



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Subgerencia Administrativa

RESOLUCIÓN No. 665-SGA/2024

EL SUBGERENTE ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, once de diciembre de dos mil veinticuatro.

CONSIDERANDO:

Que, para el desarrollo de las funciones asignadas a la Subgerencia Administrativa, es necesario contar con un instrumento administrativo actualizado que refleje su estructura organizacional de funcionamiento, la cual responde al desempeño de las atribuciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo que integra la misma.

CONSIDERANDO:

Que el Gerente del Instituto, a través del Acuerdo 1/2014 delega en cada uno de los Subgerentes del Instituto la facultad de aprobar mediante resolución, los Manuales de Organización de acuerdo con el ámbito de su respectiva competencia.

POR TANTO,

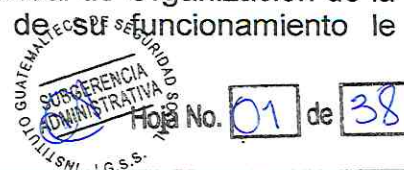
Con fundamento en lo considerado y lo establecido en los Acuerdos No. 1/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y No. 36/2022 del dieciséis de diciembre de dos mil veintidós, ambos emitidos por la Gerencia del Instituto.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el "Manual de Organización de la Subgerencia Administrativa", el cual consta de treinta y seis (36) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente Administrativo, que forman parte de la presente resolución.

SEGUNDO: La Subgerencia Administrativa tiene como finalidad la planificación, dirección, coordinación y evaluación de las actividades de las dependencias a su cargo; así como de las acciones administrativas y de apoyo necesarias para el efectivo otorgamiento de las prestaciones que otorga el Régimen de Seguridad Social de acuerdo con la modernización institucional correspondiente.

TERCERO: La aplicación y cumplimiento del contenido del Manual de Organización de la Subgerencia Administrativa, así como la responsabilidad de su funcionamiento le corresponde al personal que integra la misma.



CUARTO: Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el manual que se aprueba, la Subgerencia Administrativa debe divulgar su contenido con el personal que la integra, para su cumplimiento e implementación; además deberá enviar copia certificada a la Gerencia y al Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su difusión dentro del Portal Web del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.

QUINTO: Las revisiones, modificaciones y actualizaciones que se necesiten realizar al presente manual, se harán a propuesta de las áreas técnicas y la Subgerencia Administrativa, en coordinación con las dependencias técnicas y legales respectivas.

SEXTO: Cualquier situación de interpretación, que se presente en la aplicación del Manual de Organización de la Subgerencia Administrativa, será resuelta por el Subgerente Administrativo y en última instancia por la Gerencia del Instituto.

SÉPTIMO: La presente resolución deja sin efecto el contenido íntegro de la Resolución número 0974-SGA/2014 de fecha veintiocho de julio de dos mil catorce, entra en vigencia al día siguiente de su publicación y complementa las disposiciones institucionales.



DOCTOR HÉCTOR FAJARDO ESTRADA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO



Hoja No. 02 de 38



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA



GUATEMALA, DICIEMBRE DE 2024



Foja No. 03 de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

ÍNDICE

PÁGINA

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	3
III. MARCO JURÍDICO	4
IV. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	4
V. ESTRUCTURA ORGANICA	5
VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL	6
VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	9
VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	10
IX. ORGANIGRAMAS	34



Hoja No. 04 de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

I. INTRODUCCIÓN

La Subgerencia Administrativa fue creada para coordinar y facilitar la ejecución de los servicios administrativos de apoyo a la gestión de las dependencias del Instituto, estableciendo bases para la mejora continua, en el marco de un servicio de calidad, efectivas y transparentes.

Como parte de los instrumentos administrativos con los que deben contar las dependencias del Instituto para un desempeño eficiente y eficaz de sus funciones, se presenta el Manual de Organización de la Subgerencia Administrativa, el cual se conforma por la estructura orgánica, funcional y administrativa; asimismo, se detallan las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que la integran, incluyendo los organigramas; estructural, organizacional y nominal.

II. OBJETIVOS

- A. Disponer de un instrumento técnico administrativo, en el que se establezcan las funciones y competencias de la Subgerencia Administrativa; las atribuciones, responsabilidades y estructura jerárquica de los puestos de trabajo que la integran actualmente, derivado del crecimiento y modernización institucional.
- B. Proporcionar al personal de la Subgerencia Administrativa los lineamientos que orienten la ejecución de las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, como documento guía que facilite el proceso de inducción en la Subgerencia.
- C. Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución de las actividades en cada área de trabajo, facilitando la asignación de temas y expedientes, para el cumplimiento oportuno en la emisión de soluciones en la cadena de servicio institucional.



Hoja No. 05 de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

III. MARCO JURÍDICO

La Subgerencia Administrativa, rige su creación en el Acuerdo de Junta Directiva número 1164 del 11 de agosto de 2005, "Reglamento de Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social", para coordinar la ejecución de los servicios administrativos de apoyo a la gestión de las distintas dependencias del Instituto. Su estructura organizacional ha sido modificada conforme las disposiciones contenidas en los Acuerdos 1199 de fecha 07 de noviembre del año 2006; 1375 del 2 de agosto del año 2016 y 1444 de fecha 12 de abril de 2019, todos emitidos por Junta Directiva.

IV. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Los procesos de la Subgerencia Administrativa, se relacionan con los macroprocesos de soporte: Servicios Legales, Adquisiciones, Servicios de Apoyo y Gestión de Canales de Atención, identificados en la Cadena de Valor Institucional y se refieren a coordinar y gestionar los procesos legales, de adquisiciones y contrataciones, así como el apoyo operativo, administrativo y de comunicación requerido, para mantener y brindar los servicios médicos y pecuniarios que se otorgan en el Instituto.



Hoja No. 06 de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Subgerencia Administrativa, depende jerárquicamente de la Gerencia, para el cumplimiento y desarrollo de sus funciones sustantivas, tiene bajo su línea de mando las dependencias siguientes:

1. DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS
2. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS
3. DEPARTAMENTO LEGAL
4. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE APOYO
5. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Cada uno de estos departamentos cuenta con sus propios instrumentos administrativos que regulan su organización, funciones, atribuciones y responsabilidades, específicamente.

La Subgerencia Administrativa para cumplir y desarrollar las funciones asignadas, se organiza internamente de la forma siguiente:

A. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

1. Despacho de la Subgerencia

- A.1. Área de Asistencia en Procesos de Adquisición y Contratación
- A.2. Área de Asistencia en Procesos de Inteligencia de Mercado
- A.3. Área de Asistencia Administrativa
- A.4. Área Administrativa Financiera
- A.5. Área del Centro de Atención Telefónica Institucional



Hoja No. 07 de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Las funciones sustantivas de la Subgerencia Administrativa son las siguientes:

A. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

1. Despacho de la Subgerencia

1. Planificar, dirigir y supervisar la ejecución de funciones y actividades asignadas a la Subgerencia y a las dependencias establecidas bajo la línea jerárquica de mando.
2. Proponer y coordinar la implementación de estrategias, programas o proyectos, con énfasis en la mejora continua de los procesos.
3. Dirigir la gestión administrativa y financiera desarrollada en la Subgerencia y supervisar las que realizan las dependencias bajo su línea de mando.
4. Coordinar, facilitar y evaluar la ejecución de los servicios administrativos de apoyo a la gestión de las dependencias del Instituto.
5. Supervisar la ejecución de los procesos jurídico-legales que se encuentran bajo su línea jerárquica de mando.
6. Definir, coordinar y evaluar el proceso de comunicación social y relaciones públicas, para la efectiva divulgación de los programas del Régimen de Seguridad Social y de los servicios que presta el Instituto.
7. Coordinar y evaluar el sistema centralizado de abastecimiento de bienes, suministros, obras, arrendamientos y servicios de la Institución.
8. Coordinar y supervisar la realización de análisis de mercados competitivos basado en investigación de precios de mercado en condiciones de competencia y proveedores.
9. Dirigir y supervisar la contratación de seguros para cobertura de riesgos de los bienes institucionales, así como las inherentes a reclamos por incidencias.
10. Realizar el proceso de autorización de inscripción a los regímenes de previsión sin ánimo de lucro, de acuerdo con las solicitudes que se presenten y brindar el seguimiento a los casos ya inscritos.
11. Asesorar a otras dependencias, sobre asuntos del campo de su competencia.
12. Ejercer por delegación la representación legal del Instituto, en los asuntos de su competencia, conforme las instrucciones emanadas del Gerente





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

A.1. ÁREA DE ASISTENCIA EN PROCESOS DE ADQUISICION Y CONTRATACIÓN

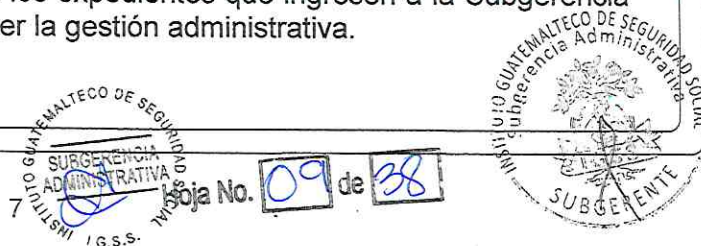
1. Conocer los expedientes relacionados con adquisiciones o contrataciones de bienes, suministros, obras, servicios, arrendamientos y otros en los cuales la Subgerencia deba aprobar, improbar o resolver, de conformidad con la normativa nacional e institucional vigente.
2. Revisar las actuaciones emitidas por las juntas o comisiones nombradas para eventos públicos de competencia; y, elaborar las resoluciones que aprueben, modifiquen, amplíen, imprueben o prescindan las actuaciones, según corresponda.
3. Elaborar documentos para resolver expedientes relacionados con la adquisición o contratación de bienes, suministros, obras, servicios, arrendamientos y otros que deba suscribir el Subgerente Administrativo.
4. Revisar los contratos, previo a la suscripción por el Subgerente Administrativo, por medio de los cuales se formalicen las negociaciones derivadas de procesos de adquisición o contratación.

A.2. ÁREA DE ASISTENCIA EN PROCESOS DE INTELIGENCIA DE MERCADO

1. Conocer los expedientes relacionados con adquisiciones o contrataciones de bienes, suministros, obras, servicios, arrendamientos y otros en los cuales la Subgerencia deba aprobar, improbar o resolver, de conformidad con la normativa nacional e institucional vigente.
2. Revisar las actuaciones emitidas por las juntas o comisiones nombradas para eventos públicos de competencia; y, elaborar las resoluciones que aprueben, modifiquen, amplíen, imprueben o prescindan las actuaciones, según corresponda.
3. Elaborar documentos para resolver expedientes relacionados con la adquisición o contratación de bienes, suministros, obras, servicios, arrendamientos y otros que deba suscribir el Subgerente Administrativo.
4. Revisar los contratos, previo a la suscripción por el Subgerente Administrativo, por medio de los cuales se formalicen las negociaciones derivadas de procesos de adquisición o contratación.

A.3. ÁREA DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

1. Brindar el correcto diligenciamiento de los expedientes que ingresen a la Subgerencia Administrativa con el objeto de fortalecer la gestión administrativa.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

2. Ser el enlace con las distintas Unidades Médicas para la gestión de los expedientes relacionados con los procesos administrativos que por competencia corresponde.
3. Optimizar el diligenciamiento de los expedientes relacionados a la administración del recurso humano.
4. Gestionar de manera eficiente y transparente los expedientes relacionados con las solicitudes de entes fiscalizadores.

A.4. ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

1. Programar antes del inicio del ejercicio fiscal, las compras, bienes, suministros y contrataciones que deben realizarse durante el mismo, de acuerdo con las necesidades de la Subgerencia para cumplir con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual -POA-.
2. Formular el anteproyecto, planificar, organizar, registrar y controlar la ejecución del Presupuesto asignado a la Subgerencia Administrativa.
3. Administrar la disponibilidad financiera para cubrir gastos de funcionamiento de la Subgerencia, por compras menores, de atención inmediata y pago de viáticos.
4. Llevar el registro, control y actualización mediante las bajas, traslados y nuevos ingresos del inventario de bienes activos de la Subgerencia.
5. Preparar y gestionar eventos de acuerdo con la normativa aplicable y vigente para adquirir productos, y servicios solicitados por la Subgerencia.
6. Recibir, coordinar, entregar mediante requisiciones y llevar el control de los bienes y suministros que ingresan y egresan de bodega.

A.5. ÁREA DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICA INSTITUCIONAL

1. Establecer un canal de comunicación con su población asegurada, patronos, colaboradores y público en general, mediante el cual, se pueda informar y asesorar en todo lo referente a las prestaciones de servicios, previsión social.
2. Administrar el Recurso Telefónico institucional proporcionando canales de comunicación eficientes para todos los usuarios.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La Subgerencia Administrativa y sus áreas específicas, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, identifica en su estructura administrativa los puestos de trabajo funcionales siguientes:

A. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

1. DESPACHO DE LA SUBGERENCIA

1. Subgerente
2. Asistente de Despacho
3. Secretaria de Recepción

A.1. ÁREA DE ASISTENCIA EN PROCESOS DE ADQUISICION Y CONTRATACIÓN

1. Asistencia en Procesos de Adquisiciones

1. Encargado de Área
2. Asistente
3. Analista

2. Asistencia en Procesos de Contrataciones

1. Encargado de Área
2. Asistente
3. Analista

A.2. ÁREA DE ASISTENCIA EN PROCESOS DE INTELIGENCIA DE MERCADO

1. Encargado de Área
2. Asistente
3. Analista
4. Secretaria

A.3 ÁREA DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

1.Asistencia de los Procesos y Gestión Administrativos Normativos

- 1 Encargado de Área
- 2 Analista

2.Asistencia de Gestión y proyectos Administrativos

- 1 Encargado de Área
- 2 Analista





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

3. Asistencia de Entes Fiscalizadores y Seguros

- 1 Encargado de Área
- 2 Analista

4. Asistencia del Control del Recurso Humano

- 1 Encargado de Área
- 2 Analista

A.4 ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

- 1. Encargado del Área
- 2. Responsable de Presupuesto
- 3. Responsable de Fondo Rotativo
- 4. Responsable de Compras
- 5. Responsable de Inventarios
- 6. Responsable de Bodega Local

A.5 ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INSTITUCIONAL

- 1. Encargado del Área
- 2. Asistente
- 3. Agente Telefónico
- 4. Secretaria

VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Las atribuciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo establecidos en la estructura administrativa de la Subgerencia Administrativa, son enunciativas no limitativas y se detallan a continuación:

1. DESPACHO DE LA SUBGERENCIA

1. Subgerente

- a. Coordina la planificación y evaluación de las actividades del personal de la Subgerencia y de las Dependencias a su cargo.
- b. Coordina dirige y evalúa las actividades de las Dependencias a su cargo.
- c. Ejerce por delegación, la Representación Legal del Instituto, en asuntos administrativos y judiciales conforme instrucciones emanadas de la Gerencia.



Foja No. 12 de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- d. Comparece en representación del Instituto en actas administrativas, contratos o convenios que celebre en su área de competencia.
- e. Coordina, supervisa y evalúa la ejecución de los servicios de apoyo a la gestión de las Dependencias del Instituto.
- f. Coordina y evalúa el proceso de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para la efectiva divulgación de los programas del Régimen de Seguridad Social y de los servicios que presta el Instituto.
- g. Supervisa la ejecución de los procesos jurídico-legales del Instituto.
- h. Supervisa la metodología para la realización de análisis de mercados competitivos basado en investigación de precios de mercado en condiciones de competencia y proveedores.
- i. Supervisa la elaboración de precios de referencia y/o precios de mercado en condiciones de competencia para el propio diligenciamiento de los eventos de adquisición y contratación.
- j. Supervisa la elaboración de estudios de razonabilidad de precios que sean necesarios en resguardo de los intereses del Instituto.
- k. Supervisa la contratación de seguros para cobertura de riesgos de los bienes institucionales, así como las inherentes a reclamos por incidencias.
- l. Supervisa y evalúa el sistema de adquisición y contratación de bienes, suministros, obras, arrendamientos y servicios de la Institución, en procesos de competencia, que realiza a través de los Departamentos responsables, derivado de los requerimientos de las distintas Dependencias del Instituto.
- m. Nombra a las Juntas de Cotización, de conformidad a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.
- n. Aprueba formularios y documentos de cotización, pedidos de bienes y servicios que formulan las Dependencias del instituto; adjudicaciones que realicen las Juntas de Cotización y las Comisiones en concursos cuyos montos correspondan al rango establecido para el régimen de cotización.
- o. Gestiona el proceso de autorización, control y supervigilancia de los Regímenes de Previsión sin ánimo de Lucro, dentro del marco de la normativa institucional vigente.
- p. Conoce y da trámite a recursos administrativos en contra de las resoluciones emitidas en asuntos de su competencia.



Foja No. 13 de 38

13

de 38

13

de 38

13

de 38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- q. Asesora a otras Dependencias en asuntos de su competencia.
- r. Designa el Enlace Institucional en la coordinación de los procesos de Contrato abierto del Instituto ante la Dirección General de Adquisiciones del Estado.
- s. Realiza otras funciones acordes a la naturaleza del cargo, que le designe específicamente la Gerencia.

2. Asistente de Despacho

- a. Asiste y apoya al Subgerente, dándole curso o resolviendo expedientes asignados.
- b. Resuelve trámites administrativos que le asigne el Subgerente.
- c. Transcribe dictados e instrucciones, redacta y elabora providencias, actas, memorandos, oficios e informes de actividades mensuales y anuales de la Subgerencia.
- d. Brinda seguimiento a las instrucciones emitidas por el Subgerente.
- e. Establece comunicación y enlace con los diferentes Departamentos bajo la línea de mando de la Subgerencia Administrativa, otras Dependencias de la Institución y entidades externas, para gestionar asuntos administrativos de su competencia.
- f. Registra y da seguimiento al cumplimiento de compromisos calendarizados en agenda del Subgerente.
- g. Revisa forma y estilo de los documentos elaborados por el personal de la Subgerencia y de sus Dependencias, previo a ser firmados por el Subgerente.
- h. Revisa documentos dirigidos al Despacho del Subgerente y conforme a instrucciones, traslada a quien corresponda.
- i. Atiende llamadas telefónicas, comunicación en línea, público y personal que solicita información o audiencia con el Subgerente.
- j. Clasifica y archiva la correspondencia y expedientes del Despacho del Subgerente.
- k. Coordina la utilización de la sala de reuniones de la Subgerencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- I. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Secretaria de Recepción

- a. Recibe, registra, clasifica y distribuye la correspondencia que ingresa y egresa a la Subgerencia.
- b. Actualiza los registros del sistema autorizado de control de ingresos y egresos de la correspondencia.
- c. Asigna numeración correlativa a oficios, providencias y resoluciones que egresan de la Subgerencia.
- d. Atiende y transfiere llamadas telefónicas, resuelve consultas de información de correspondencia ingresada o egresada que requieren los interesados y orienta al público que visita la Subgerencia.
- e. Margina documentos ingresados de acuerdo a la temática de competencia, traslada a quien corresponda por medio del sistema autorizado y lo entrega en físico al área correspondiente.
- f. Archiva, organiza, controla y resguarda la correspondencia de documentos, estadísticas e informes que emite la Subgerencia.
- g. Rinde informe de la correspondencia.
- h. Reproduce mediante fotocopias u otro sistema análogo documentos del archivo del Despacho, cuando sean solicitados.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.1. ÁREA DE ASISTENCIA EN PROCESOS DE ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN

1. Asistencia en Procesos de Adquisiciones

1. Encargado de Área

- a. Asiste, apoya y atiende instrucciones del Subgerente, en procesos de expedientes y proyectos que le sean asignados en cumplimiento a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes conexas y normativa institucional en procesos de competencia en materia de adquisición.
- b. Elabora informes, presentaciones y otros documentos similares a requerimiento del Subgerente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- c. Coordina, orienta, asigna expedientes y supervisa la ejecución del trabajo asignado al personal bajo su cargo.
- d. Revisa, valida y traslada los documentos y expedientes relacionados con la adquisición de medicamentos, suministros, bienes, obras, servicios y otros que le sean asignados al área.
- e. Atiende al personal de la Subgerencia, Dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.
- f. Participa por designación del Subgerente, en la elaboración de proyectos de normativa en temas relacionados con adquisiciones o contrataciones institucionales.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Asistente

- a. Asiste, apoya y atiende instrucciones del Subgerente en asuntos, expedientes y proyectos que le sean asignados en cumplimiento a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes conexas y normativa institucional en procesos de competencia en materia de adquisición.
- b. Elabora informes, presentaciones y otros documentos similares a requerimiento del Subgerente.
- c. Coordina, orienta, asigna expedientes y supervisa la ejecución del trabajo asignado al personal bajo su cargo.
- d. Revisa, documentos y expedientes relacionados con la adquisición de medicamentos, suministros, bienes, obras y otros que le sean asignados del área.
- e. Participa en la elaboración de informes, presentaciones y otros documentos similares requeridos por el Subgerente, en ausencia temporal del encargado del área.
- f. Atiende al personal de la Subgerencia, dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Subgerente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

3. Analista

- a. Revisa, analiza y verifica los documentos en expedientes de adquisición que le fueron asignados y que rigen en los procesos, elaborando los documentos de aprobación, modificación, ampliación o improbación, según corresponda.
- b. Realiza en el sistema, la generación del listado de candidatos elegibles para nombramiento de Juntas o Comisiones para eventos públicos cuyo monto no supere la modalidad de una cotización.
- c. Elabora documentos para resolver en relación a nombramientos para emisión de dictamen, para integrar Juntas o Comisiones de eventos públicos y Comisiones Receptoras.
- d. Revisa documentos emitidos por las Juntas o Comisiones nombradas en eventos públicos de competencia, elaborando los proyectos para aprobar, modificar, ampliar, improbar o prescindir actuaciones, según corresponda.
- e. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y Dependencias del Instituto, relacionadas con el área.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Asistencia en Procesos de Contrataciones

1. Encargado de Área

- a. Asiste, apoya y atiende instrucciones del Subgerente en asuntos, expedientes y proyectos que le sean asignados en cumplimiento a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento, leyes conexas y normativa institucional en procesos de competencia en materia de Adquisiciones Públicas sus diferentes modalidades, en procesos de contratación de servicios, arrendamientos de bienes inmuebles, convenios entre entidades del Sector Público, entre otros.
- b. Elabora informes, presentaciones y otros documentos similares a requerimiento del Subgerente.
- c. Coordina, orienta, asigna expedientes y supervisa la ejecución del trabajo asignado al personal bajo su cargo.
- d. Revisa, valida y traslada los documentos y expedientes relacionados con el arrendamiento de bienes inmuebles, Contratación de Servicios, convenios entre entidades del Sector Público, Nombramiento de Juntas o Comisiones



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

para eventos públicos cuyo monto no supere la modalidad de una cotización y otros que le sean asignados.

- e. Atiende al personal de la Subgerencia, dependencias del Instituto y público en general, en consultas o reuniones relacionadas al área.
- f. Participa por designación del Subgerente, en la revisión de proyectos de normativa en temas relacionados a las contrataciones institucionales.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Subgerente.

2. Asistente

- a. Elabora proyectos para resolver y gestionar expedientes relacionados al arrendamiento de bienes inmuebles, Contratación de Servicios, convenios entre entidades del Sector Público y otros que le sean asignados.
- b. Gestiona los expedientes para la creación, modificación o eliminación de códigos de Nomenclatura y codificación de los Servicios Contratados.
- c. Realiza revisión de contratos y convenios que ingresan para firma del Subgerente que formalizan negociaciones derivadas de procesos de contrataciones de servicios médicos o arrendamientos.
- d. Participa en la elaboración de informes, presentaciones y otros documentos similares requeridos por el Subgerente.
- e. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y Dependencias del Instituto, relacionadas con el área.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Analista

- a. Revisa, analiza y verifica los documentos en expedientes de contratación que le fueron asignados y que rigen en los procesos, elaborando proyectos de aprobación, modificación, ampliación o improbación, según corresponda.
- b. Realiza en el sistema, la generación del listado de candidatos elegibles para nombramiento de Juntas o Comisiones para eventos públicos cuyo monto no supere la modalidad de una cotización



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- c. Elabora documentos para resolver con relación a nombramientos para emisión de dictamen, para integrar Juntas o Comisiones de eventos públicos y Comisiones Receptoras.
- d. Revisa documentos emitidos por las Juntas o Comisiones nombradas en eventos públicos de competencia, elaborando los proyectos para aprobar, modificar, ampliar, improbar o prescindir actuaciones, según corresponda.
- e. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y Dependencias del Instituto, relacionadas con el área.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

A.2 ÁREA DE ASISTENCIA EN PROCESOS DE INTELIGENCIA DE MERCADO

1. Encargado de Área

- a. Coordina la realización de análisis de mercados competitivos basado en investigación de precios y proveedores, generando bases de datos de estudios económicos.
- b. Coordina el proceso de elaboración de informes de razonabilidad de precios para la toma de decisiones en cuanto a las adquisiciones y contrataciones a través de las modalidades contempladas en la Ley de Contrataciones del Estado.
- c. Coordina la generación de precios de referencia y/o precios de mercado en condiciones de competencia que se utilicen para los procesos de adquisición y contratación que los departamentos interesados soliciten.
- d. Investiga, analiza e implementa métodos de identificación, recopilación, procesamiento y análisis de mercado.
- e. Promueve y participa en el desarrollo de herramientas que faciliten la utilización sistemática de la información generada en el área, así como la elaboración de instrumentos técnicos relacionados con los procedimientos de inteligencia y mercados.
- f. Analiza y verifica la documentación y los estudios elaborados que egresan del área y son enviados a las instancias requerientes.
- g. Investiga y promueve modelos interactivos de Inteligencia de Mercado.
- h. Asiste, apoya y cumple instrucciones del Subgerente en procesos, expedientes y proyectos que le sean asignados.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- i. Elabora informes, presentaciones y otros aportes similares a requerimiento del Subgerente.
- j. Coordina, orienta y supervisa la ejecución del trabajo asignado al personal bajo su cargo.
- k. Coordina y dirige los procesos administrativos relacionados con las atribuciones del área.
- l. Atiende al personal de la Subgerencia, Dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Subgerente.

2. Asistente

- a. Con base en la investigación de precios y proveedores elabora: estudios e informes de mercado, precios de referencia y/o precios de mercado en condiciones de competencia, informes de cantidad de proveedores disponibles y Dictámenes de razonabilidad de precios.
- b. Viabiliza mecanismos de comunicación con distintos proveedores para obtener precios del mercado privado.
- c. Realiza las actividades que facilitan el funcionamiento y desarrollo de la herramienta informática de uso y apoyo para el área.
- d. Realiza análisis comparativo de las distintas adquisiciones o contrataciones efectuadas por el Instituto.
- e. Realiza análisis estadístico-económico en las temáticas que les sean requeridas.
- f. Realiza el mantenimiento y alimentación de las bases de datos que las herramientas informáticas necesitan para su buen funcionamiento.
- g. Participa en la elaboración de informes, presentaciones y otros aportes similares requeridos por el Subgerente.
- h. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y Dependencias del Instituto, relacionadas con el área.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

3. Analista

- a. Realiza búsqueda, localización y actualización de información en sitios WEB o bases de datos como la del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Internet, de las Unidades Médicas de la Institución, Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado Guatecompras, SIGES, SICOIN y otras que se consideren necesarias.
- b. Realiza alimentación y mantenimiento de las distintas bases de datos institucionales que sean necesarias para el desarrollo de las actividades del área.
- c. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y Dependencias del Instituto, relacionadas con el área.
- d. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

4. Secretaria

- a. Recibe y revisa la correspondencia asignada al área.
- b. Controla y actualiza la base de datos de expedientes que ingresan y egresan al área y traslada a quien corresponda.
- c. Elabora oficios, providencias o informes de la correspondencia asignada al área.
- d. Atiende y da seguimiento a las consultas y expedientes relacionados con el área.
- e. Gestiona la entrega y recepción de oficios, providencias, resoluciones u otros y procura la firma del Subgerente de los documentos elaborados en el área.
- f. Atiende al público y al personal del Instituto, Lleva control del archivo del área.
- g. Cubre en casos de ausencia, el puesto funcional de Secretaria de Recepción y Despacho.
- h. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignada por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

A.3. ÁREA DE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

1. Asistencia de los Procesos y Gestión Administrativos Normativos

1. Encargado de Área

- a. Coordina, orienta y supervisa la ejecución de trabajos asignados al personal bajo su cargo.
- b. Elabora informes, presentaciones y otros aportes similares a requerimiento del Subgerente.
- c. Coordina y dirige los procesos administrativos relacionados con las atribuciones del área.
- d. Atiende al personal de la Subgerencia, Dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.
- e. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista

- a. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y Dependencias del Instituto, relacionadas al área de competencia.
- b. Asiste al Subgerente y gestiona expedientes en temas de competencia institucional en asuntos jurídicos.
- c. Asiste al Subgerente y gestiona expedientes en temas de competencia Institucional en lo relativo a Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- d. Gestiona documentos y expedientes relacionados con Regímenes de Previsión sin Ánimo de Lucro. (PENDIENTE DE INSTRUCCIÓN)
- e. Participa en la elaboración de proyectos de normativa en asuntos relacionados con Dependencias bajo la jerarquía de la Subgerencia Administrativa.
- f. Constituye enlace local con la Unidad de Información Pública para el cumplimiento de lo estipulado en la ley de la materia en temas de competencia.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

2. Asistencia de Gestión y Proyectos Administrativos

1. Encargado del Área

- a. Coordina, orienta y supervisa la ejecución de trabajos asignados al personal bajo su cargo.
- b. Elabora informes, presentaciones y otros aportes similares a requerimiento del Subgerente.
- c. Coordina y dirige los procesos administrativos relacionados con las atribuciones del área.
- d. Atiende al personal de la Subgerencia, dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.
- e. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista

- a. Asiste, apoya y atiende instrucciones del Subgerente en asuntos, expedientes y proyectos que le sean asignados.
- b. Elabora. Informes, presentaciones y otros a requerimiento del Subgerente.
- c. Realiza seguimiento al desarrollo de proyectos o atención de expedientes.
- d. Asiste al Subgerente y gestiona expedientes en temas de competencia en lo referente a mantenimiento de edificios, transporte, seguridad y vigilancia, mensajería, servicios varios y otros inherentes a los servicios de apoyo institucionales.
- e. Asiste al Subgerente en las actividades y gestiones inherentes al Comité de Prevención y Atención de Desastres.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Asistencia de Entes Fiscalizadores y Seguros

1. Encargado de Área

- a. Coordina, orienta y supervisa la ejecución de trabajos asignados al personal bajo su cargo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- b. Elabora informes, presentaciones y otros aportes similares a requerimiento del Subgerente.
- c. Coordina y dirige los procesos administrativos relacionados con las atribuciones del área.
- d. Atiende al personal de la Subgerencia, Dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.
- e. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista

- a. Realiza las gestiones para viabilizar y documentar la contratación de seguros para cobertura de riesgos de los bienes del Instituto, así como las inherentes a reclamos por incidencias.
- b. Asiste al Subgerente y gestiona expedientes en temas de competencia en lo referente a proporcionar información solicitada por la Contraloría General de Cuentas, Ministerio Público, Procuraduría Nacional de Derechos Humanos, Contraloría General del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Congreso de la República entre otros.
- c. Participa conjuntamente con el personal asignado del Área Administrativa Financiera, en la elaboración el Plan Operativo Anual de la Subgerencia Administrativa, como Unidad Ejecutora.
- d. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

4. Asistencia del Control del Recurso Humano

1. Encargado del Área

- a. Coordina, orienta y supervisa la ejecución de trabajos asignados al personal bajo su cargo.
- b. Elabora informes, presentaciones y otros aportes similares a requerimiento del Subgerente.
- c. Coordina y dirige los procesos administrativos relacionados con las atribuciones del área.
- d. Atiende al personal de la Subgerencia, dependencias del Instituto y público en general, en consultas relacionadas al área.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- e. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Analista

- a. Gestiona la contratación del recurso humano al servicio de la Subgerencia y sus Dependencias de los renglones presupuestarios 011, 021 y 022.
- b. Lleva el registro de puntualidad y asistencia, para los respectivos reportes.
- c. Realiza la validación y solicitud de pago del tiempo extraordinario, lleva el control y seguimiento de las plazas de la Subgerencia.
- d. Analiza expedientes que le son asignados y procura su debida gestión.
- e. Elabora oficios, providencias, resoluciones, informes y correspondencia en general para atención de expedientes en las distintas competencias técnicas de la Subgerencia.
- f. Orienta, revisa y da seguimiento a las consultas y expedientes relacionados con el área de trabajo.
- g. Atiende consultas del personal de la Subgerencia, Dependencias de ésta y del Instituto, relacionadas al área de competencia.
- h. Recibe y revisa la correspondencia asignada al área.
- i. Controla y actualiza la base de datos de expedientes que ingresan y egresan al área asignada y traslada al analista que corresponde.
- j. Atiende y da seguimiento a las consultas y expedientes relacionados con el área.
- k. Gestiona la entrega y recepción de oficios, providencias, resoluciones y otros; procura la firma del Subgerente de los documentos elaborados en el área.
- l. Lleva control de archivo del área asignada.
- m. Atiende al público y personal del Instituto.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

A.4 ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

1. Encargado del Área

- a. Planifica, organiza, dirige, coordina, supervisa y evalúa las actividades administrativas y financieras de la Subgerencia Administrativa y sus Dependencias.
- b. Planifica, organiza, coordina, dirige y supervisa la administración de los recursos presupuestarios y financieros asignados a la Subgerencia y el pago oportuno de los proveedores y/o entidades contratadas.
- c. Revisa, analiza y consolida las solicitudes de modificaciones presupuestarias entre renglones de gasto; programaciones y reprogramaciones de cuota financiera mensual y cuatrimestral de las dependencias que integran la Subgerencia Administrativa y solicita al ente rector su aprobación, de conformidad con la normativa vigente.
- d. Controla y verifica la disponibilidad de asignaciones presupuestarias y programaciones de cuota financiera por renglón de gasto de la Subgerencia Administrativa a nivel de Unidad Ejecutora, previo a la autorización de las órdenes de compra por parte del Subgerente.
- e. Da seguimiento y analiza la ejecución presupuestaria de la Subgerencia Administrativa y las Dependencias bajo su línea jerárquica.
- f. Analiza y elabora propuestas de resolución y de respuesta a expedientes tramitados por las diferentes Dependencias y que son asignados al área de su competencia.
- g. Controla los pagos de la Subgerencia Administrativa a nivel de Unidad Ejecutora, de conformidad con contratos vigentes.
- h. Elabora informe de ejecución presupuestaria de la Subgerencia Administrativa a nivel de Unidad Ejecutora, conciliado con el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, de conformidad a la normativa vigente.
- i. Revisa y analiza las conciliaciones bancarias a nivel de Unidad Ejecutora.
- j. Supervisa la conciliación semanal y mensualmente de la ejecución presupuestaria (devengado) de la Subgerencia Administrativa a nivel de Unidad Ejecutora, de conformidad con la normativa vigente.
- k. Revisa y consolida las programaciones mensuales cuatrimestrales de metas de producción (metas físicas) de las Dependencias que integran la



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Subgerencia Administrativa y solicita al ente rector su aprobación, de conformidad con la normativa vigente.

- l. Proporciona asesoría al personal de la Subgerencia, relacionada con los procedimientos de ejecución presupuestaria, Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público, manejo del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-, así como el uso de la terminología presupuestaria y normativa financiera vigente.
- m. Coordina la elaboración del Plan Anual de Compras y el Anteproyecto de Presupuesto anual de la Subgerencia Administrativa como unidad ejecutora; participa en la elaboración conjunta del Plan Operativo Anual de la Subgerencia con el personal asignado.
- n. Asiste a la Subgerencia en la planificación, programación de funciones, actividades y gestiones según su área de competencia.
- o. Atiende y proporciona información de procedimientos que solicita el Departamento de Auditoría Interna y la Contraloría General de Cuentas con relación a su área de competencia.
- p. Gestiona la contratación y documentación del pago de servicios técnicos y servicios profesionales individuales en general, bajo los renglones presupuestarios 029 "Otras remuneraciones de personal temporal" y, renglones presupuestarios bajo el subgrupo 18.
- q. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

2. Responsable de Presupuesto

- a. Gestiona ante el ente rector del presupuesto las programaciones, reprogramaciones financieras, ampliaciones y disminuciones presupuestarias de grupos de gastos de la Subgerencia Administrativa y de las actividades ejecutables de los Departamentos de Abastecimientos, Servicios Contratados y Legal.
- b. Planifica, organiza, registra y controla la ejecución del presupuesto asignado a la Subgerencia, según la normativa vigente.
- c. Verifica que los renglones presupuestarios se registren correctamente en los formularios respectivos, según normativa aplicable.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- d. Elabora informes de ejecución presupuestaria y genera reportes analíticos mensuales, cuatrimestrales y anuales de gastos y saldos disponibles por renglón presupuestario.
- e. Revisa expedientes de compra, regularización, pagos de servicios y liquidaciones del Fondo Rotativo como unidad ejecutora.
- f. Registra y controla las operaciones presupuestarias de gastos asignados a la Subgerencia Administrativa en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y el Sistema de Gestión -SIGES-.
- g. Crea, registra y aprueba constancias de disponibilidad presupuestaria -CDP-.
- h. Valida constancia de Impuesto sobre la Renta -ISR- en el sistema con base a las facturas de compras.
- i. Recopila, consolida e ingresa mensualmente la deuda por devengar al programa informático de Conciliación Presupuestaria.
- j. Concilia semanal y mensualmente la ejecución presupuestaria (devengado) de la Subgerencia Administrativa a nivel de Unidad Ejecutora, de conformidad con la normativa vigente.
- k. Revisa, carga y valida factura emitida por los proveedores que prestan servicios en los diferentes grupos de gasto, para retención del Impuesto sobre la Renta -ISR- en el Sistema Integrado de Gestión del Seguro Social -SII-IGSS-.
- l. Colabora en el análisis, elaboración y consolidación del Plan Anual de Compras y Anteproyecto de Presupuesto Anual de la Subgerencia Administrativa.
- m. Elabora informes analíticos y dictámenes requeridos por el Subgerente Administrativo.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

3. Responsable de Fondo Rotativo

- a. Administra la disponibilidad financiera para cubrir gastos de funcionamiento de la Subgerencia, por compras menores y de atención inmediata, así como el pago de viáticos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- b. Revisa que los expedientes de pago por Fondo Rotativo estén debidamente conformados acorde a la normativa institucional vigente.
- c. Elabora, gestiona, entrega y controla emisión de cheques para pago a proveedores, viáticos a personal, pago por servicios, entre otros.
- d. Revisa y analiza las conciliaciones bancarias a nivel de Unidad Ejecutora.
- e. Actualiza y resguarda los libros de caja y bancos autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- f. Opera y actualiza el libro de control de viáticos autorizado por la Contraloría General de Cuentas y elabora informe mensual al Departamento de Tesorería de los formularios utilizados para cobro de viáticos del personal de la Subgerencia y Dependencias a su cargo.
- g. Elabora documentos de rendición de fondos rotativos en el Sistema de Contabilidad Integrado -SICOIN-, consolidando órdenes de compra por pagos con cheque y/o efectivo.
- h. Ingresa formularios de viáticos y otros documentos en el Sistema de Contabilidad Integrado SICOIN-WEB.
- i. Lleva control de los saldos de la cuenta de depósitos monetarios a nombre de la Subgerencia Administrativa.
- j. Resuelve consultas relacionadas con el Fondo Rotativo al personal de la Subgerencia y sus Dependencias.
- k. Actualiza y ordena el archivo de la documentación relacionada con el puesto.
- l. Elabora documentos para actualización de datos de la cuenta del fondo interno de la Subgerencia Administrativa, solicitados por el Departamento de Tesorería.
- m. Gestiona habilitación y autorización de libros de Bancos, Caja y Viáticos ante la Contraloría General de Cuentas.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

4. Responsable de Compras

- a. Cumple con la normativa vigente establecida por autoridad competente que regula el proceso de compras en el Instituto.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- b. Supervisa monitorea la gestión de compra de insumos y/o servicios del plan de compras, a través de los sistemas e instrumentos definidos para el efecto.
- c. Recibe solicitud de pedido en Forma SIAF A01 de bienes y/o servicios de las Dependencias que conforman la Subgerencia, cotiza, realiza las compras o contrataciones correspondientes.
- d. Crea, registra y aprueba Comprobantes Únicos de Registro -CUR- y órdenes de compra en el Sistema de Gestión -SIGES-, con base en las órdenes de compra.
- e. Elabora constancias de exención de Impuesto al Valor Agregado -IVA- e Impuesto sobre la Renta -ISR- en el sistema con base a las facturas de compras.
- f. Realiza liquidaciones en el SIGES para compras por acreditamiento en cuenta.
- g. Prepara y gestiona eventos de compra directa y baja cuantía a través del sistema Guatecompras para adquirir productos y/o servicios, solicitados por la Subgerencia.
- h. Integra y revisa expedientes de pago, fotocopia y traslada los originales al Departamento de Contabilidad para División Administrativa Financiera -DAF-.
- i. Elabora informes de control de gastos de la Subgerencia.
- j. Controla el archivo de la documentación de las compras realizadas por la Subgerencia.
- k. Gestiona firma del Subgerente en la forma A-01 SIAF, solicitud de compra de bienes y/o servicios y en las órdenes de compra.
- l. Lleva control de la deuda flotante de la Subgerencia para trasladar al sistema de conciliación presupuestaria.
- m. Realiza la programación cuatrimestral de compras de la Subgerencia.
- n. Clasifica las solicitudes de bienes y/o servicios para iniciar las gestiones de compra.
- o. Verifica y define la modalidad de compra en cada gestión.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- p. Prepara bases, términos de referencia, sube eventos, descarga ofertas y publica listado de oferentes en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado Guatecompras.
- q. Elabora órdenes de Compra en el Sistema Informático de Gestión -SIGES-.
- r. Da seguimiento a la oportuna entrega por parte de los proveedores, de los productos y/o servicios requeridos.
- s. Realiza las gestiones administrativas correspondientes que se deriven de los procesos de compra en función del cumplimiento a la normativa vigente.
- t. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

5. Responsable de Inventarios

- a. Registra, controla, actualiza el inventario y traslado de bienes de activos fijos de la Subgerencia.
- b. Registra, actualiza y controla tarjetas de responsabilidad de los bienes asignados al personal que labora en la Subgerencia.
- c. Determina bienes de uso regular en mal estado y gestiona la baja del inventario de bienes de la Subgerencia.
- d. Revisa bienes de activo fijo que se transfieren a otras Dependencias o se reciben, previo a elaborar la documentación de traslado de valores y verifica que los mismos coincidan con los documentos de compra.
- e. Elabora y certifica anualmente el inventario parcial de bienes de activo fijo e informa al Departamento de Contabilidad.
- f. Registra en el Sistema de Contabilidad Integrado -SICOIN-, los equipos que son adquiridos por la Subgerencia Administrativa.
- g. Coordina y entrega los bienes y suministros al personal de la Subgerencia y sus Dependencias, por medio de requisiciones que registra en el sistema kardex.
- h. Verifica los números de bien de activo fijos que salen a reparación y elabora pases de salida.
- i. Efectúa recuento físico de bienes de la Subgerencia y verifica el estado de los mismos, periódicamente.

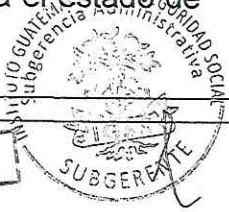


Hoja No.

31

de

38





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- j. Interviene en la recepción, entrega y asignación de bienes de la Subgerencia.
- k. Extiende solvencias definitivas, cuando las solicitan.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto y que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

6. Responsable de Bodega Local

- a. Analiza expedientes que le son asignados y procura su debida gestión.
- b. Programa, solicita, recibe, almacena, distribuye y controla la adquisición de insumos para el funcionamiento de la Subgerencia Administrativa y Dependencias.
- c. Recibe los bienes y suministros que se compran para diferentes Dependencias de la Subgerencia y registra su ingreso al sistema Kardex.
- d. Lleva el control de suministros y productos que ingresan y egresan de bodega, por medio de Kardex.
- e. Elabora oficios, providencias, resoluciones, informes y correspondencia en general para atención de expedientes en las competencias técnicas del área.
- f. Da seguimiento a las consultas y expedientes relacionados con el área de trabajo.
- g. Lleva el control de Formularios DAB-60 "Recibos de Almacén"
- h. Elabora oficios e informes requeridos por el Área Financiera y Subgerente Administrativo.
- i. Atiende consultas del personal de la Subgerencia y/o Dependencias de ésta y del Instituto, relacionadas al área de competencia.
- j. Asiste al Coordinador del Área Administrativa Financiera en las atribuciones inherentes al cargo.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignada por el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

A.5 ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INSTITUCIONAL

1. Encargado de Área

- a. Identifica e implementa canales de comunicación para brindar soporte y asistencia acerca de los servicios que presta el Instituto, promoviendo la utilización y desarrollo de herramientas que faciliten la comunicación con afiliados, pensionados, jubilados, patronos, colaboradores internos y público en general.
- b. Propone las políticas, normas y protocolos de atención y servicio de los agentes y monitores, así como los indicadores, metas y objetivos para su trabajo.
- c. Realiza el seguimiento a los indicadores de productividad, calidad y eficiencia operativa de los agentes y monitores.
- d. Coordina con las distintas Subgerencias, la actualización de información y normativa vigente, para actualizar el catálogo de información que es utilizado por el recurso humano para brindar asistencia.
- e. Gestiona solicitudes de acceso a los sistemas de información institucionales con las distintas Subgerencias, los cuales son utilizados por el recurso humano para brindar asistencia.
- f. Analiza, propone e implementa proyectos que permitan modernizar y mejorar continuamente la red de telefonía institucional.
- g. Propone e implementa proyectos de modernización y mejora de la red de telefonía fija y móvil del Instituto, así como el control de asignación de las líneas.
- h. Gestiona y supervisa los servicios de telefonía fija y móvil institucional.
- i. Atiende consultas del personal del Área del Centro de Contacto y de otras áreas del Instituto, relacionadas con temas de competencia.
- j. Elabora informes, presentaciones y otros documentos similares a requerimiento del Subgerente.
- k. Coordina, orienta y supervisa la operación ejecución del trabajo asignado al personal bajo su cargo.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Subgerente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

2. Asistente

- a. Supervisa el cumplimiento de los protocolos de servicio establecidos para los agentes y monitores.
- b. Efectúa monitoreo diario de las métricas y objetivos planteados para los Agentes.
- c. Gestiona, analiza y registra en la Intranet, el catálogo de información actualizado, necesario como soporte para los agentes durante el proceso de atención.
- d. Registra y analiza las evaluaciones mensuales de conocimientos realizadas a los Agentes para identificar mejoras y fortalecer conocimientos.
- e. Supervisa el cumplimiento de los tiempos de conexión y desconexión de los agentes según los horarios establecidos.
- f. Supervisa el cumplimiento de las políticas y normas de atención.
- g. Realiza soporte de segundo grado para llamadas y conversaciones electrónicas que sean escaladas por los monitores.
- h. Atiende consultas del personal del área e institucional.
- i. Monitorea llamadas en tiempo real de los agentes que brindan soporte y asistencia por la vía telefónica.
- j. Monitorea conversaciones electrónicas en tiempo real de los agentes que brindan soporte y asistencia a través de medios electrónicos.
- k. Retroalimenta de información acerca de normativa, procedimientos y procesos institucionales vigentes a los agentes.
- l. Brinda soporte de primer grado para llamadas y conversaciones electrónicas que sean escaladas por los agentes y solicitadas por los usuarios.
- m. Atiende consultas del personal del área e institucional.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Coordinador.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

3. Agente Telefónico

- a. Analiza y responde a los requerimientos de información de los afiliados, pensionados, jubilados patronos y público en general que solicitan soporte vía telefónica, brindando información confiable, precisa y actualizada.
- b. Atiende los requerimientos de información siguiendo los protocolos establecidos.
- c. Clasifica el tipo de consultas que ingresan a través del software de Centro de Llamadas.
- d. Cumple con las metas cuantitativas y cualitativas establecidas por el Coordinador.
- e. Participa en capacitaciones que permitan el fortalecimiento continuo de sus conocimientos en temática Institucional.
- f. Escala y transfiere llamadas al monitor solicitadas por los usuarios.
- g. Atiende consultas del personal del área e institucional.
- h. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Coordinador.

4. Secretaria

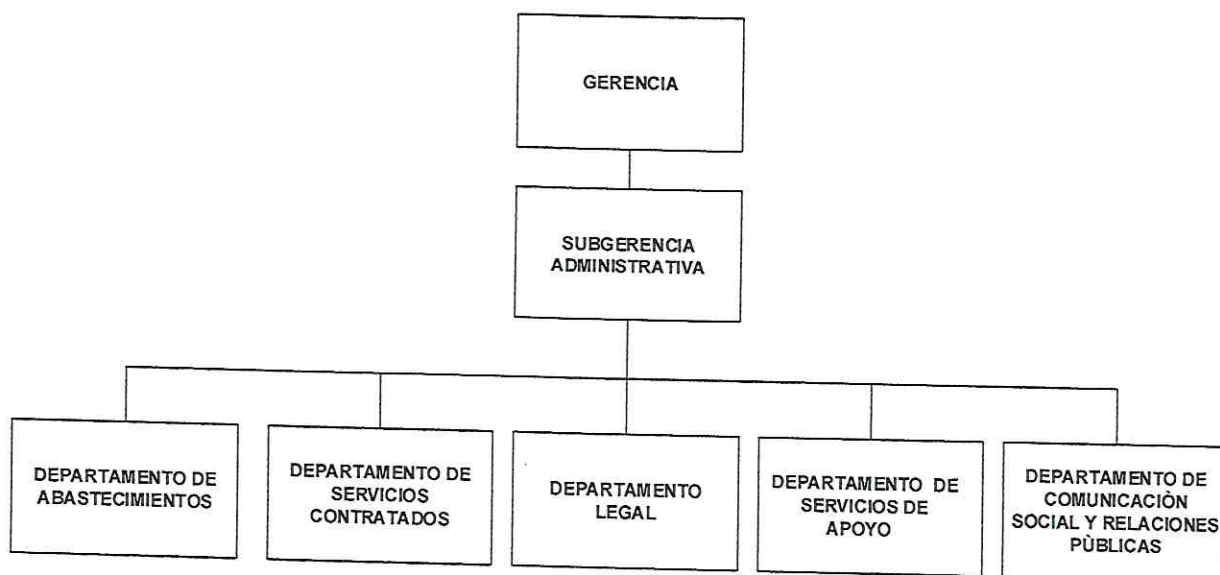
- a. Recibe y revisa la correspondencia asignada al área.
- b. Controla y actualiza la base de datos de expedientes que ingresan y egresan al área y traslada al analista que corresponde.
- c. Atiende y da seguimiento a las consultas y expedientes relacionados con el área.
- d. Organiza y archiva la correspondencia, expedientes y otros documentos similares del Área del Centro de Contacto.
- e. Lleva control del archivo del área.
- f. Atiende al público y personal del Instituto.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le sean asignadas por el Jefe inmediato.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

IX. ORGANIGRAMAS

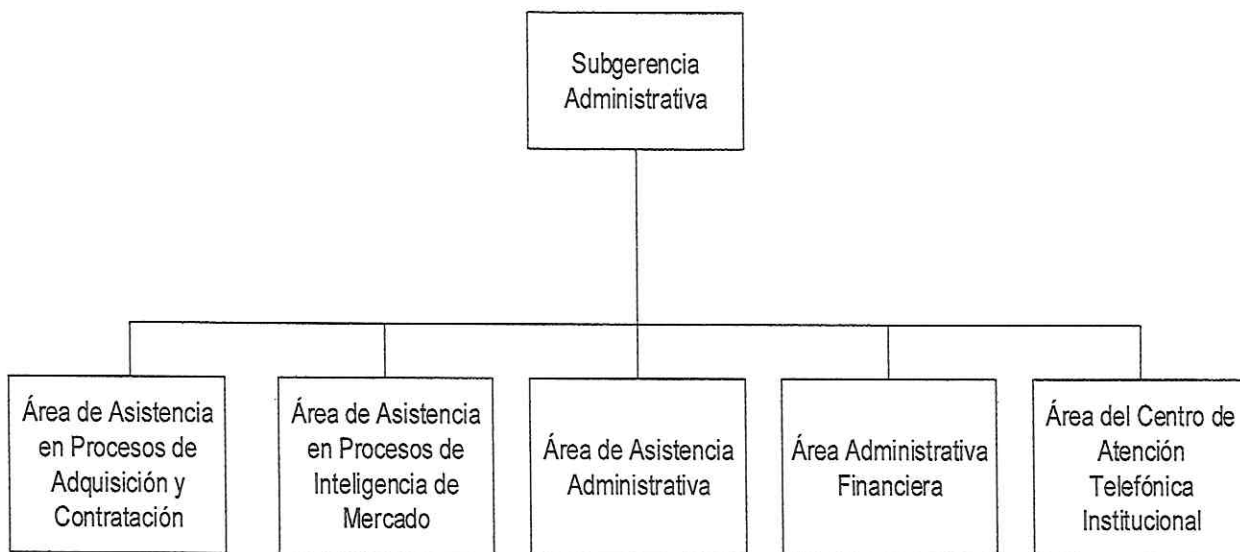
A. ORGANIGRAMA GENERAL





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

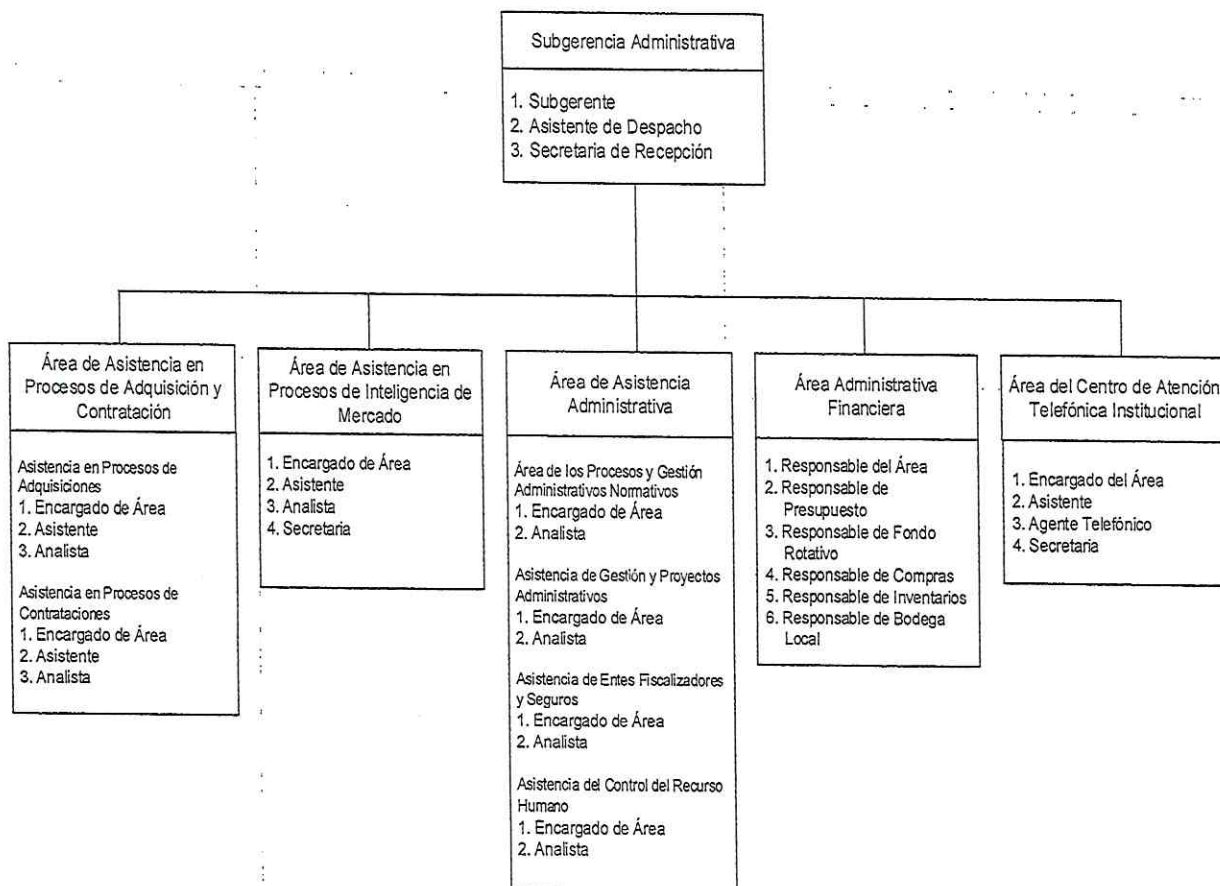
B. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



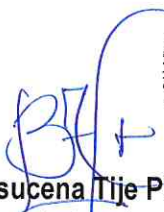


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

C. ORGANIGRAMA NOMINAL



La infrascrita Secretaria a.i., de la Subgerencia Administrativa, certifica que las fotocopias que anteceden, fueron reproducidas de su original que corresponde a la Resolución No. 665-SGA/2024 de fecha 11 de diciembre del año 2024, de la Subgerencia Administrativa, a través de la cual aprueba el "MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA", por lo cual se extiende, en treinta y ocho hojas, que contiene en dos hojas la resolución y el manual en treinta y seis hojas impresas únicamente en su anverso y la presente que conforma la número treinta y ocho impresa en su anverso y reverso; y para remitir al **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**, numero, firma y sello, con base en el artículo tres del Acuerdo dieciocho diagonal dos mil ocho (18/2008) de fecha diecinueve de junio de dos mil ocho, de Gerencia, en la ciudad de Guatemala, a los doce días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.


Brenda Asucena Tijé-Pineda
Secretaria, a.i.
Subgerencia Administrativa




Vo. Bo
Doctor Héctor Fajardo Estrada
Subgerente Administrativo

