



**RESOLUCIÓN No. 287-SGA/2022**

**EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO, DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL.** En la ciudad de Guatemala, dos de febrero de dos mil veintidós.

**CONSIDERANDO:**

Que la Sección de Correspondencia y Archivo es la dependencia institucional encargada de la prestación de los servicios de escanear documentos, recepción y distribución de correspondencia así como la facilidad de los archivos electrónicos.

**CONSIDERANDO:**

Que es necesario normar los procesos y actualizarlos, para que exista un control adecuado y transparente que permita facilitar las operaciones y fortalecer el desarrollo institucional.

**CONSIDERANDO:**

Que como parte de las políticas de modernización administrativa del Instituto, la Subgerencia Administrativa consideró necesario actualizar el Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Correspondencia y Archivo, en apoyo al desarrollo y mejora de los procesos de sus dependencias y para el logro de los objetivos de la Sección.

**CONSIDERANDO:**

Que es importante que los procedimientos que se realizan dentro de las dependencias de la Subgerencia Administrativa, se actualicen en forma periódica en función de la transformación que el Instituto desarrolla.

**CONSIDERANDO:**

Que el proyecto de "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO" fue sometido a evaluación técnica de las instancias administrativas y legales competentes, para asegurar que su contenido cumpla con las formalidades y normativa correspondiente, emitiendo el dictamen favorable para el efecto.

**POR TANTO:**

El Subgerente Administrativo, con fundamento en lo establecido en el Acuerdo de Gerencia número 03/2022 del 04 de enero de 2022 "Delegación de Funciones", y, en el ejercicio de las facultades que le confiere el Acuerdo 1/2014 emitido por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con fecha 27 de enero de 2014, en el cual le delega la facultad de aprobar los Manuales de Normas y Procedimientos de las dependencias que se encuentren bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.





**RESUELVE:**

**PRIMERO.** Aprobar la actualización del "**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**", el cual consta de trece (13) hojas, impresas únicamente en el anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente Administrativo y, que forman parte de esta Resolución.

**SEGUNDO.** El "Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Correspondencia y Archivo" tiene como finalidad definir el desarrollo del procedimiento de escaneo de documentos, recepción, distribución de correspondencia y la facilidad de los archivos electrónicos, siendo de aplicación del personal de la Sección de Correspondencia y Archivo del Departamento de Servicios de Apoyo, por lo que deberá velar porque las normas y procedimientos establecidos en el mismo sean de aplicación, observancia general y de cumplimiento obligatorio.

**TERCERO.** Para lograr el cumplimiento de lo contenido en el Manual que se aprueba en el punto PRIMERO de la presente resolución y divulgar su contenido, la Subgerencia Administrativa enviará copia certificada a: Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social, para gestionar su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto, al Departamento Legal para su recopilación, y, al Departamento de Departamento de Servicios de Apoyo para su implementación.

**CUARTO.** Las modificaciones que necesite realizar el "Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Correspondencia y Archivo", derivado de reformas aplicables a la normativa vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Departamento de Servicios de Apoyo, se realizarán por medio de un nuevo instrumento aprobado mediante resolución a solicitud y propuesta del mencionado Departamento, con el aval del Subgerente Administrativo.

**QUINTO.** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del presente manual, será resuelto en su orden por el Jefe del Departamento de Servicios de Apoyo y en última instancia por el Subgerente Administrativo.

**SEXTO.** La presente resolución deja sin efecto la resolución 585/2014 de fecha veintitrés de abril de dos mil catorce, emitida por la Subgerencia Administrativa y entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

**Doctor Carlos René Sierra Romero**  
Subgerente Administrativo



Hoja No. **2** de **15**



SECRETARÍA DE DIRECCIÓN 7<sup>a</sup>



Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**



**GUATEMALA, 04 DE FEBRERO 2022**

  
Subgerente  
Administrativo  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL





## Índice

| CONTENIDO                                                                      | HOJA No. |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| I. INTRODUCCIÓN.....                                                           | 03       |
| II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....                                                  | 03       |
| III. CAMPO DE APLICACIÓN.....                                                  | 03       |
| IV. NORMAS ESPECÍFICAS DESCRIPCIÓN DE LOS<br>PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS..... | 03       |
| Procedimiento No. 1<br>Escanear Documentos.....                                | 4-9      |
| Procedimiento No. 2<br>Recepción y Distribución de Correspondencia.....        | 10-15    |

  
Subgerente  
Administrativo  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL







## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos de la Sección de Correspondencia y Archivo del Departamento de Servicios de Apoyo, forma parte de las políticas de modernización administrativa del Instituto y coadyuva al logro de los objetivos de la Sección.

El Manual es una herramienta administrativa de apoyo, que facilita la coordinación adecuada de relación entre el personal de la Sección y las distintas dependencias administrativas del Instituto.

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

## OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Dotar al recurso humano de la Sección de Correspondencia y Archivo del Departamento de Servicios de Apoyo de un manual específico para la prestación de los servicios de escanear documentos, recepción y distribución de correspondencia y la facilidad de los archivos electrónicos en sus procedimientos.
2. Informar al recurso humano de la Sección de Correspondencia y Archivo del Departamento de Servicios de Apoyo, acerca de sus actividades a ejecutar en los diferentes servicios que prestan.

## CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de aplicación para el personal de la Sección de Correspondencia y Archivo del Departamento de Servicios de Apoyo, de conformidad con las normas y procedimientos que realizan en su área de trabajo.

## NORMAS ESPECÍFICAS, DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS

A continuación, se presentan los procedimientos siguientes:

1. Escaneo de Documentos
2. Recepción y Distribución de Correspondencia





## ESCANEO DE DOCUMENTOS

### NORMAS ESPECÍFICAS:

1. El etiquetador de las planillas de seguridad social, debe verificar todos los datos de la planilla física (número patronal, nombre del patrono, nombre de la razón social, dirección actual, mes y año que declara).
2. Se deben escanear únicamente los documentos siguientes: planillas de afiliación (por lotes), expedientes de recursos humanos, notas de cargo, notas de abono, convenios de pago, certificaciones de demanda y planillas autenticadas en buen estado; y cuidar que no se traspapelen, ni se deterioren.
3. Se deben archivar los documentos y las planillas temporalmente en las estanterías; después de 3 meses, se rotulan las cajas, se empacan los documentos dentro de las cajas rotuladas y se trasladan a la bodega de la Sección de Correspondencia y Archivo.

  
Subgerente  
Administrativo  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL







Manual de Normas y Procedimientos de la  
Sección de Correspondencia y Archivo

Procedimiento:

ESCANEAR DOCUMENTOS

1

Pasos

14

Formas

00

| RESPONSABLE                               | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARCHIVO ELECTRÓNICO                       |      | INICIO                                                                                                                                                                                                  |
| Secretaria del Escáner de Documentos..... | 01   | Revisión y recepción en el sistema SICCI.                                                                                                                                                               |
|                                           | 02   | ¿Los documentos tienen algún error?<br><br>2.1 SI. Se rechaza en el Sistema SICCI y se devuelve al departamento remitente.<br><br>2.2 NO. continúa con el paso 3.                                       |
|                                           | 03   | Depuración y preparación de expedientes, para trasladar físicamente y en Sistema SICCI al Digitador de Escáner.                                                                                         |
| Digitador de Escáner.....                 | 04   | Recepción por Sistema SICCI de la documentación depurada, analiza los documentos trasladados.                                                                                                           |
|                                           | 05   | Se escanea la documentación recibida.                                                                                                                                                                   |
|                                           | 06   | Se almacena la documentación escaneada en sus carpetas digitales.                                                                                                                                       |
|                                           | 07   | Se traslada la información digitalmente y por Sistema SICCI al Operador de Almacenamiento.                                                                                                              |
| Operador de Almacenamiento.....           | 08   | Se recepciona por Sistema SICCI la documentación escaneada.                                                                                                                                             |
|                                           | 09   | ¿Los documentos tienen algún error?<br><br>9.1 SI. Se devuelve al Digitador de Escáner para continuar con el paso 5.<br><br>9.2 NO. Se indexan los documentos en el Sistema Docuware, continúa paso 10. |
|                                           | 10   | Se visualiza el control de calidad de los documentos almacenados en el Sistema Docuware                                                                                                                 |





Manual de Normas y Procedimientos de la  
Sección de Correspondencia y Archivo

Procedimiento:

ESCANEAR DOCUMENTOS

Pasos

14

Formas

00

1

| RESPONSABLE                               | PASO | ACTIVIDAD                                                                         |
|-------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Secretaria del Escáner de Documentos..... | 11   | Se traslada la información física y por Sistema SICCI a la Secretaria.            |
|                                           | 12   | Se recibe la documentación por medio de Sistema SICCI.                            |
|                                           | 13   | Elaboración de Oficios para la notificación y traslado de expedientes trabajados. |
|                                           | 14   | Ordenar, guardar y custodiar original de las planillas y documentación recibida.  |
|                                           |      | FIN                                                                               |

  
Subgerente  
Administrativo  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL





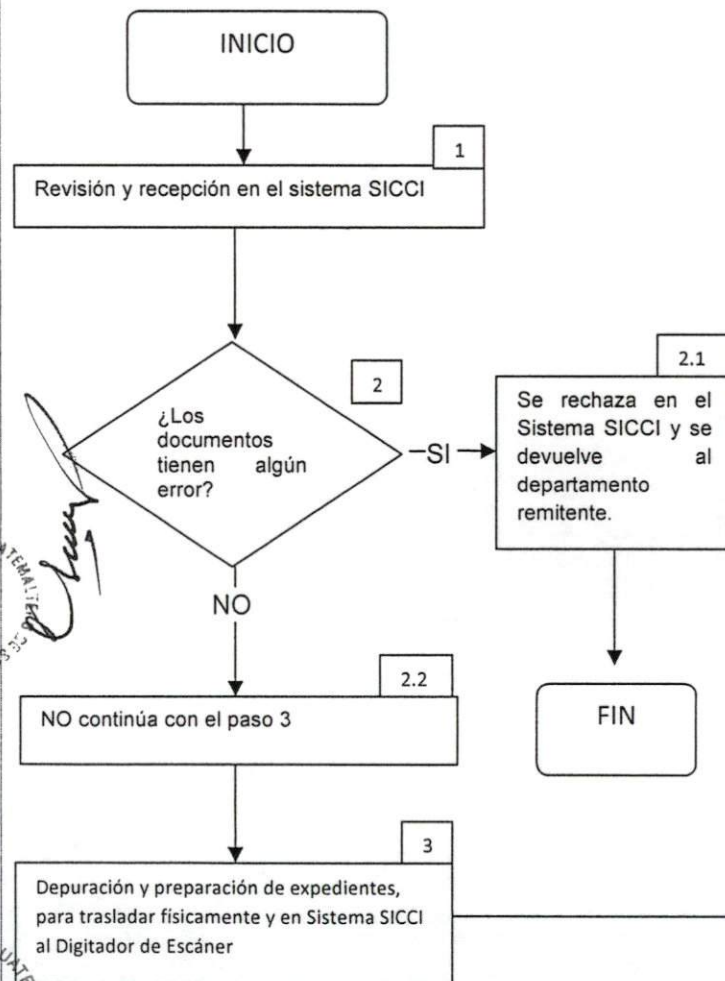


Procedimiento:

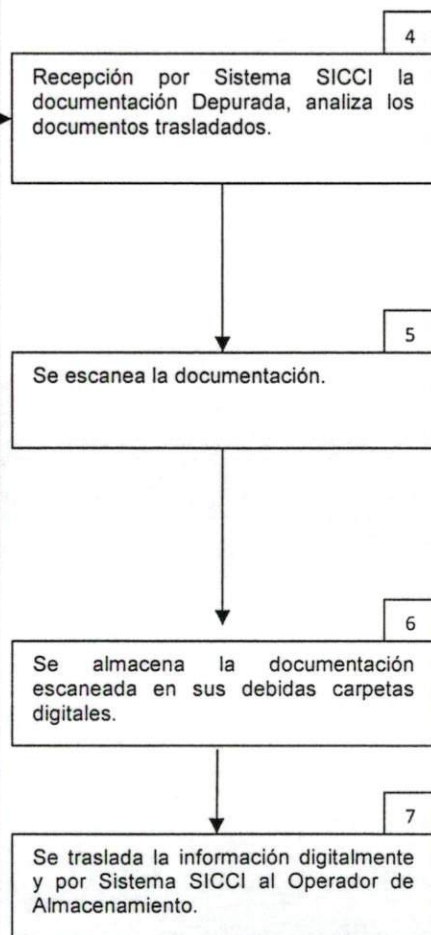
1

## ESCANEAR DOCUMENTOS

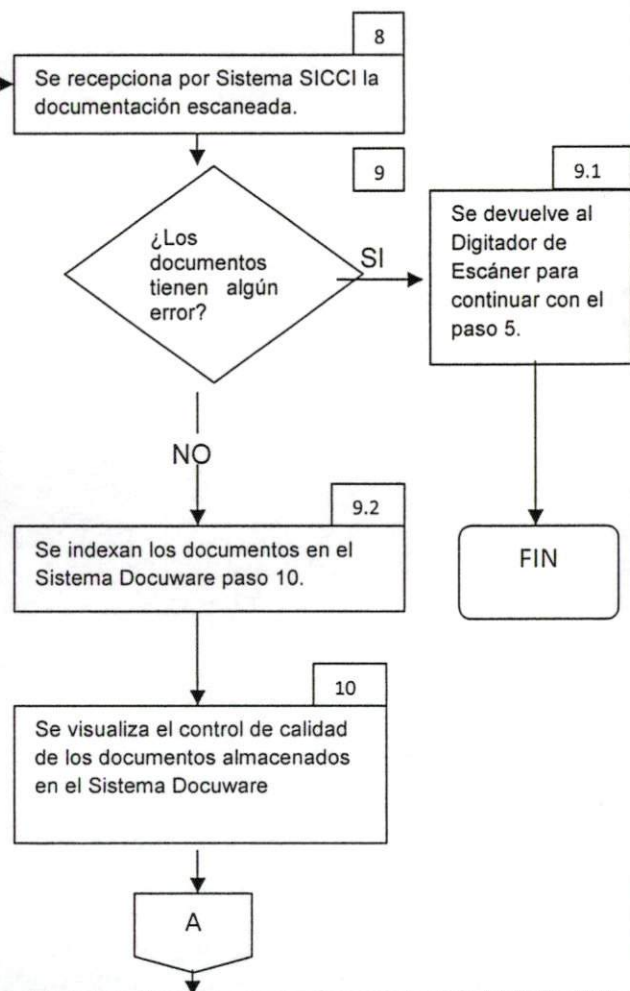
### Secretaria de Scanner de Documentos



### Digitador de Scanner



### Operador de Almacenamiento



7

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
Subgerencia Administrativa  
Código No. 9  
do 15  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
Subgerencia Administrativa



Procedimiento:

1

## ESCANEAR DOCUMENTOS

Secretaria de Scanner de Documentos

Digitador de Scanner

Operador de Almacenamiento

12  
Recibe la documentación por medio del  
Sistema SICCI.

13  
Elaboración de Oficios para la notificación y  
traslado de expedientes trabajados.

14  
Ordenar, guardar y custodiar original de las  
planillas y documentación recibida.

FIN

A

11  
Se traslada la información física y por  
Sistema SICCI a la Secretaria.

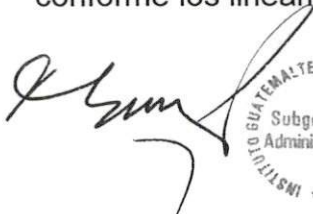




## RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Se debe recibir y verificar toda correspondencia que ingresa de las Dependencias Médicas y Administrativas de toda la república, así mismo la mensajería particular y cuidar de no traspapelarla.
2. Se debe registrar en el archivo computarizado, la correspondencia que ingresa y egresa a la Sección.
3. Toda correspondencia que se elabore en la Sección debe ser redactada conforme los lineamientos de redacción, sin faltas de ortografía, ni puntuación.

  
Subgerente  
Administrativo  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL





Manual de Normas y Procedimientos de la  
Sección de Correspondencia y Archivo

Procedimiento: **RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

2

Pasos

14

Formas

03

| RESPONSABLE                            | PASO | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CORRESPONDENCIA</b>                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Recepción.....                         | 01   | INICIO<br>Recibe Formularios CA-1, CA-2 y CA-3 verifica su contenido, se firma, sella, y escribe la hora.                                                                                                                                              |
|                                        | 02   | ¿Se recibe Formularios?<br><br>2.1 SI. Si cumple con los datos correctos descritos en los formularios continua en el paso No.3.<br>2.2 NO. No cumple con los requisitos descritos en los formularios se devuelve con anotación del motivo del rechazo. |
|                                        | 03   | Se traslada formularios CA-1, CA-2 Y CA-3 a los distribuidores correspondientes                                                                                                                                                                        |
| Distribuidores de Correspondencia..... | 04   | Verifica que la correspondencia trasladada esté correcta, firmando de conformidad.                                                                                                                                                                     |
|                                        | 05   | Los distribuidores clasifican la correspondencia para su ingreso en la Guía de envío.                                                                                                                                                                  |
|                                        | 06   | Se procede a resguardar la correspondencia en sobres extra oficio manila, debidamente identificado con los datos del destinatario.                                                                                                                     |
|                                        | 07   | Se queda a la espera de los mensajeros de las Unidades para la entrega de la correspondencia.                                                                                                                                                          |
|                                        | 08   | Se entrega al mensajero de las Unidades la correspondencia, confrontada con la Guía de Distribución para posteriormente llenar cédula de entrega, firmar y sellar de conformidad.                                                                      |
|                                        | 09   | Se archivan cronológicamente las Guías de Distribución para su posterior escaneo y almacenamiento en el Sistema Docuware.                                                                                                                              |
| Recepción.....                         | 10   | Recibe de los mensajeros de las Unidades las copias de firma, selladas, firmadas, con fecha y hora de recepción de la correspondencia enviada con anterioridad.                                                                                        |
|                                        | 11   | ¿Se reciben las copias de firma?                                                                                                                                                                                                                       |

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
Subgerente Administrativo  
*[Firma]*







Manual de Normas y Procedimientos de la  
Sección de Correspondencia y Archivo

Procedimiento: **RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

2

Pasos

14

Formas

03

| RESPONSABLE                          | PASO | ACTIVIDAD                                                                                           |
|--------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encargado de<br>Correspondencia..... |      | 11.1 SI. Si cuenta con sello, firma, fecha y hora de recepción, continúa en el paso 12.             |
|                                      |      | 11.2 NO. Si no cuenta con sello, firma, fecha y hora de recepción y se indica el motivo de rechazo. |
|                                      | 12   | Se escanean las copias de firma para ser almacenadas en el Sistema Docuware.                        |
|                                      | 13   | Se trasladan al Encargado de Correspondencia.                                                       |
|                                      | 14   | Clasifica y distribuye a las diferentes Unidades sus copias de firma.                               |
|                                      |      | FIN                                                                                                 |

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
Subgerente Administrativo





Manual de Normas y Procedimientos de la  
Sección de Correspondencia y Archivo

Pasos 14 Formas 03

Procedimiento:

2

RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

RECEPCION

INICIO

1  
Recibe Formularios CA-1, CA-2 y CA-3  
verifica su contenido, se firma, sella y  
se escribe la hora.

2  
¿Se recibe  
Formularios?

NO

2.2  
No cumple con los requisitos  
descritos en los formularios se  
devuelve con anotación del  
motivo de rechazo

FIN

SI

2.1  
Si cumple con los datos correctos  
descritos en los formularios continúa  
en el paso No.3.

3  
Se traslada formularios CA-1, CA-2 Y  
CA-3 a los distribuidores  
correspondientes

DISTRIBUIDOR DE CORRESPONDENCIA

4  
Verifica que la correspondencia  
trasladada esté correcta, firmando de  
conformidad.

5  
Se clasifica la correspondencia para su  
ingreso en la Guía de envío.

6  
Se procede a resguardar la  
correspondencia en sobres extra oficio  
manila debidamente identificado con  
los datos del destinatario.

7  
Se queda a la espera de los  
mensajeros de las Unidades para la  
entrega de la correspondencia.

A

ENCARGADO DE  
CORRESPONDENCIA

12  
Hoja No. 14 de 15

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD  
ADMINISTRATIVA





Manual de Normas y Procedimientos de la  
Sección de Correspondencia y Archivo

Pasos 14 Formas 03-03

Procedimiento:

2

RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

RECEPCION

10  
Recibe de los mensajeros de las Unidades las copias de firma, selladas, firmadas, con fecha y hora de recepción de la correspondencia enviada con anterioridad.

11  
¿Se reciben las copias de firma?

NO

11.2  
No cuenta con sello, firma, fecha y hora de recepción y se indica el motivo del rechazo.

FIN

SI

11.1  
Cuenta con sello, firma, fecha y hora de recepción

12  
Se escanean las copias de firma para ser almacenadas en el Sistema Docuware.

13  
Se trasladan al Encargado de correspondencia.

DISTRIBUIDOR DE CORRESPONDENCIA

A

8  
Se entrega al mensajero de las Unidades la correspondencia confrontada con la Guía de Distribución para posteriormente llenar cedula de entrega, firmar y sellar de conformidad

9  
Se archivan cronológicamente las Guías de Distribución para su posterior escaneo y almacenamiento en el Sistema Docuware

ENCARGADO DE CORRESPONDENCIA

14  
14  
Clasifica y distribuye a las diferentes Unidades sus copias de firma.

FIN

13

Hoja No. 15 de 15

La infrascrita Secretaria a.i., de la Subgerencia Administrativa, certifica que las presentes fotocopias, fueron reproducidas de su original que corresponde a la Resolución Número 287-SGA/2022 emitida por la Subgerencia Administrativa el dos de febrero de dos mil veintidós y al "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO", por lo cual se extiende, en quince hojas; catorce impresas únicamente en su anverso y la presente en su anverso y reverso; y que para remitir a DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE APOYO, número, firma y sello, con base en el artículo tres del Acuerdo dieciocho diagonal dos mil ocho (18/2008) de fecha diecinueve de junio de dos mil ocho, de Gerencia, en la ciudad de Guatemala, a los ocho días del mes de febrero del año dos mil veintidós.

  
Ana Alicia Rodríguez Rivas  
Secretaria, a.i.  
Subgerencia Administrativa



Vo.Bo.

  
Doctor Carlos René Sierra Romero  
Subgerente Administrativo

