

RESOLUCIÓN No. 79-SITA/2023

SUBGERENCIA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: Guatemala ocho de agosto de dos mil veintitrés.

CONSIDERANDO:

Que el Departamento de Investigaciones Especiales de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa; fue creado mediante Acuerdo Número 1164 emitido por la Junta Directiva el 11 de agosto de 2005, al que se le designan como funciones generales el recibir, investigar y documentar las denuncias de hechos que puedan ser constitutivos de corrupción presentadas por los afiliados, beneficiarios, pensionados, jubilados y patronos que utilizan los servicios del instituto.

CONSIDERANDO:

Que el Departamento de Investigaciones Especiales, requiere de un instrumento administrativo que desarrolle los procedimientos y determine las normas que regule las actividades que realiza el personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo que conforman el referido departamento, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas en cumplimiento del control interno según la normativa Institucional vigente.

POR TANTO:

La Subgerente de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa con base en lo considerado y en el ejercicio de las facultades otorgadas de conformidad con la delegación de funciones contenida en el Acuerdo del Gerente 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**, el cual consta de veintiocho (28) hojas, impresas únicamente en el lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, las cuales forman parte de esta Resolución.



SEGUNDO: El Manual que se aprueba mediante la presente Resolución, está dirigido al personal que integra el Departamento de Investigaciones Especiales y Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias, quienes deberán aplicar y tener en observancia general las normas y procedimientos establecidos, siendo responsabilidad del Jefe de Departamento verificar su cumplimiento.

TERCERO: Para 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 Departamento de Organización y Métodos para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas para su publicación dentro del Portal Electrónico del Instituto; al Departamento Legal, para la recopilación de leyes; y al Departamento de Investigaciones Especiales, para su divulgación, cumplimiento, implementación y aplicación.

CUARTO: Las modificaciones y actualizaciones necesarias del Manual que se aprueba en la presente Resolución, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento del Departamento, se realizarán por medio de otro Manual aprobado con una nueva Resolución que deje sin efecto la presente, a solicitud y propuesta de la Jefatura del Departamento de Investigaciones Especiales, con el aval del Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, y el apoyo de las instancias técnicas que se consideren necesarias.

QUINTO: Cualquier situación no prevista expresamente o de interpretación que pueda suscitarse en la aplicación del presente Manual de Normas y Procedimientos, será resuelto en su orden, por el Jefe de Departamento de Investigaciones Especiales y en última instancia por el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.

SEXTO: La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones institucionales.

NOTIFÍQUESE



Licenciada Irma Estela Guzmán Herrera
Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES



Versión y fecha:	Versión 1: Guatemala, Abril 2023
Responsable de la elaboración:	Departamento de Investigaciones Especiales.
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

ÍNDICE	Hoja No.
I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	03
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	04
IV. NORMAS GENERALES.....	04
V. PROCEDIMIENTOS.....	06
1. RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	
a. Normas Específicas.....	07
b. Descripción del Procedimiento.....	09
c. Flujograma.....	11
2. RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	
a. Normas Específicas.....	13
b. Descripción del Procedimiento.....	14
c. Flujograma.....	16
3. INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA	
a. Normas Específicas.....	18
b. Descripción del Procedimiento.....	21
c. Flujograma.....	23
4. ADMINISTRACIÓN, ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS EXPEDIENTES DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA FINALIZADOS	
a. Normas Específicas.....	25
b. Descripción del Procedimiento.....	26
c. Flujograma.....	28



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Investigaciones Especiales de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, fue elaborado con el objetivo de contar con un instrumento que contribuya la comprensión de las actividades que se realizan en esta Dependencia, las cuales constituyen en la sistematización de procedimientos de forma clara y sencilla. De esa manera, el personal responsable tendrá una guía para seguir y desarrollar las actividades diarias de forma práctica, efectiva y con calidad; con el fin de ejercer acciones de recepción y seguimiento de denuncias de cualquier acción, omisión o hechos que puedan ser constitutivos de ofensa a la integridad o corrupción dentro del Instituto.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Disponer de un instrumento técnico que regule las normas y procedimientos de la gestión administrativa del Departamento de Investigaciones Especiales, orientando al personal al describir de forma detallada las actividades en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades, para el logro de los objetivos establecidos en el referido Departamento.

Específicos

1. Guiar al personal en las actividades sustantivas y rutinarias del Departamento de Investigaciones Especiales.
2. Presentar de forma gráfica el orden de las acciones que contempla cada uno de los procedimientos establecidos por el Departamento, para la comprensión clara, ágil y completa de las referidas acciones en su conjunto.
3. Facilitar el proceso de incorporación e inducción del personal de nuevo ingreso.
4. Proveer los elementos necesarios a los responsables de la supervisión del trabajo para verificar el cumplimiento de las actuaciones de los subordinados.





III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual es de observancia, aplicación y cumplimiento de todo el personal que integra el Departamento de Investigaciones Especiales, la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias y sus áreas funcionales; así también, es responsabilidad de las jefaturas verificar su aplicación con cada uno de los procedimientos establecidos y velar por el cumplimiento de la normativa interna institucional.

IV. NORMAS GENERALES

1. Se atenderán con prioridad los requerimientos que sean instruidos por:
 - a. La Junta Directiva y Gerencia del Instituto.
 - b. Los que a criterio del Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa sean de atención inmediata en beneficio o resguardo de la integridad y patrimonio institucional.
 - c. Entidades Estatales como la Contraloría General de Cuentas, Ministerio Público, Procuraduría de los Derechos Humanos, u otras.
2. Se debe dar cumplimiento a los requerimientos con plazos; y cuando aplique solicitar con antelación y justificación la ampliación de los mismos.
3. Las investigaciones que realice el Departamento de Investigaciones Especiales, serán únicamente de carácter administrativo por denuncias de hechos que puedan ser constitutivos de corrupción de conformidad como lo regula su marco normativo Institucional, que tengan relación con la integridad y transparencia administrativa, de acuerdo a los resultados de la misma, de encontrarse elementos que puedan encuadrar en algún delito establecido en la normativa legal vigente, se hará de conocimiento al despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa; el cual evaluará su viabilidad para proceder a denunciar el hecho ante el Ministerio Público, con previo conocimiento de la Gerencia del Instituto.
4. El personal que intervenga en los diferentes procesos y gestión de documentos relacionados a las denuncias administrativas, investigaciones administrativas y otras actividades dentro de la competencia del Departamento de Investigaciones Especiales, deberá guardar la confidencialidad de la información y medidas de resguardo de la documentación.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

5. El personal del Departamento de Investigaciones Especiales debe tener en observancia leyes, reglamentos, acuerdos, manuales, resoluciones, circulares, entre otros, que sean de aplicabilidad en el desarrollo de las actividades que realicen, tanto de análisis como de investigación.
6. El Departamento es responsable de contar con las condiciones y los medios necesarios para el adecuado manejo y resguardo de la información, de fácil acceso y consulta, (electrónicos, archivos y otros).
7. El personal del Departamento de Investigaciones Especiales y de la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias deben brindar un trato respetuoso e imparcial, aplicando los principios básicos de vocación de servicio, compromiso y no discriminación, tener siempre en observancia lo establecido en el Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.



V. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos describen normas específicas, puestos funcionales que intervienen en las actividades que se realizan en cada uno de ellos y sus respectivos flujogramas, para contribuir a disminuir fallas, duplicidades, omisiones e incrementar la productividad. También ordenar elementos fundamentales como la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficiente y un mejor aprovechamiento de los recursos.

A continuación se presentan los procedimientos:

- **Procedimiento 1:** Recepción y gestión de requerimientos.
- **Procedimiento 2:** Recepción y clasificación de denuncias administrativas.
- **Procedimiento 3:** Investigación administrativa.
- **Procedimiento 4:** Administración, archivo y resguardo de los expedientes de investigación administrativa finalizados.



Procedimiento 1:

RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

Normas Específicas

Para la atención oportuna de una Investigación Administrativa, se deberá tomar lo siguiente:

1. Se entenderá por requerimientos, todos aquellos documentos trasladados por Junta Directiva, Gerencia del Instituto y el Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa, que se relacionen a las funciones principales del Departamento respecto a la integridad y transparencia administrativa.
2. Todo documento que se reciba a lo interno de otras Dependencias del Instituto, debe estar dirigido al Jefe de Departamento o a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
3. Corresponde a la secretaria de Departamento lo siguiente:
 - a. Llevar el registro, control y archivo centralizado de los documentos que ingresan y egresan, de rápida ubicación y consulta.
 - b. Revisar que los requerimientos cuenten con la cantidad de anexos indicados debidamente foliados.
 - c. Revisar la existencia de un antecedente de trabajo previo, realizado por el personal del Departamento o de la Sección, integrar información e informar al Jefe de Departamento previo a emitir su instrucción.
 - d. La copia de los documentos entregados, deben contar con sello, fecha, firma y hora de recibido por el destinatario, se debe trasladar una copia digital por vía correo electrónico a quien elaboró para el control interno correspondiente.

Todas las respuestas en atención a otros requerimientos ajenos al proceso de investigación administrativa deberán digitalizarse para archivo y resguardo de secretaría.

4. Todo documento que se elabore como resultado de un requerimiento, debe cumplir con los requisitos siguientes:
 - a. Contener número de caso y correlativo cronológico del documento.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

- b. El nombre del destinatario debe ser escrito correctamente.
- c. Los anexos físicos deben coincidir con los indicados en el documento.
- d. La numeración de folios debe ser ordenada de forma cronológica ascendente.
- e. Ser claros, objetivos, precisos, evitando juicios de valor y manteniendo la cordialidad y el respeto en la redacción de los documentos.
- f. Debe contar con documentación suficiente y competente que respalde su contenido, cuando aplique.
- g. Elaborarse en original y las copias que correspondan a los involucrados.

Las normas generales y específicas se complementan con el procedimiento de forma descriptiva y flujograma siguiente:





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Procedimiento:

No. 1 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

Pasos

12

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES		INICIO
Secretaria de Departamento.....	01	Recibe y revisa requerimiento físico (oficios, providencias u otros documentos y sus anexos cuando corresponda).
	02	¿Los documentos cumplen con los requisitos de recepción? 2.1 SI. Identifica, clasifica y separa por carpetas los documentos de atención inmediata y urgente que tengan plazo de solución; en otra los de atención normal. (Continúa en paso 3) 2.2 NO. Devuelve al remitente y rechaza en el sistema de correspondencia vigente. (Sale del procedimiento)
Jefe de Departamento.....	03	Entrega documentos a Jefe de Departamento.
	04	Analiza documentos, instruye y margina por escrito las acciones a realizar y anota el nombre del o los responsables de atender lo solicitado, entrega a Secretaria de Departamento.
Secretaria de Departamento.....	05	Reproduce una copia física del documento, anota en el control de conocimiento el detalle de lo que traslada indicando la cantidad de anexos, asigna en el sistema de registro y control; entrega a quien corresponda.
Responsable designado....	06	Recibe y analiza el requerimiento, atiende lo solicitado y elabora documento de respuesta según corresponda, adjunta información y documentación de respaldo y traslada a la Secretaria de Departamento para su egreso.
Secretaria de Departamento.....	07	Recibe y revisa aspectos de forma en la documentación que se traslada y entrega a Jefe de Departamento.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Procedimiento:

No. 1 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

Pasos

12

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<u>DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES</u>		
Jefe de Departamento.....	08	Recibe y revisa el contenido del documento presentado.
	09	¿Se atendió lo requerido? 9.1 SI. Firma los documentos que cuenten con apartado para su firma, visto bueno o solicita realizar oficio o providencia de traslado según corresponda a Secretaria de Departamento. (Continúa en el paso 10.) 9.2 NO. Margina instrucción a realizar y entrega a secretaria de Departamento para que devuelva documento físico a quien elaboró para ampliación o modificaciones. (Vuelve al paso 06.)
Secretaria de Departamento.....	10	Sella, saca copia digitalizada del oficio o providencia y todos sus anexos, traslada en el sistema de correspondencia vigente.
	11	Saca copia física del oficio o providencia y remite al Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para su trámite o a la dependencia o entidad que corresponda.
	12	Saca copia digitalizada del documento recibido y archiva según el orden correspondiente. FIN.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Pasos 12 Formas 00

Procedimiento:

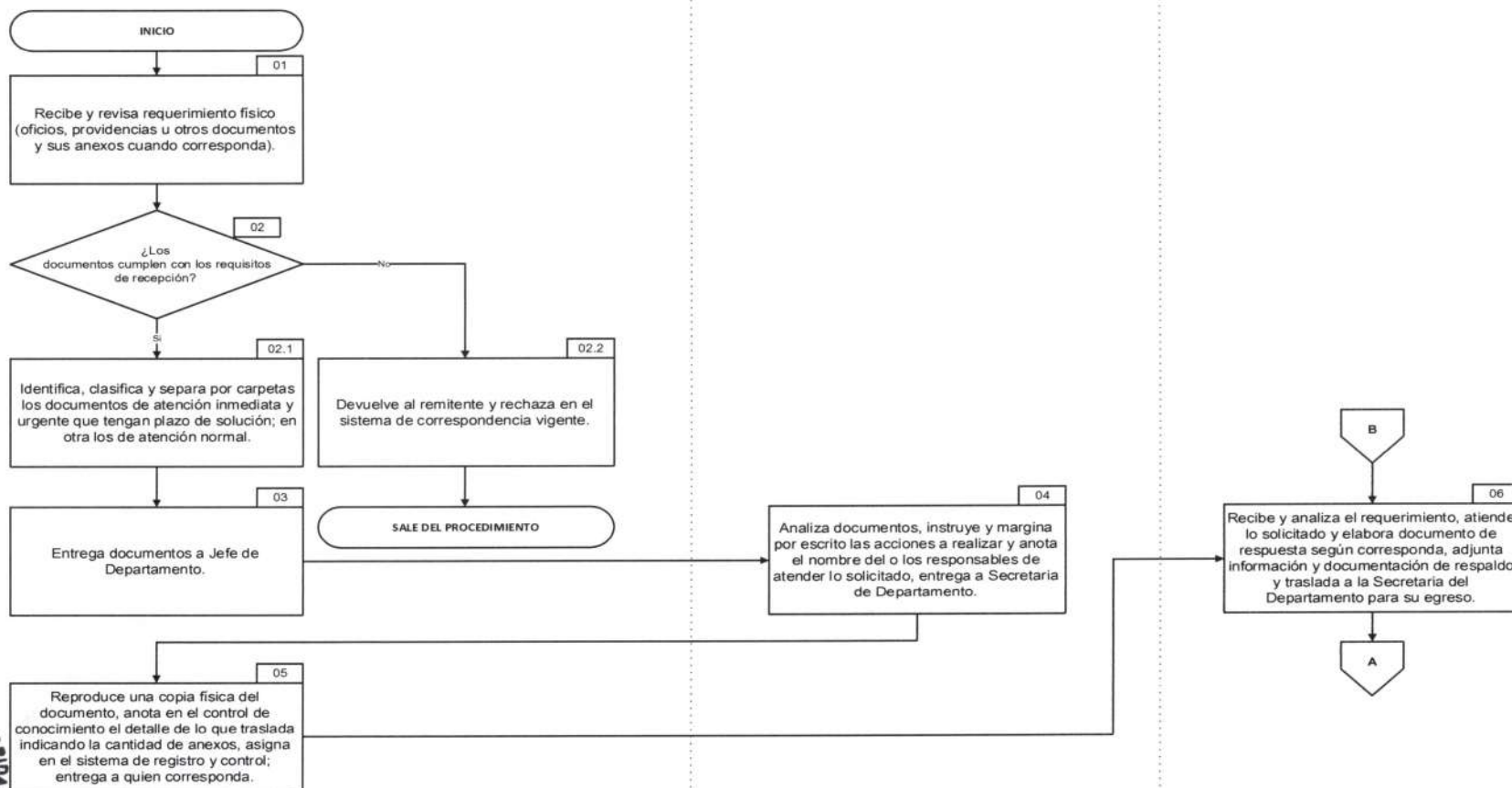
No. 1 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

SECRETARIA DE DEPARTAMENTO

JEFE DE DEPARTAMENTO

RESPONSABLE ASIGNADO





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Pasos 12 Formas 00

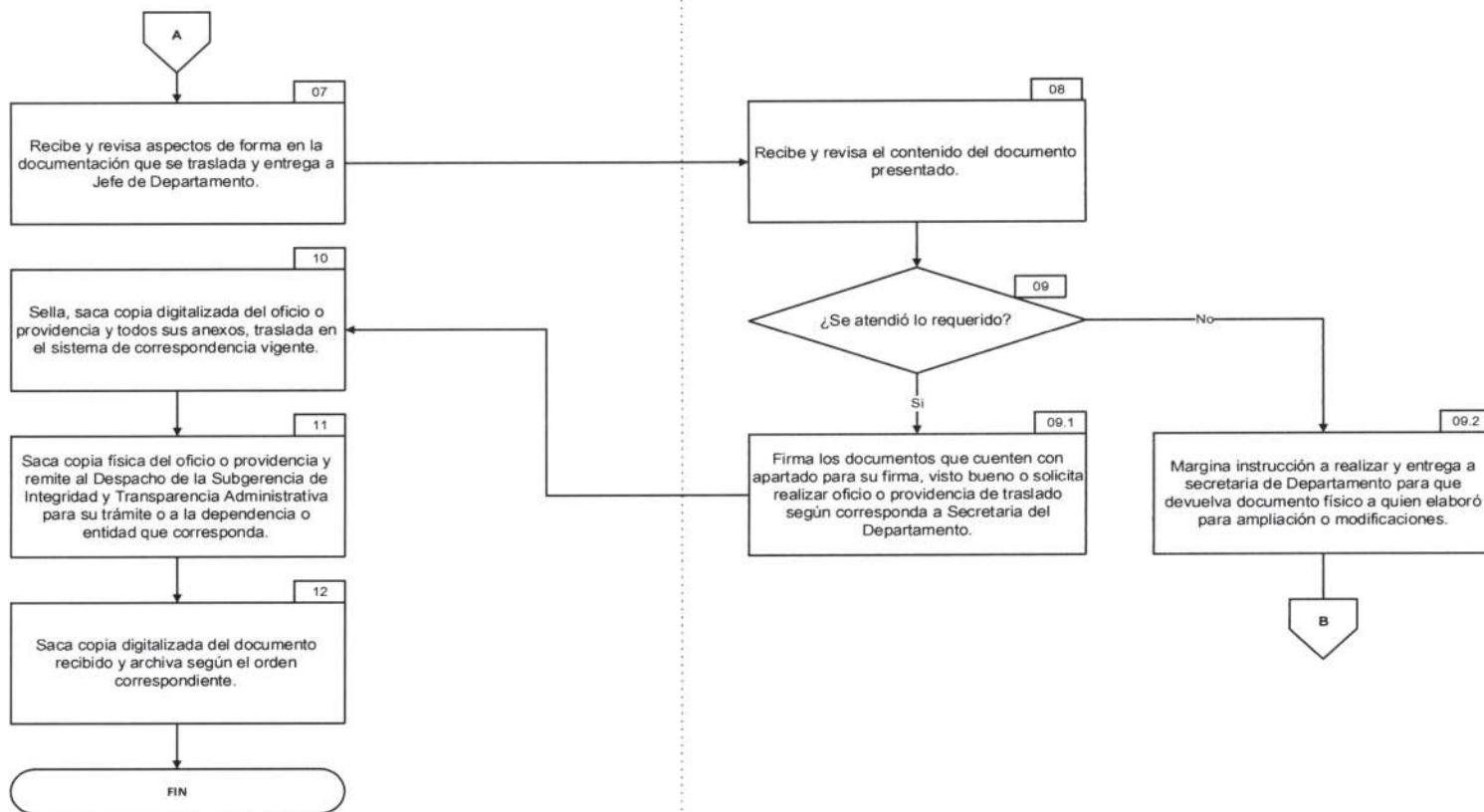
Procedimiento:

No. 1 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

SECRETARIA DE DEPARTAMENTO

JEFE DE DEPARTAMENTO





Procedimiento 2:

RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

Normas Específicas

Para la atención oportuna de una Investigación Administrativa, se deberá tomar lo siguiente:

1. La Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias debe proveer a los usuarios (afiliados, beneficiarios, pensionados, jubilados y patronos que utilizan los servicios del Instituto u otras fuentes), los medios institucionales para facilitar la denuncia administrativa, las que deberán ser verificadas y dar el seguimiento de manera oportuna.
2. La recepción de denuncias administrativas deberá efectuarse por medio del formato establecido para tal efecto, el cual debe contar con un número de correlativo para su identificación.
3. Se debe establecer un registro diario de las denuncias recibidas y su clasificación, por lo cual deben implementarse los medios (electrónicos, archivos y otros) que sean necesarios para el adecuado manejo, resguardo, conservación y respaldo contra robos, incendios, humedad y otros aspectos que podrían situar en vulnerabilidad la documentación física y electrónica.
4. Los hechos que no son competencia del Departamento según la normativa institucional vigente, se trasladarán a la Dependencia que corresponda por medio de oficio o providencia, para su atención de acuerdo a la normativa vigente, con previa validación del Jefe de Sección, Jefe de Departamento y visto bueno del Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
5. Las denuncias administrativas que no contengan información suficiente o clara, se le solicitará al usuario ampliar la misma; teniendo para ello un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción, de no recibir respuesta se desestima y archiva.

Las normas generales y específicas se complementan con el procedimiento de forma descriptiva y flujograma siguiente:



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Procedimiento:

No. 2 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS
ADMINISTRATIVAS

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<u>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS</u> Analista.....		INICIO 01 Recibe, revisa y clasifica la denuncia administrativa por los medios institucionales establecidos. 02 ¿Corresponde a una denuncia por acciones u omisiones que puedan constituir ofensa a la integridad y patrimonio institucional o que respondan a hechos que puedan ser constitutivos de corrupción dentro del Instituto? 2.1 Sí. Es una denuncia, analiza su contenido. (Continúa en el paso 03). 2.2 No. Los hechos no son de competencia del Departamento, se diligencia según corresponda. (Sale del procedimiento). 03 ¿Es necesario ampliar la información que contiene la denuncia? 3.1 Si. Se comunica con el usuario por correo electrónico, llamada telefónica o personalmente según corresponda, requiriendo ampliar la información para dar trámite a su denuncia y guarda temporalmente. (Continúa en paso 4) 3.2 No. La denuncia contiene información suficiente. (Continúa en el paso 05) 04 ¿Recibe la ampliación de información solicitada? 4.1 Si. Se amplió la información requerida. (Continúa en paso 05) 4.2 No. Se da por concluido y se archiva por no contar con información suficiente para su atención. (Sale del procedimiento)





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

Procedimiento:

**No. 2 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS
ADMINISTRATIVAS**

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Analista	05	Llena el formato de recepción de denuncia administrativa con la información del denunciante, denunciado y los hechos, registra en la base de datos anota en control de conocimiento y traslada clasificación al Jefe de Sección.
Jefe de Sección / Jefe de Departamento.....	06	Recibe y en conjunto con el Jefe de Departamento revisan y validan la clasificación con sus firmas.
Jefe de Sección.....	07	Traslada mediante el control de conocimiento al analista.
Analista.....	08	Recibe, elabora documento de asignación con número de expediente de investigación administrativa según el correlativo, se asigna número de caso del sistema, crea carpeta, ordena diligencias, digitaliza expediente y actualiza base de datos.
	09	Asigna expediente de investigación administrativa mediante correo electrónico a quien le corresponda y le entrega expediente completo en físico mediante control de conocimiento.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

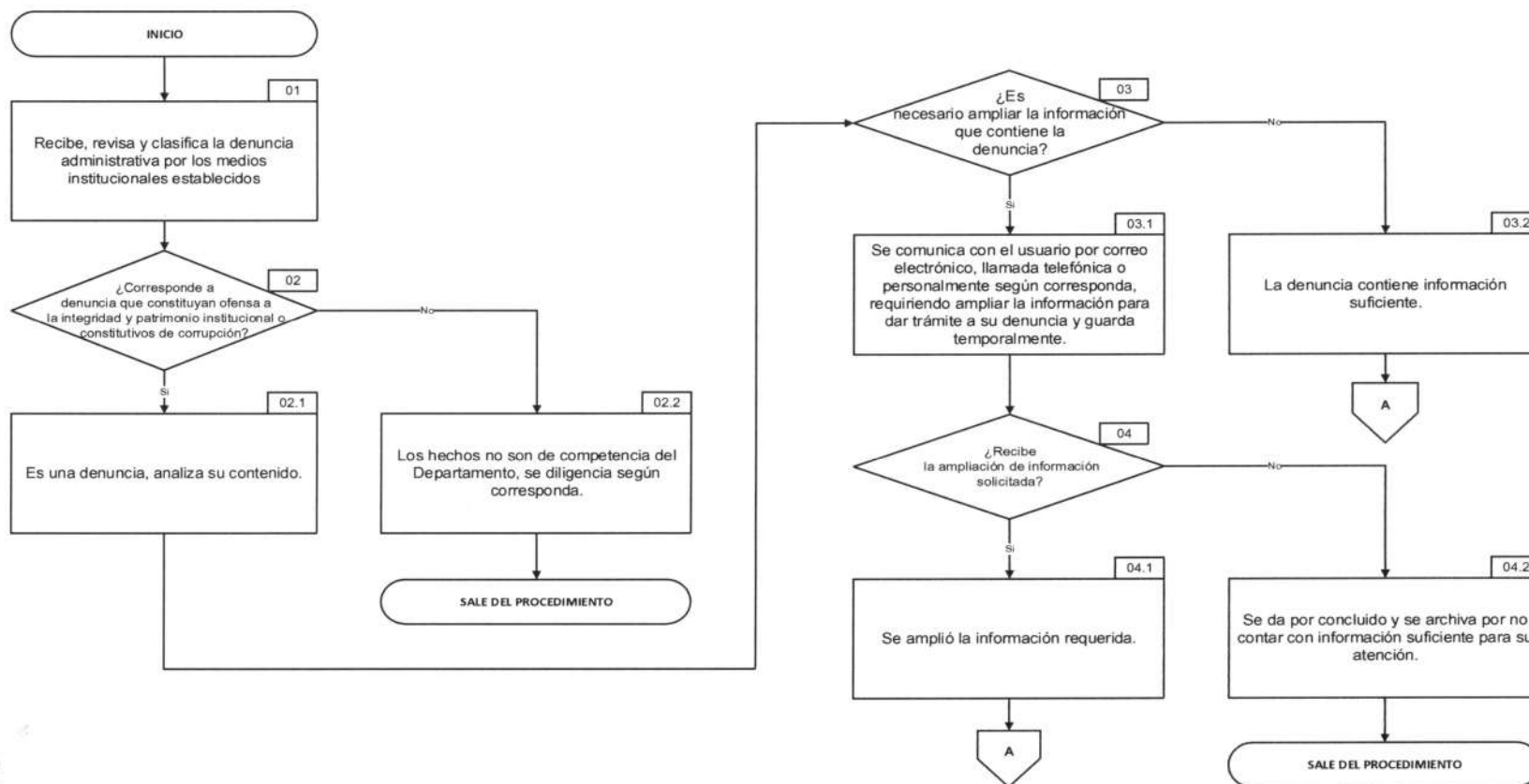
Pasos 09 Formas 00

Procedimiento:

No. 2 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

SECCIÓN DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

ANALISTA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Pasos 09 Formas 00

Procedimiento:

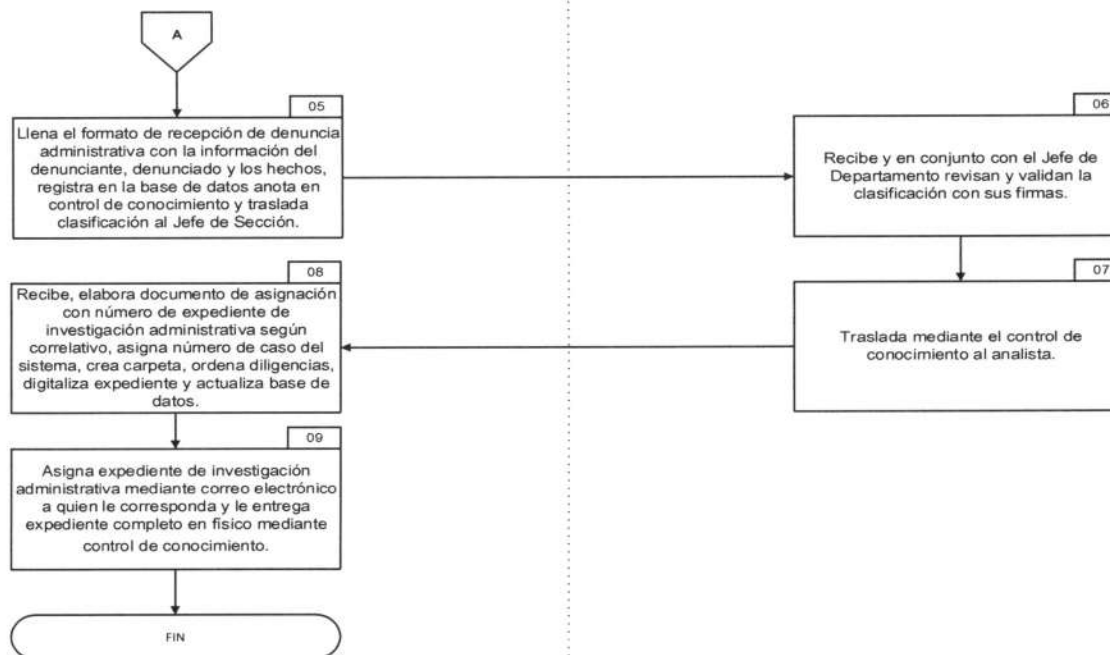
No. 2 RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

SECCIÓN RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

ANALISTA

JEFE DE SECCIÓN / JEFE DE DEPARTAMENTO





Procedimiento 3:

INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

NORMAS ESPECÍFICAS

Para la atención oportuna de una Investigación Administrativa, se deberá tomar lo siguiente:

1. Las investigaciones administrativas se deben realizar de forma ética, imparcial y objetiva, aplicando métodos, técnicas e instrumentos de investigación de acuerdo al contexto de la denuncia, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:
 - a. Revisión documental del expediente y requerimientos de información.
 - b. Trabajo de campo.
 - c. Entrevistas administrativas.
 - d. Encuestas.
 - e. Observaciones.
 - f. Consultas en medios de información pública.
 - g. Entre otros.
2. El Jefe de Departamento cuando considere necesario realizará los nombramientos para las comisiones de trabajo de campo los cuales deberán ser solicitados por el Jefe de Sección.
3. La secretaria de Departamento debe mantener por medio de una matriz el control de los expedientes trasladados para revisión y aprobación del Jefe de Departamento, manteniendo el constante seguimiento de los mismos, procurando el correcto y ágil diligenciamiento.
4. El analista debe digitalizar el expediente de investigación administrativa y registrar en la base de datos cuando el procedimiento haya finalizado.
5. Corresponde al Jefe de Sección en conjunto con su equipo de trabajo llevar el registro y control de los expedientes asignados y finalizados.
6. La Jefatura de la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias debe centralizar la información estadística de esa sección y entregar informes



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

mensuales al Despacho de la Subgerencia previa validación del Jefe de Departamento.

7. Los avances de la investigación pueden ser presentados mediante Informe de Investigación Administrativa Preliminar, Informe Circunstanciado o Informe Ejecutivo según lo solicite el Jefe de Departamento, Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa o la Gerencia en su caso.
8. El Informe de investigación administrativa debe contener la siguiente estructura:
 - a. **Información general de la denuncia administrativa**
 - a.1 Número de expediente interno: (asignado por la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias)
 - a.2 Denunciante:
 - a.3 Denunciado:
 - b. **Antecedentes:** síntesis de los hechos u origen del requerimiento o denuncia.
 - c. **Objetivos:** deben ser formulados de acuerdo a la naturaleza de la denuncia. Establecer objetivo general y cuando proceda objetivos específicos.
 - d. **Análisis:** proceder a la parte analítica de la información recopilada de las diligencias realizadas que coadyuven a la resolución de la investigación administrativa que responda a los objetivos.
 - e. **Conclusiones:** deben responder ser acorde a los objetivos establecidos y al análisis de la información recabada.
 - f. **Recomendaciones:** incluir cuando apliquen y deben ser congruentes con las conclusiones e indicar las razones o circunstancias bajo las cuales se está recomendando.
 - g. **Firma de responsable:** La o las personas asignadas, visto bueno del Jefe de Departamento, incorporado al expediente que contiene la documentación de soporte el cual debe estar identificado con un número de caso, diligencias ordenadas cronológicamente y foliado de forma correlativa.
 - h. **Anexos:** Incorporar imágenes, fotografías, flujogramas, cuadros entre otros, que se consideren importantes para complementar la información de la investigación para la comprensión del análisis realizado.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

9. Los expedientes de investigación administrativa se consideran finalizados para el registro estadístico, al momento de ser aprobados por la Jefatura del Departamento, realizando una copia digital y trasladados por medio de oficio o providencia a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
10. Se deberá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público de los hechos que se tengan conocimiento que pueden constituir delito, de acuerdo a los resultados de la investigación administrativa efectuada por este Departamento; previa validación de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa y de la Gerencia del Instituto.
11. Si del resultado obtenido de la investigación administrativa se establecen hechos irregulares que no constituyen delitos se debe hacer de conocimiento a las autoridades competentes.
12. Se debe remitir al Departamento Legal la copia del expediente de denuncia penal con sus anexos cuando haya sido presentada por este Departamento, para el seguimiento correspondiente.
13. La Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias deberá notificar el resultado de la investigación administrativa a solicitud del denunciante, la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa o Gerencia.
14. Enviar y dar seguimiento a las recomendaciones de los informes de investigación administrativa cuando así lo solicite la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa o Gerencia.
15. En seguimiento de casos específicos cuando se considere necesario, podrá solicitar el apoyo de los Departamentos de Supervisión y Cambio Institucional, según el ámbito de competencia.

Las normas generales y específicas se complementan con el procedimiento de forma descriptiva y flujograma siguiente:





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Procedimiento:

No. 3 INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

Pasos

11

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<u>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS</u>		INICIO
Analista.....	01	Recibe expediente y analiza la información que contiene la denuncia administrativa y sus anexos, identifica y consulta la normativa institucional y legislación vigente.
	02	Establece cuál es el objetivo de la investigación.
	03	Define, plantea y realiza las diligencias documentales y de campo de la investigación administrativa según corresponda.
	04	Analiza la información obtenida de las diligencias de investigación administrativa y elabora Informe integrando el mismo al expediente.
<u>DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES</u>	05	Anota la entrega en el control de conocimiento y traslada a la Secretaria de Departamento.
Secretaria de Departamento.....	06	Recibe, firma y sella el control de conocimiento, revisa orden de las diligencias, aspectos de forma y traslada al Jefe de Departamento.
Jefe de Departamento.....	07	Recibe y revisa el Informe de Investigación Administrativa.
	08	¿El informe es correcto?
		8.1 SI. Valida, firma y traslada a secretaria de Departamento. (Continúa en paso 09)
		8.2 NO. Indica corrección a realizar y traslada a secretaria de Departamento para que devuelva el expediente a quien elaboró para ampliar o corregir. (Devuelve al paso 04)





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES**

Procedimiento:

No. 3 INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

Pasos

11

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Departamento.....	09	Elabora oficio o providencia, solicita firmas del Jefe de Sección y del Jefe de Departamento, sella, reproduce copia, anota en control de conocimiento.
	10	Traslada expediente con informe de Investigación Administrativa al Despacho de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
	11	Reproduce en forma digital y archiva copia física del oficio o providencia de traslado con sello de recibido.
		FIN



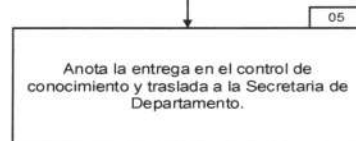
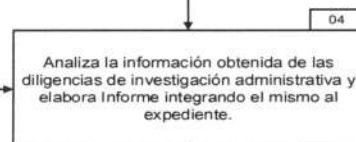
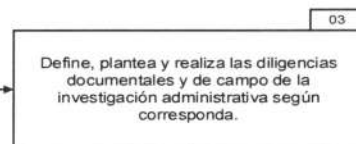
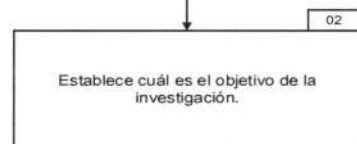
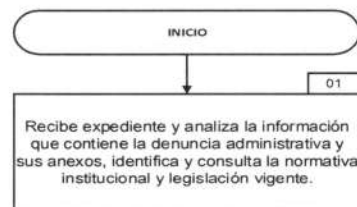


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Pasos 11 Formas 00

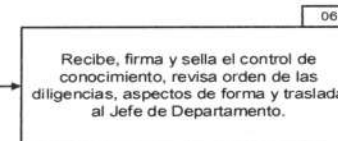
Procedimiento:

No. 3 INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA



DEPARTAMENTO DE
INVESTIGACIONES ESPECIALES

SECRETARIA DE DEPARTAMENTO



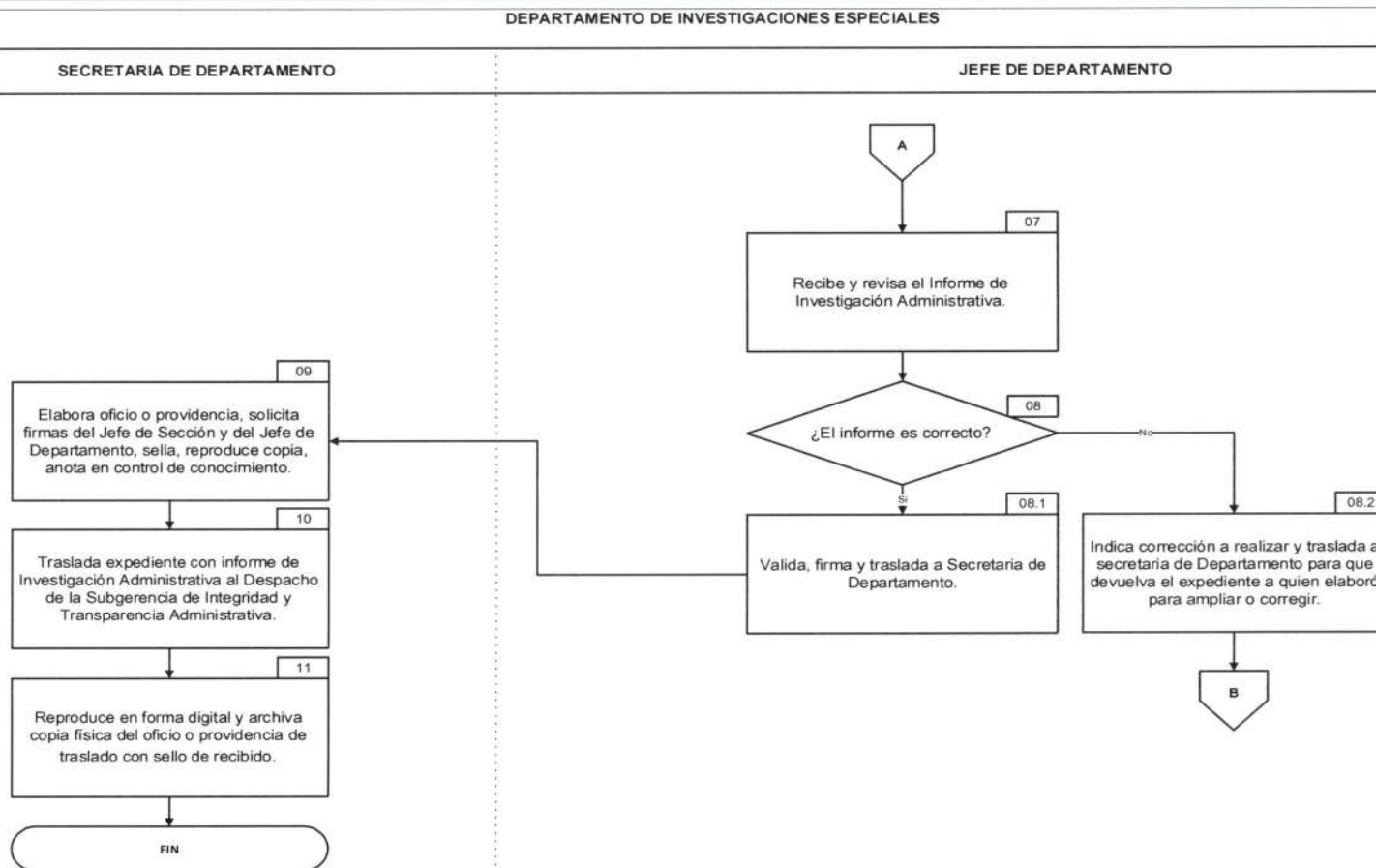


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Pasos 11 Formas 00

Procedimiento:

No. 3 INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA





Procedimiento 4:

**ADMINISTRACIÓN, ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS EXPEDIENTES DE
INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA FINALIZADOS**

NORMAS ESPECÍFICAS

Para la atención oportuna de una Investigación Administrativa, se deberá tomar lo siguiente:

1. El expediente de investigación administrativa quedará en resguardo de la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias del Departamento de Investigaciones Especiales.
2. Se debe contar con el espacio físico apropiado para la adecuada conservación de la documentación de respaldo, deben adoptarse medidas de salvaguarda contra robos, incendios y humedad.
3. Las diligencias administrativas que surjan posteriormente al archivo, guarda y custodia del expediente, como resultado de la atención a las recomendaciones dadas o relacionadas a la investigación administrativa finalizada, se deberán digitalizar y anexar al expediente correspondiente.

Las normas generales y específicas se complementan con el procedimiento de forma descriptiva y flujograma siguiente:



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Procedimiento:

No. 4 ADMINISTRACIÓN, ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS
EXPEDIENTES DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA FINALIZADOS

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<u>DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES</u> Secretaria de Departamento.....	01	INICIO Recibe oficio o providencia de la Secretaria del Subgerente que traslada el expediente de investigación administrativa y traslada al Jefe de Departamento.
Jefe de Departamento.....	02	Recibe e instruye para lo procedente y traslada a la Secretaria de Departamento.
Secretaria de Departamento.....	03	Recibe y anota en control de conocimiento y traslada a la Sección de Recepción y Seguimiento de Denuncias.
<u>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS</u> Analista / Asistente Administrativo.....	04	Recibe oficio o providencia adjunto a expediente; analiza instrucción o recomendaciones de Subgerente.
	05	¿Es necesario gestionar instrucción o recomendaciones de Subgerente? 5.1 SI. Se elaboran los documentos de traslado de las recomendaciones para su atención y se anexa al expediente la copia física recibida por la dependencia. (Continúa en paso 06) 5.2 NO. No es necesario gestionar ninguna instrucción o recomendaciones de Subgerente. (Continúa en paso 06)
	06	Digitaliza las diligencias incorporadas al expediente y unifica con la copia digital efectuada en el procedimiento de investigación administrativa.
	07	Actualiza base de datos de expedientes finalizados para guarda y custodia; agrega el expediente digitalizado a una carpeta electrónica.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Procedimiento:

No. 4 ADMINISTRACIÓN, ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS
EXPEDIENTES DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA FINALIZADOS

Pasos

09

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<u>SECCIÓN DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS</u> Analista / Asistente Administrativo.....	08	Coloca el folder en cartapacio e identifica con el número de expediente, año y equipo de trabajo que lo realizó.
	09	Incorpora en cajas y archiva.
		FIN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

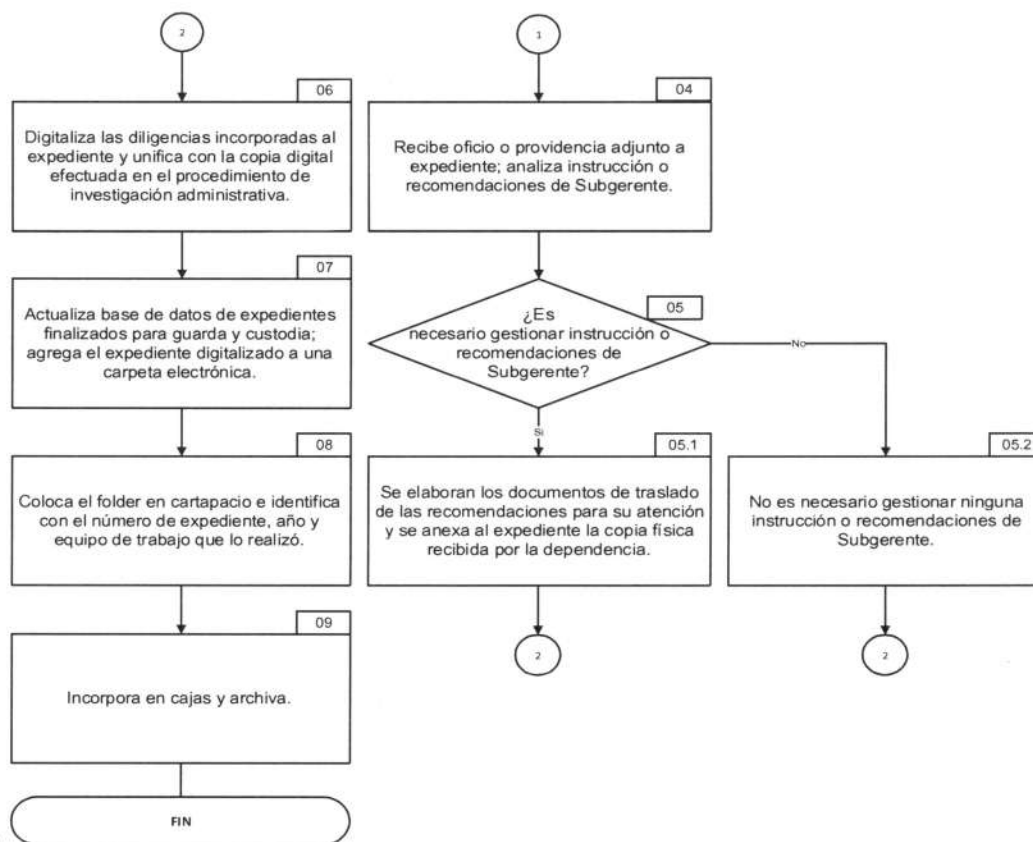
Pasos 09 Formas 00

Procedimiento:

No. 4 ADMINISTRACIÓN, ARCHIVO Y RESGUARDO DE LOS EXPEDIENTES DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA FINALIZADOS

SECCIÓN RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

ANALISTA / ASISTENTE



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

JEFE DE DEPARTAMENTO

SECRETARIA DE DEPARTAMENTO

