

## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

#### RESOLUCIÓN No. SITA 51/2022

SUBGERENCIA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, Guatemala, doce de octubre de dos mil veintidós.

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social dentro de su estructura orgánica cuenta con el Departamento de Supervisión, el cual actualmente se encuentra bajo la línea jerárquica de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, la cual fue creada por el Acuerdo 1150 de Junta Directiva aprobado del 3 de febrero de 2005.

#### CONSIDERANDO:

Que en el Artículo 1 del Acuerdo 1/2014 de Gerencia, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social delegó en cada uno de los Subgerentes del Instituto la facultad de aprobar mediante resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las dependencias que se encuentran bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

#### CONSIDERANDO:

Que es necesario que el Departamento de Supervisión, cuente con un instrumento administrativo actualizado que determine las normas y establezca los procedimientos que realiza el personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo que conforman dicho Departamento, en cumplimiento a sus funciones sustantivas, por lo que es oportuno actualizar el Manual Correspondiente.

#### POR TANTO:

Con base en lo considerado y en el Acuerdo 1/2014, aprobado por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,

#### **RESUELVE:**

PRIMERO. Aprobar el "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN", el cual consta de veintiocho (28) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por la suscrita en su calidad de Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa y que forman parte de esta resolución.



## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

**SEGUNDO**. El Manual que se aprueba mediante la presente resolución, contiene las normas generales y específicas de los procedimientos de trabajo que realiza el Departamento de Supervisión, de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa; y, provee información de sus actividades; así como, los diagramas de flujo de los procedimientos que se desarrollan y los responsables de su ejecución.

TERCERO. La aplicación del presente Manual, es responsabilidad del personal que ocupa los puestos de trabajo del Departamento de Supervisión y su observancia es de carácter obligatorio; la responsabilidad de su funcionamiento corresponde al Jefe del referido Departamento, quien deberá divulgar su contenido y velar porque el personal respectivo, cumpla con las presentes disposiciones.

CUARTO. 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 para su conocimiento, al Departamento Legal para su recopilación y al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto.

**QUINTO**. Las modificaciones que se necesiten realizar al presente Manual, derivado de reformas aplicables a la normativa vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Departamento de Supervisión, 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 de la Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa y con el apoyo técnico de las instancias correspondientes.

**SEXTO**. 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 la Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

**SÉPTIMO**. La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión y deja sin efecto la resolución No. 35-SITA/2019, que aprobó el anterior Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Supervisión.

Dado en la ciudad de Guatemala, a los doce días del mes de octubre de dos mil veintidós.

Licenciada Zaira Lucrecia

Subgerente

1





## **GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2022**

Versión y fecha:	Versión 2: septiembre 2022
Responsable de la elaboración:	Departamento de Supervisión/Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa





## ÍNDICE

l.	INTRODUCCIÓN	3
11.	OBJETIVOS DEL MANUAL	3
III.	CAMPO DE APLICACIÓN	4
IV.	NORMAS	4
V.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
VI.	ANEXOS	28





#### I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, fue elaborado con el objetivo de contar con un instrumento que contribuya a la comprensión de actividades que se realizan en esta Dependencia, las cuales constituyen en la sistematización de procedimientos de forma clara y sencilla. De esta manera, el personal responsable tendrá una guía para seguir y desarrollar las actividades diarias de manera práctica, efectiva y con calidad; con el fin de ejercer acciones de supervisión de manera integral y el seguimiento del desempeño de los servicios médicos internos y contratados que presta el Instituto a sus afiliados y derechohabientes.

#### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

#### Generales

- 1. Disponer de un instrumento técnico que regule las normas, procedimientos, y participación del Departamento de Supervisión en la gestión administrativa, orientando al personal, al describir detalladamente las actividades en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades, para atender de forma oportuna y eficaz, las actividades para el logro de los objetivos establecidos por el Departamento.
- 2. Documentar técnicamente los procedimientos para fortalecer el control interno y la evaluación de las actividades que realiza el personal en el desempeño de sus labores.

#### Específicos

- 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 llevan a cabo el Departamento.
- Contribuir a disminuir fallas, omisiones e incrementar la productividad del personal del Departamento. También, ordenar elementos fundamentales de las funciones como comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa de forma eficiente.





- 3. Presentar de forma gráfica el orden de las acciones que contempla cada uno de los procedimientos establecidos para el Departamento, para la comprensión clara, ágil y completa de las acciones en su conjunto, con los sujetos de responsabilidad específica.
- 4. Procurar un proceso efectivo de incorporación e inducción del personal de nuevo ingreso y la rotación de personal, para un mejor rendimiento.
- 5. Facilitar la supervisión del trabajo y proporcionar a los jefes, los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades de los subordinados.

#### 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 del 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 el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, a fin de que se cumpla con el mandato constitucional relacionado con la seguridad social.



#### IV. NORMAS

#### A. GENERALES

- El Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa tiene como objeto ejercer supervisión integral y brindar seguimiento periódico a los servicios internos y contratados que presta el Instituto por lo que deberá:
  - 1. Observar y procurar el debido cumplimiento de la normativa vigente, que se deben en el desarrollo de las actividades que realiza el personal del Departamento de Supervisión; relacionado con leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, entre otros.
  - 2. Verificar el cumplimiento de los procesos y documentación, relacionados con las supervisiones y otras actividades dentro de las competencias del Departamento de Supervisión. Se conocerán y gestionarán con discreción profesional, medidas de resguardo y confidencialidad.



3. Atender las distintas consultas y tramites recibidos de los entes fiscalizadores.

#### V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

En la implementación de los procedimientos se determinan normas específicas, descripción de pasos y flujograma para cada uno y se presentan a continuación:

- **Procedimiento 1**, Supervisión de servicios médicos y administrativos en el área metropolitana o departamental.
- Procedimiento 2, Verificación de cumplimiento o incumplimiento sobre lo recomendado en informes.
- **Procedimiento 3**, Elaboración y actualización de instrumentos técnicos para ejercer supervisión.
- **Procedimiento 4**, Atención y gestión de quejas, denuncias, faltas o incidentes en la prestación del servicio de salud o en el proceso administrativo.
- Procedimiento 5, Actividades a requerimiento de dependencias institucionales.
- Procedimiento 6, Gestión interna de ingreso y egreso de la correspondencia.





#### Procedimiento No. 1

# Supervisión de servicios médicos y administrativos en el área metropolitana o departamental

- 1. El Jefe de Departamento o Coordinador de Área designado 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, contratados y administrativos) deberá realizar el trabajo de campo en el lugar designado (proveedor, médico especialista o unidad médica) haciendo uso del instrumento técnico autorizado.
- 3. La supervisión deberá ser integral y dar seguimiento y cumplimiento a los términos contractuales, bases, especificaciones generales o términos de referencia y normativa vigente de los servicios adquiridos y los que brinda el Instituto.
- 4. Se deberá enviar una copia del informe de la supervisión realizada, a las unidades o dependencias del Instituto que corresponda.
- 5. El Coordinador del Área deberá programar mensualmente las supervisiones que se realizarán.
- 6. La supervisión deberá cumplirse de forma periódica (mensual, trimestral, semestral, según sea el caso) conforme al plan de trabajo.





Procedimiento: No. 1 SUPERVISIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA METROPOLITANA O DEPARTAMENTAL

Pasos 11

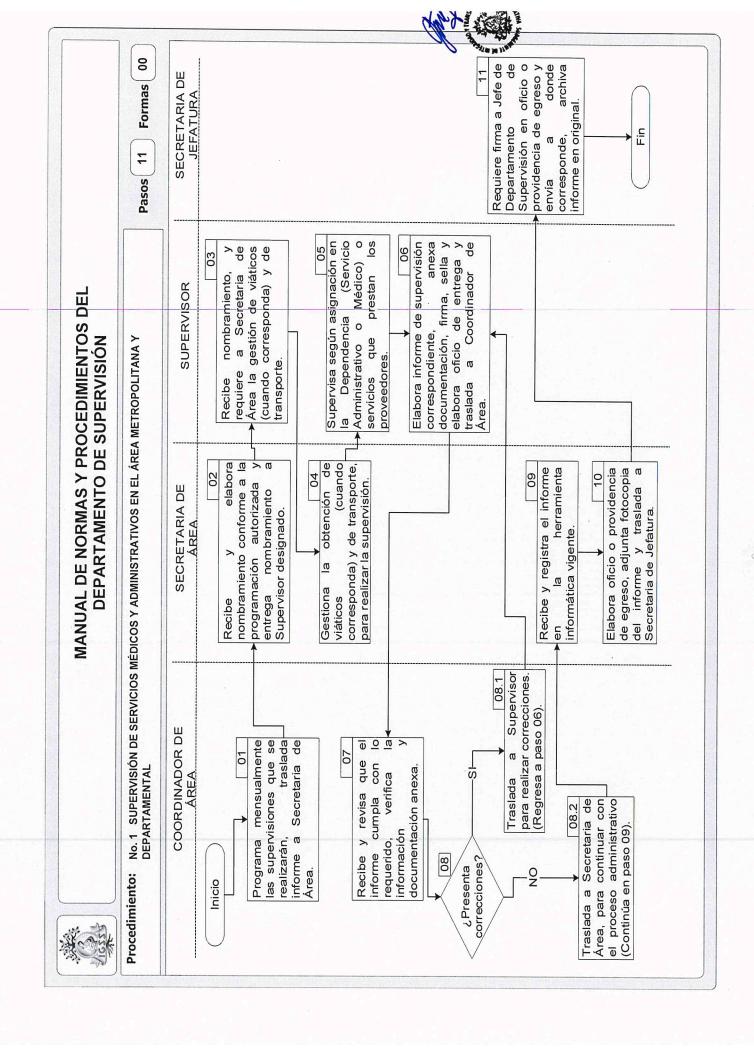
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Supervisión		INICIO
Coordinador de Área	01	Programa mensualmente las supervisiones que s realizarán, traslada informe a Secretaria de Área.
Secretaria de Área	02	Recibe y elabora nombramiento conforme a l programación autorizada y entrega nombramiento Supervisor designado.
Supervisor	03	Recibe nombramiento, y requiere a Secretaria d Área la gestión de viáticos (cuando corresponda) de transporte.
Secretaria de Área	04	Gestiona la obtención de viáticos (cuand corresponda) y de transporte, para realizar l supervisión.
Supervisor	05	Supervisa según asignación en la Dependenci (Servicio Administrativo o Médico) o servicios qui prestan los proveedores.
	06	Elabora informe de supervisión correspondiente anexa documentación, firma, sella y elabora oficio de entrega y traslada a Coordinador de Área.
Coordinador de Área	07	Recibe y revisa que el informe cumpla con requerido, verifica la información y documentación anexa.
	08	¿Presenta correcciones?
		08.1 SÍ. Traslada a Supervisor para realiz correcciones. (Regresa a paso 06).
		08.2 NO. Traslada a Secretaria de Área, para continuar con el proceso administrativo (Continúa el paso 09).



Procedimiento: No. 1 SUPERVISIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA METROPOLITANA O DEPARTAMENTAL

Pasos 11 Forma

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Supervisión		
Secretaria de Área	09	Recibe y registra el informe en la herramienta informática vigente.
	10	Elabora oficio o providencia de egreso, adjunta fotocopia del informe y traslada a Secretaria de Jefatura.
Jefatura		
Secretaria de Jefatura	11	Requiere firma a Jefe de Departamento de Supervisión en oficio o providencia de egreso y envía a donde corresponde, archiva informe en original.
		FIN





#### Procedimiento No. 2

Verificación del cumplimiento o incumplimiento de lo recomendado en informes.

- Se deberá informar a la Dependencia supervisada en relación con el cumplimiento o incumplimiento de la recomendación o recomendaciones formuladas en los informes de supervisión realizados; En caso que el cumplimiento de lo recomendado se realice de forma parcial, se deberá dar seguimiento hasta que se finalice.
- 2. Documentar las acciones de cumplimiento de las recomendaciones informadas por las Dependencias supervisadas.
- 3. Si la Dependencia supervisada no cumple con lo recomendado por el Departamento de Supervisión, se accionará con medidas administrativas a considerar por las autoridades, según sea el caso.
- Los oficios de cumplimiento e incumplimiento deben ser escaneados, registrados en el libro de conocimiento y archivarse en el expediente de mérito físico y de forma digital.





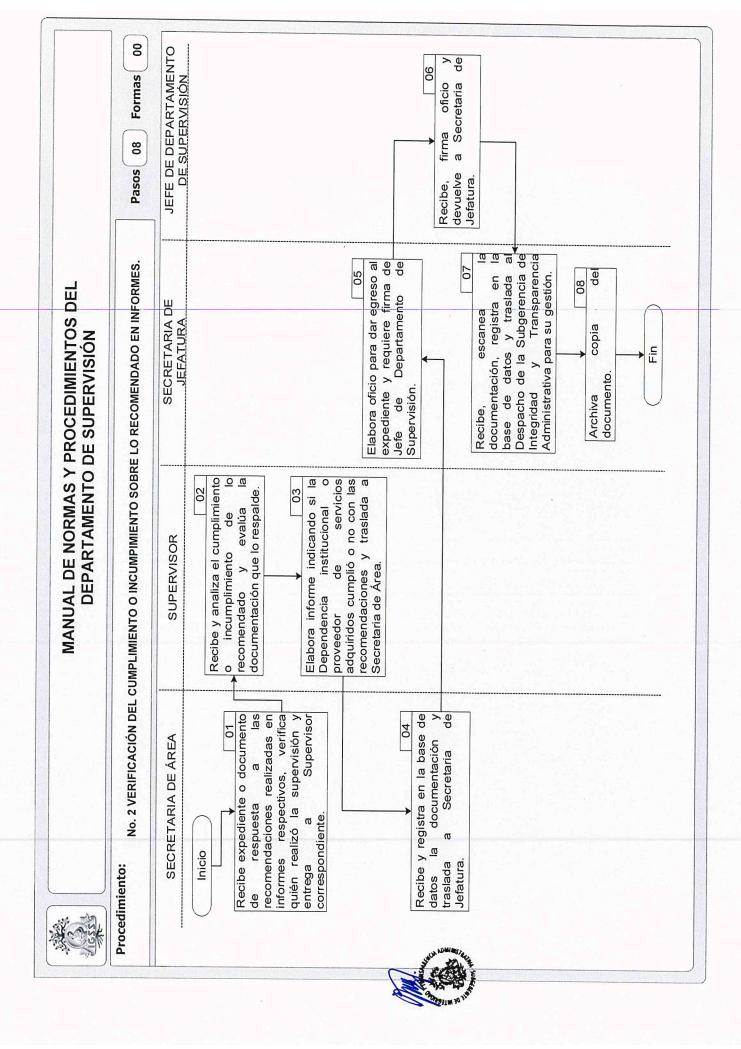
**Procedimiento:** 

No. 2 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO O INCUMPIMIENTO SOBRE LO RECOMENDADO EN INFORMES.

Pasos 08 Formas 00

DACO	ACTIVIDAD	
PASO	ACTIVIDAD	
01	Recibe expediente o documento de respuesta a las recomendaciones realizadas en informes	
	respectivos, verifica quién realizó la supervisión y entrega a Supervisor correspondiente.	
02	Recibe y analiza el cumplimiento o incumplimiento de lo recomendado y evalúa la documentación que lo respalde.	
03	Elabora informe indicando si la Dependencia institucional o proveedor de servicios adquiridos cumplió o no con las recomendaciones y traslada a Secretaria de Área.	
04	Recibe y registra en la base de datos la documentación y traslada a Secretaria de Jefatura.	
	그리 그리 아이들이 그는 그리에 나가 가게 하는데 하는데 다.	
05	Elabora oficio para dar egreso al expediente y requiere firma de Jefe de Departamento de Supervisión.	
06	Recibe, firma oficio y devuelve a Secretaria de Jefatura.	
07	Recibe, escanea la documentación, registra en la base de datos y traslada al Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para su gestión.	
08	Archiva copia del documento.	
	FIN	
	02 03 04 05 06	







#### Procedimiento No. 3

# Elaboración y actualización de instrumentos técnicos para ejercer supervisión

- 1. El instrumento técnico es el documento que sirve para ejercer la supervisión en los servicios contratos y servicios médicos y administrativos de las dependencias del Instituto.
  - 1.1 Deberá elaborarse con fundamento en las bases técnicas del servicio requerido por parte de la Dependencia o con base en un contrato administrativo.
  - 1.2 Debe contener: diseño de carátula, objetivo e instructivo de uso.
  - 1.3 El Jefe de Departamento de Supervisión o Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, 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 llevó 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 de Departamento de Supervisión o por el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.
- 3. Todo instrumento técnico para su uso deberá ser validado al momento de realizar una supervisión, por parte del Supervisor de servicios médicos o Supervisor de servicios administrativos.
- 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 éstas presenten.
- 5. Los instrumentos autorizados por el Jefe de Departamento de Supervisión o por el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, deberán hacerse de conocimiento de los supervisores del Departamento por medio de oficio que contenga: fecha, hora y firma de recibido.



**Procedimiento:** No. 3 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS PARA EJERCER SUPERVISIÓN

Pasos 10

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Supervisión		INICIO
Supervisor  Jefe de Departamento	01	Elabora instrumento con base en contrato administrativo, bases técnicas y documentos de respaldo; traslada a Jefe de Departamento de Supervisión.
de Supervisión	02	Recibe, revisa y evalúa el contenido del
		instrumento técnico.
	03	¿Presenta correcciones?
		03.1 SÍ. Traslada a Supervisor para realiza correcciones. (Regresa a paso 01).
		03.2 NO. Traslada a Supervisor, para continuar con el proceso de supervisión del área asignada (Continúa en paso 04).
Supervisor	04	Recibe instrumento técnico y realiza supervisión en la dependencia o servicio médico y administrativo, determina si existen deficiencias para la obtención de la información y anota observaciones; traslada informe a Coordinador de Área.
Coordinador de Área	05	Recibe y evalúa las observaciones, aprueba o rechaza las mismas para modificación del instrumento; traslada a Supervisor.
Supervisor	06	Recibe, diseña carátula, integra instructivo de uso y establece los objetivos del instrumento, traslada al Coordinador del Área.
Coordinador de Área	07	Recibe y elabora oficio de aprobación del instrumento técnico, traslada a Jefe de Departamento de Supervisión.

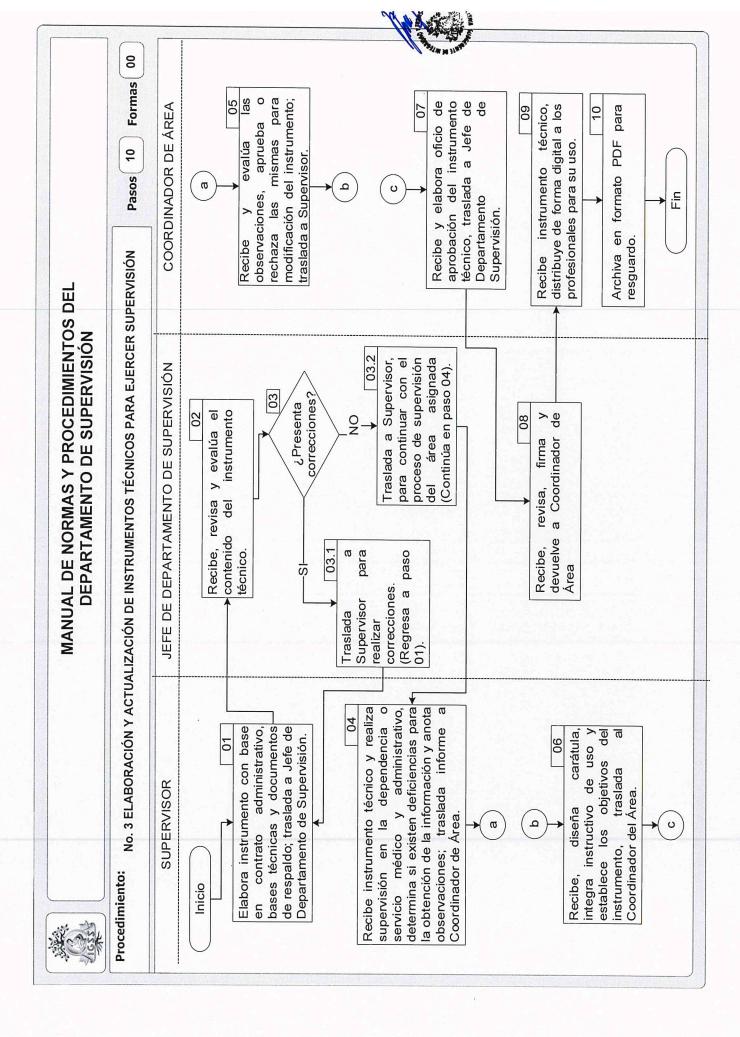


**Procedimiento:** 

No. 3 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS TÉCNICOS PARA EJERCER SUPERVISIÓN

Pasos 10 Formas 00

EJERCER SUPERVISION		Pasos 10 Formas 00	
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	
<b>Área de Supervisión</b> Jefe de Departamento de Supervisión	08	Recibe, revisa, firma y devuelve a Coordinador de Área.	
Coordinador de Área	09	Recibe instrumento técnico, distribuye de forma digital a los profesionales para su uso.	
	10	Archiva en formato PDF para resguardo.  FIN	





#### Procedimiento No. 4

Atención y gestión de quejas, denuncias, faltas, incidentes en la prestación del servicio de salud o en el proceso administrativo.

- 1. Las quejas, denuncias, faltas o incidentes, relacionados a la mala prestación del servicio médico o por anomalías dentro de los procesos administrativos, que se encuentren en el ámbito de competencia del Departamento de Supervisión, serán diligenciadas según corresponda.
- 2. Al expediente original se le deberá asignar un número de caso de informe de atención y trasladarse al área que corresponda para el análisis, seguimiento y acciones correspondientes, según el caso lo amerite.
- 3. Los nombramientos de Profesionales o Técnicos designados en el caso, deberán ser autorizados por el Jefe de Departamento de Supervisión quien designará el método de elaboración del informe de atención (informe basado en metodología de investigación, informe circunstanciado, informe de respuesta de atención por medio de oficio o providencia, informe ejecutivo, o el que se considere pertinente).
- 4. El Profesional o Técnico elaborará el informe de atención que debe contener, según corresponda, lo siguiente: motivo de la queja, denuncia o incidente, nombre de los involucrados, antecedentes, objetivos generales y específicos, detalle de las diligencias realizadas, conclusiones y las recomendaciones que se estimen pertinentes.
- 5. Enviar oficio o providencia a las Subgerencias 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.
- 7. Si se recibiera alguna queja, denuncia, falta, o incidente fuera de las competencias del Departamento de Supervisión, deberá ser traslada por medio oficio o providencia a donde corresponda con visto bueno del Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, solicitando se informe de lo actuado al Departamento.



8. El Departamento de Supervisión podrá designar personal para trabajar en conjunto con el Departamento de Investigaciones Especiales, a efecto de realizar análisis o clasificación de las quejas, denuncias o incidentes, que ingresen a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, por cualquier medio, así también en seguimiento a casos en los que se requiera apoyo.

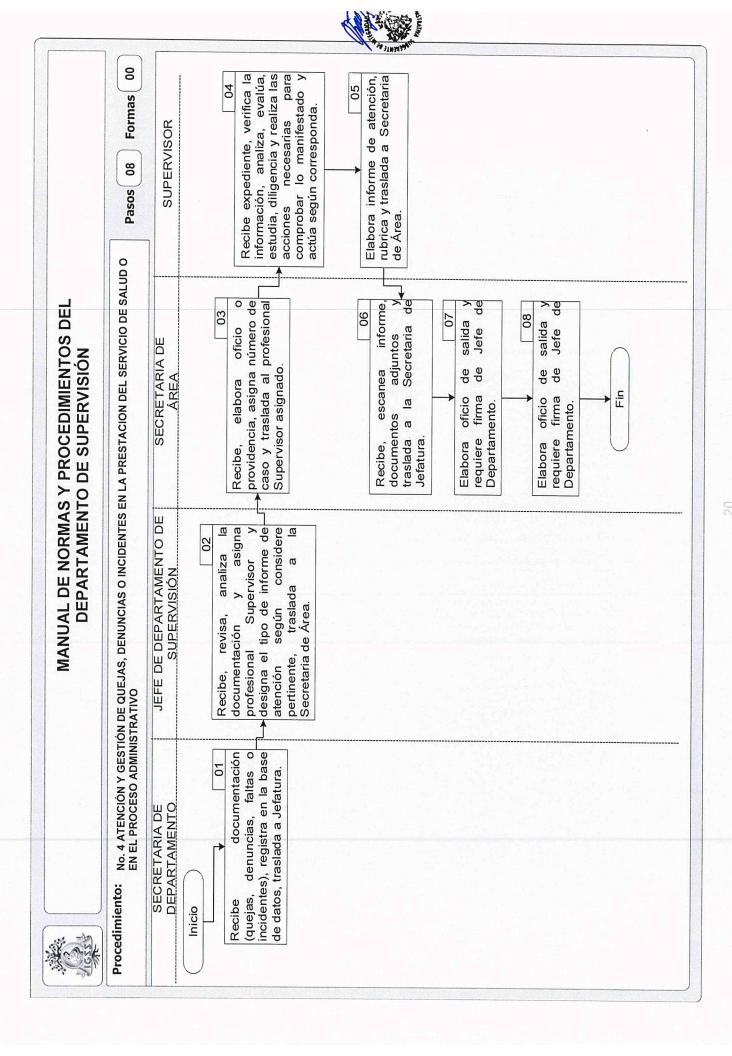


**Procedimiento:** 

No. 4 ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS O INCIDENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD O EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Pasos 08

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefatura		INICIO
Secretaria de Departamento	01	Recibe documentación (quejas, denuncias, faltas o incidentes), registra en la base de datos, traslada a Jefatura.
Jefe de Departamento de Supervisión	02	Recibe, revisa, analiza la documentación y asigna profesional Supervisor y designa el tipo de informe de atención según considere pertinente, traslada a la Secretaria de Área.
Área de Supervisión		
Secretaria de Área	03	Recibe, elabora oficio o providencia, asigna número de caso y traslada al profesional Supervisor asignado.
Supervisor	04	Recibe expediente, verifica la información, analiza, evalúa, estudia, diligencia y realiza las acciones necesarias para comprobar lo manifestado y actúa según corresponda.
	05	Elabora informe de atención, rubrica y traslada a Secretaria de Área.
Secretaria de Área	06	Recibe, escanea informe, documentos adjuntos y traslada a la Secretaria de Jefatura.
	07	Elabora oficio de salida y requiere firma de Jefe de Departamento.
	08	Envía a donde corresponde, obtiene copia de recibido para su archivo.
		FIN





#### Procedimiento No. 5

### Actividades a requerimiento de dependencias institucionales

- Las solicitudes de apoyo o seguimiento para actividades por parte dependencias institucionales que se encuentren en el ámbito de competencia del personal profesional y técnico del Departamento de Supervisión, serán diligenciadas según corresponda.
- 2. Al expediente original se le deberá asignar un número de caso de informe de actividad y trasladarse al área que corresponda para el seguimiento y acciones pertinentes, según el caso lo amerite.
- 3. Los nombramientos de profesionales o técnicos designados en el caso, deberán ser autorizados por el Jefe de Departamento de Supervisión.
- 4. El profesional o técnico atenderá la solicitud realizada y elaborará informe de atención que debe contener la información que considere pertinente.
- 5. Los informes se deben escanear, registrar en la base de datos y archivar copia.
- 6. Si se recibiera alguna solicitud de apoyo o seguimiento para actividades por parte de dependencias institucionales fuera de las competencias del personal profesional y técnico del Departamento de Supervisión, deberá ser traslada por medio de oficio o providencia a donde corresponda con visto bueno del Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.



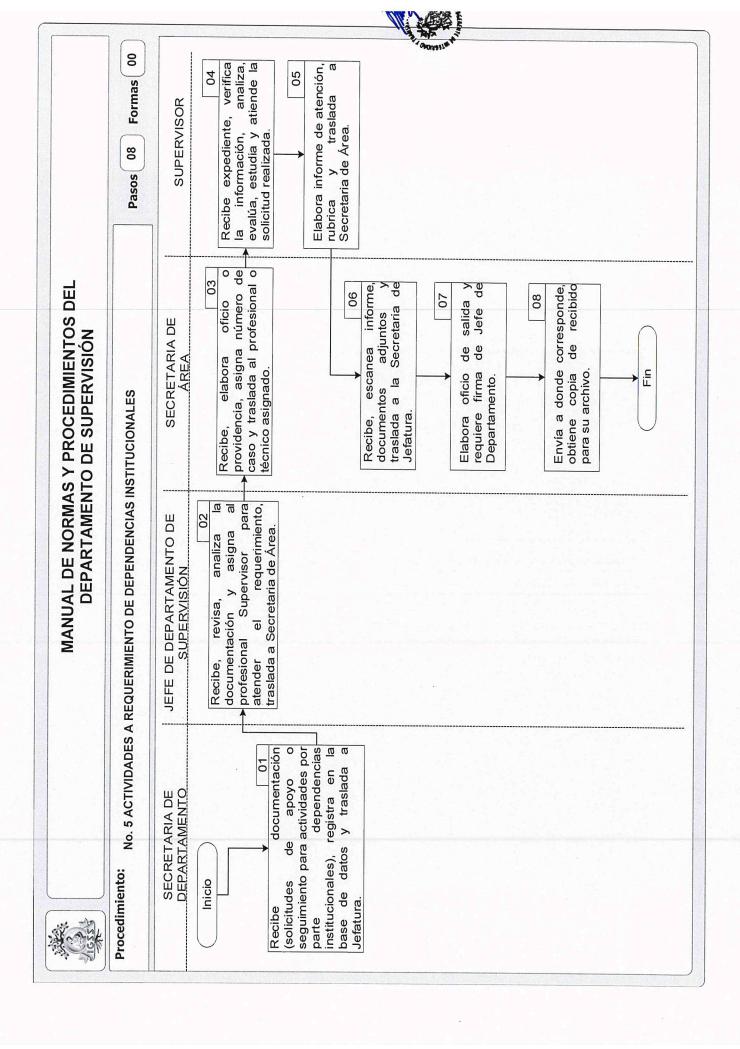
Procedimiento: No. 5 ACTIVIDADES A REQUERIMIENTO DE DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES

Pasos 08

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefatura		INICIO
Secretaria de Departamento	01	Recibe documentación (solicitudes de apoyo o seguimiento para actividades por parte dependencias institucionales), registra en la base de datos y traslada a Jefatura.
Jefe de Departamento de Supervisión	02	Recibe, revisa, analiza la documentación y asigna al profesional Supervisor para atender el requerimiento, traslada a Secretaria de Área.
Área de Supervisión		
Secretaria de Área	03	Recibe, elabora oficio o providencia, asigna número de caso y traslada al profesional o técnico asignado.
Supervisor	04	Recibe expediente, verifica la información, analiza, evalúa, estudia y atiende la solicitud realizada.
	05	Elabora informe de atención, rubrica y traslada a Secretaria de Área.
Secretaria de Área	06	Recibe, escanea informe, documentos adjuntos y traslada a la Secretaria de Jefatura.
	07	Elabora oficio de salida y requiere firma de Jefe de Departamento.
	08	Envía a donde corresponde, obtiene copia de recibido para su archivo.
		FIN





#### Procedimiento No. 6

## Gestión interna de ingreso y egreso de correspondencia

- 1. Los documentos que se reciben se deben registrar en la base de datos: número de Oficio o Providencia, fecha, destinatario, asunto, la persona que firma y número de caso generado en el sistema informático vigente, se debe revisar que cuente con la cantidad de anexos indicados y debidamente foliados.
- 2. Corresponde a la Secretaria de Departamento llevar el registro y control de la documentación que ingresa o egresa.
- 3. Todo documento o expediente que ingresa o egresa, debe ser escaneado, registrado en el control interno vigente y archivado completo de forma digital y en físico con la documentación de respaldo de las actividades administrativas, siguiendo un orden lógico, de fácil acceso y consulta, de tal manera que facilite la rendición de cuentas.
- 4. Llevar control y seguimiento de los plazos establecidos por la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, Gerencia, Junta Directiva, entes fiscalizadores; otras dependencias del Instituto, en caso de ser necesario solicitar y gestionar con antelación las prórrogas debidamente justificadas.
- 5. Todo documento elaborado por personal del Departamento de Supervisión, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:
  - a. Número correlativo cronológico.
  - b. Número de caso que le corresponda.
  - c. Fecha del documento reciente y dentro del mes y año respectivo.
  - d. Nombre, cargo y denominación a quien esté dirigido debe ser escrito correctamente.
  - e. Los anexos físicos deben coincidir con los indicados en el documento.
  - f. La numeración de folios debe ser continua y ordenada de forma cronológica.
  - g. Mantener la cordialidad y el respeto en la redacción de los documentos.



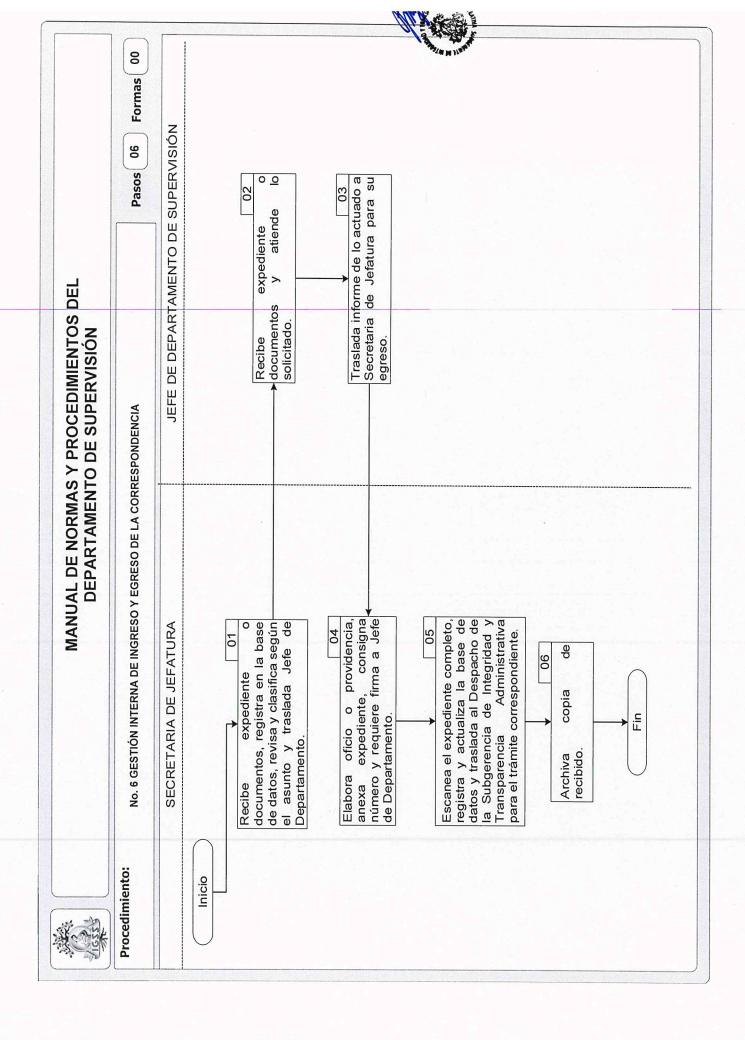
- h. Debe contar con documentación suficiente y competente que respalde la supervisión; la documentación de respaldo promueve la transparencia y debe mostrar que se ha cumplido con los requisitos legales, administrativos, de registro y control, para identificar la naturaleza, finalidad, resultados de cada operación y facilitar el análisis.
- 6. La copia de los documentos entregados, deben contar con sello, fecha, firma y hora de recibido por el destinatario.
- 7. La secretaria que recibe los documentos, debe revisar la existencia de un antecedente de trabajo previo realizado por el personal del Departamento, e informar al Jefe de Departamento previo a emitir su instrucción.



**Procedimiento:** No. 6 GESTIÓN INTERNA DE INGRESO Y EGRESO DE LA CORRESPONDENCIA

Pasos 06

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefatura		INICIO
Secretaria de Jefatura	01	Recibe expediente o documentos, registra en la base de datos, revisa y clasifica según el asunto y traslada a Jefe de Departamento.
Jefe de Departamento de Supervisión	02	Recibe expediente o documentos y atiende lo solicitado.
	03	Traslada informe de lo actuado a Secretaria de Jefatura para su egreso.
Secretaria de Jefatura	04	Elabora oficio o providencia, anexa expediente consigna número y requiere firma a Jefe de Departamento.
	05	Escanea el expediente completo, registra y actualiza la base de datos y traslada al Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para el trámite correspondiente.
	06	Archiva copia de recibido.  FIN





### VI. ANEXOS

## Glosario de la simbología utilizada en Diagramas de 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.

