RESOLUCIÓN No. SITA 52/2022

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

CONSIDERANDO:

Que el Departamento de Cambio Institucional para cumplir en forma eficiente y con calidad las actividades técnicas, administrativas y financieras necesarias, para llevar a cabo las metas y objetivos encomendados con relación a procesos en materia de integridad y transparencia administrativa; requiere de instrumentos administrativos de apoyo que normen y guíen sus actividades.

CONSIDERANDO:

Que la autoridad superior de cada Dependencia, debe apoyar y promover la elaboración de manuales que rijan sus procedimientos y funciones siendo responsable de su aprobación; 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 mediante Acuerdo 1/2014, 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 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 y el Acuerdo 22/2021 de fecha 18 de noviembre de dos mil veintiuno, ambos autorizados por la Gerencia del Instituto.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL"**, el cual consta de cuarenta y nueve (49) 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.

SEGUNDO. El Manual de Normas y Procedimientos que se aprueba mediante esta resolución, es de aplicación y observación general para el personal de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, específicamente del Departamento de Cambio Institucional.

TERCERO. El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Cambio Institucional, contiene normas generales y específicas, descripción de los procedimientos de trabajo y los diagramas de flujo de los procedimientos, para la definición, estandarización de los procesos de formación, sensibilización, socialización, monitoreo y divulgación en materia de integridad y transparencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

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, deberá divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos para su conocimiento, a la Subgerencia de Tecnología para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.

QUINTO. 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, a solicitud y propuesta del Departamento de Cambio Institucional con el aval del Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

SEXTO. Cualquier situación de interpretación que se presente en la aplicación del Manual será resuelta, en su orden, por el Jefe del Departamento de Cambio Institucional y en última instancia por la Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

SÉPTIMO. La presente resolución surte efectos a partir del día siguiente de su emisión.

SUBGERENTE DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

Licenciada Zaira Lucrecia Mejía Navas
Subgerente

Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

O&M
ORGANIZACIÓN Y METODOS

GUATEMALA, AGOSTO DE 2022

Versión y fecha:	Versión: agosto de 2022
Responsable de la elaboración:	Departamento de Cambio Institucional
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....3

II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....3

III. CAMPO DE APLICACIÓN.....3

IV. NORMAS GENERALES.....4

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....6

VI. ANEXOS.....49

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Cambio Institucional contiene de definición y estandarización de criterios para garantizar que todos los procesos de formación, sensibilización, socialización, monitoreo y divulgación en materia de integridad y transparencia, se ejecuten de forma eficaz y eficiente.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Normar los procedimientos que garanticen la gestión eficaz y eficiente en temas de formación, sensibilización, socialización, divulgación y creación de instrumentos en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

2. Dar a conocer al personal del Instituto la gestión administrativa que realiza el Departamento de Cambio Institucional, a través de sus procedimientos para mejorar la calidad de los servicios.

3. Contar con una guía que facilite la elaboración de programas de preventivos de hechos de corrupción, campañas de divulgación que fortalezcan en el recurso humano la integridad y transparencia en el trabajo.

4. Establecer lineamientos adecuados para ejecutar los programas de formación, campañas de divulgación y monitoreos en materia de integridad y transparencia

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos es de aplicación y uso del personal que integra la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa y específicamente el Departamento de Cambio Institucional y para consulta de otras dependencias del Instituto.

IV. NORMAS GENERALES

1. Las funciones y actividades del Área de Cultura y Sensibilización en Materia de Integridad y Transparencia y del Área de Promoción en Materia de Integridad y Transparencia, se realizarán de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

2. Los procesos establecidos en el presente manual están encaminados a la elaboración y ejecución de programas, proyectos, políticas y otros instrumentos de prevención de hechos contra la corrupción y promoción de la transparencia en la función del Instituto.

3. Los programas de formación y sensibilización serán realizados con base en principios y valores éticos que fomenten una cultura de integridad y transparencia y el fortalecimiento de buenas prácticas administrativas de los sujetos de responsabilidad del Instituto.

4. Se realizarán coordinaciones interinstitucionales para fortalecer los programas de formación, sensibilización, promoción y divulgación en materia de integridad y transparencia.

5. Se realizarán coordinaciones interinstitucionales, con la finalidad de promover el traslado de capacidades en materia de creación de programas, políticas, proyectos y otros instrumentos de prevención de hechos contra la corrupción.

6. Los monitoreos de recolección y análisis de información se realizarán a través de la metodología previamente establecida, que tiene como finalidad presentar insumos para la toma de decisiones.

7. Se realizarán monitoreos que permitan la recolección, procesamiento y análisis de información oportuna y sistemática con la finalidad promover la mejora continua de los servicios.

8. Los monitoreos de recolección y análisis de información se realizarán a través de instrumentos técnicos aplicables a lo interno y externo del Instituto.

9. El Departamento de Cambio Institucional coordinará con el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas las gestiones necesarias para el diseño e impresión del material gráfico, así como el desarrollo e implementación de las campañas de divulgación.

10. Las campañas de divulgación serán realizadas para concientizar, informar, sensibilizar y socializar la integridad y transparencia de las actividades administrativas del Instituto, con la finalidad de fortalecer las buenas prácticas de los trabajadores y prevenir actos de corrupción que dañen el patrimonio institucional.

11. Los requerimientos de las autoridades con relación a temas de integridad, transparencia y prevención de la corrupción se realizarán de acuerdo con lo estipulado en el presente manual.

12. El Departamento de Cambio Institucional coordinará con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Subgerencia de Recursos Humanos, las gestiones necesarias para implementar actividades de concientización y sensibilización en materia de integridad y transparencia.

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 01,** Desarrollo de instrumentos técnicos en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.
- **Procedimiento 02,** Implementación de actividades de concientización y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.
- **Procedimiento 03,** Registro y control de actividades de concientización y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.
- **Procedimiento 04,** Definición de Instrumentos Técnicos para recolección y análisis de información.
- **Procedimiento 05,** Aplicación de instrumentos para recolección de información (Modelo del Sistema Metodológico de Recolección de Información).
- **Procedimiento 06,** Análisis de Información.
- **Procedimiento 07,** Verificación del Cumplimiento o Incumplimiento de lo Recomendado en los Informes de Monitoreo de Recolección y Análisis de Información.
- **Procedimiento 08,** Creación de campaña de divulgación en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.
- **Procedimiento 09,** Desarrollo y divulgación de material gráfico y audiovisual en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.
- **Procedimiento 10,** Gestión interna de ingreso y egreso de la correspondencia.

Procedimiento No. 01

Procedimiento de desarrollo de instrumentos técnicos en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Jefatura coordina, controla y da seguimiento con los responsables de áreas y con su equipo de trabajo para la realización de estrategias, planes, programas, proyectos y cualquier otro tipo de instrumento, en materia de integridad, transparencia y anticorrupción, así como, recepcionará o elaborará las directrices o necesidades institucionales para el desarrollo de instrumentos.

2. Para el desarrollo de la estrategia de creación o implementación de los instrumentos, se conformarán mesas técnicas, grupos de trabajo, talleres y otros.

3. La creación de instrumentos en materia de integridad, transparencia y anticorrupción es a solicitud de la autoridad superior o de oficio en el Departamento de Cambio Institucional.

4. A través del Departamento de Cambio Institucional se debe presentar la propuesta del documento borrador (instrumento técnico) y realizar el respectivo seguimiento hasta su aprobación.

5. El instrumento será autorizado por la autoridad superior, según sea el caso.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

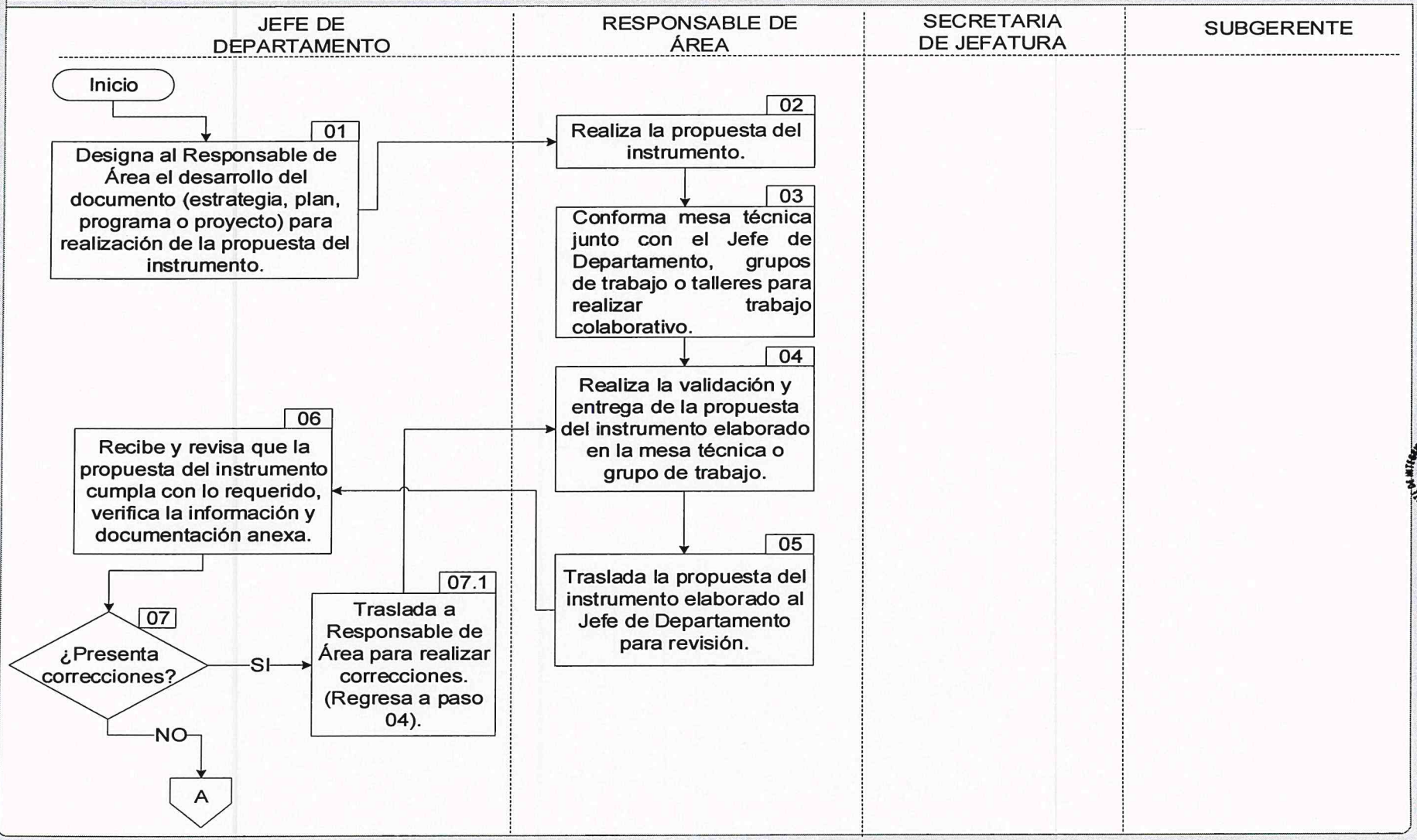
Procedimiento: No. 01 Procedimiento de desarrollo de instrumentos institucionales en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 09 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Jefe de Departamento	01	Designa al Responsable de Área el desarrollo del documento correspondiente para realización de la propuesta del instrumento y traslada.
Responsable de Área	02	Recibe y realiza la propuesta del instrumento.
	03	Conforma mesa técnica junto con el Jefe de Departamento, grupos de trabajo o talleres para realizar trabajo colaborativo.
	04	Realiza la validación y entrega de propuesta de instrumento elaborado en mesa técnica o grupo de trabajo.
	05	Traslada instrumento elaborado, al Jefe de Departamento para revisión.
Jefe de Departamento	06	Recibe y revisa que el documento cumpla con lo requerido, verifica la información y documentación anexa.
	07	¿Presenta correcciones?
		07.1 SÍ. Traslada a Responsable de Área para realizar correcciones. (Regresa a paso 04).
		07.2 NO. Firma la propuesta del instrumento y traslada a Secretaria de Jefatura, para continuar con el proceso administrativo (Continúa en paso 8).
Secretaria de Jefatura	08	Recibe y elabora oficio o providencia de egreso y traslada para firma del Subgerente.
Subgerente	09	Recibe, firma y traslada al Jefe de Departamento para ejecución de la propuesta del instrumento.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: **No. 01 Procedimiento de implementación de actividades en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.**

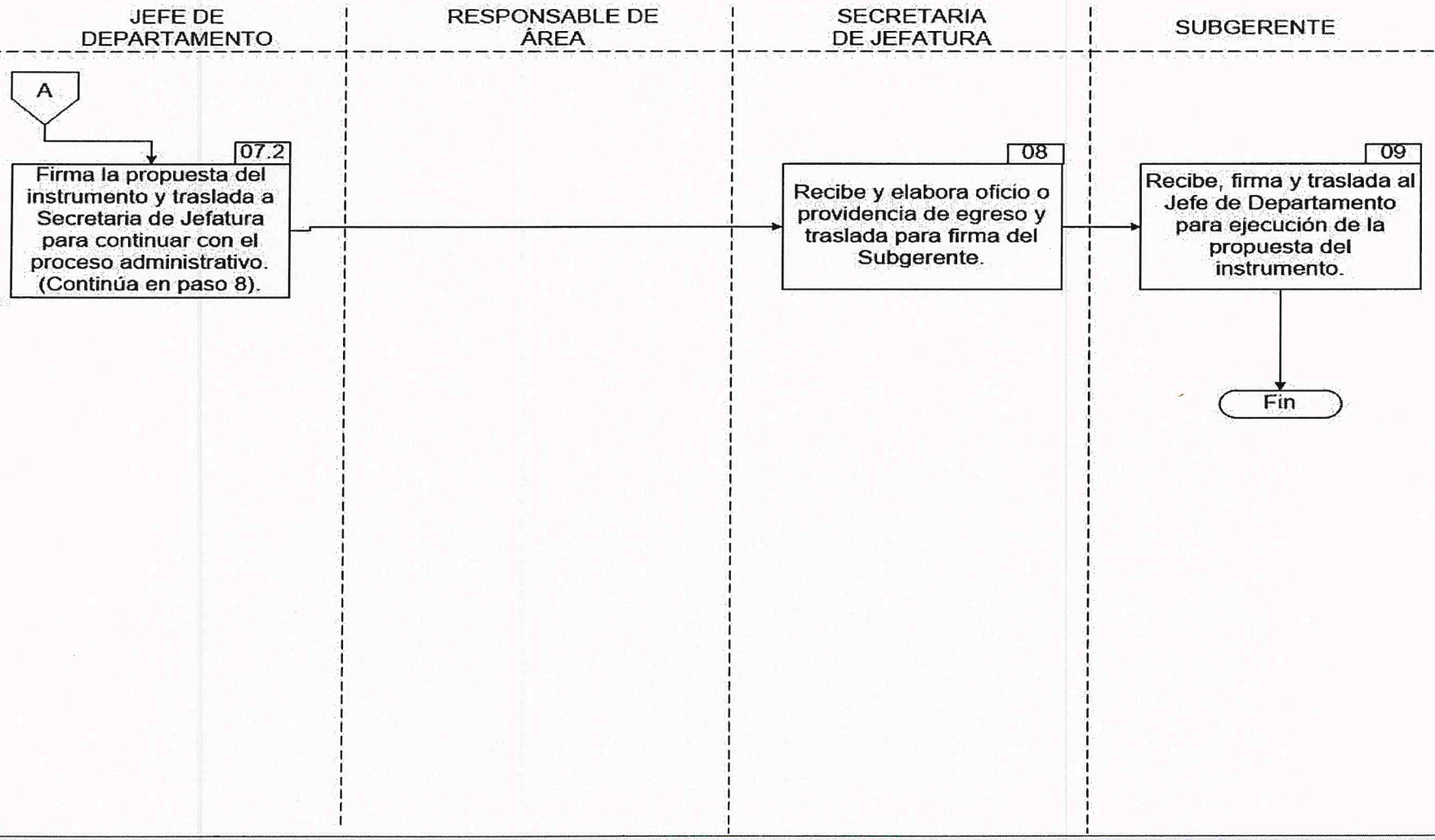
Pasos 09 **Formas** 00



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: **No. 01 Procedimiento de implementación de actividades en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.**

Pasos 09 **Formas** 00



Procedimiento No. 02

Procedimiento de implementación de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Responsable de Área desarrollará las programaciones de actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia.

2. Se realizarán las coordinaciones internas y externas según corresponda para la realización de actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia.

3. Se enviará convocatoria al público objetivo de las actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia.

4. Para cada actividad, se deberá realizar ficha técnica que describa recursos necesarios, responsables de la coordinación y ejecución de los componentes que requiera la actividad.

5. Se coordinará y designará al recurso humano, equipo técnico, logístico y tecnológico que sea necesario para la realización de las actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia.

6. La ficha técnica deberá incluir como mínimo los siguientes componentes:

   a. Nombre de la actividad.
   b. Descripción de la actividad.
   c. Público objetivo al cual va dirigida.
   d. Fecha o periodo a realizarse.
   e. Recurso humano necesario para la ejecución.
   f. Ubicación física o plataforma virtual en la que será realizada.
   g. Método de comunicación o convocatoria a realizarse.
   h. Cronograma o agenda de la actividad.

7. De los resultados obtenidos de las actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia se generará una base datos.

8. Se coordinarán actividades de concientización y sensibilización, con base en especificaciones de las fichas técnicas, con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Subgerencia de Recursos Humanos; en materia de integridad y transparencia.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 02 Procedimiento de implementación de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 13 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable de Área	01	Desarrolla programación de actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia.
	02	Traslada propuesta de programaciones al Jefe de Departamento para revisión y aprobación.
Jefe de Departamento	03	Recibe y efectúa revisión de programaciones de actividades.
	04	¿Presenta correcciones?
		4.1 SÍ. Traslada a Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 1).
		4.2 NO. Firma y otorga el visto bueno de la programación de actividades en materia de integridad y transparencia. (Continúa en paso 5)
	05	Traslada al Responsable de Área para ejecución de programación.
Responsable de Área	06	Recibe programación autorizada de actividades y traslada al Asistente de Área.
Asistente de Área	07	Recibe y realiza ficha técnica por actividad; traslada al Responsable de Área.
Responsable de Área	08	Recibe y traslada fichas técnicas al Jefe de Departamento, para autorización

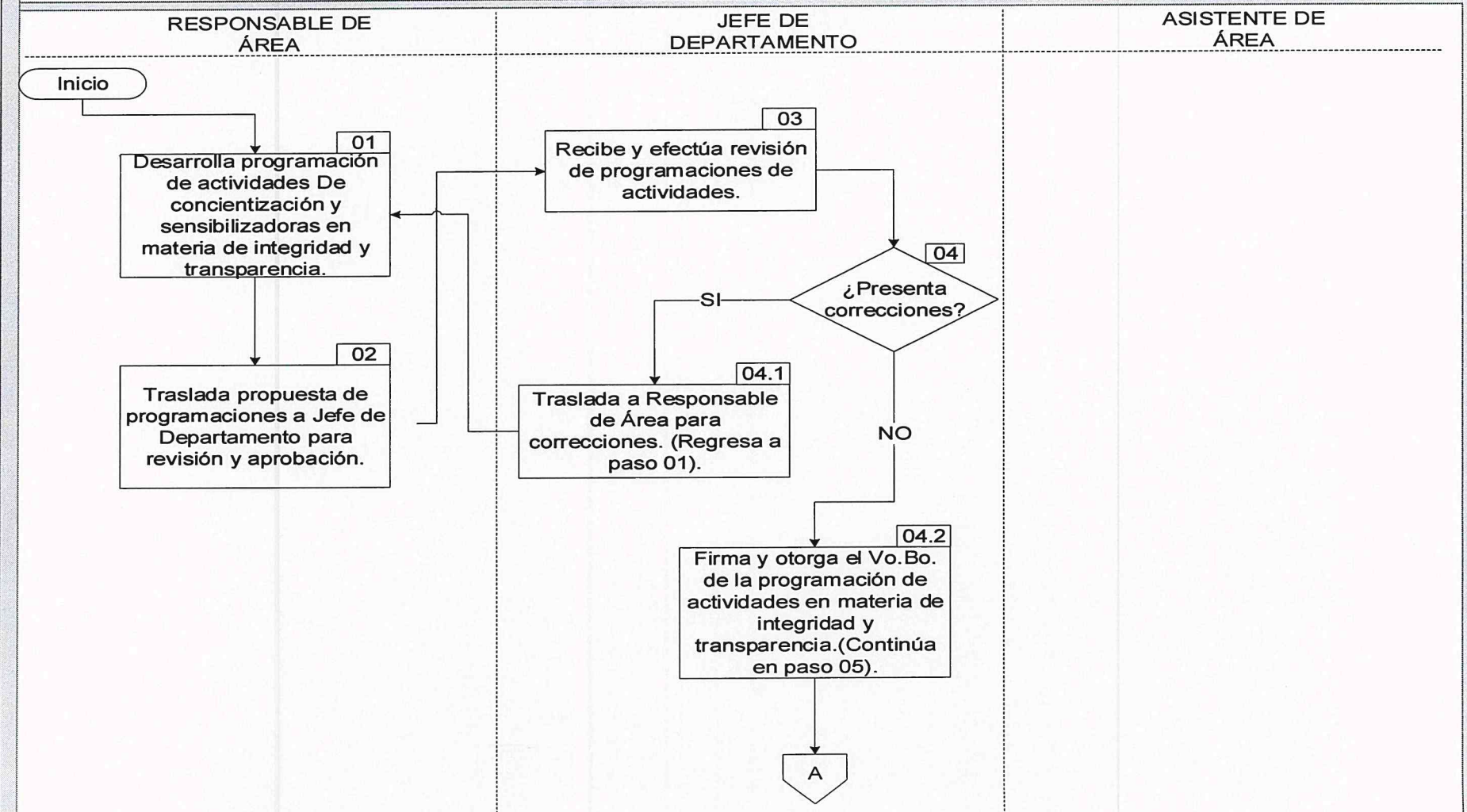
Procedimiento: No. 02 Procedimiento de implementación de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 13 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Departamento	09	Recibe y efectúa revisión de fichas técnicas de actividades.
	10	¿Presenta correcciones?
		10.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área para correcciones. (Regresa a paso 7).
		10.2 NO. Traslada al Responsable de Área, para ejecución de ficha técnica. (Continúa en paso 11)
Responsable de Área	11	Recibe y coordina actividad con base en especificaciones de la ficha técnica, con el Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Subgerencia de Recursos Humanos.
Asistente de Área	12	Implementa actividad de concientización y sensibilización en materia de integridad y transparencia.
	13	Aplica las boletas reactivas para recopilar resultados de la implementación.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 02 Procedimiento de implementación de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

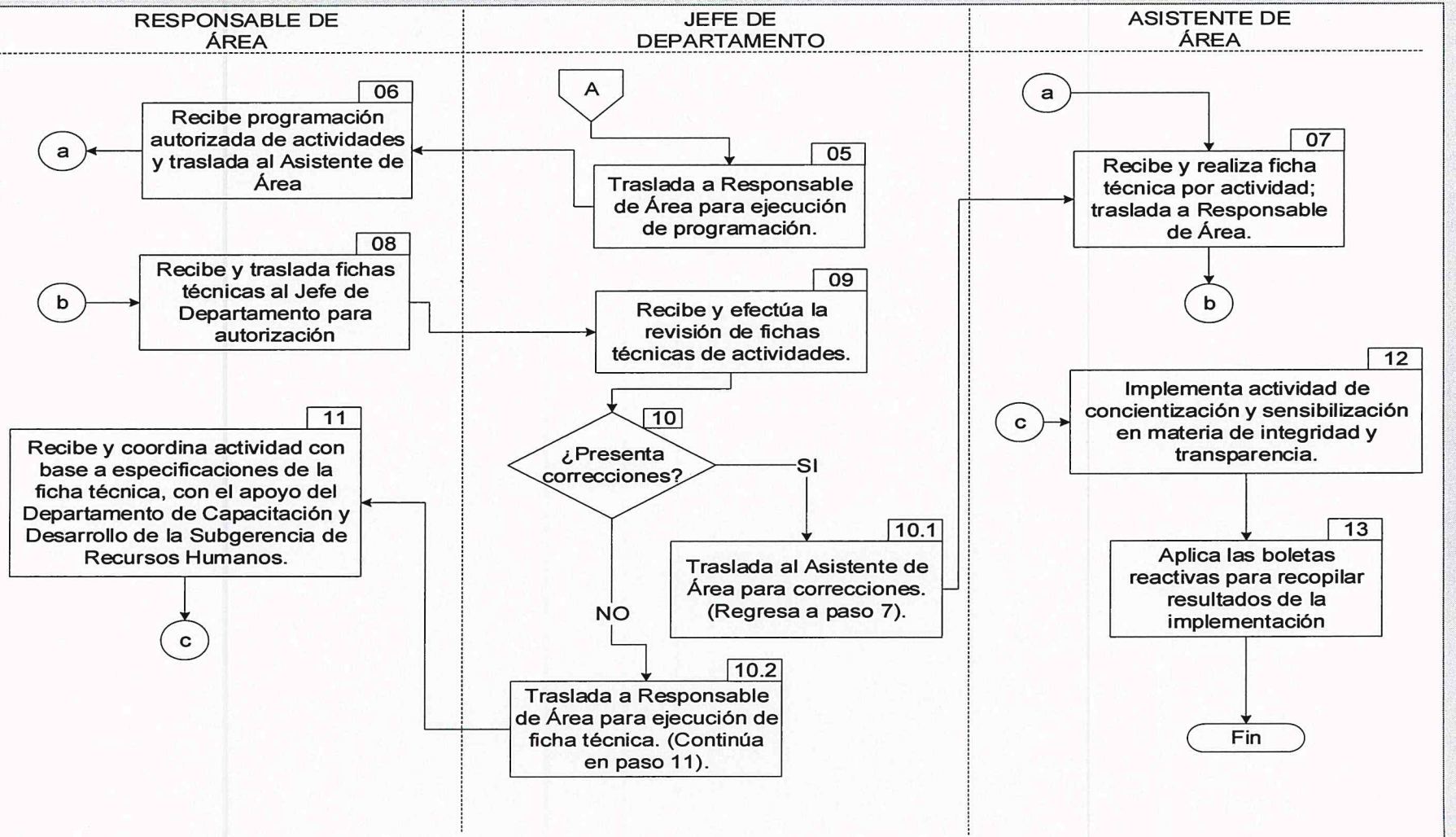
Pasos 13 **Formas** 00



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 02 Procedimiento de implementación de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

Pasos 13 **Formas** 00



Procedimiento No. 03

Procedimiento de registro y control de actividades de concientización y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los informes deberán ser entregados a la Jefatura del Departamento en las fechas establecidas según normativa vigente o requerimiento.

2. Se deberá llevar registro de los resultados obtenidos de las actividades de concientización y sensibilizadoras en materia de integridad y transparencia en una base datos.

3. Los informes podrán contener diagramas, gráficas, propuestas, entre otros que apoyen a la presentación, realizándolos de manera inteligible.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

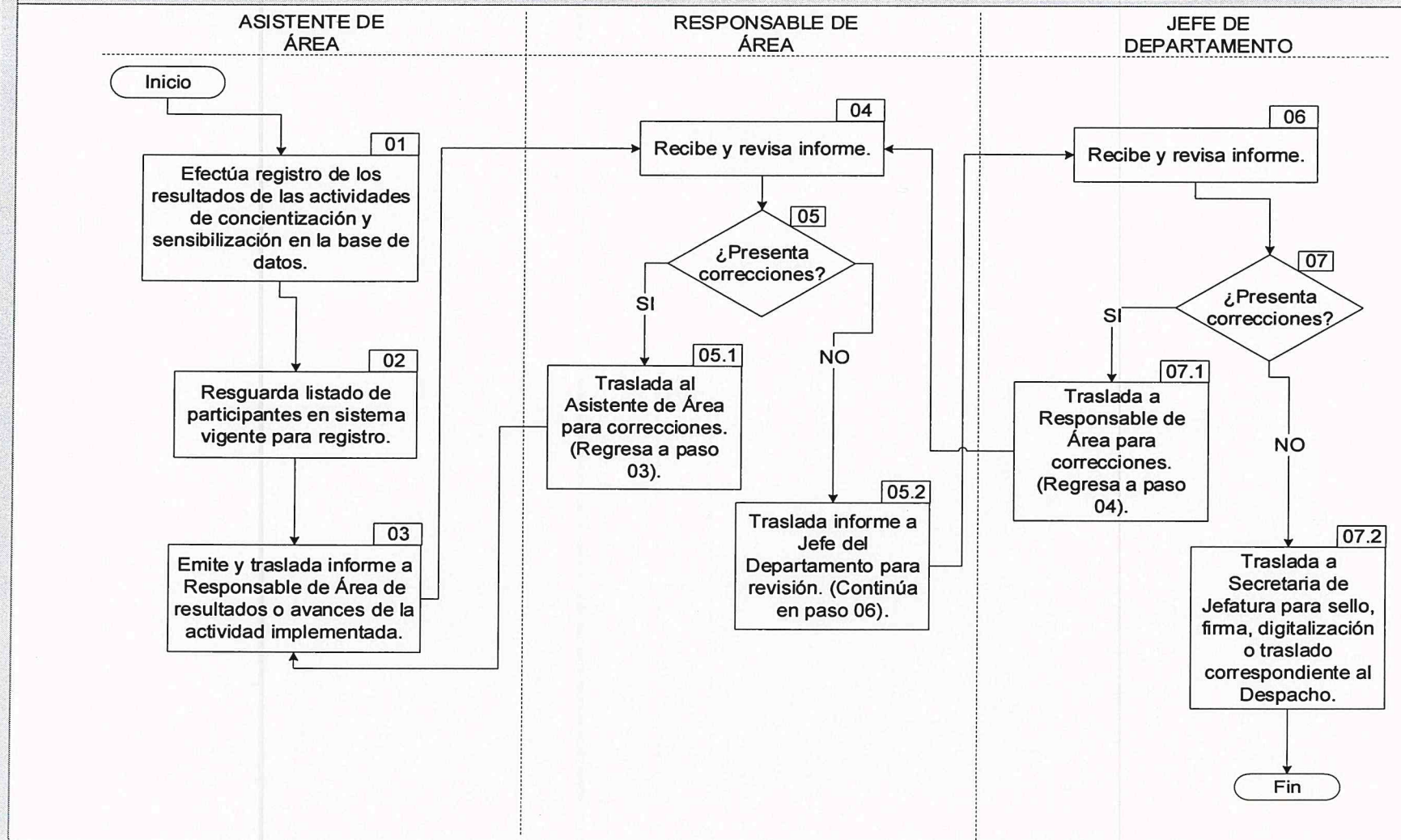
Procedimiento: No. 03 Procedimiento de registro y control de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 07 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Asistente de Área	01	Efectúa registro de los resultados de las actividades de concientización y sensibilización en la base de datos.
	02	Resguarda listado de participantes en el sistema vigente para registro.
	03	Emite y traslada informe a Responsable de Área de resultados o avances de la actividad implementada.
Responsable de Área	04	Recibe y revisa informe.
	05	¿Presenta correcciones? 05.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área para correcciones. (Regresa a paso 3). 05.2 NO. Traslada informe a Jefe de Departamento para revisión. (Continúa en paso 6)
Jefe de Departamento	06	Recibe y revisa informe.
	07	¿Presenta correcciones? 07.1 SÍ. Traslada a Responsable de Área para realización de correcciones. (Regresa a paso 4). 07.2 NO. Traslada a Secretaría de Jefatura para sello, firma digitalización o traslado correspondiente al Despacho. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: **No. 03 Procedimiento de registro y control de actividades de formación y sensibilización en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.**

Pasos 07 **Formas** 00



Procedimiento No. 04

Definición de Instrumentos Técnicos para recolección y análisis de información.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Se define el tipo de monitoreo: Si es a un proveedor del Instituto, se identifica como monitoreo externo, cuando es a una dependencia médica-administrativa, será un monitoreo interno.

2. La definición del instrumento se realiza con base en la programación establecida o a requerimiento.

3. Definición de las variables a monitorear, entendiéndose por ello los aspectos específicos a verificar de acuerdo con el tipo de servicio que se presta.

4. Los monitoreos externos o internos, se realizarán según programación del Departamento o a requerimiento de autoridad superior.

5. Las técnicas para recolección de información pueden ser:

   - Cuestionarios o encuestas
   - Entrevistas
   - Grupos focales
   - Lista de verificación
   - Observación

6. Los instrumentos técnicos para recolección y análisis de información, deben llevar un correlativo o un identificador que se definirá por año y que se le será asignado al momento de ser aprobada la propuesta de dicho instrumento.

7. La definición del instrumento se realiza con base en el proveedor o dependencia médico-administrativa que se programe.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

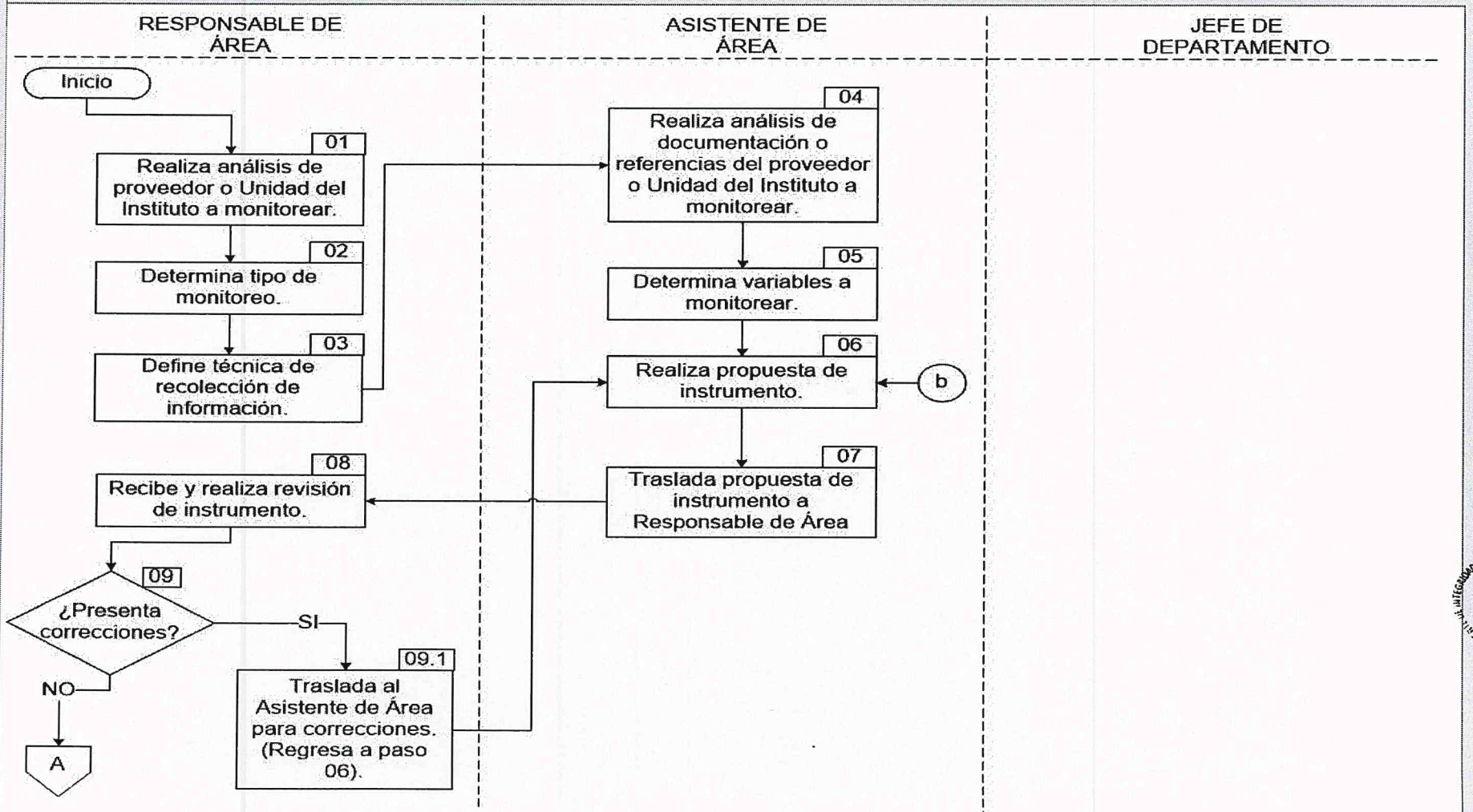
Procedimiento: No. 04 Definición de Instrumentos Técnicos para recolección y análisis de información. **Pasos** 12 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable de Área	01	Realiza análisis de proveedor o Unidad del Instituto a monitorear.
	02	Determina tipo de monitoreo.
	03	Define técnica de recolección de información.
Asistente de Área	04	Realiza análisis de documentación o referencias del proveedor o Unidad del Instituto a monitorear.
	05	Determina las variables a monitorear.
	06	Realiza propuesta de instrumento.
	07	Traslada propuesta de instrumento al Responsable de Área.
Responsable de Área	08	Realiza revisión de Instrumento técnico.
	09	¿Presenta correcciones?
		9.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área para correcciones. (Regresa a paso 6).
		9.2 NO. Traslada instrumento al Jefe de Departamento para revisión. (Continúa en paso 10).
Jefe de Departamento	10	Recibe y realiza revisión de instrumento.
	11	¿Presenta correcciones?
		11.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área para correcciones. (Regresa a paso 6).
		11.2 NO. Autoriza instrumento de monitoreo para ser utilizado. (Continúa en paso 12).
Jefe de Departamento	12	Asigna correlativo o identificador al instrumento de monitoreo.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 04 Definición de Instrumentos Técnicos para recolección y análisis de información.

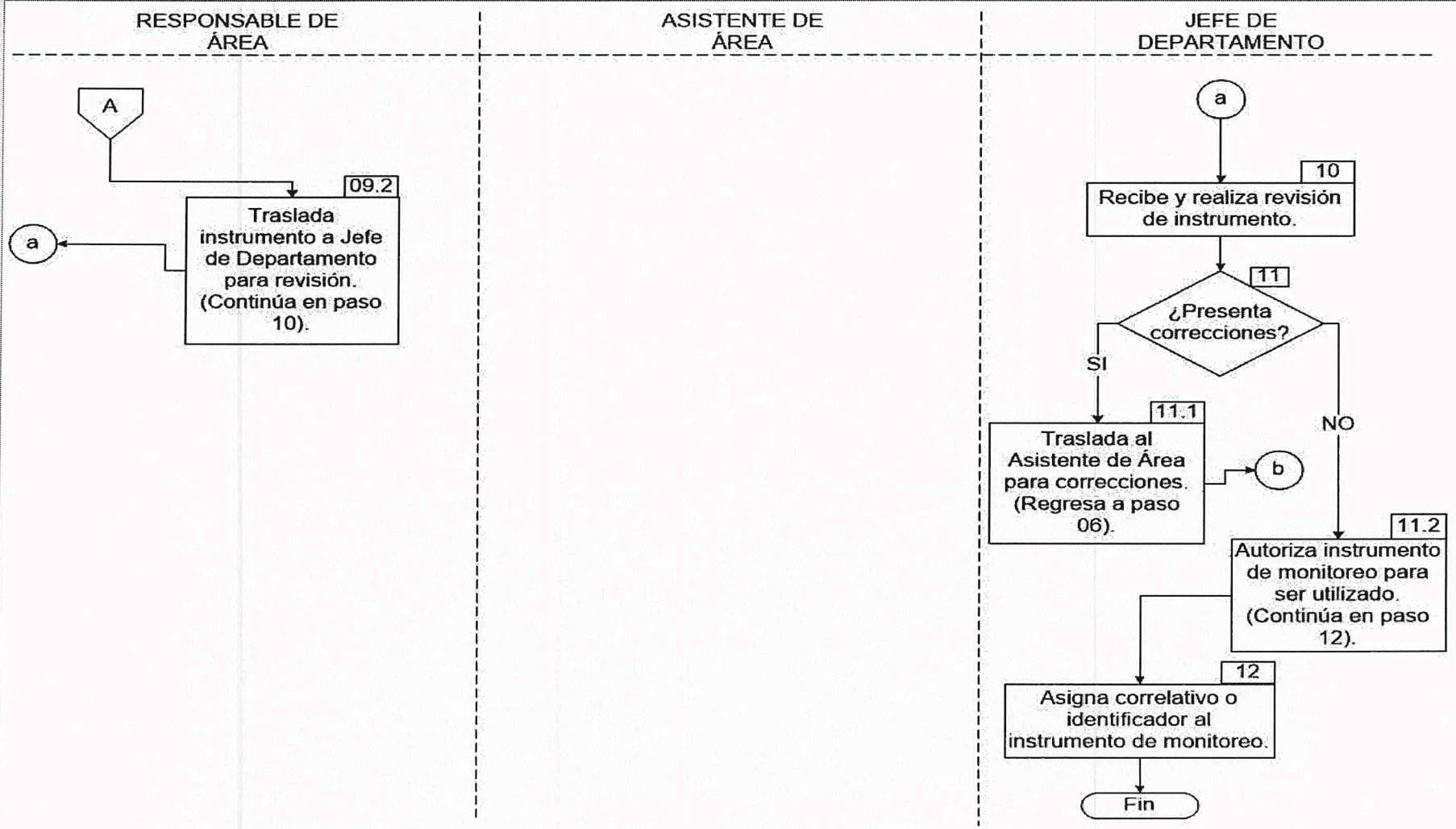
Pasos 12 **Formas** 00



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 04 Definición de Instrumentos Técnicos para recolección y análisis de información.

Pasos 12 **Formas** 00



Procedimiento No. 05

Aplicación de instrumentos para recolección de información (Modelo del Sistema Metodológico de Recolección de Información)

NORMAS ESPECÍFICAS

1. La programación para la aplicación de instrumentos de recolección de información debe contener: Tipo de monitoreo a realizar (externo o interno), lugar (proveedor o unidad médico-administrativa), fecha y responsables.

2. La programación mensual debe ser traslada al Jefe de Departamento para su revisión, validación y aprobación.

3. Las actividades de aplicación de instrumentos para recolección de información, serán desarrolladas en la fecha y lugar según la programación o solicitud de autoridad superior.

4. El responsable encargado de realizar la aplicación de instrumentos para recolección de información, deberá ser designado por medio de oficio.

5. Los instrumentos técnicos de recolección de información aplicados deberán ser archivados en orden de fecha y responsable de manera digital y física cuando aplique.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 05 Aplicación de instrumentos para recolección de información (Modelo del Sistema Metodológico de Recolección de Información). **Pasos** 15 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable de Área	01	Define programación de aplicación de instrumentos para recolección de información a efectuarse durante el mes correspondiente.
	02	Traslada programación a Jefe de Departamento para su revisión, validación y autorización.
Jefe de Departamento	03	Recibe, revisa y valida la programación de aplicación de instrumentos para recolección de información.
	04	¿Presenta correcciones? 04.1 SÍ. Traslada a Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 1). 04.2 NO. Autoriza la programación y traslada a Responsable de Área para su ejecución (Continúa en paso 05).
Responsable de Área	05	Recibe y designa al Asistente de Área para realizar la aplicación del instrumento para recolección de información.
Asistente de Área	06	Desarrolla ficha técnica.
	07	Traslada ficha técnica a Responsable de Área para revisión.
Responsable de Área	08	Revisa ficha técnica
	09	¿Presenta correcciones? 9.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área para correcciones. (Regresa a paso 06). 9.2 NO. Traslada al Asistente de Área para aplicación de instrumento para recolección de información (Continúa en paso 10).

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

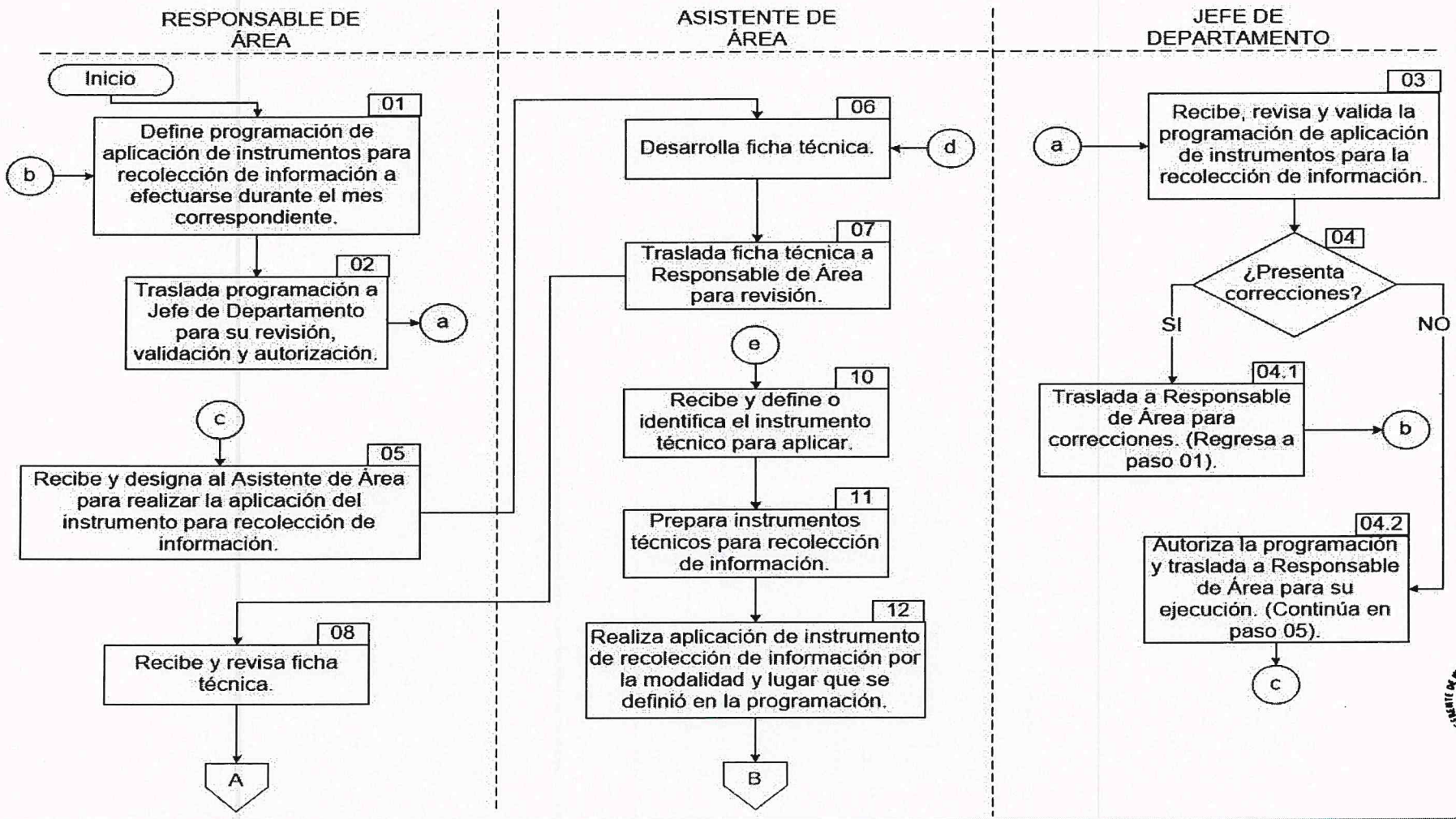
Procedimiento: No. 05 Aplicación de instrumentos para recolección de información (Modelo del Sistema Metodológico de Recolección de Información). **Pasos** 15 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Asistente de Área	10	Recibe y define o identifica el instrumento técnico para aplicar.
	11	Prepara instrumentos técnicos para recolección de información.
	12	Realiza aplicación de instrumento de recolección de información por la modalidad y lugar que se definió en la programación.
	13	Clasifica la información recolectada a través del instrumento aplicado.
	14	Consolida, registra y crea base de datos con la información obtenida en el instrumento técnico de recolección de información.
	15	Archiva de forma digital y física el instrumento aplicado en la recolección de información.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: **No. 05 Aplicación de instrumentos para recolección de información (Modelo del Sistema Metodológico de Recolección de Información).**

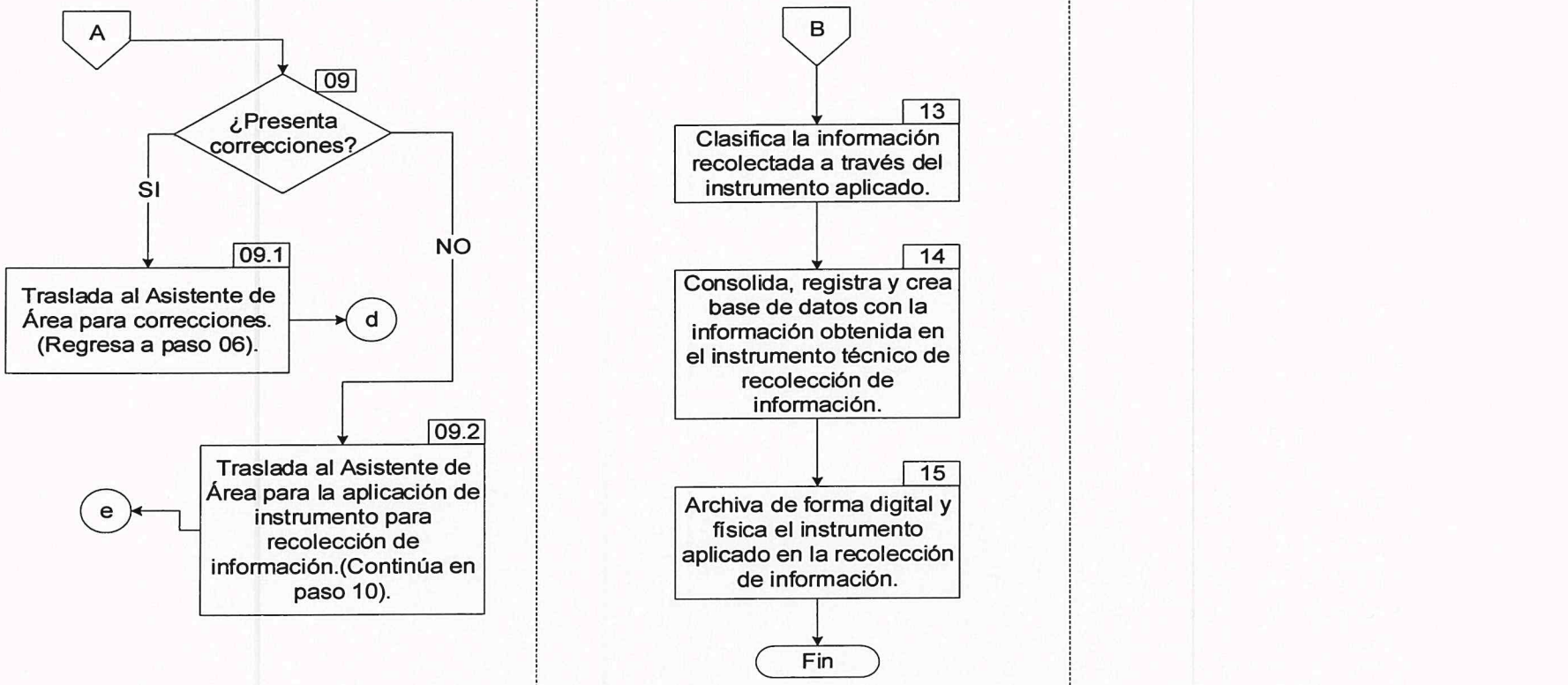
Pasos 15 **Formas** 00



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: **No. 05 Aplicación de instrumentos para recolección de información (Modelo del Sistema Metodológico de Recolección de Información).**

Pasos 15 **Formas** 00



Procedimiento No. 06

Análisis de información

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Los informes deberán ser entregados al Jefe de Departamento, en las fechas establecidas, según normativa vigente.

2. La recolección de información, el análisis y la generación de informes, serán designados según lo establezca el Responsable de Área o según programación.

3. Los informes podrán contener diagramas, gráficas, propuestas, diapositivas, entre otros que apoyen a la presentación.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

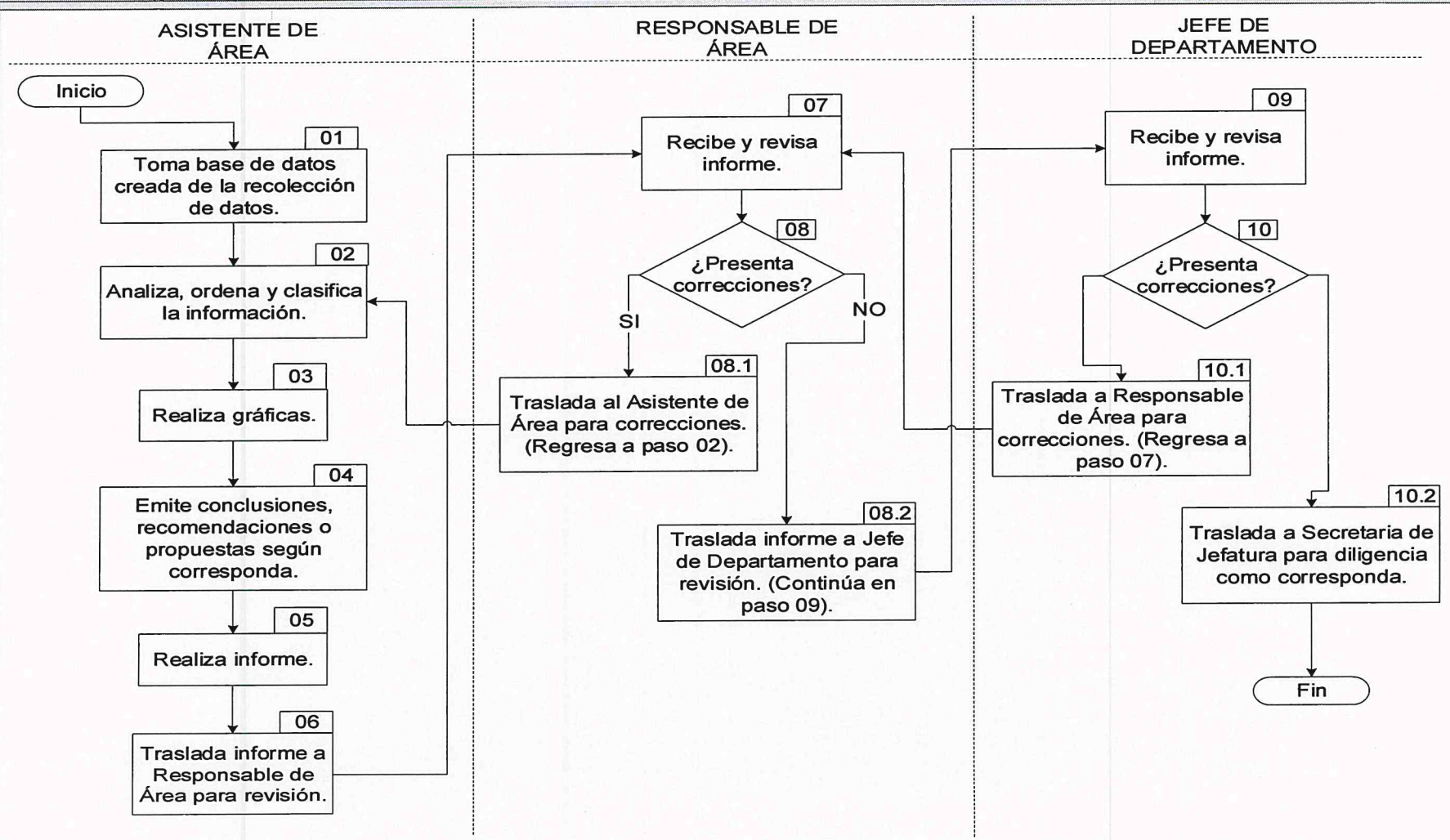
Procedimiento: No. 06 Análisis de Información. **Pasos** 10 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Asistente de Área	01	Toma base de datos creada de la recolección de datos.
	02	Analiza, ordena y clasifica la información.
	03	Realiza gráficas.
	04	Emite conclusiones, recomendaciones o propuestas, según corresponda.
	05	Realiza el informe correspondiente.
	06	Traslada informe al Responsable de Área para revisión.
Responsable de Área	07	Recibe y revisa informe.
	08	¿Presenta correcciones?
		08.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área, para correcciones. (Regresa a paso 7).
		08.2 NO. Traslada informe al Jefe de Departamento para revisión (Continúa en paso 09).
Jefe de Departamento	09	Recibe y revisa informe.
	10	¿Presenta correcciones?
		10.1 SÍ. Traslada el informe al Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 7).
		10.2 NO. Traslada a la Secretaria de Jefatura, para diligenciar como corresponda.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No.06 Análisis de Información.

Pasos 10 **Formas** 00



Procedimiento No. 07

Verificación del Cumplimiento o Incumplimiento de Informes de Monitoreo de Recolección y Análisis de Información.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Recepción de cumplimiento o incumplimiento de los informes de monitoreo, por parte de unidades médico administrativas que corresponda.

2. En los casos que no se informe al Departamento, sobre el cumplimiento de los informes, se deberán realizar las actividades de seguimiento correspondiente hasta que se finalice por medio de un oficio emitido por la Jefatura del Departamento.

3. En caso de incumplimiento de lo recomendado por el Departamento en los informes de monitoreo, la Dependencia deberá informar el motivo del incumplimiento y su inviabilidad para los trámites que corresponda.

4. Los oficios, providencias o informes de cumplimiento o incumplimiento, deberán ser escaneados y archivados de forma física y digital por parte de la Secretaria de Departamento.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

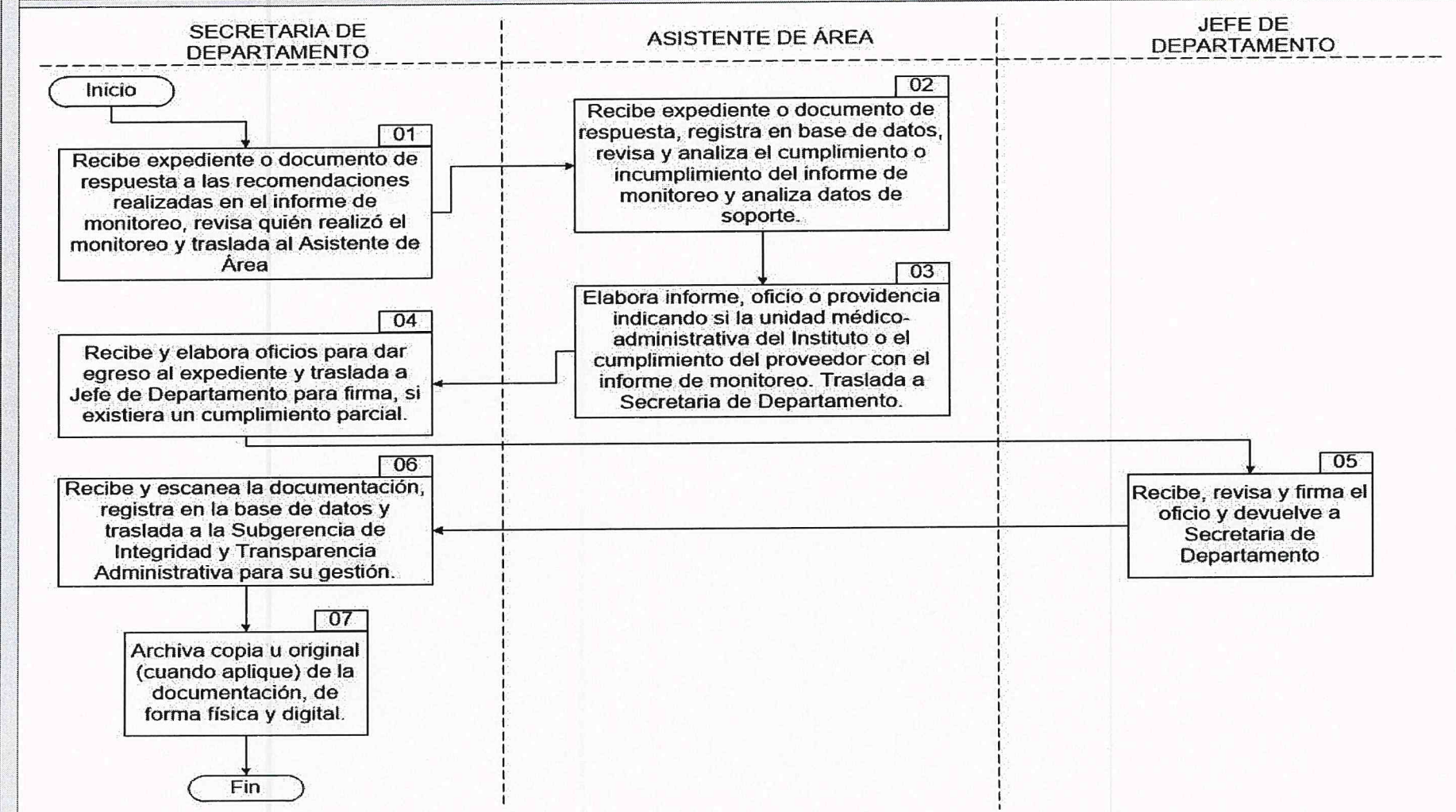
Procedimiento: No. 07 Verificación del Cumplimiento o Incumplimiento de Informes de Monitoreo de Recolección y Análisis de Información. **Pasos** 07 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Departamento	01	Recibe expediente o documento de respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe de monitoreo, revisa quien realizó el monitoreo y traslada al Asistente de Área
Asistente de Área	02	Recibe expediente o documento de respuesta, registra en base de datos, revisa y analiza el cumplimiento o incumplimiento del informe de monitoreo y analiza datos de soporte.
	03	Elabora informe, oficio o providencia, indicando si la unidad médico-administrativa del Instituto o el cumplimiento del proveedor con el informe de monitoreo y lo traslada a la Secretaria de Departamento.
Secretaria de Departamento	04	Recibe y elabora oficios para dar egreso al expediente y traslada al Jefe de Departamento para firma, si existiera un cumplimiento parcial.
Jefe de Departamento	05	Recibe, revisa, firma el oficio y lo devuelve a la Secretaria de Departamento.
Secretaria de Departamento	06	Recibe y escanea la documentación, registra en la base de datos y traslada a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, para su gestión.
	07	Archiva copia u original (cuando aplique) de la documentación, de forma física y digital.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 07 Verificación del Cumplimiento o Incumplimiento de Informes de Monitoreo de Recolección y Análisis de Información.

Pasos 07 **Formas** 00



Procedimiento No. 08

Creación de campaña en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Responsable de Área deberá crear una programación anual de campañas en materia de integridad y transparencia (concientización, socialización, sensibilización, eventos, otros) que incluye:
   1.1. Tema.
   1.2. Lugar.
   1.3. Meses propuestos.

2. El Responsable de Área, deberá definir el tipo de campaña de promoción en materia de integridad y transparencia.

3. La programación anual debe ser traslada al Jefe de Departamento para su revisión y aprobación.

4. El Responsable de Área, deberá crear propuestas de desarrollo de campañas, según los temas aprobados en la programación anual.

5. Las propuestas de campañas deben incluir los siguientes componentes:
   5.1 Antecedentes.
   5.2 Justificación.
   5.3 Documento informativo de promoción, incluye:
      a. Tema.
      b. Nombre de la campaña.
      c. Fases de la campaña.
      d. Objetivo general.
      e. Objetivos específicos.
      f. Público objetivo.
      g. Duración.
      h. Estrategia de comunicación.
   5.4 Mandatarios creativos, incluye:
      a. Mensaje.
      b. Tipo de material gráfico y audiovisual (video, fotografías, afiches, trifoliares, folletos, banners, otros).
      c. Cantidad de material gráfico requerido (cuando aplique).

6. Las propuestas de desarrollo de cada campaña, serán revisadas y aprobadas por el Jefe de Departamento de forma individual y gradualmente, según programación.

7. Las campañas previas a su divulgación, deberán ser autorizadas por el Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

8. Las campañas previamente autorizadas, deberán desarrollarse en la fecha, lugar y horario previamente establecidos.

9. El Responsable de Área deberá rendir el respectivo informe por campaña o en su defecto los avances en las diferentes campañas y deberán ser entregados a la Jefatura del Departamento en las fechas establecidas según programación.

10. La programación anual de campañas está sujeta a modificaciones o ampliaciones por instrucciones de autoridad superior.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 08 Creación de campaña de divulgación en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 11 **Formas** 00

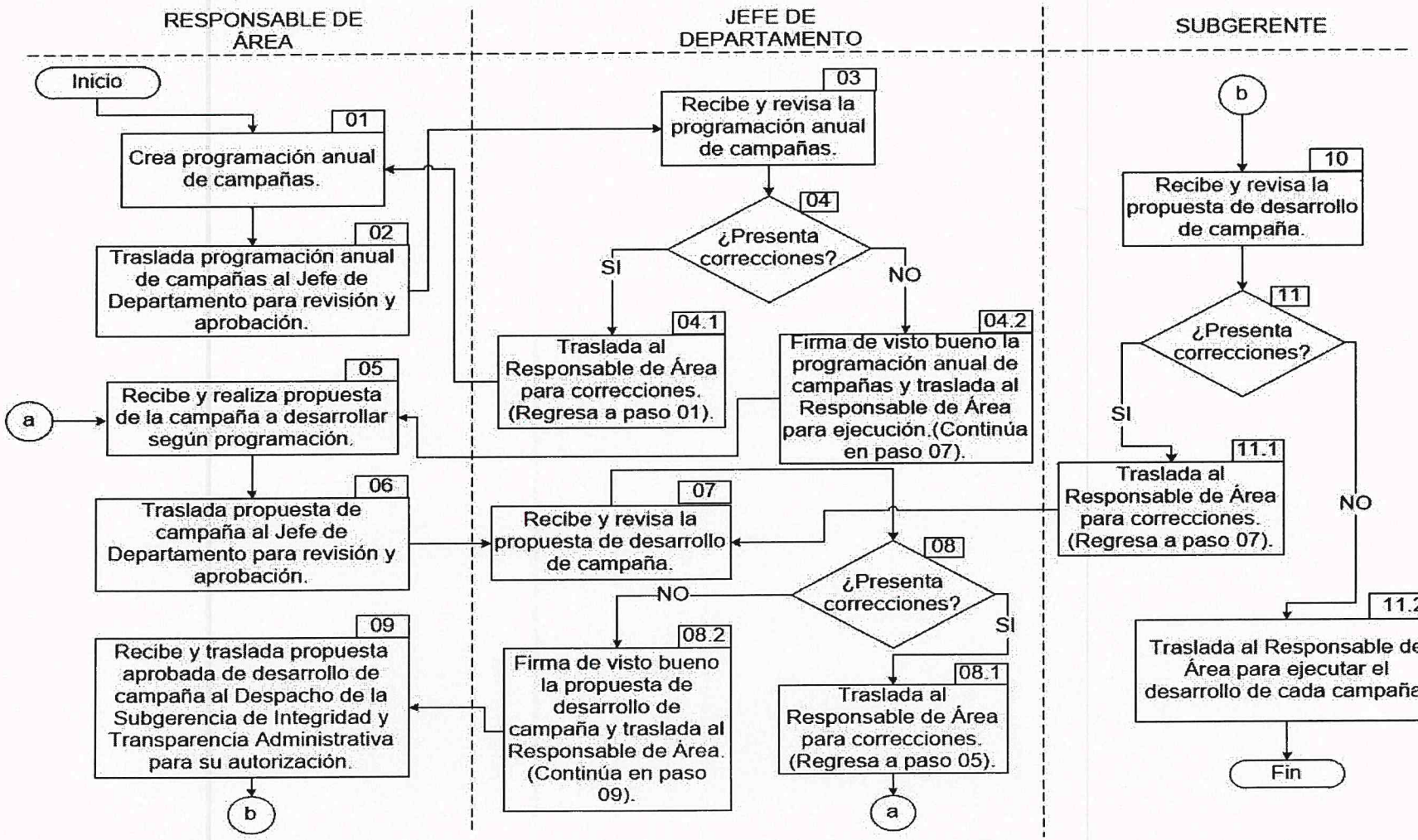
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable de Área	01	Crea programación anual de campañas.
	02	Traslada programación anual de campañas al Jefe de Departamento para revisión y aprobación.
Jefe de Departamento	03	Recibe y revisa la programación anual de campañas.
	04	¿Presenta correcciones? 4.1 SÍ. Traslada al Responsable de Área, para correcciones. (Regresa a paso 1). 4.2 NO. Firma de visto bueno la programación anual de campañas y traslada al Responsable de Área para ejecución. (Continúa en paso 05).
Responsable de Área	05	Recibe y realiza propuesta de la campaña a desarrollar según la programación.
	06	Traslada propuesta de la campaña al Jefe de Departamento para revisión y aprobación.
Jefe de Departamento	07	Recibe y revisa la propuesta de desarrollo de campaña.
	08	¿Presenta correcciones? 08.1 SÍ. Traslada al Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 5). 08.2 NO. Firma de visto bueno la propuesta de desarrollo de campaña y traslada al Responsable de Área. (Continúa en paso 09).

Procedimiento: No. 08 Creación de campaña de divulgación en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 11 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Área	09	Recibe y traslada la propuesta de desarrollo de campaña aprobada, al Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para su autorización.
Subgerente	10	Recibe y revisa la propuesta de desarrollo de campaña.
	11	¿Presenta correcciones? 11.1 SÍ. Traslada al Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 7). 11.2 NO. Regresa al Responsable de Área para ejecutar el desarrollo de cada campaña. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: **No. 08 Creación de campaña de divulgación en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.** **Pasos** 11 **Formas** 00



Procedimiento No. 09

Desarrollo y divulgación de material gráfico y audiovisual en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Con base en el desarrollo de cada campaña de promoción autorizada por el Jefe de Departamento, el Asistente de Área realiza una propuesta de la línea gráfica que debe ajustarse a la normativa vigente del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas (Colores, logotipos, tipo de letra, tamaño de impresión, otros).

2. La línea gráfica previamente aprobada, debe ser autorizada por el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

3. La línea gráfica previamente autorizada, debe ser validada por el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

4. El material gráfico y audiovisual desarrollado para cada campaña de promoción, deberá ser autorizado por el Subgerente de Integridad y Transparencia por medio de oficio.

5. El contenido del material gráfico y audiovisual debe ser validado por el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

6. Recibido el material gráfico el encargado y el Asistente del Área proceden a su divulgación, según la planificación de la campaña.

7. Si el material gráfico, será publicado vía boletín institucional, se hará la solicitud de publicación a la Subgerencia de Tecnología.

8. Si el material gráfico, será publicado en pantallas y carteleras institucionales, se hará la solicitud de publicación al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y enlaces de comunicación, cuando el caso sea en Unidades Médicas.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 09 Desarrollo y divulgación de material gráfico en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 16 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable de Área	01	Realiza propuesta de línea gráfica.
	02	Traslada propuesta de línea gráfica al Jefe de Departamento para revisión y aprobación.
Jefe de Departamento	03	Recibe y efectúa revisión de línea gráfica.
	04	¿Presenta correcciones? 4.1 SÍ. Traslada al Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 01). 4.2 NO. Traslada a Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa para su autorización. (Continúa en paso 05).
Subgerente	05	Recibe y efectúa revisión de línea gráfica
	06	¿Presenta correcciones? 6.1 SÍ. Traslada al Responsable de Área para correcciones. (Regresa a paso 01). 6.2 NO. Firma de visto bueno, traslada a Jefe de Departamento. (Continúa en paso 07).
Jefe de Departamento	07	Recibe y traslada al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, la línea gráfica para su validación.
	08	Traslada al Asistente de Área para realizar el material gráfico y audiovisual.
Asistente de Área	09	Recibe y desarrolla el material gráfico y audiovisual según la línea gráfica y traslada al Responsable de Área.

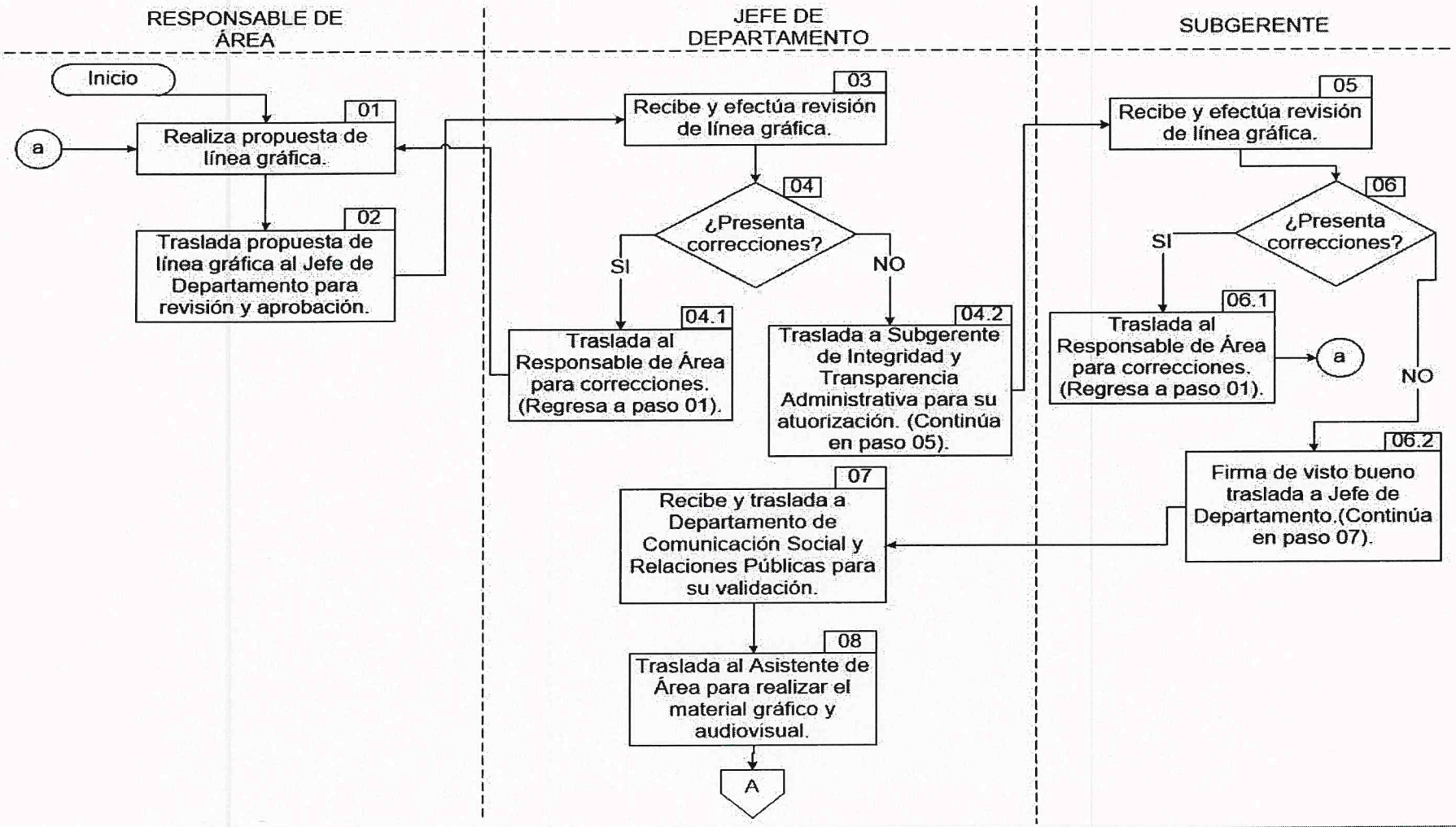
Procedimiento: No. 09 Desarrollo y divulgación de material gráfico en materia de integridad, transparencia y anticorrupción. **Pasos** 16 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Responsable de Área	10	Recibe y traslada el material gráfico y audiovisual al Jefe de Departamento, para revisión y aprobación.
Jefe de Departamento	11	Recibe y efectúa revisión del material gráfico y audiovisual.
	12	¿Presenta correcciones? 12.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área para correcciones. (Regresa a paso 09). 12.2 NO. Firma de visto bueno el material gráfico y audiovisual y traslada al Responsable de Área. (Continúa en paso 13).
Responsable de Área	13	Recibe y traslada a Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, para su autorización.
Subgerente	14	Recibe y efectúa revisión del material gráfico y audiovisual.
	15	¿Presenta correcciones? 15.1 SÍ. Traslada al Asistente de Área, para correcciones. (Regresa a paso 09). 15.2 NO. Firma de visto bueno el material gráfico y audiovisual y traslada al Responsable de Área. (Continúa en paso 16).
Responsable de Área	16	Recibe y traslada al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para la validación, impresión o publicación. **FIN**

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 09 Desarrollo y divulgación de material gráfico en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

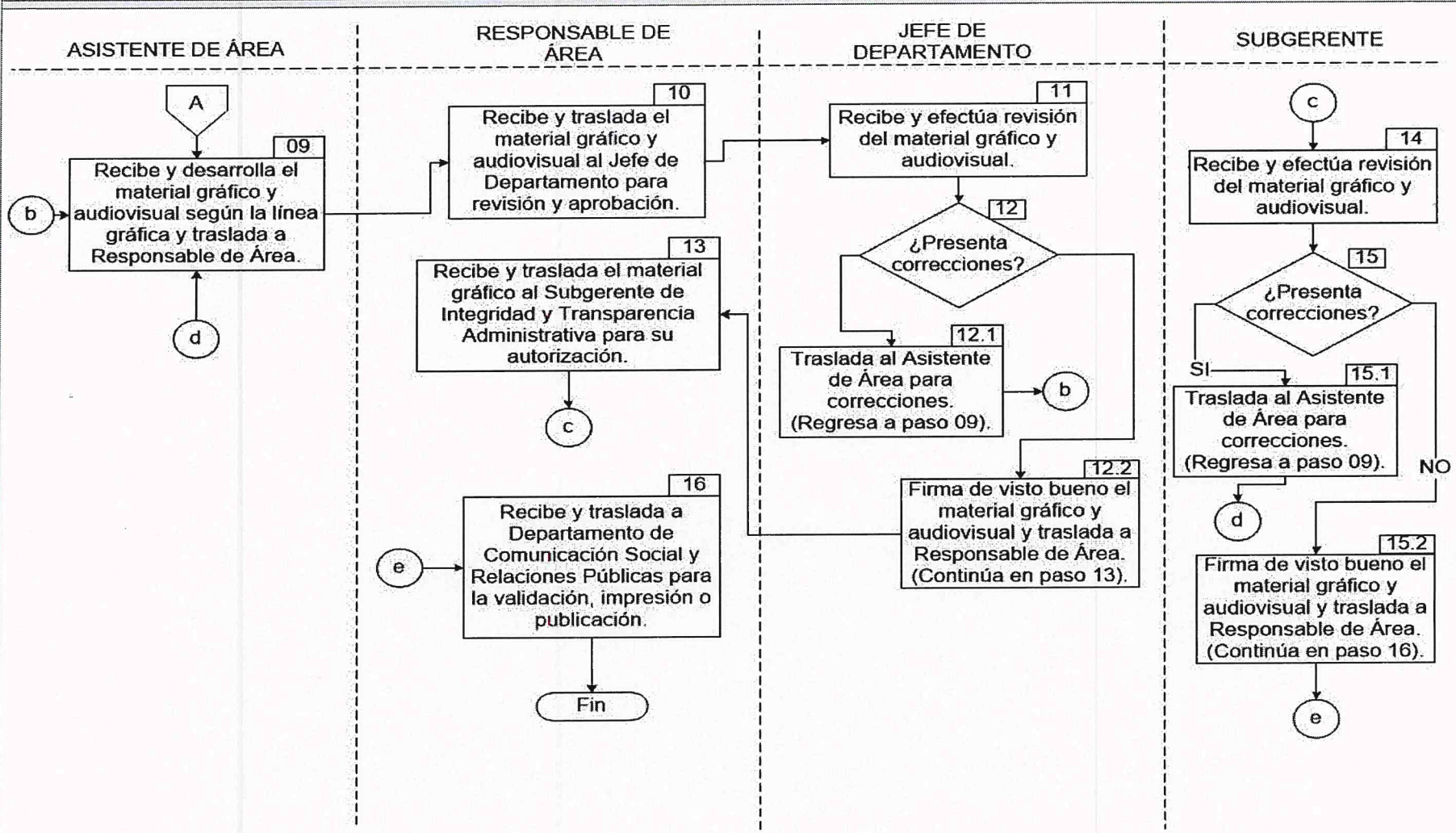
Pasos 16 **Formas** 00



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

Procedimiento: No. 09 Desarrollo y divulgación de material gráfico en materia de integridad, transparencia y anticorrupción.

Pasos 16 **Formas** 00



Procedimiento No. 10

Gestión interna de ingreso y egreso de la correspondencia

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Al momento de recibir los documentos se debe verificar en el sistema informático vigente, el número de oficio o providencia, fecha, destinatario, asunto, la persona que firma y número de caso generado en el sistema informático vigente, asimismo, se debe revisar que cuente con la cantidad de anexos indicados y debidamente foliados.

2. Corresponde a la Secretaria del Departamento llevar el registro y control de la documentación que ingresa y generar el oficio, providencia u hoja de traslado para la designación al personal correspondiente por parte del Jefe de Departamento.

3. La Secretaria del Departamento que recibe los documentos, previo a la designación de los mismos debe revisar la existencia de un antecedente de trabajo previo realizado por el personal del Departamento y de existir o no dicho antecedente informar al Jefe de Departamento.

4. Corresponde a la Secretaria del Departamento llevar un 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 Cambio Institucional, 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 diligencia cuando sea necesario; 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. Corresponde a la Secretaria del Departamento cargar al sistema informático vigente el Oficio o Providencia con el que se traslade todo documento o expediente.

7. Todo documento o expediente que ingrese o egrese, deberá ser escaneado y archivarse 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.

8. La copia de los documentos entregados, deben contar con sello, fecha, firma y hora de recibido por el destinatario y posteriormente escanearlos para registro del Departamento.

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

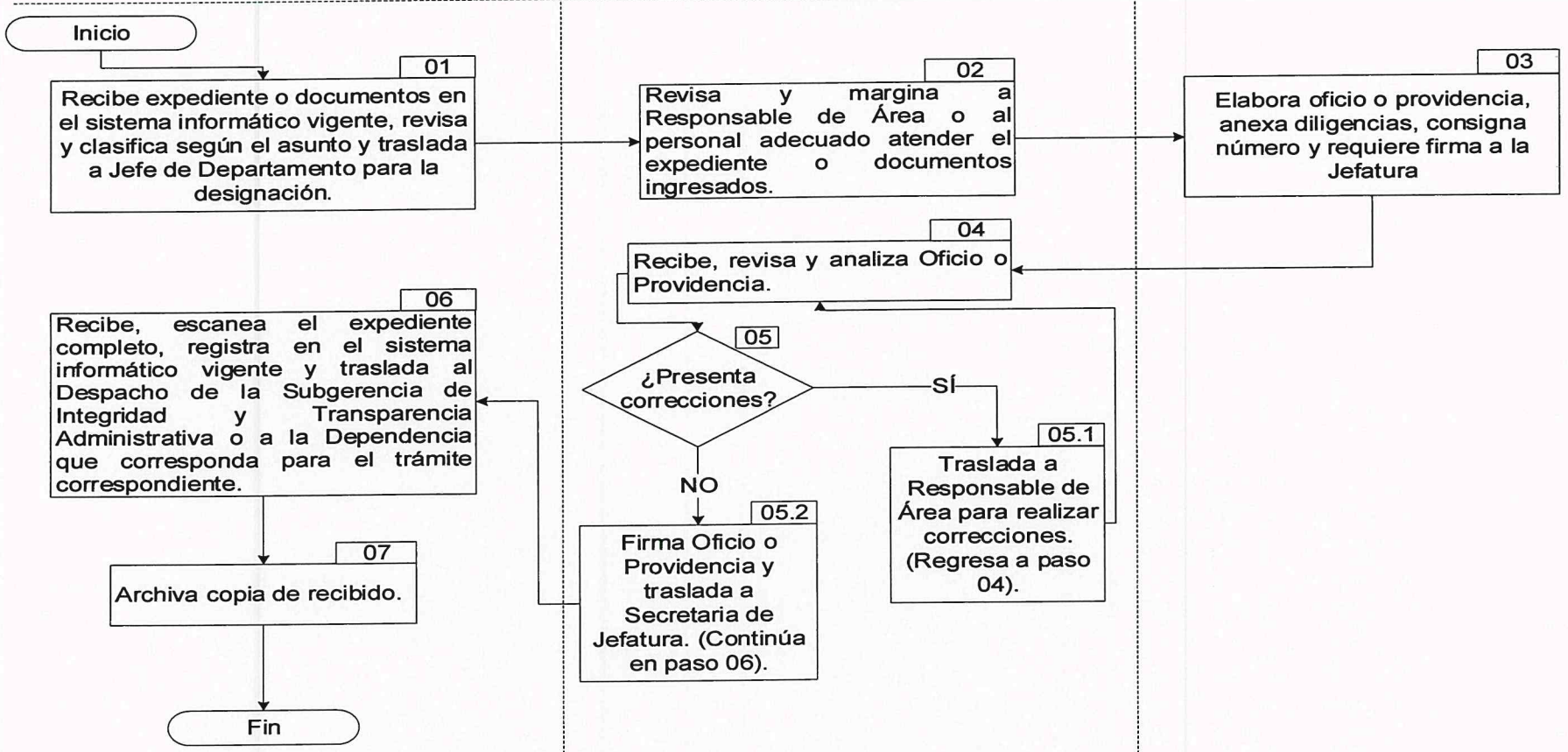
Procedimiento: No. 10 Gestión interna de ingreso y egreso de la correspondencia. **Pasos** 07 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Secretaria de Jefatura	01	Recibe expediente o documentos en el sistema informático vigente, revisa y clasifica según el asunto y traslada a Jefe de Departamento para la designación.
Jefe de Departamento	02	Revisa y margina a Responsable de Área o al personal adecuado atender el expediente o documentos ingresados.
Responsable de Área	03	Elabora oficio o providencia, anexa diligencias, consigna número y requiere firma a la Jefatura
Jefe del Departamento	04	Recibe, revisa y analiza Oficio o Providencia.
	05	¿Presenta correcciones?
		05.1 SÍ. Traslada a Responsable de Área para elaborar correcciones. (Regresa a paso 04).
		05.2 NO. Firma Oficio o Providencia y traslada a Secretaria de Jefatura. (Continúa en paso 06).
Secretaria de Jefatura	06	Recibe, escanea el expediente completo, registra en el sistema informático vigente y traslada al Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa o a la Dependencia que corresponda para el trámite correspondiente.
	07	Archiva copia de recibido.
		FIN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL DEPARTAMENTO DE CAMBIO INSTITUCIONAL

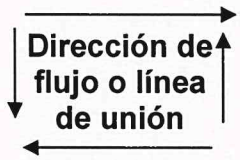
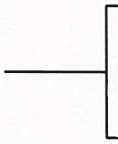
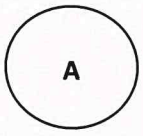
Procedimiento: No. 10 Gestión interna de ingreso y egreso de la correspondencia.

Pasos 07 **Formas** 00



VI. 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.