

RESOLUCIÓN No. 60-SPD/2021

SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. Guatemala, veintitrés de marzo de dos mil veintiuno.

CONSIDERANDO:

Que la Subgerencia de Planificación y Desarrollo es la responsable de planificar, dirigir y evaluar las actividades de las dependencias a su cargo y que el Departamento de Organización y Métodos, se encuentra bajo su línea jerárquica de dependencia.

CONSIDERANDO:

Que la autoridad de cada dependencia debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos y es responsable de que existan manuales, así como de la divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia delegó en cada uno de los Subgerentes del Instituto la facultad de aprobar mediante resolución, los Manuales de Normas y Procedimientos de las dependencias que se encuentren bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

POR TANTO,

Con fundamento en el Acuerdo 01/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce, el contenido del Acuerdo 20/2017 de fecha veintiséis de junio de dos mil diecisiete y en el Acuerdo 06/2021 de fecha 12 de marzo de dos mil veintiuno, todos autorizados por la Gerencia del Instituto.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Organización y Métodos”, el cual consta de doce (12) hojas impresas en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Planificación y Desarrollo y que forman parte de la presente resolución.



SEGUNDO: El manual que se aprueba mediante la presente resolución, contiene las normas generales y específicas sobre el procedimiento de trabajo que se debe realizar en cada área funcional del Departamento de Organización y Métodos y la gestión que le corresponde efectuar en las distintas dependencias del Instituto, para la atención y desarrollo efectivo de proyectos y propuestas que se reciban, también contiene el diagrama de flujo del procedimiento.

TERCERO: La aplicación y cumplimiento del contenido del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Organización y Métodos le corresponde al personal que integra el mismo.

CUARTO: Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba, la Subgerencia de Planificación y Desarrollo debe divulgar su contenido con el Departamento de Organización y Métodos, exigiendo su cumplimiento e implementación; además deberá enviar copia certificada del mismo a la Gerencia, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.

QUINTO: Las modificaciones y ajustes que se necesiten realizar al presente manual, se harán a propuesta del Departamento de Organización y Métodos y con el aval mediante resolución del Subgerente de Planificación y Desarrollo.

SEXTO: Cualquier situación de interpretación que se presente en la aplicación del "Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Organización y Métodos", será resuelta en su orden por la Jefatura del Departamento y en última instancia por el Subgerente de Planificación y Desarrollo.

SÉPTIMO: La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones institucionales.



LIC. SANTIAGO ALFREDO URBIZO GUZMÁN
SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

APROBADO POR RESOLUCIÓN No. 60-SPD/2021



GUATEMALA, MARZO DE 2021

Versión y fecha:	Versión 2, marzo 2021.
Responsable de la elaboración:	Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Planificación y Desarrollo/ Departamento de Organización y Métodos





ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN	3
IV. NORMAS GENERALES	4
V. NORMAS ESPECÍFICAS	4
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA	5-11
VII. ANEXOS	12





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

I. INTRODUCCIÓN

Para el Departamento de Organización y Métodos es necesario contar con un instrumento administrativo que de forma técnica, precise los pasos que se requieren para la atención de las diferentes actividades y procedimientos que desarrolla para el cumplimiento de sus objetivos y funciones ante los requerimientos de las distintas dependencias del Instituto, con el propósito de convertirse en un instrumento de comunicación e información para entrenar, capacitar y orientar de forma permanente al personal que integra el mismo.

El presente Manual, contiene los objetivos del manual, el campo de aplicación, las normas generales y específicas; así como los procedimientos de forma descriptiva y en flujograma que servirá de guía al personal que lo requiera.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Informar a las dependencias interesadas y al personal que tiene las atribuciones de dirección, administración y ejecución en el Instituto, la forma como se recibirán y atenderán las solicitudes de trabajo que son trasladadas al Departamento de Organización y Métodos, con el propósito de facilitar su desarrollo y resolver cada situación.
2. Proporcionar información general sobre las actividades que se deben realizar en cada área funcional del Departamento y la gestión que le corresponde efectuar en las distintas dependencias del Instituto, para la atención y desarrollo efectivo de proyectos y propuestas que se reciban en el Departamento de Organización y Métodos.
3. Guiar al recurso humano del Departamento de Organización y Métodos y áreas funcionales acerca de su responsabilidad para atender de forma oportuna y con eficiencia las solicitudes de trabajo.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual es de aplicación y cumplimiento por parte del personal que integra el Departamento de Organización y Métodos y sus áreas funcionales, es responsabilidad de la Jefatura que se cumpla con la observancia de cada uno de los procedimientos establecidos y velar por el cumplimiento de la normativa interna institucional.





IV. NORMAS GENERALES

1. El Departamento de Organización y Métodos, debe ejecutar sus funciones, con fundamento en los instrumentos administrativos en donde se establezcan las acciones y responsabilidades de cada dependencia, en un marco general de normas y procedimientos, garantizando la eficiencia y mejora continua de los procesos que se desarrollan.
2. Los requerimientos que se realicen ante el Departamento de Organización y Métodos deberán estar presentados por los Jefes de las Dependencias, con el visto bueno o aval de la Subgerencia que corresponda y estar acompañados de los insumos necesarios que justifiquen la necesidad y urgencia de su realización.
3. Se atenderán con prioridad los requerimientos que tengan relación directa e indirecta con el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, aquellos instruidos por la Gerencia y Junta Directiva y los que por la naturaleza de las prestaciones que otorga el Régimen de Seguridad Social sean de beneficio inmediato a los afiliados y derechohabientes.
4. Los contenidos, metodología y proyectos con lo que se desarrollan los trabajos, proyectos y propuestas que elabora y presenta el Departamento se registrarán por las diferentes guías, instructivos, métodos y técnicas que garanticen que los trabajos sean de calidad y se encuentren a la vanguardia de las tendencias de la administración pública.

V. NORMAS ESPECÍFICAS

1. Cumplir con los estándares internacionales y vanguardistas de la nueva gestión pública y la gestión por procesos, para presentar de una forma técnica y estandarizada, las propuestas requeridas por los órganos superiores, dependencias administrativas y unidades médicas del Instituto.
2. Las propuestas deberán contar con los criterios y opiniones técnicas, legales y presupuestarias cuando lo requieran para garantizar que los responsables de su implementación y desarrollo respalde el cumplimiento de los objetivos estratégicos y políticas institucionales.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

3. Para determinar con precisión cada requerimiento realizado por las diferentes dependencias institucionales, deberá proporcionarse a este Departamento los insumos que se requieran y la información necesaria para lo cual deberá existir un enlace que conozca el tema, facilite el análisis y dé las consideraciones necesarias para agilizar su realización, con información objetiva, verídica, exacta, para que la propuesta cumpla con los requisitos técnicos necesarios para su implementación.
4. Toda disposición relacionada con estructura administrativa y la ejecución de los procesos de las dependencias o áreas del Instituto, deberán ser presentadas al Departamento de Organización y Métodos, de forma escrita y electrónica.
5. Corresponde al Departamento de Organización y Métodos, establecer el nivel de aprobación o autorización que requiera cada propuesta, así como definir la forma de viabilizar su implementación, ya sea por medio de la Junta Directiva, de la Gerencia, o de otro funcionario competente por su grado de aplicación operativa, y requiera solamente autorización a un nivel administrativo inferior de los Jefes inmediatos.
6. Las áreas funcionales del Departamento realizarán su trabajo de forma coordinada, no existiendo jerarquía entre ellas, cada propuesta, proyecto, plan o requerimiento presentado, son de utilidad institucional y por lo tanto no constituye propiedad individual del personal que integra el Departamento y debe quedar a disposición para futuras referencias.
7. Los Analistas, Asistentes y Asesores que integran el Departamento de Organización y Métodos deben proponer constante y permanentemente las formas de hacer más eficiente, ágil y dinámico su trabajo, procurando siempre velar porque en cada diseño que se presente o implemente, se busque el bienestar y satisfacción de los afiliados y derechohabientes.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA

El procedimiento "Gestión de expedientes solicitados al Departamento de Organización y Métodos", se describe a continuación:





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Procedimiento:

**NO. 1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITADOS AL
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

Pasos

14

Formas

00

Dependencia interesada

INICIO

Responsable..... 01 Elabora su requerimiento, solicitud, propuesta, consulta o planteamiento, con los insumos, información y justificación necesaria.

02 Requiere el aval o visto bueno de la Subgerencia que corresponda, según su línea jerárquica o ámbito de competencia.

Subgerencia correspondiente

Subgerente..... 03 Avala requerimiento, solicitud, propuesta, consulta o planteamiento y envía a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.

Subgerencia de Planificación y Desarrollo

Responsable..... 04 Recibe requerimiento, solicitud, propuesta, consulta o planteamiento y de acuerdo con la importancia o prioridades institucionales, la traslada al Departamento de Organización y Métodos.

Departamento de Organización y Métodos

Secretaria 05 Recibe y registra el ingreso del requerimiento, solicitud, propuesta, consulta o planteamiento y lo asigna al Área funcional que corresponda.

Área correspondiente

Asistente o Analista..... 06 Revisa y analiza la solicitud de trabajo.

07 ¿La solicitud, propuesta, consulta o planteamiento, cumple con el contenido mínimo para su desarrollo o respuesta?

07.1 Sí. Inicia análisis y propone a la Jefatura la forma de resolver. (Continúa en paso 8)





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

Procedimiento:

**NO. 1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITADOS AL
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

Pasos 14 Formas 00

Área correspondiente

Asistente o Analista.....

07.2 NO. Se comunica con la dependencia solicitante y requiere vía electrónica la información necesaria que le permita resolver. (Sale temporalmente del procedimiento)

Dependencia interesada

Responsable..... 08

¿Traslada vía electrónica lo requerido para la atención del requerimiento, solicitud, propuesta, consulta o planteamiento?

08.1 Sí. Continúa en paso 09.

08.2 NO. Sale definitivamente del procedimiento.

Departamento de Organización y Métodos

Área correspondiente

Asistente o Analista..... 09

Analiza la propuesta para gestión del requerimiento, solicitud, consulta o planteamiento.

10 ¿Se requiere elaborar estudio o diseñar procedimientos o formas?

10.1 Sí. Elabora propuesta, diseño o proyecto y traslada por intermedio de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, a la dependencia solicitante para su validación y observaciones. (Continúa en paso 11)

10.2 NO. Se resuelve con instrumentos administrativos y normativos: elabora informe técnico y traslada al Departamento Legal solicitando dictamen jurídico. (Continúa en paso 12)

11 Recibe validación de la dependencia interesada.

12 Recibe dictamen del Departamento Legal, analiza, realiza las correcciones de mérito en caso procedan al proyecto y elabora el informe correspondiente que lo acompaña.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Procedimiento:

NO. 1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITADOS AL
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Pasos 14 Formas 00

Área correspondiente

Asistente o Analista..... 13

¿La propuesta requiere ser aprobada por las autoridades superiores del Instituto?

13.1 Sí. Traslada dictamen técnico y proyecto elaborado a la Gerencia, para aprobación, requiriendo previamente el visto bueno del Subgerente de Planificación y Desarrollo. (Continúa en paso 14)

13.2 NO. Traslada informe y propuesta elaborada a la dependencia solicitante para su aprobación, implementación o desarrollo, requiriendo previamente el visto bueno de Subgerente de Planificación y Desarrollo. (Continúa en paso 14)

Dependencia interesada

Autoridad competente..... 14

Aprueba, implementa o institucionaliza la propuesta avalada y autorizada.

FIN



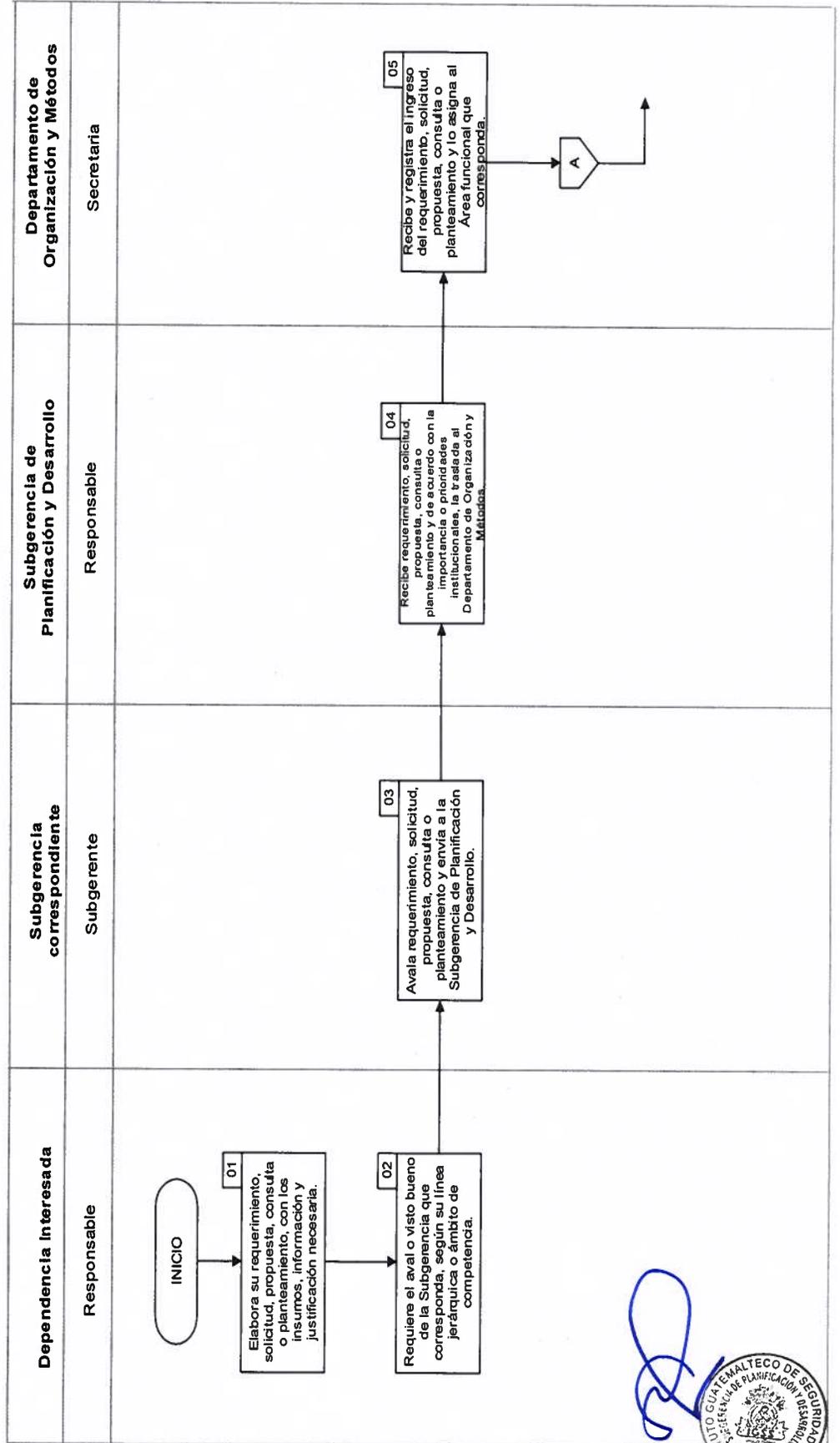


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Pasos 14 Formas 00

Procedimiento:

NO. 1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITADOS AL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



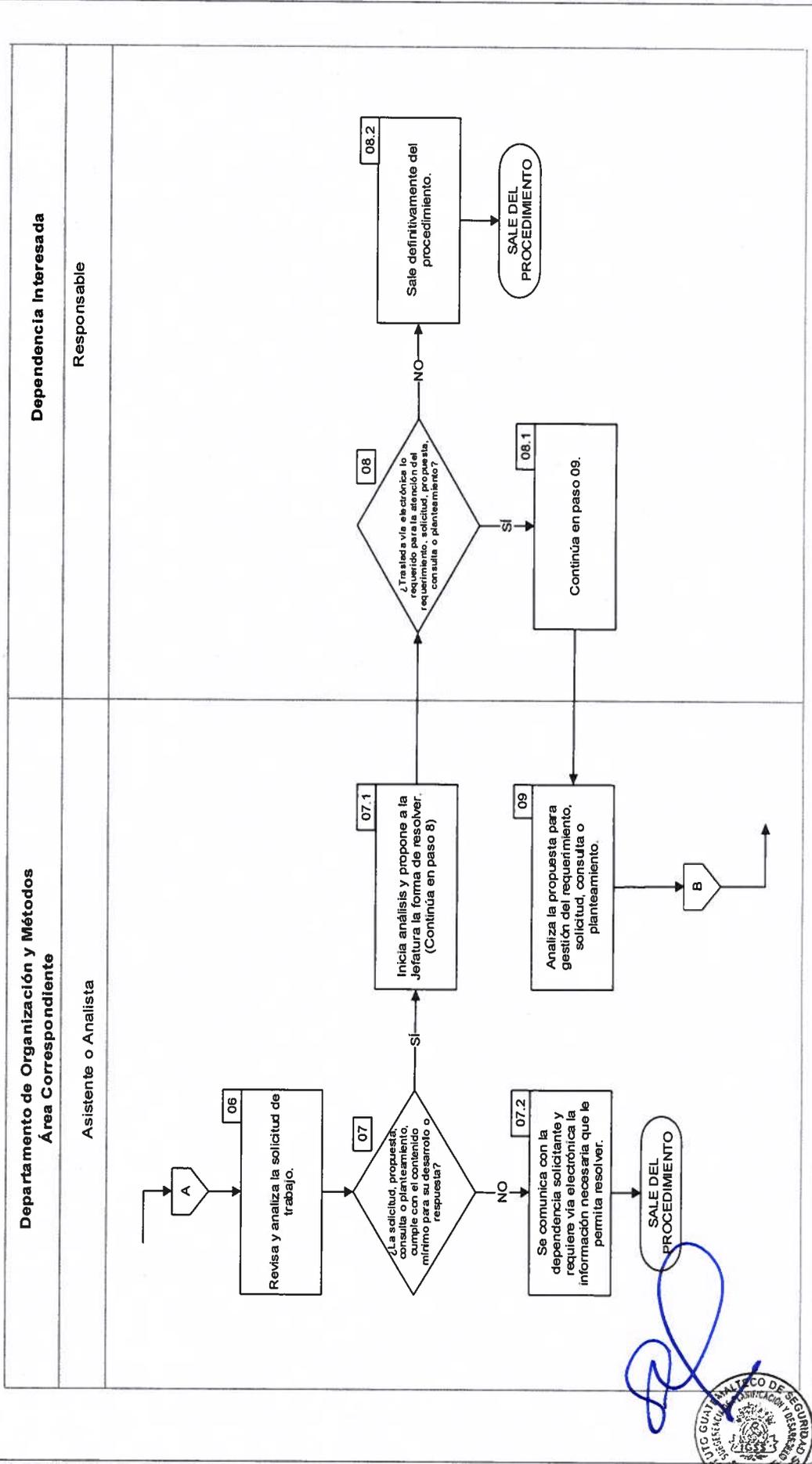


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

Pasos 14 Formas 00

Procedimiento:

NO. 1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITADOS AL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



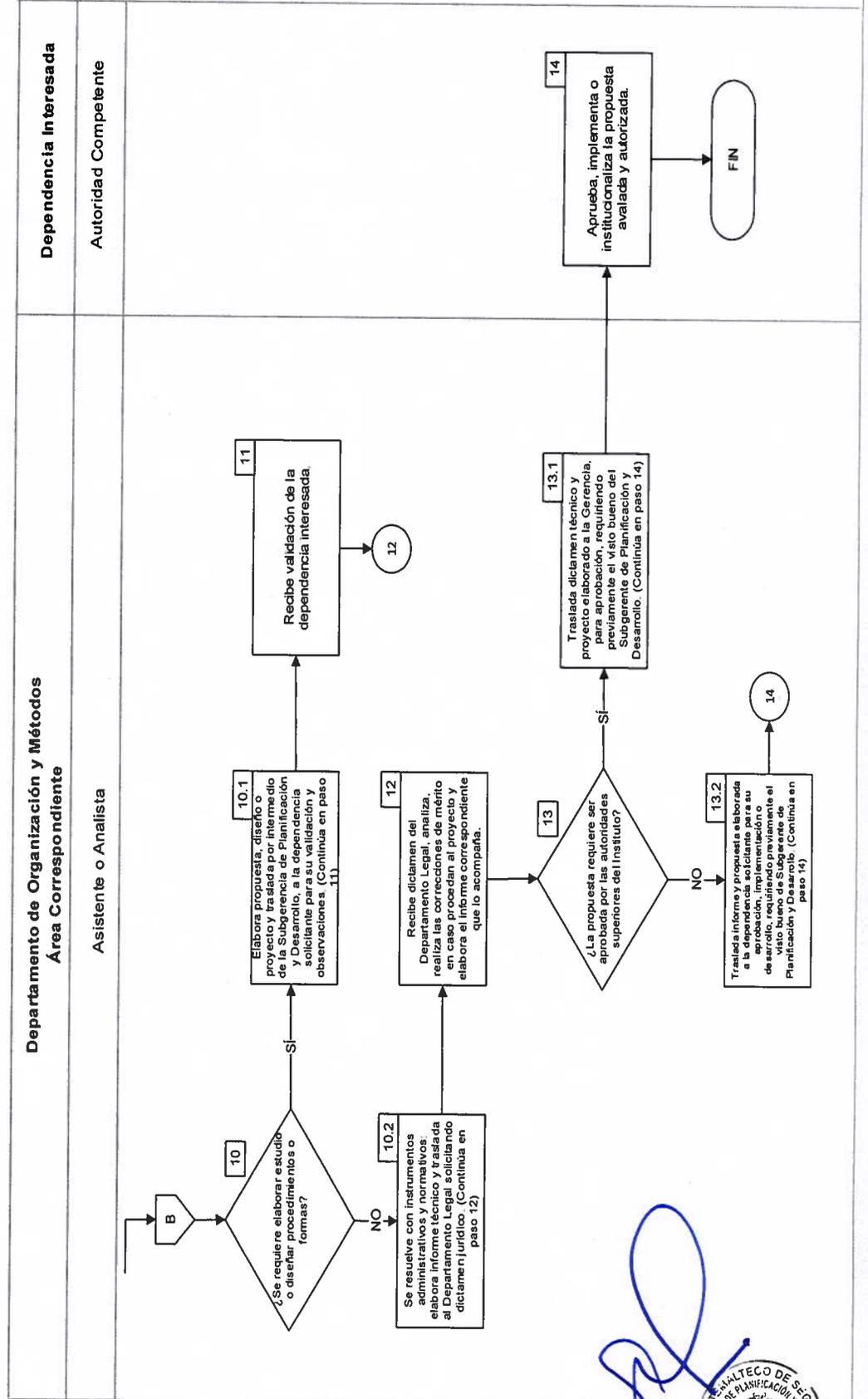


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Pasos 14 Formas 00

Procedimiento:

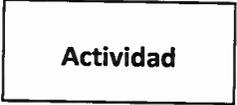
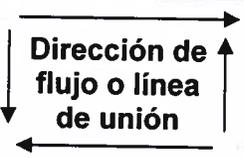
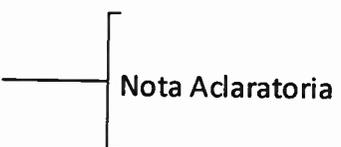
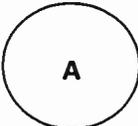
NO. 1 GESTIÓN DE EXPEDIENTES SOLICITADOS AL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS





VII. ANEXOS

SIMBOLOGÍA UTILIZADA

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

