

RESOLUCIÓN No. 72-SITA/2023

SUBGERENCIA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: en la ciudad de Guatemala, diez de julio de dos mil veintitrés.

CONSIDERANDO:

Que esta Subgerencia por mandato legal, debe velar porque cada uno de sus Departamentos que la conforman, siendo necesario contar con un manual referente a sus funciones administrativas, estructura organizacional y funcional permitiendo su operatividad, así como la determinación de atribuciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, ello, con la finalidad de lograr un desarrollo óptimo de sus actividades delegadas.

CONSIDERANDO:

Que para realizar sus funciones la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, ha elaborado el Manual Organización del Departamento de Supervisión, desarrollando las funciones y actividades asignadas a cada área y puesto de trabajo según el orden jerárquico establecido.

CONSIDERANDO:

Que conforme al Acuerdo de Gerencia 1/2014, en el que se delega facultad a cada uno de los Subgerentes del Instituto, de aprobar mediante resolución los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las dependencias bajo su línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia.

POR TANTO:

Con fundamento en Acuerdo 1531 de Junta Directiva de fecha once de octubre de dos mil veintidós, el cual contiene el nombramiento del cargo a la Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el "**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN**", que consta de veintitrés (23) hojas, impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por la suscrita en su calidad de Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, que forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDO. Las finalidades del Departamento de Supervisión, son ejercer la supervisión integral y dar seguimiento a los servicios que preste el Instituto a sus afiliados, beneficiarios y pensionados, ya sea en sus instalaciones o mediante servicios contratados prestados a personas individuales o jurídicas y cualquier actividad de las Dependencias Administrativas, con el fin de optimizar la calidad de los servicios que brinda el Instituto.

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 de Organización del Departamento de Supervisión, que se aprueba con la presente resolución, la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos para su conocimiento; Subgerencia de Tecnología, para su difusión dentro del portal electrónico del Instituto y a la Sección de Recopilación de Leyes del Departamento Legal, para su compilación.

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, a solicitud y propuesta del Departamento de Supervisión, con el aval de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa y con el apoyo técnico de las instancias correspondientes.

SEXTO. El presente Manual, es un documento técnico que desarrolla las funciones del Departamento de Supervisión, las que están vinculadas con su estructura orgánica, las atribuciones y responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo, así como las áreas funcionales y las relaciones de autoridad, de manera que coadyuve en el cumplimiento de las metas institucionales.

SÉPTIMO. Cualquier situación de interpretación que se presente en la aplicación del referido manual, será resuelta, en su orden, por el Jefe del Departamento de Supervisión y en última instancia por la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

OCTAVO. La presente Resolución deja sin efecto la Resolución SITA No. 389-2015 de fecha 22 de abril de 2015 de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, la que aprobó el Manual de Organización del Departamento de Supervisión.

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


Licenciada Irma Estela Guzmán Herrera
Subgerente



SUBGERENCIA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN



Versión y fecha:	Versión 3: Guatemala, junio de 2023	
Responsable de la elaboración:	Departamento Supervisión/Departamento Organización y Métodos	de de
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Integridad Transparencia Administrativa	y



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

ÍNDICE

	Pág
I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	03
III MARCO JURÍDICO.....	03
IV IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	04
V ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	04
VI ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	04
VII ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	06
VIII ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	07
IX ORGANIGRAMAS.....	21



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual contiene la estructura orgánica, funcional y administrativa del Departamento de Supervisión que se encuentra bajo la línea jerárquica de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, el cual tiene como función principal ejercer la supervisión integral y dar seguimiento de los servicios que brinda el Instituto a sus afiliados, beneficiarios y pensionados, en sus instalaciones y mediante servicios contratados por personas individuales o jurídicas y cualquier actividad de las dependencias administrativas de la Institución.

El Manual de Organización, describe un sistema de gestión organizacional que permite delimitar las funciones de cada una de las áreas administrativas, que integran el Departamento de Supervisión, así como los niveles jerárquicos, para facilitar la comunicación y coordinación en la ejecución de las actividades en cada puesto de trabajo, sin que ello sea limitativo.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Disponer de un instrumento administrativo avalado por las autoridades del Instituto que registre de forma ordenada y sistemática la estructura orgánica, funcional y administrativa con la que opera el departamento para que sirva de inducción y orientación a los trabajadores.
2. Dotar de un documento técnico administrativo que regule las funciones que le competen al Departamento de Supervisión, definiendo la línea jerárquica de mando, así como las atribuciones y responsabilidades que compete a cada puesto de trabajo que lo integra.
3. Precisar y controlar funciones técnicas y administrativas para determinar la responsabilidad, evitar duplicidad y omisiones de las mismas, permitiendo estar en armonía con la estructura que exige el proceso de modernización del Instituto.

III. MARCO JURÍDICO

En Acuerdo 1199 de Junta Directiva de fecha 2 de noviembre de 2006, el artículo 2, modifica por adición el Artículo 14 del Acuerdo Número 1164 de Junta Directiva, en el cual se crean algunas dependencias, entre estas en el inciso h) el Departamento de Supervisión, bajo la línea jerárquica de mando de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

Mediante Acuerdo 45/2006 de fecha 16 de noviembre de 2006, la Gerencia autorizó el funcionamiento del Departamento de Supervisión, indicando la organización interna, el recurso presupuestario y los recursos e insumos necesarios para su funcionamiento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

IV. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

1. Supervisión de Servicios Médicos y Administrativos en el Área Metropolitana y Departamental y sus respectivos municipios.
2. Verificación de cumplimiento o incumplimiento de lo recomendado en informes de supervisión.

Los referidos procesos, se relacionan directamente con el macroproceso de Prestaciones de Servicios de Salud mediante el sistema de control y monitoreo de estos e identificados en la cadena de valor institucional, en concordancia con la ejecución de supervisar la realización de tratamientos y seguimiento de un determinado problema de salud por el afiliado, derechohabiente o pensionado.

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Departamento de Supervisión depende jerárquicamente de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa y para cumplir con las funciones asignadas se organiza internamente de la forma siguiente:

- A. Jefatura
 - A.1 Área de Supervisión
 - A.2 Área de Atención y Gestión de Quejas, Hallazgos o Incidentes
 - A.3 Área de Verificación de Cumplimientos

VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Las principales funciones del Departamento de Supervisión son las siguientes:

A. JEFATURA

- a. Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar el cumplimiento y ejecución de las funciones y actividades encomendadas a las áreas de trabajo del Departamento, cumpliendo con el programa general de Supervisión aprobado por la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, formulando permanentemente nuevas propuestas o modificaciones.
- b. Evaluar los procesos generales y específicos internos; dictando guías y lineamientos para procurar la mejora continua, promoviendo el uso de métodos y técnicas modernas para el desarrollo de las actividades del Departamento de Supervisión.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- c. Supervisar los procesos relacionados con la prestación de servicios de salud y las operaciones de índole financiera, presupuestaria, administrativa y de otorgamiento de prestaciones pecuniarias.
- d. Atender y gestionar quejas, faltas o incidentes en la prestación del servicio de salud o en el proceso administrativo institucional.
- e. Proponer a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa reglamentos, normativas y acciones administrativas para evitar y prevenir la comisión de actos que signifiquen corrupción.
- f. Elaborar instrumentos técnicos, para realizar la supervisión de los servicios médicos y administrativos del Instituto.

A.1 ÁREA DE SUPERVISIÓN

- a. Ejercer supervisión integral y dar seguimiento a los servicios que presta el Instituto a afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados, en sus instalaciones y mediante la contratación de servicios prestados por personas individuales o jurídicas.
- b. Supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y sistemas de supervisión que ejecutan las diferentes Subgerencias, conforme lo establecido en la normativa vigente; y, proponer los cambios necesarios, a fin de hacerlos efectivos para la mejora del servicio que se presta a los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados.
- c. Elaborar propuestas para promover la correcta prestación del servicio médico y administrativo institucional buscando minimizar las fallas en el servicio y la ocurrencia de hechos de corrupción.
- d. Realizar permanentemente estudios para determinar las causas o riesgos de surgimiento o persistencia de actos de corrupción e informar a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
- e. Reportar cualquier deficiencia detectada en el trabajo de las dependencias médicas y administrativas supervisadas.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS, HALLAZGOS O INCIDENTES

- a. Atender quejas de afiliados, beneficiarios, pensionados, jubilados y trabajadores de la Institución o cualquier persona, relativos a la mala prestación del servicio o por irregularidades dentro de los procesos administrativos.
- b. Identificar posibles deficiencias o faltas en el servicio, dictando las recomendaciones que se consideren pertinentes para la mejora continua del servicio médico y administrativo institucional.

A.3 ÁREA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTOS

- a. Analizar los expedientes recibidos en respuesta a las recomendaciones emitidas dentro de los diversos informes emitidos por el Departamento de Supervisión.
- b. Dar seguimiento a la validación o rechazo de expedientes recibidos en respuesta a las recomendaciones emitidas dentro de los diversos informes rendidos por el Departamento de Supervisión.

VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Las atribuciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo establecidos en la estructura administrativa del Departamento se detallan a continuación:

A. JEFATURA

1. Jefe del Departamento Administrativo
2. Subjefe del Departamento
3. Asistente Administrativo
4. Secretaria de Jefatura
5. Secretaria de Subjefatura
6. Secretaria de Recepción y Egreso de Documentos
7. Encargada de Inventario
8. Secretaria de Archivo

A.1 ÁREA DE SUPERVISIÓN

1. Coordinador de Área
2. Secretaria
3. Asistente Administrativo
4. Supervisor



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS, HALLAZGOS O INCIDENTES

1. Coordinador de Área
2. Secretaria
3. Supervisor

A.3 ÁREA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTOS

1. Coordinador de Área
2. Secretaria
3. Supervisor

VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo establecidos en la estructura administrativa del Departamento se detallan a continuación:

A. JEFATURA

1. Jefe del Departamento Administrativo

- a. Planifica, organiza, coordina, dirige, evalúa y controla las actividades administrativas y técnicas del Departamento de Supervisión.
- b. Elabora el Plan Anual de Supervisión del Departamento y presenta al Subgerente para su autorización
- c. Analiza resultados obtenidos de actividades de supervisión, indicadores y estándares de gestión (productividad) para retroalimentar el proceso de supervisión.
- d. Proporciona directrices acerca de la aplicación de métodos y sistemas que coadyuven a la identificación de posibles medidas preventivas y correctivas, para la aplicación de procesos de supervisión.
- e. Revisa y consolida los resultados de los estudios y análisis de las causas de surgimiento o persistencia de actos de corrupción, producto de la supervisión, presentando al Subgerente los informes correspondientes.
- f. Coordina acciones con otros Departamentos para realizar supervisiones integrales en cualquier dependencia del Instituto.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- g. Coordina el cumplimiento del Plan Anual de Supervisión aprobado.
- h. Avala con su firma: oficios, providencias, informes de supervisión, dictámenes, permisos, autorización de horas extras y otros documentos oficiales gestionados en el Departamento.
- i. Diseña y presenta al Subgerente programas especiales para supervisar y monitorear procesos administrativos susceptibles de corrupción.
- j. Convoca a reuniones de trabajo con el personal del Departamento a su cargo, para informar y coordinar actividades sustantivas que coadyuven al proceso de supervisión, corregir deficiencias profesionales en la ejecución de sus atribuciones y responsabilidades.
- k. Elabora y presenta mensualmente a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa informes de las actividades, estado y resultados del Departamento.
- l. Elabora y presenta al Subgerente informes especiales relacionados con hallazgos de faltas en el servicio, proponiendo las acciones administrativas y legales que correspondan.
- m. Elabora y presenta al Subgerente proyectos de reglamentos y normativos que constituyan la base legal para implementar estrategias y programas de prevención y combate a la corrupción en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- n. Coordina la elaboración del Plan Operativo Anual -POA- y la Memoria Anual de Labores del Departamento de Supervisión.
- o. Dirige, supervisa y controla que se cumplan las normas, políticas, reglamentos y programas establecidos por el Instituto.
- p. Verifica que el personal a su cargo ejerza de forma adecuada y eficiente sus atribuciones y responsabilidades.
- q. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

2. Subjefe de Departamento

- a. Atiende y cumple instrucciones del Jefe del Departamento Administrativo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- b. Coordina, dirige, supervisa, controla, evalúa el desarrollo y ejecución de actividades asignadas al personal.
- c. Vela por la disciplina y supervisa la puntualidad y asistencia del personal, reporta al Jefe y a la Subgerencia de Recursos Humanos las ausencias e impuntualidad que se presenten en el Departamento.
- d. Recibe, analiza, evacúa y firma correspondencia de su competencia inherente al cargo.
- e. Participa en sesiones de trabajo convocadas y por designación de la Jefatura.
- f. Aprueba y firma solicitudes de compra, proyectos de resoluciones, órdenes de modificación y correspondencia inherente al puesto.
- g. Dilucida sobre las situaciones de orden administrativo y dudas presentadas por los encargados de las distintas áreas del Departamento, para la resolución de casos y vela por la correcta aplicación de la normativa vigente.
- h. Asume las atribuciones del titular del Jefe del Departamento Administrativo en casos de ausencia.
- i. Elabora informes mensuales de producción, estadístico u otros designados por el Jefe de Departamento.
- j. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe de Departamento.

3. Asistente Administrativo

- a. Analiza expedientes y elabora las respuestas de solicitudes de las diferentes dependencias del Instituto.
- b. Gestiona requerimientos de información a las dependencias del Instituto.
- c. Analiza expedientes y elabora informes circunstanciados, providencias y oficios a los solicitantes.
- d. Atiende casos en coordinación con los responsables de las distintas áreas del Departamento en casos designados para la resolución de los mismos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- e. Lleva el control de expedientes y documentación asignada a las diferentes áreas del Departamento.
- f. Da seguimiento a expedientes urgentes que se le instruya por Jefatura, verificando la asignación, correcciones, entre otros.
- g. Digitaliza todos los documentos de su área de competencia.
- h. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

4. Secretaria de Jefatura

- a. Transcribe dictados e instrucciones, redacta providencias, actas, memorandos, oficios, certificaciones, informes de actividades mensuales y demás documentos oficiales.
- b. Revisa y controla la correspondencia que ingresa y egresa, distribuye conforme instrucciones del Jefe.
- c. Da cumplimiento a las instrucciones y acciones instruidas por el Jefe del Departamento.
- d. Lleva el control de la numeración de oficios, providencias y resoluciones que se emiten en el Departamento y archiva las copias.
- e. Organiza la agenda del Jefe del Departamento.
- f. Atiende llamadas telefónicas de solicitud de información o que requieren ser atendidas por el Jefe del Departamento.
- g. Localiza y fotocopia documentos del archivo de la Jefatura, cuando son solicitados.
- h. Apoya en la elaboración de la Memoria Anual de Labores; anteproyecto de Presupuesto Anual y Plan Operativo Anual del Departamento.
- i. Vela por el orden y limpieza de las instalaciones del Departamento.
- j. Efectúa pedidos de equipo, materiales y útiles de oficina.
- k. Brinda apoyo para la coordinación de viáticos, transporte y otros factores involucrados en actividades de comisiones.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- l. Digitaliza los documentos de su área de competencia.
- m. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

5. Secretaria de Subjefatura

- a. Apoya en la transcripción de dictados e instrucciones, redacta y elabora providencias, actas, memorandos, oficios, certificaciones, informes de actividades mensuales y demás documentos oficiales.
- b. Redacta, transcribe y despacha la correspondencia que le asigna el Jefe y Subjefe.
- c. Controla y archiva la correspondencia emitida, enviada y recibida.
- d. Agenda las entrevistas de trabajo y audiencias que le son solicitadas al Jefe y Subjefe del Departamento.
- e. Requiere expedientes a las distintas áreas del Departamento que son solicitados por las dependencias del Instituto.
- f. Controla la numeración de circulares y documentos emitidos.
- g. Atiende llamadas telefónicas y público en general que se presenten al Departamento.
- h. Digitaliza documentos por instrucción del Jefe y Subjefe del Departamento.
- i. Elabora las certificaciones de la documentación del Departamento.
- j. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

6. Secretaria de Recepción y Egreso de Documentos

- a. Recibe la correspondencia que ingresa de las diferentes dependencias internas y externas del Instituto y egresa la correspondencia.
- b. Ingresa en los sistemas informáticos disponibles la correspondencia recibida.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- c. Recibe solicitudes de afilados que requieren fotocopia de informes o documentos de su expediente.
- d. Registra en los sistemas informáticos disponibles la correspondencia que egresa.
- e. Digitaliza los documentos de su área de competencia.
- f. Actualiza el registro de la correspondencia que ingresa y egresa del Departamento.
- g. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

7. Encargada de Inventario

- a. Controla, actualiza, efectúa recuento físico y verifica el estado de activo fijo y fungible asignados al Departamento.
- b. Registra y actualiza constantemente tarjetas de responsabilidad individual de bienes asignados al personal conforme nuevas adquisiciones y elabora las tarjetas del personal de reciente ingreso.
- c. Realiza recepción de bienes y equipo que adquiera el Departamento.
- d. Elabora certificación de bienes de activo fijo cargados al inventario.
- e. Extiende solvencia de bienes de activo fijo y fungible al personal que se retira del Departamento con visto bueno de la Jefatura o Subjefatura.
- f. Asigna números, identifica y rotula los bienes adquiridos.
- g. Recopila y resguarda los bienes en mal estado y elabora listado para la gestión de calificación de baja definitiva en el inventario general.
- h. Revisa la planilla de inventario emitido por el Departamento de Contabilidad y confronta con los bienes físicos.
- i. Ordena, clasifica y archiva documentos del inventario.
- j. Elabora informes sobre deterioros de bienes de activo fijo y propone mejoras.
- k. Elabora solicitudes de traslado de valores y envía a la bodega los bienes que no son utilizados.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- l. Elabora reportes de conciliación de inventarios una vez al año.
- m. Genera en los sistemas informáticos disponibles, solicitudes de accesos para el personal del Departamento.
- n. Elabora constancia de satisfacción por los bienes y servicios prestados por terceros al Departamento.
- o. Elabora informe de labores cuando sea requerido por el Jefe del Departamento.
- p. Digitaliza todos los documentos del área de su competencia.
- q. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

8. Secretaria de Archivo

- a. Controla en la herramienta (matriz de solicitudes de casos), clasifica y registra en el sistema electrónico las solicitudes de las dependencias administrativas, la correspondencia de casos nuevos y complementarios del área metropolitana, departamental y municipios.
- b. Actualiza y controla el orden de los expedientes del Archivo General del Departamento.
- c. Crea carpetas para archivar expedientes.
- d. Archiva la documentación que se utilizó como soporte en todas las diligencias del Departamento.
- e. Depura anualmente el Archivo General y efectúa el trámite administrativo de expedientes en fenecidos.
- f. Controla y mantiene el buen funcionamiento del archivo e informa de las necesidades que se presenten.
- g. Analiza solicitudes y genera copias para la entrega debida de lo solicitado.
- h. Digitaliza todos los documentos del área de su competencia.
- i. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

A.1 ÁREA DE SUPERVISIÓN

1. Responsable de Área

- a. Coordina, programa, controla y evalúa las actividades técnicas, administrativas y de supervisión que se realizan en el área a su cargo.
- b. Revisa y avala los informes de las supervisiones efectuadas en el área metropolitana, departamental y sus respectivos municipios de los servicios médicos prestados institucionalmente y los contratados; así como, del área administrativa, plantea posibles medidas preventivas y correctivas en hallazgos encontrados por el ente fiscalizador.
- c. Propone al Jefe del Departamento el programa de supervisión para dar seguimiento al desempeño y cumplimiento de lineamientos establecidos por el Instituto, por parte de los prestadores de servicios de salud tanto institucionales como externalizados y servicios administrativos.
- d. Elabora los programas de trabajo mensualmente para desarrollar el Plan General de Supervisión y requiere aprobación del Jefe del Departamento.
- e. Convoca a reuniones de trabajo para transmitir instrucciones, coordinar actividades y dar lineamientos para las supervisiones.
- f. Atiende y soluciona situaciones relacionados con la supervisión y orienta al personal a su cargo cuando sea necesario.
- g. Vela que el personal a su cargo, ejerza en forma adecuada y eficiente la labor de supervisión; así como presentación de informes, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Jefatura del Departamento.
- h. Participa y colabora en el diseño de proyectos de reglamentos y normativa que constituyan la base legal para implementar estrategias y programas de supervisión.
- i. Presenta informe mensual sobre actividades de supervisión, estado y resultados.
- j. Apoya en la formulación de propuestas que incluyan acciones administrativas necesarias para evitar, prevenir y sancionar la comisión de actos que signifiquen corrupción.
- k. Diseña y revisa periódicamente los instrumentos técnicos para efectuar la supervisión de servicios médicos y administrativos del Instituto y presenta para aprobación de la Jefatura.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- l. Participa conjuntamente con el Jefe del Departamento, en la formulación de la política a seguir para desarrollar la supervisión y seguimiento de los servicios de salud y administrativos.
- m. Revisa el cumplimiento de la programación mensual de supervisiones.
- n. Apoya en las actividades de los supervisores cuando sea necesario.
- o. Revisa la correspondencia del área y asigna al responsable.
- p. Verifica el cumplimiento de asistencia y puntualidad del personal.
- q. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

2. Secretaria del Área

- a. Recibe, registra y entrega la correspondencia al responsable de área.
- b. Elabora correspondencia diversa (oficios, providencias, informes) y controla el archivo del área.
- c. Atiende llamadas y público que se presenten al área solicitando información.
- d. Registra la documentación que egresa del área para firma del Jefe del Departamento y posterior despacho a donde corresponda.
- e. Elabora cuadros y gráficas para presentaciones, utilizando paquetes graficadores.
- f. Asiste y apoya a los Supervisores en el adecuado desempeño de sus atribuciones.
- g. Brinda y apoya la coordinación de viáticos, transporte y otros factores involucrados en actividades de comisiones.
- h. Digitaliza los documentos de su área de competencia.
- i. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

3. Asistente Administrativo

- a. Analiza expedientes y elabora la respuesta de solicitudes.
- b. Gestiona requerimientos de información.
- c. Revisa la información remitida de las diferentes dependencias del Instituto.
- d. Atiende casos en coordinación con el responsable de área, para la resolución de los mismos.
- e. Da seguimiento a expedientes que se le instruya, verificando la asignación, correcciones, entre otros.
- f. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

4. Supervisor de Servicios Médicos y Administrativos

- a. Organiza y realiza actividades de supervisión, de evaluación y control de los servicios médicos y administrativos que presta el Instituto a nivel metropolitano, departamental y municipal, tanto en sus instalaciones como en los servicios contratados prestados por terceros dentro del campo de su competencia.
- b. Participa activamente en todas las etapas de las actividades programadas para la supervisión en las diferentes áreas del Instituto.
- c. Revisa las especificaciones técnicas de los contratos, así como el archivo permanente y los registros de los proveedores que serán supervisados.
- d. Supervisa las distintas unidades médicas institucionales y las contratadas para verificar el desempeño y cantidad de servicios que se prestan médicos y administrativos, dentro de su campo de acción.
- e. Supervisa el control del uso de material médico, medicamentos e instrumental, según sea quirúrgico u odontológico, conforme su campo de competencia, mediante visitas de supervisión.
- f. Dicta medidas que estén dentro de su campo de acción, para corregir las deficiencias que observe durante sus visitas a los servicios médicos contratados y que presta el Instituto.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- g. Da seguimiento al desempeño y cumplimiento de los lineamientos de los servicios institucionales y contratados, así como, de las recomendaciones y acciones propuestas en las supervisiones realizadas.
- h. Vela que se respeten los reglamentos y políticas del Instituto.
- i. Analiza estadísticas de las clínicas, para verificar el buen funcionamiento, sus necesidades y la capacidad de desarrollar nuevos programas de trabajo, dentro de su campo de competencia.
- j. Elabora y presenta informes de las supervisiones realizadas.
- k. Rinde informes técnicos sobre el análisis e interpretación de cumplimiento verificados en las visitas de supervisión.
- l. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

A.2 ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS, HALLAZGOS O INCIDENTES

1. Responsable de Área

- a. Coordina, programa, controla y evalúa las actividades técnicas y administrativas que se realizan en el área a su cargo.
- b. Revisa la correspondencia del área y asigna al responsable.
- c. Revisa y avala los informes efectuados y plantea posibles medidas preventivas y correctivas en hallazgos encontrados.
- d. Convoca a reuniones de trabajo para transmitir instrucciones, coordinar actividades y dar lineamientos, para las actividades de su área.
- e. Atiende y propone aplicación de medidas preventivas para la resolución de situaciones relacionados con su área y orienta al personal a su cargo cuando sea necesario.
- f. Vela que el personal a su cargo, ejerza en forma adecuada y eficiente sus atribuciones, así como los informes técnicos presentados.
- g. Verifica el cumplimiento de asistencia y puntualidad del personal.
- h. Presenta informe mensual sobre actividades de su área, estado y resultados.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- i. Participa y colabora en el diseño de proyectos de reglamentos normativa que constituyan la base legal para implementar estrategias y programas de su área.
- j. Apoya en la formulación de propuestas que incluyan acciones administrativas necesarias para evitar, prevenir y sancionar la comisión de actos que signifiquen corrupción.
- k. Apoya en las actividades de los supervisores cuando sea necesario.
- l. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

2. Secretaria del área

- a. Recibe, registra y entrega al responsable la correspondencia del área.
- b. Elabora correspondencia diversa (oficios, providencias, informes) y controla el archivo del área.
- c. Atiende llamadas y público que se presenten al área solicitando información.
- d. Registra la documentación que egresa del área para firma del Jefe del Departamento y posterior despacho a donde corresponda.
- e. Elabora cuadros y gráficas para presentaciones, utilizando paquetes graficadores.
- f. Asiste y apoya a los Supervisores en el desempeño de sus atribuciones.
- g. Brinda apoyo para la coordinación de viáticos, transporte y otros factores involucrados en actividades de comisiones.
- h. Digitaliza los documentos de su área de competencia.
- i. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

3. Supervisor de Servicios Médicos y Administrativos

- a. Atiende y gestiona las quejas, hallazgos o incidentes en el servicio contratado o por mala atención de los servicios que presta el Instituto; propone acciones administrativas para corregir los aspectos que le dieron origen y rinde informe respectivo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- b. Realiza el diligenciamiento que considere pertinente en atención a las quejas, hallazgos o incidente asignados.
- c. Recomienda la consideración de medidas oportunas que estén dentro de su campo de acción, para corregir las deficiencias que observe durante sus visitas a los servicios médicos contratados y del Instituto, en relación al cumplimiento de la adquisición y prestación del servicio.
- d. Vela que se respeten los reglamentos y políticas del Instituto.
- e. Elabora y presenta informes de las actividades realizadas.
- f. Rinde informes técnicos sobre el análisis e interpretación de indicadores de resolución de quejas.
- g. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato

A.3 ÁREA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTOS

1. Responsable de área

- a. Coordina, programa, controla y evalúa las actividades técnico administrativas que se realizan en el área a su cargo.
- b. Revisa la correspondencia del área y asigna responsable.
- c. Revisa y avala los informes de verificación de cumplimiento asignados.
- d. Convoca a reuniones de trabajo para transmitir instrucciones, coordinar actividades y dar lineamientos relacionado a su área de competencia.
- e. Atiende y soluciona problemas relacionados con la verificación de cumplimientos y orienta al personal a su cargo cuando sea necesario.
- f. Vela porque el personal a su cargo, ejerza en forma adecuada y eficiente la labor de verificación de cumplimientos; así como, presentación de informes.
- g. Presenta informe mensual sobre actividades de su área, estado y resultados.
- h. Apoya en las actividades de los supervisores cuando sea necesario.
- i. Digitaliza los documentos de su área de competencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

- j. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

2. Secretaria del Área

- a. Recibe, registra y entrega la correspondencia al responsable de área.
- b. Elabora correspondencia diversa (oficios, providencias, informes) y controla el archivo del área.
- c. Registra la documentación que egresa del área para firma del Jefe del Departamento y posterior despacho a donde corresponda.
- d. Elabora cuadros y gráficas para presentaciones, utilizando paquetes graficadores.
- e. Asiste y apoya a los Supervisores en el buen desempeño de sus atribuciones.
- f. Brinda y apoya la coordinación de viáticos, transporte y otros factores involucrados en actividades de comisiones.
- g. Digitaliza los documentos de su área de competencia.
- h. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

3. Supervisor de Servicios Médicos y Administrativos

- a. Analiza, revisa, verifica y da seguimiento los expedientes consecuentes a las recomendaciones y acciones propuestas en las supervisiones realizadas.
- b. Dicta medidas oportunas que estén dentro de su campo de acción, para corregir las deficiencias que observe durante sus visitas a los servicios médicos contratados y que presta el Instituto.
- c. Vela que se respeten los reglamentos y políticas del Instituto.
- d. Elabora y presenta informes de los expedientes verificados.
- e. Otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.



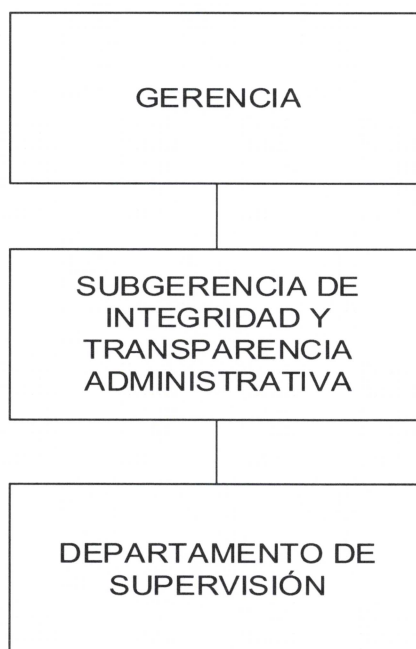


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

IX. ORGANIGRAMAS

Representan de forma gráfica la estructura del Departamento, muestra la relación jerárquica en sus diferentes áreas y los puestos de trabajo.

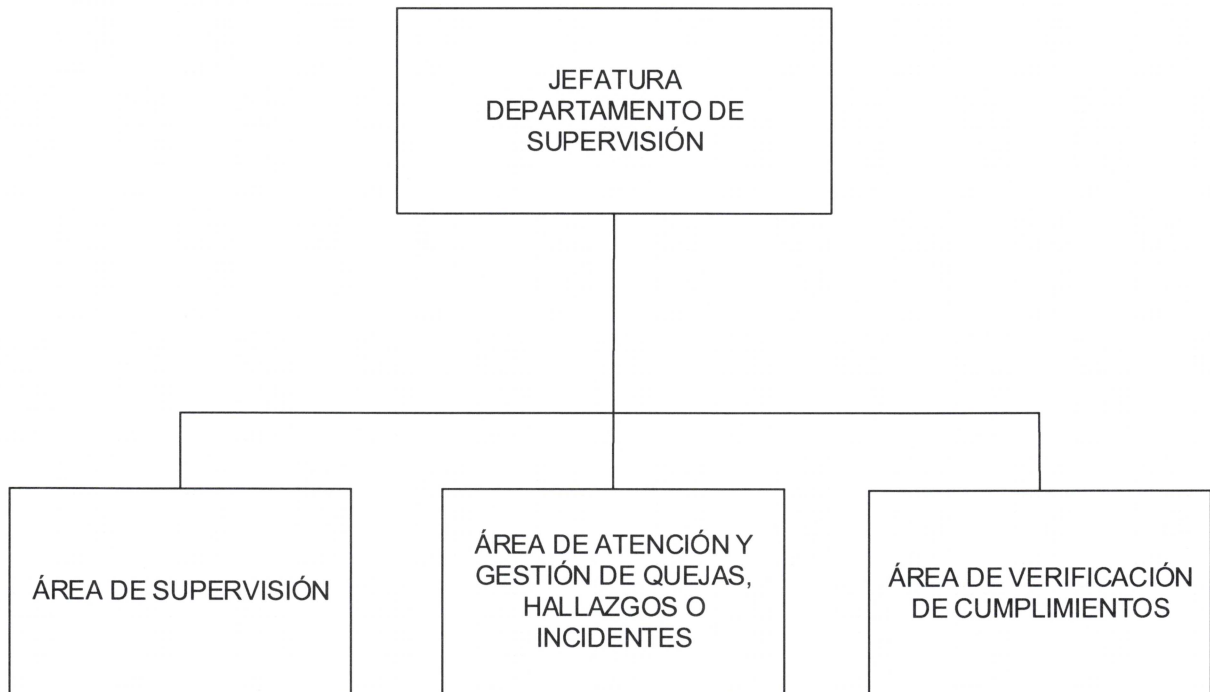
A. ORGANIGRAMA GENERAL





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

B. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

C. ORGANIGRAMA NOMINAL

