedimiento:

NO. 02 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos

15

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Solicitante  Gestor de atención e información de casos nuevos o casos en trámite	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Requiere cita para el ingreso de su solicitud.</p>
Solicitante  Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	02  03  04  05  06	<p>Entrevista al solicitante para conocer si cumple o no con las condiciones y requisitos establecidos.</p> <p>¿Cumple con las condiciones y requisitos establecidos?</p> <p>03.1 SÍ. Agenda cita y da indicaciones al solicitante. (Continúa en paso 04).</p> <p>03.2 NO. Orienta al solicitante (Sale del procedimiento).</p> <p>Se presenta a cita programada con requisitos documentales.</p> <p>Revisa que el interesado cumpla con las condiciones y los requisitos documentales establecidos.</p> <p>¿Cumple requisitos y condiciones?</p> <p>06.1 SÍ. Ingresa la solicitud en el sistema informático vigente, conforme el formulario autorizado por la Dependencia rectora del proceso (Continúa en paso 07).</p> <p>06.2 NO. Orienta al solicitante y entrega constancia de entrevista y revisión de documentos (Sale del procedimiento).</p>







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

17. 30.  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES SECUNDARIAS  
SUBGERENCIA

Procedimiento:

NO. 02 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

Pasos

15

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	07	Muestra al solicitante el formulario de solicitud con toda la información ingresada, requiriéndole que, previo a firmar, revise que la información se encuentre correcta, conforme los documentos presentados.
Solicitante	08	Firma el formulario de solicitud.
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	09	Recibe y firma el formulario de solicitud
	10	Genera y firma resolución en el sistema, cuando proceda.
	11	Genera los requerimientos de información, cuando corresponda.
	12	Entrega constancia al solicitante y le orienta sobre el proceso de resolución.
Solicitante	13	Recibe constancia y concluye la atención.
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	14	Envía expediente al Departamento rector del proceso.
		<b>FIN</b>

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES SECUNDARIAS  
SUBGERENCIA

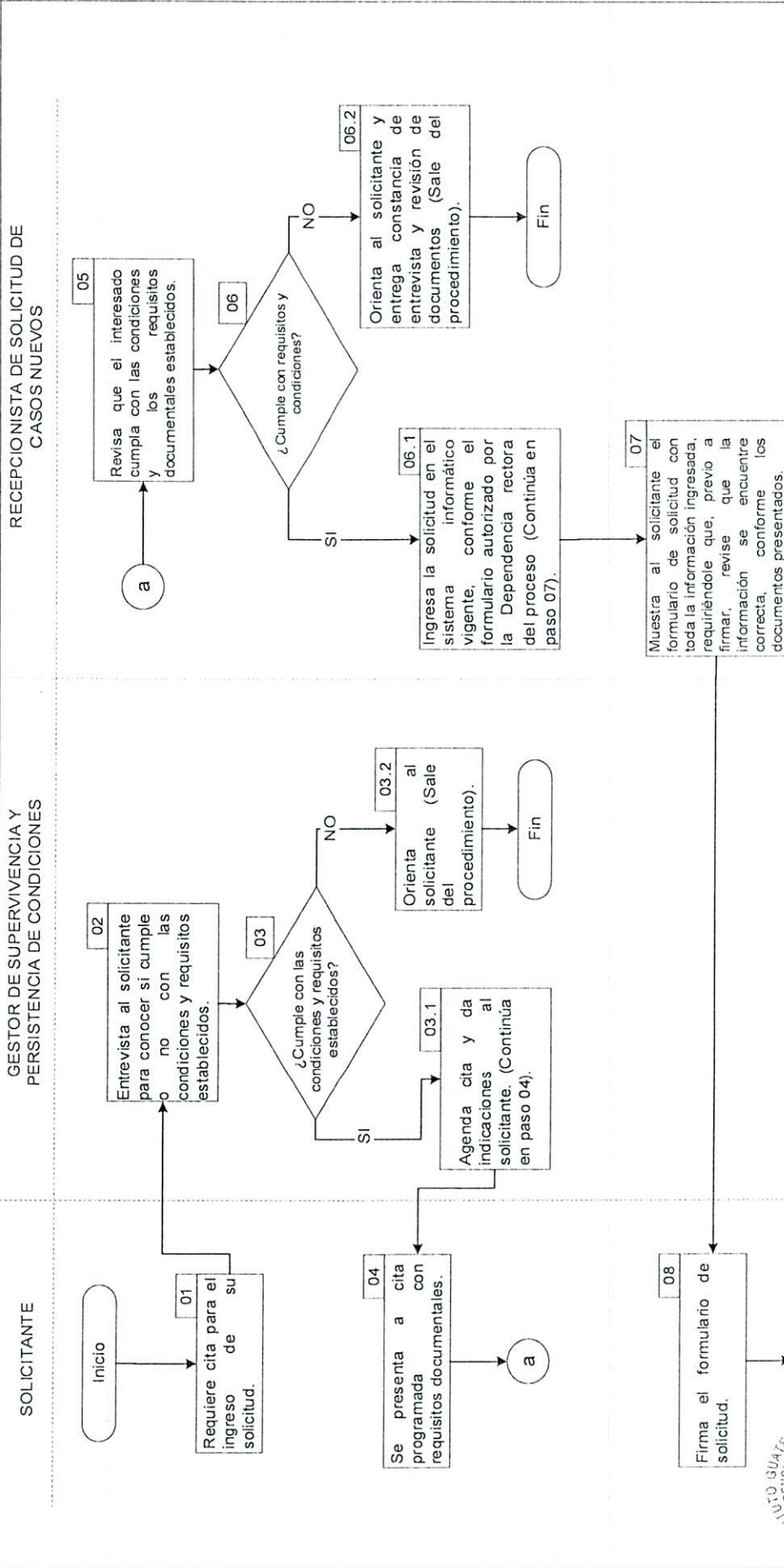


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

Pasos 15 Formas 00

## Procedimiento:

### NO. 02 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA







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

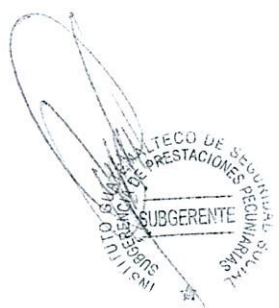
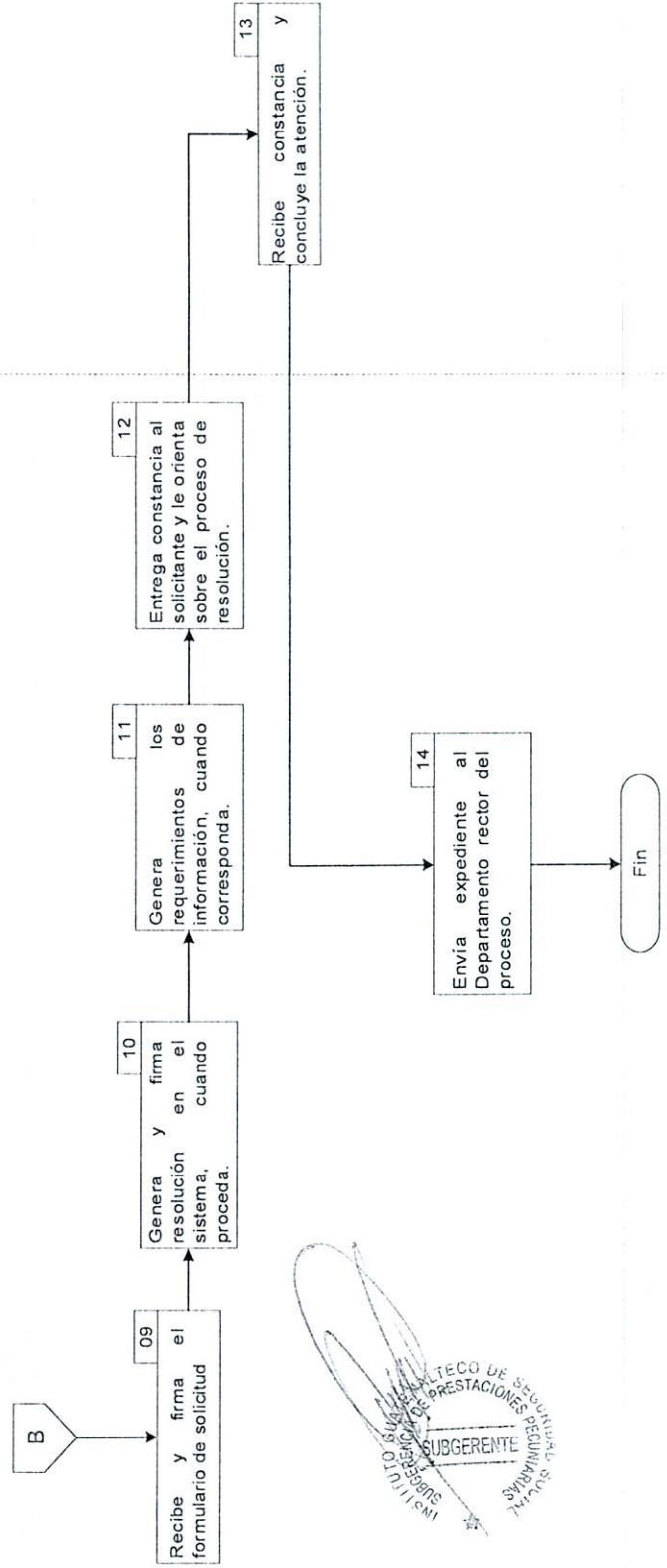
Pasos 15 Formas 00

Procedimiento:

NO. 02 RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE CONTRIBUCIÓN VOLUNTARIA

RECEPCIONISTA DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS

SOLICITANTE





20- 20-  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SUBGERENCIA

### Procedimiento No. 03

## Recepción de Solicitud y Pago de Cheque de Cuota Mortuoria de Pensionado Fallecido

### NORMAS ESPECÍFICAS

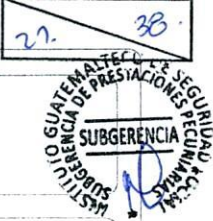
1. La recepción de solicitudes de cuota mortuoria de pensionado fallecido se realizará en el Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, para quienes residan en el Departamento de Guatemala o a través de los medios electrónicos que la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ponga a disposición para el efecto.
2. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos previo a recibir la documentación deberá verificar en el sistema informático vigente, el registro e historial de estados, para determinar que sea pensionado del Instituto y que la pensión se encuentre vigente a la fecha del riesgo.
3. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos deberá revisar comentarios en el sistema informático vigente, para verificar que el mismo caso no haya sido solicitado con anterioridad en el Programa de IVS.
4. Para solicitar este beneficio, los solicitantes deberán cumplir con las condiciones y requisitos indicados en la normativa institucional vigente y los criterios establecidos por la Dependencia rectora del proceso.
5. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos registrará la solicitud en los formularios y sistemas informáticos vigentes autorizados para el efecto.
6. Los requisitos documentales deberán presentarse completos, legibles, vigentes, sin tachones o alteraciones.
7. Los cheques de pago de cuota mortuoria serán recibidos mediante listado emanado de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
8. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos, podrá contactar al solicitante por medio de llamada telefónica indicándole fecha y hora en que se les entregará el cheque de pago de cuota mortuoria.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES PECUNIARIAS  
SUBGERENTE





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



9. Cuando no sea el interesado sino su mandatario quien se presente a que se le entregue el cheque del interesado, el mandatario deberá presentar Mandato Legal en donde se autorice que se le entregue el cheque, adjuntando fotocopia del documento de identificación del mandatario y del interesado.
10. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos elaborará un listado con los datos de los cheques que fueron entregados y lo enviará a la Dependencia correspondiente.
11. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos elaborará un listado mensual de los cheques que no fueron recogidos por los interesados y lo enviará para informar a la Dependencia correspondiente.
12. El Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos elaborará un listado de los cheques que no fueron recogidos por los interesados y que prescribió su vigencia y lo enviará con los cheques adjuntos a la Dependencia correspondiente para que continúe el con trámite pertinente.





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



**Procedimiento:** NO. 03 RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y PAGO DE CHEQUE DE CUOTA MORTUORIA DE PENSIONADO FALLECIDO

Pasos 17 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Solicitante</p> <p>Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos</p>	<p>01</p> <p>02</p> <p>03</p> <p>04</p> <p>04.1</p> <p>04.2</p> <p>05</p> <p>06</p> <p>07</p> <p>08</p> <p>09</p>	<p><b>INICIO</b></p> <p>Presenta formulario de solicitud y requisitos documentales.</p> <p>Recibe y verifica en los sistemas informáticos disponibles la información e historial de estado del fallecido.</p> <p>Revisa que los requisitos se encuentren completos, correctos y vigentes.</p> <p>¿Los documentos se encuentran correctos, completos y vigentes?</p> <p>04.1 Sí. Imprime resolución de pensión (Continúa en paso No. 5)</p> <p>04.2 NO. Orienta al solicitante y entrega constancia de entrevista y revisión de documentos (Sale del procedimiento).</p> <p>Registra solicitud en sistema informático vigente.</p> <p>Registra datos en el formulario autorizado por la Dependencia rectora del proceso.</p> <p>Imprime, firma y sella formulario autorizado por la Dependencia rectora del proceso.</p> <p>Orienta al solicitante sobre el proceso de resolución para el pago.</p> <p>Sella de recibido la copia del formulario de solicitud y entrega al solicitante.</p>
<p>Solicitante</p>	<p>10</p>	<p>Recibe copia del formulario de solicitud con sello de recibido y concluye la atención.</p>







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

23. 20.



**Procedimiento:** NO. 03 RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y PAGO DE CHEQUE DE CUOTA MORTUORIA DE PENSIONADO FALLECIDO

Pasos

17

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	11	Elabora listado de solicitudes recibidas y envía expedientes con listado al Departamento rector del proceso.
	12	Recibe listado con firma y sello de recibidos por la Dependencia rectora del proceso.
	13	Recibe listado con cheques para pago y realiza llamada telefónica para citar a los solicitantes.
Solicitante	14	Se presenta con documento original de identificación.
Recepcionista de Solicitud de Casos Nuevos	15	Comenta en sistema informático vigente la entrega del cheque.
	16	Elabora listado de cheques entregados y envía el listado al Departamento rector del proceso.
	17	Recibe el listado con sello de recibido.
		<b>FIN</b>





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

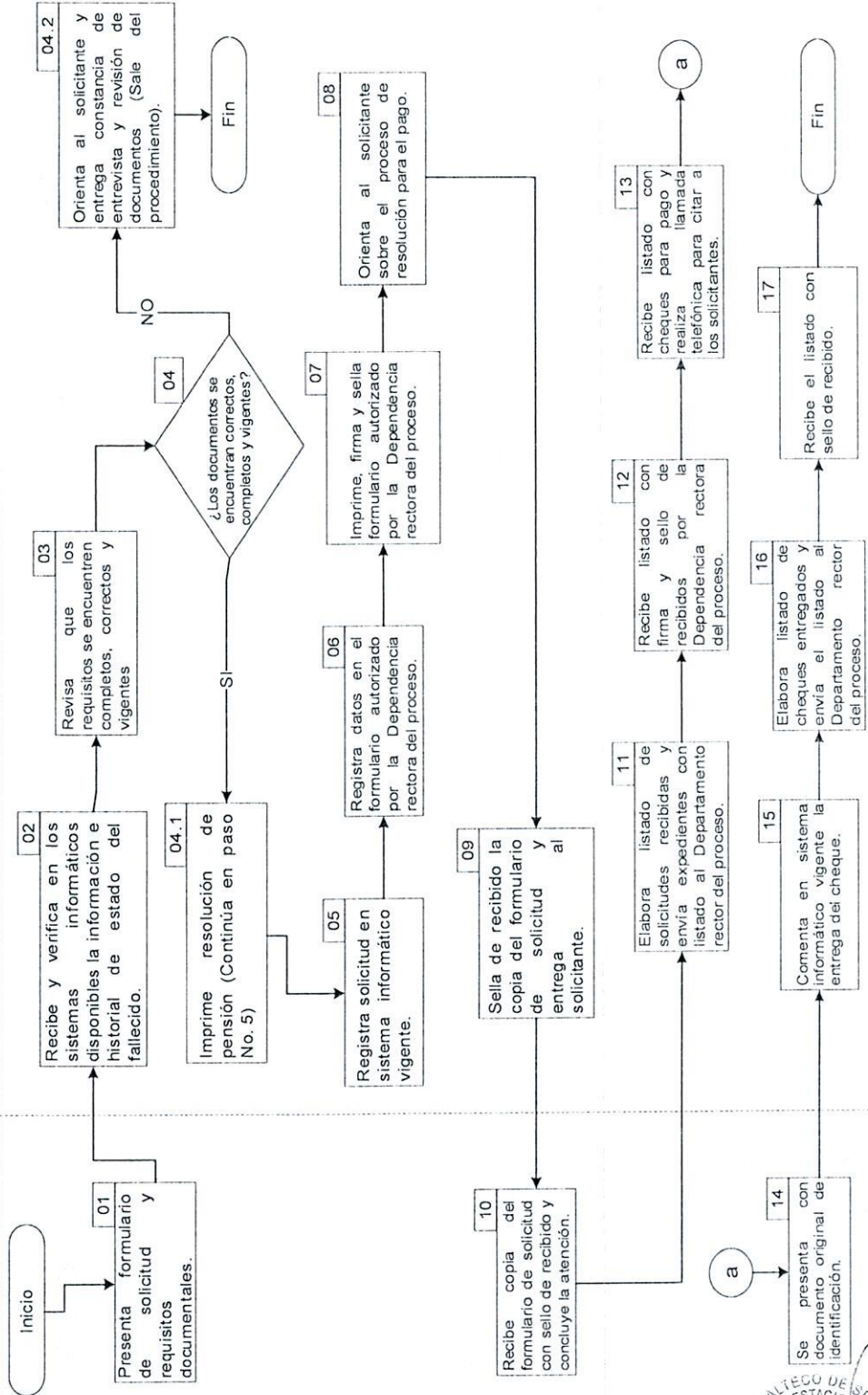
Pasos 17 Formas 00

## Procedimiento:

### NO. 03 RECEPCIÓN DE SOLICITUD Y PAGO DE CHEQUE DE CUOTA MORTUORIA DE PENSIONADO FALLECIDO

#### RECEPCIONISTA DE SOLICITUD DE CASOS NUEVOS

SOLICITANTE



24. 38.







## Procedimiento No. 04

### Notificación de Resoluciones

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI- únicamente notificará a los interesados que se presenten a las ventanillas de este Centro de atención o través de los medios electrónicos que la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ponga a disposición para el efecto.
2. El Encargado de Área recibe a través del sistema informático vigente las resoluciones con firma electrónica y resoluciones con firma física que están disponibles para ser notificadas.
3. El Encargado de Área recibe por medio de correo electrónico, listados que contienen información de las resoluciones con firma física que están disponibles, digitalizadas y comentadas en el sistema para ser notificadas.
4. El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite, podrá contactar al solicitante por medio de llamada telefónica para agendar cita indicándole fecha y hora en que se le notificará su resolución de IVS.
5. Previo a agendar una cita, el gestor de atención e información de casos nuevos o casos en trámite deberá confirmar con el solicitante que se encuentra dentro del Departamento de Guatemala, de lo contrario, se le orientará para que se presente a la Caja o Delegación más cercana a su domicilio, para que se le notifique su resolución.
6. El Responsable de Notificaciones deberá utilizar los formularios y sistemas autorizados para el efecto, debiendo registrar en el sistema informático vigente que realizó notificación de resolución.
7. El Responsable de Notificaciones deberá plasmar su firma física y solicitar la firma física o la impresión de huella de los solicitantes, en las cédulas de notificación y persistencia de condiciones de las resoluciones con firma física.
8. El Responsable de Notificaciones hará uso de su firma electrónica, así como de las herramientas electrónicas que el Instituto ponga a disposición para capturar digitalmente la huella o firmas de los solicitantes en las cédulas de notificación y persistencia de condiciones de las resoluciones que tienen firma electrónica.





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



9. Si la resolución a notificar es por contribución voluntaria, se deberá agregar al contribuyente en el sistema informático vigente.
10. Para proceder con la notificación, el solicitante deberá presentar su documento personal de identificación vigente.
11. El interesado que no pueda leer, escribir o firmar, deberá presentar dos testigos mayores de edad con documento personal de identificación vigente, que sepan leer, escribir y firmar.
12. Cuando no sea el interesado, sino su mandatario quien se presente a que se le notifique una resolución, el mandatario deberá presentar Mandato Legal en donde se autorice que se le notifique la resolución, adjuntando fotocopia del documento de identificación del mandatario y del interesado.
13. En el momento de la notificación, si la resolución otorga pensión, el Responsable de Notificaciones deberá explicar el contenido de la resolución, la fecha probable de pago, el plazo para presentar comprobación de supervivencia y deberá resolver las dudas que le puedan surgir al interesado relacionadas con la resolución.
14. En el momento de la notificación, si la resolución otorga pensión, el Responsable de Notificaciones deberá explicar y solicitar la firma del interesado en el formulario de persistencia de condiciones, si es mandatario, deberá solicitarle que el interesado presente su comprobación de supervivencia y persistencia de condiciones.
15. Cuando la resolución notificada no otorgue pensión, se deberá explicar el contenido de la resolución y se entregará fotocopia de los informes de contribución que fueron investigados, resolviendo las dudas que le puedan surgir al interesado relacionadas con su resolución.







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



Procedimiento:

NO. 04 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

Pasos

17

Formas

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado De Área	01	<b>INICIO</b> Recibe resoluciones para ser notificadas.
	02	Envía información de las resoluciones que están disponibles para notificar al Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite para que cite a los solicitantes.
Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite	03	Recibe información y realiza llamada telefónica para indicar día y hora en que debe presentarse el interesado para la notificación de su resolución.
Solicitante	04	Se presenta a la cita agendada, con original de su documento de identificación vigente.
Responsable de Notificaciones	05	Recibe y verifica que el documento de identificación que está digitalizado se encuentre vigente.
	06	Localiza la resolución en el sistema disponible y la imprime.
	07	¿La resolución otorga pensión? 07.1 SÍ. Completa información en cédula de notificación y cédula de persistencia de condiciones (Continúa en el paso 08). 07.2 NO. Completa información sólo en cédula de notificación. (Continúa en el paso 08).
	08	Solicita firma del interesado en cédulas de notificación y persistencia de condiciones.
	09	Si el interesado no sabe leer, escribir o firmar, se registra en el sistema las huellas de sus dedos pulgar e índice derecho e izquierdo y luego se registran los datos y firma de sus dos testigos.





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

28. 38.



Procedimiento:

NO. 04 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

Pasos

17

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Notificaciones	10	Entrega cédula de notificación firmada al interesado.
	11	Da lectura y entrega resolución al interesado. Si la resolución es denegada, entrega los informes de contribuciones que fueron investigados.
Solicitante	12	Recibe documentos y concluye la atención.
Responsable de Notificaciones	13	Traslada las cédulas de notificación y persistencia de condiciones al Departamento rector del proceso para que continúe con el trámite correspondiente.
	14	Comenta en sistema informático vigente que la resolución fue notificada, anotando el número de resolución y la información que se le proporcionó al notificado.
	15	Ordena y elabora listado de las resoluciones con firma física que fueron notificadas, adjunta cédulas de notificación, persistencia de condiciones y fotocopia del documento de identificación personal.
	16	Envía listado de resoluciones con firma física y documentos de notificación a la dependencia rectora del proceso para que continúe con el trámite correspondiente.
Encargado de Área	17	Recibe listado de resoluciones con firma, fecha y sello de recibido.
		<b>FIN</b>





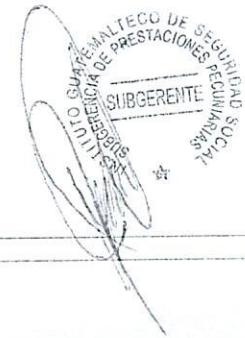


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

Pasos 17 Formas 00

Procedimiento:

NO. 04 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES





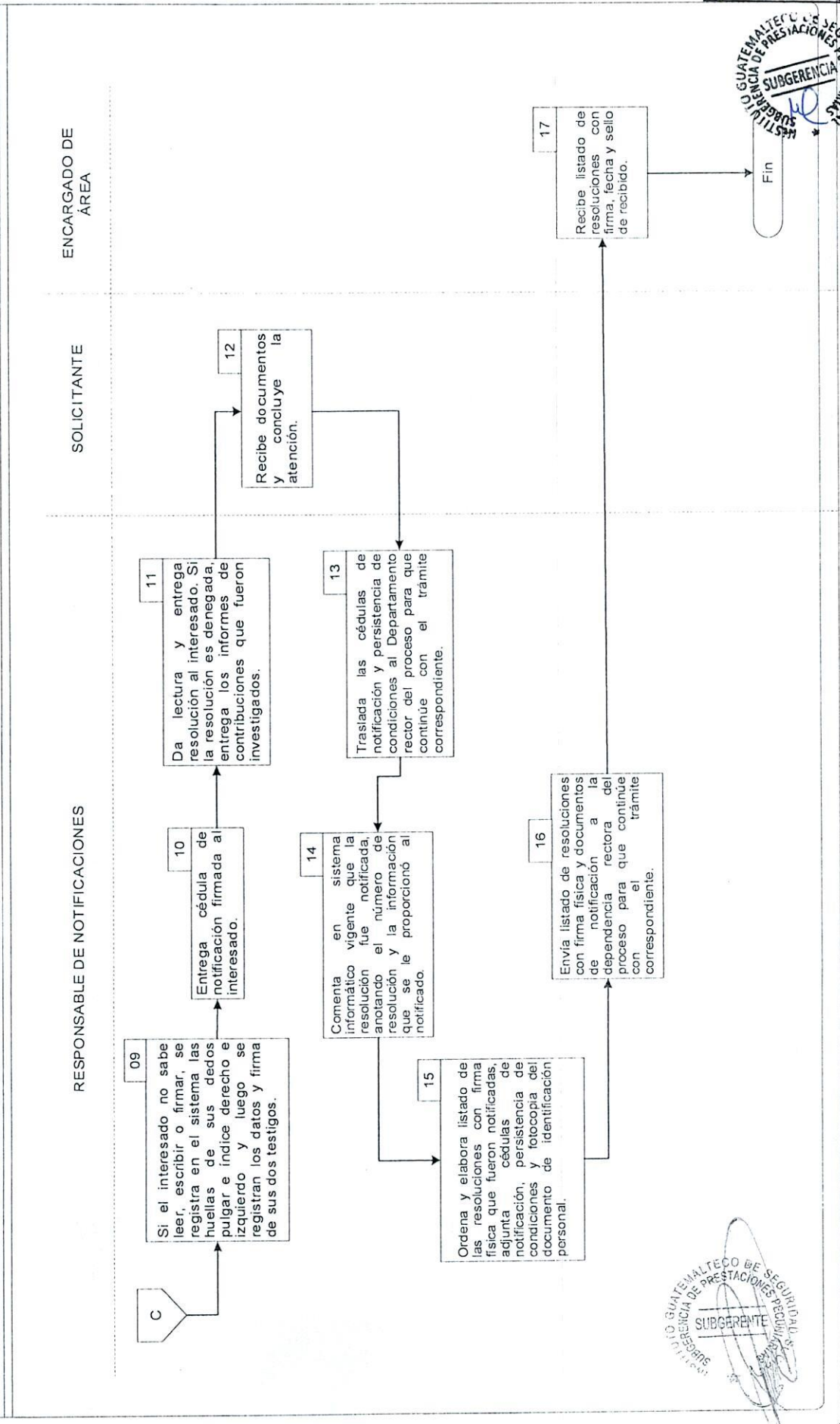
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL AFILIADO -CATAFI-

Pasos 17

Formas 00

Procedimiento:

NO. 04 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES



30. 30.





31



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

**Procedimiento No. 05**

**Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. El Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos recibirá los recursos de apelación, que interpongan los solicitantes en contra de las resoluciones emitidas en aplicación del Reglamento sobre protección relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia o del Plan de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del IGSS, de los interesados que se presenten en las ventanillas del Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-
2. El Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos deberá revisar que el recurso de apelación cumpla con las condiciones y requisitos establecidos por la dependencia rectora del proceso.
3. El Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos deberá registrar y enviar en el sistema informático vigente y de forma física, cuando corresponda, el recurso de apelación a la dependencia correspondiente.
4. El Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos, podrá recibir las notas y/o documentos que deseen ingresar los interesados para dar seguimiento a su trámite de pensión.
5. El Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos, deberá revisar que las notas y/o documentos cumplan con los lineamientos establecidos por la Dependencia rectora del proceso.
6. El Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos deberá registrar en el sistema informático vigente una breve descripción de los documentos recibidos y deberá enviar dichos documentos a la Dependencia rectora del proceso.





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



**Procedimiento:**  
No. 5 RECEPCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN Y OTROS DOCUMENTOS

**Pasos** 05 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Solicitante  Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos	01	<b>INICIO</b>  Presenta documento en original y copia.
	02	Revisa que el documento cumpla con las condiciones y requisitos establecidos por la dependencia rectora del proceso.
	03	¿El documento cumple con los lineamientos?  03.1 SÍ. Sella de recibido, digitaliza documento, lo carga, emite comentario en el sistema informático vigente y entrega al solicitante copia con sello de recibido. (Continúa en paso 04).  3.2 NO. Informa y asiste al solicitante (Sale del procedimiento).
Solicitante  Responsable de Recepción de Recursos de Apelación y otros Documentos	04	Recibe copia firmada y concluye la atención.
	05	¿El documento es una apelación?  5.1 SÍ. Ingresa datos de apelación en el sistema informático vigente, genera y transcribe en el recurso de apelación original el código generado; y, envía de forma física los recursos de apelación recibidos, a la Dependencia rectora del proceso, cuando corresponda (Fin del procedimiento).  5.2 NO. Elabora y envía listado de documentos recibidos a la Dependencia rectora del proceso (Fin del procedimiento).
		<b>FIN</b>







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

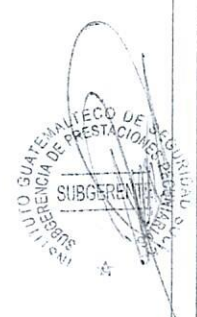
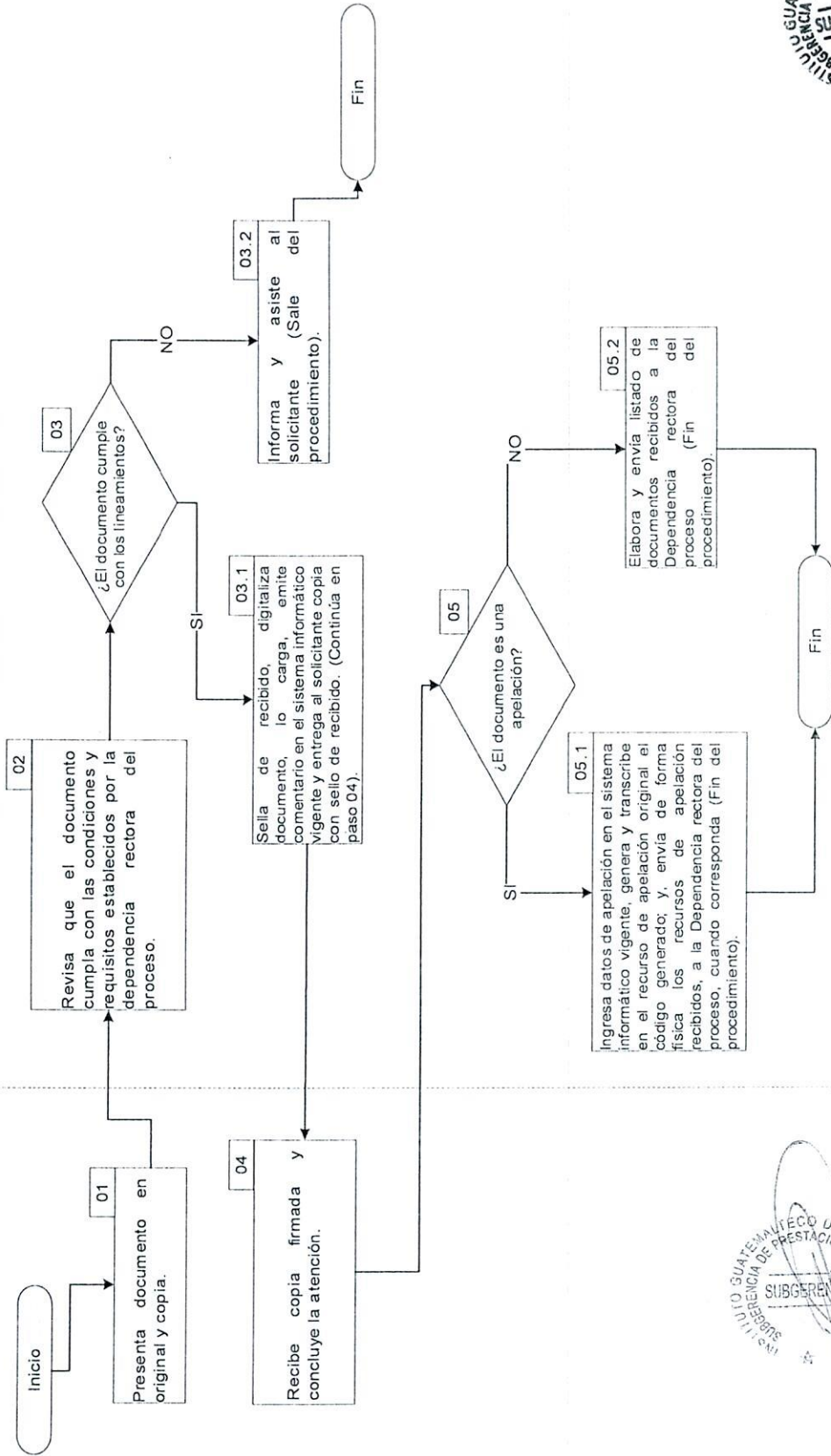
Pasos 05 Formas 00

## Procedimiento:

### No. 5 RECEPCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN Y OTROS DOCUMENTOS

SOLICITANTE

RESPONSABLE DE RECEPCIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN Y OTROS DOCUMENTOS



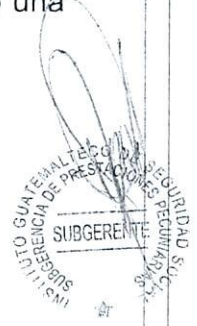


### Procedimiento No. 06

#### Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite

#### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, brindará información a los afiliados, pensionados, derechohabientes y público en general en temas relacionados con las prestaciones que otorga el Instituto a través de la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
2. La atención e información será de forma presencial en las instalaciones de CATAFI o a través de los medios electrónicos que la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias ponga a disposición para el efecto.
3. El Centro de Atención al Afiliado -CATAFI-, tendrá a disposición personal para orientar a los solicitantes sobre las condiciones y requisitos que deben reunir para solicitar los beneficios del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -IVS-, información sobre pagos de pensión, casos de IVS en trámite y otros relacionados a la Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
4. El Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite deberá consignar en el sistema informático vigente, la información proporcionada a los solicitantes, cuando exista una gestión en trámite o una cita.







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

35- 380  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS  
SUBGERENCIA

Procedimiento: NO. 6 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE CASOS NUEVO O CASOS EN TRÁMITE

Pasos 05

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Solicitante</p> <p>Gestor de Atención e Información de Casos Nuevos o Casos en Trámite</p>	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Solicita información de su gestión en trámite o requisitos para iniciar un caso nuevo.</p>
	02	<p>Solicita el número de DPI o afiliación del causante.</p>
	03	<p>Localiza caso en los sistemas informáticos vigentes.</p>
	04	<p>¿Tiene el solicitante una gestión en trámite?</p>
		<p>04.1 SÍ. Informa al solicitante sobre el avance y comenta en el sistema informático vigente (Continúa en paso 05).</p> <p>04.2 NO. Orienta e informa al solicitante, sobre condiciones y requisitos para solicitar un caso nuevo de IVS o crea gestión en el sistema informático vigente para asignación de cita (Continúa en paso 05).</p>
Solicitante	05	<p>Recibe atención e información y concluye la atención.</p> <p><b>FIN</b></p>

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS  
SUBGERENCIA



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

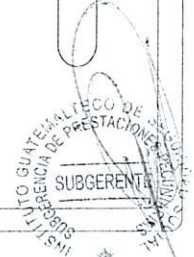
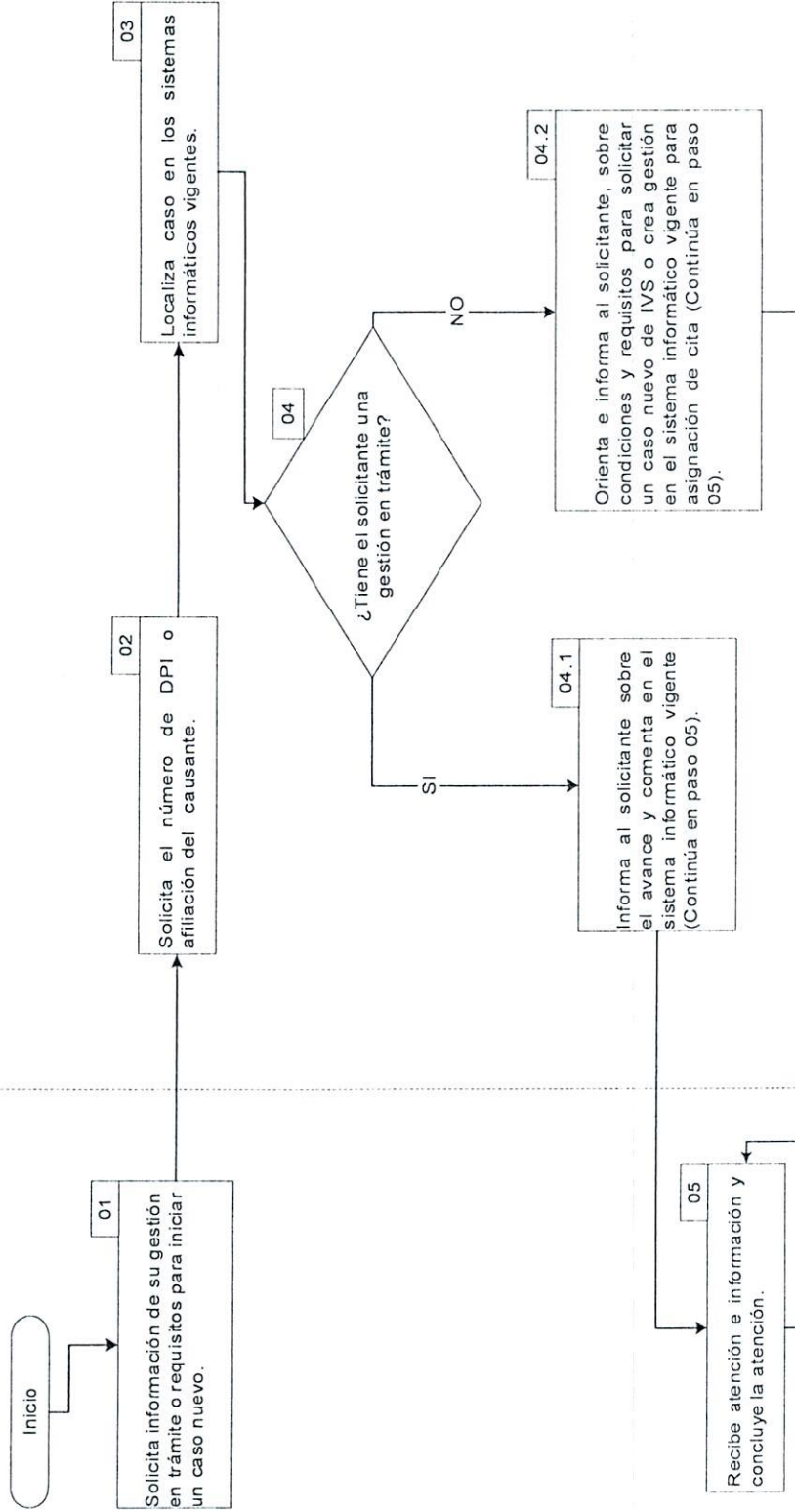
Pasos 05 Formas 00

## Procedimiento:

### NO. 6 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE CASOS NUEVO O CASOS EN TRÁMITE

GESTOR DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE CASOS NUEVOS O CASOS EN TRÁMITE

SOLICITANTE

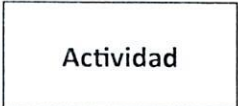
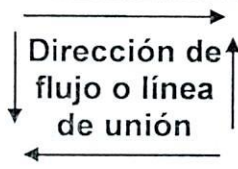



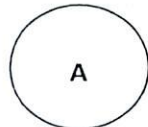
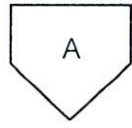






## VI. ANEXOS

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

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





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

**CERTIFICA:**

Que las treinta y ocho (38) 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 seis guion SPP diagonal 2024 (466-SPP/2024) de fecha veintiuno de agosto de dos mil veinticuatro (21/08/2024), que aprueba el Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención al Afiliado –CATAFI-, 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 veintitrés 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

