



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN**



**GUATEMALA, JULIO DE 2,019**





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

## ÍNDICE

|                                                                                                                                           |                                    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|
| I.                                                                                                                                        | INTRODUCCIÓN.....                  | 04 |
| II.                                                                                                                                       | OBJETIVOS DEL MANUAL.....          | 04 |
| III.                                                                                                                                      | CAMPO DE APLICACIÓN.....           | 05 |
| IV.                                                                                                                                       | NORMAS GENERALES.....              | 05 |
| V.                                                                                                                                        | DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS..... | 05 |
| <br><b>Procedimiento No. 1 Recepción y egreso de la correspondencia</b>                                                                   |                                    |    |
|                                                                                                                                           | Normas específicas.....            | 06 |
|                                                                                                                                           | Descripción.....                   | 07 |
|                                                                                                                                           | Flujograma .....                   | 08 |
| <br><b>Procedimiento No. 2 Supervisión de Servicios Médicos y Administrativos en el Área Metropolitana y/o Departamental</b>              |                                    |    |
|                                                                                                                                           | Normas Específicas.....            | 09 |
|                                                                                                                                           | Descripción.....                   | 10 |
|                                                                                                                                           | Flujograma .....                   | 11 |
| <br><b>Procedimiento No. 3 Verificación de Cumplimiento o Incumplimiento de lo recomendado en Informes de Supervisión o Investigación</b> |                                    |    |
|                                                                                                                                           | Normas específicas.....            | 13 |
|                                                                                                                                           | Descripción.....                   | 14 |
|                                                                                                                                           | Flujograma .....                   | 15 |
| <br><b>Procedimiento No. 4 Elaboración y Actualización de Instrumentos Técnicos para ejercer Supervisión</b>                              |                                    |    |
|                                                                                                                                           | Normas específicas.....            | 16 |
|                                                                                                                                           | Descripción.....                   | 17 |
|                                                                                                                                           | Flujograma .....                   | 18 |





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento No. 5 Atención y Gestión de Quejas o No Conformidades y Denuncias en la Prestación del Servicio de Salud y/o en el Proceso Administrativo**

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Normas específicas..... | 19 |
| Descripción.....        | 20 |
| Flujograma .....        | 21 |





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Supervisión fue elaborado con el fin de tener un instrumento que contribuya a la comprensión de las actividades que se realizan en esta dependencia lo cual constituye la sistematización de procedimientos de forma clara y sencilla. De esta manera, los usuarios tendrán una guía para seguir y desarrollar las actividades diarias de manera práctica, efectiva y con calidad, con el fin de ejercer supervisión integral y seguimiento del desempeño de los servicios médicos internos y contratados que presta el Instituto a sus derechohabientes.

### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

#### Generales

1. Describir detalladamente las actividades y procedimientos que se realizan en el Departamento, estableciendo las normas para la ejecución de cada actividad.
2. Orientar al personal en el desempeño de sus atribuciones, para lograr objetivos establecidos en este Departamento.
3. Documentar técnicamente los procedimientos para facilitar la evaluación interna en la búsqueda de mejorar la calidad de la prestación de los servicios internos y contratados que presta el Instituto a sus derechohabientes.

#### Específicos

1. Facilitar un instrumento técnico administrativo – específico aplicable, que proporcione medios de control, supervisión y evaluación al desarrollo adecuado del trabajo que se realiza.
2. Guiar al recurso humano de esta dependencia, en el cumplimiento de normas y actividades a seguir en la realización de cada uno de los procedimientos, para evitar errores o duplicidad en el trabajo que lleva a cabo el Departamento.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual está dirigido a las autoridades y trabajadores del Departamento de Supervisión, su cumplimiento tiene carácter obligatorio en la ejecución de las atribuciones que les competen; es responsabilidad de la jefatura de este departamento verificar su aplicación, así como el cumplimiento de otras leyes y normas relacionadas con el proceso de supervisión de los servicios médicos que presta y cualquier actividad de las dependencias administrativas que se realizan en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, a fin de que se cumpla con el mandato constitucional relacionado a la seguridad social.

### IV. NORMAS GENERALES

1. El Departamento de Supervisión tiene como objeto ejercer supervisión integral y brindar seguimiento periódico a los servicios internos y contratados que presta el Instituto.
2. El personal del Departamento de Supervisión, debe conocer la reglamentación que rige el orden administrativo.
3. Todo proceso y documento relacionado con las supervisiones e investigaciones se conocerán y gestionarán con discreción profesional y medidas de resguardo del Departamento de Supervisión.
4. Las supervisiones de servicios médicos y las operaciones de índole financiera, presupuestaria, administrativa y de otorgamiento de prestaciones pecuniarias se realizarán de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.



### V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

En este apartado se describen las normas específicas, los puestos de trabajo y las actividades que se realizan en cada procedimiento y sus respectivos flujogramas.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### PROCEDIMIENTO No. 1

#### RECEPCIÓN Y EGRESO DE LA CORRESPONDENCIA

1. Los documentos que se reciben se deben registrar en la base de datos: número de oficio/providencia y número de caso del SICCI, fecha, destinatario, asunto y la persona que firma.
2. Todo documento y/o expediente, debe ser escaneado, registrado en el libro de conocimiento y archivarse completo de forma digital y en físico.
3. Para atender una supervisión dentro y fuera de la capital, el nombramiento debe entregarse mediante oficio al Supervisor que le corresponda realizar la tarea.







## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

Procedimiento: No. 1 RECEPCIÓN Y EGRESO DE LA CORRESPONDENCIA

Pasos 05 Formas 00

| RESPONSABLE                                | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |      | <b>INICIO</b>                                                                                                                      |
| Secretaria de Jefatura.....                | 01   | Recibe expediente o documento, registra en la base de datos, revisa y clasifica según el asunto y traslada a donde corresponda.    |
| Área Médica/Administrativa o Jefatura..... | 02   | Recibe y atiende lo solicitado; traslada informe de lo investigado a Secretaria para su egreso.                                    |
| Secretaria de Jefatura.....                | 03   | Elabora oficio o providencia, anexa expediente, consigna número y requiere firma a la Jefatura.                                    |
|                                            | 04   | Escanea el expediente completo, registra y actualiza la base de datos y traslada a la Subgerencia para el trámite correspondiente. |
|                                            | 05   | Archiva la copia de recibido.                                                                                                      |
|                                            |      | <b>FIN</b>                                                                                                                         |



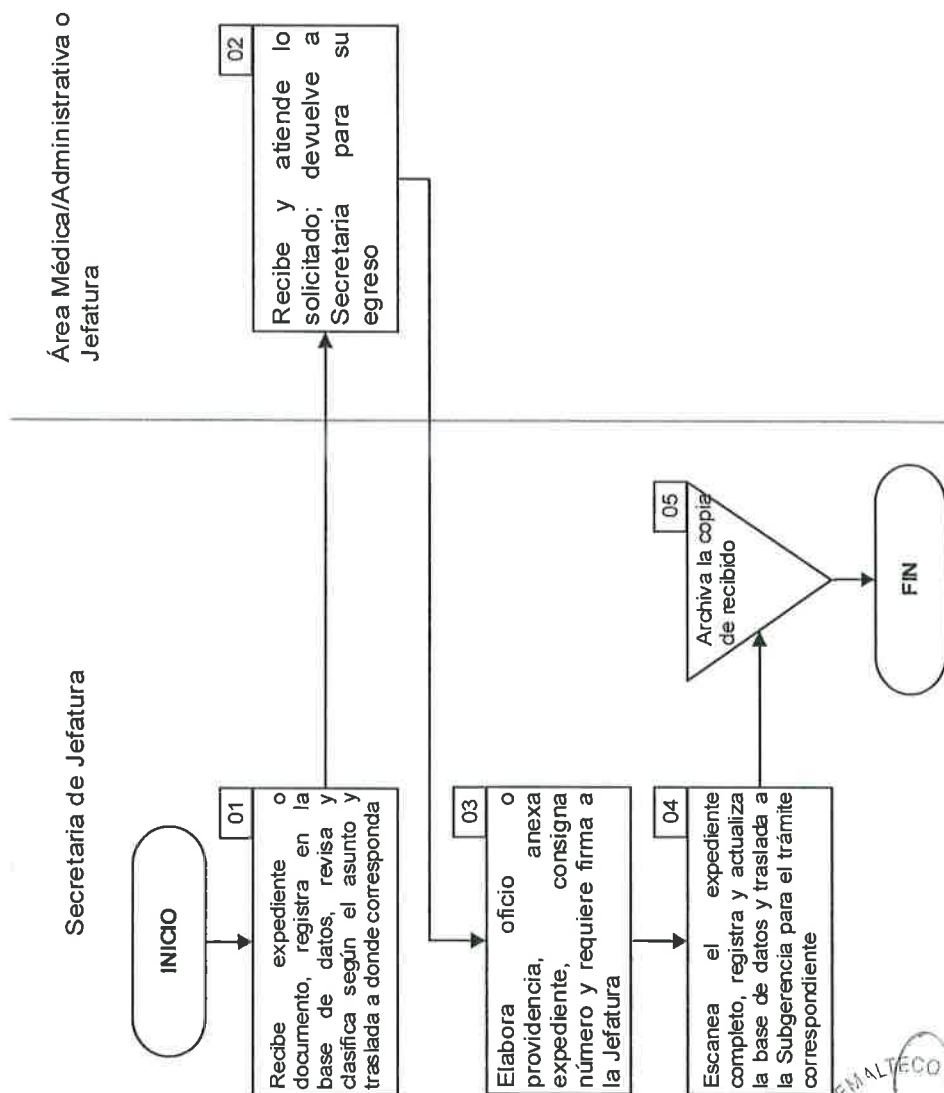


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

Procedimiento:

## No. 1 RECEPCIÓN Y EGRESO DE LA CORRESPONDENCIA

Pasos 05 Formas 00







## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### PROCEDIMIENTO No. 2

#### SUPERVISIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA METROPOLITANA Y/O DEPARTAMENTAL

1. El Jefe del Departamento deberá autorizar los nombramientos para la supervisión de los servicios médicos y administrativos.
2. El profesional nombrado para la supervisión de los servicios (médicos institucionales y contratados) y administrativos deberá supervisar en el lugar designado (proveedor, médico especialista, unidad médica...) haciendo uso del Instrumento Técnico autorizado.
3. La supervisión deberá ser integral y dar seguimiento a la calidad de los servicios que brinda el Instituto.
4. Del informe de la supervisión realizada se deberá enviar una copia a las Unidades o Dependencias del Instituto que corresponda.
5. El Responsable de Área deberá programar mensualmente las supervisiones que se realizarán.
6. La supervisión deberá cumplirse de forma mensual o trimestral, según sea el caso.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:** No. 2 SUPERVISIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS  
EN EL ÁREA METROPOLITANA Y/O DEPARTAMENTAL

**Pasos**

**10**

**Formas**

**00**

| RESPONSABLE                                                     | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable de Área.....                                        | 01   | <b>INICIO</b><br>Programa mensualmente las supervisiones que se realizarán, traslada a Secretaría.                                                                                                       |
| Secretaria de Área.....                                         | 02   | Elabora nombramiento para cada Supervisor conforme programación, requiere autorización del Jefe de Departamento y entrega nombramiento.                                                                  |
| Supervisor Medico/<br>Supervisor de Área<br>Administrativa..... | 03   | Recibe nombramiento, revisa y requiere a secretaria la gestión de transporte.                                                                                                                            |
| Secretaria de Área.....                                         | 04   | Gestiona la obtención de viáticos cuando corresponda y el transporte para realizar la supervisión; informa al Supervisor.                                                                                |
| Supervisor Medico/<br>Supervisor de Área<br>Administrativa..... | 05   | Supervisa en la dependencia el servicio administrativo o médico, según asignación, monitorea los servicios que presta el proveedor si es necesario entre otras actividades conforme lo requiere el caso. |
|                                                                 | 06   | Elabora informe de supervisión correspondiente, anexa documentación, firma, sella y elabora oficio de entrega; traslada a Coordinador de Área.                                                           |
| Coordinador de Área.....                                        | 07   | Revisa que el informe cumpla con el contenido, verifica la información y la documentación anexa; traslada a Secretaría.                                                                                  |
| Secretaria de Área.....                                         | 08   | Recibe y registra informe final en la herramienta informática.                                                                                                                                           |
|                                                                 | 09   | Elabora oficio o providencia de egreso, adjunta fotocopia del informe y traslada a Secretaría de Jefatura.                                                                                               |
| Secretaria de Jefatura.....                                     | 10   | Requiere firma a Jefe de Departamento en oficio o providencia de egreso y envía a donde corresponde, archiva informe en original.                                                                        |
|                                                                 |      | <b>FIN</b>                                                                                                                                                                                               |



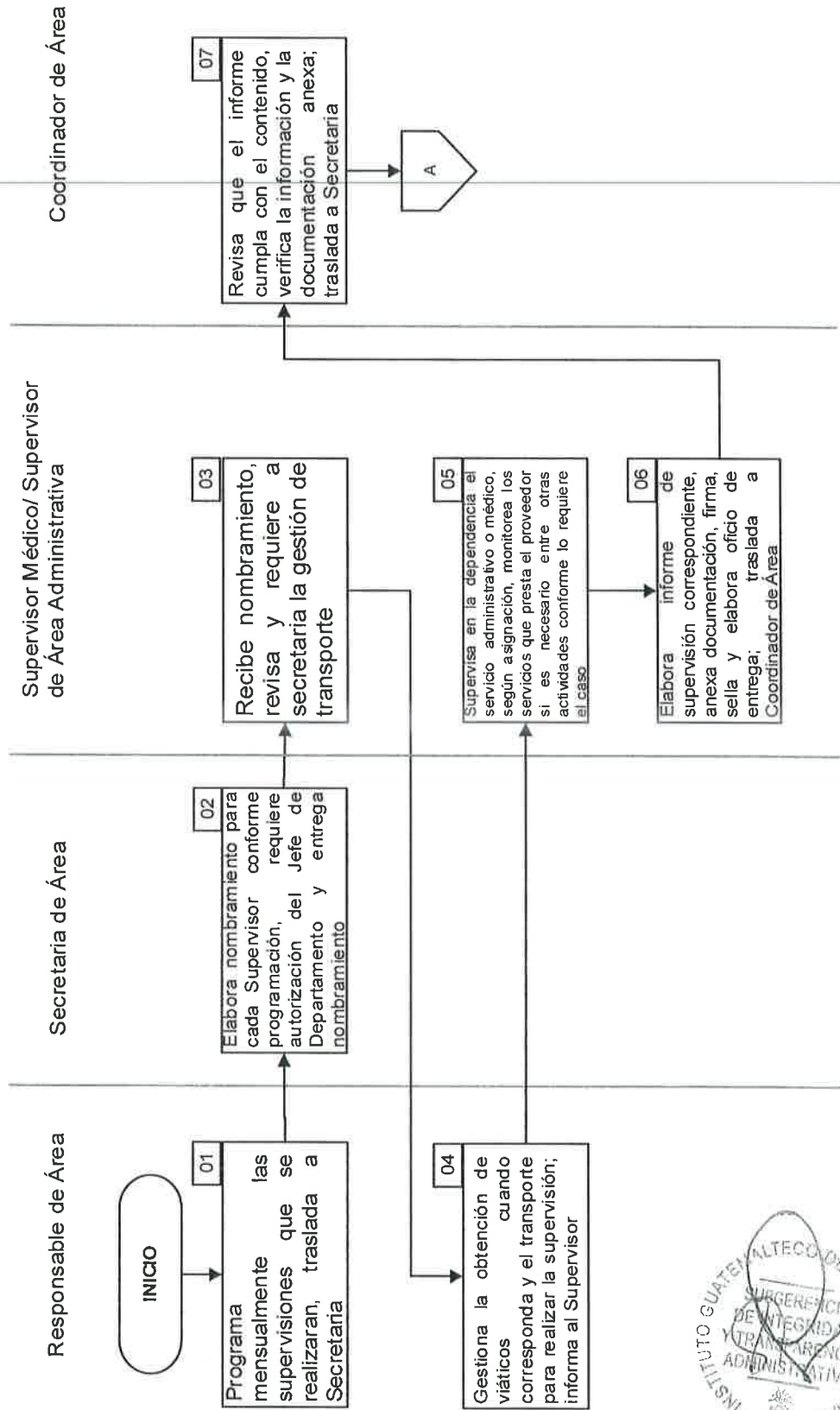


## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

Procedimiento:

No. 2 SUPERVISIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA METROPOLITANA Y/O DEPARTAMENTAL

Pasos 10 Formas 00





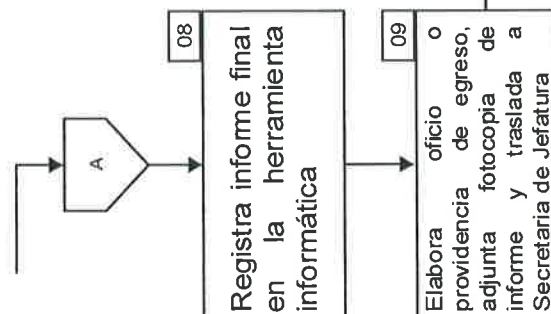
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:**

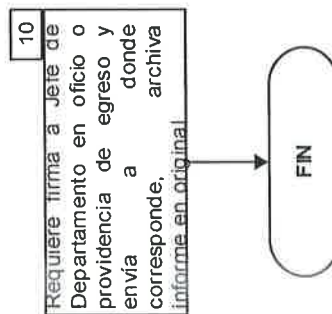
**No. 2 SUPERVISIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA METROPOLITANA Y/O DEPARTAMENTAL**

**Pasos** 10 **Formas** 00

Secretaría de Área



Secretaría de Jefatura





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### PROCEDIMIENTO No. 3

#### VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO DE LO RECOMENDADO EN INFORMES DE SUPERVISIÓN O INVESTIGACIÓN

1. Informar a la dependencia del cumplimiento o incumplimiento de la recomendación presentada en el informe de supervisión o investigación.
2. En el caso que el cumplimiento de lo recomendado se realice de forma parcial se deberá monitorear hasta que se finalice.
3. En el caso que la Dependencia no cumpla con lo recomendado por el Departamento de Supervisión, se accionará con medidas administrativas que se consideren según sea el caso.
4. Los oficios de cumplimiento e incumplimiento deben ser escaneados, registrados en el libro de conocimiento y archivarse de forma digital y en físico.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:** No. 3 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO SOBRE LO RECOMENDADO EN INFORMES DE SUPERVISIÓN O INVESTIGACIÓN

**Pasos**

08

**Formas**

00

| RESPONSABLE                                                                | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            |      | <b>INICIO</b>                                                                                                                                                             |
| Secretaria de Área.....                                                    | 01   | Recibe expediente o documento de respuesta a las recomendaciones realizadas en informe de supervisión, revisa quien realizó la supervisión y entrega a quien corresponda. |
| Supervisor de Servicios Médicos y/o Supervisor de Área Administrativa..... | 02   | Recibe expediente, revisa y analiza el cumplimiento o incumplimiento de lo recomendado y evalúa la evidencia adjunta.                                                     |
|                                                                            | 03   | Elabora informe indicando si la dependencia institucional o proveedor cumplió o no con las recomendaciones; traslada a la secretaria.                                     |
| Secretaria de Área.....                                                    | 04   | Recibe documento y registra en la base de datos y entrega a Secretaria de Jefatura.                                                                                       |
| Secretaria de Jefatura.....                                                | 05   | Elabora oficio para dar egreso al expediente y requiere firma del Jefe.                                                                                                   |
| Jefe de Departamento.....                                                  | 06   | Revisa, firma el oficio y devuelve a la secretaria.                                                                                                                       |
| Secretaria de Jefatura.....                                                | 07   | Escanea la documentación, registra en la base de datos y traslada a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para su gestión.                          |
|                                                                            | 08   | Archiva copia del documento.                                                                                                                                              |
|                                                                            |      | <b>FIN</b>                                                                                                                                                                |



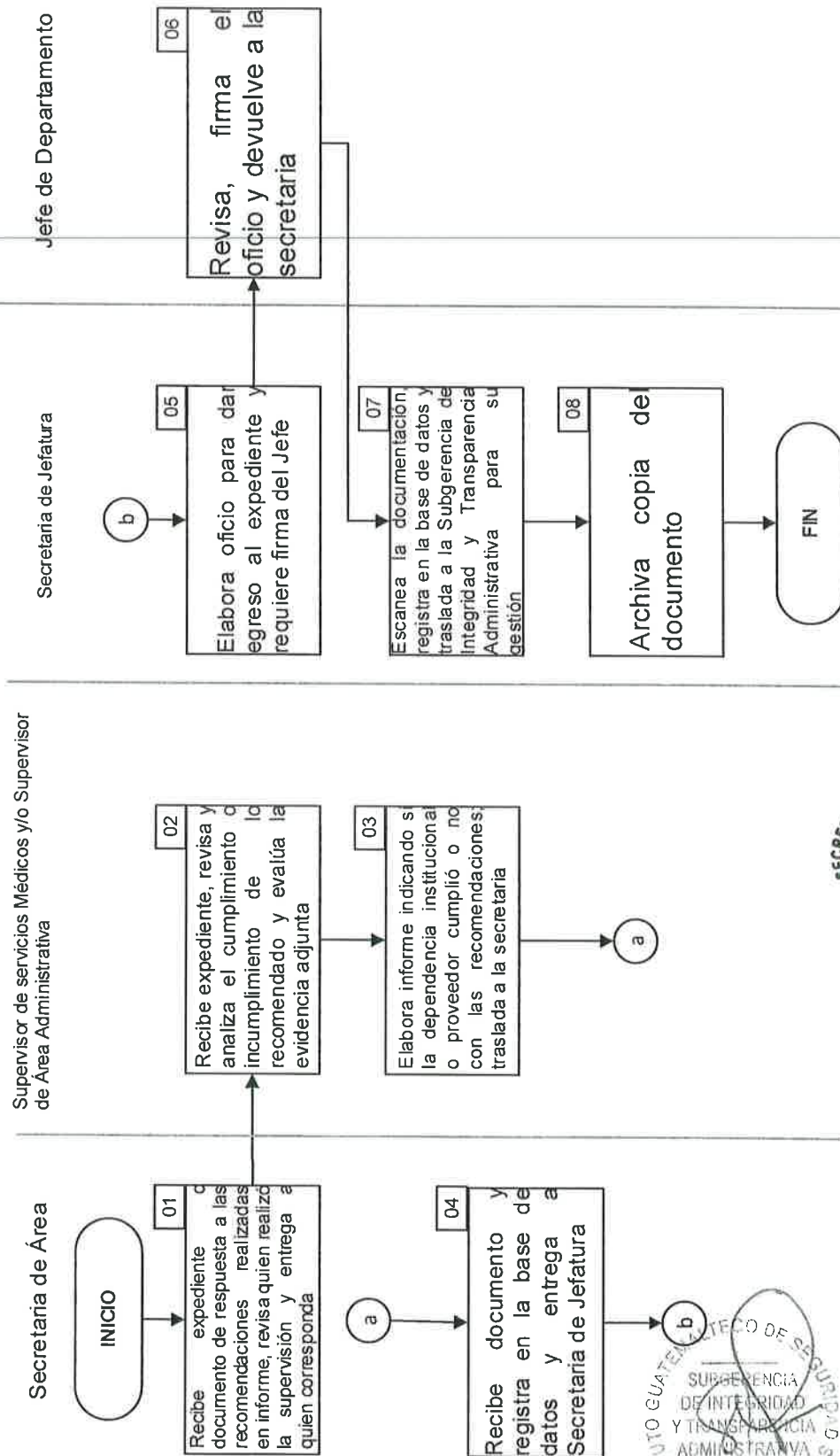




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:** No. 3 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO SOBRE LO RECOMENDADO EN INFORMES DE SUPERVISIÓN O INVESTIGACIÓN

Pasos 08 Formas 00





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### PROCEDIMIENTO No. 4

#### ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS PARA EJERCER SUPERVISIÓN

1. El Instrumento Técnico es el que sirve para ejercer la supervisión en los servicios médicos y administrativos.
  - 1.1 Deberá elaborarse con fundamento en las Bases Técnicas del servicio requerido por parte de la Dependencia y/o con base en un Contrato Administrativo.
  - 1.2 Contener: diseño de carátula, objetivo e instructivo de uso.
  - 1.3 El Jefe del Departamento es la única persona que autoriza el Instrumento Técnico para ejercer supervisión.
  - 1.4 Es susceptible de modificaciones conforme observaciones emitidas por el supervisor que llevo a cabo trabajo de campo en las dependencias y establecer mejoras en su contenido para la obtención de la información.
2. Los supervisores deben utilizar únicamente los instrumentos autorizados por el Jefe del Departamento.
3. Todo instrumento técnico para su uso deberá ser validado al momento de realizar una supervisión por parte del Supervisor de servicios médicos/Supervisor de Área Administrativa.
4. Las dependencias podrán requerir al Departamento de Supervisión los instrumentos técnicos de supervisión para su uso y podrán adecuarlos con base en las necesidades que estas presenten.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:** No. 4 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS  
TÉCNICOS PARA EJERCER SUPERVISIÓN

**Pasos** 08 **Formas** 00

| RESPONSABLE                                                             | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         |      | <b>INICIO</b>                                                                                                                                                                                                              |
| Técnico o Profesional Supervisor.....                                   | 01   | Elabora instrumento con base en contrato administrativo, bases técnicas y documentos de respaldo; traslada a Responsable del Área.                                                                                         |
| Jefatura/Responsable de Área.....                                       | 02   | Revisa, evalúa el contenido del instrumento y aprueba su uso; traslada al Supervisor.                                                                                                                                      |
| Supervisor de Servicios Médicos/ Supervisor de Área Administrativa..... | 03   | Realiza supervisión en la Dependencia medico administrativa, utiliza el instrumento técnico, determina si existen deficiencias para la obtención de la información y anota observaciones; traslada al Responsable de área. |
| Responsable del Área.....                                               | 04   | Evalúa las observaciones, aprueba o rechaza las mismas para modificación del instrumento; traslada a Técnico o Profesional Supervisor.                                                                                     |
| Técnico o Profesional Supervisor.....                                   | 05   | Diseña caratula, integra instructivo de uso y establece los objetivos del instrumento, traslada al responsable de área.                                                                                                    |
| Responsable del Área.....                                               | 06   | Elabora oficio de aprobación del instrumento técnico y traslada a Jefe del Departamento.                                                                                                                                   |
| Jefe del Departamento.....                                              | 07   | Revisa, firma y devuelve al responsable de área.                                                                                                                                                                           |
| Responsable de Área.....                                                | 08   | Recibe instrumento técnico, distribuye de forma digital a los profesionales que utilizaran instrumento, archiva en PDF para resguardo.                                                                                     |
|                                                                         |      | <b>FIN</b>                                                                                                                                                                                                                 |

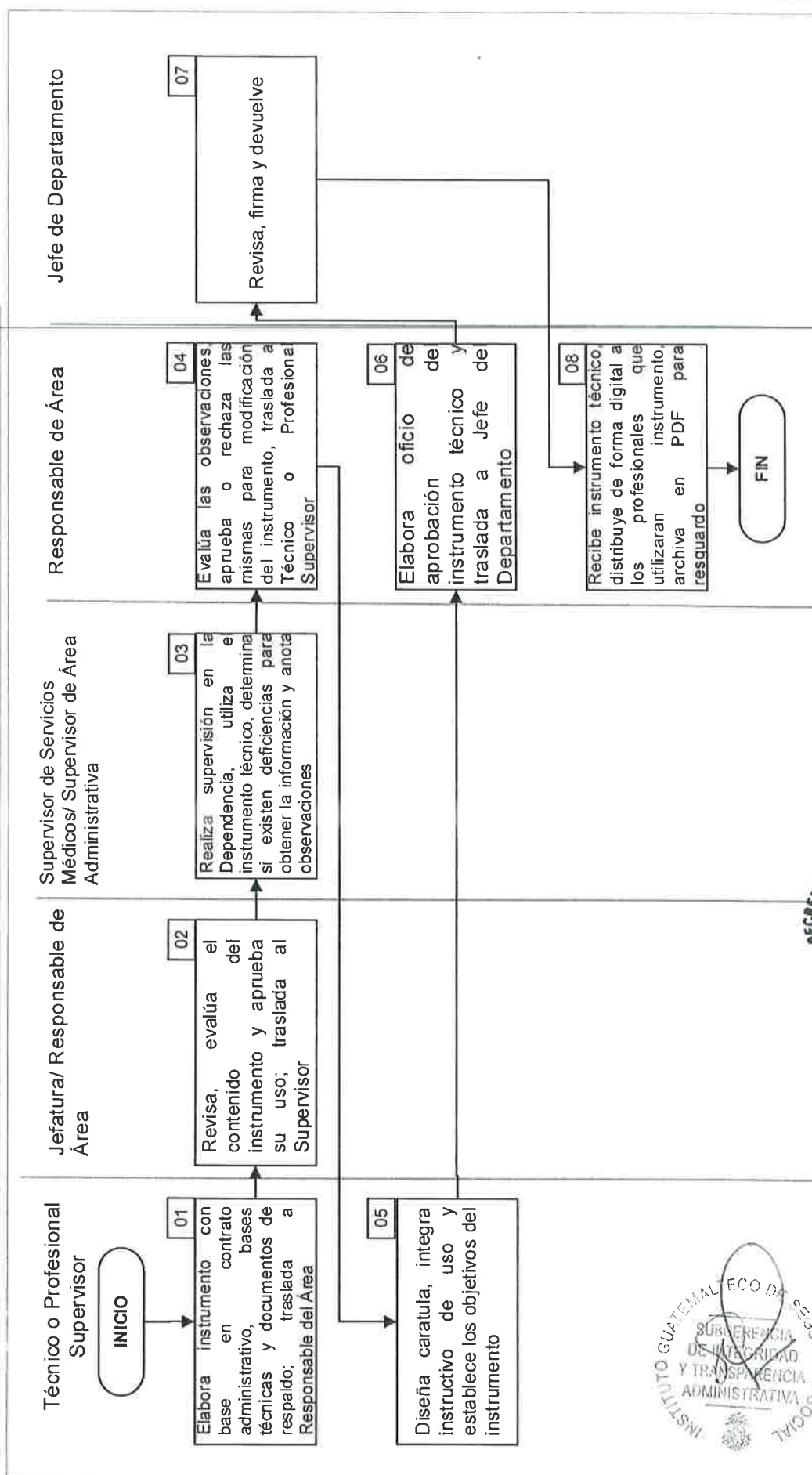




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

Procedimiento: No. 4 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS PARA EJERCER SUPERVISIÓN

Pasos 08 Formas 00





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

### PROCEDIMIENTO No. 5

#### ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS O NO CONFORMIDADES Y DENUNCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD Y/O EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

1. Las quejas o no conformidades y las denuncias deberán proceder de afiliados, beneficiarios, pensionados, jubilados, trabajadores de la Institución u otras personas, relacionadas a la mala prestación del servicio médico o por anomalías dentro de los procesos administrativos lo cual deberá hacerse del conocimiento del Jefe de Departamento.
2. El expediente original debe trasladarse al área que corresponda para la investigación respectiva.
3. Cada nombramiento debe tener asignado número de caso de investigación por medio de oficio o providencia el cual es entregado al Profesional o Técnico designado.
4. El Profesional o Técnico elaborará informe de la investigación y debe contener lo siguiente: motivo de la queja, nombre del denunciante y denunciado, antecedentes, objetivos generales y específicos, detalle de las diligencias realizadas, conclusiones y recomendaciones.
5. Enviar oficio o providencia a las Subgerencias y/o Dependencias para que atiendan las recomendaciones del informe con el fin de subsanar la problemática presentada.
6. Los informes se deben escanear, registrar en la base de datos y archivar copia.







## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:** No.5 ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS O NO CONFORMIDADES Y DENUNCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD Y/O EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

**Pasos** 09 **Formas** 00

| RESPONSABLE                                                         | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secretaria de Área.....                                             | 01   | <b>INICIO</b><br>Recibe documentación (queja o no conformidad y la denuncia), registra en la base de datos y traslada al Área Administrativa.               |
| <b>Área Administrativa</b><br>Responsable de Área.....              | 02   | Revisa, analiza la documentación y asigna para la atención correspondiente, traslada a la Secretaria.                                                       |
| Secretaria de Área.....                                             | 03   | Elabora oficio o providencia, asigna número de investigación y traslada.                                                                                    |
| Supervisor de Servicios Médicos o de Servicios Administrativos..... | 04   | Recibe expediente, verifica la información, analiza, investiga y realiza las acciones necesarias para evidenciar lo manifestado y actuar según corresponda. |
|                                                                     | 05   | Elabora informe indica las acciones a realizar y traslada a Responsable.                                                                                    |
| Responsable de Área.....                                            | 06   | Revisa, rubrica y traslada a Secretaria.                                                                                                                    |
| Secretaria de Área.....                                             | 07   | Escanea el informe, documentos adjuntos y traslada a Secretaria de Jefatura.                                                                                |
| Secretaria de Jefatura.....                                         | 08   | Elabora oficio de salida y requiere firma al Jefe de Departamento.                                                                                          |
|                                                                     | 09   | Envía a donde corresponde, obtiene copia de recibido para su archivo.                                                                                       |
|                                                                     |      | <b>FIN</b>                                                                                                                                                  |



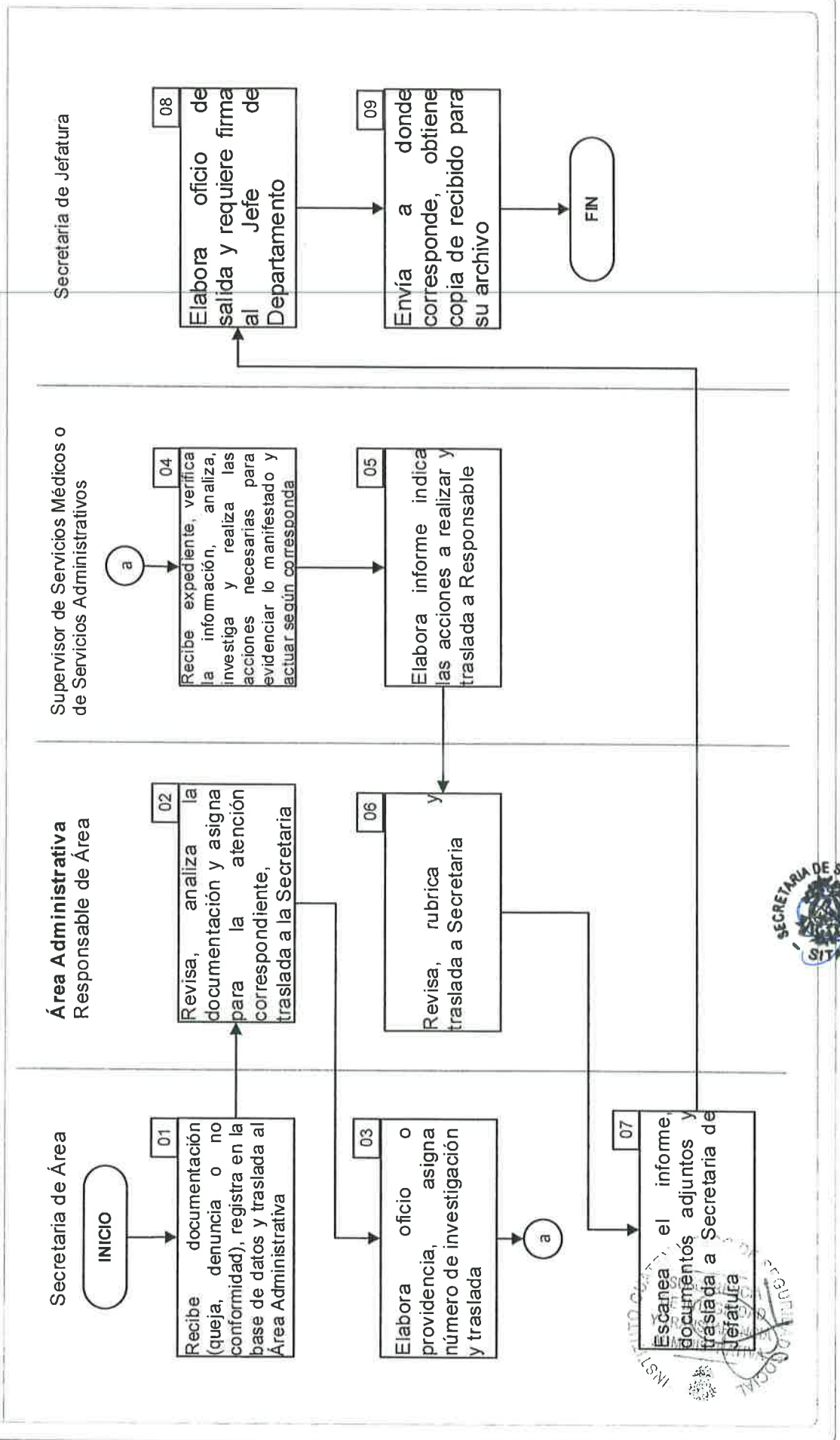




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

**Procedimiento:** No. 5 ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS O NO CONFORMIDADES Y DENUNCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD Y/O EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Pasos 09 Formas 00



**RESOLUCIÓN No. 35-SITA/2019**

**SUBGERENCIA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL:** Guatemala, nueve de septiembre de dos mil diecinueve.

**CONSIDERANDO:**

Que el Departamento de Supervisión para cumplir en forma eficiente y con calidad la supervisión integral en el seguimiento del desempeño de los servicios médicos internos y contratados a través de personas individuales o jurídicas y, cualquier actividad de las dependencias administrativas del Instituto, requiere de instrumentos administrativos de apoyo que normen y guíen sus actividades.

**POR TANTO:**

En uso de las facultades que le confiere la delegación de funciones contenidas en los Acuerdos de Gerencia número 20/2018 de fecha tres de julio de dos mil dieciocho y número 1/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.** Aprobar el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN"**, el cual consta de veintiún (21) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa y que forman parte de esta resolución.

**SEGUNDO.** Las normas y procedimientos establecidos en el manual que se aprueba mediante esta resolución, son de aplicación y observación general para el personal de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa específicamente del Departamento de Supervisión.

**TERCERO.** Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba con la presente resolución, la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.





Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

www.igssgt.org

### RESOLUCIÓN No. 35-SITA/2019

**CUARTO.** Las modificaciones que se necesite realizar al presente manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Departamento, se realizarán por medio de un nuevo instrumento aprobado mediante resolución y que deje sin efecto la presente, a solicitud y propuesta del Departamento de Supervisión con el aval del Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

**QUINTO.** Cualquier situación de interpretación que se presente en la aplicación del manual será resuelta, en su orden, por el Jefe del Departamento de Supervisión y en última instancia por el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

**SEXTO.** La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión.

Dado en la ciudad de Guatemala, a los nueve días del mes de septiembre de dos mil diecinueve.

**Lic. Santiago Alfredo Urbizo Guzman**  
Subgerente



SAUG/merdp

13



## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

La Infrascrita Secretaria de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, **CERTIFICA**: Que las presentes veintitrés (23) hojas fotocopias que anteceden fueron reproducidas fielmente de su original, impresas únicamente en su lado anverso. -----

Se extiende, firma y sella la presente certificación, en la ciudad de Guatemala, el veintitrés de septiembre de dos mil diecinueve.

  
**Madelin Andrea Navas Velásquez**  
**Secretaria B**

Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa



  
**Vo. Bo. Licenciado Santiago Alfredo Urbizo Guzman**  
Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa



SAUG/manv

24