



---

**ACUERDO No. 15/2013**

**EL GERENTE DEL  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**CONSIDERANDO:**

Que para hacer efectivo el desarrollo de las funciones que tiene asignadas la Subgerencia de Planificación y Desarrollo es necesario que cuente con un instrumento administrativo con los diferentes procedimientos que le permitirá cumplir sus actividades apegadas a principios de control administrativo, para dar cumplimiento con lo que le fue establecido en la reglamentación del Instituto.

**POR TANTO:**

El Gerente en uso de las facultades que le confiere el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. APROBAR EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**, el cual consta de doce (12) folios numerados, firmados y sellados por el Secretario de la Gerencia y forman parte de este Acuerdo.

**Artículo 2.** El Manual que se aprueba en el Artículo 1, establece la normativa, la descripción y flujogramas de los procedimientos que servirán de guía general al personal de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, a efecto de desarrollar sus actividades de forma eficiente y eficaz.

**Artículo 3.** Las normas y procedimientos son de aplicación general para la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y los responsables que intervienen en las actividades establecidas en el manual, bajo la supervisión del Subgerente de Planificación y Desarrollo.

**Artículo 4.** La actualización y modificación que sea necesaria realizar al contenido del presente Acuerdo, será a propuesta de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, por medio de un Acuerdo emitido por el Gerente.

**Artículo 5.** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del Manual, se resolverá conforme los lineamientos institucionales y en su orden por la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y en última instancia por el Gerente del Instituto.

**Artículo 6.** El presente Acuerdo entra en vigencia el día siguiente de la fecha de su emisión.

Dado en la Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social el siete de febrero de dos mil trece.

  
LIC. ARNOLDO ADÁN AVAL ZAMORA  
GERENTE





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA  
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
Aprobado mediante Acuerdo 15/2013 de Gerencia**

**Guatemala, febrero de 2,013**



## ÍNDICE

	Página
I. Introducción.....	03
II. Objetivo del Manual .....	03
III. Campo de Aplicación.....	03
IV. Descripción de Procedimientos.....	03
 <b>Procedimiento No. 1</b> <b>Recepción y Egreso de Expedientes</b>	
Normas Específicas.....	04
Descripción del Procedimiento.....	05
Flujograma.....	06
 <b>Procedimiento No. 2</b> <b>Atención y Resolución de Expedientes.</b>	
Normas Específicas.....	07
Descripción del Procedimiento.....	08
Flujograma.....	09
 <b>Procedimiento No. 3</b> <b>Monitoreo de Cumplimiento de Metas</b>	
Normas Específicas.....	10
Descripción del Procedimiento.....	11
Flujograma.....	12

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos, forma parte de las políticas de modernización administrativa del Instituto y coadyuva al logro de los objetivos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.

Es una herramienta administrativa de apoyo, que facilita la coordinación adecuada de relación entre el personal de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y las distintas dependencias administrativas del Instituto.

Contiene objetivo, campo de aplicación, normas, procedimientos y flujogramas, para uniformar y documentar las acciones que realizan y atender las diferentes solicitudes de servicios.

## II. OBJETIVO DEL MANUAL

Informar al personal que labora en la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, acerca de los procedimientos a ejecutar en los servicios de apoyo técnico y administrativo.

## III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual es de aplicación para el personal de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo del Instituto, de conformidad con las normas y procedimientos que realizan en su área de trabajo.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se presentan en forma descriptiva con sus normas específicas y flujogramas.

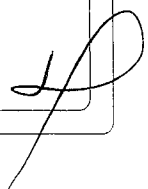
1. Recepción y Egreso de Expedientes
2. Atención y Resolución de Expedientes
3. Monitoreo de cumplimiento de metas



**PROCEDIMIENTO No. 1**  
**RECEPCIÓN Y EGRESO DE EXPEDIENTES**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. Para la recepción y egreso de correspondencia y expedientes, la Secretaria deberá:
  - 1.1 Recibir la correspondencia y expedientes, debidamente firmados, sellados y foliados, por el remitente.
  - 1.2 Ingresar y egresar la correspondencia y expedientes en el sistema SIGMA, para llevar el respectivo control de los casos.
  - 1.3 Redactar Oficios y Providencias sin faltas de ortografía.





Procedimiento:

**No. 1 RECEPCIÓN Y EGRESO DE EXPEDIENTES**

Pasos 08 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria.....		<b>INICIO</b>
	01	Recibe expediente o documento, verifica que tenga sello (s), firma(s) y anexos correspondientes.
	02	Estampa sello de recepción con fecha, anota hora de recibido y firma.
	03	Ingresa y crea en el sistema SIGMA el registro del expediente o documento.
	04	Entrega expediente o documento a la Secretaria del Subgerente.
	05	Espera expediente para darle egreso.
	06	Recibe expediente, registra en forma digital y manual la salida del mismo.
	07	Envía expediente al destinatario.
08	Archiva copia de recibido.	
		<b>FIN</b>





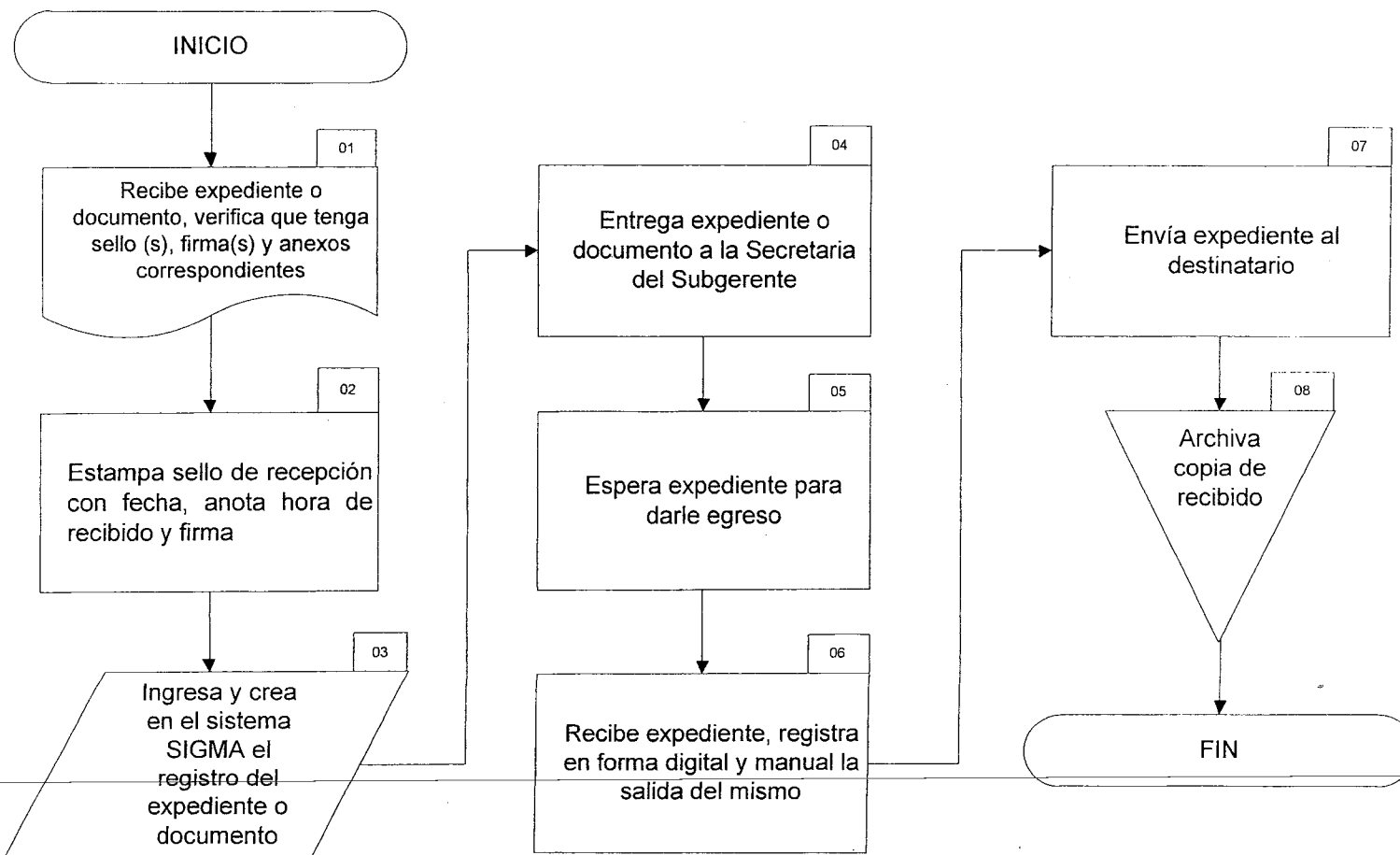
Procedimiento:

# No. 1 RECEPCIÓN Y EGRESO DE EXPEDIENTES

Pasos 08

Formas 00

Secretaria





**PROCEDIMIENTO No. 2**  
**ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. Para la atención y resolución de expedientes, el Asistente de Dirección deberá:
  - 1.1. Registrar el ingreso y egreso del expediente en el SIGMA y entregarlo mediante hoja de trámite o libro de conocimiento.
  - 1.2. Elaborar y redactar proyectos, opiniones, informes y correspondencia, conforme lineamientos de gramática y ortografía.
2. El Asistente de Dirección, será responsable de los expedientes y documentos bajo su custodia.





RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Asistente de Dirección.....	01	<b>INICIO</b> Recibe el documento o expediente por medio de hoja de trámite o libro de conocimiento, anota fecha y hora.
	02	Ingresa a SIGMA, verifica que el documento o expediente este registrado a su nombre, ingresa fecha y hora de recibido.
	03	Analiza expediente y atiende las instrucciones del Subgerente.
	04	Elabora y traslada informe o proyecto de respuesta a secretaria.
Secretaria.....	05	Recibe y transcribe respuesta, asigna número correlativo, ordena el expediente y devuelve al asistente para firma.
Asistente de Dirección.....	06	Firma respuesta, registra en el SIGMA y en su archivo electrónico personal la salida; devuelve a secretaria.
Secretaria.....	07	Recibe el expediente o documento y lo traslada al Subgerente para visto bueno.
Subgerente.....	08	Revisa y consigna visto bueno a la propuesta de respuesta y devuelve expediente a secretaria.
Secretaria.....	09	Entrega expediente a recepción y egreso de correspondencia.
		<b>FIN</b>



Procedimiento:

## No. 2 ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

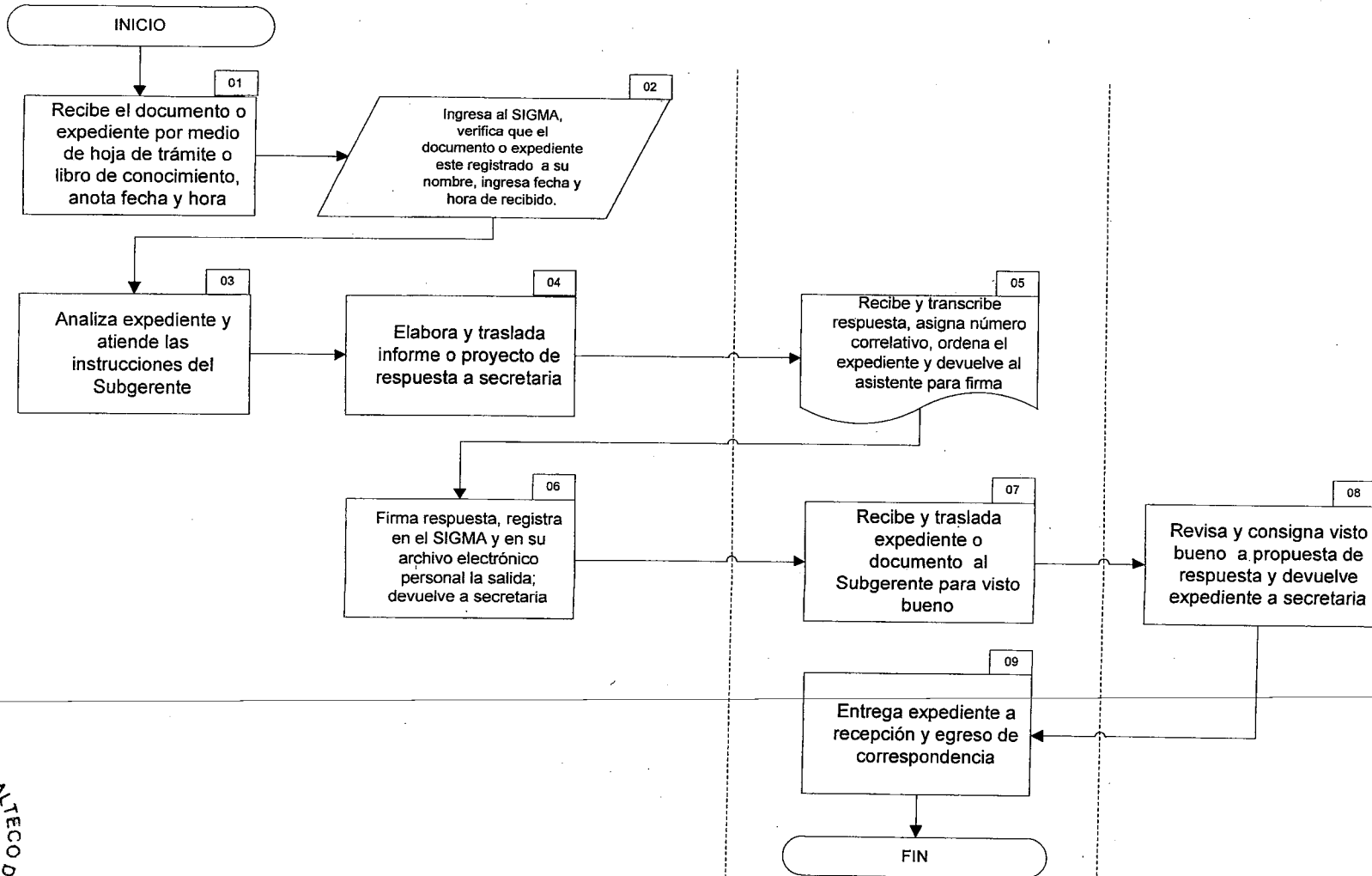
Pasos 09

Formas 00

Asistente de Dirección

Secretaria

Subgerente



9

INSTITUTO GUATEMALTECO DE  
SECRETARÍA DE LA  
GERENCIA

**PROCEDIMIENTO No. 3**  
**MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. El Responsable de monitoreo de metas, deberá:
  - 1.1 Solicitar a los Jefes de Departamento y Coordinadores de Proyectos, que pertenecen a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, el avance y cumplimiento de metas establecidas en su Plan Operativo Anual.
  - 1.2 Revisar que la información tenga calidad, guarde consistencia y lógica de meses anteriores.
  - 1.3 Llenar la matriz general establecida, que incluye el cumplimiento de metas por departamento o proyecto, con la información recibida y los proyectos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.



Pasos 08

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Monitoreo de Metas.....	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Requiere a los jefes de Departamento o Coordinadores de Proyectos el traslado del cumplimiento de metas en la matriz establecida.</p>
Jefe de Departamento o Coordinador de Proyecto.....	02	Recibe y atiende solicitud.
Responsable de Monitoreo de Metas.....	03	Envía información solicitada por correo electrónico.
Subgerente.....	04	Recibe y revisa información.
	05	Compila la información recibida y los proyectos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo en la matriz general establecida.
	06	Envía información de monitoreo de cumplimiento de metas por correo electrónico al Subgerente.
	07	Recibe información de metas cumplidas y define fecha de reunión con jefes de departamento o coordinadores de proyecto.
	08	Convoca a reunión a jefes de departamento y/o coordinadores de proyecto para revisión, análisis y avance de las metas; y, propuestas para el cumplimiento de las mismas.
		<b>FIN</b>





Procedimiento:

### No. 3 MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS

Pasos 08

Formas 00

Responsable de Monitoreo de Metas

Jefe de Departamento o Coordinador de Proyecto

Subgerente

