

RESOLUCIÓN No. 318-ST/2024

EL SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, el nueve del mes de diciembre de dos mil veinticuatro.

CONSIDERANDO:

Que derivado del reordenamiento de las Áreas de organización interna de la Subgerencia de Tecnología y de la actualización de procesos, se hace necesario disponer de un nuevo Manual de Normas y Procedimientos, que establezca las normas y procedimientos que guíen las acciones del personal alineado con las disposiciones vigentes, para la calidad y la eficiencia en las actividades que se desarrollan en la citada Subgerencia.

CONSIDERANDO:

Que la mejora continua es un principio clave en la gestión de la calidad, por lo que se establece que este Manual será un documento activo, sujeto a revisiones periódicas para adaptarse a las necesidades de la Subgerencia de Tecnología o por cambios en la normativa institucional vigente.

POR TANTO,

Con base en lo considerando y de conformidad con la delegación de funciones que le confiere el Acuerdo 1/2014, de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce y en el Acuerdo 2/2022 de fecha cuatro de enero de dos mil veintidós, ambos emitidos por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA**”, el cual consta de veintinueve (29) hojas, numeradas, rubricadas y selladas, por el suscrito en su calidad de Subgerente de Tecnología, impresas únicamente en el anverso y que forman parte de la presente Resolución.

SEGUNDO: El presente Manual establece las normas generales, específicas y procedimientos de trabajo que se deben realizar en la Subgerencia de Tecnología, para el cumplimiento de sus funciones, así como los diagramas de flujo correspondientes.

TERCERO: La aplicación y cumplimiento del contenido del Manual, será responsabilidad del Subgerente de Tecnología como superior jerárquico, así como del personal que integra la Subgerencia de Tecnología, conforme al contenido del mismo.

CUARTO: Para la socialización e implementación de lo regulado en el Manual que se aprueba en el punto primero, la Subgerencia Tecnología debe divulgar su contenido con el personal que integra dicha Subgerencia; 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 Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su recopilación.

QUINTO: Las modificaciones y actualizaciones del Manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento de la Subgerencia de Tecnología, se realizarán de acuerdo con las necesidades por medio de un nuevo instrumento aprobado por el Subgerente de Tecnología y se oficializará mediante una nueva Resolución.

SEXTO: Cualquier situación no prevista o problema de interpretación que se presente en la aplicación del Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Tecnología, será resuelta por el Subgerente de Tecnología.

SÉPTIMO: La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su emisión, complementa las disposiciones institucionales y deja sin efecto la Resolución No. 380-ST/2022, del quince de noviembre de dos mil veintidós.

Licenciado Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA





Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA**



GUATEMALA, OCTUBRE DE 2024

Versión y fecha:	Versión 2, octubre 2024.
Responsable de la elaboración:	Subgerencia de Tecnología/ Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Tecnología





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS.....	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN	4
IV. NORMAS	4
V. PROCEDIMIENTOS	5
No. 1 ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES	6
No. 2 MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS	9
No. 3 GESTIÓN DE CREACIÓN O CAMBIOS DE OBJETOS DE BASE DE DATOS.....	14
No. 4 SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS A NIVEL DE BASE DE DATOS ...	17
No. 5 SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE CÓDIGO EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN.....	20
No. 6 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	23
No. 7 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PERSONAL.....	26
VI. ANEXOS	29





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos ha sido elaborado con el objetivo de guiar las actividades y operaciones que se desarrollan en la Subgerencia de Tecnología, en el cumplimiento de sus funciones dentro del ámbito de su competencia, como lo es el resguardo de la información contenida en la base de datos y los códigos de los sistemas informáticos institucionales, para la prestación de los servicios pecuniarios, de salud y administrativos de los afiliados y derechohabientes.

En un entorno en constante cambio, es fundamental contar con directrices que aseguren la coherencia, eficiencia y calidad en todos los procesos. Este manual no solo proporciona una referencia esencial para el personal, sino que también promueve una cultura de responsabilidad y mejora continua.

A través de este documento, se busca facilitar la comprensión de las normas que rigen el trabajo diario, así como los procedimientos que establecen las actividades y los responsables de realizarlas para responder al cumplimiento de los objetivos de la Subgerencia de Tecnología. Cada área involucrada ha sido diseñada para ser accesible y práctica con los responsables idóneos para realizar las actividades que les compete, permitiendo a todos los colaboradores familiarizarse con las expectativas y estándares establecidos, para construir un ambiente laboral más organizado y productivo.

II. OBJETIVOS

General

Servir como el instrumento técnico administrativo que regule las normas y procedimientos de la Subgerencia de Tecnología, para orientar la ejecución de las acciones y actividades técnicas y administrativas, que permitan el cumplimiento de sus objetivos y como fuente oficial de consulta.

Específicos

1. Establecer las normas y procedimientos sobre las cuales debe basarse la gestión que se realiza en la Subgerencia de Tecnología para el cumplimiento de sus objetivos.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

2. Guiar, orientar, capacitar y responsabilizar al personal involucrado, en las actividades que se realizan en la Subgerencia de Tecnología.
3. Dar a conocer de forma documentada y transparente las gestiones que se realizan en cumplimiento con las funciones establecidas para la Subgerencia de Tecnología.

III. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Subgerencia de Tecnología es de observancia, cumplimiento y aplicación del Subgerente de Tecnología y del personal que la conforma y que ejecuta las distintas actividades para la prestación de servicios tecnológicos en el Instituto.

IV. NORMAS

GENERALES

Es responsabilidad de la Subgerencia de Tecnología:

1. Administrar, evaluar y mantener la plataforma tecnológica del Instituto, basado en las mejores prácticas internacionales, para la prestación de los servicios pecuniarios, de salud y administrativos a los afiliados y derechohabientes.
2. Atender las solicitudes que se reciben por parte de los usuarios de las diferentes Dependencias Médicas o Administrativas relacionadas con el quehacer de la Subgerencia de Tecnología.
3. Conocer, tramitar y resolver los asuntos y expedientes relacionados con las funciones específicas de la Subgerencia de Tecnología y dictar las resoluciones que correspondan.
4. Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades que se desarrollan en la Subgerencia de Tecnología y en las Dependencias bajo su línea jerárquica de autoridad.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

ESPECÍFICAS

1. La Subgerencia de Tecnología es la encargada de administrar las bases de datos de acuerdo con mejores prácticas, recomendaciones y guías proporcionadas por los fabricantes.
2. La Subgerencia de Tecnología es la encargada de supervisar y evaluar la situación de los sistemas informáticos administrados por esta, el procesamiento de la información y cualquier actividad relacionada con los mismos, desde el enfoque del riesgo de seguridad y efectividad de la administración.

V. PROCEDIMIENTOS

El presente manual describe en forma ordenada y objetiva, las normas específicas y procedimientos de la Subgerencia de Tecnología, siendo estos los siguientes:

1. Atención y resolución de expedientes
2. Monitoreo de cumplimiento de metas físicas
3. Gestión de creación o cambios de objetos de base de datos
4. Solución de incidencias a nivel de base de datos
5. Solicitud de publicación de código fuente
6. Seguimiento y Control
7. Atención de solicitudes de personal





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO No. 1 ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES NORMAS ESPECÍFICAS

Para la atención y resolución de expedientes, la persona asignada se encargará de:

1. Recibir el expediente en el sistema.
2. Elaborar y documentar proyectos, opiniones, informes y correspondencia.
3. Resguardar los expedientes y documentos bajo su custodia.



B





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Procedimiento: No. 1 ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

Pasos 05

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Persona asignada.....	01	Recibe documento o expediente físico, ingresa al sistema informático vigente, verifica que este asignado a su usuario y recibe en el sistema.
Área de Secretaría Secretaria Ejecutiva.....	02	Analiza expediente, elabora el informe o proyecto de respuesta y lo traslada a la Secretaria Ejecutiva.
Despacho de la Subgerencia Subgerente.....	03	Asigna número de correlativo, registra la salida en el sistema, ordena el expediente y traslada al Subgerente de Tecnología, para firma.
Área de Secretaría Secretaria Ejecutiva.....	04	Revisa y firma la propuesta de respuesta y devuelve el expediente a la Secretaria Ejecutiva.
	05	Traslada el documento o expediente a donde corresponda.
		FIN.

[Handwritten signature]



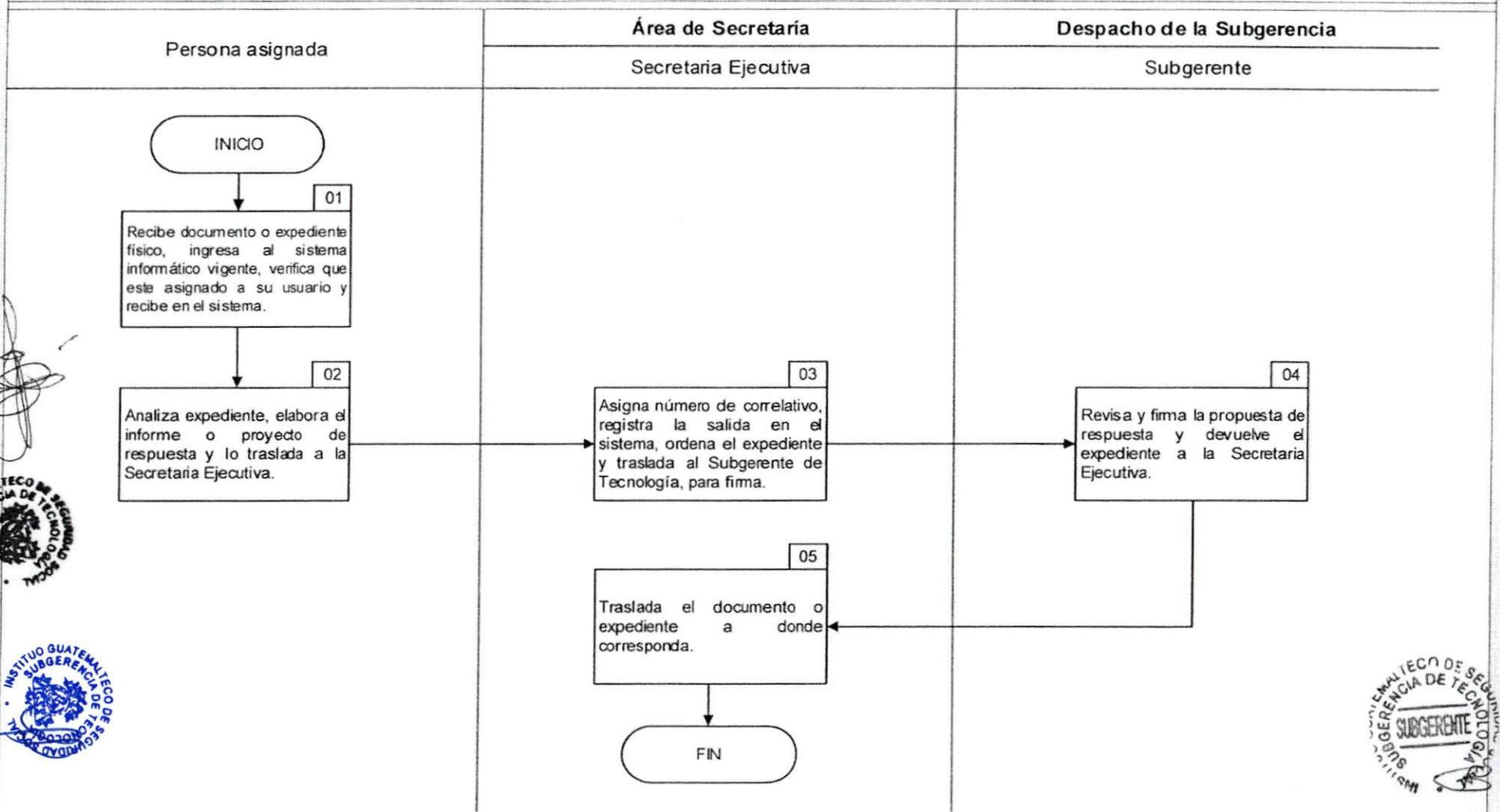


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Pasos 05 Formas 00

Procedimiento:

No. 1 ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES



Handwritten scribbles and a signature on the left margin.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO No. 2

MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Para el monitoreo de metas físicas se tomará en cuenta el Plan Operativo Anual -POA- de la Subgerencia de Tecnología y sus Direcciones, la planificación cuatrimestral y el calendario de entregas de metas físicas.
2. Para llevar a cabo el monitoreo de metas físicas, cada Dependencia la registrará en el sistema correspondiente de conformidad con la normativa vigente.
3. Para realizar el monitoreo de metas físicas, la Unidad Ejecutora revisará el material de soporte de lo registrado en el sistema correspondiente.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA**

Procedimiento: No. 2 MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS

Pasos 10

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Área Administrativa Financiera Encargado de Presupuesto.....</p>	01	<p align="center">INICIO</p> <p>Requiere a las Áreas de la Subgerencia de Tecnología y a las Direcciones, el traslado de metas físicas ejecutadas en el sistema y consolidada la información.</p>
<p>Dirección correspondiente Director Tecnológico</p>	02	<p>Recibe y revisa el cumplimiento de acuerdo con la planificación cuatrimestral y la ejecución real.</p>
<p>Área Administrativa Financiera Encargado de Presupuesto.....</p>	03	<p>Envía el informe de ejecución de metas físicas a la unidad ejecutora.</p>
<p><i>[Handwritten signature]</i></p>	04	<p>Recibe y revisa la información física recibida.</p>
<p>Encargado de Área.....</p>	05	<p>¿Procede la reprogramación de metas físicas?</p> <p>5.1 Sí. Registra y solicita la reprogramación en el sistema informático vigente. Continúa en el paso 6.</p> <p>5.2 No. Continúa en el paso 7.</p>
<p>Analista de Presupuesto...</p>	06	<p>Aprueba la reprogramación de metas físicas en sistema y traslada el expediente al Subgerente de Tecnología. Continúa en el paso 10.</p>
<p>Encargado de Presupuesto.....</p>	07	<p>Consolida y revisa la información física recibida.</p>
	08	<p>Registra y consolida en el sistema el informe de metas físicas recibido y envía al Encargado de Área.</p>





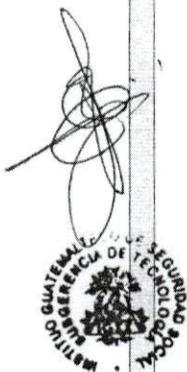
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Procedimiento: No. 2 MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS

Pasos 10

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Encargado de Área.....	09	Envía información de monitoreo de cumplimiento de metas al Subgerente.
Despacho de la Subgerencia Subgerente.....	10	Recibe la información de metas y realiza la gestión que corresponda. FIN.



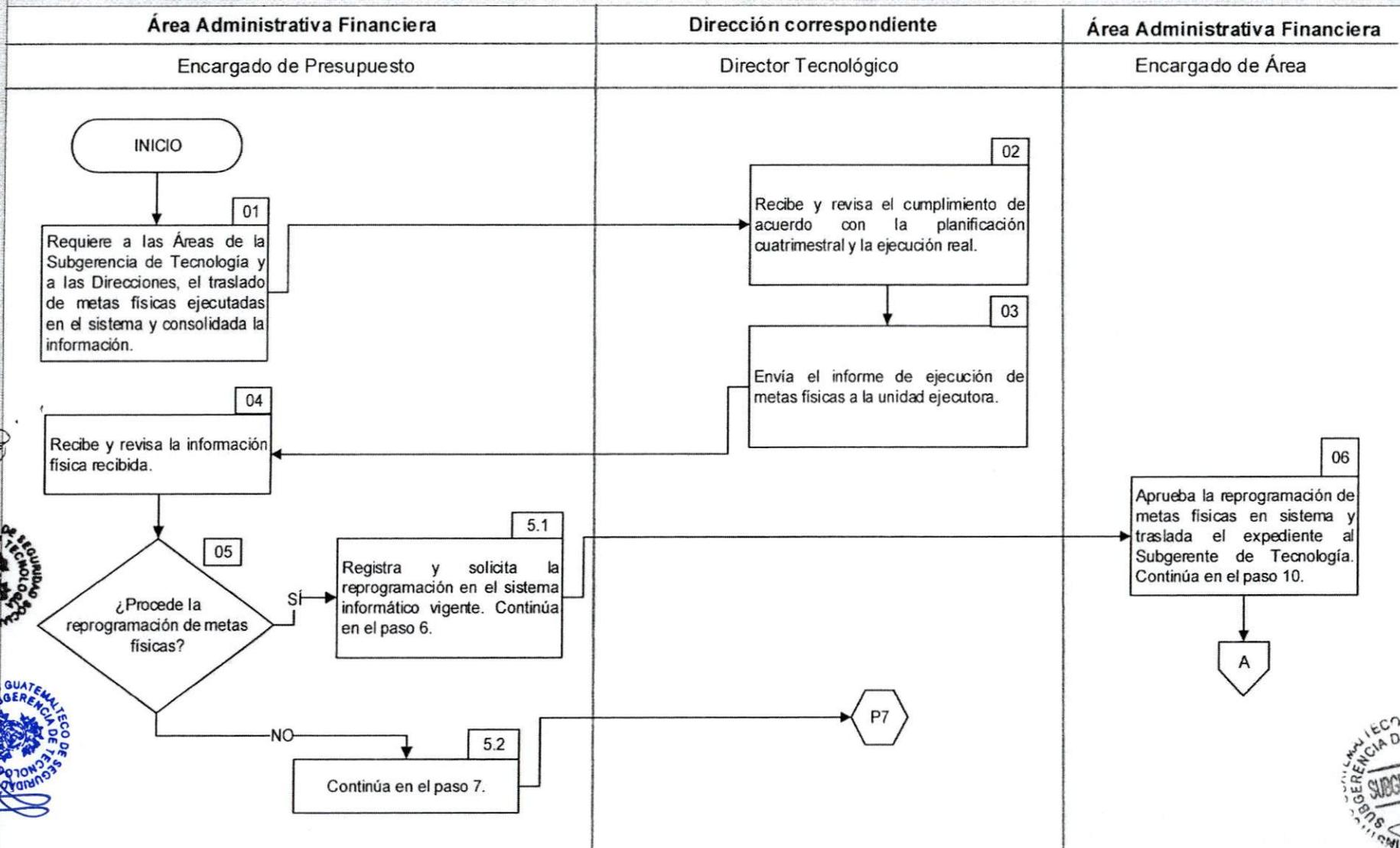


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Pasos 10 Formas 00

Procedimiento:

No. 2 MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS



12



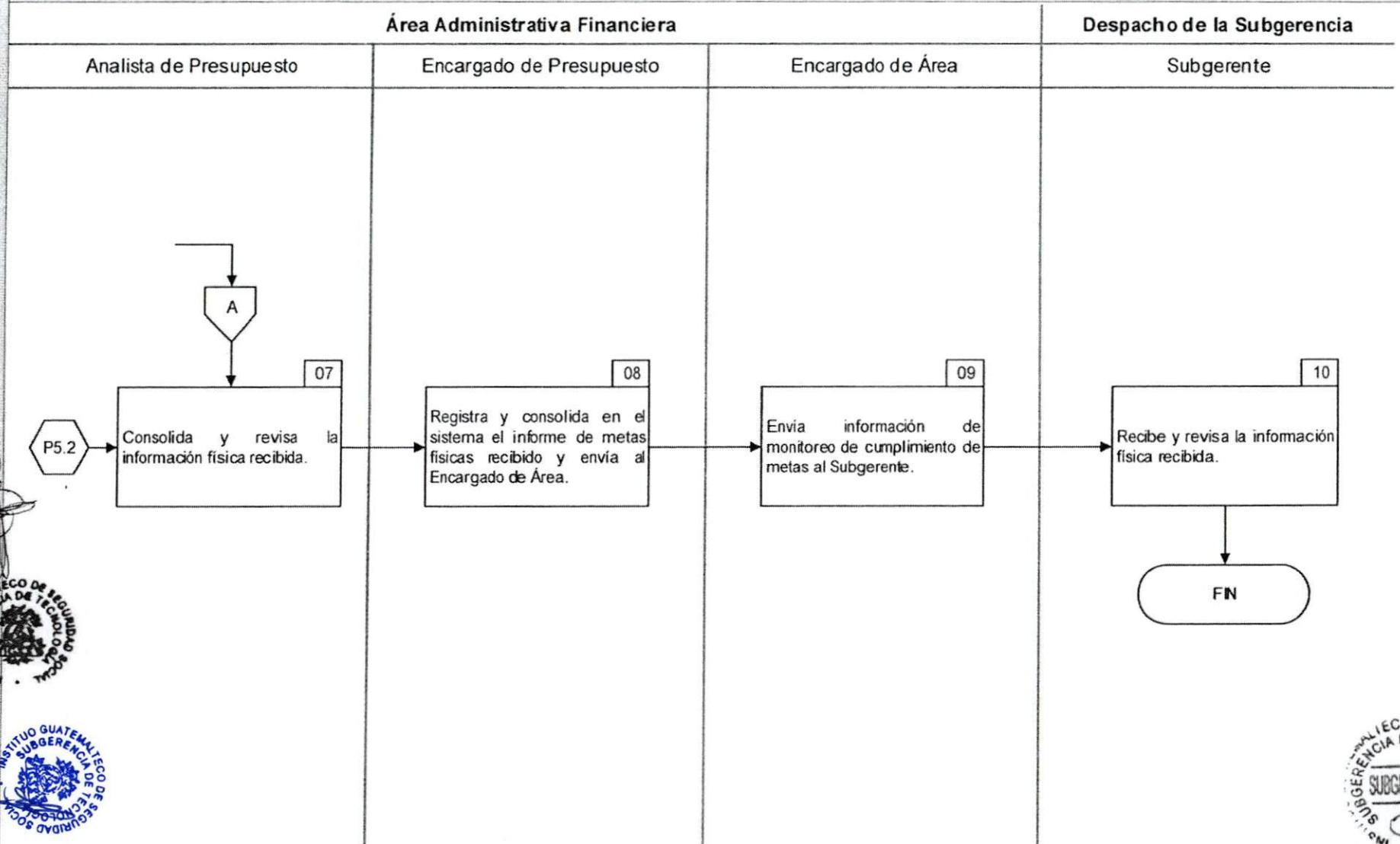


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Pasos 10 Formas 00

Procedimiento:

No. 2 MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE METAS FÍSICAS



13





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO No. 3

GESTIÓN DE CREACIÓN O CAMBIOS DE OBJETOS DE BASE DE DATOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Director Tecnológico de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas, el Jefe del Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas o el Coordinador de Desarrollo, serán los responsables de enviar las solicitudes de creación o modificación de objetos en la base de datos.
2. Las solicitudes de creación de objetos cumplirán con la nomenclatura de nombrado de objetos de la base de datos.
3. Las solicitudes de modificación de objetos cumplirán con los respectivos comentarios en el script del objeto a modificar.
4. Los procesos para la administración de la gestión de creación o cambio de objetos de base de Base de Datos se actualizarán periódicamente.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA**

**Procedimiento: No. 3 GESTIÓN DE CREACIÓN O CAMBIOS DE OBJETOS DE
BASE DE DATOS**

Pasos 04 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Área de Base de Datos y Arquitectura de Software Responsable de Base de Datos.....</p>		<p>INICIO</p> <p>01 Recibe solicitud de creación o cambios a aplicar a los objetos de base de datos.</p> <p>02 ¿La solicitud de creación o cambios a realizarse es correcta?</p> <p>2.1. Sí. Realiza la creación o cambios solicitados de objetos de Base de Datos y verifica si existen incidencias post-atención de la solicitud. Continúa en el paso 3.</p> <p>2.2. No. Continúa en el paso 4.</p> <p>03 ¿Existen incidencias post-atención?</p> <p>3.1 Sí. Se rechaza y se notifica para iniciar solicitud. Sale del procedimiento.</p> <p>3.2 No. Continúa en el paso 4.</p> <p>04 Notifica al Coordinador de Desarrollo.</p> <p>FIN.</p>

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

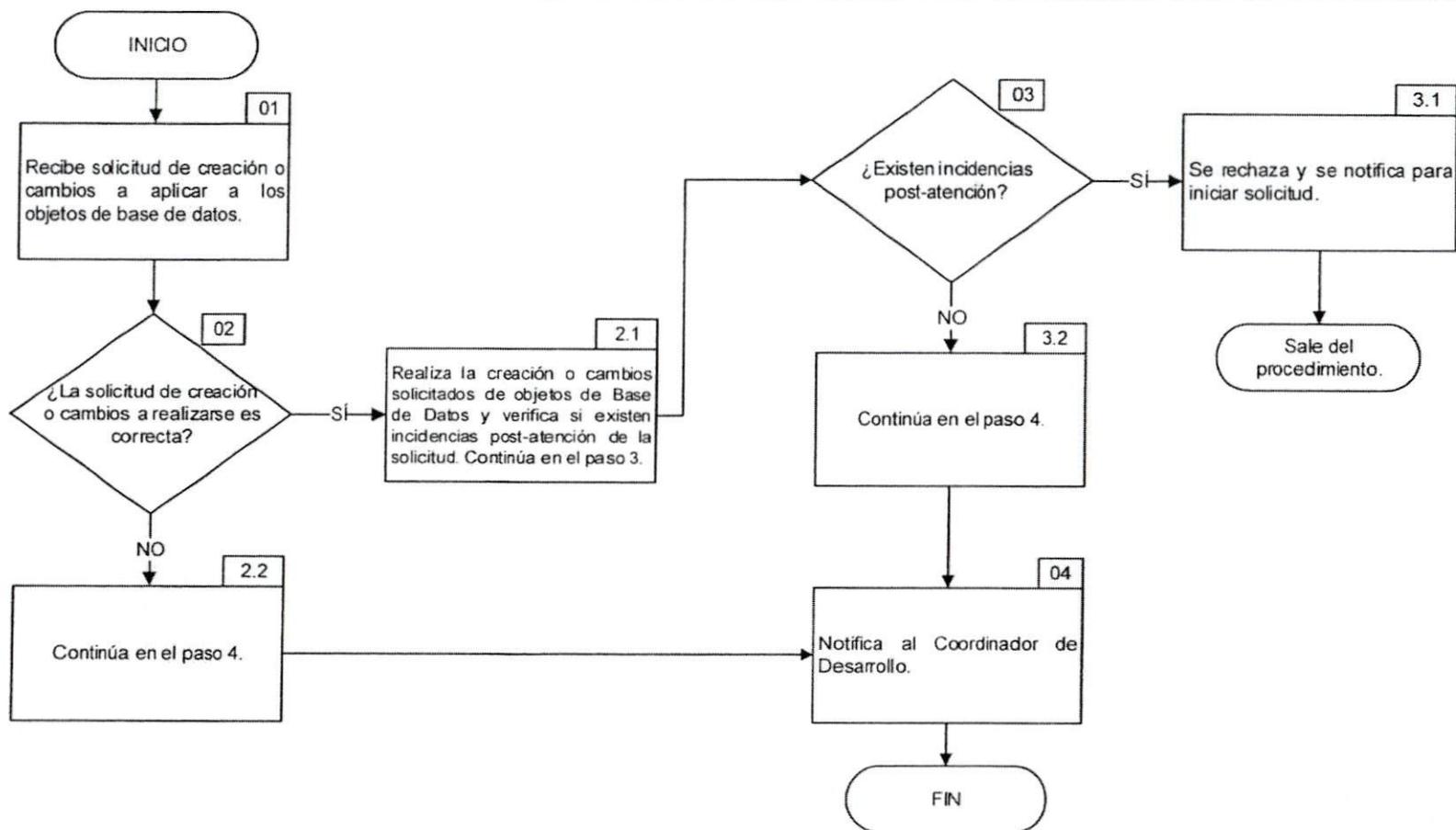
Pasos 04 Formas 00

Procedimiento:

No. 3 GESTIÓN DE CREACIÓN O CAMBIOS DE OBJETOS DE BASE DE DATOS

Área de Base de Datos y Arquitectura de Software

Responsable de Base de Datos



16





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA**

PROCEDIMIENTO No. 4

SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS A NIVEL DE BASE DE DATOS

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Área de Base de Datos y Arquitectura de Software mantendrá monitoreo permanente de los servicios de la base de datos.
2. Los incidentes no contemplados en los servicios de la base de datos serán solucionados y se documentarán para consulta.
3. En el Área de Base de Datos y Arquitectura de Software, se realizarán las pruebas respectivas, a fin de restablecer los errores existentes a nivel de base de datos, informando al Encargado de Área el resultado.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA**

Procedimiento: No. 4 SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS A NIVEL DE BASE DE DATOS

Pasos 05

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Área de Base de Datos y Arquitectura de Software Responsable de Base de Datos.....</p>		<p align="center">INICIO</p>
	01	Recibe y analiza el incidente.
	02	Revisa y monitorea el uso de recursos utilizados por aplicaciones en la base de datos.
	03	¿Existe un comportamiento que supera los umbrales de monitoreo establecidos en la visualización de las gráficas?
	3.1.	Sí. Revisa el evento de base de datos que está consumiendo recursos, realiza búsqueda de bloqueos en instancias de base de datos y consultas SQL, y aplica soluciones. Continúa en el paso 4.
3.2.	No. Notifica y genera la solicitud del incidente a la Dirección de Tecnología y Servicio para revisión de servicio de red, fallas de hardware o sistema operativo. Sale del procedimiento.	
04	¿Las soluciones aplicadas fueron satisfactorias?	
4.1.	Sí. Monitorea los resultados aplicados y verifica que el consumo de recursos esté estable. Continúa en el paso 5.	
4.2.	No. Regresa al paso 3.1.	
05	Informa solución del incidente.	
	FIN.	





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

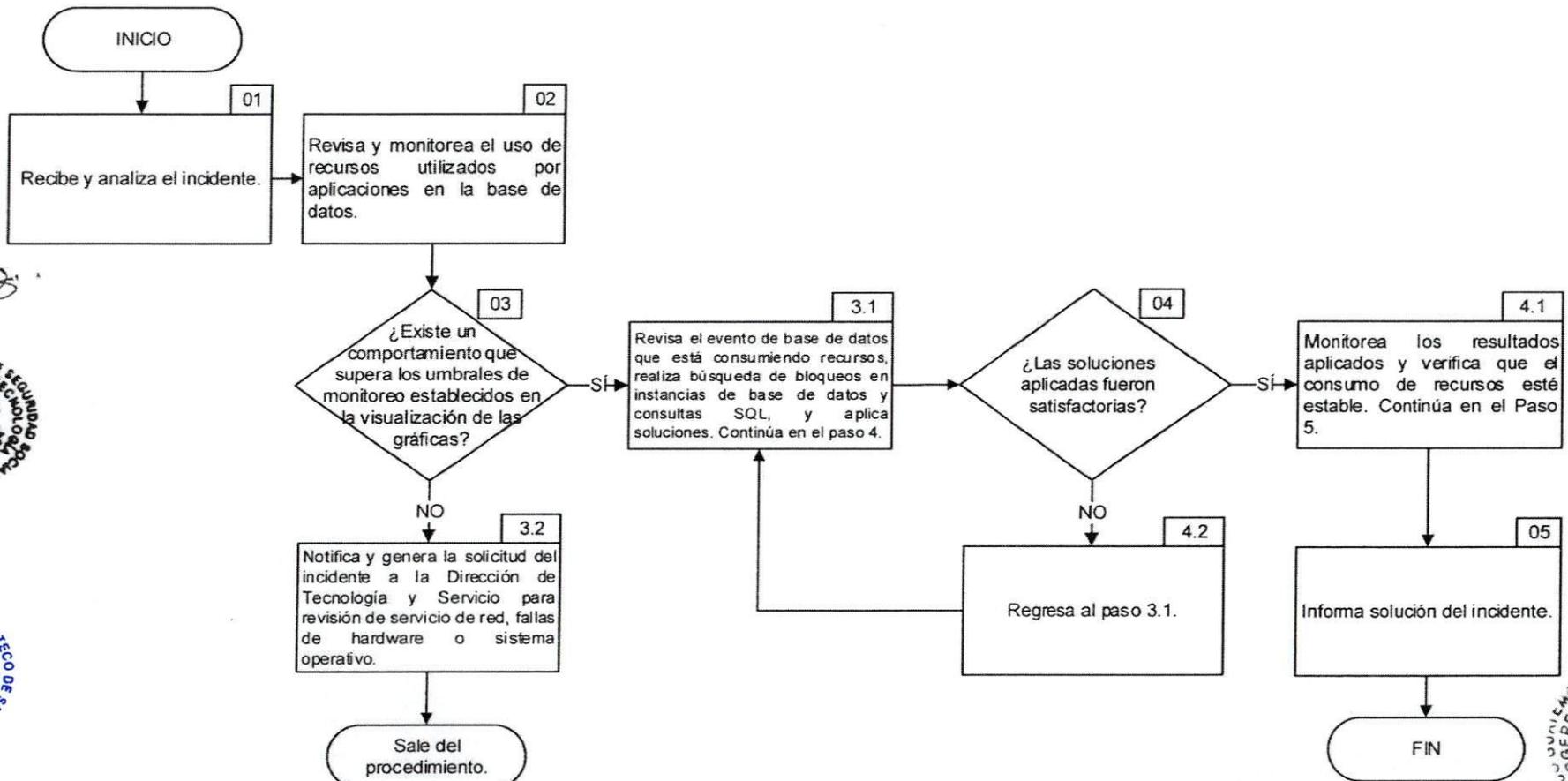
Pasos 05 Formas 00

Procedimiento:

No. 4 SOLUCIÓN DE INCIDENCIAS A NIVEL DE BASE DE DATOS

Área de Base de Datos y Arquitectura de Software

Responsable de Base de Datos



19





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO No. 5

SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE CÓDIGO EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Director Tecnológico de la Dirección de Desarrollo y Gestión de Sistemas, el Jefe del Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas o el Coordinador de Desarrollo serán los responsables de enviar las solicitudes de publicación de código en ambiente de producción.
2. El Encargado del Área de Base de Datos y Arquitectura de Software, es el responsable de elaborar y actualizar los planes de trabajo, así como de brindar reportes sobre las actividades del Área.
3. El Encargado del Área de Base de Datos y Arquitectura de Software, es el responsable de gestionar los insumos necesarios, para apoyar en la ejecución de las actividades asignadas al personal bajo su cargo.
4. El Responsable de Arquitectura de Software, es el encargado de administrar el inventario de los servicios y componentes necesarios que se utilizan en los sistemas de información que están a cargo del Área, y que funcionan en la arquitectura del Instituto.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Procedimiento:

No. 5 SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE CÓDIGO FUENTE

Pasos

04

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Área de Base de Datos y Arquitectura de Software Responsable de Arquitectura de Software...	01	INICIO Recibe solicitud de publicación y procede con el análisis.
	02	¿La solicitud es procedente? 2.1. Sí. Realiza la publicación en el ambiente de producción y notifica al solicitante. Continúa en el paso 3. 2.2. No. Rechaza e informa al solicitante. Sale del procedimiento.
	03	¿Ocurrieron incidencias en la publicación? 3.1. Sí. Continúa en el paso 4. 3.2. No. Finaliza la actividad. Sale del procedimiento.
	04	¿Solicitante envió el requerimiento de reversión o requerimiento de publicación para corregir incidencia? 4.1. Sí. Realiza la reversión o publicación según requerimiento y notifica al solicitante. 4.2. No. Realiza la reversión de oficio y notifica a donde corresponda. FIN.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

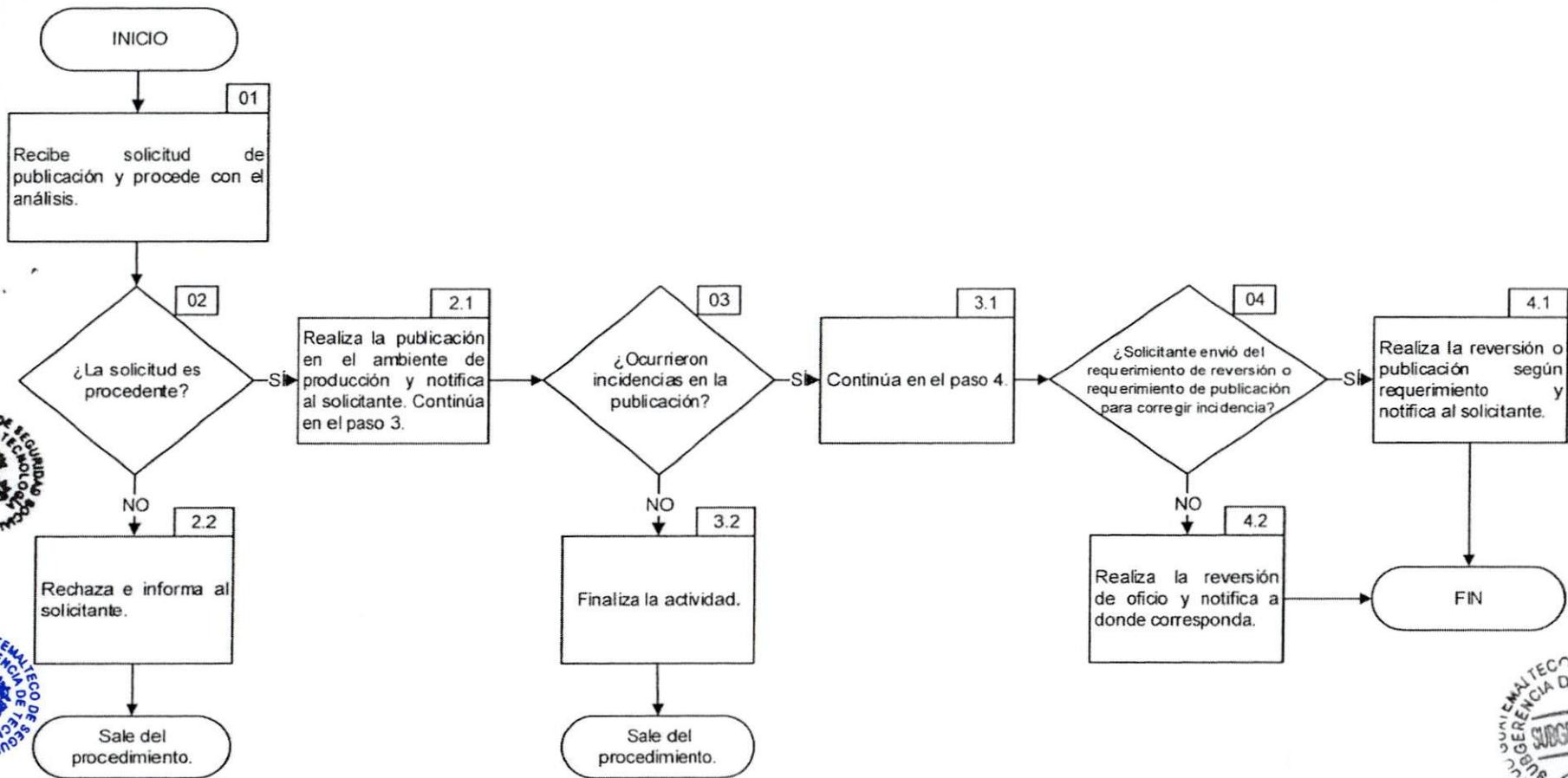
Pasos 04 Formas 00

Procedimiento:

No. 5 SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE CÓDIGO FUENTE

Área de Base de Datos y Arquitectura de Software

Responsable de Base de Datos



22





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO No. 6 SEGUIMIENTO Y CONTROL NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Encargado del Área de Seguimiento y Control realizará la planificación correspondiente para la ejecución de revisiones y seguimiento de recomendaciones.
2. El Gestor de Seguimiento y Control ejecutará las revisiones y seguimiento de recomendaciones, tomando en consideración lo siguiente: plazo, grado de avance, cumplimiento de normativa vigente, políticas, según corresponda.
3. El seguimiento y control se realizará tomando en cuenta la normativa vigente.
4. El Seguimiento y Control se realizará a las diferentes Áreas, Direcciones y Departamentos que conforman la Subgerencia de Tecnología.
5. El Gestor de Seguimiento y Control, elaborará informes periódicos de las actividades asignadas.
6. El Encargado del Área de Seguimiento y Control revisará, analizará y trasladará el informe al Subgerente de Tecnología, para las acciones correspondientes.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Procedimiento:

No. 6 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Pasos

06

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		INICIO
Área de Seguimiento y Control Encargado de Área.....	01	Asigna al Gestor de Seguimiento y Control la actividad a realizar.
Gestor de Seguimiento y Control.....	02	Recibe instrucción y realiza el Seguimiento y Control.
	03	Analiza la información obtenida, elabora y presenta el informe.
Encargado de Área	04	Recibe el informe, revisa y analiza.
	05	¿El informe esta correcto?
		5.1 Sí. Traslada informe al Subgerente.
		5.2 No. Regresa al paso 3, para corrección del informe.
Despacho de la Subgerencia Subgerente.....	06	Recibe el informe.
		FIN.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Pasos 06 Formas 00

Procedimiento:

No. 6 SEGUIMIENTO Y CONTROL

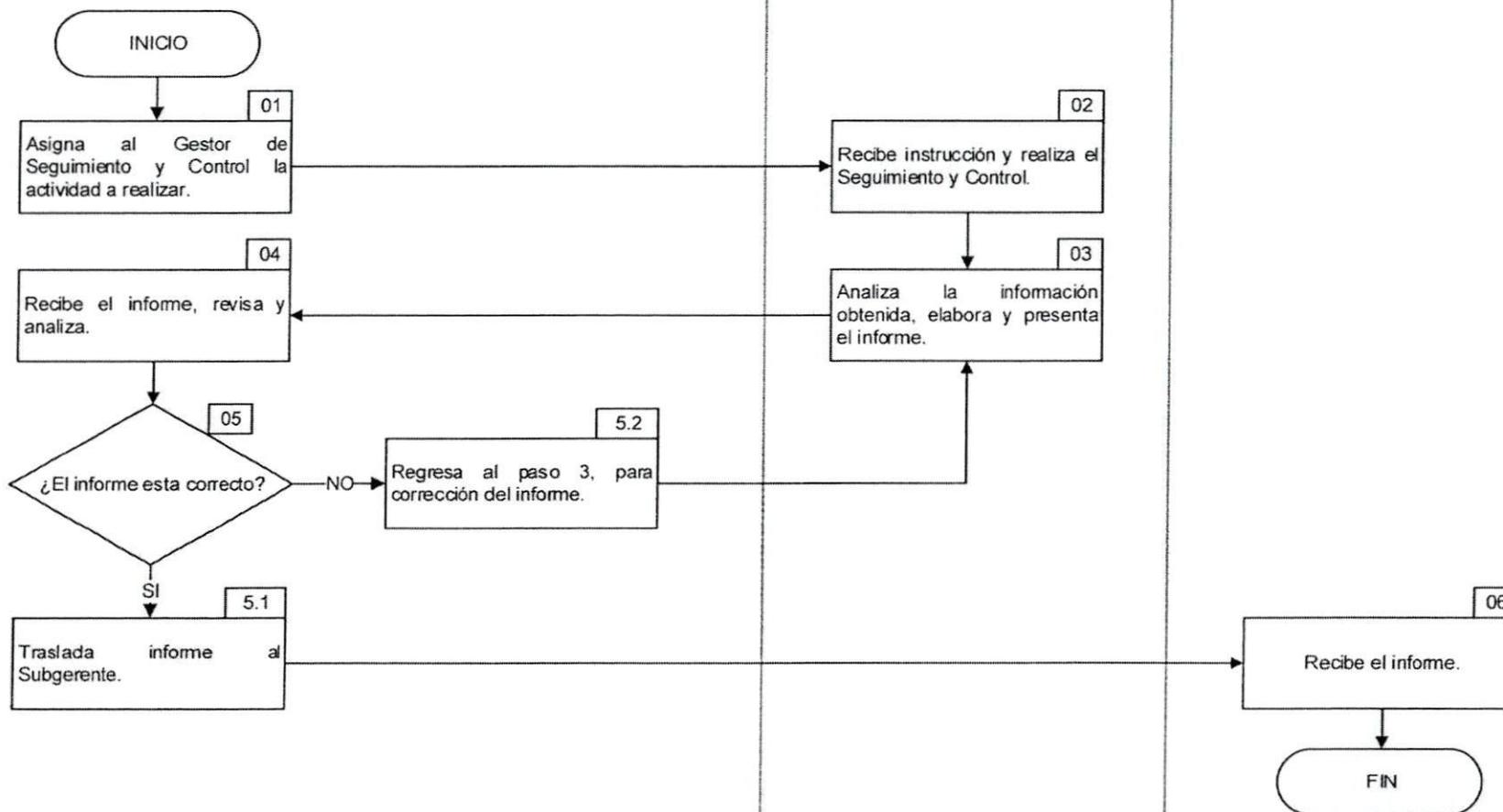
Área de Seguimiento y Control

Despacho de la Subgerencia

Encargado de Área

Gestor de Seguimiento y Control

Subgerente



25





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

PROCEDIMIENTO No. 7

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PERSONAL

NORMAS ESPECÍFICAS

1. El Encargado del Área de Gestiones de Personal gestionará los procedimientos administrativos relacionados con el recurso humano de la Subgerencia de Tecnología, sus Direcciones y Departamentos, establecidos en la normativa vigente.
2. El Área de Gestiones de Personal hará de conocimiento al personal de la Subgerencia de Tecnología, sus Direcciones y Departamentos las normas y secuencia de pasos a seguir para la contratación de personal según corresponda, registro de tiempo extraordinario, programas de capacitación, plan de inducción para personal de nuevo ingreso, entre otros.
3. Toda solicitud relacionada con el recurso humano será trasladada al Área de Gestiones de Personal, para su atención y seguimiento.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Procedimiento:

No. 7 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PERSONAL

Pasos 06

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Área de Gestiones de Personal Encargado de Área.....</p> <p>Analista de Gestiones de Personal.....</p> <p>Encargado de Área.....</p>	<p>01</p> <p>02</p> <p>03</p> <p>04</p> <p>05</p> <p>06</p>	<p>INICIO</p> <p>Recibe solicitud y asigna al Analista de Gestiones de Personal la actividad a realizar.</p> <p>Recibe instrucción a realizar, analiza la información y verifica la normativa vigente.</p> <p>Elabora propuesta y la presenta al Encargado de Área.</p> <p>Recibe la propuesta, revisa y analiza.</p> <p>¿La propuesta esta correcta?</p> <p>5.1 Sí. Continúa en el paso 6.</p> <p>5.2 No. Regresa al paso 3 para corrección.</p> <p>Traslada respuesta a la Dependencia correspondiente.</p> <p>FIN.</p>





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGÍA

Pasos 06 Formas 00

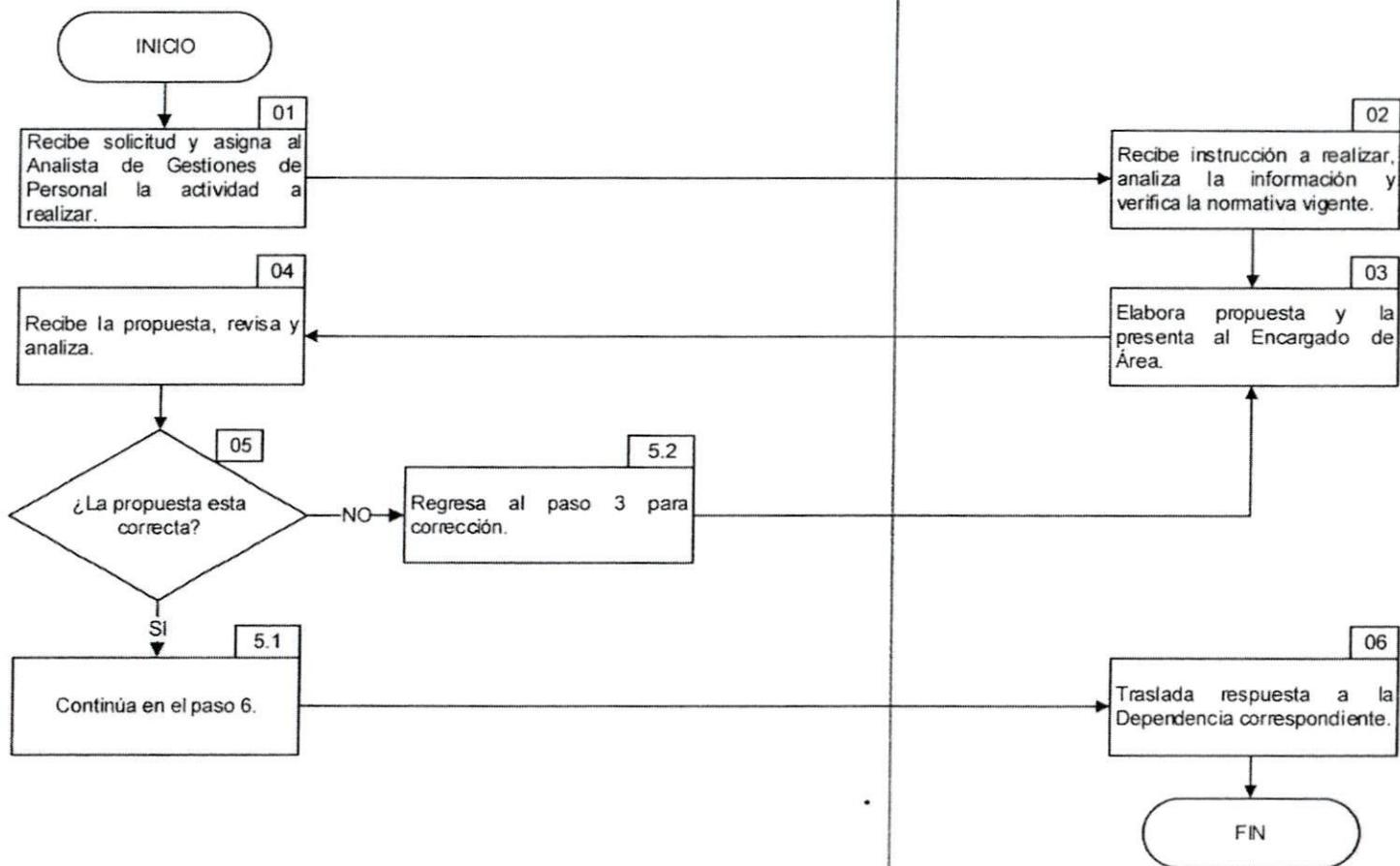
Procedimiento:

No. 6 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PERSONAL

Área de Gestiones de Personal

Encargado de Área

Analista de Gestiones de Personal

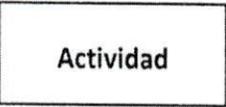
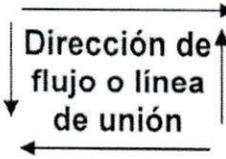
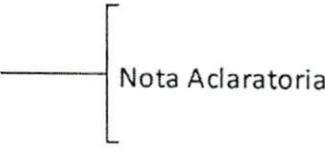
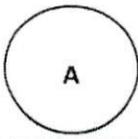
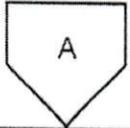


28





VI. ANEXOS
SIMBOLOGÍA UTILIZADA

	Inicio o fin: Indica el principio o fin del flujo.
	Actividad: Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Dirección de flujo o línea de unión: Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo definitivo: Indica que se guarde un documento en forma permanente.
	Nota Aclaratoria: No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Subgerencia de Tecnología

La infrascrita Secretaria de la Subgerencia de Tecnología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, **CERTIFICA**: que las presentes fotocopias las cuales constan en treinta y un hojas impresas únicamente en su anverso son auténticas por haber sido reproducidas directamente de los documentos originales que corresponden a la **Resolución No. 318-ST/2024** del 09 de diciembre del año 2024, la cual contiene el **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA"**, obtenida del archivo físico de la Subgerencia de Tecnología, y para remitir al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, se extiende la presente certificación, en la ciudad de Guatemala a los trece días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro.


Irma Yolanda Lucas Velásquez
Secretaria Ejecutiva "B"
Subgerencia de Tecnología



Visto Bueno


Lic. Sergio Roberto Vinicio Barillas Ramírez
Subgerente
Subgerencia de Tecnología

