

DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS



# PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Informe de Acción Específica

“Verificación en la atención a los afiliados al seguro social por parte del Call Center 1522”.

Guatemala, febrero de 2022.



## **I. Justificación.**

La Defensoría de las Personas Trabajadoras en cumplimiento al mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública, realizó una verificación al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, relacionado a la atención que se le brinda al afiliado al seguro social desde el Call Center (Centro de llamadas) 1522, en virtud a la información que circula en las redes sociales del diputado Christian Alvarez en donde se indica la falta de personal y de atención en las llamadas [call center 1522].

*La Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República de Guatemala y del Procurador de los Derechos Humanos, en su artículo 13, inciso g) establece otras funciones del Procurador de los Derechos Humanos, iniciar de oficio las investigaciones que considere necesarios en los casos que tenga conocimiento sobre violaciones de los Derechos Humanos.*

## **II. Objetivos.**

### **Objetivo General**

Establecer las condiciones laborales para el servicio que proporciona el Call Center (Centro de llamadas) 1522, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social del IGSS a los afiliados, afiliadas y asegurados.

### **Objetivos Específicos**

- a) Verificar la cantidad de personal que labora en el Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS.

- b) Establecer los turnos y jornadas en el Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS.
- c) Establecer la cantidad de llamadas atendidas por el Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, durante los primeros diez días del mes de febrero de 2022 y durante el mes de enero de 2022.
- d) Hallazgos.

La verificación se realizó por medio de la oficina de acceso a la información pública del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS.

- a) El Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, cuenta con un recurso humano de 57 personas trabajadoras, desagregadas de la siguiente forma:

| Renglón de contratación          | Cantidad de Personas Trabajadoras |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 189 Otros estudios y/o servicios | 47                                |
| 022 Personal por Contrato        | 9                                 |
| 011 Personal Permanente          | 1                                 |

- b) En relación a los horarios y jornadas de trabajo, se informó que el personal labora de lunes a sábado en 7 horarios distintos, iniciando de lunes a viernes de las 7 a las 19 horas y sábados de 8 a 16 horas.
- c) Se indicó que el Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, en los primeros diez días de febrero del presente año han atendido un total de 29,400 llamadas en todos los turnos; durante

el mes de enero de 2022 se indicó que se atendieron un total de 91,926 llamadas.

- d) Derivado de la pandemia del COVID-19 se han suspendido durante los 3 últimos meses a un total de 14 personas trabajadoras.
- e) Se informó que durante los meses de enero y febrero de 2022, se capacitó al personal sobre el protocolo de no conformidades y planilla electrónica, el cual alcanzó a una población objetivo de 125 personas trabajadoras.

### III. Conclusiones

- a) 47 personas trabajadoras se encuentran contratadas para desempeñarse en el Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, a disponibilidad de los afiliados.
- b) El Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, atiende de lunes a sábado, siendo una importante opción para que las personas afiliadas y aseguradas del IGSS puedan obtener información sobre los servicios que proporciona el IGSS.
- c) Las personas trabajadoras del Call Center (Centro de llamadas) 1522 del IGSS, han sido afectadas por la pandemia del COVID-19, sin embargo, por su tipo de contratación la mayoría no tienen cobertura al seguro social.
- d) Cuentan con registro y bitácora de llamadas atendidas, lo cual refleja la necesidad de dicho servicio.

**A la Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social:**

- a) Promover el monitoreo periódico en el Call Center (Centro de Llamadas) 1522 del IGSS, encaminados a verificar que la atención brindada a los afiliados, afiliadas y asegurados sea de manera continua, oportuna, de calidad y con calidez.
- b) Asegurar los derechos humanos labores y de salud de las personas trabajadoras del Call Center (Centro de Llamadas) 1522 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- c) Promover capacitaciones periódicas al personal del Call Center (Centro de Llamadas) 1522 del IGSS, a efecto de fortalecer sus capacidades y que los mismos brinden la información idónea y correcta a los afiliados y asegurados quienes requieren el servicio en el centro de llamadas 1522.

