



## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Planificación y Desarrollo

### RESOLUCIÓN No. 59-SPD/2023

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

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo 1164 de Junta Directiva del 11 de agosto de 2005, se creó la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, como fortalecimiento al desarrollo integral institucional, para hacer eficiente y eficaz la prestación de los servicios que se proporcionan a la población afiliada y derechohabiente.

#### CONSIDERANDO:

Que la autoridad superior de cada Dependencia, debe apoyar y promover la elaboración y actualización de manuales de organización y funciones de cada una de sus dependencias que estén bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia y es responsable de su aprobación, así como de la divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación.

#### CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo 15/2013 que contiene el Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, fue derogado por Gerencia a través del Acuerdo 08/2023 de fecha seis de marzo de dos mil veintitrés, el cual cobró vigencia el día siguiente de su emisión, ya que debido al tiempo transcurrido desde su autorización por medio de dicho Acuerdo y que actualmente varios procedimientos han cambiado, según nuevos procesos implementados en la Instituto, se hace necesario actualizarlo.

#### CONSIDERANDO:

Que el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través del Acuerdo No. 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 la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia, una vez se haya cumplido con el procedimiento establecido en dicho Acuerdo.





## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Planificación y Desarrollo

### POR TANTO:

El Subgerente de Planificación y Desarrollo con base en lo considerado y con fundamento en lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 01/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y Acuerdo 19/2022 de fecha uno de septiembre de dos mil veintidós, así como el contenido del Acuerdo 08/2023 de fecha seis de marzo dos mil veintitrés, todos emitidos por la Gerencia del Instituto.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**”, el cual consta de catorce (14) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Planificación y Desarrollo y que forman parte de la presente resolución.

**SEGUNDO:** El manual que se aprueba mediante la presente resolución, contiene las normas generales y específicas sobre los procedimientos de trabajo que se deben realizar en cada área funcional y la gestión que le corresponde efectuar en las distintas dependencias del Instituto, para la atención y desarrollo efectivo del que hacer de la Subgerencia, así como el diagrama de flujo de los procedimientos.

**TERCERO:** La aplicación y cumplimiento del contenido del “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**”, así como la responsabilidad de su funcionamiento le corresponde al Subgerente y al personal que integra la misma.

**CUARTO:** Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba, la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, debe divulgar su contenido con el personal que la integra, exigiendo su cumplimiento e implementación; además, deberá enviar copia certificada del mismo a la 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.





## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Planificación y Desarrollo

**QUINTO:** Las modificaciones y actualizaciones en el presente Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, se realizarán a solicitud y propuesta de esta Subgerencia o sus áreas funcionales y por medio de una resolución emitida por el Subgerente de Planificación y Desarrollo.

**SEXTO:** Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación del contenido, que se presente en la aplicación del Manual y que no pueda solucionar el Subgerente de Planificación y Desarrollo, será resuelta por el Gerente del Instituto.

**SÉPTIMO:** La presente resolución entra en vigencia el día de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

LICENCIADO CARLOS ALBERTO FRANCO ANTONIO  
SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO





Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**



<b>Versión y fecha:</b>	Versión 1: octubre 2022
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Subgerencia de Planificación y Desarrollo/Departamento de Organización y Métodos
<b>Responsable de la aprobación:</b>	Subgerencia de Planificación y Desarrollo





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### ÍNDICE

	Hoja No.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN	4
IV. NORMAS GENERALES	4
V. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	4
Procedimiento 1, Recepción y egreso de expedientes.	5
Procedimiento 2, Atención y resolución de expedientes.	8
Procedimiento 3, Monitoreo de cumplimiento de metas	11
VI. ANEXOS	14





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, 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 entre el personal de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo y las distintas dependencias administrativas del Instituto.

### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

#### General

Informar al personal que labora en la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, acerca de los procedimientos a ejecutar en los servicios de apoyo técnico y administrativo.

#### Específicos

1. Guiar al recurso humano de esta Subgerencia, 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 se lleva a cabo.
2. Contribuir a disminuir fallas, omisiones e incrementar el rendimiento del personal de la Subgerencia. Coadyuvando a las funciones fundamentales de 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 la Subgerencia, para la comprensión clara, ágil y completa de las acciones en su conjunto, con los sujetos de responsabilidad específica.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual está dirigido a las autoridades y trabajadores de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, su cumplimiento tiene carácter obligatorio en la ejecución de las atribuciones que les competen; es responsabilidad del Subgerente verificar su aplicación; así como, el cumplimiento de otras leyes y normas relacionadas con los servicios que presta el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, a fin de que se cumpla con el mandato constitucional relacionado con la seguridad social.

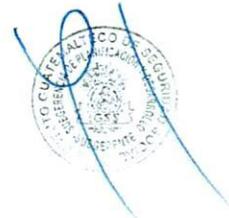
### IV. NORMAS GENERALES

La Subgerencia de Planificación y Desarrollo, tiene como objeto diseñar y proponer estrategias, planes y proyectos que orienten la gestión institucional hacia la desconcentración administrativa, operativa y funcional para lograr que la prestación de servicios sea oportuna, eficaz, de calidad, para garantizar la satisfacción de los afiliados y derechohabientes.

### 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, Recepción y egreso de expedientes.
- Procedimiento 2, Atención y resolución de expedientes.
- Procedimiento 3, Monitoreo de cumplimiento de metas.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### Procedimiento No. 1

### Recepción y egreso de expedientes

### NORMAS ESPECÍFICAS

1. Para la recepción y egreso de correspondencia y expedientes, la Secretaria deberá:
  - Recibir la correspondencia y expedientes, debidamente firmados, sellados y foliados, por el remitente.
  - Ingresar y egresar la correspondencia y expedientes en el sistema informático vigente, para llevar el respectivo control de los casos.
  - Redactar oficios y providencias cumpliendo con los estándares adecuados en materia de redacción.



IGSS



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

**Procedimiento:**

NO. 1 Recepción y egreso de expedientes

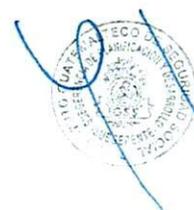
**Pasos**

08

**Formas**

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria		<b>INICIO</b>
	01	Recibe expediente o documento, verifica que estén foliados, tenga sello(s), firmas(s), y los anexos correspondientes.
	02	Estampa sello de recepción con fecha, anota hora de recibido y firma.
	03	Ingresa y crea en el sistema informático vigente, el registro del expediente o documento.
	04	Entrega expediente o documento a la Secretaria de Subgerente.
	05	Espera expediente o documento para darle egreso. (Sale temporalmente del procedimiento)
	06	Recibe expediente o documento, registra en el sistema informático vigente, la salida del mismo.
	07	Envía expediente o documento al destinatario.
	08	Archiva copia de recibido.  <b>FIN</b>



Subgerencia de Planificación y Desarrollo  
FOTOCOPIA FIEL  
DEL ORIGINAL  
SECRETARIA  
-IGSS-



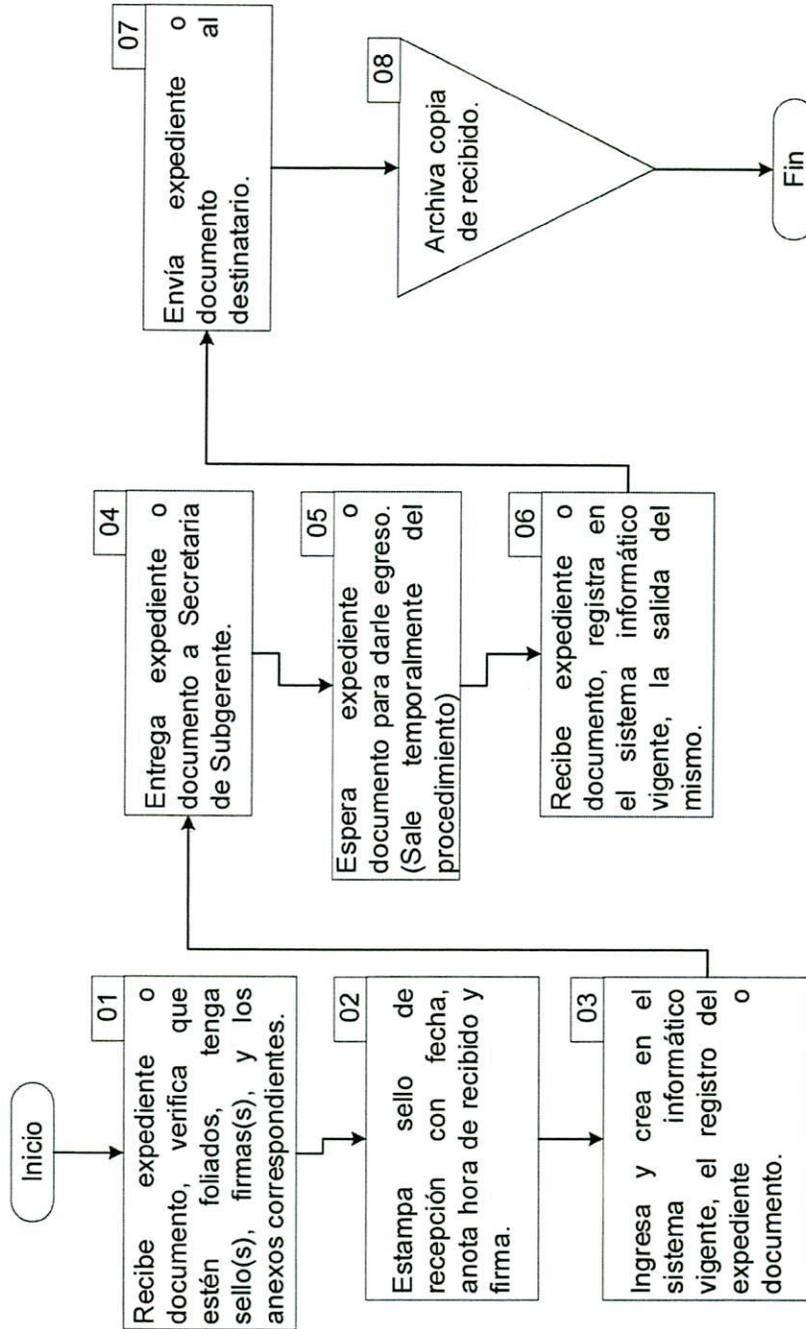
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Pasos 01 Formas 00

## Procedimiento:

NO. 1 Recepción y egreso de expedientes

SECRETARIA





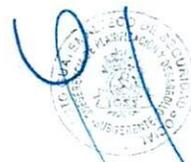
**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**Procedimiento No. 2**

**Atención y resolución de expedientes**

**NORMAS ESPECÍFICAS**

1. Para la atención y resolución de expedientes, el Asistente de Dirección deberá:
  - Registrar el ingreso y egreso del expediente asignado en el sistema informático vigente.
  - Elaborar y redactar proyectos, opiniones, informes y correspondencia, conforme lineamientos de gramática y ortografía.
2. El Asistente de Dirección, será responsable de los expedientes y documentos bajo su custodia.



Subgerencia de Planificación y Desarrollo  
FOTOCOPIA FIEL  
DEL ORIGINAL  
SECRETARIA  
IGSS



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento:

NO. 2 Atención y resolución de expedientes

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Asistente de Dirección	01	Recibe el documento o expediente asignado por medio del sistema informático vigente.
	02	Ingresa en el sistema informático vigente, verifica que el documento o expediente está registrado a su nombre.
	03	Analiza expediente o documento y atiende las instrucciones del Subgerente.
	04	Elabora y traslada informe o proyecto de respuesta a Secretaria.
Secretaria	05	Recibe y transcribe proyecto de respuesta, asigna número correlativo, ordena el expediente y devuelve al Asistente de Dirección para su revisión y validación.
Asistente de Dirección	06	Recibe y verifica contenido de la respuesta, rubrica y sella las hojas para dar su validación, registra en el sistema informático vigente la salida del documento o expediente y devuelve a Secretaria.
Secretaria	07	Recibe expediente o documento y traslada a Subgerente, para firma o visto bueno.
Subgerente	08	Recibe, verifica y firma o consigna visto bueno a la propuesta de respuesta y devuelve expediente o documento a Secretaria.
Secretaria	09	Recibe y entrega expediente a recepción y egresa correspondencia.
		<b>FIN</b>



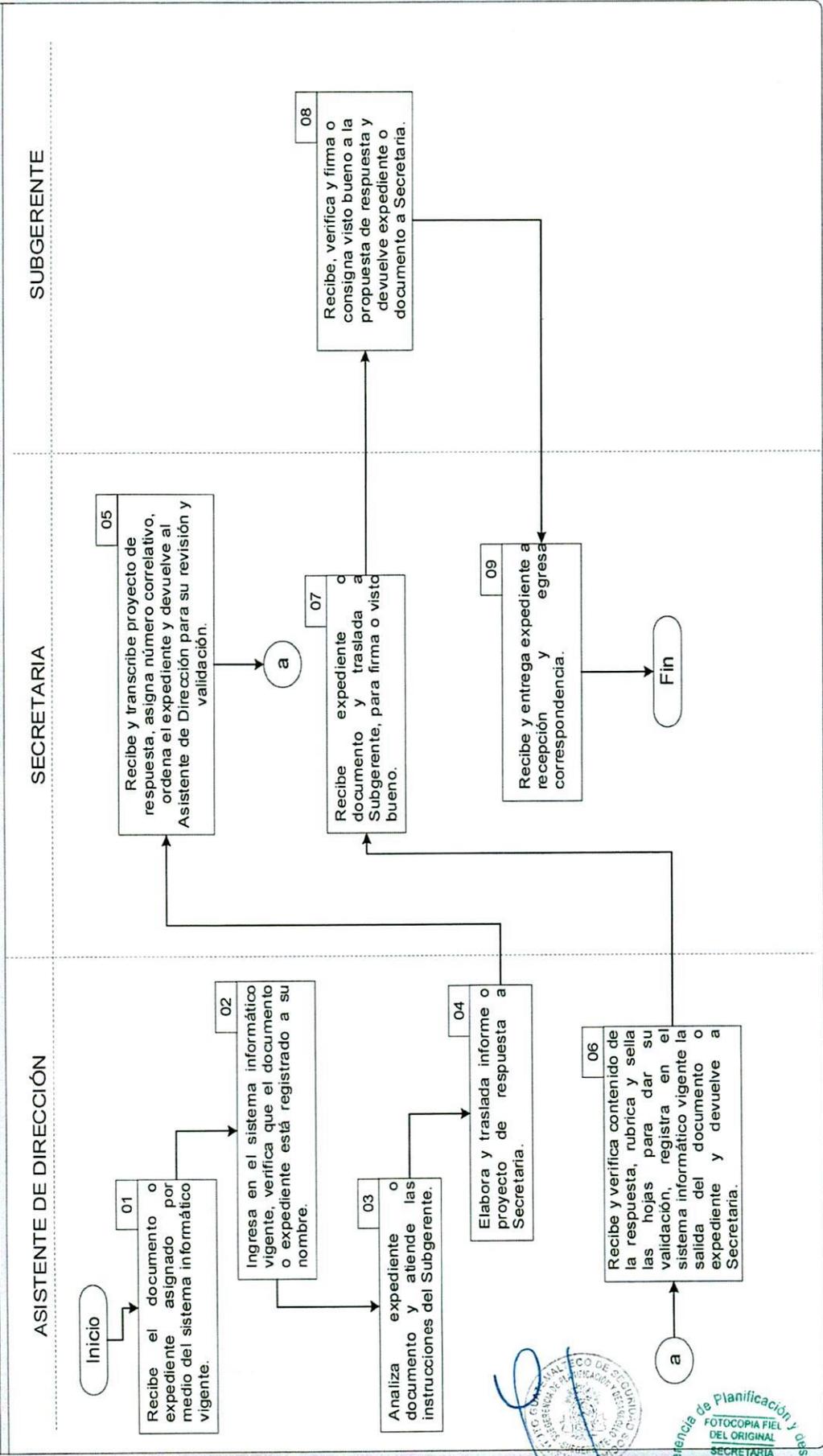


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Pasos 09 Formas 00

## Procedimiento:

### NO. 2 Atención y resolución de expedientes



Subgerencia de Planificación y Desarrollo  
FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SECRETARÍA  
-IGSS-



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### Procedimiento No. 3

### Monitoreo de cumplimiento de metas

### NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Responsable Administrativo Financiero, deberá:
  - Solicitar a los jefes de las dependencias y coordinadores de proyectos, que pertenecen a la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, el avance y cumplimiento de las metas establecidas en su Plan Operativo Anual -POA-.
  - Revisar que la información tenga calidad, guarde consistencia y lógica de meses anteriores.
  - Llenar la matriz general establecida, que incluye el cumplimiento de metas por Dependencia o proyecto, de la información recibida y los proyectos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo.



Subgerencia de Planificación y Desarrollo  
FOTOCOPIA FIEL  
DEL ORIGINAL  
SECRETARÍA  
IGSS



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Procedimiento:

NO. 3 Monitoreo de cumplimiento de metas

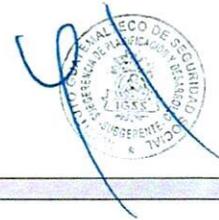
Pasos

07

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Responsable Administrativo Financiero	01	Requiere a los jefes de dependencias o coordinadores de proyectos, el traslado del cumplimiento de metas en la matriz establecida.
Jefe de Dependencia o Coordinador de Proyectos	02	Recibe y atiende solicitud.
	03	Envía información solicitada por correo electrónico.
Responsable Administrativo Financiero	04	Recibe, revisa y compila la información recibida de las dependencias y los proyectos de la Subgerencia de Planificación y Desarrollo, en la matriz general establecida.
	05	Envía información de monitoreo de cumplimiento de metas por correo electrónico al Subgerente.
Subgerente	06	Recibe información de metas cumplidas y define fecha de reunión con jefes de dependencias o coordinadores de proyectos.
	07	Convoca a reunión a jefes de dependencias y coordinadores de proyectos para revisión, análisis y avance de las metas; y, propuestas para el cumplimiento de las mismas.
		<b>FIN</b>





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Pasos 07 Formas 00

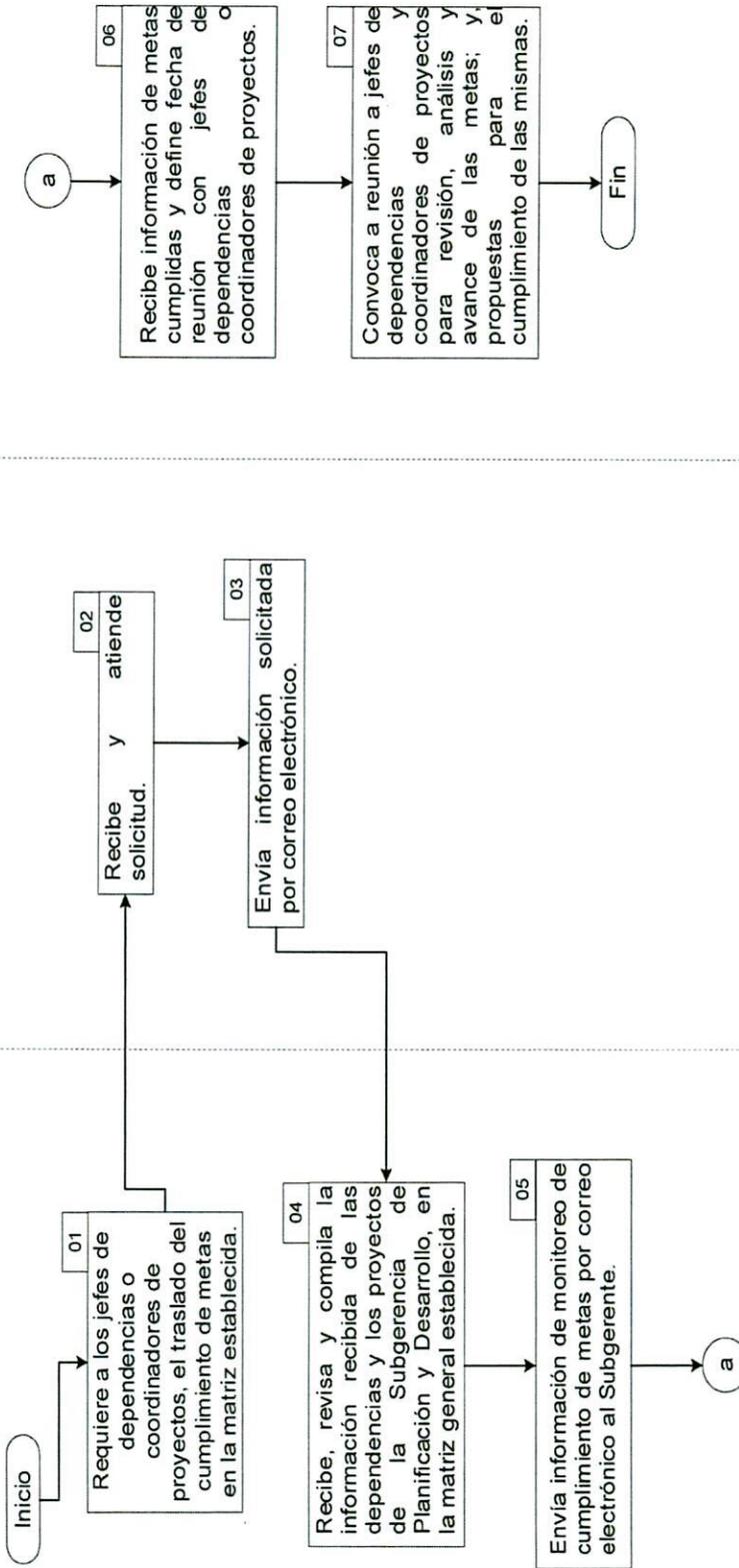
## Procedimiento:

NO. 3 Monitoreo de cumplimiento de metas

RESPONSABLE DE MONITOREO DE METAS

JEFE DE DEPENDENCIA O COORDINADOR DE PROYECTOS

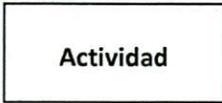
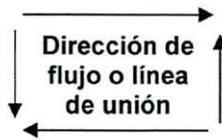
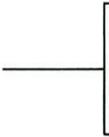
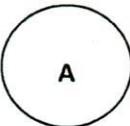
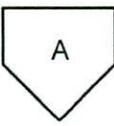
SUBGERENTE





## VI. ANEXOS

### Glosario de la simbología utilizada en Diagramas de Flujo

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





**LA INFRASCRITA SECRETARIA DE LA SUBGERENCIA DE  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO  
DE SEGURIDAD SOCIAL**

**CERTIFICA:**

Que las fotocopias que anteceden son copia fiel de las Resoluciones Nos. 59-SPD/2023, que aprueba el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**” y Resolución No. 60-SPD/2023 “**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**”, las cuales constan en cuarenta y dos (42) hojas impresas unicamete en su lado anverso, mismas que numero, firmo y sello; y para remitir a la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se extiende la presente Certificación, haciendo constar que fue debidamente confrontada con su original el día dieciséis de marzo de dos mil veintitrés.

**Wendy Carolina Pérez Borok**  
Secretaria



Vo.Bo.

**Lic. Carlos Alberto Franco Antonio**  
Subgerente de Planificación y Desarrollo

