



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL
DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES**



Versión y fecha:	Versión 2: marzo 2025
Responsable de la elaboración:	Departamento Médico de Servicios Centrales / Departamento de Organización y Métodos
Responsable de la aprobación:	Subgerencia de Prestaciones en Salud



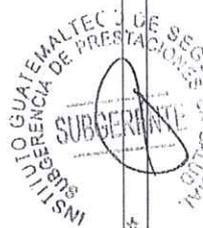
4



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS	4
III.	MARCO JURÍDICO	5
IV.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	6
V.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
VI.	ESTRUCTURA FUNCIONAL	8
VII.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	10
VIII.	ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	11
IX.	ORGANIGRAMAS	23



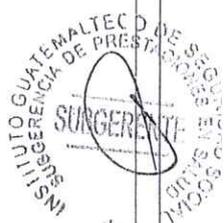


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización es un instrumento de trabajo, necesario para coordinar y supervisar las funciones del personal que conforma la estructura organizativa del Departamento Médico de Servicios Centrales, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación, la correspondencia funcional entre puestos, el cual debe ser considerado como un instrumento dinámico y estará sujeto a los cambios que surjan de las necesidades propias del Departamento.

Derivado de la necesidad de contar con un Manual del Departamento Médico de Servicios Centrales, que permita un desempeño eficiente y eficaz, para el cumplimiento de las necesidades actuales institucionales, surge un instrumento administrativo que se conforma por la estructura Orgánica, Funcional y Administrativa; asimismo, se detallan las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que integran el Departamento, incluyendo sus organigramas, para facilitar la comunicación y coordinación en la ejecución de sus actividades, para el logro de sus objetivos y cumplimiento de la normativa vigente.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

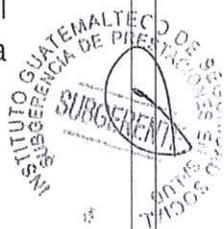
II. OBJETIVOS

General

Ser el instrumento técnico administrativo, en el cual se identifique la organización, línea jerárquica de mando, funciones que le compete atender; así como, las atribuciones y responsabilidades que tiene delimitado desarrollar cada puesto de trabajo que integra el Departamento Médico de Servicios Centrales.

Específicos

- a. Delimitar las funciones de cada área funcional del Departamento Médico de Servicios Centrales, en la ejecución y control de las actividades que le competen.
- b. Guiar al personal para que conozca la línea jerárquica de mando e interrelación de las funciones contenidas en el Departamento Médico de Servicios Centrales.
- c. Describir y detallar las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, de manera clara y concisa, con el fin de coordinar al personal en sus tareas y que pueda realizar su trabajo de manera efectiva.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

III. MARCO JURÍDICO

El presente Manual de Organización se fundamenta en distintas disposiciones legales, que establecen las normas generales de organización y funcionamiento del Departamento Médico de Servicios Centrales.

El Reglamento de Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y sus reformas, establece que el Departamento Médico de Servicios Centrales, depende jerárquicamente de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

A través del Acuerdo No. 473 de Junta Directiva del Instituto, emitido el seis de junio de mil novecientos sesenta y ocho, fue creado el Departamento Médico de Servicios Centrales, con el propósito de dirigir y coordinar las actividades técnico-administrativas que desarrollan las Unidades Médicas situadas en la República de Guatemala.

Según el Capítulo VI, Artículo 33 del Acuerdo 1164 de Junta Directiva de fecha once de agosto de dos mil cinco, el Departamento Médico de Servicios Centrales fue suprimido como Dependencia, sin embargo, nace nuevamente a la vida por medio del Acuerdo 1166 de Junta Directiva de fecha veinticuatro de agosto de dos mil cinco, formando parte y dependiendo de la Subgerencia de Prestaciones en Salud. El Departamento cumple con la función de coordinar y supervisar actividades técnico administrativas que se puedan desarrollar en las Unidades Médicas, dando soporte técnico y administrativo a las mismas y el acompañamiento correspondiente en cada caso en particular.

El Acuerdo No. 26/2018 de Gerencia de fecha veintiuno de agosto de dos mil dieciocho, contiene el Instructivo para la Legalización de suspensión de labores, establecido en los Artículos 46 y 47, dicho proceso de Legalización es responsabilidad de la Subgerencia de Prestaciones en Salud, funciones que anteriormente eran realizadas por el Departamento de Auditoría de Servicios de Salud y que la Subgerencia de Prestaciones en Salud, designó a este Departamento para darle seguimiento al proceso de suspensión por médico particular, las cuales se emiten en todas las Unidades Médicas.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

IV. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

De acuerdo con la Cadena de Valor institucional, con enfoque al afiliado, derechohabiente, el Departamento Médico de Servicios Centrales, relaciona sus procesos con el macroproceso de prestación de servicios de salud.

El macroproceso identifica sus procesos en relación con verificar que la Asistencia Médica General y Especializada para los programas de: Enfermedad, Maternidad y Accidentes, sea otorgada de acuerdo con la normativa institucional y brindar servicio de calidad, en las diferentes áreas médicas.

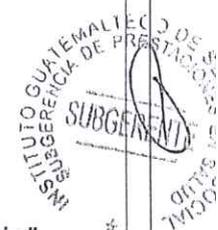
V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Departamento Médico de Servicios Centrales, depende jerárquicamente de la Subgerencia de Prestaciones en Salud y para el cumplimiento de sus funciones sustantivas asignadas, se organiza internamente de la forma siguiente:

A. DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

Jefatura de Departamento

- A.1 Área Administrativa y de Supervisión
- A.2 Área de Coordinación de Unidades Médicas Metropolitanas
 - A.2.1 Hospitales:
 - A.2.1.1 Hospital General de Enfermedades
 - A.2.1.2 Hospital General de Accidentes "Ceibal"
 - A.2.1.3 Hospital de Gineco Obstetricia
 - A.2.1.4 Hospital de Rehabilitación
 - A.2.1.5 Hospital General Doctor "Juan José Arévalo Bermejo"
 - A.2.2 Unidades Periféricas:
 - A.2.2.1 Unidad Periférica Zona Cinco
 - A.2.2.2 Unidad Periférica Zona Once
 - A.2.3 Unidad de Consulta Externa de Enfermedades
 - A.2.4 Unidad de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas "Gerona"





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

A.2.5 Centro de Atención Integral de Salud Mental

A.2.6 Centros de Atención Médica Integral para Pensionados:

A.2.6.1 Centro de Atención Integral Médica para Pensionados
-CAMIP-

A.2.6.2 Centro de Atención Médica Integral para Pensionados
CAMIP 2 "Barranquilla"

A.2.6.3 Centro de Atención Médica Integral para Pensionados
CAMIP 3 "Zunil"

A.2.7 Policlínica

A.2.8 Consultorios y Unidades Asistenciales:

A.2.8.1 Consultorio de San José Pinula

A.2.8.2 Consultorio del Instituto en el Municipio de Villa
Nueva, Departamento de Guatemala

A.2.8.3 Consultorio de Villa Canales, Guatemala

A.2.8.4 Consultorio de Finca Santa Leonarda de Villa Canales

A.2.8.5 Consultorio de Palencia

A.2.8.6 Consultorio de Fraijanes

A.2.8.7 Unidad Asistencial San Juan Sacatepéquez

A.2.8.8 Unidad Asistencial Amatitlán

A.2.8.9 Clínica de Personal

A.3 Área de Coordinación de Unidades Médicas Departamentales

A.3.1 Hospitales:

A.3.1.1 Hospital de Cuilapa, Santa Rosa

A.3.2 Consultorios:

A.3.2.1 Consultorio de Antigua Guatemala, Sacatepéquez

A.3.2.2 Consultorio y Sala Anexa del Hospital Nacional de Sololá

A.3.2.3 Consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
en Totonicapán

A.3.2.4 Consultorio del Municipio de San Juan Cotzal, del
Departamento de Quiché

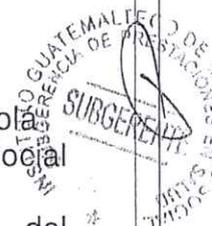
A.3.2.5 Consultorio de Santa Cruz del Quiché, Quiché

A.3.2.6 Consultorio del Instituto en el Municipio de Guastatoya,
Departamento de El Progreso

A.3.2.7 Consultorio de Chiquimula

A.3.2.8 Consultorio IGSS, Jalapa

A.3.3 Puestos de Salud:



ROSARIO A
SPS
G.S.S.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

A.3.3.1 Puesto de Salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en la Finca "San Francisco Cotzal" del Municipio de San Juan Cotzal

A.3.3.2 Puesto de Salud de Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa

A.3.3.3 Puesto de Salud en San Agustín Acasaguastlán

A.3.4 Anexo del Consultorio de Guastatoya

VI. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Las funciones sustantivas del Departamento Médico de Servicios Centrales, están delimitadas, conforme su estructura orgánica, línea jerárquica y responsabilidad asignada, las cuales se detallan a continuación:

A. DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

1. Dirigir y coordinar las actividades técnico-administrativas que desarrollan las Unidades Médicas situadas en la República de Guatemala y que no están bajo la dependencia jerárquica de una Dirección Departamental.
2. Supervisar y evaluar periódicamente la ejecución de los programas de asistencia médica.
3. Asesorar a las Unidades Médicas en el cumplimiento de la normativa vigente que regula la prestación de la atención médica establecida.
4. Atender la coordinación de las actividades que se establezcan entre las Unidades Médicas del Departamento de Servicios Centrales, las Dependencias del Instituto que corresponda y de otras instituciones.

Jefatura de Departamento

1. Dirigir y coordinar las actividades técnico-administrativas de las Unidades Médicas que integran el Departamento.
2. Promover programas de atención médica en las Unidades Hospitalarias y supervisar y evaluar la ejecución de éstos.
3. Controlar, supervisar y coordinar el desarrollo de las labores que se realizan en el Departamento Médico de Servicios Centrales.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

4. Planificar, dirigir y supervisar la gestión administrativa de las distintas áreas que integran el Departamento, para el logro de los objetivos institucionales.
5. Evaluar y proponer la agilización y modernización del proceso de atención médica, en las Unidades Médicas a su cargo; así como, los instrumentos administrativos, para su buena gestión.
6. Velar porque la prestación de los servicios médicos que se brindan en las Unidades Médicas, estén alineadas con los valores y objetivos institucionales.
7. Procurar la obtención de recursos materiales y humanos para el desarrollo de los programas de las Unidades del Departamento.
8. Tener a su cargo el control y coordinación de las actividades de los Servicios Contratados.
9. Aprovechar los recursos de divulgación del Instituto, para difundir la utilización adecuada de servicios que prestan las Unidades Médicas del Departamento; y,
10. Otras funciones propias del Departamento a su cargo.

A.1 Área Administrativa y de Supervisión

1. Administrar los recursos asignados para el funcionamiento del Departamento Médico de Servicios Centrales.
2. Evaluar, proponer y actualizar el proceso de atención, actividades y tareas que simplifiquen el trabajo administrativo, para optimizar la gestión operativa y administrativa del Departamento.
3. Controlar y coordinar el funcionamiento de los servicios médico hospitalarios.
4. Supervisar y controlar el servicio médico que se otorga a los afiliados y derechohabientes.
5. Dictar las medidas que crean oportunas y que estén dentro de su campo de acción para corregir las deficiencias que notaren en los servicios médico hospitalarios del Instituto.
6. Supervisar y controlar los casos de irregularidades que puedan presentarse en el funcionamiento de los servicios médicos, investigar la veracidad de las





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

quejas que se presenten, ponerlas en conocimiento del Jefe inmediato y proporcionar las medidas para corregirlas.

A.2 Área de Coordinación de Unidades Médicas Metropolitanas

1. Coordinar y monitorear periódicamente a las Unidades Médicas Metropolitanas.
2. Coordinar a las Unidades Médicas Metropolitanas en la aplicación de los procedimientos para la atención médica oportuna.
3. Coordinar que la asistencia médica en las Unidades Médicas Metropolitanas, se realice conforme a lo establecido en los Reglamentos sobre Protección Relativa a Accidentes, Enfermedad y Maternidad, según corresponda.

A.3 Área de Coordinación de Unidades Médicas Departamentales

1. Coordinar y monitorear periódicamente a las Unidades Médicas que no cuentan con Dirección Departamental.
2. Coordinar a las Unidades Médicas Departamentales en la aplicación de los procedimientos para la atención médica oportuna.
3. Coordinar que la asistencia médica en las Unidades Médicas Departamentales, se realice conforme a lo establecido en los Reglamentos sobre Protección Relativa a Accidentes, Enfermedad y Maternidad, según corresponda.
4. Coordinar programas de atención médica con las Direcciones Departamentales, supervisar y evaluar la ejecución de estos.

VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Para el cumplimiento de las funciones asignadas, el Departamento Médico de Servicios Centrales, conforma su estructura administrativa con los puestos de trabajo funcionales siguientes:

A. DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

Jefatura de Departamento

1. Jefe de Departamento
2. Asistente de Despacho
3. Asesor Jurídico





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

4. Asistente Administrativo
5. Secretaria de Jefatura
6. Analista

A.1 Área Administrativa y de Supervisión

1. Médico Supervisor
2. Médico Auditor
3. Médico General
4. Secretaria

A.2 Área de Coordinación de Unidades Médicas Metropolitanas

1. Médico Coordinador del Área Metropolitana
2. Secretaria

A.3 Área de Coordinación de Unidades Médicas Departamentales

1. Médico Coordinador del Área Departamental
2. Secretaria

VIII. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

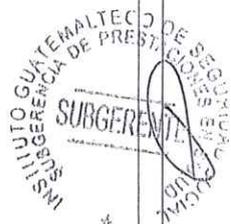
Las atribuciones y responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo establecidos en la estructura administrativa del Departamento Médico de Servicios Centrales, son enunciativas y no limitativas; y, responden a las funciones asignadas a cada área que conforma el Departamento, las cuales se detallan a continuación:

A. DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

Jefatura de Departamento

1. Jefe de Departamento

- a. Planifica, coordina, dirige, supervisa y evalúa el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en este Departamento.
- b. Dirige y orienta las actividades técnico-administrativas de las Unidades Médicas que dependen de este Departamento.
- c. Promueve programas de atención médica en las Unidades Médicas, supervisa y evalúa la ejecución de éstos.



11



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- d. Procura la obtención de recursos materiales y humanos para el desarrollo de las actividades de las áreas del Departamento
- e. Asiste a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Comisión Consultiva de la Subgerencia de Prestaciones en Salud y a las reuniones de trabajo que sean del ámbito de su competencia.
- f. Elabora los anteproyectos de reglamentos e instructivos que norman las actividades que sean específicas por razón de competencia del Departamento Médico de Servicios Centrales, los somete a consideración del Subgerente de Prestaciones en Salud, para el trámite que corresponda.
- g. Autoriza el plan anual de vacaciones del personal designado al Departamento.
- h. Convoca y dirige las reuniones de trabajo con el personal del Departamento a su cargo, para informar y coordinar actividades técnicas y administrativas, así como del seguimiento y evaluación para el cumplimiento de las metas operativas.
- i. Avala con su firma los oficios, providencias, opiniones, dictámenes, informes, formularios y otros documentos que son del Departamento para el trámite administrativo correspondiente.
- j. Autoriza las comisiones, los permisos, las vacaciones y el tiempo extraordinario del personal del Departamento, de acuerdo con la normativa institucional vigente.
- k. Autoriza el trámite para la adquisición del mobiliario, equipo e insumos necesarios para el buen funcionamiento del Departamento.
- l. Coordina la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, la Planificación Estratégica Institucional del Departamento y el Informe Anual de Laborés del mismo.
- m. Autoriza la programación del presupuesto, compras y otros relacionados con las actividades del Departamento.
- n. Verifica que el personal a su cargo ejerza de forma adecuada y eficiente sus atribuciones y responsabilidades.
- o. Aplica el régimen disciplinario a los trabajadores bajo su cargo, que hayan cometido faltas que ameriten ser sancionados de conformidad con la





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

normativa laboral vigente; así como, trasladada a la Subgerencia de Recursos Humanos, el expediente, para las gestiones que correspondan.

- p. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto o que le sean asignadas por el Subgerente de Prestaciones en Salud.

2. Asistente de Despacho

- a. Dirige, supervisa y propone mejoras en el análisis de los expedientes asignados al personal del Departamento, diligenciando su oportuna atención y respuesta.
- b. Lleva el control de la puntualidad y del tiempo extraordinario del personal que integra el Departamento.
- c. Propone el periodo vacacional del personal que integra el Departamento, para no descuidar las actividades del mismo.
- d. Analiza e instruye la asignación de los expedientes que ingresan al Departamento, para las gestiones administrativas que procedan.
- e. Revisa las propuestas de respuestas de los expedientes que egresan del Departamento.
- f. Asiste al Jefe de Departamento, en las gestiones para los procesos de evaluación del desempeño.
- g. Apoya en las gestiones que el Departamento debe realizar ante la Subgerencia de Recursos Humanos, para dotar de personal al mismo.
- h. Asiste en la planificación y organización del presupuesto del Departamento y establece las medidas de control interno necesarias, para el cumplimiento de las funciones sustantivas.
- i. Elabora informes, oficios, providencias, dictámenes y cualquier otro documento relacionado con su área de trabajo.
- j. Coadyuva en la elaboración del Plan Operativo Anual del Departamento, brindando la información que se le requiera.
- k. Planea, dirige y controla la aplicación de las metodologías, políticas y estrategias definidas según el área de competencia del Departamento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- l. Da seguimiento al cumplimiento de los objetivos, que el Departamento deba realizar en el marco de lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, evaluando los resultados de la gestión con base en los indicadores definidos.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

3. Asesor Jurídico

- a. Asesora al Jefe y al personal del Departamento en temas jurídicos.
- b. Dirige y coordina las actividades legales y administrativas que le son encomendadas por el Jefe del Departamento.
- c. Planifica, organiza, dirige, desarrolla y evalúa los planes, programas y proyectos relacionados con la asesoría jurídica de ese Departamento.
- d. Asiste a las reuniones que se le designe y asesora las mismas según ámbito de competencia del Departamento.
- e. Realiza el análisis de los expedientes y casos concretos que se le designan, proponiendo desde el ámbito de su competencia la respuesta respectiva.
- f. Elabora y revisa informes, providencias, dictámenes y cualquier documento oficial que le sea asignado.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

4. Asistente Administrativo

- a. Asiste y apoya en diversos asuntos administrativos que competen al Departamento.
- b. Recibe, analiza y gestiona la correspondencia que ingresa al Departamento.
- c. Da seguimiento a los expedientes urgentes que son instruidos por el Jefe del Departamento, verificando la asignación y correcciones, entre otros.
- d. Elabora y da seguimiento al Plan de Trabajo del Departamento.



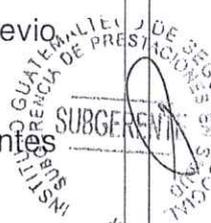


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- e. Elabora de forma mensual la estadística de los resultados del Departamento y los presenta mediante informe a la Dependencia correspondiente.
- f. Colabora en la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, Plan Anual de Compras -PAC-, Anteproyecto de Presupuesto, la Planificación Estratégica Institucional y el Informe Anual de Labores del Departamento.
- g. Lleva el registro y el control del inventario de bienes de activo fijo en el sistema informático vigente, asignando los mismos de forma eficiente, al personal de las diferentes áreas, para el buen funcionamiento del Departamento.
- h. Asiste a las reuniones de trabajo que se le designen, relacionadas con las áreas de competencia del Departamento.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

5. Secretaria de Jefatura

- a. Colabora en la elaboración de los informes anuales, cuatrimestrales y mensuales; proporcionando los datos estadísticos del trabajo realizado de las actividades del Departamento.
- b. Gestiona y redacta oficios, providencias, actas, memorandos, certificaciones, informes y demás documentos oficiales del Departamento.
- c. Revisa la redacción de los documentos elaborados por el personal, previo a ser firmados por el Jefe del Departamento.
- d. Lleva el control interno físico y electrónico de los documentos, expedientes y trámites administrativos del Departamento.
- e. Organiza la agenda del Jefe del Departamento, controla y registra las reuniones y actividades que se efectúan en el mismo.
- f. Atiende llamadas telefónicas, para brindar información relacionada con el Área de competencia.
- g. Elabora las programaciones cuatrimestrales, para la compra de insumos del Departamento.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- h. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

6. Analista

- a. Verifica, consolida y recaba datos para la realización de informes requeridos al Departamento.
- b. Recibe, analiza y corrige de ser necesario, la redacción de los informes realizados por los Médicos.
- c. Elabora oficios, circulares, providencias y otros documentos que le sean requeridos.
- d. Controla en coordinación con el Jefe del Departamento, la programación presupuestaria anual y cuatrimestral del mismo.
- e. Colabora en la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-, Plan Anual de Compras -PAC-, Anteproyecto de Presupuesto, la Planificación Estratégica Institucional y el Informe Anual de Labores del Departamento.
- f. Apoya en la emisión de reportes de productividad del Departamento, sustituye a la Secretaria de Jefatura, en sus atribuciones por ausencias temporales.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

A.1 Área Administrativa y de Supervisión

1. Médico Supervisor

- a. Rinde informe técnico sobre el análisis realizado a los expedientes que les sean asignados.
- b. Organiza y realiza actividades de supervisión médico-administrativa, así como de evaluación y control de los servicios médicos.
- c. Supervisa, evalúa e inspecciona que los servicios médicos, cumplan con los estándares, lineamientos y normativa vigente, verificando el desempeño y calidad de los servicios que se prestan.
- d. Analiza el informe de los indicadores cuantitativos sobre los servicios médicos brindados en las Unidades Médicas visitadas.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- e. Supervisa el funcionamiento, resultado, necesidades y la capacidad para desarrollar nuevos programas de trabajo en las Unidades Médicas visitadas.
- f. Supervisa el uso adecuado del material médico quirúrgico, medicamentos e instrumentos de los servicios internos y contratados por el Instituto, en coordinación con las Unidades Médicas que correspondan.
- g. Colabora y propone acciones administrativas ante las no conformidades o denuncias que se presenten relacionadas con los servicios de las Unidades Médicas que dependan directamente del Departamento.
- h. Participa en las supervisiones integrales y de seguimiento con las Subgerencias y los Departamentos de Auditoría Interna y de Auditoría de Servicios de Salud.
- i. Elabora informes de las actividades y resultados de supervisiones realizadas, dictando las recomendaciones oportunas para corregir las deficiencias observadas en las Unidades Médicas.
- j. Coordina las actividades de supervisión con personal del Departamento para que las mismas sean objetivas.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

2. Médico Auditor

- a. Audita, verifica y asesora a las Unidades Médicas, para determinar la calidad de atención otorgada a los afiliados y derechohabientes.
- b. Elabora informes y recomendaciones de tipo preventivo y correctivo derivado de las auditorías realizadas a las Unidades Médicas del Instituto.
- c. Verifica los controles físicos y electrónicos, que las Unidades Médicas utilizan para la prestación de los servicios médicos que se brindan a los afiliados y derechohabientes.
- d. Apoya a las Dependencias del Instituto en los casos de suspensión y expedientes de despido del personal que esté bajo la línea jerárquica del Departamento Médico de Servicios Centrales, emitiendo opinión desde su ámbito de competencia.



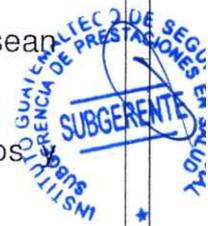


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- e. Analiza los indicadores estadísticos e informes de Auditoría Médica de las Unidades Médicas e identifica áreas de mejora, para la prestación de los servicios médicos.
- f. Analiza historias clínicas, procedimientos médicos y resultados, para determinar si las Unidades Médicas cumplen con los estándares de calidad en la prestación de servicios médicos, de acuerdo con la normativa vigente.
- g. Recomienda estándares de trabajo en procedimientos médicos y forma parte de las comisiones especiales que le sean designadas.
- h. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

3. Médico General

- a. Trabaja en coordinación con las Unidades Médicas, para garantizar la prestación de servicios médicos de forma oportuna, para los afiliados y derechohabientes.
- b. Apoya al médico supervisor y médico auditor en las gestiones que sean necesarias para la prestación de los servicios médicos oportunos.
- c. Monitorea a las Unidades Médicas en cuanto al uso de protocolos estándares de atención médica y aplicación de la normativa vigente.
- d. Identifica necesidades de mejora para la prestación de los servicios médicos que se brindan al afiliado y derechohabiente.
- e. Monitorea el desempeño del personal médico de las Unidades Médicas y presenta informes resultados de los monitoreos ante el Jefe del Departamento.
- f. Apoya en la investigación de los casos de quejas que se presentan en las Unidades Médicas.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

4. Secretaria

- a. Recibe, registra, clasifica y entrega la correspondencia del área al Asistente de Despacho, para su análisis e instrucción pertinente.
- b. Apoya a los médicos del Área con la redacción de los documentos que se le requieran.
- c. Atiende llamadas telefónicas, para brindar información relacionada con el Área de competencia.
- d. Gestiona y redacta oficios, providencias, actas, memorandos, certificaciones, informes y demás documentos oficiales del Área.
- e. Revisa la redacción de los documentos elaborados por el personal del área, lleva el control interno físico y electrónico de los documentos, expedientes y trámites administrativos.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

A.2 Área de Unidades Médicas Metropolitanas

1. Médico Coordinador del Área Metropolitana

- a. Coordina a los equipos multidisciplinarios de las Unidades Médicas Metropolitanas, para la prestación oportuna de los servicios médicos.
- b. Evalúa el desempeño de los servicios médicos y toma medidas correctivas en coordinación con el Jefe del Departamento.
- c. Planifica y responde ante emergencias sanitarias de las Unidades Médicas Metropolitanas.
- d. Monitorea los indicadores de los servicios médicos de las Unidades Médicas Metropolitanas y la calidad de la atención en las mismas, para identificar oportunidades de mejora.
- e. Propone y ejecuta políticas y protocolos, para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios médicos de las Unidades Médicas Metropolitanas.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- f. Apoya a las autoridades de las Unidades Médicas Metropolitanas, para optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y materiales de las mismas.
- g. Identifica las necesidades de las Unidades Médicas Metropolitanas y propone estrategias para responder a las mismas.
- h. Propone estrategias para fortalecer las líneas de comunicación entre las Unidades Médicas Metropolitanas del Instituto.
- i. Identifica los riesgos asociados a la prestación de servicios médicos, propone ante el Jefe inmediato medidas para mitigar los mismos.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

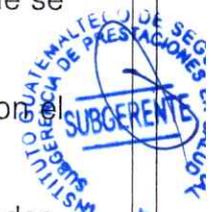
2. Secretaria

- a. Recibe, registra, clasifica y entrega la correspondencia del área al Asistente de Despacho, para su análisis e instrucción pertinente.
- b. Apoya a los médicos del área con la redacción de los documentos que se le requieran.
- c. Atiende llamadas telefónicas, para brindar información relacionada con el área de competencia.
- d. Gestiona y redacta oficios, providencias, actas, memorandos, certificaciones, informes y demás documentos oficiales del área.
- e. Revisa la redacción de los documentos elaborados por el personal, lleva el control interno físico y electrónico de los documentos, expedientes y trámites administrativos de su área de competencia.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

A.3 Área de Unidades Médicas Departamentales

1. Médico Coordinador del Área Departamental

- a. Coordina a los equipos multidisciplinarios de las Unidades Médicas Departamentales, para la prestación oportuna de los servicios médicos.



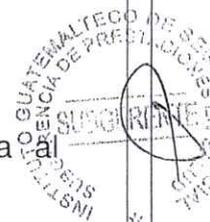


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- b. Evalúa el desempeño de los servicios médicos y toma medidas correctivas en coordinación con el Jefe del Departamento.
- c. Planifica y responde ante emergencias sanitarias de las Unidades Médicas Departamentales.
- d. Monitorea los indicadores de los servicios médicos de las Unidades Médicas Departamentales y la calidad de la atención en las mismas, para identificar oportunidades de mejora.
- e. Propone y ejecuta políticas y protocolos, para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios médicos de las Unidades Médicas Departamentales.
- f. Apoya a las autoridades de las Unidades Médicas Departamentales, para optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y materiales de las mismas.
- g. Identifica las necesidades de las Unidades Médicas Departamentales y propone estrategias para responder a las mismas.
- h. Propone estrategias para fortalecer las líneas de comunicación entre las Unidades Médicas Departamentales del Instituto.
- i. Identifica los riesgos asociados a la prestación de servicios médicos y propone ante el Jefe inmediato medidas para mitigar los mismos.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.

2. Secretaria

- a. Recibe, registra, clasifica y entrega la correspondencia del área al Asistente de Despacho, para su análisis e instrucción pertinente.
- b. Apoya a los médicos con la redacción de los documentos que se le requieran, atiende llamadas telefónicas, para brindar información relacionada con el área de competencia.
- c. Gestiona y redacta oficios, providencias, actas, memorandos, certificaciones, informes y demás documentos oficiales del área.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

- d. Revisa la redacción de los documentos elaborados por el personal y lleva el control interno físico y electrónico de los documentos, expedientes y trámites administrativos según su área de competencia.
- e. Realiza otras atribuciones inherentes al puesto que le asigne el Jefe inmediato.



ERICA ROSARIO R.
SPS
I.G.S.S.

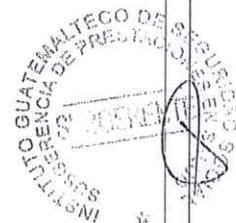
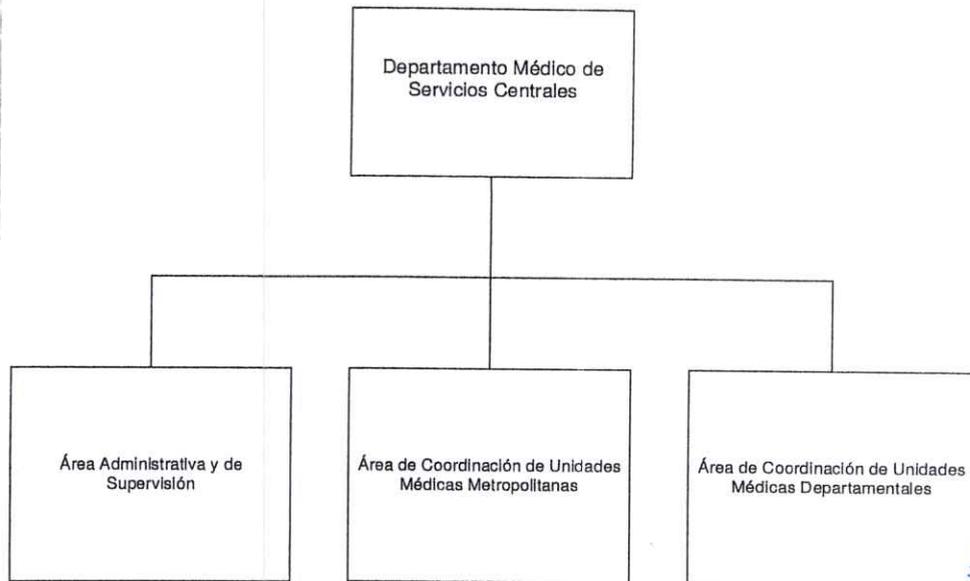




MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

IX. ORGANIGRAMAS

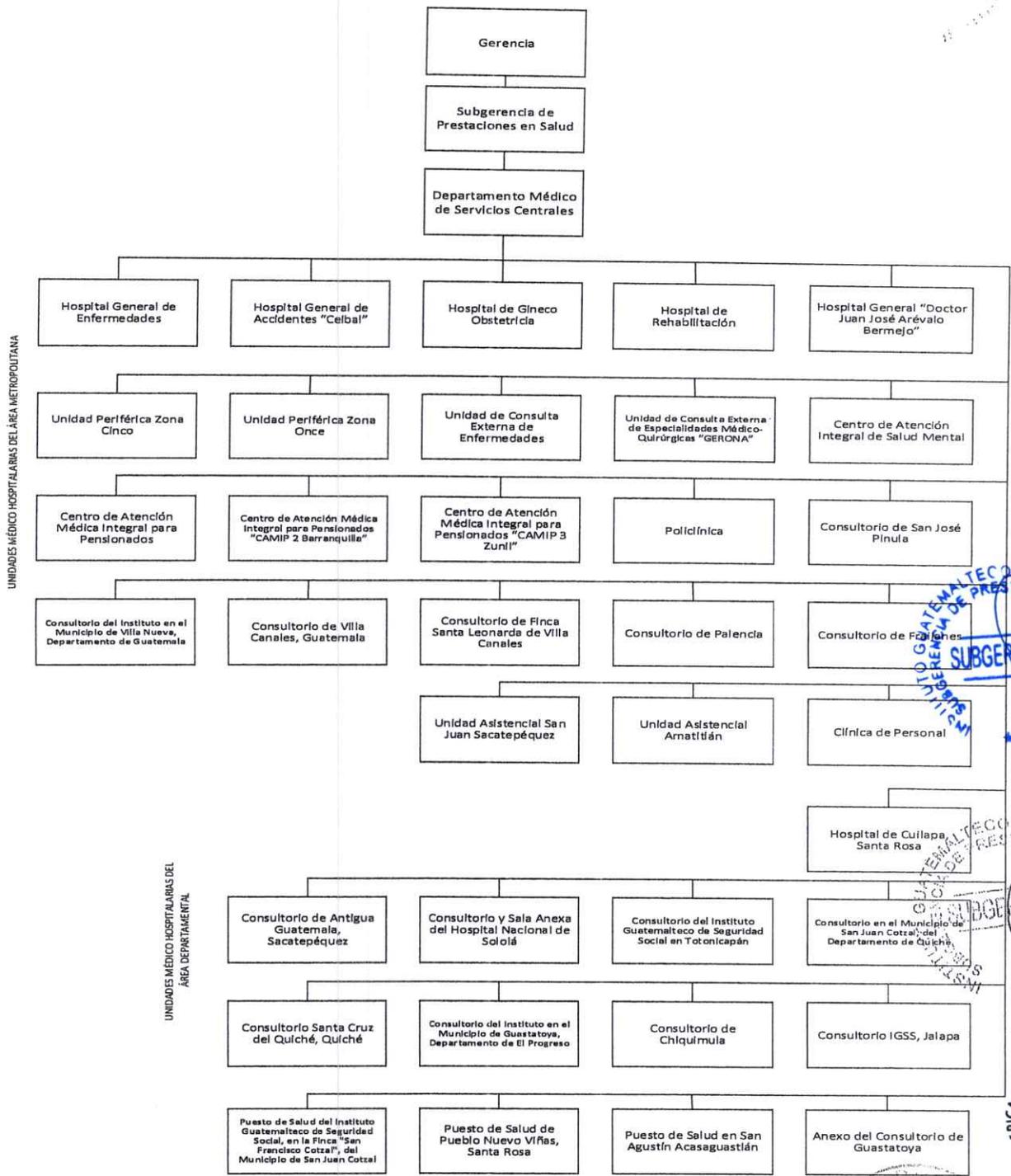
i. Organigrama General





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

ii. Organigrama Estructural



UNIDADES MÉDICO HOSPITALARIAS DEL ÁREA METROPOLITANA

UNIDADES MÉDICO HOSPITALARIAS DEL ÁREA DEPARTAMENTAL

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SERVICIOS DE SALUD
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SERVICIOS DE SALUD
SUBGERENTE

ERICA ROSARIO SPS IGSS

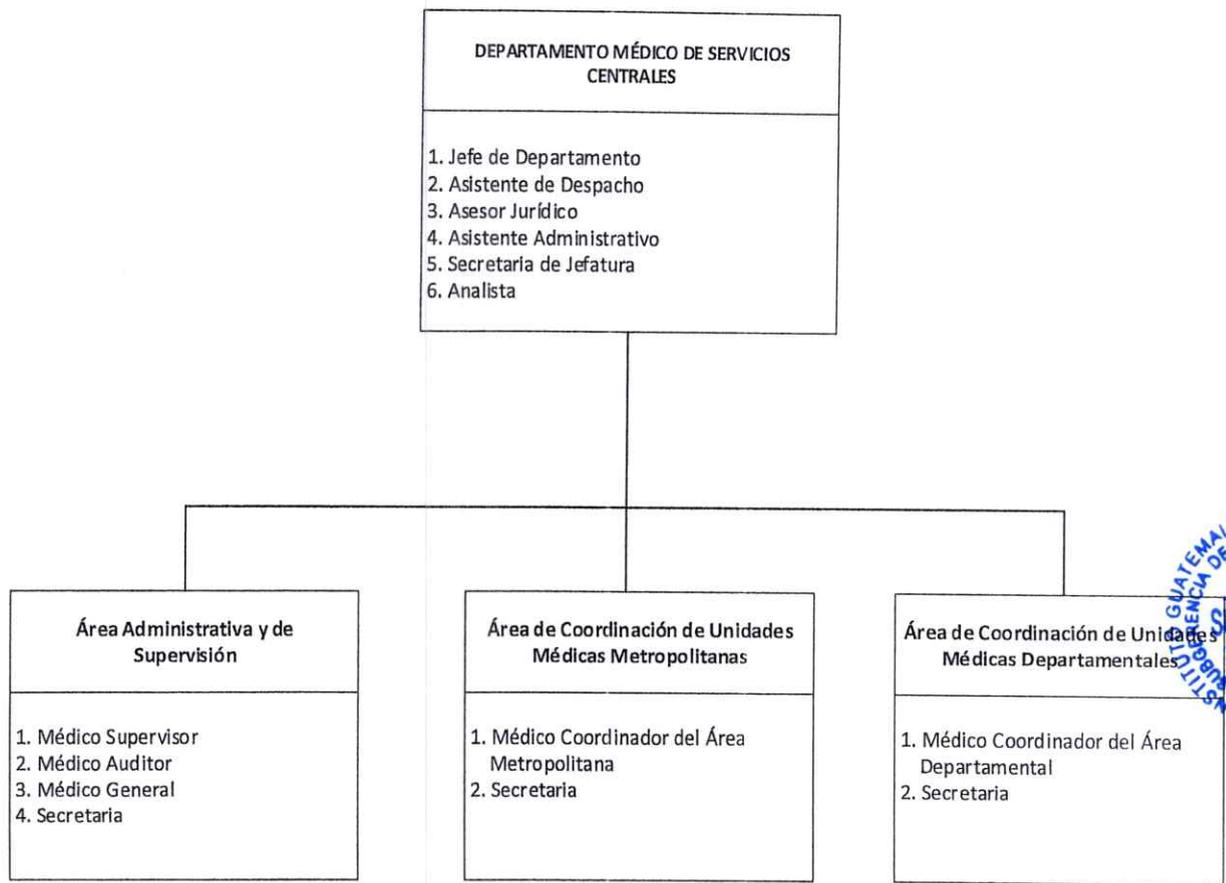
SUBGERENTE DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES
JUE

DEPTO. ORGANIZACIÓN Y METODOS
ANALISTA
IGSS



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES

iii. Organigrama Funcional



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SERVICIOS DE SALUD
SECRETARÍA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SERVICIOS DE SALUD
SECRETARÍA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUBGERENTE

ERICA ROSARIO RAMOS A.
SPS

DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES
JEFATURA

ANALISTA
DEPTO. ORGANIZACIÓN Y METODOS
SSGI-IGSS



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones en Salud

Caso SICCI 20210048077 - 20220075263

RESOLUCIÓN No. 634-SPS/2025

EL SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: En la ciudad de Guatemala, el seis de mayo de dos mil veinticinco.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Reglamento de Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Departamento Médico de Servicios Centrales depende jerárquica y administrativamente de la Subgerencia de Prestaciones en Salud, cuya finalidad principal es coordinar y supervisar el cumplimiento de los servicios de asistencia médica, que se brindan a los afiliados y derechohabientes en las Unidades Médicas Hospitalarias del Instituto, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

CONSIDERANDO:

Que para el desarrollo de las funciones asignadas al Departamento Médico de Servicios Centrales, como dependencia administrativa que coordina y supervisa los procesos funcionales en las Unidades Médicas Hospitalarias, para la atención de los servicios de salud, proveyendo asistencia profesional, administrativa y normativa del ámbito médico; es necesario contar con un instrumento administrativo que refleje su estructura orgánica, funcional y administrativa, las cuales responden al desarrollo de sus funciones y al desempeño de las atribuciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo que integra dicho Departamento.

CONSIDERANDO:

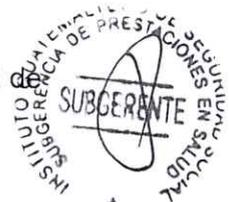
Que el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a través del Acuerdo 1/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce, delegó en cada uno de los Subgerentes del Instituto, la facultad de aprobar mediante Resolución, los Manuales de Organización y de Normas y Procedimientos de las Dependencias que se encuentren bajo la línea jerárquica de autoridad y ámbito de competencia, una vez se haya cumplido con el procedimiento establecido en dicho Acuerdo.

POR TANTO,

Con fundamento en lo considerado y con base a lo establecido en el Acuerdo 20/2022 de fecha uno de septiembre de dos mil veintidós, emitido por el Gerente del Instituto.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE SERVICIOS CENTRALES**, el cual consta de veinticinco (25) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones en Salud y que forman parte de la presente Resolución.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones en Salud

Resolución No. 634-SPS/2025
Caso SICCI 20210048077 - 20220075263
Hoja No.2

SEGUNDO. El Departamento Médico de Servicios Centrales tiene como finalidad principal, el coordinar y supervisar el cumplimiento de los servicios de asistencia médica que se brindan a los afiliados y derechohabientes, en las Unidades Médicas Hospitalarias del Instituto, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

TERCERO. La aplicación y el cumplimiento del contenido del Manual de Organización del Departamento Médico de Servicios Centrales, así como la responsabilidad de su funcionamiento les corresponde al Jefe y al personal del Departamento que integra el mismo.

CUARTO. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el Manual que se aprueba con la presente Resolución, la Subgerencia de Prestaciones en Salud debe divulgar su contenido y enviar copia certificada del mismo a la Gerencia y al 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; y, al Departamento Legal, para su recopilación.

QUINTO. Las modificaciones y actualizaciones que se necesite realizar al presente Manual, derivadas de reformas aplicables a la reglamentación o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán apegados a la normativa institucional vigente, a propuesta del Jefe del Departamento Médico de Servicios Centrales, con el aval del Subgerente de Prestaciones en Salud, y la asistencia de los entes técnicos y legales respectivos.

SEXTO. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que pueda suscitarse en la aplicación del presente Manual de Organización, será resuelto, en su orden, por el Jefe del Departamento Médico de Servicios Centrales y, en última instancia, por el Subgerente de Prestaciones en Salud.

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



DOCTOR FRANCISCO JAVIER GÓDINEZ JEREZ
Subgerente
Subgerencia de Prestaciones en Salud

FJGJ/BDL/Karla

